

VI INTERNATIONAL TOURISM CONGRESS

The Image and Sustainability of Tourist Destinations

27 – 29 November 2013 – Peniche, Portugal

**Análise das experiências na adoção de práticas de turismo sustentável
pelo setor hoteleiro português**

Ana Sofia da Costa Viana

GiTUR – Grupo de Investigação em Turismo

Instituto Politécnico de Leiria

Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar

**Análise das experiências na adoção de práticas de turismo sustentável
pelo setor hoteleiro português**

*Analysis of experiences in the adoption of sustainable tourism practices
by the Portuguese hotel sector*

Ana Sofia Viana¹

Resumo

Nas últimas décadas, tem havido uma crescente preocupação com os impactos negativos do turismo. Esses impactos que podem ser observados em diversas áreas (económica, social, cultural e ambiental), devido à complexidade da atividade turística. No seguimento dessas preocupações, surge e desenvolve-se o conceito de turismo sustentável, presente nas diversas agências envolvidas neste problema, desde a Organização Mundial do Turismo, à Organização das Nações Unidas ou à União Europeia.

Uma ferramenta essencial para lidar com o turismo sustentável e a sua aplicação no mundo dos negócios são os indicadores do turismo sustentável elaborado pela OMT, porque permitem medir e comparar os impactos do turismo em diferentes regiões ou países. Neste artigo vamos concentrar-nos nos instrumentos de políticas voluntárias para o turismo sustentável.

O objetivo deste trabalho é fornecer uma abordagem dos conceitos e ferramentas mais relevantes em termos de turismo sustentável e sua implementação para o caso específico

¹ Doutorada em Marketing e Comercio Internacional, pela Universidad da Extremadura (Espanha), docente na ESTM - Instituto Politécnico de Leiria, Investigadora no GITUR - Grupo de Investigação em Turismo. Correio eletrónico: sviana@ipleiria.pt

dos alojamentos turísticos portugueses, e, mais especificamente, os hotéis, a fim de medir e comparar os vários instrumentos e identificar as motivações e as dificuldades da sua implementação.

Palavras-chave: Turismo sustentável, Iniciativas voluntárias, Hotelaria

Abstract

In recent decades there has been a growing concern about the negative impacts of tourism. These impacts that can be observed in many different areas (economic, social, cultural and environmental) due to the complexity of tourism activity. Following this concern, arises and develops the concept of sustainable tourism, present in the various agencies involved in this problem, since to WTO, the United Nations or European Union.

An essential tool for dealing with sustainable tourism and its application in business are indicators of sustainable tourism prepared by the WTO because it can measure and compare the impacts of tourism in different regions or countries. In this paper we will focus on voluntary policy instruments for sustainable tourism.

The aim of this paper is to provide an approach to the concepts and tools more relevant in terms of sustainable tourism to power after carrying out an application from them to the specific case of the Portuguese tourist accommodations, and more specifically to hotels in order to measure and compare the various instruments and identify the motivations and difficulties of implementation.

Keywords: voluntary initiative, sustainable tourism, hotel companies

Introdução

O turismo é uma atividade de grande importância a nível mundial. Segundo a Organização Mundial do Turismo, um número cada vez maior de países investiu no turismo, transformando-o num motor essencial de progresso e desenvolvimento socioeconómico através das receitas de exportação, a criação de empresas e emprego e o desenvolvimento de infraestruturas (UNWTO, 2013). De facto, segundo esta organização, ao longo das últimas seis décadas o turismo experimentou uma expansão contínua e diversificada, tornando-se um dos setores económicos com maiores e mais rápido crescimento do mundo.

Os dados seguintes permitem confirmar a afirmação anterior. Apesar de choques ocasionais, as chegadas de turistas internacionais têm mostrado crescimento praticamente ininterrupto - de 25 milhões em 1950, para 278 milhões em 1980, 528 milhões em 1995 e 1,035 milhões em 2012 (UNWTO, 2013).

Este crescimento parece não ficar por aqui, pois as previsões de longo prazo apontam para um aumento das chegadas de turistas internacionais em todo o mundo de 3,3% ao ano a partir de 2010-2030 para atingir 1,8 bilhões em 2030 (UNWTO, 2013).

Tal como para outros sectores de atividade, o crescimento acentuado dos últimos anos gerou impactos económicos, sociais e ambientais, impactos que foram em muitas ocasiões, claramente negativos. Importa pois perspetivar um crescimento assente no

paradigma da sustentabilidade, no sentido de uma nova abordagem orientada para a redução das repercussões negativas.

Para isso é importante ajudar os diversos intervenientes na atividade turística a adotar medidas apropriadas a uma redução do impacto desta atividade no ambiente e contribuir efetivamente para o desenvolvimento sustentável da comunidade envolvente.

Marco teórico

O surgimento do conceito de turismo sustentável, tal como sucede com o conceito de desenvolvimento sustentável que lhe serve de referência, encontram-se intimamente ligados aos impactos de determinadas atividades humanas. Ao longo do tempo foram surgindo diversas definições de turismo sustentável, no entanto, a definição mais aceite e utilizada é a da Organização Mundial do Turismo que definiu, em 1995, o Turismo sustentável como *“aquele que é ecologicamente suportável a longo prazo, economicamente viável, assim como ética e socialmente equitativo para as comunidades locais. Exige integração ao meio ambiente natural, cultural e humano, respeitando a frágil balança que caracteriza muitos destinos turísticos, em particular pequenas ilhas e áreas ambientalmente sensíveis.”* (OMT, 1995).

Com o objetivo de contribuir para o Turismo sustentável a OMT elaborou **12 metas:**

Quadro 1. 12 Metas do Turismo sustentável

1) Viabilidade Económica	Gerar benefícios a longo prazo
2) Prosperidade Local	Maximizar a contribuição do turismo
3) Qualidade no Emprego	Reforçar volume e a qualidade do emprego
4) Equidade Social	Distribuir benefícios económicos e sociais
5) Satisfação do visitante	Proporcionar experiência saudável e segura
6) Controle Local	Dar poder às comunidades locais

7) Bem-estar da comunidade	Melhorar qualidade vida das comunidades locais
8) Riqueza cultural	Respeitar e reforçar o património cultural
9) Integridade Física	Evitar a degradação física do meio envolvente
10) Diversidade Biológica	Apoiar a conservação da biodiversidade
11) Eficiência dos recursos	Minimizar a utilização recursos não renováveis
12) Pureza Ambiental	Minimizar contaminação do ar, água e solo

Fonte: OMT y PNUMA (2005)

Estas metas têm servido de referência para os diferentes organismos e governos definirem as suas estratégias de turismo sustentável. Assim, a par dos instrumentos políticos disponibilizados pelas organizações centrais, surgiram nos últimos anos diversos instrumentos de autorregulação do próprio sector industrial.

Muitos desses instrumentos aparecerem por recomendação das diversas organizações internacionais, como por exemplo das Nações Unidas, que no seu programa de ação resultante da Cimeira da Terra, realizada no Rio de Janeiro em 1992, a Agenda 21, estabeleceu que o desenvolvimento, a adoção e a implementação de iniciativas por parte da indústria deveria ser uma das prioridades principais para alcançar os objetivos do desenvolvimento sustentável. Também a nível europeu, o Quinto e o Sexto Programa de Ação em Matéria do Ambiente referem a necessidade da indústria repartir responsabilidades de autorregulação, e concretamente a Estratégia de Desenvolvimento Sustentável da União Europeia (CEC 2001) aposta na extensão do uso de instrumentos de mercado e incentivos para favorecer uma atitude mais proactiva por parte das empresas (Ayuso, 2003).

Esta autorregulação refere-se a iniciativas voluntárias por parte da indústria que vão mais além da legislação existente no seu compromisso de melhorar o seu comportamento ambiental e sustentável (Ayuso, 2003). Segundo Ayuso (2003) os

instrumentos voluntários prometem maior rapidez e eficácia para alcançar os objetivos da política ambiental e com menos custos do que os instrumentos reguladores, destacando-se os seguintes: Sistemas de Gestão Ambiental, Guias de boas práticas, códigos de conduta, etiquetas ecológicas, indicadores ambientais e o Benchmarking.

Metodologia

Com o presente estudo pretendia-se analisar a responsabilidade e contribuição real a nível empresarial para o turismo sustentável. Procurávamos identificar até que ponto as empresas turísticas portuguesas, mais concretamente o setor hoteleiro, estão comprometidas em matéria de sustentabilidade e que tipos de iniciativas estão a adoptar na concretização deste objectivo.

Assim, numa primeira fase começámos pela delimitação da população e da amostra através de um inquérito inicial aos diretores de hotéis e a análise de estudos prévios para saber quais os hotéis que adotavam mais do que um dos instrumentos voluntários referidos anteriormente.

Numa segunda fase utilizámos a análise qualitativa exploratória (Grounded Theory) recolhendo os dados através de uma entrevistas com os diretores hoteleiros onde procurávamos identificar:

- 1) As atuações em matéria ambiental das unidades hoteleiras.
- 2) As motivações mais relevantes para a adoção destas práticas voluntárias.
- 3) Os principais obstáculos e dificuldades na sua implementação.

- 4) A percepção dos diretores quanto à interação das dimensões do turismo sustentável.
- 5) Opinião dos diretores sobre quem deve contribuir para o turismo sustentável.

Numa terceira fase, os mesmos responsáveis das unidades hoteleiras responderam a um questionário (análise quantitativa) para comparar o seu discurso durante a entrevista (semi-dirigida) com as iniciativas concretamente empreendidas. Isto para tentar superar as respostas politicamente corretas e aumentar a fiabilidade do estudo.

Resultados e Discussão

Relativamente às **principais medidas ambientais** concluímos que as questões mais referidas foram as relacionadas com o “solos, água, bosque e ar”, tratar "os resíduos sólidos e líquidos ", “as técnicas eficientes de energia” e “formação” como uma forma de sensibilizar a seu pessoal para atuar nas questões ambientais. Concluímos que a maioria dos hotéis já adotam práticas ambientais, segundo eles muito além do que o exigido por lei. Também referiram a importância de proporcionar "informação para um comportamento responsáveis por parte dos turistas" e a divulgação dos seus próprios "valores ambientais" e suas atuações, o que demonstra um certo conhecimento do impacto do turismo sobre o meio ambiente (Quadro 2).

Quadro 2. Principais medidas ambientais adotadas

CATEGORIA: Atuações matéria de meio ambiente			
Subcategoria	Subcategoria	Sources	References
Solo, água, ar		24	74
Resíduos Sólidos e Líquidos		22	70

Técnicas Eficientes Energia		22	63
Formação		23	51
Marketing Verde		18	37
Informação comportamento responsável Turistas		19	39
Valores Ambientais		19	39
Auditorias		10	17
Produtos Tóxicos		8	12
Riscos Intoxicação		5	7
Aplicação Práticas Ambientais			
	Boas práticas e códigos de conduta	22	66
	Cumprimento leis	17	32

Entre as **principais motivações** para a adoção de práticas de turismo sustentável estão a preocupação dos diretores com a "Reputação" e a "credibilidade e certificação" da sua unidade hoteleira. Alguns salientaram que foi por razões estratégicas, para ganhar notoriedade em comparação com os seus concorrentes, que começaram com a adoção destas práticas. Outras razões mencionadas pelos diretores dos hotéis foram a "redução de custos" e a "rentabilidade".

Quadro 3. Principais Motivações

CATEGORIA: Motivações		
Subcategoria	<i>Sources</i>	<i>References</i>
Notoriedade	22	82
A credibilidade e certificação	21	82
Redução de custos	23	58
Rentabilidade	19	45
Satisfação do cliente	14	31
Turistas Verdes	20	38
Comunidade Local	13	30

Os **principais obstáculos** referidos pelos diretores hoteleiros na adoção de práticas de turismo sustentável foram a falta de medidas governamentais de apoio e a burocracia

nos processos de certificação, o alto custo de investimento requerido, as dificuldades de aplicação prática e uma certa desmotivação pela pouca importância ainda atribuída pelos clientes a estas práticas.

Quadro 4. Principais Obstáculos

CATEGORIA: Obstáculos e dificuldades		
Subcategoria	<i>Sources</i>	<i>References</i>
Medidas Governamentais	20	53
Custo Investimento	17	47
Importância Clientes	19	39
Implementação	16	21
Desmotivação	6	6
Assistência Técnica	5	8

Em relação à percepção da **interação das dimensões** do turismo sustentável (sustentabilidade sociocultural, económica e ecológica/ambiental) por parte dos empresários hoteleiros chegámos aos seguintes resultados:

a) **Interpretação da dimensão sociocultural da sustentabilidade**

As questões socioculturais incluem as relacionadas com a difusão do património gastronómico regional, referido como um fator diferenciador dos hotéis relativamente à concorrência com outras regiões. Podemos comprovar aqui que há uma compreensão relacional das dimensões do turismo sustentável, a dimensão sociocultural com a económica, que lhes permite uma vantagem competitiva. Também se denota uma relação entre a preocupação sociocultural e a questão económica, porque o que se

pretende com a difusão do património local é um aumento da estada media nos hotéis. O sentido de responsabilidade social também foi demonstrado pelos empresários hoteleiros que se preocupam com questões sociais de apoio à população local, aos desfavorecidos ou pessoas com alguma incapacidade.

b) Interpretação da dimensão económica da sustentabilidade

Concluimos que a maioria dos empresários hoteleiros tem a ideia de que o hotel é um fator de desenvolvimento da região ou localidade, sobretudo em pequenas localidades ou em regiões que são altamente dependentes do turismo, uma vez que proporciona emprego aos residentes locais e ajuda a criar oportunidades de negocio aos seus fornecedores, também na sua maioria locais. A "sustentabilidade económica" é, pois interpretada no âmbito do desenvolvimento socioeconómico de uma comunidade. Há uma preocupação pela gestão eficiente dos recursos a fim de preservá-los para as gerações futuras, através de viabilidade e da melhora do comportamento económico das empresas e da indústria do turismo no seu conjunto, procurando um desenvolvimento económico sustentável baseado na melhoria da qualidade, na diversificação de produtos turísticos existentes e na extensão da temporada turística.

c) Interpretação da dimensão ambiental ou ecológica da sustentabilidade

Verificámos que os diretores hoteleiros têm-na como uma forma de preservar o meio ambiente, tratando de minimizar o uso dos recursos naturais. Esta interpretação de poupança de recursos ambientais entrelaça-se com a dimensão económica da redução de custos, aumento da rentabilidade da empresa, sobretudo em tempos de crise.

Outra das questões levantadas era saber a opinião dos empresários sobre **quem deve contribuir para o desenvolvimento do turismo sustentável**. As respostas mostram que os mesmos destacam a importância e a necessidade da intervenção das autoridades locais (municípios) e a sua colaboração nas políticas de gestão de resíduos para minimizar os impactos ambientais das atividades económicas. Os que ainda não iniciaram processos de certificação consideram que o meio ambiente é um problema externo às suas empresas no sentido de que a proteção do meio ambiente é responsabilidade das administrações centrais, regionais e locais. Os empresários hoteleiros que já iniciaram atuações ambientais, principalmente através de certificações, veem o ambiente como uma responsabilidade e um problema interno, mas ainda cedem na tentação de desviar a responsabilidade para outras entidades por não atuarem mais e melhor.

Conclusões

Em relação aos objetivos que definimos neste trabalho, obtivemos as seguintes conclusões:

- Observa-se a necessidade de aumentar o conhecimento e aplicação prática do conceito de turismo sustentável.
- Existe legislação ambiental, mas dispersa, sem um enfoque integral. E, além disso, está ligada a uma excessiva burocracia e desconhecimento dos procedimentos por parte dos funcionários das administrações públicas.

- Verificámos que o compromisso do sector hoteleiro português ainda está numa fase inicial da estratégia e comunicação e ainda falta o seguinte passo que consiste na análise e na avaliação.
- As medidas voluntarias mais utilizadas são guias de boas práticas e códigos de conduta, no entanto poucos tem verdadeiros sistemas de gestão ambiental.
- Existe uma combinação das diferentes perspetivas de interpretação quanto ao principal impulsionador nas mudanças da organização (a perspectiva das vantagens competitiva, a perspectiva dos atores ou partes interessadas e a perspectiva do processo cognitivo) já que a maioria das empresas hoteleiras decidiram pôr em prática os instrumentos de política voluntários por iniciativa dos diretores de hotéis e para a credibilidade e reputação perante as partes interessadas. Destacam-se também as atuações ambientais relacionadas com vantagens competitivas, seja indiretamente mediante a melhoria da imagem, seja diretamente através da redução de custos.

Face a estes resultados consideramos que seria interessante os governos, nacionais e locais, empresas públicas e os municípios começarem a dar o exemplo e aplicarem as iniciativas ambientais voluntarias e fazer um esforço para garantir a aplicação da legislação ambiental, com objetivo de facilitar o funcionamento dos instrumentos de mercado e criar condições de igualdade para todas as empresas. Dar a conhecer os casos de sucesso de implementação destas iniciativas divulgando as vantagens para que mais empresas fiquem sensibilizadas e com vontade de aderir.

Referencias Bibliográficas

Ayuso, S. (2003). *Gestión Sostenible en la Industria Turística – Retórica y práctica en el sector hotelero español*. Universitat Autònoma de Barcelona, Tesis doctoral.

Ayuso, S. (2007). Comparing Voluntary Policy Instruments for Sustainable Tourism: The Experience of the Spanish Hotel Sector. *Journal of Sustainable Tourism*, Vol. 15, no. 2, pp.144-159.

Organização Mundial do Turismo (2001). *Introdução ao Turismo*. São Paulo, Roca.

Organização Mundial do Turismo (2003). *Turismo internacional: uma perspectiva global*. São Paulo, Roca, 2ª Edição.

UNWTO (2013). *Tourism Highlights*, Edição 2013.

World Tourism Organization (WTO) (1993) *Sustainable Tourism Development: Guide for Local Planners*. Madrid: World Tourism Organisation.

World Tourism Organization (WTO) (1996). *Agenda 21 for Tourism & Travel Industry*. [<http://www.world-tourism.org/sustainable/doc/a21-fore.pdf>], acedido em 2 de Maio de 2009.

World Tourism Organization (WTO) (1998) *Guide for Local Authorities on Developing Sustainable Tourism*. Madrid: World Tourism Organisation.