

UNIVERSIDADE ABERTA



UNIVERSIDADE
AbERTA
www.uab.pt

Práticas de gestão em Alojamentos Locais da Ilha Terceira: um contributo para o Turismo Sustentável

Rodrigo Mendes Monteiro

Dissertação de Mestrado em Gestão/MBA

2024

UNIVERSIDADE ABERTA



UNIVERSIDADE
AbERTA
www.uab.pt

**Práticas de gestão em Alojamentos Locais da Ilha Terceira: um contributo para o Turismo
Sustentável**

Rodrigo Mendes Monteiro

Dissertação de Mestrado em Gestão/MBA

Dissertação orientada pelo
Professor Doutor José António Porfírio

2024

Práticas de gestão em Alojamentos Locais da Ilha Terceira: um contributo para o Turismo Sustentável © 2024 by Rodrigo Monteiro is licensed under Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International. To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

Agradecimentos

Agradeço à minha namorada Amanda, pelos seus conselhos, pela força e apoio que me deu durante todo o processo. Não conseguiria estar hoje onde estou se não estivesses ao meu lado, e por isso sou eternamente grato.

Gostaria de agradecer ainda aos meus pais, Roberto e Marline, e o meu irmão, Filipe, por me apoiarem incondicionalmente, todas as decisões e momentos da minha vida. Gratulo também a minha restante família, padrinhos e primos, que são também parte importante das minhas conquistas e sucesso.

Aos meus avós, António e Némia, que apesar de já não estarem presentes, são parte integral deste momento. Pela vossa sabedoria, paciência e amor sempre, esta conquista é também por vós.

Agradeço também à família Vieira, que me acolheu e “adotou” desde o primeiro dia. O vosso apoio foi fundamental para este momento, não passa por despercebido e gostaria de partilhar também convosco esta conquista.

Sou grato ainda ao meu Orientador, o Professor Doutor José Porfírio, pela paciência, trabalho em curtos prazos, e pela sua confiança total nas minhas capacidades.

Por fim, agradeço a todos os amigos, colegas e outros, que me apoiaram e suportaram durante toda esta batalha.

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

STATEMENT OF INTEGRITY

Declaro ter atuado com integridade na elaboração da presente dissertação/tese. Confirmando que em todo o trabalho conducente à sua elaboração não recorri à prática de plágio ou a qualquer outra forma de falsificação de resultados.

Mais declaro que tomei conhecimento integral do Regulamento Disciplinar da Universidade Aberta, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 215, de 6 de novembro de 2013.

I hereby declare having conducted my thesis with integrity. I confirm that I have not used plagiarism or any form of falsification of results in the process of the thesis elaboration.

I further declare that I have fully acknowledged Disciplinary Regulations of the Universidade Aberta (regulation published in the official journal Diário da República, 2.ª série, N.º 215, de 6 de novembro de 2013).

Universidade Aberta, 16 de setembro de 2024

Nome completo/Full name: Rodrigo Mendes Monteiro

Assinatura/Signature:

manuscrita ou digital / handwritten or digital



Assinado por: Rodrigo Mendes
Monteiro
Identificação: B113637545
Data: 2024-09-16 às 03:05:29

Resumo

Nas últimas décadas, tem se observado o crescimento exponencial do setor do turismo internacional. As condições geradas pela globalização dos mercados económicos e digitalização económica e do quotidiano humano, alargaram os horizontes de possibilidade de crescimento deste setor, e transformaram o modo como as cidades e regiões potencializam a criação de riqueza através deste. Associado ao descrito crescimento do setor, com especial enfoque na realidade portuguesa e da Região Autónoma dos Açores, começam a surgir novas e inovadoras tipologias de negócio afetas ao setor, como o são os estabelecimentos de tipologia Alojamento Local.

Este novo paradigma por um lado trouxe crescimento económico, criação de riqueza, entre outros benefícios para estas regiões, mas por outro, surgem problemas de cariz ambiental, social e económico que põe em causa a sustentabilidade presente e futura, do ambiente, sociedade e economia das regiões mais afetadas pela onda de *“overtourism”*.

Sendo a sustentabilidade ambiental, um tema de elevada importância para o setor do turismo regional e da Ilha Terceira, e a sustentabilidade social, um tema muito debatido nos tempos que decorrem devido à grave crise habitacional pelo qual estamos a passar, concentramos o presente estudo na análise do modo e papel que a sustentabilidade, nos seus três eixos representa para a gestão de estabelecimentos de Alojamento Local na Ilha Terceira.

O foco central prende-se com a obtenção de resultados concretos do alinhamento da gestão desta tipologia de alojamento turístico com a normas e boas práticas para a sustentabilidade do setor a médio longo prazo.

Palavras-chave: Turismo sustentável; Alojamento Local; Ilha Terceira; Gestão da sustentabilidade; Dimensões da Sustentabilidade.

Abstract

In recent decades, there has been exponential growth in the international tourism sector. Conditions generated by the globalization of economic markets and the digitalization of both the economy and daily life have broadened the growth possibilities for this sector and transformed how cities and regions leverage tourism to create wealth. Associated with this sector's growth, particularly in the context of Portugal and the Autonomous Region of the Azores, new and innovative business types, such as Local Accommodation establishments, have begun to emerge.

While this new paradigm has brought economic growth, wealth creation, and other benefits to these regions, it has also introduced environmental, social, and economic problems that threaten the present and future sustainability of the environment, society, and economy in the areas most affected by the phenomenon of overtourism. Given that environmental sustainability is of high importance for the regional tourism sector and Terceira Island, and social sustainability is a hotly debated topic due to the severe housing crisis we are experiencing, this study focuses on analyzing the role and implementation of sustainability—across its three dimensions—in the management of Local Accommodation establishments on Terceira Island.

The central focus is on obtaining concrete results regarding how the management of this type of tourist accommodation aligns with standards and best practices for ensuring the sector's sustainability in the medium to long term.

Keywords: Sustainable Tourism; “Alojamento Local”; Terceira Island; Sustainable Management; Dimensions of Sustainability

Índice

Índice de Figuras.....	ix
Índice de Gráficos	x
Índice de Tabelas	xiii
Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos	xiv

Capítulo I

1. Introdução	15
1.1. Problemática de Investigação	15
1.2. Estrutura da Dissertação.....	16
1.3. Questão de Investigação	17

Capítulo II

2. Revisão da Literatura.....	19
2.1. Turismo e Planeamento Turístico.....	19
2.2. Desenvolvimento Sustentável.....	22
2.3. Desenvolvimento Sustentável no Setor do Turismo.....	25
2.4. Turismo Sustentável	27
2.5. Destino Sustentável	29
2.6. A Abordagem <i>Triple Bottom Line</i> e as Dimensões da Sustentabilidade...31	
2.6.1. O Conceito de <i>Triple Bottom Line</i>	32
2.6.2. Dimensão Ambiental.....	39
2.6.3. Dimensão Social.....	40
2.6.4. Dimensão Económica.....	42

Capítulo III

3. Metodologia	44
3.1. Enquadramento Metodológico	44
3.2. Objetivos da Investigação	44
3.3. Amostra.....	46
3.4. Estrutura e Construção do Inquérito	48
3.5. Recolha e Análise de Dados	50

Capítulo IV

4. Análise de Resultados	52
4.1. Dimensão Ambiental da Gestão Sustentável	52
4.1.1. Gestão da Eficiência Energética.....	53
4.1.2. Gestão da Eficiência dos Recursos Hídricos.....	58
4.1.3. Gestão Eficiente dos Resíduos Sólidos.....	61
4.1.4. Outras aspetos da Gestão Eficiente Ambiental	62
4.1.5. Visão Global	65
4.2. Dimensão Social da Gestão Sustentável	67
4.2.1. Gestão Sustentável do Negócio para as Pessoas e Comunidade	68
4.2.2. Gestão Sustentável do Impacto da Atividade sobre o Tecido Empresarial no Ambiente Envolvente	76
4.3. Dimensão Económica da Gestão Sustentável	81
4.3.1. Sustentabilidade Financeira do Negócio	82
4.3.2. Práticas de gestão para a criação de valor acrescentado de modo sustentável.....	84
4.4. Considerações sobre a Sustentabilidade e a Gestão Sustentável.....	89

Capítulo V

5. Conclusões e Recomendações	94
5.1. Contextualização	94
5.2. Conclusões	97
5.3. Considerações e Recomendações Finais.....	102
 Referências Bibliográficas.....	 105
Anexo I.....	122

Índice de Figuras

Figura 1.1 - Estrutura da Dissertação	16
Figura 2.1 - Interações Interdimensionais e Zonas Híbridas	37
Figura 2.2 - Vetores da Sustentabilidade.....	38

Índice de Gráficos

Gráfico 4.1 - Respostas sobre utilização de painéis solares.....	53
Gráfico 4.2 - Respostas sobre utilização de luzes LED.....	54
Gráfico 4.3 - Respostas sobre consideração da eficiência energética no momento da aquisição de equipamentos.....	54
Gráfico 4.4 - Respostas sobre utilização de sensores automáticos de luz.....	55
Gráfico 4.5 - Respostas sobre preocupação com o aproveitamento de luz natural.....	56
Gráfico 4.6 - Respostas sobre a existência de janelas nos quartos disponibilizados.....	56
Gráfico 4.7 - Respostas sobre utilização de mecanismo de descarga de baixo fluxo.....	57
Gráfico 4.8 - Respostas sobre o fornecimento de serviço de limpeza de quarto, mudança de roupa e toalhas.....	58
Gráfico 4.9 - Respostas sobre a adoção de políticas de poupança de água na muda de lençóis.....	59
Gráfico 4.10 - Respostas sobre a adoção de políticas de poupança de água na muda de toalhas	59
Gráfico 4.11 - Resposta sobre a disponibilização de ecopontos domésticos.....	60
Gráfico 4.12 - Respostas sobre a preocupação com o impacto ambiental do investimento.....	61
Gráfico 4.13 - Respostas sobre a utilização de materiais de limpeza "eco-friendly".....	62
Gráfico 4.14 - Respostas sobre a escolha de produtores com certificados ambientais.....	63
Gráfico 4.14 - Respostas sobre a escolha de produtores com certificados ambientais.....	64
Gráfico 4.15 - Respostas sobre importância da eficiência energética.....	66
Gráfico 4.16 - Respostas sobre importância da eficiência na gestão de resíduos.....	66
Gráfico 4.17 - Respostas sobre importância da eficiência na utilização da água.....	67

Gráfico 4.18 - Respostas sobre as condições para pessoas de mobilidade reduzida.....	69
Gráfico 4.19 - Respostas sobre a envolvimento da atividade com associações de cariz de solidariedade social.....	70
Gráfico 4.20 - Resposta sobre a frequência com que sugere ideias de atividades a realizar aos clientes.....	71
Gráfico 4.21 - Respostas sobre o nível de inglês.....	72
Gráfico 4.22 - Respostas sobre o nível linguístico (outras línguas que não o inglês ou português).....	72
Gráfico 4.23 - Respostas sobre o Staff contratado.....	73
Gráfico 4.24 - Respostas sobre nível de inglês do staff.....	74
Gráfico 4.25 - Respostas sobre nível de outras línguas do staff.....	74
Gráfico 4.26 - Respostas sobre investimento em formar o staff.....	75
Gráfico 4.27 - Respostas sobre políticas de contratação do staff.....	76
Gráfico 4.28 - Respostas sobre utilização de produtos decorativos locais.....	77
Gráfico 4.29 - Respostas sobre fornecimento de serviço de refeição.....	78
Gráfico 4.30 - Resposta sobre fornecimento de brindes alimentares de alimentos locais.....	78
Gráfico 4.31 - Resposta sobre venda de produtos locais.....	79
Gráfico 4.32 - Respostas sobre frequência do aconselhamento para experiência de outros negócios locais.....	80
Gráfico 4.33 - Respostas sobre participação em associações ou outras entidades, a nível local, para negócios/empresas ou estabelecimentos de Alojamentos Locais.....	81
Gráfico 4.34 - Respostas sobre realização frequente de diagnóstico de sustentabilidade financeira.....	83
Gráfico 4.35 - Respostas sobre a frequência temporal da realização do Diagnóstico de Sustentabilidade Financeiro.....	84
Gráfico 4.36 – Respostas sobre o recurso a fundos comunitários focados na sustentabilidade para a realização do investimento.....	85
Gráfico 4.37 - Respostas sobre a procura ou recurso a consultores externos que investiguem frequentemente a nova abertura de oportunidades de captação de fundos para a sustentabilidade.....	86

Gráfico 4.38 - Respostas sobre o papel da sustentabilidade no momento do investimento.....	87
Gráfico 4.39 - Respostas sobre preponderância média do total de investimento destinado à sustentabilidade.....	87
Gráfico 4.40 - Respostas sobre a posse de Política de Sustentabilidade.....	88
Gráfico 4.41 - Resposta sobre a escolha de fornecedores do comércio local ou de proximidade.....	89
Gráfico 4.42 - Respostas sobre a opinião do papel da sustentabilidade para a gestão de Alojamentos Locais na Ilha Terceira.....	90
Gráfico 4.43 - Resposta de opinião sobre a sustentabilidade enquanto potenciadora de vantagens competitivas num mercado de turismo como o da Ilha Terceira.....	91
Gráfico 4.44 - Resposta de opinião sobre o apoio à sustentabilidade dos negócios provido pelas entidades comerciais e/ou de governação local.....	92
Gráfico 4.45 - Respostas de opinião sobre o possível futuro investimento na sustentabilidade.....	93

Índice de Tabelas

Tabela 2.1. - Abordagem Bipolar de Burns.....	17
Tabela 1.2. Atores e Objetivos da Agenda 21 para Viagens e Turismo.....	25
Tabela 2.3 - "Triângulo Mágico".....	32
Tabela 2.4 - Interpretações das dimensões da sustentabilidade aplicadas ao setor do turismo.....	33
Tabela 3.1 - Tabela Resumo de Amostra e Métodos.....	46

Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos

AL	Alojamento Local
GRA	Governo Regional dos Açores
OMT	Organização Mundial do Turismo
ONU	Organização das Nações Unidas
PREIT	Plano de Revitalização Económica da Ilha Terceira
RAA	Região Autónoma dos Açores
UE	União Europeia
UNWTO	United Nations World Tourism Organization
WCED	World Commission on Environment and Development
WTTC	World Travel & Tourism Council

1. Introdução

1.1. Problemática de Investigação

Nas últimas décadas, tendo em conta o novo contexto económico, social e político global, induzido pela globalização, surge também uma reforçada consciencialização sobre o impacto da sobre-exploração dos mais diversos setores de atividade, não sendo uma exceção o turismo. É perante estas condições que surge não só o debate como uma nova consideração sobre a sustentabilidade do turística, assim como a sua integração nos modelos de gestão das empresas do setor de atividade em questão.

A sustentabilidade do setor do turismo é uma nova modalidade que tem como objetivo gerir a crescente procura pela atividade em termos internacionais com o desenvolvimento económico, ambiental, social e cultural das regiões recetoras sem que a atividade impactue negativamente nestas.

À semelhança de muitas outras regiões, a Região Autónoma dos Açores (RAA) definiu como meta turística, a longo prazo, a sustentabilidade do setor (Plano de Ação 2019-2030: Sustentabilidade do destino Açores). Tornou-se prioritário para a região a gestão do setor, face à sua crescente procura enquanto destino turístico, tendo em consideração não só a preservação da natureza e meio ambiente local, como também as culturas e tradições aliadas ao crescimento económico e social das suas ilhas e dos seus concelhos.

Na Ilha Terceira, face às dificuldades socioeconómicas passadas na década de 2010-2020, caracterizada quer pela Crise Económica Global como pela redução da presença humana na Base Aérea das Lajes, foi mais do que nunca importante o detalhar de uma estratégia de recuperação económica local assente nos princípios das sustentabilidade e inovação, aplicando estes aos mais diversos setores da economia local. É neste contexto que o setor turístico da ilha ganha um novo ímpeto, sendo que a conjugação entre a promoção internacional da região, a abertura do espaço aéreo das ilhas a companhias *Low-Cost* e a promoção das entidades públicas, no sentido de facilitar e apoiar do investimento privado no setor, abriram as portas ao exponencial crescimento do setor verificado nos últimos anos.

Nesta nova onda de investimentos de cariz privado, impulsionada pelos fatores anteriormente referidos, destaca-se o aparecimento e rápido crescimento dos estabelecimentos turísticos de tipologia alojamento local, dispersos por toda a ilha, e focados nas mais diversas vertentes turísticas desde turismo de praia (devido à sua proximidade a zonas balneares) a turismo cultural, aventura e até mesmo natureza. Como podemos verificar, o turismo, enquanto setor, assume nesta revitalização económica da ilha, um papel fundamental para que seja possível quer a recuperação face ao impacto dos efeitos externos identificados como também na dinamização desta a longo prazo. É neste âmbito que não só surge, mas também que remete o presente trabalho de investigação.

1.2. Estrutura da Dissertação

O presente trabalho de dissertação está estruturado em cinco capítulos distintos, como se pode observar na Figura 1.1:

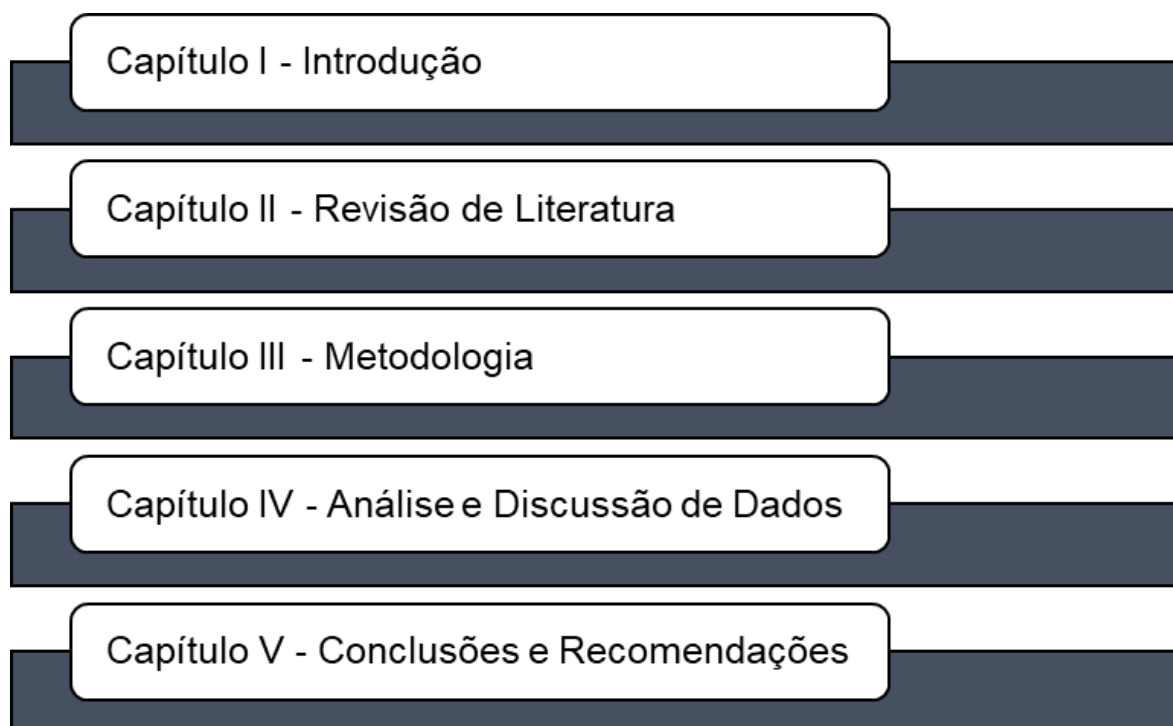


Figura 1.1 - Estrutura da Dissertação

No primeiro capítulo deste projeto, é realizado um enquadramento geral da dissertação, onde são ainda expostos os objetivos, a estrutura adotada para o presente trabalho e a problemática de investigação, em que esta mesma dissertação assenta.

No segundo capítulo, são explorados os conceitos teóricos, com base em discussões literárias e académicas sobre a temática central em estudo. Neste capítulo entramos em pormenor nos conceitos e noções de turismo, planeamento turístico, desenvolvimento sustentável, e abordagem Triple Bottom Line – Dimensões do estudo da Sustentabilidade. No final deste mesmo capítulo é efetuada a interligação entre estes mesmos conceitos estudados e a visão do Governo Regional dos Açores (GRA) para a Sustentabilidade da Região (RAA) e do Setor do Turismo Regional.

O terceiro capítulo da presente dissertação, diz respeito à metodologia de trabalhos adotada na realização deste trabalho. Neste capítulo é realizada a descrição metodológica, são explicados os métodos de pesquisa adotados, é realizada uma análise à amostra populacional utilizada no estudo, é explicada a estrutura do inquérito adotado na recolha de dados e os métodos deste mesmo processo.

No quarto capítulo, são expostos os resultados da recolha de dados realizada e efetuada a respetiva análise destes mesmos, conforme o estipulado nos objetivos e métodos descritos anteriormente.

Por fim, no quinto capítulo, são retiradas as conclusões deste trabalho académico de índole exploratório, sendo ainda efetuadas algumas recomendações para a melhoria contínua dos métodos e modelos de gestão da sustentabilidade adotados na realidade estudada.

1.3. Questão de Investigação

Com o objetivo de combater e responder às adversidades económicas das quais a Ilha Terceira foi vítima na última década, foram desenhados planos estratégicos de atuação económica local, nos quais o desenvolvimento do turismo, e a aposta na sua sustentabilidade desempenham um papel de destaque. Como tal, foram desenvolvidas várias medidas de apoio ao investimento promotor do turismo

sustentável, por parte das entidades locais. Nesse âmbito verificou-se uma grande aposta na criação de empreendimentos turísticos que atuam sobre a modalidade de alojamento local.

Neste sentido, o presente estudo, a ser desenvolvido, tem como objetivo central o diagnóstico do tipo e práticas de gestão, adotadas nos estabelecimentos de alojamento local da Ilha Terceira, que se enquadrem no âmbito da vigência pela sustentabilidade do setor em termos locais. Para tal efeito, foi desenhada a seguinte questão de investigação: **“De que modo está a ser praticada a gestão da sustentabilidade em estabelecimentos de alojamento local na Ilha Terceira?”**.

2. Revisão da Literatura

2.1. Turismo e Planeamento Turístico

Nas últimas décadas o turismo afirmou-se como um dos mais importantes fenómenos tanto em termos político-económicos como no aspeto sociocultural e ambiental. Tal como Marujo (2008) afirma, o turismo deixou de ser apenas um sinónimo de lazer passando a desempenhar um papel social nas sociedades. Este crescimento espontâneo do setor foi impulsionado pelo desenvolvimento e globalização das tecnologias de informação e comunicação. Tal como afirma Beni (2002), o turismo está de tal modo difundido pelo globo terrestre que praticamente não existe um único lugar onde não se observe a influência deste fenómeno, seja esta em menor ou maior escala.

Tendo em conta este exponencial crescimento, e a sua influência socioeconómica, o turismo hoje assume-se como um pilar tanto da economia como do desenvolvimento de muitos países, regiões e até cidades. Cada vez mais é possível verificar-se uma aposta das entidades governamentais locais (regionais e autárquicas) no turismo tendo como objetivo central dessa promoção o desenvolvimento local.

Com este alargar do espetro das potencialidades do turismo em termos do desenvolvimento socioeconómico e cultural local, a necessidade de planeamento passou a assumir um papel de relevância para que seja possível evoluir, desenvolver e crescer com a atividade como pilar deste crescimento. Gunn (1994) defende que o planeamento da atividade turística deve ser não só estratégico, como também integrador, participativo e pluralista, no sentido de ser multidimensional. Na mesma linha de pensamento, mas por outras palavras, Inskip (1991) explica que o planeamento turístico deve depender da realidade local onde este vai ser aplicado, porque realidades diferentes exigem estratégias e políticas diferentes.

Segundo Mason (2003) o planeamento pode tanto ser aplicado em diversos contextos geográficos como também pode ser aplicado em diferentes escalas. Tal como afirma Vieira (2007), o planeamento é nada mais que um instrumento de

poder que permite a antevisão, quantificação e orientação face a acontecimentos futuros.

Para a esfera turística, o planeamento não é uma noção de apenas um conceito. Getz (1986) defende que o planeamento turístico deve ser entendido como um processo que tem por base a análise e avaliação, visando a otimização do potencial que a atividade tem quer para a qualidade e bem-estar humano como para o bem-estar ambiental. Já os autores Tosun e Jenkins (1996) argumentam que este deve ser entendido como um esforço realizado no sentido da obtenção do “maior padrão espacial possível de desenvolvimento”.

Apesar das diferentes maneiras de interpretar o planeamento turístico, existe uma certa concordância de que este processo sofreu algumas mudanças com o tempo no sentido de acompanhar as crescentes e em constante mutação exigências da atividade em si. Tal com frisa Hall (2004), o planeamento turístico, hoje, não só ocorre de diferentes maneiras, como também em várias estruturas e escalas e em diferentes escalas temporais. Em grande verdade, tal como asseguram Araújo e Bramwell (2004), o turismo hoje, passou a ser observado por parte dos planeadores governamentais como uma atividade capaz de revitalizar as economias locais e promover o incentivo para desenvolvimento socioeconómico das comunidades receptoras.

Getz (1987) procedeu com a identificação e esquematização das quatro abordagens no domínio do planeamento turístico:

- Abordagem de Fomento, sendo uma abordagem utilizada para o planeamento turístico desde o surgimento do turismo em massa;
- Abordagem Físico-Espacial, com origem em trabalhos geográficos, é a base para um planeamento racional e conservador quer para o uso do solo local como para a gestão dos recursos naturais;
- Abordagem económica com orientação para a indústria, base para um planeamento cujo foco são os fatores económico como o incremento do lucro, através da redução da atenção nos elementos socioambientais;
- Abordagem para o bem-estar comunitário, permite um planeamento cujo objetivo central foca-se na ligação entre a atividade e a comunidade local.

Tal como defende Carvalho (2009), é possível compreendermos que existe uma relação de dependência entre a sustentabilidade e viabilidade da atividade turística e o seu devido planeamento. É sobre esta mesma base de pensamento que Williams (2009) define o que considera serem os cinco principais objetivos englobados no processo de planeamento turístico:

- Permitir um mecanismo que garanta uma estruturada disposição de equipamentos e infraestruturas turísticas associadas ao longo de grandes áreas geográficas;
- Garantir a coordenação da característica fragmentação da atividade turística, em termos quer de rede de transportes como de alojamento ou marketing, por exemplo;
- Intervir direta e indiretamente na conservação dos recursos visando a otimização em termos de benefícios para as comunidades recetoras;
- Permitir um mecanismo que garanta uma justa redistribuição dos benefícios e investimentos associados a atividade;
- Capacitar a integração da atividade num sistema de planeamento que promova o estatuto capacitador, da indústria, face á fomentação e mudança económico-social.

O planeamento assume, também, um papel fundamental no que diz respeito ao futuro desenvolvimento sustentável da atividade. Tal como defende Dencker (2004), o planeamento, em termos de finalidade, não se deve restringir apenas no sentido de satisfazer as necessidades do mercado. Segundo o mesmo autor, o planeamento turístico deve também atender às necessidades sociais provenientes da atividade. Burns (2004), através do desenvolvimento de uma abordagem bipolar, consegue ilustrar as falhas e contradições existentes no processo de planeamento turístico. No seu modelo, Burns (2004) contrasta, com base na literatura, a perspetiva holística, focada no desenvolvimento sustentável da atividade, com a perspetiva economicista, centrada no lucro e desenvolvimento económico desta mesma.

Tabela 2.1. - Abordagem Bipolar de Burns

Visão Holística	Visão Economicista
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantir o desenvolvimento humano sustentável; ▪ Definir o turismo como um sistema; ▪ Definir o turismo como uma cultura; ▪ Adaptação aos sistemas mundiais modernizados; ▪ Atenção às áreas periféricas; ▪ Atenção face ao subdesenvolvimento. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantir o crescimento económico; ▪ Definir o turismo enquanto indústria; ▪ Definir o turismo tendo em conta a cultura do consumismo; ▪ Globalização; ▪ Núcleo; ▪ Modernização;
<p>Tem como objetivo a garantia de criação de destinos diferenciados e independentes.</p> <p>Traça como metas o foco no desenvolvimento humano sustentável, sendo este definido pela população e pelo conhecimento local.</p> <p>Conduz-se pela questão chave: <i>O que é possível o turismo, enquanto atividade nos oferecer, sem que este nos prejudique em termos sociais, ambientais e culturais?</i> (Burns, 2004)</p>	<p>Tem como objetivo a maximização da diferenciação no mercado através da promoção e familiarização para com o produto. (Burns, 2004)</p> <p>O produto é caracterizado por ser não só indiferenciado como também homogeneizado. (Burns, 2004)</p> <p>Foca-se nas definições de planeamento externas. (Burns, 2004)</p>

Fonte: Burns (2004) (Adaptado pelo autor)

2.2. Desenvolvimento Sustentável

Para a compreensão da noção de turismo sustentável surge a necessidade de, previamente se entender o conceito e evolução do conceito de desenvolvimento

sustentável. As primeiras referências ao desenvolvimento sustentável datam do século XVII, mas em termos literários, o conceito ganha uma maior relevância na segunda metade do século XX. O desenvolvimento sustentável, enquanto conceito teórico, surge em resposta aos problemas verificáveis no nosso mundo, face ao abuso e má gestão e utilização dos nossos recursos naturais. Tal como afirmam Hardy & Beeton (2001), o conceito surge com o objetivo de estabelecer uma relação entre as concepções de desenvolvimento económico e de proteção ambiental.

Com o despoletar da Revolução Industrial, no século XVIII, surge também uma cultura global de utilização ilimitada e descontrolada dos recursos naturais terrestres. Perante o aparecimento de problemas concretos ambientais, resultantes da falta de consciencialização na exploração de recursos, promovida pelo modelo neoliberal vigente na época, começam a surgir movimentos sociais, que pela via da argumentação crítica põem em causa a sustentabilidade a longo prazo do neoliberalismo. É neste período de instabilidade político-económica e ambiental que começam a surgir debates de modo que se promovam ações concretas para a resolução dos problemas do planeta, que culminam com a realização de por exemplo a Conferência da Biosfera em Paris, ou a formação do Clube de Roma, conhecido pela divulgação do Relatório Meadows no ano de 1972. No Relatório Meadows foram abordados os principais problemas ao futuro desenvolvimento da humanidade, referindo este que “a manterem-se as tendências atuais...os limites do nosso planeta serão atingidos nos próximos cem anos” e que “o resultado mais provável será um declínio drástico quer em termos populacionais como de capacidade produtiva” (Meadows e Watts, 1972) numa alusão de que a má gestão ambiental terá efeitos tanto demográficos, como políticos e económicos.

No seguimento da mesma linha teórica, o ano de 1972, fica também marcado pela primeira Conferência das Nações Unidas cujo tema de debate é o Meio Ambiente. Tal como afirma Silvano (2006) foi desta conferência, cujo objetivo central era a organização e recuperação da relação Homem – Meio Ambiente, que surge a base teórica para a noção de desenvolvimento sustentável. Os debates e esforços internacionais no sentido de melhorar o modo como abordamos o meio ambiente são mantidos e reforçados com a entrada na década de 80. Estes esforços podem

ser verificados pela criação da Comissão Mundial para o Meio Ambiente (WCED), pela ONU.

A WCED em 1987 apresenta um novo relatório, Relatório Brundtland, onde são analisados do ponto de vista crítico os modelos adotados tanto pelos países industrializados como pelos países em vias de desenvolvimento. Do debate, com base na análise do Relatório Brundtland, surgem os primeiros passos no sentido de conjugar o desenvolvimento económico com uma maior consciencialização ambiental, ou seja, com o desenvolvimento sustentável. É também no Relatório Brundtland que surge a primeira conceção, consensualizada internacionalmente, da definição de desenvolvimento sustentável, sendo esta noção entendida como sendo “o desenvolvimento que responde ás necessidades das gerações presentes sem comprometer a possibilidade de satisfazer as idênticas necessidades das gerações futuras”.

O ano de 1992 coincide com uma das mais importantes cimeiras para o desenvolvimento sustentável do planeta. A referidas Conferência das Nações Unidas sobre o Ambiente e Desenvolvimento, ou Cimeira da Terra como normalmente é denominada, ficou marcada não só pela consagração do conceito de desenvolvimento sustentável, do Relatório de Brundtland como também pelo surgimento tanto da Carta da Terra como da Agenda 21. Tal como afirma Burnay (2000), esta cimeira foi marcante em termos de importância porque corresponde com a primeira vez que a ligação entre as noções de conservação e desenvolvimento fora discutida na esfera internacional.

Em 1993, também a Comunidade Europeia marcou a sua posição face á sustentabilidade do desenvolvimento do planeta através da publicação do programa “Em direção a um Desenvolvimento Sustentável”, onde forma não só enunciados os objetivos como também as políticas para um futuro marcado pela integração ambiental na organização e nos seus estados-membros. A Cimeira Mundial sobre o Desenvolvimento, em 2002, ficou marcada pela definição e consagração dos três pilares da sustentabilidade, meio ambiente, sociedade e economia respetivamente.

2.3. Desenvolvimento Sustentável no Setor do Turismo

Com um aumento da atenção por parte da comunidade internacional sobre o desenvolvimento sustentável do planeta, nas décadas de 80 e 90, foram efetuadas muitas mudanças paradigmáticas no nosso modo de atuar, nos mais diversos setores económicos, não sendo o turismo uma exceção. Podemos até afirmar que o debate da sustentabilidade turística surge, por influência direta, da evolução e desenvolvimento de políticas provenientes da noção de desenvolvimento sustentável. Burnay (2000) argumenta que aquando da extensão do conceito de desenvolvimento sustentável ao setor económico do turismo, e à sua respetiva sustentabilidade, este passa a ser observado como uma atividade capaz de influenciar o desenvolvimento social e que deve ser abordado de um ponto de vista que permita a conservação natural e do meio ambiente envolvente.

A primeira aparição do turismo sustentável no conceito dos debates internacionais para o desenvolvimento sustentável, é em 1992, na já referida Agenda 21, sendo esta inscrição da autoria da Organização Mundial do Turismo (OMT), que tinha como objetivo o remediar a falta de nomeação ao setor no Relatório Brundtland. O ano de 1995 fica marcado pela celebração da Conferência Mundial de Turismo Sustentável, tendo a conferência ficado marcada pela elaboração da Carta do Turismo Sustentável, onde foi possível firmar os seguintes pontos a destacar:

- Que o desenvolvimento da atividade turística deve ser economicamente viável e equitativo para as comunidades, nunca devendo ultrapassar os limites do ambiente natural;
- O dever da participação de autores sociais envolvidos nos níveis desde o local/regional até ao internacional;
- A elaboração e planeamento do turismo deve ser da responsabilidade tanto de governos como das respetivas autoridades competentes, contando sempre com o apoio integrado quer de organizações não governamentais como da comunidade;
- A defesa para que sejam adotados código de conduta para a sustentabilidade turística;
- E a promoção de modos e formas alternativas de turismo.

No ano de 2003, por iniciativa da UNWTO, do World Travel & Tourism Council (WTTC) e do Earth Council, passam a estar estabelecidas as principais áreas e ações para que seja possível o desenvolvimento sustentável do setor do turismo, através da elaboração da Agenda 21 para Viagens e Turismo. (Tabela 2)

Tabela 2.2. Atores e Objetivos da Agenda 21 para Viagens e Turismo

<i>Agenda 21 para Viagens e Turismo</i>	
Atores	Objetivos
Repartições Governamentais, Associações e outras entidades e autoridades competentes	Estabelecimento tanto de sistemas como de procedimentos de modo a que seja possível a incorporação das condições sobre o desenvolvimento sustentável no processo de tomada de decisão, assim como a identificação das ações necessárias para a criação do turismo sustentável.
Empresas	Estabelecimento tanto de sistemas como de procedimentos de modo a que seja possível a incorporação das condições sobre o desenvolvimento sustentável no processo de gestão das organizações, assim como a identificação das ações necessárias para a criação do turismo sustentável.

Fonte: OMT 2003 (Adaptado pelo autor)

Foram também estabelecidas diretrizes, transversais a todas as formas de turismo, por parte da WTO, para o desenvolvimento sustentável do setor, sendo estas:

- A otimização da utilização de recursos ambientais, mantendo-se os processos ecológicos essenciais;
- O apoio na conservação quer dos recursos como da biodiversidade;
- O respeito pela autenticidade cultural e social das comunidades e regiões receptoras, através da conservação da sua arquitetura cultural e valores;

- A capacidade de viabilizar atividades a longo prazo que beneficiem socioeconomicamente todos os atores da atividade.

Com base na realização, por parte da comunidade internacional, para a necessidade de se adotar um regime que promova o desenvolvimento sustentável, surge também a concordância que para que seja possível atingir-se a sustentabilidade do setor de atividade do turismo, o desenvolvimento deste deve estar assente em quatro pilares:

- Sustentabilidade Ambiental: Procurando equilibrar a atividade humana com o desenvolvimento e proteção do meio ambiente;
- Sustentabilidade Económica: Através da promoção de uma mais eficiente gestão e utilização dos recursos;
- Sustentabilidade Social: Através da promoção do desenvolvimento social e de bem-estar das comunidades recetoras, respeitando e mantendo a unicidade dos seus valores culturais;
- Sustentabilidade Política: Através da promoção de uma gestão política coordenada desde o nível local ao nacional, com o objetivo de lutar contra as assimetrias regionais existentes.

2.4. Turismo Sustentável

O conceito de turismo sustentável, á semelhança do conceito de desenvolvimento sustentável carece de consenso na esfera académica. Saarinen (2006) relaciona a origem do conceito de turismo sustentável com o surgimento do interesse académico na década de 60 na medida de estudar os impactos negativos da atividade para o meio ambiente.

Podemos encontrar inúmeras definições para o conceito de turismo sustentável. A UNWTO (2003) defende, por exemplo, que o turismo sustentável é o turismo que não só atende às necessidades de turistas e regiões recetoras, como também tem a capacidade, de ao mesmo tempo, proteger e ampliar as oportunidades futuras. Swarbrooke (2000) analisa o turismo sustentável de um ponto de vista mais económico-ambiental, defendendo que este trata-se do tipo de turismo que consegue equilibrar a viabilidade económica com a gestão de recursos do meio

ambiente, promovendo assim o futuro da atividade. Butler (apud. Partidário, 1999) defende uma noção na mesma linha de raciocínio que o anterior autor, afirmando que o turismo sustentável é o turismo que se mantém e desenvolve numa área de modo a garantir a sua viabilidade no espaço temporal sem degradar ou alterar o ambiente circundante.

No meio académico também é possível observar alguma falta de consenso na definição dos princípios-chave da sustentabilidade turística. O Relatório Commonwealth of Australia (apud Driml & Common, 1996), aponta como elementos-chave a ser atendidos pelo turismo sustentável:

- A melhoria do bem-estar material e não-material;
- A equidade intrageracional e intergeracional;
- E a proteção e manutenção da biodiversidade e dos sistemas e processos ecológicos, respetivamente.

Partidário (1999), defende que o conceito de turismo sustentável, no âmbito do desenvolvimento sustentável da sociedade humana, fundamenta-se em três princípios base:

- O primeiro sendo o respeito pelo meio ambiente, pelo ambiente cultural e pelo ambiente social das regiões receptoras;
- Seguindo-se o princípio do desenvolvimento económico-social das comunidades locais;
- E por fim, o princípio da satisfação das necessidades tanto de visitantes como de visitados (turistas e comunidades locais).

Por sua vez, Liu, 2003, organiza em três pontos os objetivos chave da sustentabilidade turística, sendo estes:

- A observação das necessidades de melhoria de bem-estar das populações locais a curto, médio e longo prazo;
- A satisfação dos turistas face ao crescimento do setor;
- E por fim, a capacidade de salvaguardar o património natural das regiões receptoras.

O autor e académico da área do desenvolvimento sustentável, Fayall (1998) define os princípios a serem adotados de modo que seja possível desenvolver uma atividade turística de modo sustentável. Segundo o autor, todos os princípios têm

de estar alinhados com a melhoria da qualidade de vida das comunidades locais recetoras, porque caso este pressuposto não seja atingido, torna-se impossível a possibilidade de desenvolvimento do setor. São estes princípios os seguintes:

- Utilização sustentável dos recursos, garantindo através da conservação e sustentabilidade o futuro da atividade;
- Redução dos excessos e desperdícios de consumo, contribuindo quer para a redução de custos por danos ambientais como também para a melhoria da qualidade do turismo;
- Manutenção da diversidade através quer da promoção da diversidade social, cultural e ambiental como também através da oferta de atividades diversificadas;
- Garantir o planeamento estratégico do turismo, através da sua integração em planos estratégicos quer locais como nacionais;
- Garantir o apoio às economias locais levando em consideração a proteção dos valores e recursos ambientais;
- Promoção e garantia da envolvimento da comunidade local com a atividade turística no sentido de melhorar a qualidade da atividade;
- Articulação dos setores públicos e privados;
- Garantir a comercialização responsável da atividade turística;
- E o desenvolvimento e realização de investigações e pesquisas que permitam não só a resolução de problemas como benefícios futuros para as comunidades e regiões recetoras.

2.5. Destino Sustentável

Como podemos observar e concluir, não existe um consenso único na matéria em termos académicos. McCool & Moisey (2001) defendem que esta falta de consenso teórico dá aso a três interpretações, distintas, mas essenciais para um desenvolvimento do conhecimento sobre a matéria de estudo, sendo estas:

- A sustentabilidade da atividade, de modo que permita o seu natural funcionamento e o respetivo lucro para as empresas do setor;

- A sustentabilidade focada nas condições de apoio, necessárias, ao funcionamento da atividade, como a cultura, os aspetos sociais ou o meio ambiente;
- E por último uma interpretação que se enfoca na sustentabilidade dos recursos.

Segundo os mesmos autores, ou seja, McCool & Moisey (2001), estas interpretações suscitam a necessidade de esclarecimento das diferenças teóricas existentes entre as noções de “turismo sustentável” e “sustentabilidade do turismo”. Para estes, estas noções devem ser diferenciadas no seu contexto teórico porque a sustentabilidade turística não é necessariamente apenas atingida através do turismo sustentável, ou seja, a sustentabilidade turística está apenas relacionada com a capacidade de garantir a prática da atividade a longo prazo, sendo esta no modelo de turismo sustentável, ou noutra qualquer modalidade de turismo utilizada pela região/nação recetora.

É com base neste mesmo pensamento que Partidário (2004) afirma que, o turismo sustentável, na sua conceção teórica, é nada mais nada menos do que um modo de promover o turismo e não uma tipologia de turismo, isto independentemente do tipo de sustentabilidade em causa na localidade recetora. É este princípio que distingue o conceito de turismo sustentável de tipologias turísticas como o ecoturismo ou o turismo rural, tipologias estas que tal como afirma Gössling et al. (2002), apesar de serem associadas com sustentabilidade, se não tiverem com base da sua prática os princípios intrínsecos à sustentabilidade da atividade, podem revelar-se insustentáveis.

Em grande verdade a conceção e compreensão da correlação entre estas noções, as tipologias de turismo e os seus modos de promoção criam em termos gerais, dúvidas, na aplicação e correlação do conceito de sustentabilidade quer em termos do fenómeno (turismo) quer em termos geográficos (destino sustentável).

Santos (2004) define o espaço, como sendo o conjunto resultante da interligação de diferentes sistemas de objetos e de ações categorizada pela sua forma, função, processo e estrutura. Esta estrutura não só é definida pelo encadeamento das suas funções e formas como obtém tanto o seu dinamismo e vida por parte dos seus

processos. (Körössy, N., 2008). O que podemos compreender é que os destinos turísticos nada mais são do que estruturas, sendo o turismo um processo que alimenta estes. Através desta lógica construtiva de pensamento podemos compreender que é impossível uma estrutura ser sustentável se os processos que a dinamizam não o forem. Deste modo, Körössy (2008) afirma que o termo de sustentabilidade, apesar de poder ser aplicado quer ao destino como á atividade turística, apenas através de uma prática de turismo sustentável um destino, no seu global, pode assumir o estatuto de sustentável.

Concluindo, a prática sustentável no turismo é apenas um meio, que aquando conjugado com a sustentabilidade de todos os outros processos que alimentam a estrutura de um destino, garantem a sustentabilidade, e longevidade deste em termos sociais, económicos e culturais.

2.6. A Abordagem *Triple Bottom Line* e as Dimensões da Sustentabilidade

Na sequência do início do debate sobre a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável, surge o conceito de Triple Bottom Line (TBL), que como afirma Norman & MacDonald (2004), parte do princípio chave de que o sucesso das empresas, deve deixar de ser analisado unicamente pelos seus resultados económicos, mas sim pela conjuntura destes com os seus resultados sociais e ambientais.

Este conceito apresenta uma visão multidimensional da sustentabilidade, assentando a sua análise em três pilares: o económico (análise financeira); o social (análise sobre a equidade) e o ambiental (análise ecológica). (Savitz & Weber, 2006)

Tal como explicam, Bui & Filimonau (2021), a abordagem TBL pressupõe que a construção da sustentabilidade surge da aplicação de práticas, medidas e ações multidisciplinares, ou seja, que englobem as três dimensões associadas ao conceito, visando, no longo prazo, uma gestão assente no equilíbrio entre estas. É com esta mesma interpretação sobre a abordagem e a sua devida aplicação para o desenvolvimento da sustentabilidade cooperativa e setorial, que Stylos & Vassiliadis (2015), analisam que os resultados dos negócios, devem ser baseados quer no crescimento económico, na integridade ambiental das empresas e das sua

políticas e medidas para a equidade social, como também na interligação entre estas dimensões.

Com o aumento da consciencialização generalizada da importância das temáticas da sustentabilidade para o futuro do planeta e da humanidade, e com o surgimento de uma crise pandémica global (COVID-19), este conceito começa a ganhar uma renovada preponderância para a gestão empresarial, sendo muito provável que venha a ser disruptor que no modo como as empresas atuam como no modo como estas apresentam os seus resultados e analisam o seu crescimento. (Bui & Filimonau, 2021)

2.6.1. O Conceito de *Triple Bottom Line*

Apesar de, na sua essência prática, o conceito de sustentabilidade ser apresentado em 1987, através do Relatório Brundtland, foi em 1988, na Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMAAD) que este surge oficialmente, tendo obtido uma unânime aceitação por parte dos países presentes nesta.

Como apresentado anteriormente, os aparecimentos deste conceito, num âmbito mais direcionado para a questão ambiental, começaram a surgir discussões sobre a sua possível multidisciplinaridade.

Desta discussão teórico-literária, surge em 1994, pela primeira vez o conceito de Triple Bottom Line, referido num estudo realizado pelo britânico Elkington. O estudo, que ficaria conhecido por 3P (People, Planet and Profit), viria a ser a primeira vez que, em termos analíticos, algum estudioso olhava unicamente para as dimensões consensuais da sustentabilidade (económica, social e ambiental) de forma isolada, como também se chegaria à conclusão que a sustentabilidade apenas poderia ser obtida pela interação práticas destes três pilares.

É também com John Elkington, em “Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of the 21st Century”, obra de 1997, que o mesmo conceito ganha uma maior preponderância e popularidade na literatura da temática da sustentabilidade. Nesta mesma obra, baseando-se em exemplos concretos, Elkington (1997) defende que a gestão responsável das organizações só pode ser obtida se estas considerarem nas suas práticas a três dimensões do desenvolvimento sustentável, demonstrando ainda a capacidade geradora de benefícios, quer para as empresas como para o

ambiente externo a estas, proveniente da harmonização entre a justiça e equidade social, a preservação da biodiversidade e qualidade ambiental com a eficiência e tradicional gestão financeira.

Em 1998, os pilares definidos por Elkington nas suas obras de 1994 e 1997, são também abordados pela Organização Mundial do Turismo (OMT), surgindo através de uma referência a um “Triângulo Mágico”. Nesta mesma abordagem, a organização propõe a definição de três pilares chave para a sustentabilidade do turismo, como visíveis na Tabela 2.2:

Tabela 2.3 - "Triângulo Mágico"

PILARES PROPOSTOS PELA OMT (1998):		
Eficácia Económica	Equidade Social	Sustentabilidade Ambiental
A OMT (1998), defende que o turismo, enquanto setor, assim como também os seus agentes económicos devem focar-se na fomentação de uma atividade que seja tanto capaz de gerir riquezas como de aumentar os índices de bem-estar social e ambiental das comunidades em que esta se insere.	A OMT (1998), afirma que a atividade turística enquanto processo, não deve agir como um catalisador para o agravamento das assimetrias sociais e empobrecimento populacional das comunidades em que se insere. Este deve antes agir em prol da justiça e equidade social.	Por fim, a OMT (1998) pressupõe que a atividade turística deve partilhar dos valores da gestão eficiente dos recursos naturais, valores ambientais e da biosfera em que atua, de modo a garantir a existência futura quer da sua atividade, como do direito de desfrutar da natureza a ser obtido pelas gerações futuras.

Fonte: OMT (2003) (Adaptado pelo autor)

Tal como referido anteriormente, a abordagem TBL, apesar da existência de alguns críticos sobre a integração de apenas três dimensões, foi ganhando adeptos, e gerando um certo consenso na literatura referente à gestão da sustentabilidade no

setor do turismo. Como podemos observar, através da Tabela 2.3, diversos autores, em diferentes períodos temporais deixaram o seu contributo analítico sobre a análise da sustentabilidade no setor, sempre tendo por base a abordagem tri-vectorial de Ellkington.

Tabela 2.4 - Interpretações das dimensões da sustentabilidade aplicadas ao setor do turismo

Autor	Interpretação das dimensões da sustentabilidade aplicadas ao setor do turismo
Cordeiro & Körössy (2018)	<p>Cordeiro e Körössy (2018), ao descreverem as três dimensões, defendem que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A dimensão económica abrange não só as questões da viabilidade financeira das empresas como também promove uma gestão das atividades económicas baseado nos princípios da eficiência dos recursos; • A dimensão social tem como princípios chave a preservação e respeito pela igualdade (de género e oportunidade) e pelos direitos humanos; • No âmbito da dimensão ambiental, estão presentes os princípios da preservação e conservação do ambiente, biosfera e recursos não renováveis.
D. Bâc (2014)	<p>O autor Bâc (2014), considera que a sustentabilidade assenta em três tradições:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A tradição centrada nos recursos, na proteção da natureza e conservação do património cultural; • A tradição centrada nas ações, que aborda a relação entre o desenvolvimento e crescimento do setor turístico e a sua necessidade e

	<p>utilização de recursos com vista à otimização da criação de riqueza e lucros;</p> <ul style="list-style-type: none"> • E a tradição centrada na comunidade, que aborda a ligação existente entre os atores económicos do setor e as comunidades locais, defendendo um trabalho de ação de benefício e crescimento mútuo entre ambas as partes.
Fennel (2008)	O autor Fennel (2008), defende que o turismo, enquanto setor económico, impactua de modo direto e indireto no ambiente em que atua, sendo este impacto classificado a três níveis: económico, sociocultural e ambiental.
Berglund e Gericke (2016)	Para os autores Berglund e Gericke (2016), o princípio base do conceito de desenvolvimento sustentável assenta na ideia de que este mesmo ocorre quer na esfera económica como na esfera social, estando estas duas esferas vinculadas à dimensão ambiental da sustentabilidade.
Programa Ambiental das Nações Unidas (2016b)	O Programa Ambiental das Nações Unidas de 2016 estipulou que a atividade turística impactua na sociedade e planeta a três níveis, sendo estes os: impactos ambientais, os impactos socio-culturais e os impactos económicos.
Cruz (2007)	O autor Cruz (2007), referencia na sua obra que, a sustentabilidade, enquanto conceito prático para o desenvolvimento das atividades empresariais, deve ser observada como uma mudança interna de longo prazo. Esta mudança rege-se pela não só através de políticas como também por ações rumo a um modelo de gestão que incorpora as preocupações sociais e ecológicas no foco central das atividades económicas, a geração de riqueza.

Dwyer et al. (2009)	Dweyer et al. defendem que o futuro do turismo, enquanto setor gerador de riqueza, está intrinsecamente dependente do alinhamento entre os destinos turísticos e os princípios da sustentabilidade. Para tal, os autores reforçam a ideia de obrigação na adoção da abordagem Triple Bottom Line, nos processos estratégicos e de tomada de decisão das empresas do setor turístico, para que seja garantida a sobrevivência quer do setor como dos seus agentes económicos.
---------------------	--

A uniformização da abordagem TBL, por parte das principais organizações internacionais, veio mudar por completo o paradigma de como a sustentabilidade deve ser observada e posta em prática pelas organizações dos mais diversos setores económicos. O modelo permitiu o gerar de um consenso em redor de uma temática, que até à data era observado como ambígua, em termos contábeis.

Através desta nova metodologia analítica, assente na trilogia, economia, ambiente e sociedade, gera-se a necessidade adaptação organizacional, a este novo modo de avaliação do impacto externo da sua atividade e dos seus processos de tomada de decisão. O futuro da sustentabilidade organizacional está na capacidade de resposta, por parte das empresas, e respetivos setores, ao desafio de integração destes três vetores, nos seus processos de decisão estratégica e política. (Wang & Lin, 2007)

Tal como podemos observar, de modo a melhor compreendermos o conceito de sustentabilidade, é fulcral entendermos a abordagem Triple Bottom Line. A essência do estudo da sustentabilidade assenta não só no entendimento da sua atuação a três níveis (económico, social e ambiental), como é igualmente importante percebermos como estes interagem entre si. Estas interações interdimensionais geram zonas híbridas de estudo, como podemos observar na Figura 2.1.

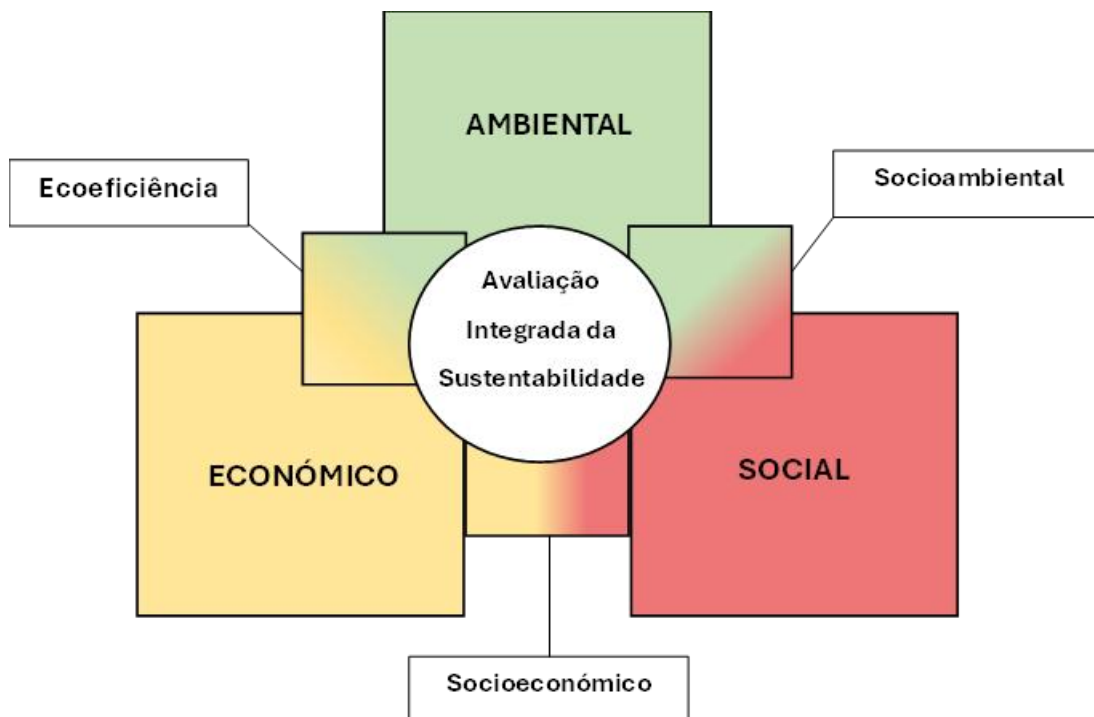


Figura 2.1 - Interações Interdimensionais e Zonas Híbridas

Fonte: Adaptado de Real (2009)

Tal como afirma Liu et al. (2013), a conceção prática da sustentabilidade aplicada ao turismo depende tanto da preservação do meio ambiente, da salvaguarda da unicidade cultural, do fomento da justiça e integridade social e da capacidade de criação de riqueza por parte dos agentes económicos como do equilíbrio entre estes pilares. O autor continua a afirmar que a melhoria generalizada do setor e seus envolvidos a longo prazo apenas será obtida caso seja adotada uma política integrada de relacionamento próximo entre as três dimensões da sustentabilidade. Na mesma linha de pensamento, Wan & Lin (2017) defendem que para a construção de uma aprofundada compreensão da essência de cada um dos três setores da sustentabilidade, é antes necessário compreender não só a inter-relação entre estes como o modo como estes se influenciam.

Esta mesma interpretação teórico-prática dos vetores da sustentabilidade foi analisada e graficamente exposta, pelos autores Gopalakrishnan et al. (2012). Estes argumentam que, existe os vetores são interdependentes e estão

interrelacionados, expondo a sua visão metodológica pela via da construção de um modelo, observável na Figura 2.2.



Figura 2.2 - Vetores da Sustentabilidade

Fonte: Adaptado de Gopalakrishnan et al. (2012)

Compreendendo a presente abordagem assim como a forma como as suas dimensões interagem em prol do desenvolvimento sustentável, é nos perceptível que o futuro do setor do turismo, assim como o seu subsetor do alojamento, dependem da adoção de medidas e ações assentes nos três vetores da sustentabilidade. A construção de um futuro ambientalmente consciente, socialmente justo e

economicamente viável depende das decisões assumidas no presente, por parte de quem tem o poder de traçar o futuro das gerações vindouras.

2.6.2. Dimensão Ambiental

O mundo globalizado em que hoje vivemos alterou por completo o estilo de vida, a economia e as tendências de consumo do ser humano. A constante necessidade, por parte das empresas, em oferecer produtos inovadores em conjugação com o sem precedentes aumento da procura global arrastaram o mundo para uma rotina de consumo em massa, sendo este quer de bens e serviços, como de recursos naturais. Com a consciencialização global dos prejuízos causados no meio ambiente, verificada quer nas alterações climáticas como pela escassez de recursos naturais primários e básicos à existência da sociedade humana como hoje a conhecemos, surge uma nova e reforçada preocupação global sobre o impacto das nossas rotinas de consumo excessivos nos sistemas naturais.

Com esta crescente consciencialização e preocupação global com o estado como a economia do consumo excessivo impacta negativamente na natureza, surgem vozes defensoras da necessidade de adaptar os processos produtivos e de consumo aos ciclos, processos e ritmos naturais, a que haja uma harmonização entre conceitos de sustentabilidade ambiental e crescimento económico (Falcão & Gómez, 2012).

Face a esta nova necessidade de reequilibrar a balança entre a sobreutilização dos recursos naturais e o crescimento económico, resulta não só o início da implementação de leis de regulação que visam a minimização dos danos ambientais, como também o conceito de sustentabilidade ambiental, aplicada aos mais diversos setores e agentes da economia global. Tal como definem a UNEP & UNWTO (2005), entende-se por sustentabilidade ambiental o desenvolvimento de ações que visam a preservação e conservação da biodiversidade e património natural através do controlo e conservação de recursos não-renováveis ou de difícil renovação natural que assumam um papel vital na manutenção da vida humana.

Neste sentido, a dimensão ambiental da sustentabilidade assume o papel de elo de ligação entre a gestão e a sustentabilidade ambiental. Este conceito concentra-se na otimização de modelos, processos e operações, através das quais as empresas

possam atuar sem que a sua atividade comprometa os recursos naturais para a futuras gerações.

Tal como refere Hunter (1997), com a globalização e crescimento do turismo nacional e internacional nas últimas décadas, este é hoje um dos setores de atividade mais nefastos para o sistema natural do planeta. Como tal, a ideia de turismo sustentável deve assentar não só no princípio da conservação do ambiente, mas também na sua proteção, de modo a que seja possível a construção de um equilíbrio que potencie o desenvolvimento económico e social em todo o sistema setorial. Para Sharpley (2009), já é reconhecida há muito tempo a relação entre o setor do turismo e o meio ambiente, tanto que a conservação e manutenção de um sistema natural estável, atrativo e saudável se tornou essencial para o próprio sucesso a longo prazo do setor.

Nesta mesma linha de pensamento, Cárdena Garcia et al. (2023), realça o fundamental papel desempenhado pela sustentabilidade ambiental aplicada ao turismo no que respeita ao positivo e sustentado desenvolvimento económico e no bem-estar das comunidades locais.

É um facto, cientificamente comprovado, que a sobrevivência humana depende da sobrevivência do nosso meio ambiente e do planeta em si. Tal como analisam Falcão e Gómez (2012), a consciencialização ecológica dos cidadãos tem vindo a aumentar, e como tal, cabe aos agentes económicos a adaptação não só é esta novo sentido consciencialização dos seus consumidores, mas também á gestão a longo-prazo dos recursos naturais das quais as suas atividades são dependentes. Cabe à gestão, enquanto ciência, encontrar este equilíbrio entre o crescimento económico e a sustentabilidade ambiental, pela via de uma melhor otimização de recursos e criação de vantagens competitivas que beneficiem as empresas, os consumidores, o ambiente e as comunidades locais.

2.6.3. Dimensão Social

Com o aumento desmedido do turismo internacional, impulsionado pela revolução digital e globalização dos mercados, temas como o impacto do *overtourism* nas

comunidades locais e a sustentabilidade social dos seus agentes económicos têm vindo a ganhar uma reforçada atenção académica.

Como afirma Perles-Ribes et al. (2017), o turismo, enquanto atividade económica, partilha a utilização de infraestruturas basilares para as comunidades, desde as redes de transportes, a infraestruturas hospitalares, impactando ainda em setores como o imobiliário e a restauração. Neste sentido, os mesmos autores observam que, sendo o espaço territorial limitado, a sobrelotação temporária destas localidades, causada pelo turismo, cria tendências económicas negativas para os locais, consequência direta do aumento excessivo da procura pelos bens e serviços partilhados entre comunidades e turistas. Milano et al. (2018), na mesma linha de pensamento, conclui que as consequências do *overtourism* nas comunidades locais pode traduzir-se em mudanças permanentes quer nos estilos de vida como do bem-estar geral destas populações afetadas.

Como resposta à presente problemática surge a dimensão social da sustentabilidade do setor turístico, que tal como afirma Carroll & Shabana (2010), visa promover objetivos sociais que se entendam para além das responsabilidades e obrigações legais dos agentes económicos. Para Almeida (2002), o conceito de sustentabilidade associado à dimensão social está intimamente relacionado com as qualidades, habilidades, dedicação e experiências do ser humano. Já Mani et al. (2015), analisam como principal foco desta dimensão, os conceitos sociais de cariz variável, consoante a localização destas comunidades, como as desigualdades, discriminações raciais ou de género, a pobreza ou até o poder de compra per capita, resultantes das interações sociais.

A sustentabilidade de cariz social zela não apenas os direitos e bem-estar das comunidades afetadas pelas atividades económicas, como contribui ainda para a compreensão e tolerância multicultural, ao abordar temáticas como o respeito e preservação das diferentes culturas e valores (Pérez & del Bosque, 2014).

Esta comunhão entre o crescimento social comunitário e dos agentes económicos, é como afirma Nascimento (2008), de interesse partilhado entre Autoridades Políticas Locais e empresas privadas que procuram mercados estáveis para o seu desenvolvimento e potencialização.

Este conceito, como referido anteriormente, tem vindo a ganhar uma maior atenção quer na literatura de gestão da sustentabilidade, sendo previsto que este equilíbrio em pessoas/comunidades e empresas venham mesmo a ditar o futuro e sobrevivência de empresas e da própria economia global como a conhecemos. E, como aponta Ashley (2005), este compromisso social entre a empresa e a comunidade em que opera deve ser visível não apenas no papel, mas também pelo meio de atos e atitudes que causem efeitos positivos no ambiente social em que estas se inserem.

2.6.4. Dimensão Económica

As circunstâncias atuais dos mercados mundiais, alavancados pelos fenómenos da globalização e digitalização, constituem hoje um verdadeiro desafio à sustentabilidade. Não sendo exceção a esta realidade, verifica-se no setor turístico global uma reforçada carência de adaptação às novas necessidades do planeta, das quais se destacam as relações ético-humanas durante a interação entre as realidades globais e locais.

Primeiramente, é basilar o entendimento de que para que seja possível atingir-se um pleno no contexto da potencialização do desenvolvimento sustentável das economias globais, deve haver uma atuação quer na perspetiva local como na perspetiva global, não devendo estas duas perspetivas ser observadas individualmente.

É com base neste princípio que, Saarinen (2006) defende que caso não se verifique uma transcendência da perspetiva local e descentralização das suas práticas do nível local para o nível global, o conceito de sustentabilidade ligada ao turismo corre o verdadeiro risco de ser transformar num conceito vago sem qualquer ligação a ideia holística de ética da sustentabilidade.

Como tal, é nesta presente realidade, caracterizada pelo consumo excessivo e competitividade extrema nos mercados, que as empresas têm de encontrar formas de gerar riqueza, vantagens competitivas ao mesmo tempo que preservam e integram aspetos e ações que respondam às necessidades éticas, sociais e ambientais do planeta e das suas pessoas.

Werther e Chandler (2011), analisam a sustentabilidade, de um ponto de vista económico, definindo-a como um elemento de elevada preponderância para as organizações pelo facto de esta possibilitar a criação de valor e a viabilidade financeira das empresas a longo-prazo, sem desconsiderar as necessidades de todas as partes envolvidas no processo. Nesta mesma linha de raciocínio, Catarina Ribeiro (2022), acrescenta que a base deste pilar da sustentabilidade assenta no assegurar da viabilidade económica a longo-prazo de modo a que os benefícios socioeconómicos sejam distribuídos pelos stakeholder de modo equitativo.

Analisando a dimensão económica da sustentabilidade aplicada ao setor do turismo, Medeiros (2013) assume a posição de que existe uma clara necessidade de mudança de mentalidade nos agentes deste setor, pois a sustentabilidade económica assenta nos princípios e valores de cidadania e sociedade, e o setor ainda vive numa realidade pouco altruísta e humana, assente na concorrência e competição.

Neste presente vínculo entre dimensão e setor, existe um certo consenso na literatura existente, face ao estipular de princípios económicos a adotar, por parte dos agentes turísticos, no sentido da preservação quer da sua sustentabilidade económica como a do ambiente em que se inserem. Estes princípios defendem, de modo sucinto, que é da responsabilidade dos agentes económicos do setor turístico a adoção e estabelecimento de mecanismos, práticos e concretos, que por um lado promovam e defendam uma justa e ética relação entre trabalhadores e empresa e por outro otimize a relação e os benefícios económicos da sua presença e atividade para as comunidades locais.

Assim sendo, podemos compreender que a presente dimensão da sustentabilidade assenta num crescimento unificado entre empresas e comunidade, onde cabe quer às empresas apoiar o desenvolvimento e proteção das comunidades em que se insere, e por consequência, esta comunidade apoiará o crescimento sustentado e económico dos agentes económicos que atuam na sua localidade.

3. Metodologia

3.1. Enquadramento Metodológico

No presente trabalho académico de dissertação, foi realizada uma análise do estado da arte, com o objetivo de desenvolver, aprofundar os conhecimentos sobre a temática em estudo, de modo a criar uma interligação teórico-prática entre os conceitos de gestão de sustentabilidade abordados e as práticas de gestão adotadas nos estabelecimentos de tipologia Alojamento Local na Ilha Terceira.

Numa primeira instância, referente à revisão da literatura, procurou-se estabelecer uma relação entre os principais conceitos da sustentabilidade, assim como as suas dimensões e a atividade turística. Todo este trabalho de investigação académica sobre a temática descrita, envolveu a pesquisa e análise de artigos científicos, obras escritas, dissertações de mestrado e documentos oficiais de entidades nacionais e internacionais governamentais para o turismo.

Na segunda fase do presente trabalho, foi realizada a recolha de dados necessária para a análise das práticas de gestão de sustentabilidade a ser adotadas nos estabelecimentos de alojamento turístico de tipologia Alojamento Local, na Ilha Terceira. Esta fase foi realizada com recurso à realização de um inquérito, sendo deste modo adotada a metodologia quantitativa da investigação.

Posto o descrito cenário, o desenvolvimento da presente dissertação foi acompanhado por uma base metodológica estrutural de cariz quantitativo. Esta investigação pretende assumir não só um carácter exploratório como também uma natureza aplicada, sendo que os conhecimentos aqui adquiridos e analisados podem ser utilizados, em termos práticos, por alojamentos turísticos que procurem assumir práticas de gestão que fomentem a sustentabilidade da sua atividade

3.2. Objetivos da Investigação

A atividade turística representa uma importante parcela quer da economia açoriana como da economia da Ilha Terceira. Nos últimos anos, tem havido uma aposta forte, por parte do Governos e entidades locais, em fazer da sustentabilidade do turismo

açoriana uma “bandeira” representativa da Região, que distinga os Açores em termos globais dos restantes destinos de ilha e natureza. Com o evoluir do setor na Ilha e na Região, verificou-se um crescimento exponencial na oferta turística no que diz respeito a estabelecimentos de alojamento local (Azevedo, 2021). Esta é uma tendência crescente, sem previsões de abrandamento, que por sua vez levanta forte questões de como se pode aliar a gestão desta específica tipologia de alojamento turístico com a gestão e promoção da sustentabilidade do setor turístico. Neste efeito será necessário numa primeira instância a identificação de uma amostra de estabelecimentos de alojamento local localizados na Ilha Terceira e de seguida proceder com uma análise detalhada, assente nos princípios dimensionais da sustentabilidade (ambiente, economia e sociedade), definidos por J. Elkington na década de 90.

Com vista a atingir as metas traçadas para o presente trabalho de investigação os seguintes objetivos:

- Definir os conceitos de Sustentabilidade e Turismo Sustentável, partindo do princípio de que a contextualização e estruturação de uma definição chave destes conceitos é fundamental para que possamos resolver a problemática proposta;
- Identificação das principais dimensões da sustentabilidade do setor, sendo este objetivo fulcral no sentido que apenas a sua identificação teórica nos permite ter uma base estrutural para a vertente quantitativa desta investigação;
- Correlacionar as práticas e modelos de gestão turística com as dimensões da sustentabilidade, este objetivo propõe-se a estabelecer um elo entre a gestão praticada e a sustentabilidade turística pela via analítica, e desempenha um papel como mais um meio;
- Analisar as práticas e modelos de gestão adotados, nas entidades turísticas de alojamento local da Ilha Terceira, tendo por base a definição e dimensões da sustentabilidade do setor.

Traçados os objetivos do presente estudo, que visam a construção de uma resposta estruturada e conexas à questão central do trabalho executado **“De que modo está a ser praticada a gestão da sustentabilidade em estabelecimentos de**

alojamento local na Ilha Terceira?”, adotou-se, portanto, uma estrutura de trabalhos que permitiu:

- Primeiramente a elaboração de um contexto teórico estruturado de modo hierárquico que permite a contextualização, definição e conhecimento dos princípios e conceitos basilares para as noções de sustentabilidade e gestão de sustentabilidade aplicada ao setor do turismo;
- De seguida, o desenvolvimento e aplicação de um questionário, dividido em 4 blocos de perguntas, que permitiu a recolha de dados práticos dos modelos de gestão de sustentabilidade a serem empregados nos estabelecimentos de Alojamento Local da Ilha Terceira;

Através da presente construção e estrutura, foi-nos possível analisar, interpretar e avaliar a presença ou ausência de modelos de gestão de sustentabilidade nos estabelecimentos que se dispuseram a participar na pesquisa desenvolvida.

3.3. Amostra

Com vista à realização da presente investigação, optamos por uma amostra probabilística.

A escolha da descrita tipologia de amostra estatística, recaiu pelo facto desta nos dar a garantia de uma amostra maior, mais arbitrária e diversificada que por sua vez trar-nos-á resultados que melhor representam a realidade local, no que diz respeito à adoção de políticas de sustentabilidade integradas no modelos e práticas de gestão a serem adotados nos estabelecimentos turísticos de Alojamento Local. Neste sentido o questionário realizado foi entregue a todas os 477 estabelecimentos da Ilha Terceira, registados pela Secretaria Regional do Turismo, Mobilidade e Infraestruturas do Governo Regional dos Açores, como Alojamento Local, sendo estes dados atualizados do mês Março do ano de 2024. Importa ainda referir que, considerando que o modelo de gestão adotado para a sustentabilidade está também em análise e estudo na presente investigação, este mesmo inquérito apenas abordou 323 empresários pelo facto de muitos dos presentes estabelecimentos, mais concretamente 154, fazerem parte do portefólio de imóveis dos mesmos gestores.

Ao todo participaram da investigação 85 estabelecimentos, que corresponde a 17,82% dos estabelecimentos de Alojamento Local da Ilha Terceira. Os alojamentos participantes distribuem-se de seguinte modo, pela geografia da Ilha Terceira:

- Os dois municípios da Ilha, Praia da Vitória e Angra do Heroísmo foram representados no estudo, sendo 59% dos estabelecimentos localizados em Angra do heroísmo e 41% deste localizado no município da Praia da Vitória;
- Estes alojamentos estão distribuídos por 18 freguesias das 31 existentes na ilha.

Consta ainda que do período entre a última atualização do registo da Secretaria Regional do Turismo, Mobilidade e Infraestruturas do Governo Regional dos Açores e a realização dos inquéritos realizados, foi-nos possível apurar que 19 estabelecimentos deixaram de estar em atividade. Não nos foi possível apurar o número de novos estabelecimentos em atividade neste mesmo período por motivos de ainda estar a ser realizada a nova atualização da listagem oficial da parte desta mesma entidade reguladora governamental local.

Tabela 3.1 - Tabela Resumo de Amostra e Métodos

Tema de estudo	Gestão da Sustentabilidade integrada na metodologia e procedimentos de gestão de Alojamentos Locais na Ilha Terceira.
Amostra/População	Estabelecimentos de tipologia Alojamento Local da Ilha Terceira (477)
Tipologia de Estudo	Quantitativo
Dimensão	477 estabelecimentos – 323 empresários
Tipologia Amostra	Probabilística
Método de Recolha de Dados	Questionário com recurso à ferramenta <i>Google Forms</i>
Respostas Obtidas	85

Software de Tratamento de Dados	de	Tratamento de Dados com recurso ao Software Microsoft Excel
Período de Recolha de Dados		Respostas coleccionadas entre 01-06-2024 e 25-08-2024

3.4. Estrutura e Construção do Inquérito

O questionário realizado no âmbito da presente investigação seguiu a seguinte estrutura:

- Folha de Rosto;
- Questão-Filtro introdutória;
- Dimensão Ambiental;
- Dimensão Social;
- Dimensão Económica;
- Questões de opinião, de resposta fechadas, sobre a importância da sustentabilidade no setor do turismo local e a atenção dada pelas entidades governamentais locais a esta mesma questão;

Na referida folha de rosto do inquérito realizado é apresentado o âmbito do estudo a ser realizado. É ainda garantida as condições de voluntariado e confidencialidade aos seus participantes.

De seguida é apresentada uma Questão-Filtro onde é pedida a identificação do nº RRAL do estabelecimento gerido pelo participante. Os resultados da presente questão foram utilizados meramente para filtragem e gestão de dados recolhidos, não sendo apresentados nos resultados e conclusões do estudo, mantendo assim o critério de confidencialidade assumido na Folha de Rosto.

Na terceira fase do inquérito, este é dividido em três blocos de questões, num total de enquadradas nas dimensões da sustentabilidade definidas por J. Elkington (1998), a dimensão ambiental, social e económica respetivamente.

Foi dada uma maior importância à dimensão ambiental por duas razões concretas:

- Em primeiro lugar, a gestão da sustentabilidade ambiental é mais facilmente quantificável em termos analíticos quantitativos;
- Em segundo lugar, pelo facto de a sustentabilidade ambiental e social estarem referenciadas como os principais focos traçados pelas entidades governamentais regionais, como é possível observar pelos KPA's definidos na "Política de Gestão da Sustentabilidade do Turismo dos Açores" (2019).

Neste sentido, a parte referente à Gestão da Sustentabilidade relativa à Dimensão Ambiental é composta por 17 questões, sendo destas 12 de tipologia dicotômica, 2 de tipologia Escolha Múltipla e 3 de tipologia de Escala de Classificação. A parte referente à Dimensão Social é composta também por 17 questões, sendo destas, 10 de tipologia dicotômica e 7 de escolha múltipla. No que concerne à parte relativa à dimensão económica, esta é composta, por 8 questões, sendo 6 de tipologia dicotômica e 2 de tipologia escolha múltipla.

Na parte final do inquérito são realizadas 4 questões de opinião, sendo adotada uma tipologia de escolha múltipla para a sua realização, onde é questionado aos participantes quer a sua opinião sobre a importância da gestão da sustentabilidade para o setor e seu futuro no contexto local, como ainda se esta temática passa pelos planos futuros de gestão dos estabelecimentos que dispõem e se estes se sentem apoiados pelas entidades governamentais para aplicarem modelos de gestão sustentável nos seus estabelecimentos. Estas questões permitem-nos retratar a realidade presente e futura da temática do ponto de vista dos atores do setor.

A escolha pela opção de perguntas fechadas, maioritariamente de tipologia dicotômica, deveu-se aos seguintes pontos:

- Garantia de que o inquérito realizado era direto e objetivo, atributos que beneficiaram e impulsionaram a participação dos empresários inquiridos;
- Garantia de que as respostas para análise quantitativa seriam claras e objetivas para que fosse possível traçar um quadro generalizado da gestão da sustentabilidade em alojamentos locais na Ilha Terceira, compromisso traçado como objetivo da investigação;
- As respostas fechadas de tipologias descritas, representam a melhor escolha para a obtenção dos dados necessários para a persecução do

estudo, no sentido em que as perguntas abertas poderiam resultar em ideias vagas e pouco precisas do modo como a sustentabilidade é gerida nestes estabelecimentos.

Apesar de estarmos totalmente cientes das fraquezas atreladas à escolha realizada, as vantagens e benefícios em prol quer dos objetivos como do próprio conteúdo retirado do processo de recolha de dados prevaleceram uma vez que não só permitiu-nos ser mais diretos nas questões como clarificou a realidade local. É ainda de referir que, apesar de ser um método que reduz a adesão por parte dos gestores inquiridos, foi adotado um modelo de um inquérito por cada alojamento, de modo a evitar generalizações por parte dos inquiridos que poderia eventualmente resultar num retrato pouco fiel da realidade no que toca à temática em estudo. Este modelo, apesar das limitações descritas, permite a identificação concreta das políticas, equipamentos e modelos de gestão de sustentabilidade por alojamento local de forma individualizada.

3.5. Recolha e Análise de Dados

A recolha de dados, para o presente estudo, foi realizada em duas fases: Uma primeira fase de pesquisa bibliográfica e uma segunda fase de recolha de dados não documentais.

Na primeira fase do processo de recolha de dados procedeu-se com a análise e pesquisa de bibliografia afeta à temática em estudo. Para tal efeito recorreu-se maioritariamente a recursos digitais, tendo sido analisados trabalhos académicos, publicações, dissertações e obras de diversos autores, prontamente referidos ao longo quer da dissertação como no capítulo de referenciação bibliográfica. Foi ainda realizada uma pesquisa junto da Entidade Governamental Regional, Secretaria Regional do Turismo, Mobilidade e Infraestruturas do Governo Regional dos Açores, responsável pelo licenciamento e registo de Alojamentos Locais de modo a ser possível a obtenção dos mais recentes dados de estabelecimentos turísticos, de tipologia alojamento local, existentes na Ilha Terceira.

Numa segunda fase de colheita de dados, recorreremos ao descrito Inquérito (Anexo I), tendo este sido desenvolvido com o suporte da plataforma Google Forms. O

inquérito foi enviado para todos os contactos email disponibilizados na, anteriormente referida, Lista de Registo disponibilizada pela Secretaria Regional do Turismo, Mobilidade e Infraestruturas do Governo Regional dos Açores. Numa segunda ronda de recolha de inquéritos, procedeu-se com uma metodologia de contactos telefónicos, acompanhado pelo reenvio do email com o link de acesso ao referido questionário, para os gestores que ainda não tinham respondido ao presente inquérito, de modo a saber da sua disponibilidade para participar no presente estudo. Por fim realizou-se uma nova ronda de envio de link de acesso ao Inquérito, tendo este sido enviado para todos os contactos de gestores cujos alojamentos locais ainda não tinham sido registados como participantes do inquérito.

A metodologia de insistência descrita deveu-se principalmente pelo facto do período de realização dos inquéritos, ter coincidido com a altura de maior fluxo turístico do ano.

Todas as respostas foram posteriormente recolhidas e transportadas para o software Microsoft Excel, onde foram devidamente trabalhadas e analisadas.

4. Análise de Resultados

A análise dos dados obtidos, através do processo de recolha destes mesmos pela via de um inquérito direcionado aos gestores de alojamentos locais da Ilha Terceira, baseia-se unicamente em métodos analíticos de vertente quantitativa.

As perguntas realizadas, no referido inquérito, tiveram como objetivo central a recolha de informações relativas com a gestão sustentável de alojamentos de tipologia turística. A sustentabilidade, como observado ao longo da presente dissertação, pode ser aplicada a modelos de gestão de diversos modos e formas. Como tal houve, ainda a adicional preocupação de, nas questões efetuadas à amostra referida, interligar os definidos pilares estratégicos para a Sustentabilidade Regional (RAA) e os referidos modelos de gestão a serem adotados nos estabelecimentos inquiridos.

Para efeitos de estrutura organizacional do presente capítulo, os resultados obtidos da investigação serão apresentados de modo dividido por quatro blocos distintos:

1. Dimensão Ambiental da Gestão Sustentável;
2. Dimensão Social da Gestão Sustentável;
3. Dimensão Económica da Gestão Sustentável;
4. Considerações sobre a Sustentabilidade e a Gestão Sustentável.

Cada Bloco, tal como referido, procura criar uma relação, ou não, entre as práticas adotadas de gestão da sustentabilidade em Alojamentos Locais da Ilha Terceira e os princípios teórico-práticos da gestão sustentável aplicada ao setor turístico, assim como também os pilares da gestão sustentável definidos pela RAA para o referido setor.

4.1. Dimensão Ambiental da Gestão Sustentável

A gestão da sustentabilidade de índole ambiental em estabelecimentos de tipologia Alojamento Local na Ilha Terceira, foi avaliada tendo por base as seguintes tipologias de gestão eficiente:

- Gestão da Eficiência Energética;
- Gestão da Eficiência dos Recursos Hídricos;

- Gestão da Eficiência dos Resíduos.

Estas três tipologias fundamentais para a análise e estudo realizado, vêm ainda de em conta com as “Áreas de Atuação Chave” estipuladas pelo RAA, no que diz respeito ao planeamento para a gestão da sustentabilidade da região. No *Plano de Ação 2019-2030: Sustentabilidade do Destino Turístico Açores (2019, atualizado em 2022)*, o Governo Regional dos Açores assume a Sustentabilidade Ambiental como “um dos pilares estratégicos para a sustentabilidade do setor do turismo regional”. Entre os 12 KPA’s delineados, encontra-se referida a importância significativa de atuação, no sentido da “*obtenção de padrões de sustentabilidade mais elevados*” (*Plano de Ação 2019-2030: Sustentabilidade do Destino Turístico Açores, 2019, atualizado em 2022*), nas áreas da “*eficiência energética*”, dos “*Recursos Hídricos*” e dos “*Resíduos Sólidos*”. Citando o referido Documento Estratégico, *Plano de Ação 2019-2030: Sustentabilidade do Destino Turístico Açores (2019, atualizado em 2022)*:

“Gerir o meio ambiente de forma sustentada implica a preservação e uso responsável dos recursos naturais, procurando, sempre que possível, melhorar a eficiência energética, reduzir a dependência do uso de combustíveis fósseis, combater a poluição em todas as suas formas, e promover uma melhor gestão da água e dos resíduos”

Deste modo a análise dos dados relativos aos modelos de gestão adotados nos estabelecimentos turísticos participantes dos questionários organizou-se de seguinte modo: seis questões realizadas tendo por base a gestão da eficiência energética; quatro questões que tiveram por base a gestão da eficiência dos recursos hídricos; uma questão sobre a gestão de resíduos e três questões sobre a gestão da sustentabilidade ambiental no seu geral.

4.1.1. Gestão da Eficiência Energética

No que respeita à temática da sustentabilidade energética, a nossa primeira questão disse respeito à utilização de energias renováveis, mais concretamente painéis solares domésticos, tendo em conta a tipologia de alojamento turístico em estudo:

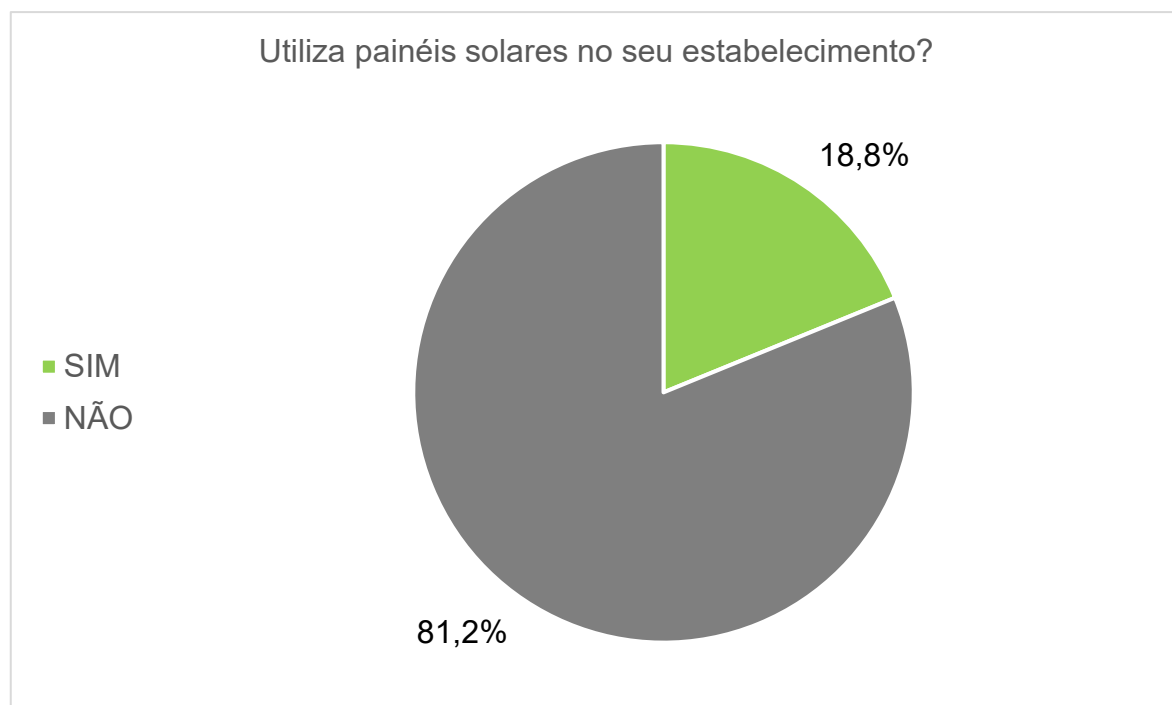


Gráfico 4.1 - Respostas sobre utilização de painéis solares (elaboração própria)

Tal como é possível observar pelo gráfico, das 85 respostas recolhidas apenas 18,8% dos estabelecimentos de Alojamento Local inquiridos utiliza painéis solares domésticos, como gerador de fontes de energia alternativa.

Na segunda, terceira e quarta questão, envolvendo a gestão energética do estabelecimento, interrogamos os participantes sobre matérias relacionadas com equipamentos interiores do estabelecimento, tais como: a utilização de luzes LED; a preocupação com a categorização de eficiência energética dos equipamentos de mobiliário; e a utilização de sensores automatizados de luz.

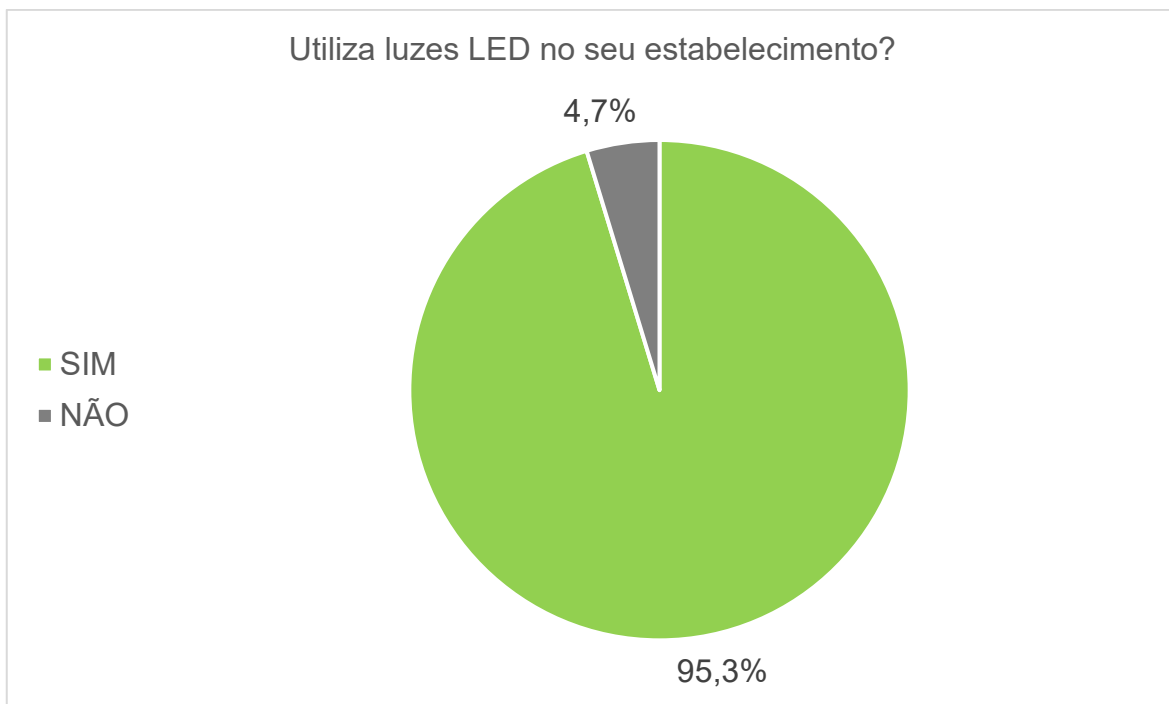


Gráfico 4.2 - Respostas sobre utilização de luzes LED (elaboração própria)

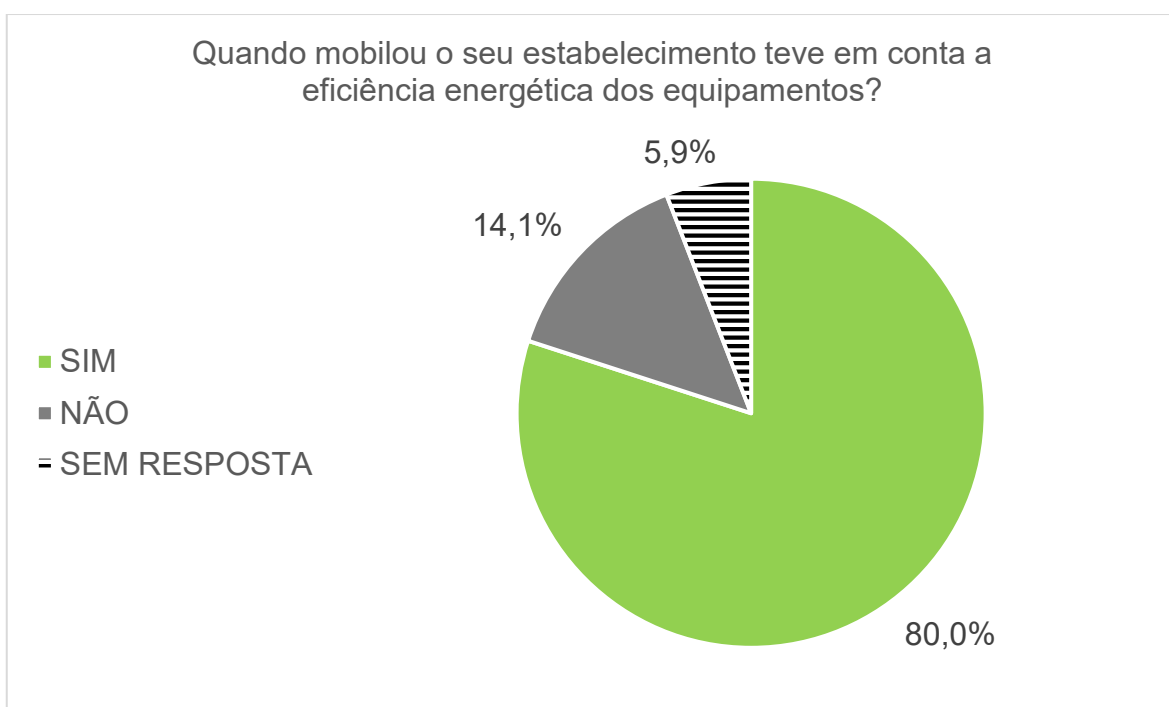


Gráfico 4.3 - Respostas sobre consideração da eficiência energética no momento da aquisição de equipamentos (elaboração própria)

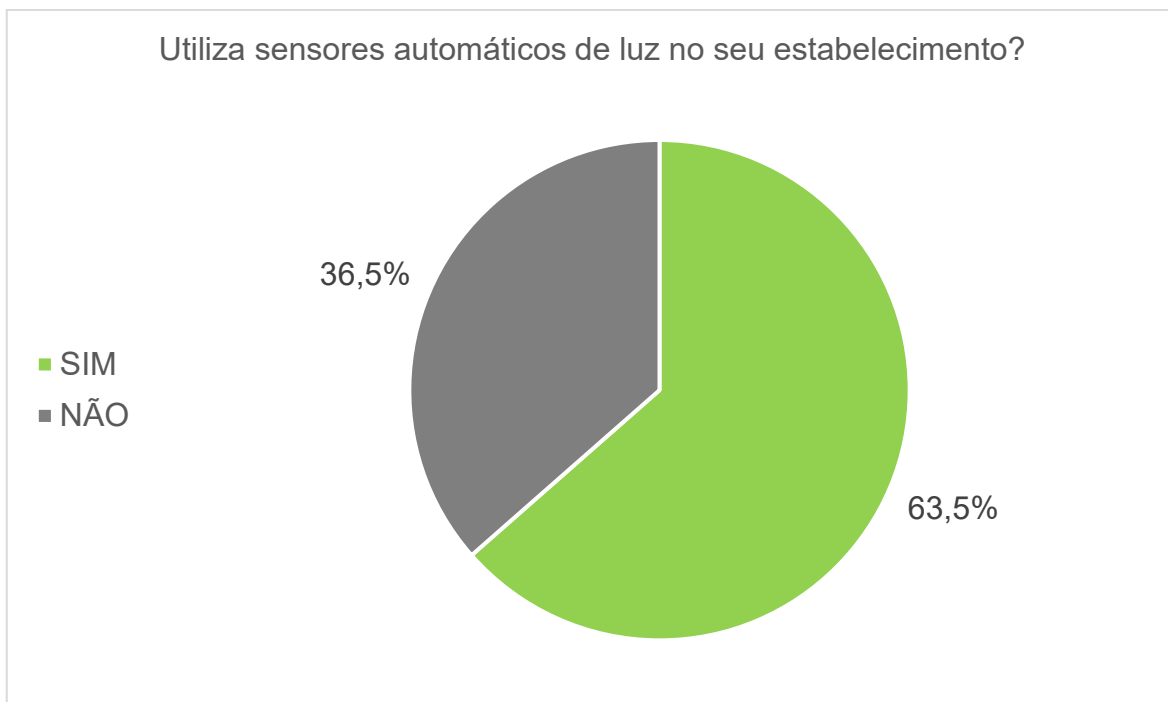


Gráfico 4.4 - Respostas sobre utilização de sensores automáticos de luz (elaboração própria)

Neste quesito, verifica-se uma maior preocupação generalizada com a gestão da eficiência energética do estabelecimento, dentro dos 85 participantes do inquérito. Examinamos assim que 95,3% dos estabelecimentos inquiridos está equipado com luzes LED, e que 63,5% destes mesmos estabelecimentos está também equipado com sensores automáticos para uma otimizada poupança energética. No que respeita à preocupação com a classificação de sustentabilidade energética, no momento de mobilar o estabelecimento, os dados verificados confirma que, dos gestores inquiridos, 80% teve este fator em consideração aquando da compra dos equipamentos consumidores de energia. Ainda neste último dado analisado, relatamos que 5,9% dos inquiridos optou por não responder à questão.

Numa terceira fase da análise à sustentabilidade energética ambiental, consideramos como quesito aspetos relacionados com a arquitetura e engenharia do estabelecimento.

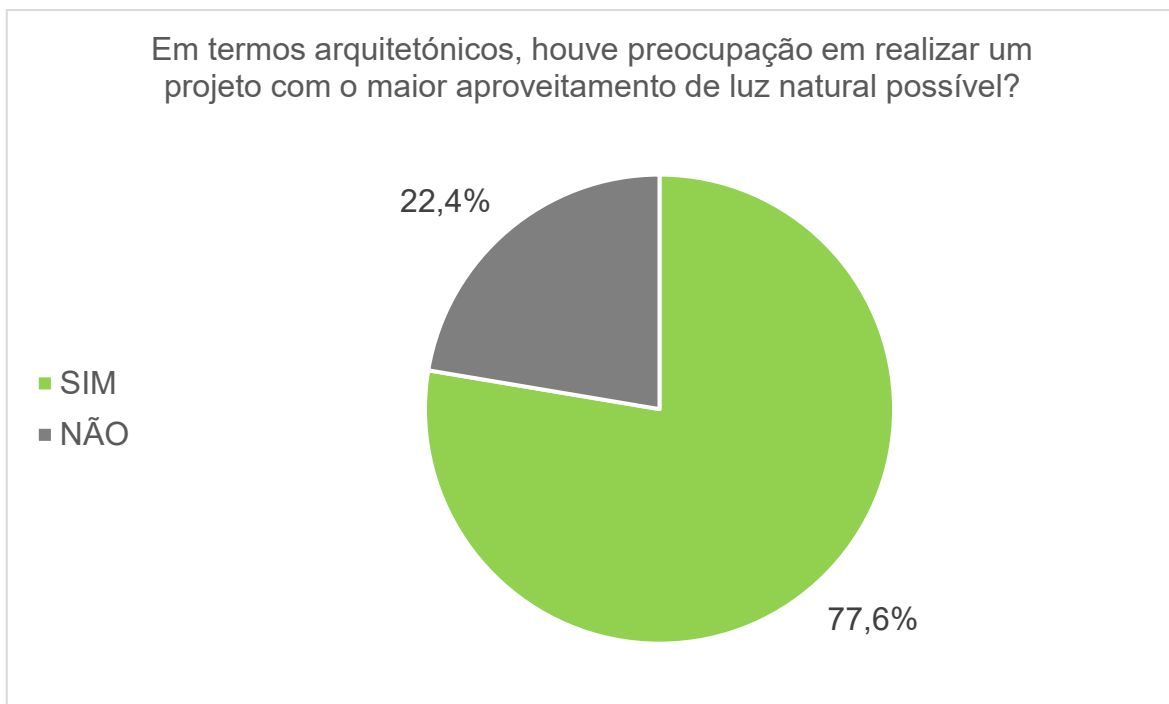


Gráfico 4.5 - Respostas sobre preocupação com o aproveitamento de luz natural (elaboração própria)

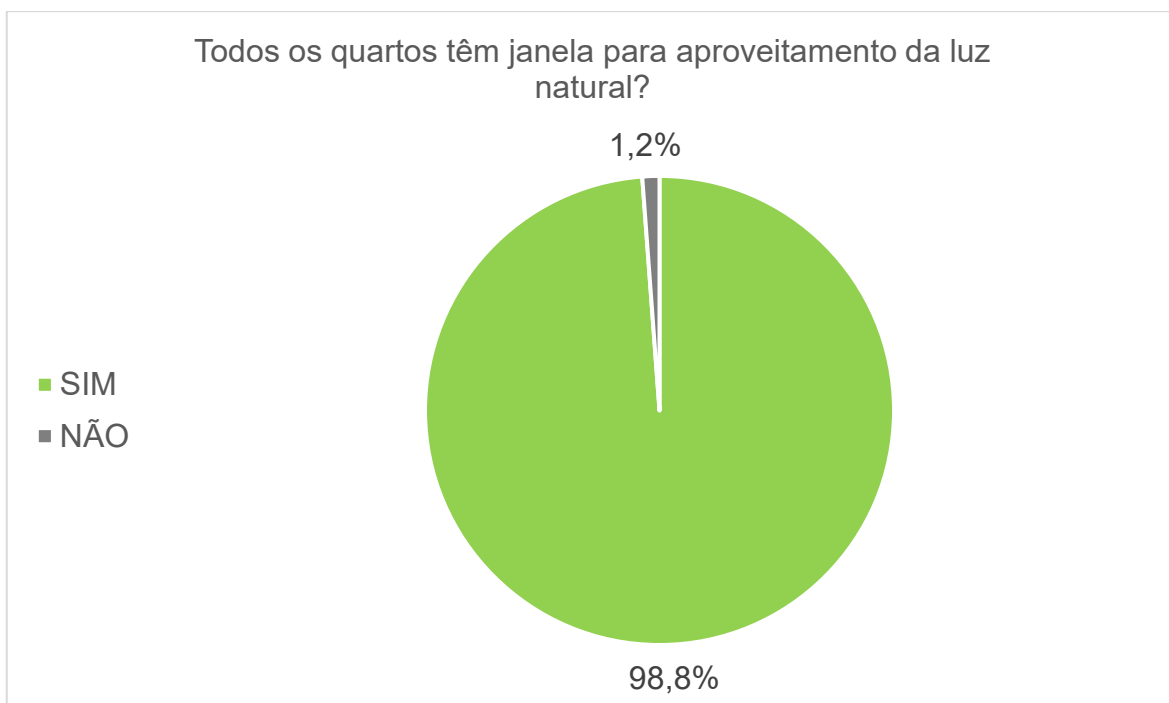


Gráfico 4.6 - Respostas sobre a existência de janelas nos quartos disponibilizados (elaboração própria)

Como é possível interpretar pelos dados recolhidos, os aspetos arquitetónicos relacionados com o aproveitamento energético foram tidos em conta pelos gestores dos estabelecimentos inquiridos. Nestes gráficos verifica-se que 98,8% dos inquiridos afirma que todos os quartos dos seus estabelecimentos dispõe acesso a luz natural pela via de janelas e/ou portas, e que destes 85 participantes, 66, ou seja 77,6%, tiveram a preocupação de procurar aplicar um projeto arquitetónico que otimize-se a luz natural.

4.1.2. Gestão da Eficiência dos Recursos Hídricos

Nesta secção inquirimos também os participantes, tendo em conta a gestão da sustentabilidade dos recursos hídricos dos seus estabelecimentos. Primeiramente, estes foram indagados face à utilização, ou não, de um equipamento de descarga de baixo fluxo/bifásicos nos seus estabelecimentos.

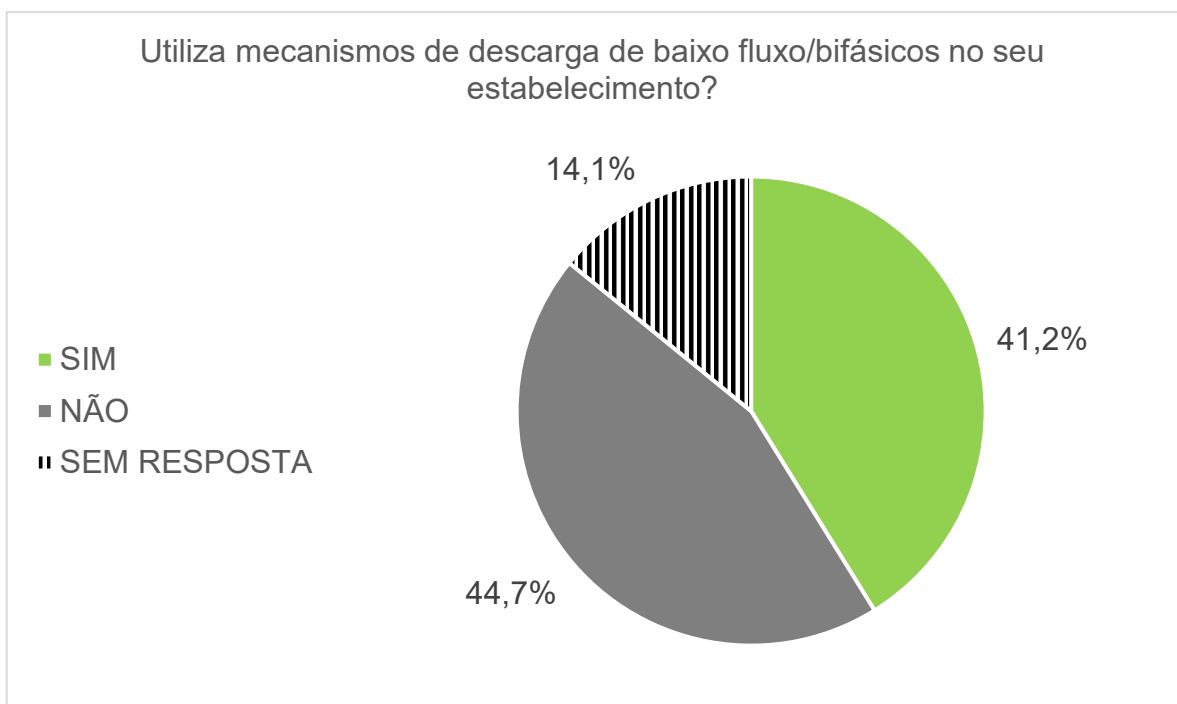


Gráfico 4.7 - Respostas sobre utilização de mecanismo de descarga de baixo fluxo (elaboração própria)

No que à utilização deste equipamento de redução de perdas de água diz respeito, verificamos que menos de metade dos estabelecimentos participantes recorre à sua utilização, sendo este valor de apenas 41,2%. Destaca-se ainda que 14,1% dos inquiridos optou por não responder a esta mesma questão.

De seguida, foram analisados alguns aspetos relacionados com a adoção, ou não, de políticas de gestão e poupança de água nos estabelecimentos inquiridos que fornecem serviços de limpeza de quarto em estadias superiores a uma noite. Para tal foi necessário apurar quantos estabelecimentos adotavam esta mesma política de serviço aos clientes (Gráfico 4.8):

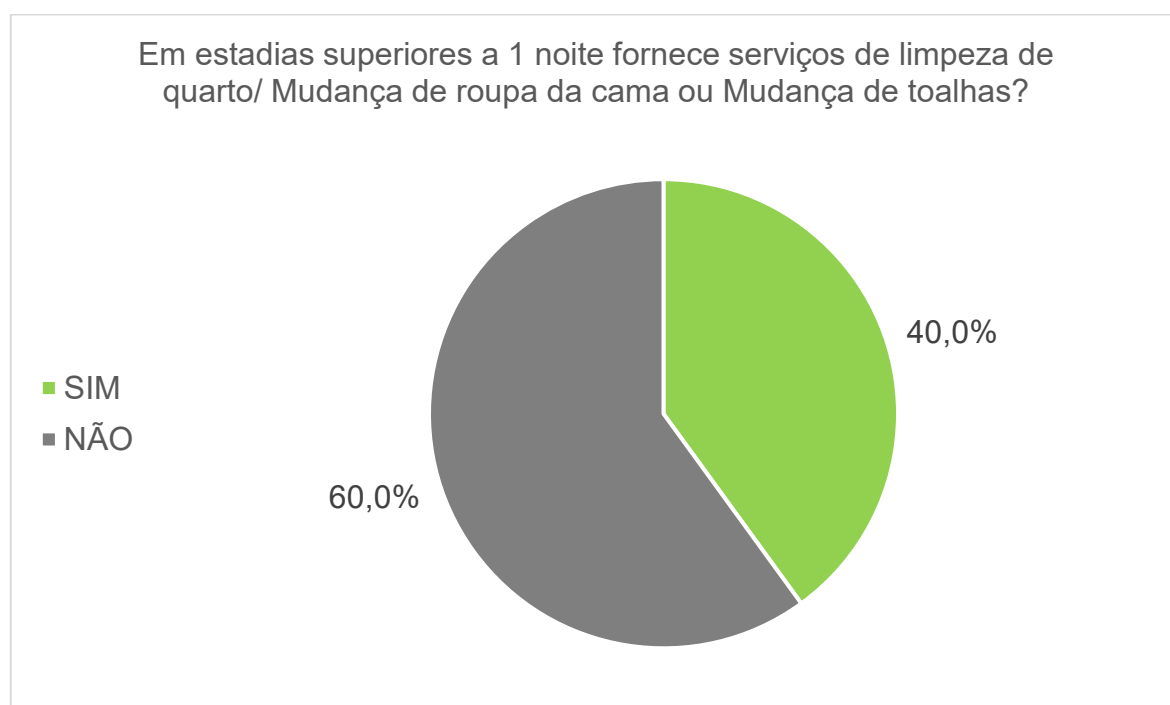


Gráfico 4.8 - Respostas sobre o fornecimento de serviço de limpeza de quarto, mudança de roupa e toalhas (elaboração própria)

Após a verificação que apenas 40% dos estabelecimentos indagados realiza serviço de limpeza de quarto, para estadias superiores a uma noite, foi-nos então possível apurar se estes 34 estabelecimentos adotam ou não políticas relativas à reutilização de lençóis e toalhas para poupança de água.

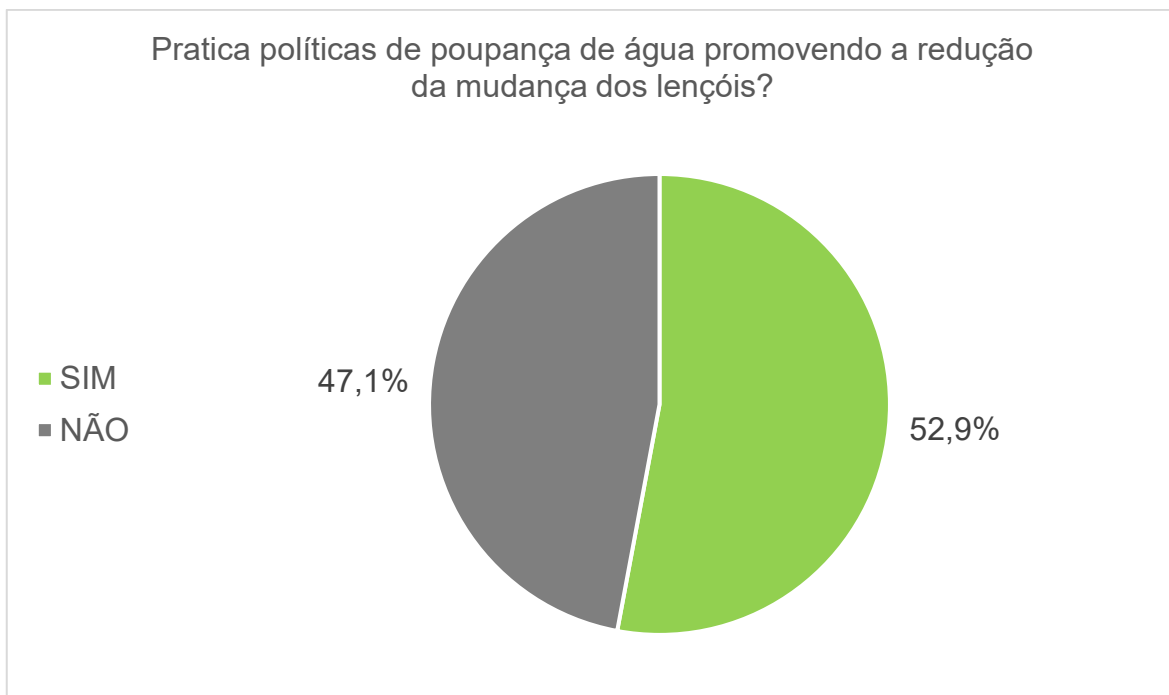


Gráfico 4.9 - Respostas sobre a adoção de políticas de poupança de água na muda de lençóis (elaboração própria)

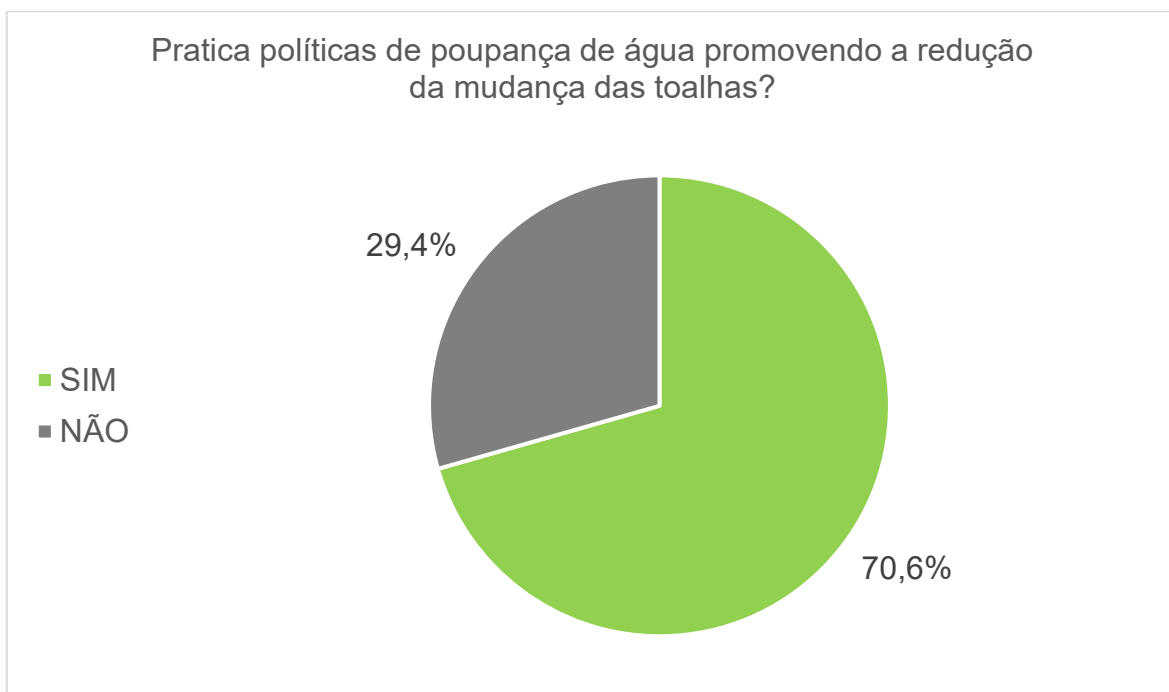
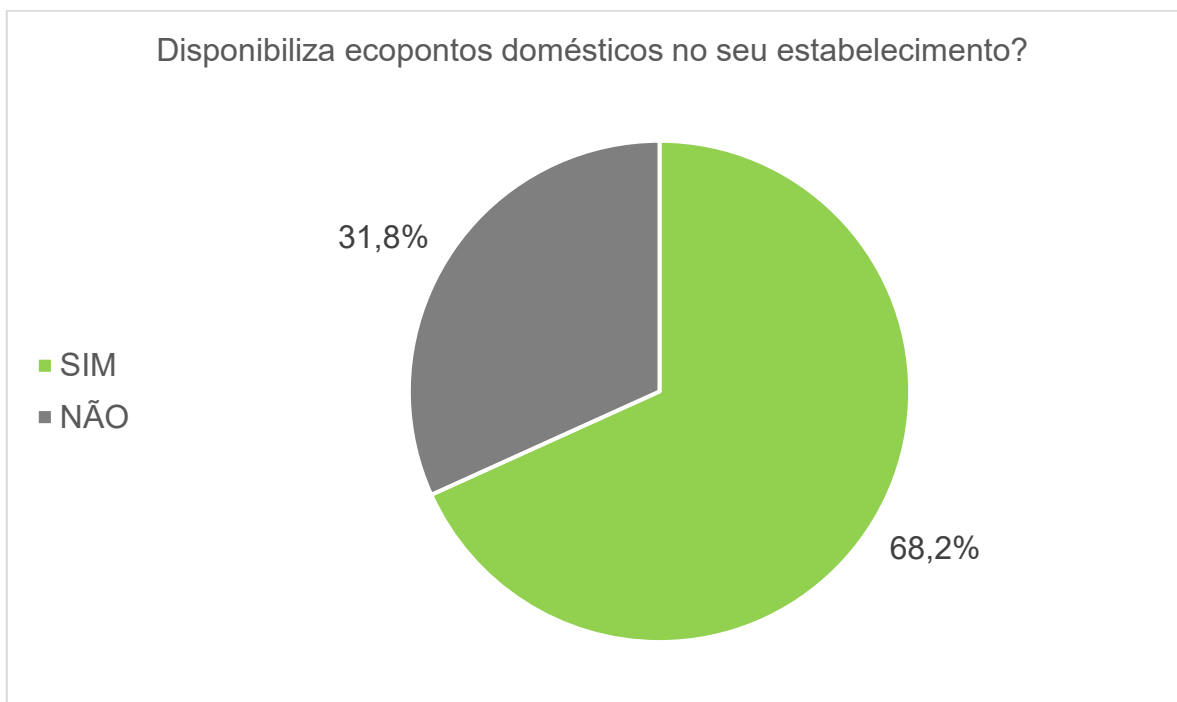


Gráfico 4.10 - Respostas sobre a adoção de políticas de poupança de água na muda de toalhas (elaboração própria)

Apuramos assim que existe uma maior tendência na aplicação de uma política promotora de reutilização de toalhas, a qual se verifica em 70,6% dos estabelecimentos participantes, face a uma política de reutilização dos lençóis, a qual apenas 52,9% dos participantes afirmou adotar. É importante ainda comentar que em ambas as questões verificou-se que a maioria dos estabelecimentos adota, efetivamente, uma política direcionada para a poupança de recursos hídricos.

4.1.3. Gestão Eficiente dos Resíduos Sólidos

Na análise da gestão da sustentabilidade ambiental, tendo em conta a eficiência dos resíduos sólidos produzidos por estes estabelecimentos, questionamos os participantes sobre a utilização ou não de ecopontos domésticos para efeitos de reciclagem.



*Gráfico 4.11 - Resposta sobre a disponibilização de ecopontos domésticos
(elaboração própria)*

Tendo em conta os valores médios de reciclagem regional, e o investimento realizado nas últimas décadas para uma maior eficiência dos resíduos sólido, não podemos deixar de constatar que, apesar de uma grande maioria dos estabelecimentos disponibilizar estes contentores domésticos de depósito de resíduos, mais concretamente 68,2%, seria de esperar que a taxa de não utilização seria um pouco inferior aos verificados 31,8%.

4.1.4. Outras aspetos da Gestão Eficiente Ambiental

Foram ainda realizadas três outras perguntas dicotómicas, que visaram avaliar outros aspetos da gestão da sustentabilidade ambiental como a noção de impacto ambiental aquando da decisão em investir, a utilização de produtos menos nefastos para o meio ambiente, assim como a preocupação em trabalhar com parceiros certificados ambientalmente.

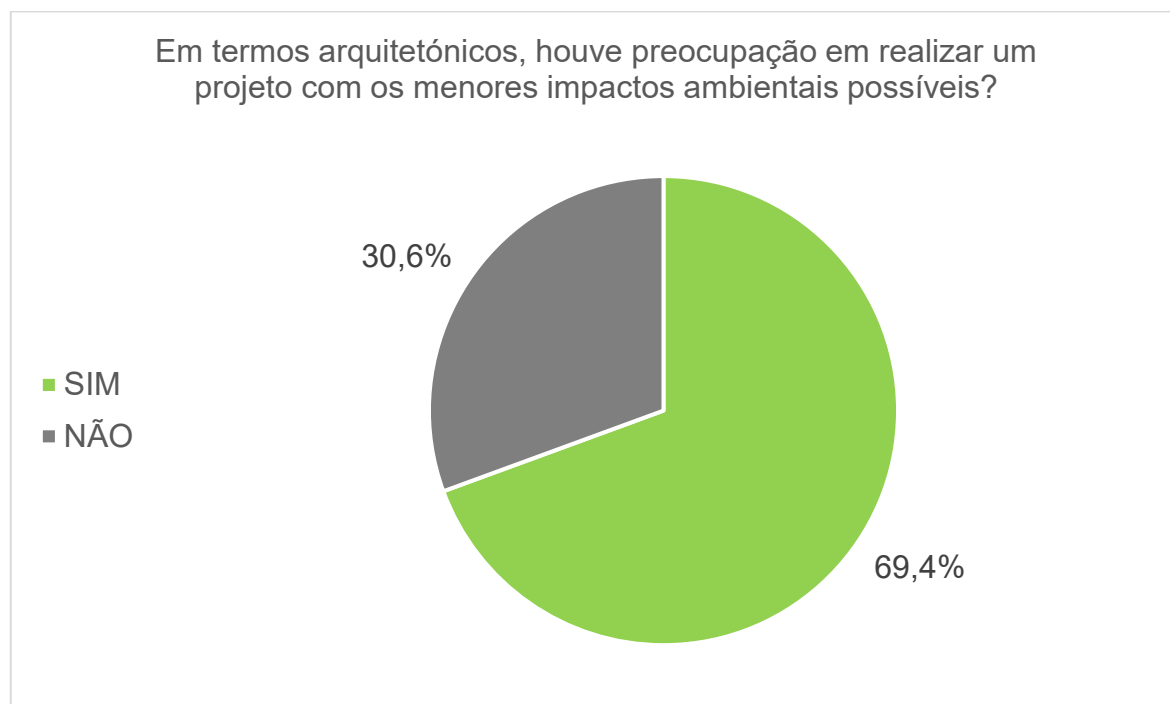


Gráfico 4.12 - Respostas sobre a preocupação com o impacto ambiental do investimento (elaboração própria)

No que diz respeito às noções, anteriores ao investimento, do possível impacto deste para o ambiente local, foi-nos possível apurar que, em 59 dos 85

estabelecimentos existiu uma análise prévia desses possíveis efeitos nefastos na biosfera e meio ambiente local.

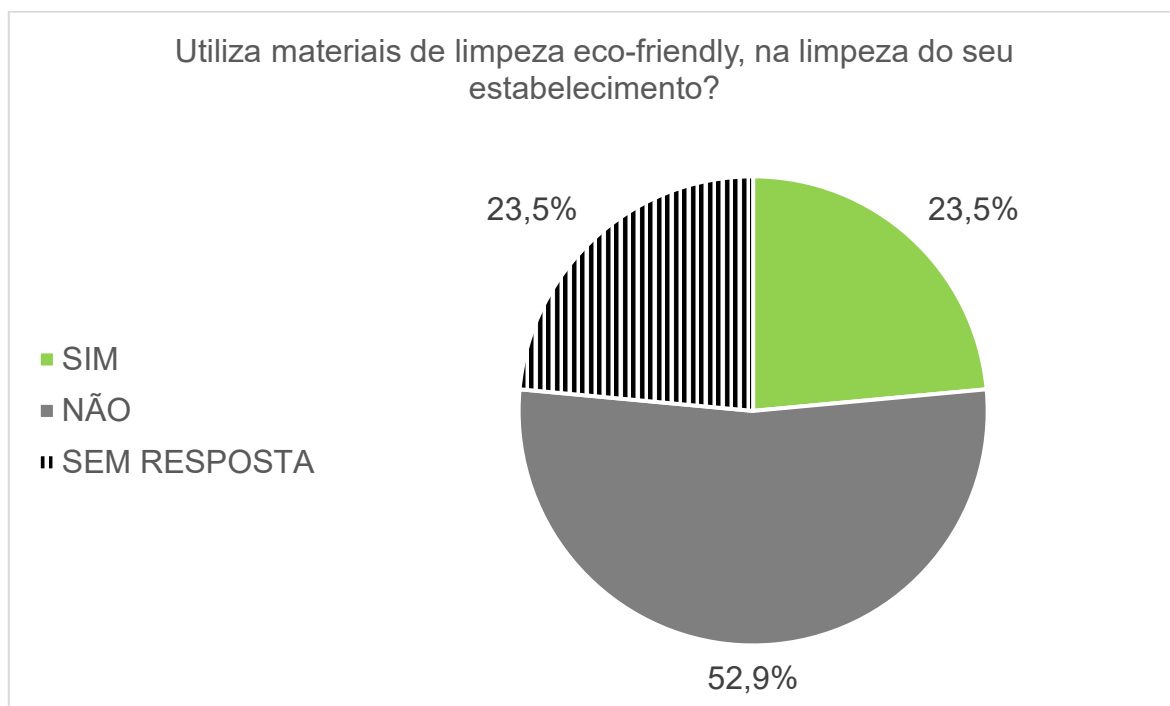


Gráfico 3.13 - Respostas sobre a utilização de materiais de limpeza "eco-friendly" (elaboração própria)

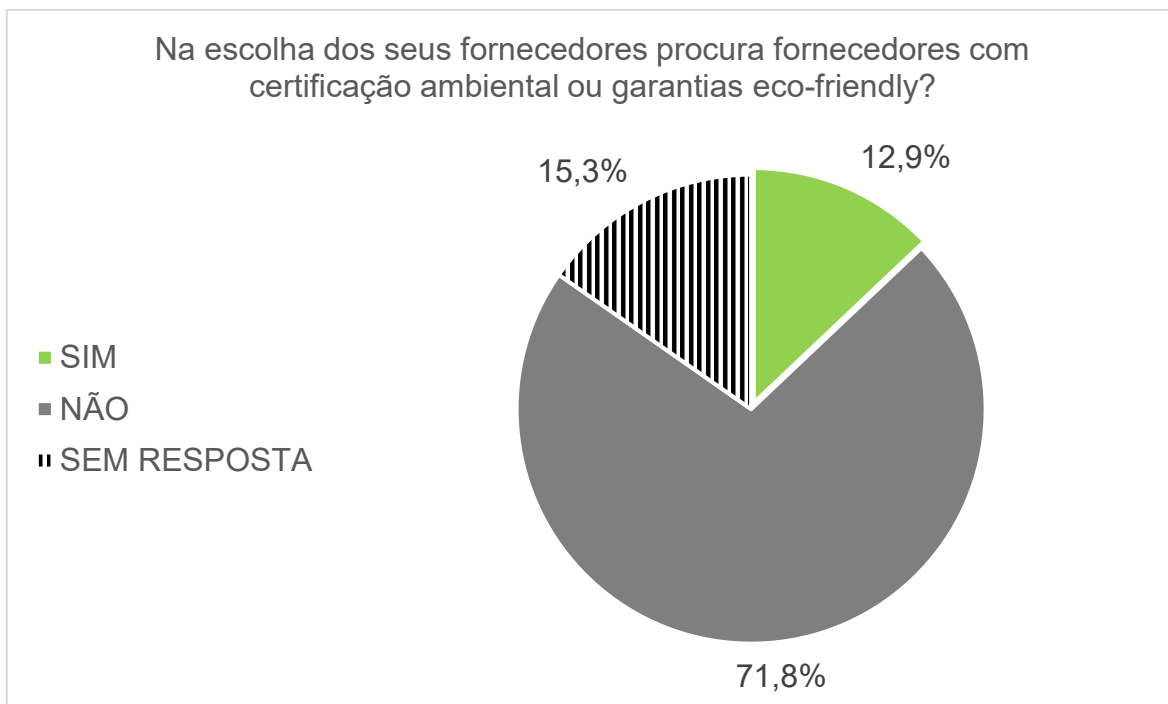


Gráfico 4.14 - Respostas sobre a escolha de produtores com certificados ambientais (elaboração própria)

Já no que diz respeito aos dados relativos à preocupação por produtos com menor teor de emissões carbónicas e/ou nocivas e parceiros comerciais certificados ambientalmente, verifica-se uma realidade um pouco distinta face aos dados até agora expostos. Como podemos verificar pelos gráficos, na questão da utilização e produtos de limpeza *eco-friendly*, 52,9% dos inquiridos que respondeu à presente questão (apenas 65 dos 85 respondeu à questão referida) afirmou não ter em conta este ponto no momento da aquisição destes para o seu estabelecimento.

Já no que respeita à escolha de parceiros certificado pela sua sustentabilidade ambiental, dos apenas 72 inquiridos que responderam, 71,8% respondeu que este não era um ponto fundamental no processo de escolha de parceiros e/ou fornecedores.

4.1.5. Visão Global

No cômputo geral, os dados verificados vão em linha de conta com os dados registados nas perguntas sobre a perspetiva dos gestores face a estes três tipos de eficiência da dimensão ambiental da sustentabilidade. Nestas questões adotamos uma metodologia de escala de classificação. Dos dados registados, notamos uma tendência clara, da parte dos participantes, em ter uma maior preocupação com a gestão da eficiência energética face à gestão dos resíduos e dos recursos hídricos. 88,2% dos inquiridos avaliou a gestão da eficiência energética com a pontuação 5 ou 4, face aos 84,7% verificados para a gestão dos recursos hídricos e aos 78,8% verificado para a gestão dos resíduos. Destaca-se ainda que, se analisarmos os dados relativos à classificação dada de 3 ou inferior a cada tipologia, a gestão de resíduos foi a que maior percentagem de resposta teve, 21,2%, face aos 11,8% e 15,3%, verificados para a gestão energética e da água, respetivamente, apesar de não termos registado nenhuma classificação negativa para este tipo de gestão da sustentabilidade ambiental, ao contrário do que se verificou nas outras tipologias.

Comentamos ainda que a gestão de recursos hídricos foi, por sua vez, a tipologia que obteve mais pontuações “5” das três analisadas, 51,8%, sendo também, a que mais pontuações “2” verificou, tendo 7,1% dos inquiridos avaliado deste modo a sua importância para a gestão do seu estabelecimento.

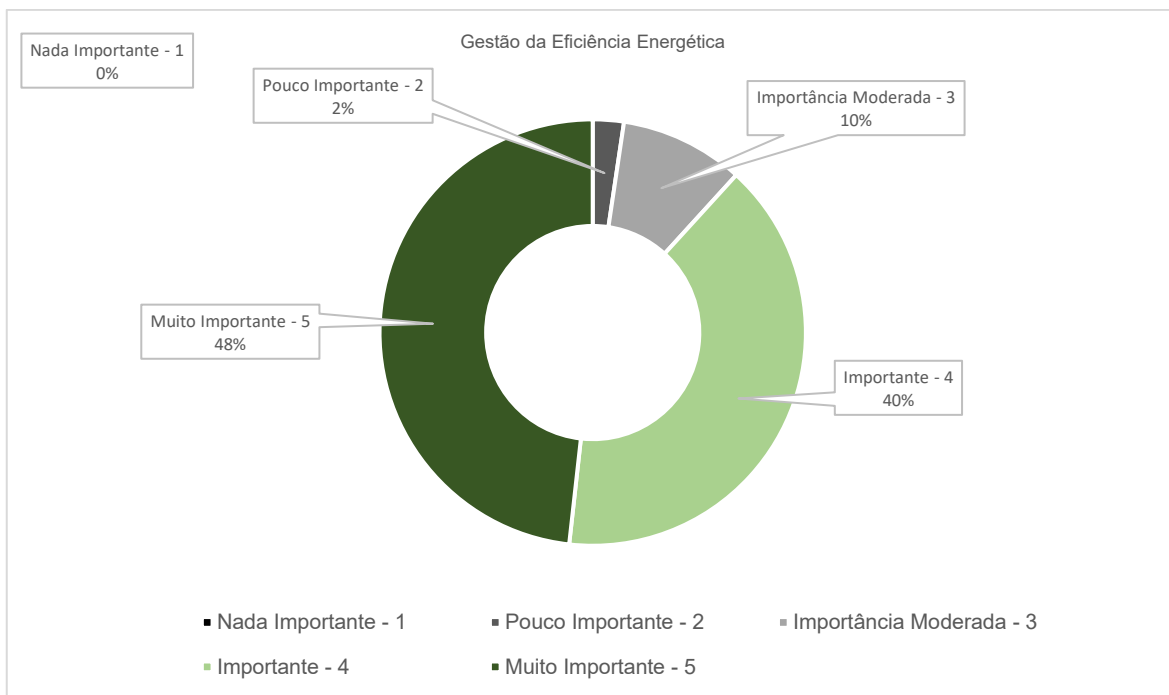


Gráfico 4.15 - Respostas sobre importância da eficiência energética (elaboração própria)

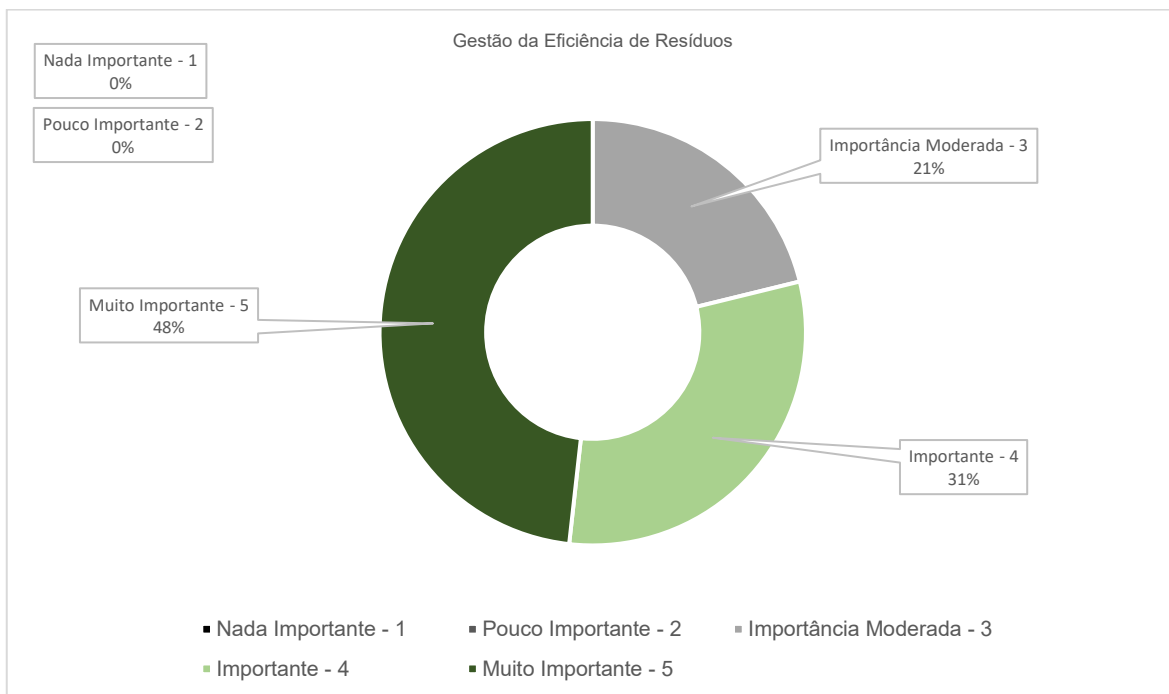


Gráfico 4.16 - Respostas sobre importância da eficiência na gestão de resíduos (elaboração própria)

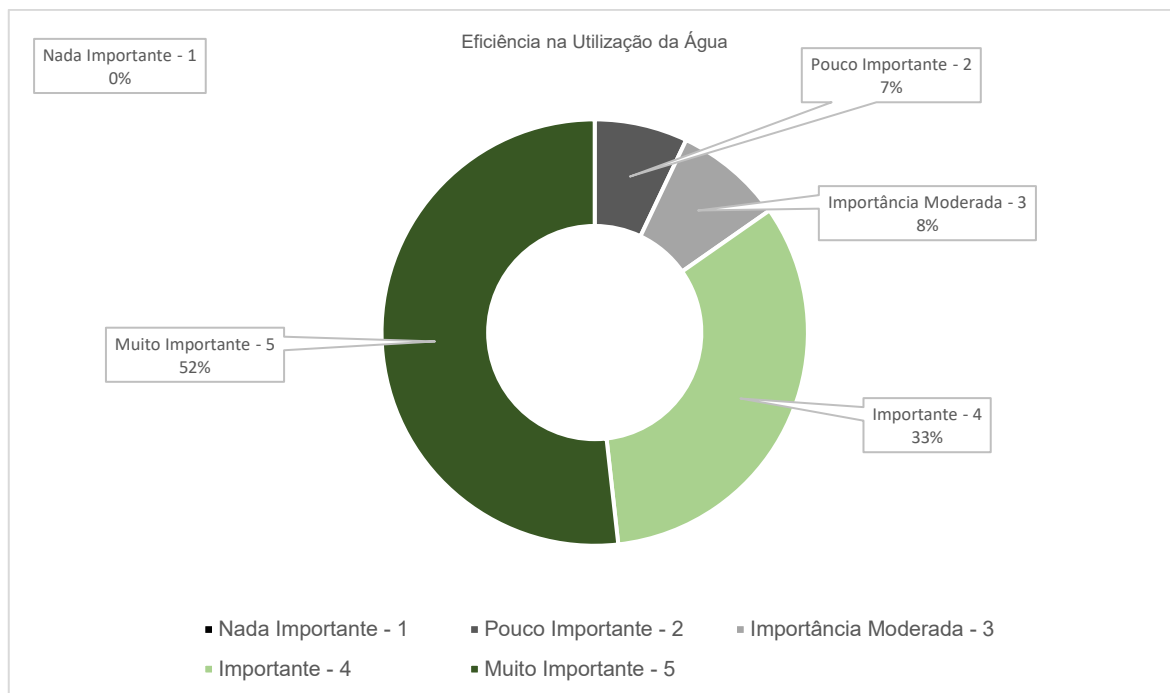


Gráfico 4.17 - Respostas sobre importância da eficiência na utilização da água (elaboração própria)

4.2. Dimensão Social da Gestão Sustentável

Quanto à gestão da sustentabilidade, no domínio da sua dimensão social, em estabelecimentos turísticos de tipologia AL na Ilha Terceira, foram adotados os seguintes eixos na estrutura de organização e recolha de dados:

- A envolvência e impacto, positivo ou negativo, entre o estabelecimento e a comunidade em que este se insere. Com este denominado eixo, procuramos analisar a relação entre o estabelecimento e as pessoas com que este interage, de forma direta (clientes; funcionários) ou indireta (locais; associações sociais);
- A envolvência e impacto, positivo ou negativo, entre o estabelecimento e o tecido empresarial local. Com este denominado eixo, procuramos analisar a relação entre as empresas inquiridas, assim como os seus respetivos gestores, e a comunidade empresarial local.

À semelhança da metodologia estrutural analítica adotada com os dados obtidos pela via quantitativa (Inquérito), a contextura adotada para o presente tópico rege-se pela via da correlação entre a parte teórico-documental e as práticas de gestão adotadas em alojamentos locais da Ilha Terceira. Deste modo, foi tido em conta não só os princípios base da dimensão social, na sua componente literária e teórico-prática, como também as “Áreas de Atuação Chave” definidas pelo GRA, descritas no *Plano de Ação 2019-2030: Sustentabilidade do Destino Turístico Açores* (2019, atualizado em 2022): “*sociedade e cultura*”. Tal como afirma o GRA (2022), “*É a aliança harmoniosa entre pessoas e natureza que torna os Açores um território único, sustentável*”.

É importante ainda realçar que a sustentabilidade, na sua dimensão social, caracteriza-se como um dos pilares para o projeto e visão do presente e futuro da Região Autónoma dos Açores. Este compromisso é assumido pelo GRA, através do documento oficial denominado de Política de Gestão da Sustentabilidade do Turismo dos Açores (2022), qual passamos a citar:

“Respeito e valorização da identidade e a capacidade de cada ilha, de cada concelho, de cada freguesia, com aposta no poder local e coesão social, combatendo as desigualdades sociais e promovendo a melhoria da saúde e da qualidade de vida das populações.”

De seguinte modo, e considerando os factos e princípios anteriormente assumidos, optamos pela seguinte organização em termos de recolha e análise de dados, relativos à gestão de cariz social nas atividades turísticas de AL da Terceira: 11 perguntas relativas à relação entre os processos de gestão adotados e a comunidade e pessoas do ambiente envolvente e 6 perguntas relacionadas com a relação entre os processos e práticas de gestão adotados pelos participantes e o tecido empresarial local.

4.2.1. Gestão Sustentável do Negócio para as Pessoas e Comunidade

Analisando concretamente os dados obtidos, no que respeita às práticas de gestão integradas no âmbito da dimensão social, focada para as pessoas e comunidade,

fora abordado inicialmente as condições existentes nos estabelecimentos inquiridos, assim como também a sua adequação para receber pessoas de mobilidade reduzida. Neste parâmetro métrico, analisado por uma questão dicotômica, apurou-se que das respostas obtidas, apenas 50,6% dos estabelecimentos disponibiliza as condições necessárias e adequadas a pessoas com mobilidade reduzida. Destaca-se ainda que 3,5% dos inquiridos, 3 estabelecimentos, optaram por não responder à questão.

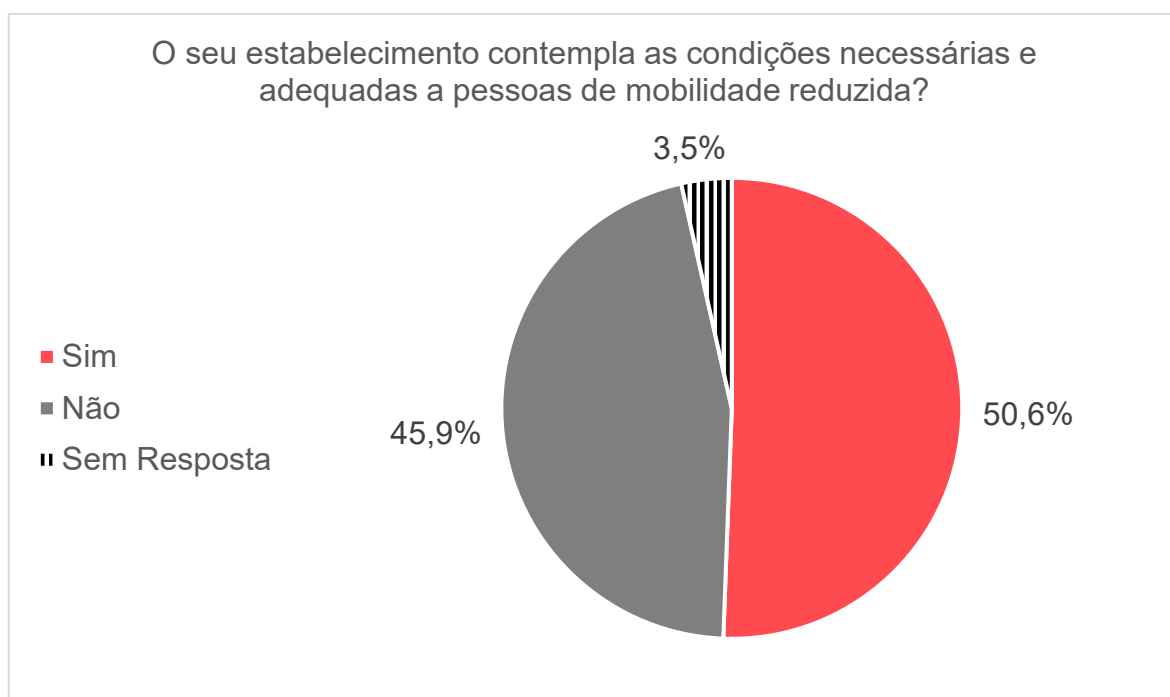


Gráfico 4.18 - Respostas sobre as condições para pessoas de mobilidade reduzida (elaboração própria)

De seguida, procuramos obter informações sobre a relação e envolvimento entre os estabelecimentos inquiridos, e instituições e associações locais de cariz social. Com esta questão procuramos perceber se os inquiridos procuravam integrar estas associações e as pessoas que as compõe na sua atividade corrente, seja pela entrega de comida não consumida, mobiliário/equipamentos a substituir, entre outros tipos de apoio. Com uma taxa de resposta de 96,5% dos 85 inquiridos, apurou-se que apenas 36,5% afirma manter uma relação de proximidade entre a sua atividade e as instituições e/ou associações de cariz social local.

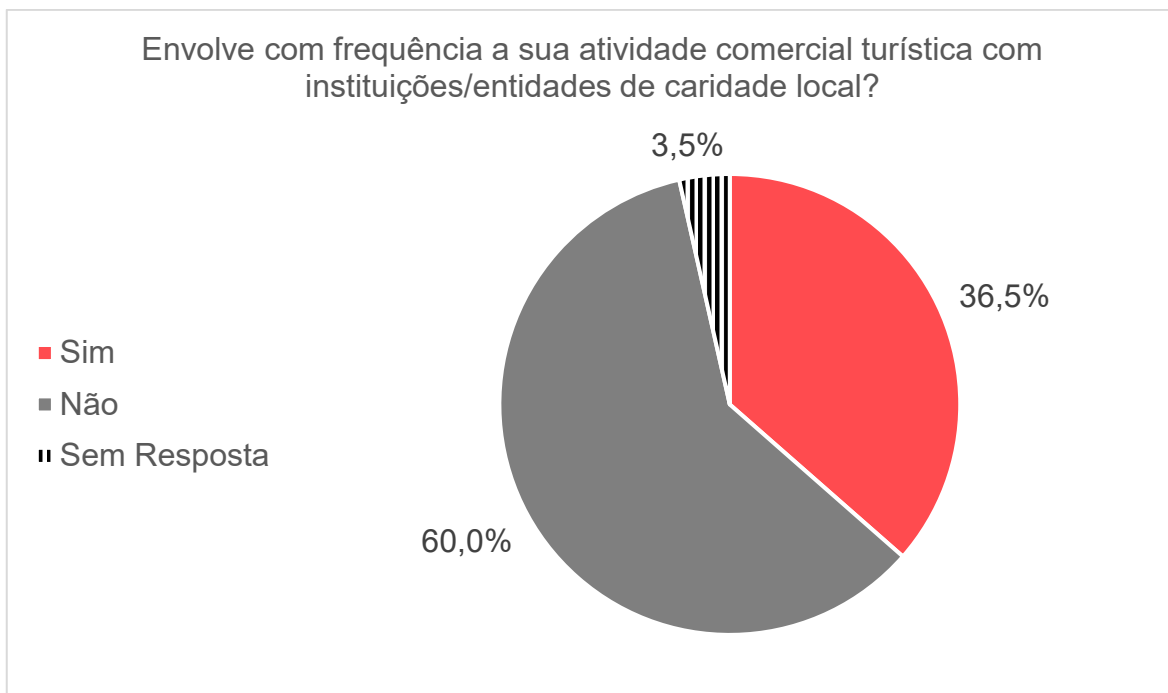


Gráfico 4.19 - Respostas sobre a envolvimento da atividade com associações de cariz de solidariedade social (elaboração própria)

Posteriormente, procuramos estudar a relação da gestão da dimensão social local face à relação entre estabelecimento/gestor e cliente, pelo método de análise de ordem de classificação, sendo as opções dos inquiridos “Frequentemente”, “Com Pouca Frequência” ou “Raramente”. Neste sentido elaborou-se uma questão, que visa a obtenção de dados sobre a frequência com que os inquiridos promovem, junto dos seus clientes, ideias e/ou atividades a realizar na Ilha Terceira, onde observamos que 91,8% deste respondeu que o fazia com uma elevada frequência. Analisamos ainda que apenas 1,2% dos inquiridos respondeu que o fazia com uma frequência rara.

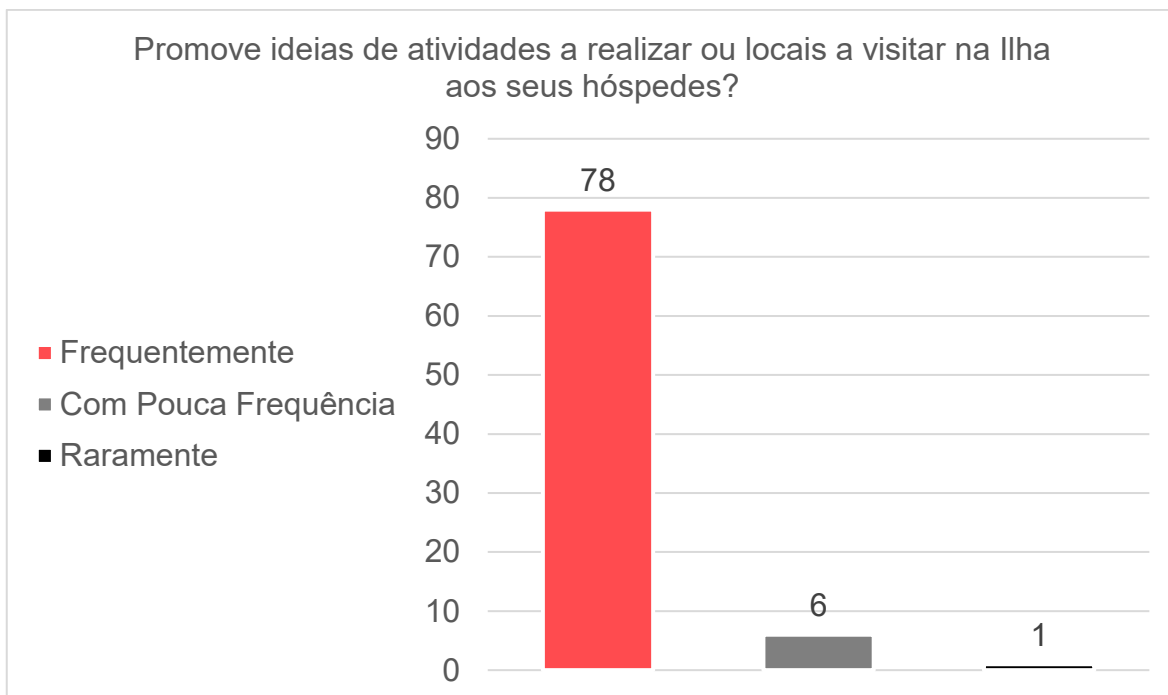


Gráfico 4.20 - Resposta sobre a frequência com que sugere ideias de atividades a realizar aos clientes (elaboração própria)

Por fim, no que respeita à análise da relação entre estabelecimento e a comunidade local, e suas pessoas, procuramos estudar o próprio gestor, o staff do estabelecimento e a relação entre estes. Este ponto de análise demonstra uma elevada importância para o estudo realizado, porque a sustentabilidade social deve ser também analisada na relação empresa/recursos humanos. Numa primeira instância, questionamos as capacidades linguísticas dos gestores inquiridos. Neste ponto analisamos que 75,3% dos inquiridos afirma ser fluente em inglês, mas que apenas 28,2% destes é fluente noutra língua que não seja o português (língua natal) ou o inglês.

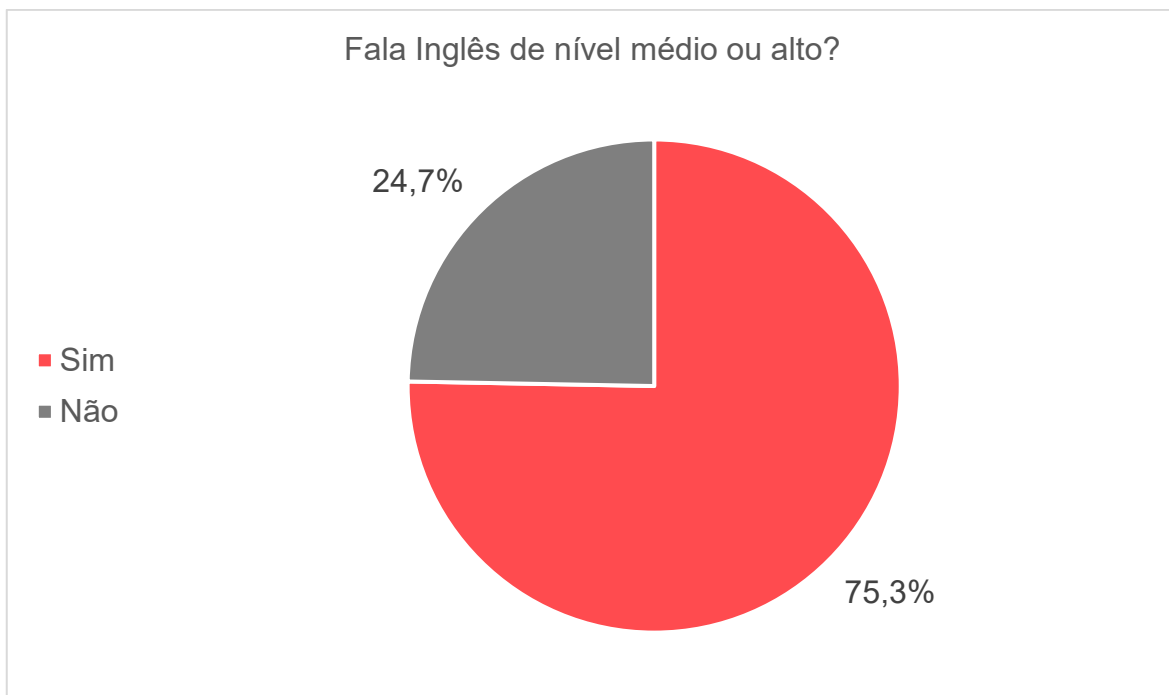


Gráfico 4.21 - Respostas sobre o nível de inglês (Elaboração própria)

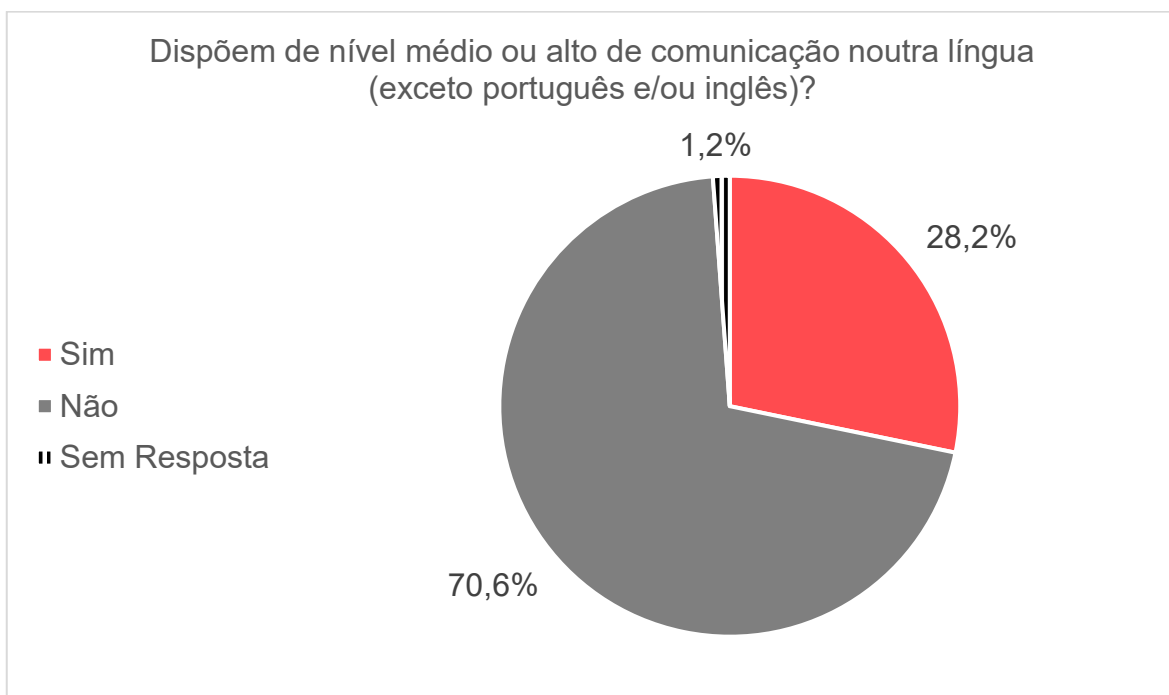


Gráfico 4.22 - Respostas sobre o nível linguístico (outras línguas que não o inglês ou português) (elaboração própria)

De seguida, estudou-se a gestão da sustentabilidade para com os recursos humanos dos próprios estabelecimentos inquiridos. Neste ponto, constatamos que apenas 44 (51,8%) dos estabelecimentos inquiridos contrata staff externo, sendo que toda a análise seguinte, debruça-se sobre esta parte da amostragem.

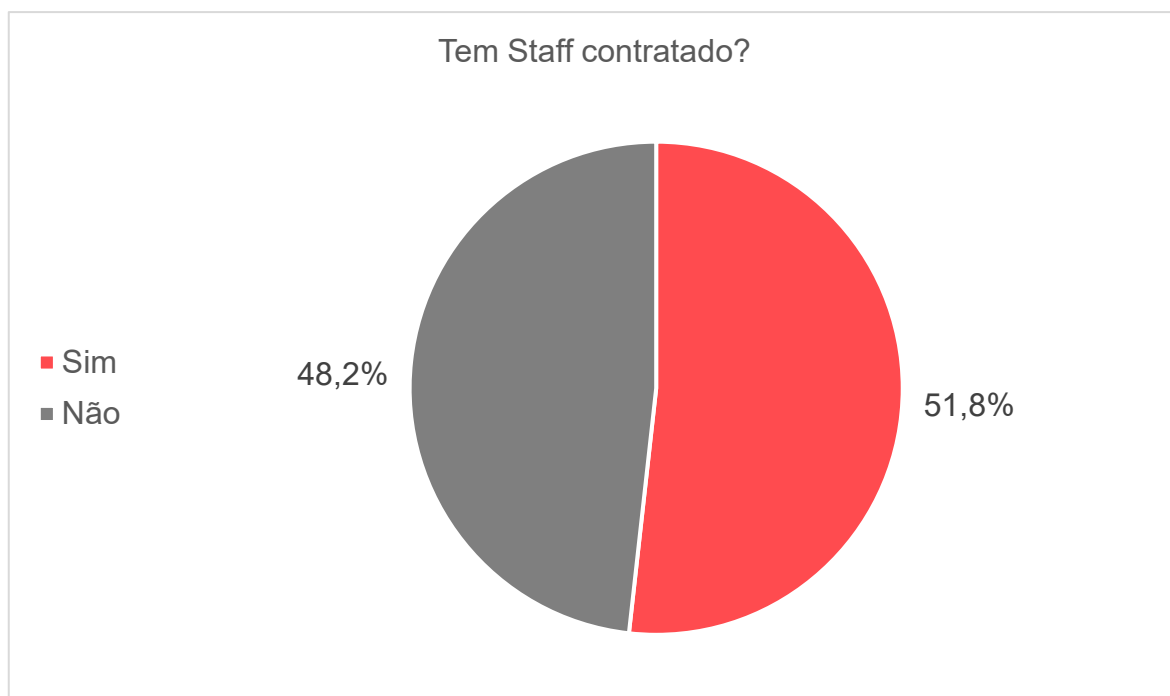


Gráfico 4.23 - Respostas sobre o Staff contratado (elaboração própria)

Como referido, destes 44 estabelecimentos, verifica-se que apenas 52,3% destes é dotado de recursos humanos fluentes em língua inglesa. Desta mesma amostra apenas 34,1% dos estabelecimentos inquiridos é dotado de staff fluente noutra língua que não seja o inglês ou português.

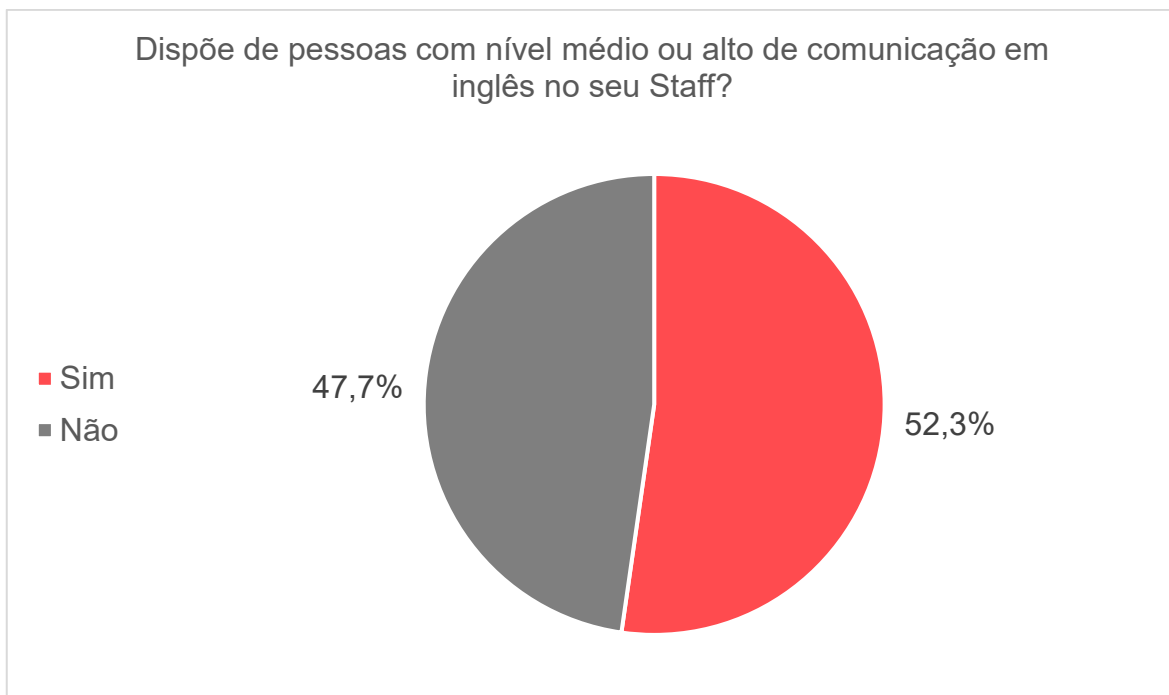


Gráfico 4.24 - Respostas sobre nível de inglês do staff (elaboração própria)

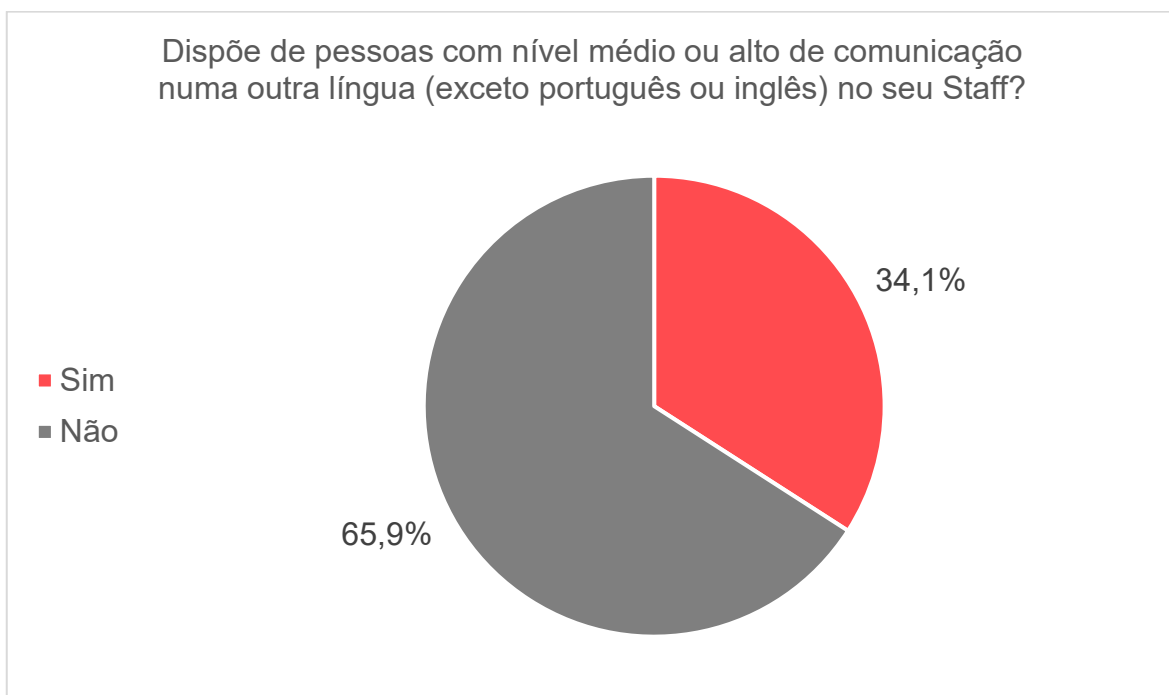


Gráfico 4.25 - Respostas sobre nível de outras línguas do staff (elaboração própria)

Já no que respeita ao fornecimento de tempo para formação e melhoria contínua das capacidades deste staff, foi apurado que cerca de 70,5% dos estabelecimentos inquiridos, que têm pessoas contratadas para o executar da sua atividade comercial, não procura melhorar as capacidades dos seus recursos humanos pela via das formações. Este é um importante dado da política interna de melhoria contínua.

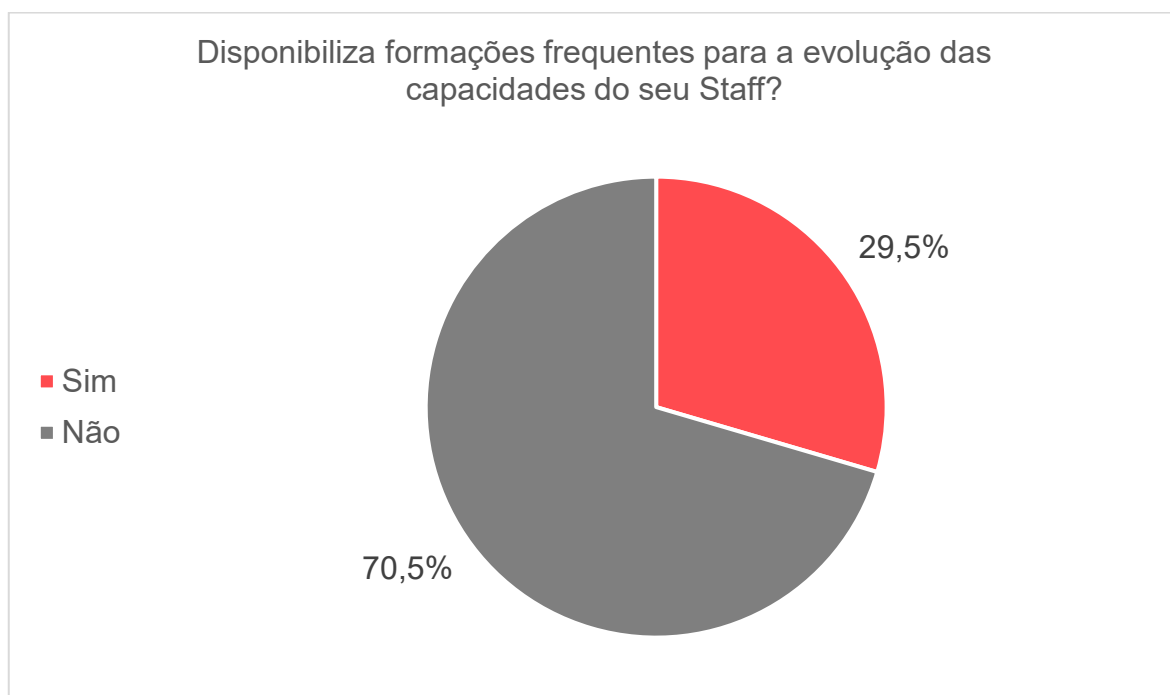


Gráfico 4.26 - Respostas sobre investimento em formar o staff (elaboração própria)

Por sua vez, no que respeita à metodologia de contratação de recursos humanos, concluiu-se que 93,2% dos 44 inquiridos (segundo o pressuposto adotado anteriormente), procura contratar pessoas locais, residentes ou naturais, e/ou cuja formação base tenha sido realizada em instituições de ensino locais.

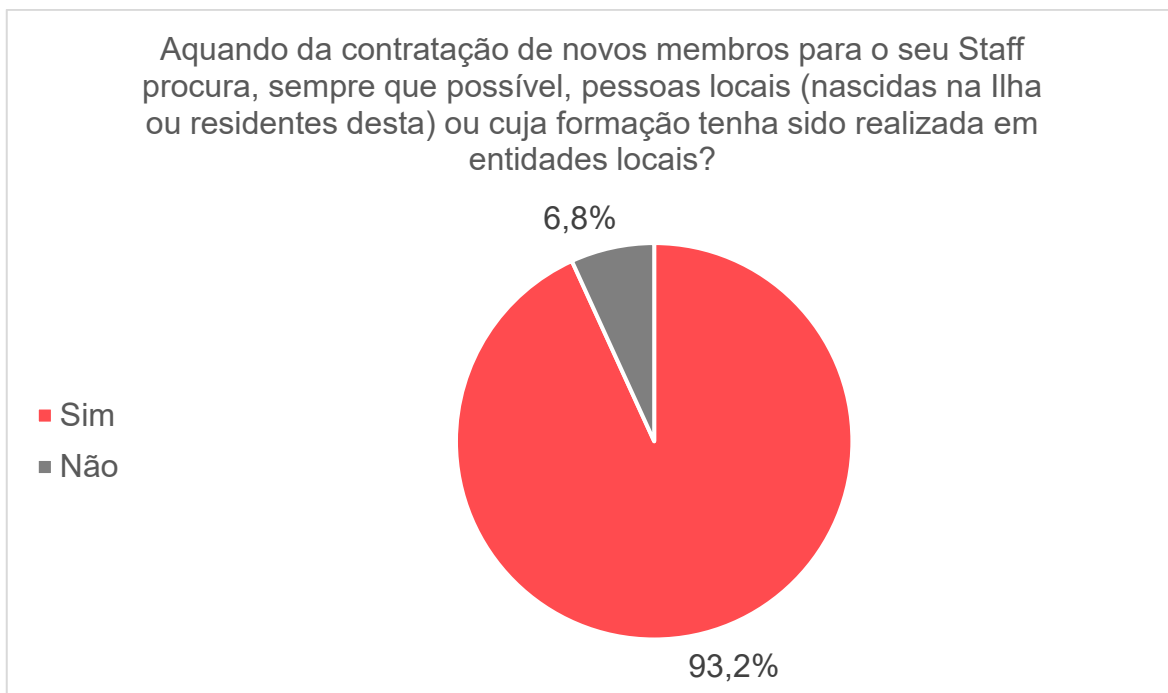


Gráfico 4.27 - Respostas sobre políticas de contratação do staff (elaboração própria)

4.2.2. Gestão Sustentável do Impacto da Atividade sobre o Tecido Empresarial no Ambiente Envolvente

Já no que concerne à descrita análise da relação entre entidade inquirida e o tecido empresarial local, a gestão da sustentabilidade de cariz social foi analisada com recurso a seis perguntas. Primeiramente, os inquiridos foram questionados sobre a utilização de materiais/equipamentos decorativos produzidos e/ou identitários da cultura e tradições locais no seu estabelecimento. Dos 85 inquiridos, 1 optou por não responder à questão efetuada. Dos restantes evidenciou-se a tendência positiva da utilização dos descritos materiais/equipamentos decorativos, havendo 67,1% AL a utilizar tais decorações.

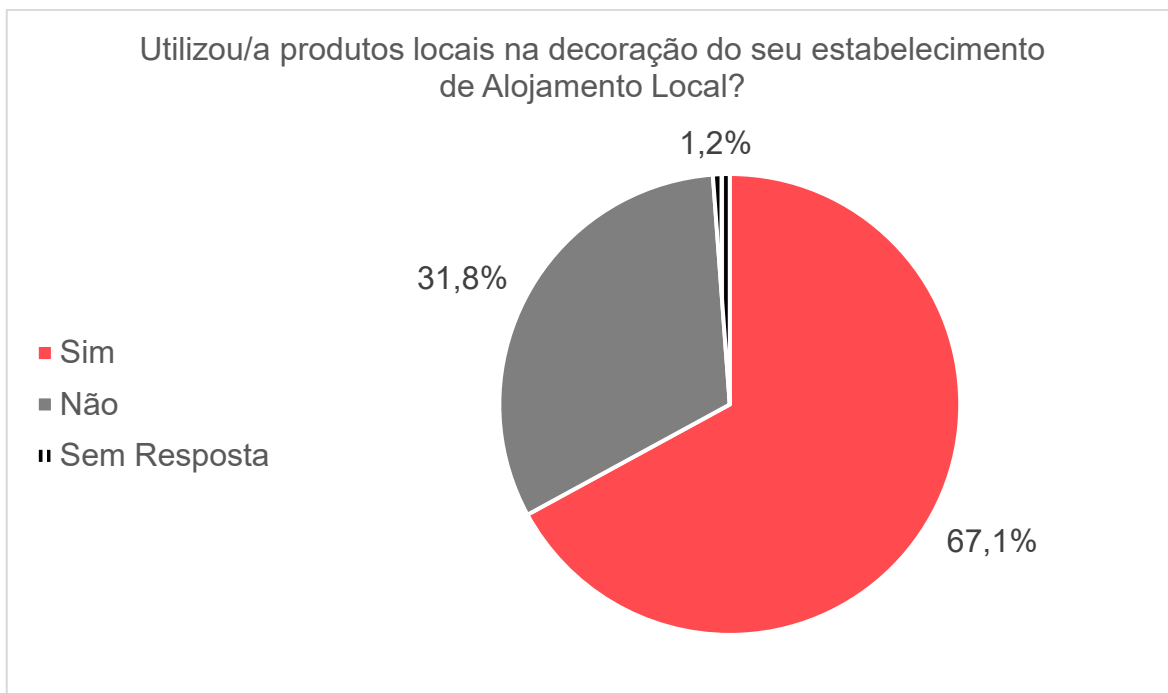


Gráfico 4.28 - Respostas sobre utilização de produtos decorativos locais (elaboração própria)

Na mesma ordem de pensamento analítico, procurou-se saber se estes estabelecimentos utilizavam produtos locais e ou regionais nos seus serviços refeição/brindes e ou para venda aos seus clientes (a retalho). Dos inquiridos, apesar de apenas 1,2% fornecer refeições integradas na prestação de serviço, denota-se uma tendência clara para a utilização de produtos locais, cerca de 55,3% nos brindes alimentares, e outros artigos para venda.

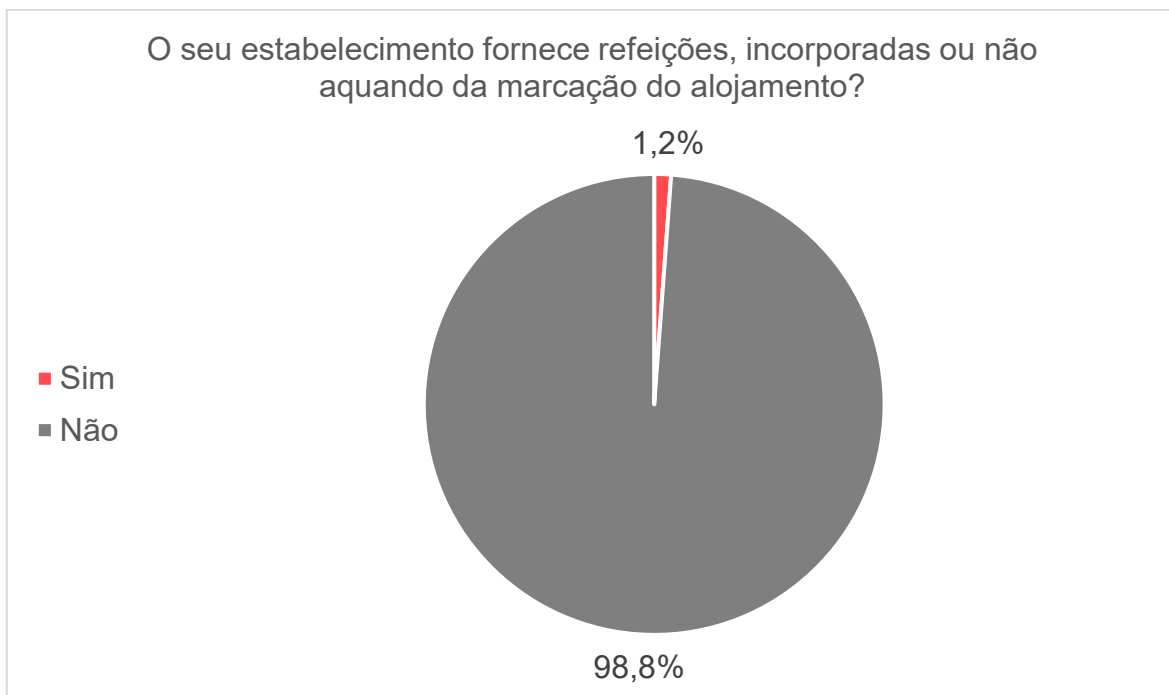


Gráfico 4.29 - Respostas sobre fornecimento de serviço de refeição (elaboração própria)

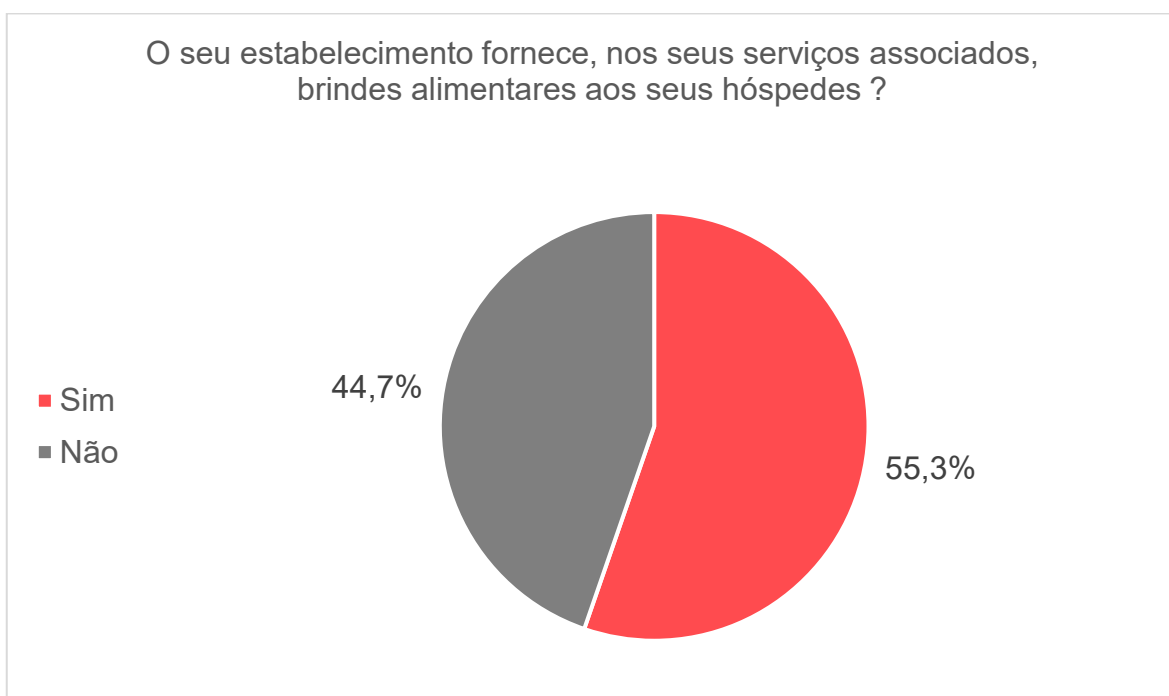


Gráfico 4.30 - Resposta sobre fornecimento de brindes alimentares de alimentos locais (elaboração própria)

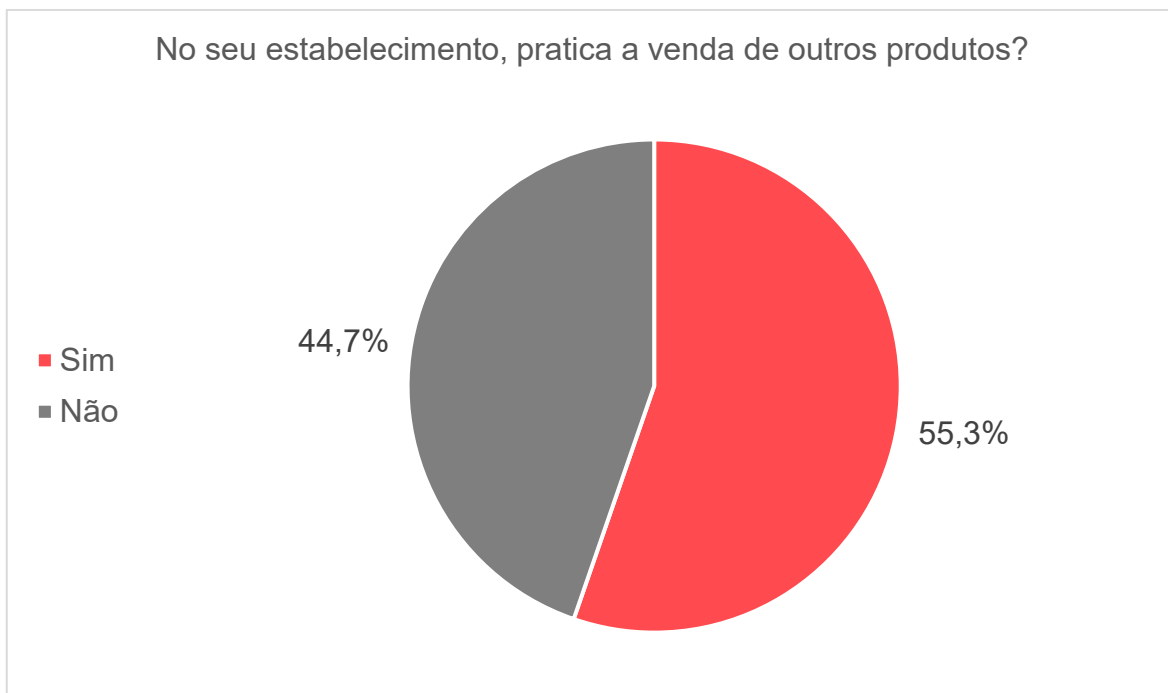


Gráfico 4.31 - Resposta sobre venda de produtos locais (elaboração própria)

Procurou-se ainda saber a frequência com que os gestores promovem outros negócios locais (restaurantes, lojas, entre outros) a frequentar pelos seus clientes. Nesta questão adotou-se a tipologia de ordem de classificação, sendo as opções dos inquiridos “Frequentemente”, “Com Pouco Frequência” ou “Raramente”. Destaca-se desta pergunta que 95,3% dos inquiridos realiza “Frequentemente” a promoção de outros negócios locais, e ainda que nenhum dos estabelecimentos respondeu realizar esta promoção com rara frequência.

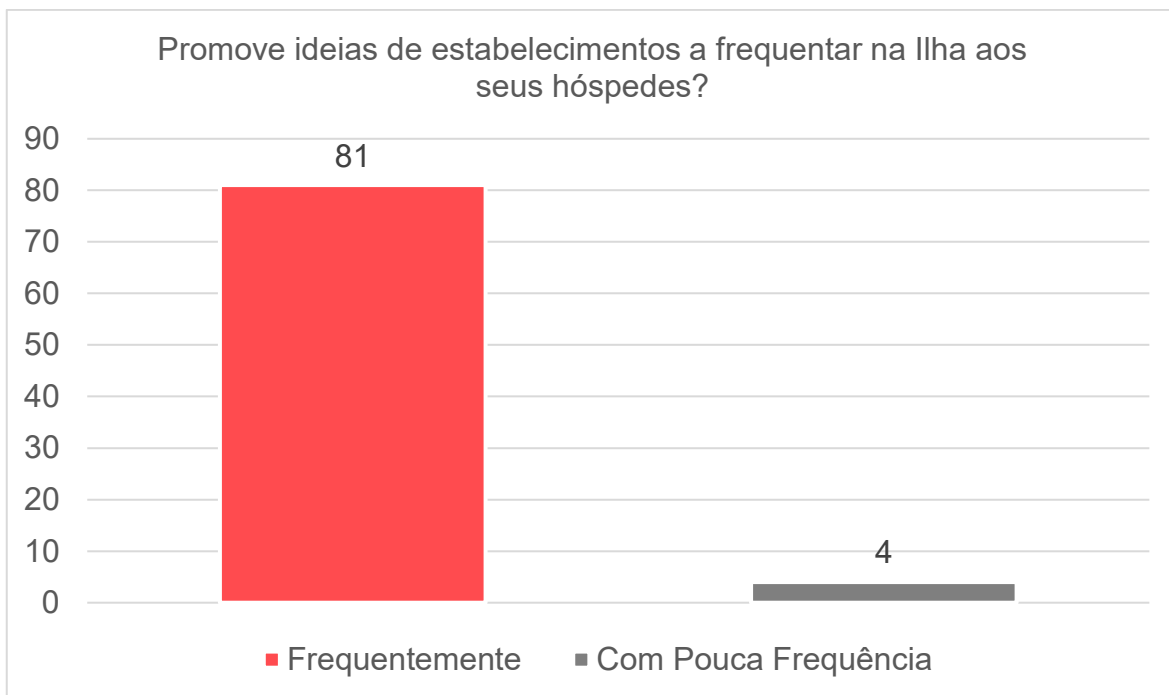


Gráfico 4.32 - Respostas sobre frequência do aconselhamento para experiência de outros negócios locais (elaboração própria)

Por fim, procurou-se ainda saber quantos estabelecimentos, dos inquiridos, fazem parte de associações comerciais, empresariais ou destinadas ao turismo, sediadas na ilha e/ou região. Dos 85 participantes, 52 afirmou ser sócio ou fidelizado a uma ou mais associações/outras entidades empresariais locais.

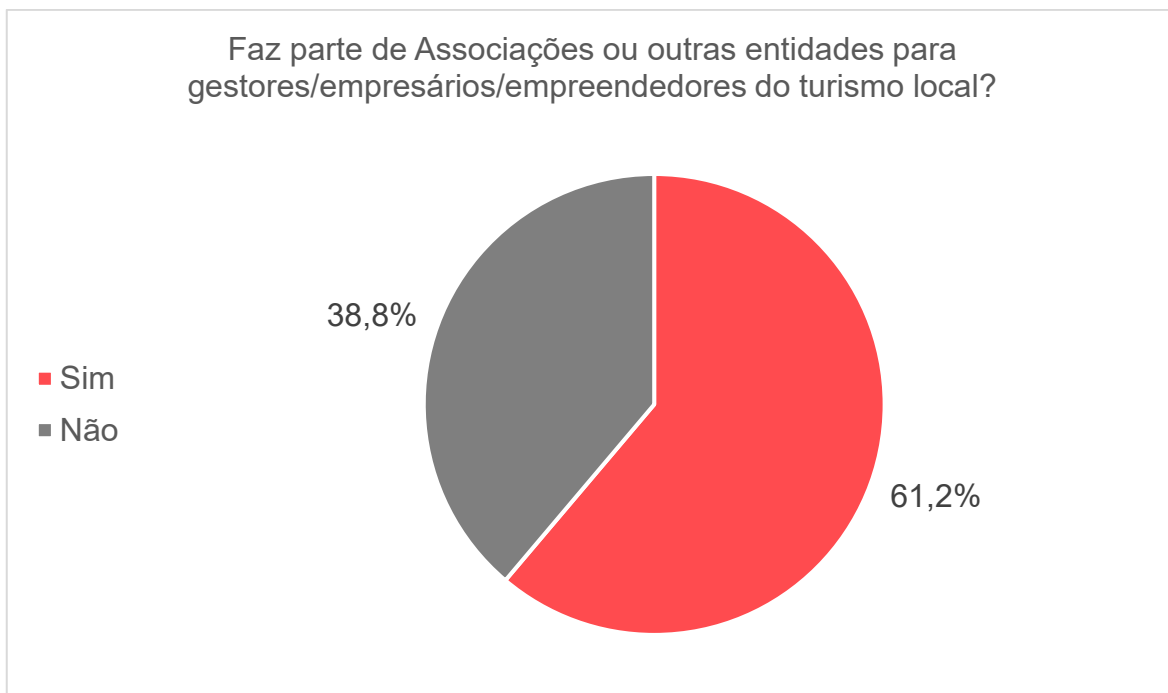


Gráfico 4.33 - Respostas sobre participação em associações ou outras entidades, a nível local, para negócios/empresas ou estabelecimentos de Alojamentos Locais (elaboração própria)

4.3. Dimensão Económica da Gestão Sustentável

Com base na análise da sustentabilidade a três dimensões, definida por J. Elkington nos finais do século XX, foi realizada ainda uma pesquisa no âmbito das práticas de gestão aplicadas à sustentabilidade económica das empresas inquiridas.

O sucesso das empresas, enquanto atores pertencentes a um meio que envolve pessoas, entidades não empresarias, o ambiente e ainda outras entidades empresarias, deve ser medido não só pelos lucros decorrentes da sua atividade, mas também pelo como com a sua atividade impactua no dia a dia das comunidades e ambiente que a rodeia. Este ideal defendido por Elkington, trouxe para a mesa teórica, e para a realidade prática, um novo modelo de como os gestores devem olhar para as necessidades da sua organização, e da própria economia.

No planeamento para a sustentabilidade dos Açores, o GRA assume a sustentabilidade económica como sendo um dos seus três pilares. No *Plano de*

Ação 2019-2030: Sustentabilidade do Destino Turístico Açores (2019, atualizado em 2022), é assumido o intuito de trabalhar afinadamente no sentido da melhoria das condições existentes para que se possa assegurar um nível de excelência, no que respeita à sustentabilidade económica das empresas da região, tal como ‘passamos a citar:

“Promover um novo modelo de desenvolvimento económico, sustentável, que concilie e equilibre o investimento público estruturante com o investimento privado, através da criação e capacitação das empresas, da riqueza produzida e dos postos de trabalho qualificados e sustentáveis.”

De seguinte modo, foi nosso intuito procurar dados concretos da realidade praticada, no sentido da sustentabilidade económica, em Alojamentos Locais da Ilha Terceira. Como tal, foram elaboradas oito questões direcionadas a esta dimensão no nosso inquérito podendo estas ser divididas em dois tópicos centrais:

- Sustentabilidade Financeira do Estabelecimento;
- Práticas de gestão para a criação de valor acrescentado de modo sustentável.

4.3.1. Sustentabilidade Financeira do Negócio

Relativo ao primeiro aspeto exposto, questionamos as entidades/gestores inquiridos sobre a realização recorrente, ou não, de um diagnóstico financeiro às suas empresas. Na questão apresentada, 51,8% dos inquiridos respondeu “sim” ao facto de ser realizada, com alguma frequência, o descrito diagnóstico aos resultados financeiros das suas empresas.

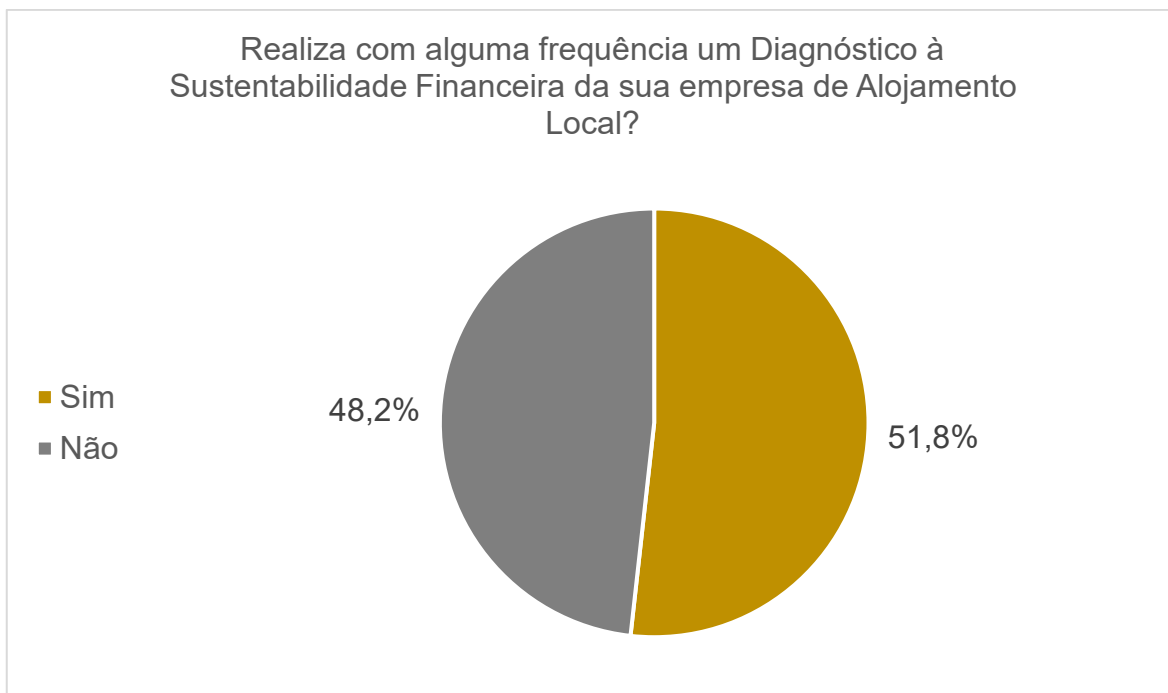


Gráfico 4.34 - Respostas sobre realização frequente de diagnóstico de sustentabilidade financeira (elaboração própria)

Destes 44 inquiridos, cuja resposta foi positiva, foi posteriormente realizada uma questão de escolha múltipla para seleção da frequência com que o presente diagnóstico costuma ser realizado. As opções de escolha oferecidas foram: Diagnóstico “Trimestral”; Diagnóstico “Anual”; Diagnóstico “Bianual”; ou “Outra”. Desta questão observamos que 84,1% destes 44 estabelecimentos realiza no mínimo um diagnóstico financeiro por ano, dos quais 38,6% realiza-o com uma frequência trimestral.

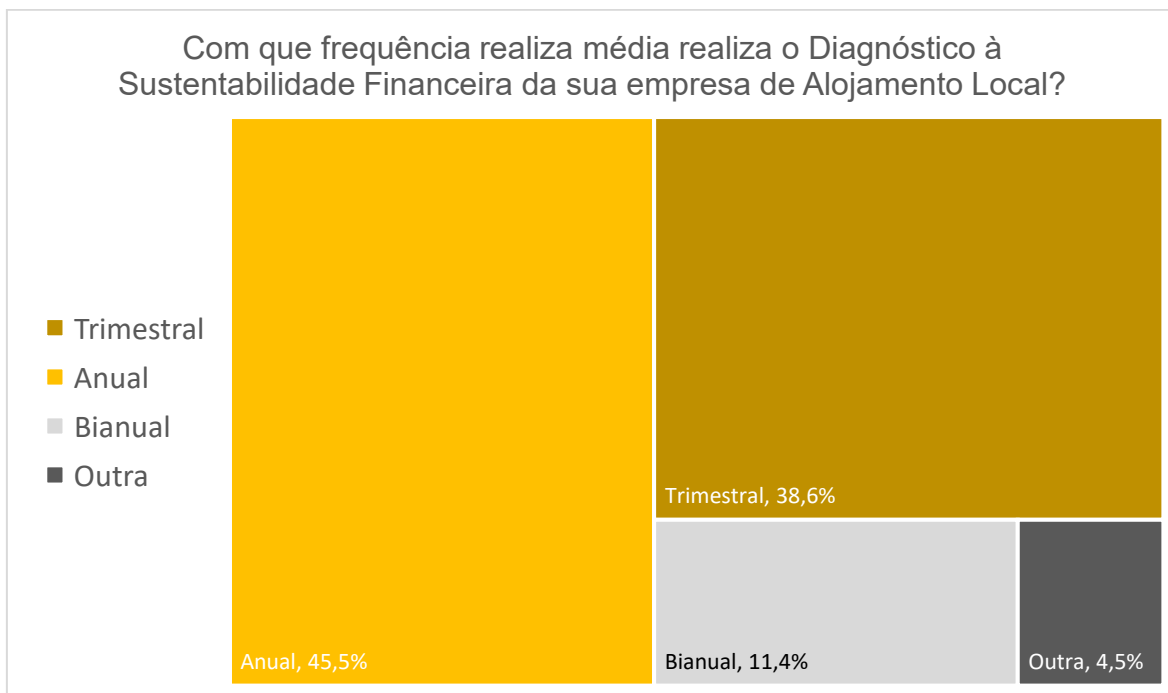


Gráfico 4.35 - Respostas sobre a frequência temporal da realização do Diagnóstico de Sustentabilidade Financeiro (elaboração própria)

4.3.2. Práticas de gestão para a criação de valor acrescentado de modo sustentável

De seguida, os inquiridos foram questionados sobre a gestão e política de financiamento e investimento a ser adotada, tendo por base temporal de análise não só o momento da data de preenchimento do inquérito, como também a visão da sustentabilidade dos gestores participantes quer na data inicial do investimento como também para o futuro da sustentabilidade dos seus empreendimentos. Estes três momentos, assumem um papel fundamental no presente estudo quer pelo potencial que nos dá em termos de observarmos os inquiridos através da visão integrada do foco de investimento na sustentabilidade, e sua evolução temporal, como também, e não menos importante, pelas informações concretas que nos permitem perceber o papel que a sustentabilidade do negócio desempenhou no planeamento e visão estratégica a curto e médio prazo.

Na sequência destes objetivos descritos, questionamos os inquiridos se este, no momento de realização do investimento tinha recorrido a fundos comunitários, ou

de entidades que apoiam financeiramente o empreendedorismo e/ou investimento local. De seguida, procuramos saber se os inquiridos procuravam ou recorriam a consultores externos que lhes procurassem, com relativa frequência a abertura de apoios, fundos comunitários, ou outras fontes de financiamento para otimização e/ou melhoria das políticas e gestão sustentável a ser aplicada no estabelecimento.

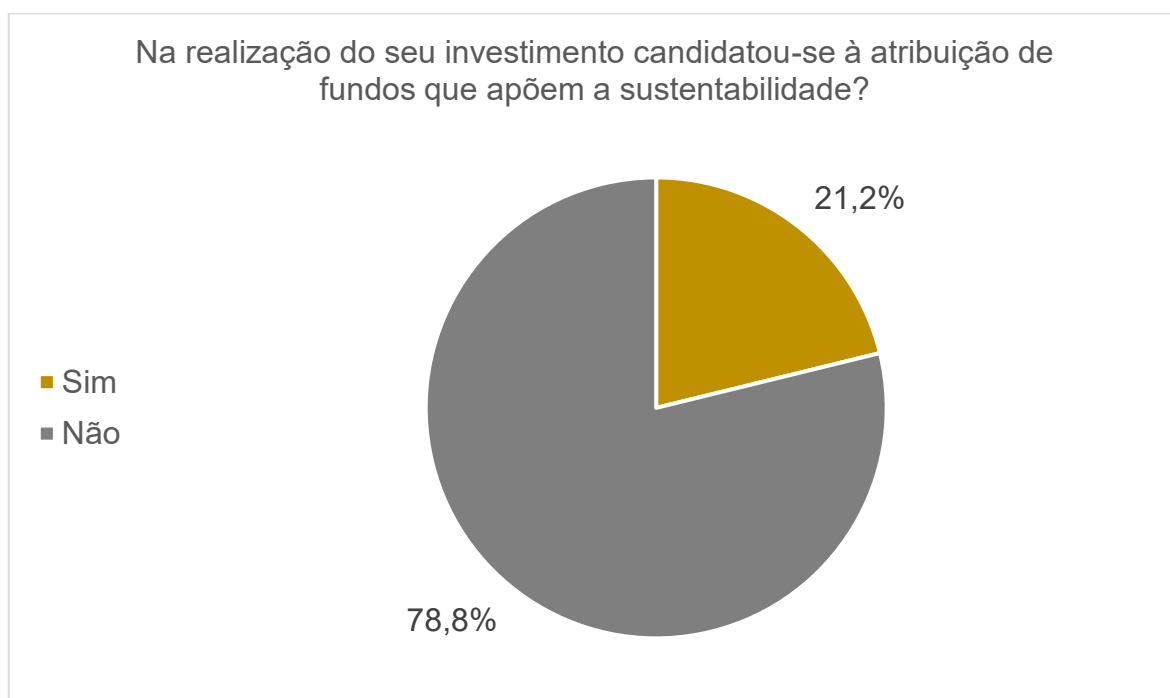


Gráfico 4.36 – Respostas sobre o recurso a fundos comunitários focados na sustentabilidade para a realização do investimento (elaboração própria)

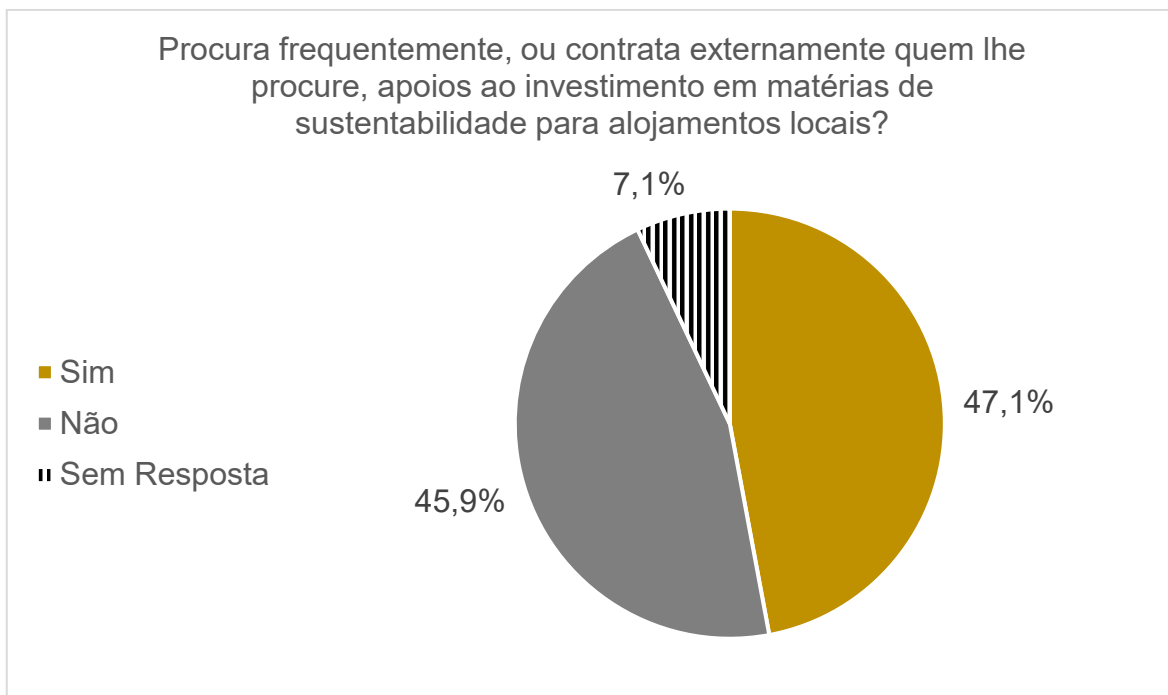


Gráfico 4.37 - Respostas sobre a procura ou recurso a consultores externos que investiguem frequentemente a nova abertura de oportunidades de captação de fundos para a sustentabilidade (elaboração própria)

Destas questões apuramos que apenas 21,2% dos inquiridos recorreu a apoios financeiros provenientes de fundos comunitários e/ou outras entidades para a concretização dos seus projetos de investimento. Foi-nos possível observar ainda que 45,9% destes mesmos inquiridos não tem introduzida, como prática ou procedimento interno frequente, a procura por apoios e/ou fundos que apoiem a construção o melhoria da sustentabilidade e suas práticas, nos estabelecimentos que gerem.

Na mesma linha de pensamento, os gestores foram ainda questionados se no momento do investimento tinham considerado a sustentabilidade, como processo integrado a três dimensões, uma das suas prioridades centrais para o presente e futuro. A esta questão, agrupou-se uma nova questão de escolha múltipla, apenas aplicável aos inquiridos cuja resposta anterior fora positiva, para que estes pudessem identificar uma estimativa do valor que reservaram para a sustentabilidade do estabelecimento que gerem.

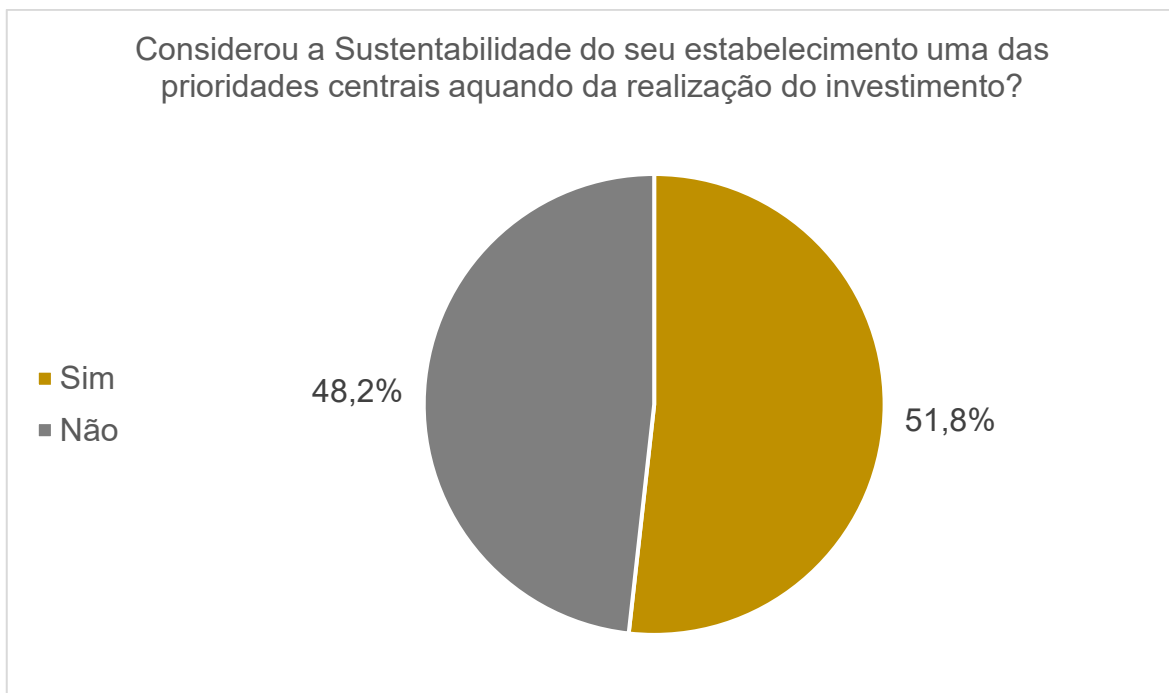


Gráfico 4.38 - Respostas sobre o papel da sustentabilidade no momento do investimento (elaboração própria)

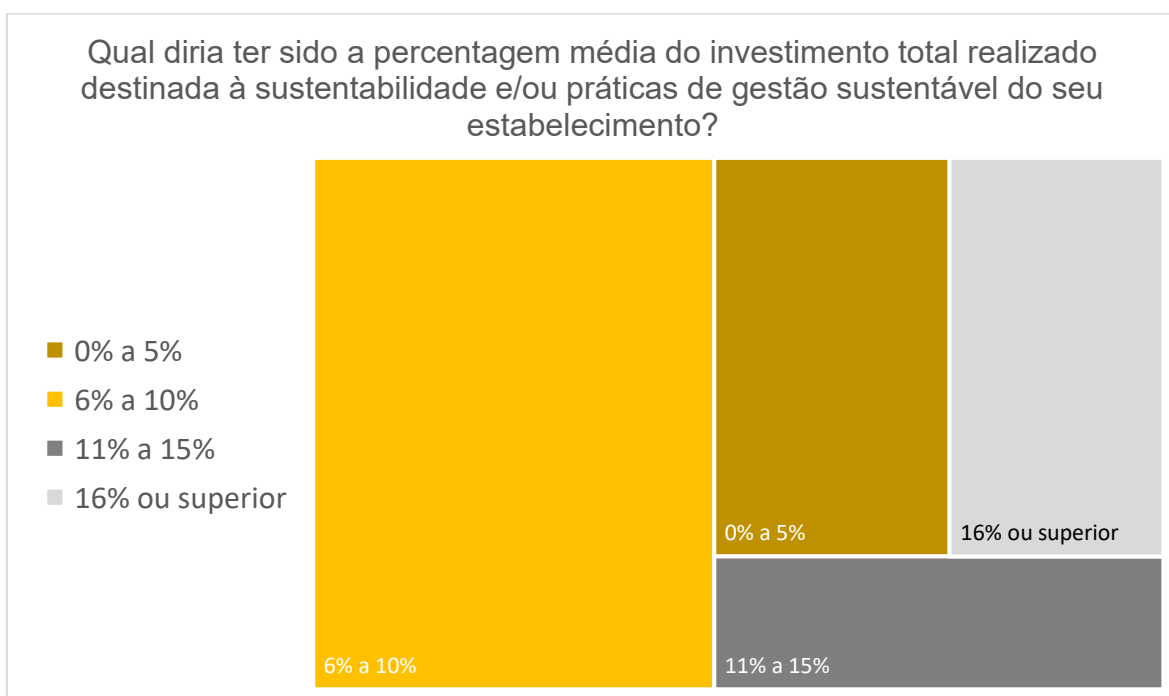


Gráfico 4.39 - Respostas sobre preponderância média do total de investimento destinado à sustentabilidade (elaboração própria)

Das referidas questões, pouco mais de metade dos inquiridos, 51,8%, afirmou ter considerado a sustentabilidade no projeto de investimento inicial. Destes 44 gestores, cerca de 47,2% afirma ter reservado entre 6% a 10% do total do investimento para a sustentabilidade dos seus estabelecimentos de AL. Destaca-se ainda que 10 participantes do estudo afirmam que a sustentabilidade dos seus AL teve uma preponderância de investimento superior a 16% do valor total do investimento. A maioria dos inquiridos investiu um montante entre 1% e 10% na sustentabilidade dos seus estabelecimentos turísticos.

Para finalizar as questões do capítulo destinado à dimensão económica da sustentabilidade, foram ainda realizadas questões sobre a existência de política de sustentabilidade a ser aplicada nos alojamentos locais inquiridos, e se estes na escolha de fornecedores procuram produtores e produtos locais, que apesar do custo mais elevado geram vantagens competitivas acrescidas, em detrimento de multinacionais e os seus produtos produzidos em grandes quantidades, mas de menor qualidade e valor.

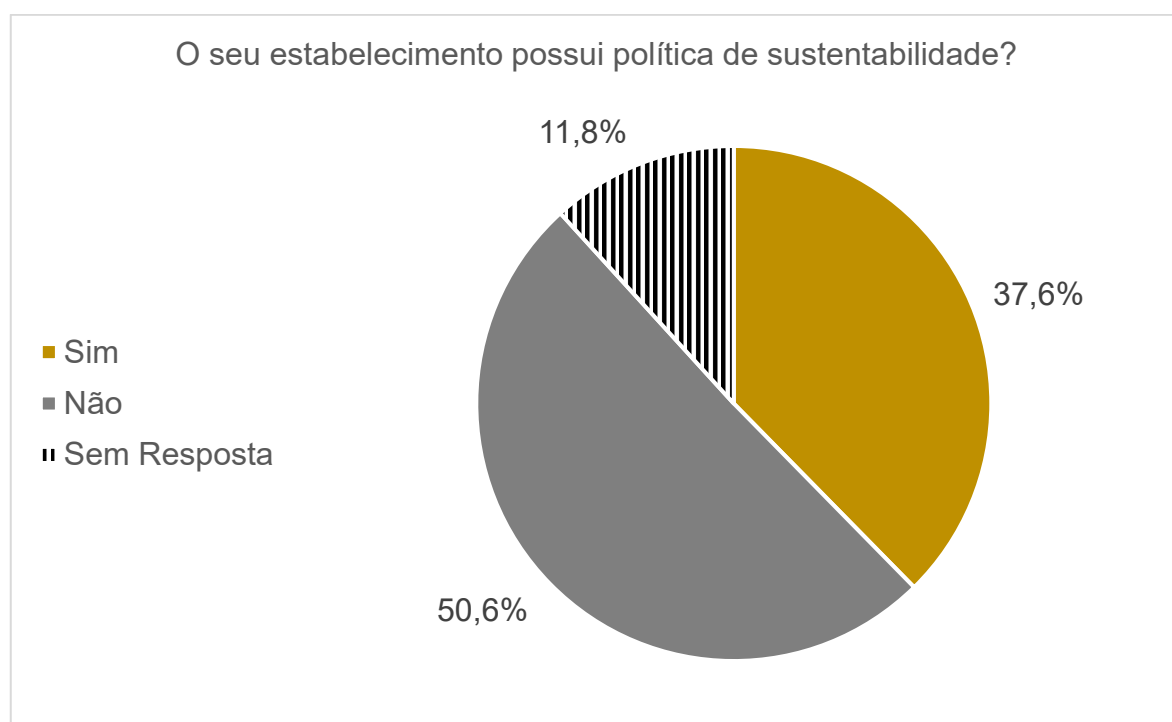


Gráfico 4.40 - Respostas sobre a posse de Política de Sustentabilidade (Elaboração própria)

No que à primeira questão diz respeito, verifica-se que dos 85 inquiridos, apenas 37,6% afirmou possuir uma política de sustentabilidade em ação no seu estabelecimento de AL.

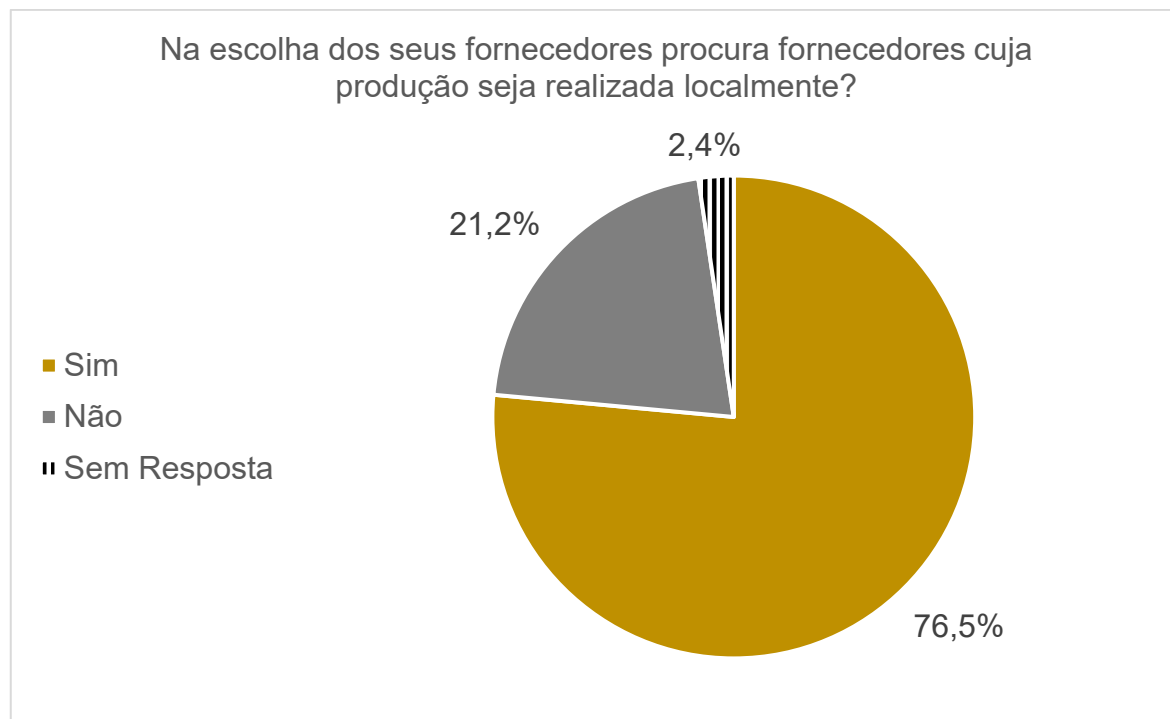


Gráfico 4.41 - Resposta sobre a escolha de fornecedores do comércio local ou de proximidade (elaboração própria)

Já na segunda questão foi possível observar que a grande maioria dos inquiridos, 76,5%, prefere optar por escolher produtos e produtores locais que garantam promovam a criação e valor acrescentado às suas empresas no longo prazo em detrimento dos produtos e produtores multinacionais, como seus fornecedores principais.

4.4. Considerações sobre a Sustentabilidade e a Gestão Sustentável

De modo a complementar os dados recolhidos, foram ainda incluídas nos inquéritos realizados quatro questões dicotómicas adicionais, para melhor compreendermos a opinião dos inquiridos sobre quatro pontos fundamentais:

- Em primeiro lugar, inquirimos os participantes sobre a sua opinião face ao papel que a adoção de práticas sustentáveis assume, no presente, para a gestão de estabelecimentos turísticos de tipologia alojamento local.

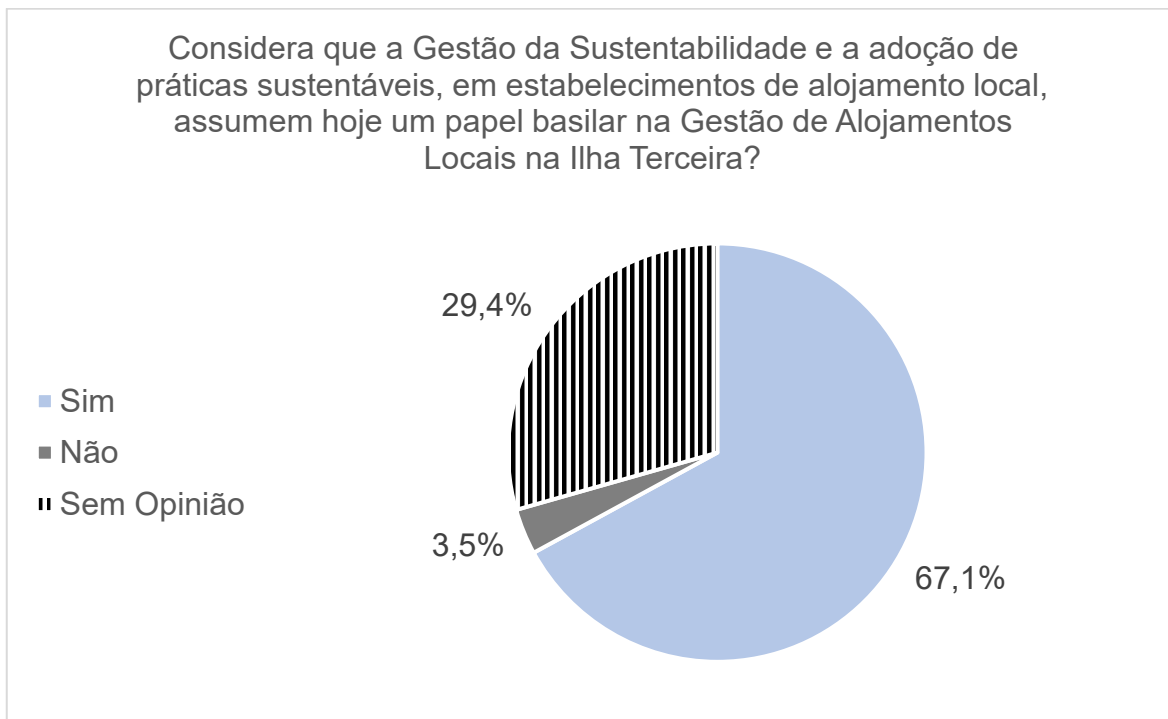


Gráfico 4.42 - Respostas sobre a opinião do papel da sustentabilidade para a gestão de Alojamentos Locais na Ilha Terceira (elaboração própria)

Na presente questão apuramos que apesar de uma parcela significativa dos participantes ter optado por não responder de modo concreto à questão, 29,4%, a maioria destes concordou que a gestão sustentável assume um papel basilar na gestão global de um Alojamento Local na Ilha Terceira.

- De seguida, mas na mesma linha de pensamento da pergunta anterior, procuramos saber qual a opinião deste se estes consideram a gestão sustentável de um alojamento local uma mais valia potenciadora da criação de vantagens competitivas num mercado turístico como o açoriano e/terceirense.

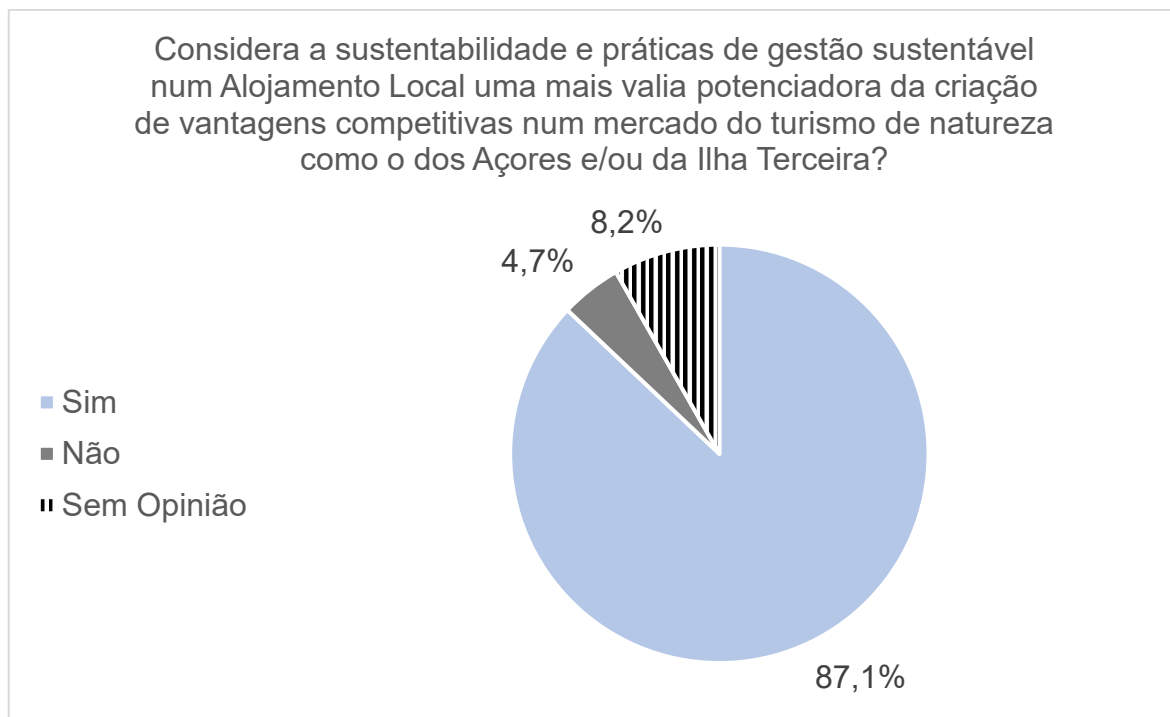


Gráfico 4.43 - Resposta de opinião sobre a sustentabilidade enquanto potenciadora de vantagens competitivas num mercado de turismo como o da Ilha Terceira (elaboração própria)

Quanto a esta primeira questão foi-nos possível perceber que a grande maioria dos participantes, 87,1%, concorda que a gestão da sustentabilidade integrada na nos procedimentos de gestão global de um AL na Ilha Terceira, assume um elevado nível de importância para que este sejam capazes de criar valor acrescentado e o sucesso do negócio a longo prazo.

- Seguidamente, procuramos saber a opinião dos inquiridos sobre o papel e apoio que as entidades governamentais locais e as associações empresariais e do setor para que estejam reunidas as condições necessárias rumo à sustentabilidade do setor do turismo terceirense.

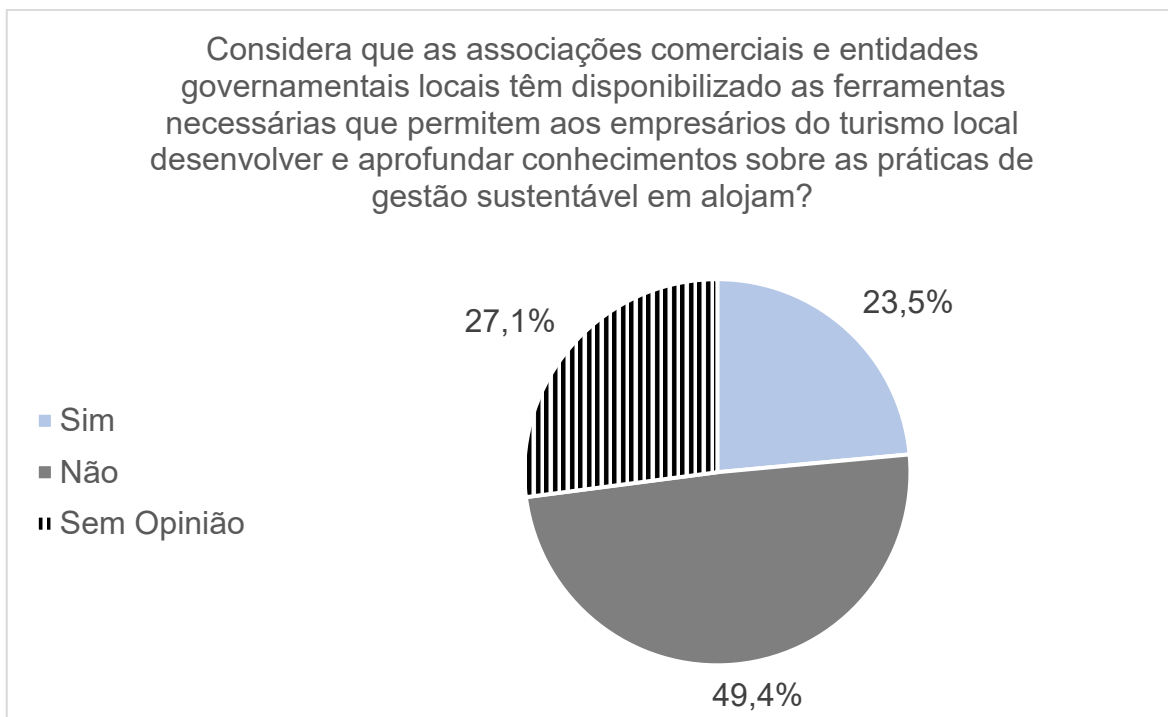


Gráfico 4.44 - Resposta de opinião sobre o apoio à sustentabilidade dos negócios provido pelas entidades comerciais e/ou de governação local (Elaboração Própria)

Dos resultados da presente questão foi-nos possível averiguar que uma grande parte dos empresários participantes considera que as entidades governamentais e/ou as associações comerciais e empresarias para a economia e setor não têm garantido o apoio necessário para que os empresários do turismo possam desenvolver e implementar políticas e práticas otimizadas com vista à sustentabilidade dos seus estabelecimentos.

- Por fim, mas não menos importante, questionamos os inquiridos sobre a sua propensão para, no futuro investir na sustentabilidade dos seus estabelecimentos turísticos.

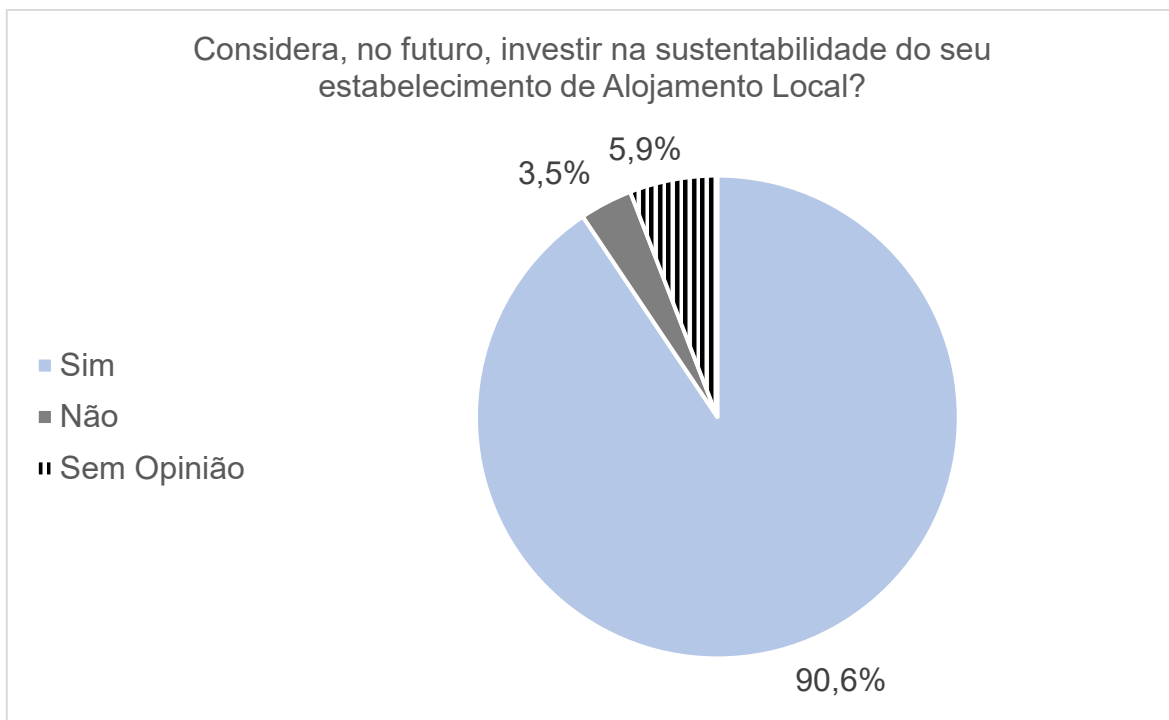


Gráfico 4.45 - Respostas de opinião sobre o possível futuro investimento na sustentabilidade (elaboração própria)

Desta pergunta final foi possível analisar que 90,6% dos empresários inquiridos considera investir na sustentabilidade dos seus estabelecimentos, no futuro. Apenas 3,5% destes mesmo afirmou, à data, não tencionar vir a investir na sustentabilidade no futuro.

5. Conclusões e Recomendações

5.1. Contextualização

Com a globalização dos mercados internacionais e o processo gradual de digitalização das nossas tarefas quotidianas, tem se verificado, nas últimas décadas, uma mudança completa na forma como devemos analisar os métodos e procedimentos de gestão empresarial, adaptada ao setor turístico. Ferramentas como as redes sociais e acesso facilitado aos media internacionais, os smartphones, computadores portáteis e tablets alteraram por completo os índices de crescimento planeado e projetado para a evolução turística de imensas regiões e cidades. Nos tempos que decorrem, uma simples publicação de “TikTok” partilhada por um(a) “travel influencer”, ou o aparecimento da cidade numa série televisiva e/ou filme, pode alterar todo o fluxo turístico esperado por uma cidade. Esta realidade tem sido observada em imensas regiões e cidades do mundo, como são exemplos os casos de Dubrovnik na Croácia, cidade que foi cenário na série premiada Game of Thrones, verificou nos últimos anos um crescimento exponencial do turismo derivado da popularidade que a série gerou. A cidade de 41.562 habitantes (Croatian Bureau of Statistics - DZS, 2021) registou em 2023, um valor abismal de 27 turistas por cada habitante (Simmonds, 2024). Outro grande exemplo do impacto que o mediatismo e plataformas digitais tem no fluxo turístico é o caso de Hallstatt, vila de cerca de apenas 800 habitantes situada nos Alpes austríacos. Esta pequena vila austríaca, devido à popularidade gerada pelo facto de ter servido de inspiração para o filme de sucesso global Frozen, da Disney, recebeu em 2019 cerca de 1 milhão de visitantes (BBC,2019). Como estes casos, acumulam-se vários outros, como Cinque Terre na costa da Toscana, a Ilha de Santorini na Grécia, Bali na Indonésia ou até Chefchouen, a apelidada na Plataforma Instagram como “a cidade azul”, em Marrocos.

Enquanto estes casos de sucesso exponencial turístico se multiplicam, multiplicam também as oportunidades de negócio e investimento no setor derivados da popularidade destas cidades. Surgem oportunidades na hotelaria, na restauração e até no próprio comércio local. É este acelerado ritmo de crescimento que fomentou e propagou o crescimento de empresas como a Booking.com, a Trivago,

o AirBnb, e até a Uber nos mais diversos mercados regionais e locais. Como resposta às necessidades do setor, surge em Portugal o conceito de Alojamento Local. O Alojamento Local surge como sendo um empreendimento “win-win”, por um lado, permite às cidades resolverem problemas como a falta de alojamentos turísticos face à sua sempre crescente necessidade, e por outro permite a pessoas particulares assumirem o papel de empreendedores, criando um modelo de gestão e rentabilização de imóveis não utilizados ou degradados.

O mercado dos Alojamentos Locais veio impactar positivamente em diversos pontos das realidades locais, pela via direta e indireta, como são exemplos o impacto direto através da forte onda de reabilitação de imóveis degradados, ou a onda de investimento gerado em redor do aumento significativo das estadias turísticas proporcionado pelo seu surgimento, como negócios rent-a-car, negócios de cafetaria e restauração, atividades de cariz turístico como visitas guiadas.

Mas com o amadurecer do processo transformador, marcado pelo crescimento desregulado desta tipologia de estabelecimentos começamos a deparar-nos com uma realidade de turismo em excesso impulsionado pela maior capacidade de receber pessoas gerada pelo aumento dos estabelecimentos tipologia AL, entre outros inúmeros congestionamentos nas próprias realidades locais, desde o inflacionar do mercado imobiliário, ao afastamento das pessoas dos centros turísticos para que os imóveis lá localizados se destinam à atividade, a inflação nos preços praticados pela restauração, rutura das redes de transportes públicos, entre muitos outros.

As condições adversas externas nos últimos anos, como a crise grave habitacional, a crise inflacionária sobre os bens de primeira e segunda necessidade, a crise da emigração de jovens talentos nacionais, os baixos salários praticados em Portugal, ecoaram os efeitos nefastos causados pelo excesso do turismo. É perante a realidade descrita, que ressurgem a importância de recuperar um já antigo conceito, o de sustentabilidade.

Esta transformação do paradigma do setor turístico quer dos seus players como do seu, cada vez mais evidente, impacto na comunidade e ambiente envolvente faz com que ressurgam a necessidade de se falar de sustentabilidade associada ao setor, sendo que o debate hoje exige que equilibremos a importância atribuída a todas as

suas três dimensões: a Dimensão Ambiental, a Dimensão Social e a Dimensão Económica.

Esta realidade nacional descrita, é ubíqua a todas as suas regiões, não sendo os Açores e a Ilha Terceira exceção. O setor do turismo representa hoje uma das maiores fontes geradores de riqueza da economia da Região Autónoma dos Açores, e da Ilha Terceira respetivamente. O “boom” turístico desta ilha está de certo modo associado a dois acontecimentos externos recentes, de elevado impacto económico e social, cujos efeitos foram catastróficos para a economia local:

1. Crise Económica de 2008;
2. Redução de pessoal efetivo militar e não militar afeto à Base das Lajes em 2014;

Com os índices de desemprego em alta na ilha, uma enorme crise imobiliária caracterizada pelo aumento exponencial da oferta derivado da redução repentina do número de efetivos americanos e suas famílias fixadas na ilha, foi necessário encontrar uma solução tampão rápida para atenuar, transformar e recuperar a economia local. É nesta fase que se inicia uma forte onda de investimento no setor do turismo, das quais destacamos a adaptação de espaços destinados a moradia/residência, anteriormente arrendados a famílias de militares norte-americanos, para acomodação turística de tipologia AL.

Hoje, o setor do turismo é, como já referido, um dos mais importantes setores da economia da Ilha Terceira, quer pela riqueza que gera para a realidade local, como pelo número de empregos que cria na ilha e pelo investimento que gera para esta pequena realidade económica. O Alojamento Local veio impulsionar o crescimento desse setor e o respetivo crescimento da economia local. Em 2023, segundo a SREA, o Alojamento Local na Ilha Terceira registou um valor de 28.165 hóspedes. Este valor recorde, foi superado nos primeiros 7 meses de 2024, onde o alojamento local da ilha já registou 28.966 hóspedes. Segundo esta mesma entidade estatística, através da análise do Relatório de Estatística do Turismo dos Açores 2023, o alojamento local da Ilha Terceira representou em 2023 cerca de 32,7% do total de dormidas na ilha, o que demonstra a já existente preponderância da tipologia de alojamento para o setor local.

5.2. Conclusões

É com base na presente conjuntura socioeconómica da Ilha Terceira, e da realidade e tendência crescente demonstrada para o setor turístico local que nos empenhamos na realização do presente estudo exploratório, com o sentido de averiguar o modo como a sustentabilidade e os seus princípios práticos estão a ser aplicados nos processos de gestão em alojamentos de tipologias local. Assim sendo, comprometemo-nos a responder à questão de investigação: “De que modo está a ser praticada a gestão da sustentabilidade em estabelecimentos de alojamento local na Ilha Terceira?”.

Nesta secção visamos o estabelecer de uma ligação entre as diversas partes que constituem o trabalho de dissertação executado de modo a que, sucintamente consigamos atingir os objetivos definidos e responder ao quesito proposto.

Tal como foi possível observar ao longo do trabalho de revisão bibliográfica executado na presente dissertação, foi adotado na presente dissertação o princípio analítico dos procedimentos de gestão da sustentabilidade a três dimensões: a ambiental, a social e a económica.

Dos dados recolhidos, com base no inquérito realizado a Alojamentos Locais da Ilha Terceira, de um modo geral não só se verifica uma consciente noção do que é a gestão da sustentabilidade, no seu contexto geral, como existe uma clara noção da sua importância para apaziguar o modo como a atividade modifica e impactua no ambiente externo às empresas em questão.

Individualizando as três dimensões de gestão sustentável exploradas na dissertação, podemos retirar as seguintes conclusões:

Dimensão Ambiental

O ambiente e natureza são uma das imagens de marca da Região Autónoma dos Açores, e esta imagem é transversal a todos os setores chave da economia local. A ideia da criação de uma Região que respeita a natureza e o meio ambiente faz parte do quotidiano do povo açoriano como está protegida por leis, como a estipulação de zonas protegidas, reservas ambientais, Rede Natura 2000 que

impõe regras específicas em termos de limitar a construção desregulada e que coloque em risco os recursos naturais únicos das ilhas.

Pelos dados recolhidos das 46 questões realizadas com o intuito de analisar as práticas e noções de gestão sustentável do meio ambiente, verificamos que das três dimensões, a dimensão ambiental é de modo evidente a que maior preocupação gera para efeitos de gestão de alojamentos locais. Este dado está intimamente conectado a todo o esforço efetuado no sentido da criação, da anteriormente referida, ideia de construção de uma região que respeita e preserva os direitos e recursos da natureza.

Nestes dados enquadram-se os valores da gestão da eficiência energética, como o facto de 95,3% dos inquiridos utiliza luzes LED e de 80% destes ter revelado um certo nível e consideração sobre a categoria de eficiência dos equipamentos elétricos adquiridos como mobiliário do estabelecimento, condições essenciais para obtenção de um certificado energético positivo, ou os valores da gestão eficiente dos resíduos sólidos, onde se apurou que 68,2% dos inquiridos disponibiliza ecopontos domésticos nos seus estabelecimentos, destinados à reciclagem.

Os mesmo se afere em termos das questões orientadas para a preocupação arquitetónica, verificada pelos 98,8% dos estabelecimentos terem pelo menos uma janela em todos os quartos disponibilizados para alojamento turístico, assim como as tendências claras de respostas positivas nos pontos da preocupação arquitetónica com os impactos ambientais da obra/investimento e a preocupação em realizar um projeto que aproveite o máximo possível de luz natural.

A realidade é que em todos estes pontos referidos, verifica-se uma tendência positiva para a prática de uma gestão sustentável não propriamente por motivos do seu benefício para o futuro do negócio, ambiente e natureza, mas mais pelas regulações e respetivas punições impostas, pela lei regional ou nacional, a desvios das normas ambientais.

A afirmação anterior é defendida pela realidade verificada aquando da análise a respostas onde as práticas de gestão sustentável não são encaminhadas pela lei, regras ou normas, mas antes pela vontade própria dos seus gestores. São exemplo deste dado por exemplo as questões relacionadas com a utilização de materiais de limpeza “eco-friendly”, ou da escolha de fornecedores categorizados do mesmo

modo, sendo as respostas positivas de apenas 23,5% e 12,9%, da amostra total, respetivamente.

No que respeita à gestão da sustentabilidade face aos gastos de água, verificamos que, apesar de esta vertente da sustentabilidade ambiental não ser o principal foco por parte dos gestores, quando comparada à eficiência energética por exemplo, ainda assim existe uma certa suscetibilidade, da parte dos gestores inquiridos, em adotar políticas de gestão em conformidade com as boas políticas de poupança de água, dados estes claramente presentes nos resultados de 52,9% e 70,6% verificados nas questões sobre as políticas de poupança de água na frequência da substituição dos lençóis e toalhas para estadias superiores a 1 noite, respetivamente.

De um modo geral, observamos que a dimensão ambiental da sustentabilidade está bem presente no que toca às práticas de gestão a serem adotadas nos Alojamento Locais da Ilha Terceira. Este resultado positivo deve dois pontos essenciais em conta: primeiro a existência de uma forte consciencialização por parte das entidades governamentais e reguladoras do mercado de que são necessárias, por vezes, a adoção de regras que evitem o desalinhar entre a visão dos investidores e a necessidades ambientais; em segundo lugar, a presença clara da ideia de que o ambiente e natureza representam a ideia de marca da região em termos turísticos, o que por ventura, ajuda a que os investimentos turísticos tendam a alinhar-se para corresponder com a imagem vendida, em termos turísticos.

Dimensão Social

A dimensão social da sustentabilidade e respetiva gestão desta no mercado turístico ganhou nos últimos anos uma reforçada importância, derivado principalmente dos impactos sociais causados pelo overtourism, anteriormente referidos neste mesmo capítulo. Com base na literatura estudada, consideramos fundamental subdividir a presente análise em dois tópicos de impacto social: as pessoas e a economia e mercado local.

Este conceito de sustentabilidade social, apesar de começar a surgir de modo frequente nos debates turísticos e nas narrativas das entidades governamentais e

residentes das regiões mais afetadas pela onda de turismo descontrolado e desregulado, ainda não faz propriamente parte dos princípios de gestão a adotar nos mais diversos tipos de estabelecimentos e investimentos deste, e outros setores. Apesar de a responsabilidade social estar presente na mente humana, existe ainda uma forte ideia de que este princípio aplicado à gestão é contraproducente com o objetivo central dos negócios, a obtenção de lucros.

No paradigma em estudo na presente dissertação, observamos que a adesão a práticas de sustentabilidade social em Alojamentos Locais da Ilha Terceira está um pouco aquém da adesão observada para a gestão da dimensão ambiental.

É importante compreender que, por norma, as práticas de gestão em negócios de pequena dimensão como o são os Alojamentos Locais, regem-se por princípios como a conciliação entre a redução do máximo de despesas para obtenção de lucro a curto prazo, sem que esteja muitas das vezes presente a ideia de futuro e crescimento a longo prazo, conceitos importantes para a noção de gestão sustentável. Desta perceção de como são geridos estes estabelecimentos é fácil perceber o quê de os dados relativos à envolvência e relação a atividade com o comércio local serem mais positivos face aos relativos às práticas de gestão adaptadas para a gestão sustentável de pessoas. Por um lado, a compra de produto local, não só cria a ideia de maior autenticidade na oferta turística do estabelecimento, para responder à perspetiva e ideia que os clientes pretendem na sua vinda à ilha, como também envolve redução de custos logísticos acrescidos e maior probabilidade de capacidade de reposição de stock em curtos prazos, aspetos estes derivados do fator insularidade.

Já no que respeita ao investimento e gestão para as pessoas, internas e externas à atividade, denota-se um elevado contraste no que toca à aplicação prática para a gestão, verificável por exemplo, através do elevado número de estabelecimentos que não reúnem condições necessárias para receber pessoas de mobilidade reduzida, 45,9% dos inquiridos, ou do facto de mais de metade dos estabelecimentos, 70,5%, não disponibilizar ou investir na formação dos seus recursos humanos.

De um modo geral, denota-se que existe ainda um longo caminho a percorrer no que toca à aplicação de práticas de gestão focadas na sustentabilidade social em

Alojamentos Locais da Ilha Terceira. As práticas atualmente em adoção devem-se em grande parte a questões relacionadas com a promoção própria do estabelecimento ou relacionadas com a redução de custos provenientes do fator insularidade.

Dimensão Económica

Por fim analisamos a relação entre as práticas de gestão de Alojamentos Locais da Ilha Terceira e os princípios gerais da sustentabilidade económica. A sustentabilidade económica, como definido e referido ao longo da dissertação, assenta nos seguintes princípios chave: a observação e gestão de um negócio tendo em conta a sua viabilidade, rentabilidade, criação de valor acrescentado e lucro a longo prazo.

Numa análise de cariz prático, percebemos que a gestão praticada nos estabelecimentos inquiridos prima uma visão a curto prazo focada essencialmente nos modelos que dão a garantia de melhor rentabilidade, ou seja, menos despesas e mais lucro em curtos espaços de tempo. Essa visão contraria um pouco os princípios base da sustentabilidade económica aplicada à gestão, e estes dados são observados de forma transparente nos resultados obtidos e expostos na presente dissertação.

De um modo indireto, algumas práticas adotadas no que respeita às anteriormente verificadas dimensões da sustentabilidade, podem ser analisadas também para a sustentabilidade futura dos negócios participantes do estudo, estando estas relacionadas com a eficiência energética, de gestão e resíduos e recursos hídricos, ou até o investimento na formação dos recursos humanos. Mas tal como pudemos observar, nem sempre estes investimentos são realizados por ação própria, mas antes pelas normas e/ou vantagens acrescidas no curto prazo para estes negócios. Os dados mais claros da realidade presente no que toca à prática de um modelo de gestão adaptado à sustentabilidade do negócio inquirido foram os relativos à realização própria ou contratação de equipas de consultoria externa que apoiem a gestão e investimentos futuros, no que toca a matérias de sustentabilidade, e os relativos à frequência da realização de diagnósticos de sustentabilidade financeira.

Na primeira destas questões, observamos que 45,9% dos inquiridos nem procura nem contrata apoio externo no sentido da realização de trabalho de consultoria para a sustentabilidade presente e futura dos seus negócios. Este é um dado bastante claro de que a visão dos negócios inquiridos é realizada a curto prazo, pela lógica de se for viável e rentável existe continuidade da atividade e algum investimento, caso não seja muito rentável mantém-se a atividade sem investimento futuro ou termina-se a atividade.

Já na segunda questão apresentada observa-se que cerca de metade dos empresários inquiridos não realiza um frequente diagnóstico à sustentabilidade financeira dos seus negócios.

De um modo geral, a sustentabilidade económica dos negócios turísticos de tipologia alojamento local é executada de modo involuntário, no que respeita à preocupação direta sobre esta mesma dimensão, tal como referido anteriormente. Contudo, direta ou indiretamente, é nos possível afirmar que os negócios têm sido encaminhados no sentido da adoção de mais práticas relativas à sustentabilidade económica.

5.3. Considerações e Recomendações Finais

De modo a concluir a presente dissertação, retomamos o quesito central do estudo “De que modo está a ser praticada a gestão da sustentabilidade em estabelecimentos de alojamento local na Ilha Terceira?”.

Para respondermos à questão exposta, é necessária a abordagem holista das práticas de gestão sustentável analisadas ao longo do estudo. De um modo geral, existe bem latente na visão dos gestores de alojamentos locais participantes, a noção de sustentabilidade e a sua importância para o setor do turismo nos Açores. Contudo, do que observamos, as práticas de sustentabilidade aplicadas à gestão turística não estão dentro dos parâmetros esperados para uma região onde o turismo e a sustentabilidade são uma imagem de marca para comercialização do setor.

Existe ainda uma rudimentar ideia de que a sustentabilidade está associada a elevados custos de investimento que representam baixas margens de lucro, verificável pelo facto de haver uma relativa diferença na percentagem de gestores

a adotar práticas reguladas ou que tragam facilitismos e/ou benefícios burocráticos ou comerciais face às baixas percentagens de ações de gestão que se esperam que sejam adotadas por iniciativa própria da empresa tendo em vista o futuro do negócio, sociedade e ambiente a médio e longo prazo.

É também uma realidade que existe um foco superior em assegurar uma gestão sustentável em termos ambientais face às restantes duas dimensões. A natureza e meio ambiente são um importante fator diferenciador da comercialização turística da região, e faz sentido que este tipo de alojamentos aplicam uma gestão que os alinhe e enquadre nesta mesma linha.

Para finalizar, é importante destacar que estão reunidas todas as condições e todo o potencial para que a gestão da sustentabilidade em Alojamentos Locais na Ilha Terceira tem mais preponderância no global dos modelos de gestão destes mesmo estabelecimentos, num futuro próximo. Por um lado, a grande maioria dos gestores de Alojamentos Locais inquiridos estão cientes do papel basilar da gestão sustentável de um negócio de tipologia Alojamento Local, estão cientes das vantagens competitivas que a prática de gestão sustentável traz a um negócio num mercado como o da Ilha Terceira e estão ainda abertos a investir na sustentabilidade no futuro.

Para que os índices de sustentabilidade turística da ilha evoluam nos anos vindouros, é necessário atuar na gestão a ser praticada em alojamentos locais. Esta tipologia tem, como observado, uma forte preponderância quer em termos do número de camas que representa para o total da ilha, como no número de turistas que recebe, no número de noites passadas na ilha e no valor que gera para a riqueza total gerada pelo setor local. Apesar de estes investimentos terem surgido como uma solução rápida para a revitalização económica local, devem hoje ser observados como parte impactante do turismo local. Existe deste modo, uma clara necessidade de trabalhar no sentido de gerar uma consciencialização de investimento a médio e longo prazo, nos gestores de AL da Ilha Terceira, para que não só a sustentabilidade, mas também o futuro deste setor, estejam assegurados pelo mesmo horizonte temporal. Enquanto a visão estratégica de gestão para alojamentos locais estiver a ser efetuada com base nos resultados de hoje, e não exista uma visão de futuro incorporada nas práticas de gestão, será difícil que se

atingam, por iniciativa própria dos gestores, uma mudança drástica da visão da gestão sustentável dos estabelecimentos de AL.

Referências Bibliográficas

A Equipe Editorial & The Editorial Team. (2024, June 3). *Perguntas fechadas: Definição, tipos e exemplos*. Delighted. <https://delighted.com/pt-br/blog/closed-ended-questions>

Açores DMO. (2022). Relatório de Sustentabilidade de 2022 - Açores, destino turístico sustentável. In [https://sustainable.azores.gov.pt/\(RS02_Relatorio_Sustentabilidade2022\)](https://sustainable.azores.gov.pt/(RS02_Relatorio_Sustentabilidade2022)). Governo dos Açores. <https://sustainable.azores.gov.pt/wp-content/uploads/2022/10/RS02-Relatorio-Sustentabilidade-2022.pdf>

ALMEIDA, F. O bom negócio da sustentabilidade. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2002.

Araújo, L., & Bramwell, B. (2004). Planejamento turístico regional. In L. Araújo (Ed.), *Geografia: espaço, tempo e planejamento* (pp. 147–159). Maiceió: UFAL.

ASHLEY, P. A. Ética e responsabilidade social nos negócios. São Paulo: Saraiva, 2005.

Ashton, M. (Ed.). (n.d.). *Turismo e sustentabilidade: uma introdução ao desenvolvimento*. V Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo Belo Horizonte. <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/5/194.pdf>

Azevedo, M. (2021). Importância das capacidades dinâmicas durante a pandemia: estudo de caso nas unidades de alojamento local dos Açores [Dissertação de Mestrado, Escola Superior de Gestão de Tomar]. <https://comum.rcaap.pt/server/api/core/bitstreams/edd0aaff-55e7-4b8c-907f-2b3a87ca0491/content>

Bâc, D. (2014). The emergence of sustainable tourism – a literature review. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:162174024>

Beni, M. (2002). *Análise estrutural do turismo* (7th ed.). SENAC.

Berglund, T., & Gericke, N. (2015). Separated and integrated perspectives on environmental, economic, and social dimensions – an investigation of student views on sustainable development. *Environmental Education Research*, 22(8), 1115–1138. <https://doi.org/10.1080/13504622.2015.1063589>

Bui, H.T., & Filimonau, V., (2021) A recipe for sustainable development: assessing transition of commercial foodservices towards the goal of the triple bottom line sustainability. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 0959-6119. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2021-0330>

Brundtland, G. (1991). *Nosso futuro comum: comissão mundial sobre meio ambiente e desenvolvimento* (2nd ed.). Fundação Getúlio Vargas.

Burnay, M. J. (2000). *Turismo de natureza. Ciclo de debates 200. Livro de Actas do Seminário Turismo e Natureza – Perspectivas de Intervenção*. IFT. Lisboa, 25-34.

Burns, P. M. (2004). TOURISM PLANNING. *Annals of Tourism Research*, 31(1), 24–43. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2003.08.001>

Cabral, F. (2020). *Sustentabilidade do ecoturismo nos Açores: Caso da ilha de São Miguel* [Dissertação de Mestrado, Católica Porto Business School]. https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/31953/1/Frederico_Cabral_35541807_1_Disserta%C3%A7%C3%A3o_correta.pdf

Cancela, M. (2022). *Práticas de Sustentabilidade na Hotelaria Portuguesa: Importância VS Implementação* [Dissertação Mestrado, ESHTe]. <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/50379/1/2023.04.008.PDF>

Cavalcanti Falcão, M., & Pasa Gómez, C. (2012). ANÁLISE DA SUSTENTABILIDADE DE DESTINOS TURÍSTICOS: UMA PROPOSTA TEÓRICA DE ADEQUAÇÃO DO MODELO DE CICLO DE VIDA DE ÁREAS TURÍSTICAS ÀS DIMENSÕES DA SUSTENTABILIDADE. *Turismo - Visão e Ação*, 14(3), 304-321.

Cárdenas-García, P. J., & Alcalá-Ordoñez, A. (2023). Tourism and Development: The Impact of Sustainability—Comparative Case Analysis. *Sustainability*, 15(2), 1310. <https://doi.org/10.3390/su15021310>

Cardoso, R. (2005). *DIMENSÕES SOCIAIS DO TURISMO SUSTENTÁVEL: Estudo sobre a contribuição dos resorts de praia para o desenvolvimento das comunidades locais* [Tese Doutorado, Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas]. <https://repositorio.fgv.br/server/api/core/bitstreams/df180423-9195-40cb-911b-43a8114b97c4/content>

Carroll, A. & Shabana, K. (2010). The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice. *International Journal Of Management Reviews*, 12(1), 85-105.

Carolina, José. (2019). *Turismo Sustentável: um diagnóstico das práticas sustentáveis de gestão em entidades hoteleiras no entorno do Parque Nacional Peneda-Gerês* [Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho]. https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/60316/1/Dissertac_a_o%2BCarolina%2BSa_o%2BJose_%2Bdefinitiva%2B%28%2BMarc_o%2B2019%29.pdf

Carvalho, P. (2009). Planeamento, redes territoriais e novos produtos turísticos ecoculturais. *Proceedings 1st Cape Verde Congress of Regional Development*, 1421–1439.

Cerqueira, I. (2020). *Turismo Consciente: a sua dimensão nas Aldeias Históricas de Portugal* [Dissertação de Mestrado, Politécnico do Porto]. https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/16702/1/DM_IsabelCerqueira_2020.pdf

Cordeiro, I., Bento, E., & Britto, C. (2011). Turismo e desenvolvimento sustentável: considerações sobre o modelo de resorts no litoral nordeste do Brasil. *Caderno Virtual De Turismo*, 11(3), 355–369. <http://www.redalyc.org/pdf/1154/115421323005.pdf>

Cordeiro, I., & Körössy, N. (2018). Quando as políticas públicas de turismo sustentável ignoram a dimensão social: reflexões a partir do estudo de caso de Fernando de Noronha (PE). *Caderno Virtual De Turismo*, 18(3). <https://doi.org/10.18472/cvt.18n3.2018.1555>

Costa, M., Sardinha, B., & Carvalho, L. (2006). *COMO MEDIR O TURISMO SUSTENTÁVEL? UM ESTUDO DE CASO: APLICAÇÃO DE INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE À PENÍNSULA DE TROIA*. Instituto Politécnico de Setúbal. https://apdr.pt/data/atas/congresso_2006/pdf/70.pdf

Croatiaweek, & Croatiaweek. (2019, August 27). *Record number of tourists visit Dubrovnik in 2019 | Croatia Week*. Croatia Week. <https://www.croatiaweek.com/record-number-of-tourists-visit-dubrovnik-in-2019/>

De Almeida, I. D., & Abranja, N. A. (2009). Turismo e Sustentabilidade. *COGITUR*, 2(2), 15–31. <https://ciencia.iscte-iul.pt/publications/turismo-e-sustentabilidade/25309>

CRUZ, Paulo Márcio. Soberania e superação do Estado Constitucional Moderno. *Juridicas*, Universidade de Caldas – Colômbia, v. 4, p. 17-40, 2007.

De Oliveira, L. R., Medeiros, R. M., De Bragança Terra, P., & Quelhas, O. L. G. (2011). Sustentabilidade: da evolução dos conceitos à implementação como estratégia nas organizações. *Production*, 22(1), 70–82. <https://doi.org/10.1590/s0103-65132011005000062>

De Oliveira, V. (2015). *Modo de Gestão para a Sustentabilidade de Destinos Turísticos - Análise do Caso de Estudo de Percursos da Região de Sintra-Cascais* [Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em Engenharia do Ambiente, Técnico Lisboa]. <https://fenix.tecnico.ulisboa.pt/downloadFile/563345090415158/dissertacao.pdf.pdf>

Detjen, J. (n.d.-a). *Perguntas de inquérito - Tipos e exemplos*. <https://www.limesurvey.org/pt/blog/conhecimento/perguntas-de-inquerito-tipos-e-exemplos>

Detjen, J. (n.d.-b). *Perguntas de inquérito - Tipos e exemplos*. <https://www.limesurvey.org/pt/blog/conhecimento/perguntas-de-inquerito-tipos-e-exemplos>

DIAS, M. (1993). *O INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO: PROBLEMAS TEÓRICOS E METODOLÓGICOS GERAIS* [Dissertação Mestrado, Universidade do Porto]. <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/104265/2/193141.pdf>

Driml, S., & Common, M. (1996). Ecological Economics Criteria for Sustainable Tourism: Application to the Great Barrier Reef and Wet Tropics World Heritage Areas, Australia. *Journal of Sustainable Tourism*, 4(1), 3–16. <https://doi.org/10.1080/09669589608667255>

Dwyer, L., Edwards, D., Mistilis, N., Roman, C., & Scott, N. (2009). Destination and enterprise management for a tourism future. *Tourism Management*, 30(1), 63–74. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.04.002>

Elkington, J. (1994). Towards the Sustainable Corporation: Win-Win-Win Business Strategies for Sustainable Development. *California Management Review*, 36(2), 90–100. <https://doi.org/10.2307/41165746>

Elkington, J. (1998), Governance for Sustainability*. *Corporate Governance: An International Review*, 14: 522-529. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8683.2006.00527.x>

Elkington, J. (1999). Cannibals with forks: the triple bottom line of 21st century business. *Choice Reviews Online*, 36(07), 36–3997. <https://doi.org/10.5860/choice.36-3997>

Félix, N. (2022). *Caracterização do empreendedorismo migrante: Ilha da Madeira* [Dissertação de Mestrado em Gestão/MBA, Universidade Aberta]. <https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/12744/1/TMG MBA NicoleFelix.pdf>

Fennell, D. A. (2008). Ecotourism. In *Routledge eBooks*. <https://doi.org/10.4324/9780203939581>

Gopalakrishnan, K., Yusuf, Y. Y., Musa, A., Abubakar, T., & Ambursa, H. M. (2012). Sustainable supply chain management: A case study of British Aerospace (BAe) Systems. *International Journal of Production Economics*, 140(1), 193-203.

Garrod, B., & Fyall, A. (1998). Beyond the rhetoric of sustainable tourism? *Tourism Management*, 19(3), 199–212. [https://doi.org/10.1016/s0261-5177\(98\)00013-2](https://doi.org/10.1016/s0261-5177(98)00013-2)

Getz, D. (1986). Models in tourism planning. *Tourism Management*, 7(1), 21–32. [https://doi.org/10.1016/0261-5177\(86\)90054-3](https://doi.org/10.1016/0261-5177(86)90054-3)

Getz, D. (1987) *Tourism planning and research: Traditions, models and futures, Strategic Planning for Tourism: An Australian Travel Research Workshop*, 5-6 November 1987, Lord Forrest Hotel, Bunbury, Western Australia: Conference papers and workshop notes, pp. 2-43.

Gössling, S., Hansson, C. B., Hörstmeier, O., & Saggel, S. (2002). Ecological footprint analysis as a tool to assess tourism sustainability. *Ecological Economics*, 43(2–3), 199–211. [https://doi.org/10.1016/s0921-8009\(02\)00211-2](https://doi.org/10.1016/s0921-8009(02)00211-2)

Governo regional dos Açores. (n.d.). Política de gestão da sustentabilidade do turismo dos Açores. In *sustainable.azores.gov.pt*. Governo Regional dos Açores <https://sustainable.azores.gov.pt/wp-content/uploads/2022/10/EC01-02Politica-2022.pdf>.

Governo regional dos Açores. (n.d.). Plano de Ação 2019-2030: Sustentabilidade do Destino Açores. In *sustainable.azores.gov.pt*. Governo Regional dos Açores. https://sustainable.azores.gov.pt/wp-content/uploads/2022/10/EC08_02PlanoAcao2019-2030.pdf

Gunn, C. (1994). Emergence of effective tourism planning and development. In A. Seaton (Ed.), *Tourism: the state of the art*. (pp. 10–19). Wiley.

Hall, C. (2004). *Planejamento turístico: políticas, processos e relacionamentos*. Contexto.

Hallstatt: A town of 800 people that gets a million tourists a year. (n.d.). [Video]. <https://www.bbc.com/news/av/world-europe-49171477>

Hardy, A., & Beeton, R. (2001). Sustainable Tourism or Maintainable Tourism: Managing Resources for More Than Average Outcomes. *Journal of Sustainable Tourism*, 9(3), 168–192. <https://doi.org/10.1080/09669580108667397>

Hunter, C. (1997). Sustainable tourism as an adaptive paradigm. *Annals of Tourism Research*, 24, 850-867.

Inskip, E. (1991). *Tourism planning: an integrated and sustainable development approach*. Van Nostrand Reinhold.

Kataya, V. (2019). *DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL DOCENTE EM TIC: UM PROJETO PARA UMA INSTITUIÇÃO DO ENSINO SUPERIOR EM ANGOLA* [Tese para a obtenção do grau de Doutor, UNIVERSIDADE DE LISBOA]. https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/41766/1/ULSD734072_td_Valeriano_Kataya.pdf

Körössy, Nathália Y. (2008), “Do “turismo predatório” ao “turismos sustentável”: uma revisão sobre a origem e a concolidação do discurso da sustentabilidade na atividade turística.” *Caderno Virtual de Turrismo*, Vol.8, núm.2, pp.56-68. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/1154/115415175006.pdf>

Lima, A. (2021). *Práticas Sustentáveis no Quotidiano e no Contexto do Turismo* [Dissertação de Mestrado, Politécnico do Porto Escola Superior de Hotelaria e Turismo]. https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/18235/1/DM_AnaLima_2021.pdf

Lima, M. (2023). *O SMART GOVERNANCE NA PROMOÇÃO e CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL um modelo conceptual aplicado a smart cities do litoral norte de Portugal* [Dissertação de Mestrado em Gestão, Universidade Aberta]. https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/14934/1/TMG_MiguelLima.pdf

Liu, Z. (2003). Sustainable Tourism Development: A Critique. *Journal of Sustainable Tourism*, 11(6), 459–475. <https://doi.org/10.1080/09669580308667216>

Liu, C. H., Tzeng, G. H., Lee, M. H., & Lee, P. Y. (2013). Improving metro–airport connection service for tourism development: Using hybrid MCDM models. *Tourism Management Perspectives*, 6, 95–107. [10.1016/j.tmp.2012.09.004](https://doi.org/10.1016/j.tmp.2012.09.004).

https://www.researchgate.net/publication/257743450_Improving_metroairport_connection_service_for_tourism_development_Using_hybrid_MCD_M_models

Lusa. (2024a, February 28). Alojamento Local tem dado alavancagem à reabilitação urbana nos Açores. *Idealista/News*. <https://www.idealista.pt/news/imobiliario/habitacao/2024/02/28/62974-alojamento-local-tem-dado-alavancagem-a-reabilitacao-urbana-nos-aco-res>

Lusa, A. (2024b, March 6). Açores passam a integrar programa Destinos Líderes do Mundo. *Observador*. <https://observador.pt/2024/03/06/aco-res-passam-a-integrar-programa-destinos-lideres-do-mundo/>

Magalhães, M. (2017). *Satisfação com o atendimento em farmácias comunitárias: Um estudo no distrito de Braga* [Tese Mestrado, Universidade do Minho]. <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/49799/1/Marta%20Isabel%20Rocha%20Magalh%C3%A3es.pdf>

Malta, M. C. M., & Mariani, M. a. P. (2013). ESTUDO DE CASO DA SUSTENTABILIDADE APLICADA NA GESTÃO DOS HOTÉIS DE CAMPO GRANDE, MS. *Turismo - Visão E Ação*, 15(1), 112. <https://doi.org/10.14210/rtva.v15n1.p112-129>

Mani, V., Agrawal, R., & Sharma, V. (2015). Social sustainability in the supply chain: analysis of enablers. *Management Research Review*, 38(9), 1016-1042. <https://doi.org/10.1108/MRR-02-2014-0037>

Martins, P. (2021). *Turismo e Sustentabilidade: O caso da ilha de São Miguel - Açores* [Dissertação de Mestrado, Universidade dos Açores]. <https://repositorio.uac.pt/bitstream/10400.3/6274/1/DissertMestradoPauloJorgeGoncalvesFerreiraMartins2021.pdf>

Marujo, M. (2008). *Turismo e comunicação*. RVLeitores.

Marujo, M. N., & Carvalho, P. (2010). Turismo, planeamento e desenvolvimento sustentável. *Turismo e Sociedade*, 3(2). <https://doi.org/10.5380/tes.v3i2.19635>

Mason, P. (2003). *Tourism Impacts, Planning and Management*. ButterworthHeinemann.

Mathias, L. (2024, September 6). *7 principais tipos de perguntas para questionário de pesquisa*. MindMiners Blog. <https://mindminers.com/blog/tipos-de-perguntas-usados-em-questionarios/>

McCool, S. F., & Moisey, R. N. (2001). *Tourism, Recreation and Sustainability: Linking Culture and the Environment*. CABI.

Meadows, D. H. e Watts, W. (1972). *Os Limites do Crescimento*. Lisboa: Publicações Dom Quixote.

Medeiros, L. da C. (2013) “Turismo e sustentabilidade ambiental: referências para o desenvolvimento de um turismo sustentável”, *Revista Meio Ambiente e Sustentabilidade*, 3(2), p. 197 - 234. doi: 10.22292/masv3i2.181.

Milano, C., Cheer, J. M., & Novelli, M. (2018). Overtourism a growing global problem. The conversation.

https://www.researchgate.net/publication/326573468_Overtourism_a_growing_global_problem

NASCIMENTO, L. F. Curso de graduação em administração modalidade a distância: gestão ambiental e a sustentabilidade. Florianópolis: UFSC, 2008.

Nogueira, H. (2010). Práticas de gestão sustentável no alojamento turístico: o caso do município de Penacova [Mestrado em Turismo de Interior – Educação para a Sustentabilidade, Escola Superior de Educação - Politécnico de Coimbra]. In *Turismo & Sociedade*. https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/49415/1/HERNANI_NOGUEIRA.pdf

NOGUEIRA, M. (2021). *Os três pilares da sustentabilidade e gestão ágil de projectos: como é que eles se influenciam* [Tese de Mestrado, ISEP]. https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/20069/1/DM_CarolinaNogueira_2021_ME_M.pdf

Norman, W., & MacDonald, C. (2004). Getting to the Bottom of "Triple Bottom Line". *Business Ethics Quarterly*, 14, 243-262.

OESTE PORTUGAL, Tourism Startup Program. (2019). Manual de Boas Práticas e Sustentabilidade no Turismo. In *www.ipleiria.pt*. Instituto Politécnico de Leiria | Turismo do Oeste. <https://www.ipleiria.pt/estm/wp-content/uploads/sites/21/2021/02/Manual-Turismo-e-Empreendedorismo-Final.pdf>

Oliveira, E., & Manso, J. (2010). Turismo sustentável: Utopia ou realidade? *Revista de Estudos Politécnicos*, VIII, 235–253. <http://bdigital.ipg.pt/dspace/handle/10314/2635>

Oliveira, I. (2017). *Luxo sustentável: estudo de caso Tours for you* [Dissertação Mestrado, Universidade Europeia]. <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/18282/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20de%20M-GTH%20-%20In%C3%AAs%20Oliveira%2050028300.pdf>

OMT (1998). Guide for local authorities on developing sustainable tourism. Madrid: OMT.

ONU. (2016). *Agenda 2030 de Desenvolvimento Sustentável: Transformar o nosso Mundo*. United Nations. <https://unric.org/pt/objetivos-de-desenvolvimento-sustentavel/>

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). (2003), *Guia de desenvolvimento do turismo sustentável*. (trad. Sandra Netz). Porto Alegre: Bookman,

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). (2003), *Turismo internacional: uma perspectiva global*. 2.ed. (trad. Roberto Costa). Porto Alegre: Bookman,.

Paiva, R. P. (2019, December 5). Açores são o primeiro arquipélago do mundo com certificado de destino turístico sustentável. *PÚBLICO*. <https://www.publico.pt/2019/12/05/fugas/noticia/aco-res-sao-arquipelago-mundo-certificado-destino-turistico-sustentavel-1896317>

PARTIDÁRIO, M.R. (1999), *Crítérios para um turismo ambientalmente responsável*. Centro de Estudos de Planeamento e Gestão do Ambiente. Caparica.

Partidário, M. (2004). Integração do conceito de desenvolvimento sustentável no turismo nacional. *Jornal Água & Ambiente*, 69, 26–27.

Patrício, B. (2020). *Sustentabilidade Ambiental na Indústria Hoteleira - Perspetiva do Cliente e Gestor* [Trabalho Final na modalidade de Dissertação, Católica Porto Business School]. https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/31886/1/B%C3%A1rbara%20Patr%C3%ADcio%20%20355418016_atualiza%C3%A7%C3%A3o.pdf

Pérez, A., & del Bosque, I. R. (2014). Sustainable Development and Stakeholders: A Renew Proposal for the Implementation and Measurement of Sustainability in Hospitality Companies. *Knowledge and Process Management*, 21(3), 198–205. <https://doi.org/10.1002/kpm.1452>

Perles-Ribes, J. F., Ramón-Rodríguez, A., Vera-Rebollo, J. F., & Ivars-Baidal, J. (2017). The end of growth in residential tourism destinations: steady state or sustainable development? The case of Calpe. *Current Issues in Tourism*, 21(12), 1355–1385. <https://doi.org/10.1080/13683500.2016.1276522>

Presidente do Governo valoriza “notável aumento” de dormidas e hóspedes nos Açores. (n.d.). Comunicação - Portal. <https://portal.azores.gov.pt/web/comunicacao/news-detail?id=13800459>

Rajabali, M. (2020). *As práticas e políticas de gestão ambiental nos hotéis portugueses - Hotéis na região de Lisboa* [Trabalho Final na modalidade de Dissertação, Católica Porto Business School]. https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/32070/1/00708_31_malik-moez-rajabali-355418077-tfm-integral.pdf

Real, D. (2009). *Desenvolvimento sustentável - Perspetivas Críticas* Paper presented at the *Desenvolvimento sustentável - Perspetivas Críticas* Lisboa.

Ribeiro, C. (2022). *Sustentabilidade Social na Indústria Hoteleira* [Trabalho Final na modalidade de Dissertação, Católica Porto Business School]. <https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/38538/1/203042646.pdf>

Rodrigues, S. (2012). *Turismo sustentável em destinos rurais: o papel dos residentes* [Dissertação Mestrado, Universidade de Aveiro]. <https://ria.ua.pt/bitstream/10773/10648/1/7469.pdf>

Saarinen, J. (2006). Traditions of sustainability in tourism studies. *Annals of Tourism Research*, 33(4), 1121–1140. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2006.06.007>

Santos, M. (2004). *A Natureza do Espaço: Técnica e Tempo, Razão e Emoção* (Coleção Milton Santos Livro 1). EDUSP.

SAVITZ, A. W.; WEBER, K. The triple bottom line: how today's best-run companies are achieving economic, social, and environmental success – and how you can too. San Francisco: Wiley & Sons, 2006.

Secretaria Regional do Turismo, Mobilidade e Infraestruturas. (2022). Açores no rumo da sustentabilidade. In <https://www.igamaot.gov.pt/>. Secretaria Regional do Turismo, Mobilidade e Infraestruturas - GRA. https://www.igamaot.gov.pt/wp-content/uploads/SustentabilidadeAcores_RN_IMPEL_2023.pdf

Sharpley, R. (2009). *Tourism Development and the Environment: Beyond Sustainability?* (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781849770255>

Silva, C. (2014). *Ferramentas de Apoio à Implementação da Sustentabilidade na Gestão da Cadeia de Abastecimento* [Tese de Mestrado, Universidade de Aveiro]. <https://ria.ua.pt/bitstream/10773/16146/1/tese.pdf>

Silva, C. (2015). *Ferramentas de Apoio à Implementação da Sustentabilidade na Gestão da Cadeia de Abastecimento* [Tese Mestrado, Universidade de Aveiro]. <https://ria.ua.pt/bitstream/10773/16146/1/tese.pdf>

Silva, H. (2024). *TURISMO E SUSTENTABILIDADE: CERTIFICAÇÃO SUSTENTÁVEL E FATORES CRÍTICOS NA SUA IMPLEMENTAÇÃO* [Relatório de estágio Mestrado, Universidade de Coimbra]. https://estudogeral.uc.pt/retrieve/274017/HugoSilva_versaofinal.pdf

Silva, R. (2020). *Gestão para a Sustentabilidade no Alojamento Turístico: estudos de caso de sucesso* [Tese Mestrado, Politécnico da Guarda]. <https://bdigital.ipg.pt/dspace/bitstream/10314/5202/1/GST%20-%20Rafaela%20F%20G%20Silva.pdf>

Silvano, M. J. M. (2006). *O Turismo em áreas rurais como factor de desenvolvimento. O caso do Parque Natural de Montesinho*. Tese de Mestrado. Universidade de Aveiro.

Simmonds, L. (2024, August 13). *Croatian overtourism: Dubrovnik has 27 tourists per inhabitant*. Total Croatia. <https://total-croatia-news.com/news/croatian-overtourism-dubrovnik/>

Sousa, A. (2023). *Projeto Centro Sustentável* [Projeto de Mestrado em Turismo, Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra]. <https://estudogeral.uc.pt/retrieve/261763/Projeto%20Centro%20Sustent%C3%A1vel-%20Ana%20Patr%C3%ADcia%20Sim%C3%B5es%20de%20Sousa%20%285%29.pdf>

SREA. (n.d.). <https://srea.azores.gov.pt/>

Statistics Portugal - web portal. (n.d.). <https://www.ine.pt/>

Stylos, N., & Vassiliadis, C., (2015) Differences in Sustainable Management Between Four- and Five-Star Hotels Regarding the Perceptions of Three-Pillar Sustainability. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 24:8, 791-825, <https://doi.org/10.1080/19368623.2015.955622>

Swarbrooke, J. (2000). *Turismo sustentável: conceitos e impacto ambiental* (Vol. 1). Aleph.

TAVARES, B. (2015). *PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE NO SETOR HOTELEIRO – ESTUDO DE CASO DO NEYA LISBOA HOTEL* [TRABALHO FINAL DE MESTRADO DISSERTAÇÃO, Universidade de Lisboa]. <https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/13246/1/DM-BCDT-2016.pdf>

This Croatian city is struggling with overtourism. Is Game Of Thrones to blame? (2024, September 10). World Economic Forum. <https://www.weforum.org/agenda/2019/11/the-croatian-city-featured-in-game-of-thrones-is-so-flooded-with-tourists-that-it-may-ban-new-restaurants/>

Turismo de Portugal. (n.d.). GUIA DE BOAS PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE PARA A ANIMAÇÃO TURÍSTICA. In *business.turismodeportugal.pt* <https://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/geoturismo/apresentacao-guia%20boas-praticas-sustentabilidade-para-animacao-turistica.pdf>

Tosun, C., & Jenkins, C. (1996). Regional planning approaches to tourism development: the case of Turkey. *Tourism Management*, 17(7), 519–531. [https://doi.org/10.1016/s0261-5177\(96\)00069-6](https://doi.org/10.1016/s0261-5177(96)00069-6)

Volta ao Mundo. (2024, June). Açores, uma sólida tendência em alta. *Volta Ao Mundo*. <https://www.voltaaomundo.pt/2024/06/16/acoes-uma-solida-tendencia-em-alta/destinos/880983/>

UNEP & UNWTO. (2005). Making tourism more sustainable – A guide for policy makers, p. 12. www.unep.fr/shared/publications/pdf/DTIx0592xPA-TourismPolicyEN.pdf. Accessed 2 July 2019.

Vieira, J. (2007). *Planeamento e ordenamento territorial do turismo: uma perspectiva estratégica*. Editorial Verbo.

Wang, L., & Lin, L. (2007). A methodological framework for the triple bottom line accounting and management of industry enterprises. *International Journal of Production Research*, 45(5), 1063-1088.

WERTHER; CHANDLER - Strategic Corporate Social Responsibility. Stakeholders in a Global Environment. 2 (2011) 3-23

Williams, S. (2009). *Tourism Geography- A New Synthesis*. Routledge.

Anexo I

Práticas de Gestão em Alojamentos Locais da Ilha Terceira: um contributo para o Turismo Sustentável

O presente questionário enquadra-se no âmbito do trabalho de investigação com vista à realização de uma Tese de Mestrado em Gestão, realizada na Universidade Aberta. O principal objetivo da análise prende-se com o diagnóstico das práticas de gestão da sustentabilidade nas entidades de alojamento turístico, da tipologia de Alojamento Local, da Ilha Terceira.

A realização deste questionário é totalmente voluntária.

Será garantido total anonimato e confidencialidade quer dos realizadores do presente questionário assim como dos resultados obtidos. Os resultados provenientes dos dados obtidos serão utilizados para fins académicos.

Solicita-se, deste modo, que responda com sinceridade e de modo espontâneo a todas as questões.

Agradecemos a sua colaboração!

* Indica uma pergunta obrigatória

Introdução

Para efeitos de análise de dados, agradecia se pudesse responder às seguintes questões:

Nota: Afirma-se que os dados preenchidos relativamente à questão 1.1. apenas serão utilizados para filtragem e eliminação de resultados duplicados. Qualquer dado preenchido neste mesmo campo não será utilizado no estudo académico, prevalecendo assim o princípio do anonimato afirmado anteriormente.

1. Poderia identificar o nº RRAL atribuídos ao seu estabelecimento (para motivos de filtragem de informação e eliminação de duplicados)? *

Dimensão Ambiental

Responda com **Sim/Não/Não Sei** às seguintes questões:

2. Utiliza painéis solares no seu estabelecimento? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não sei

3. Utiliza luzes LED no seu estabelecimento? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não sei

4. Quando mobilou o seu estabelecimento teve em conta a eficiência energética dos equipamentos? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não sei

5. Utiliza sensores automáticos de luz no seu estabelecimento? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não sei

6. Utiliza mecanismos de descarga de baixo fluxo/bifásicos no seu estabelecimento? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não sei

7. Disponibiliza ecopontos domésticos no seu estabelecimento? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não sei

8. Utiliza materiais de limpeza *eco-friendly*, na limpeza do seu estabelecimento? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não sei

9. Na escolha dos seus fornecedores procura fornecedores com certificação ambiental ou garantias *eco-friendly*? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não sei

Dimensão Ambiental

Responda à seguinte questão:

10. Em estadias superiores a 1 noite fornece serviços de limpeza de quarto/ Mudança de roupa da cama ou Mudança de toalhas?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

Nota: No caso de a resposta anterior ter sido “**Sim**” responda **Sim/Não/Não Sei** às seguintes questões. No caso de a resposta anterior ter sido negativa “**Não**” responda com “**Não Aplicável**”.

11. Pratica políticas de poupança de água promovendo a redução da mudança dos lençóis? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não Sei
- Não Aplicável

12. Pratica políticas de poupança de água promovendo a redução da mudança das toalhas? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não Sei
- Não Aplicável

Dimensão Ambiental

Responda às seguintes questões:

13. Em termos arquitetónicos, houve preocupação em realizar um projeto com os menores impactos ambientais possíveis? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

14. Em termos arquitetónicos, houve preocupação em realizar um projeto com o maior aproveitamento de luz natural possível? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

15. Todos os quartos têm janela para aproveitamento da luz natural? *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

Dimensão Ambiental

De 1 a 5 classifique o nível de importância que atribui às seguintes práticas no decorrer das funções de gestão do seu Alojamento Local:

16. Gestão da Eficiência Energética *

Marcar apenas uma oval.

1 - Nenhuma ou Muito Pouca Importância

2 - Pouca Importância

3 - Relativa Importância

4 - Alguma Importância

5 - Muito Importante

17. Gestão da Eficiência de Resíduos *

Marcar apenas uma oval.

1 - Nenhuma ou Muito Pouca Importância

2 - Pouca Importância

3 - Relativa Importância

4 - Alguma Importância

5 - Muito Importante

18. Eficiência na Utilização da Água *

Marcar apenas uma oval.

- 1 - Nenhuma ou Muito Pouca Importância
- 2 - Pouca Importância
- 3 - Relativa Importância
- 4 - Alguma Importância
- 5 - Muito Importante

Dimensão Social

Responda com **Sim/Não/Não Sei** às seguintes questões:

19. Utilizou/a produtos locais na decoração do seu estabelecimento de Alojamento Local? *
(Exmp: Bordados)

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não Sei

20. Faz parte de Associações ou outras entidades para gestores/empresários/empreendedores do turismo local? *
(Exmp: CCAH; ALA ou outras)

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não Sei

21. O seu estabelecimento contempla as condições necessárias e adequadas a pessoas de mobilidade reduzida? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não
 Não Sei

22. Envolve com frequência a sua atividade comercial turística com instituições/entidades de caridade local? *

(Exmp : Entrega de comida não consumida, apoio financeiro, entrega de mobiliário/lençóis/toalhas antigos)

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não
 Não Sei

23. Fala Inglês de nível médio ou alto? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não
 Não Sei

24. Dispõem de nível médio ou alto de comunicação noutra língua (exceto português e/ou inglês)? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não
 Não Sei

Dimensão Social

Responda com **Frequentemente/Com pouca Frequência/Raramente** às seguintes questões:

25. Promove ideias de atividades a realizar ou locais a visitar na Ilha aos seus hóspedes? *
(Exmpl: Trilhos, Museus, Touradas, Miradouros)

Marcar apenas uma oval.

- Frequentemente
 Com Pouca Frequência
 Raramente

26. Promove ideias de estabelecimentos a frequentar na Ilha aos seus hóspedes? *
(Exmpl: Restaurantes, Cafés, Lojas)

Marcar apenas uma oval.

- Frequentemente
 Com Pouca Frequência
 Raramente

Dimensão Social

Responda às seguintes questões:

27. O seu estabelecimento fornece refeições, incorporadas ou não aquando da marcação do alojamento? (Exmp : Pequeno-Almoço)? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

28. O seu estabelecimento fornece, nos seus serviços associados, brindes alimentares aos seus hóspedes (Exmp : Fruta, Vinho, Queijo)? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

29. No seu estabelecimento, pratica a venda de outros produtos (Exmp: Biscoitos, pão, vinhos, bordados)? *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

Nota: No caso de pelo menos uma das respostas anteriores ter sido “**Sim**” responda **Sim/Não/Não Sei** à seguinte questão. No caso de todas as respostas anteriores terem sido negativas “**Não**” responda com “**Não Aplicável**”.

30. Utiliza preferencialmente produtos regionais? *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

Não Sei

Não Aplicável

Dimensão Social

Responda às seguintes questões:

31. Tem Staff contratado? *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

Nota: No caso de a respostas anterior ter sido “**Sim**” responda **Sim/Não/Não Sei** às seguintes questões. No caso a resposta anterior ter sido negativa “**Não**” responda com “**Não Aplicável**”.

32. Disponibiliza formações frequentes para a evolução das capacidades do seu Staff? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não Sei
- Não Aplicável

33. Dispõe de pessoas com nível médio ou alto de comunicação em inglês no seu Staff? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não Sei
- Não Aplicável

34. Dispõe de pessoas com nível médio ou alto de comunicação numa outra língua (exceto português ou inglês) no seu Staff? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não Sei
- Não Aplicável

35. Aquando da contratação de novos membros para o seu Staff procura, sempre que possível, pessoas locais (nascidas na Ilha ou residentes desta) ou cuja formação tenha sido realizada em entidades locais? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não Sei
- Não Aplicável

Responda com **Sim/Não/Não Sei** às seguintes questões:

36. O seu estabelecimento possui política de sustentabilidade? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não Sei

37. Na escolha dos seus fornecedores procura fornecedores cuja produção seja realizada localmente? *

(Exmp: Produtos e/ou produtores Marca Açores)

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não Sei

38. Procura frequentemente, ou contrata externamente quem lhe procure, apoios ao investimento em matérias de sustentabilidade para alojamentos locais? *

(Exmp: Apoio ao investimento em painéis solares)

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não Sei

39. Na realização do seu investimento candidatou-se à atribuição de fundos que apõem a sustentabilidade? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não Sei

Responda à seguinte questão:

40. Realiza com alguma frequência um Diagnóstico à Sustentabilidade Financeira da sua empresa de Alojamento Local? *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

Nota: No caso de a resposta anterior ter sido “**Sim**” responda selecionando uma das opções disponibilizadas. No caso a resposta anterior ter sido negativa “**Não**” responda com “**Não Aplicável**”.

41. Com que frequência realiza média realiza o Diagnóstico à Sustentabilidade Financeira da sua empresa de Alojamento Local? *

Marcar apenas uma oval.

Trimestral

Anual

Bianual

Outra

Não Aplicável

Dimensão Económica

Responda à seguinte questão:

42. Considerou a Sustentabilidade do seu estabelecimento uma das prioridades centrais aquando da realização do investimento? *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

Nota: No caso de a resposta anterior ter sido “**Sim**” responda selecionando uma das opções disponibilizadas. No caso a resposta anterior ter sido negativa “**Não**” responda com “**Não Aplicável**”.

43. Qual diria ter sido a percentagem média do investimento total realizado destinada à sustentabilidade e/ou práticas de gestão sustentável do seu estabelecimento? *

Marcar apenas uma oval.

- 0% a 5%
- 6% a 10%
- 11% a 15%
- 16% ou superior
- Não Aplicável

Outras Perguntas

Responda com **Sim/Não/Sem opinião** às seguintes questões:

44. Considera que a Gestão da Sustentabilidade e a adoção de práticas sustentáveis, em estabelecimentos de alojamento local, assumem hoje um papel basilar na Gestão de Alojamentos Locais na Ilha Terceira? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Sem Opinião

45. Considera que as associações comerciais e entidades governamentais locais têm disponibilizado as ferramentas necessárias que permitem aos empresários do turismo local desenvolver e aprofundar conhecimentos sobre as práticas de gestão sustentável em alojamentos locais? (Exmp: Ações de Formação; apoio a diagnósticos de sustentabilidade, outros) *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Sem Opinião

46. Considera a sustentabilidade e práticas de gestão sustentável num Alojamento Local uma mais valia potenciadora da criação de vantagens competitivas num mercado do turismo de natureza como o dos Açores e/ou da Ilha Terceira? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Sem Opinião

47. Considera, no futuro, investir na sustentabilidade do seu estabelecimento de Alojamento Local? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Sem Opinião

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

Google Formulários