

ANA BRANCA CARVALHO
ÁLVARO TEIXEIRA BONITO
PAULA MARQUES DOS SANTOS
(COORDENAÇÃO)

VII CONFERÊNCIAS INTERNACIONAIS

II JORNADAS *LEX TURISTICA DURIENSIS*

[*NOVA GOVERNANÇA*]



LAMEGO, 2015



VII CONFERÊNCIAS INTERNACIONAIS
II JORNADAS *LEX TURISTICA DURIENSIS*
[NOVA GOVERNANÇA]

10 e 11 de abril de 2015





FICHA TÉCNICA

TÍTULO:

LEX TURISTICA DURIENSIS - NOVA GOVERNANÇA

COORDENAÇÃO:

Ana Branca Soeiro de Carvalho

Álvaro Teixeira Bonito

Paula Marques dos Santos

EDIÇÃO: Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego

CIDADE: Lamego

ANO: 2015

DESIGN GRÁFICO:

Damiana Guedes

SECRETARIADO:

Ana Parente

ISBN: 978-989-97258-3-6





PREFÁCIO

A Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego, unidade orgânica do Instituto Politécnico de Viseu tem vindo, na senda da transferência de conhecimento, a promover Conferências Internacionais de carácter científico/académico. Sem dúvida que o interior consegue desenvolver estratégias formativas e educativas que há muito tinham sido apenas concentradas nos grandes centros urbanos.

As condições estruturais, a qualidade de vida, o bem estar e a interação nas relações interpessoais e académicas, numa escola de ensino superior como a ESTGL, tornam este projecto viável e, sobretudo, profícuo no seu contexto social, empresarial e educativo.

Pretendemos trabalhar em rede, com parcerias Institucionais que se revelam interessadas e participativas em/e com todas as propostas sugeridas.

Conseguimos satisfazer as necessidades coletivas tão apregoadas na/e pela administração respeitando e aplicando um princípio fundamental que é o da proximidade às populações.

O tempo hodierno é o corolário das pretéritas atividades e ao mesmo tempo o modelador, o artífice do futuro.

Essa é a nossa principal tarefa, criar uma estrutura que possa promover, formar e desenvolver uma Região, um País, uma Europa.

Passámos a ter a consciência que, por outro lado, o nosso presente nos antoja com os proscénios bonançosos da ventura, por outro dá-nos a visibilidade que pretendemos.

Resta pensar e refletir sobre a questão:

“Viver recordando o passado ou envolvidos em ansiedades pelo porvir, é perder o contributo do agora, praticamente nada reservando para o hoje.”

Bem-vindos!

Ana Branca da Silva Soeiro de Carvalho





NO
RO
EICÃO

COMISSÃO CIENTÍFICA

Ana Branca Soeiro de Carvalho (ESTGL)

Fernanda Nogueira (UL-ISCSP)

Paula Marques dos Santos (ESTGL)

David Masseno (IPB-ESTGB)

Virgílio Machado (Univ.Algarve)

Carlos Torres (Escola do Estoril)

F.Javier Melgosa Arcos (Universidade de Salamanca)

Cristiane Lisita Passos-Pós-PhD (Universidade de Buenos Aires)

Cristina Barroco (ESTGV-IPV)

Maria José Raínho (UTAD)

Joaquim Antunes (ESTGV-IPV)

Francisca Ramón (Universidad Valencia)

Carlos Costa (Universidade de Aveiro)

Anabela Fernandes Guedes (ESTGL)

Isabel Vieira (ESTGL)

COMISSÃO ORGANIZADORA

Prof. Doutora Ana Branca Carvalho

Prof. Doutora Paula Marques dos Santos

Prof. Doutora Didiana Branco

Prof. Doutora Helena Portugal

Prof. Doutora Luísa Pinto

Mestre Isabel Oliveira

Mestre Damiana Guedes

Dr. Silvestre Conde

Dr. Jacinto Gomes

Mestre Carla Eiriz

Dr.^a Ana Borges

Dr.^a Ana Parente

Eng. Luís Galego

João Oliveira

CARTA DO RIO DOURO

PAIZ VINHATEIRO

DESDE A BARCA D'ALVA ATÉ S. JOÃO DA FEZ

segundo o estado do Rio de Vinho



CARTE DU DOURO

PAYS VIGNOLE

DE BARCA D'ALVA À S. JOÃO DA FEZ

D'après les cartes de Baron James Fouché



MAP OF THE RIVER DOURO

OF THE WINE COUNTRY

FROM BARCA D'ALVA TO S. JOÃO DA FEZ

according to the one constructed by Baron Fouché

ÍNDICE DE AUTORES

Afonso Ribeiro Café	Jorge Coelho
Alexandre Monteiro	Luís Galego
Álvaro Manuel Teixeira Bonito	Luís Miguel Ferreira
Ana Branca Soeiro de Carvalho	Luísa Alexandra Pinto
Ana Maria Borges	Mafalda Matias
Anabela Fernandes Guedes	Manuel António Brites Salgado
Artur Matos	Manuel David Masseno
Carla Mónica de Carvalho Eiriz	Manuela Carvalho
Carlos Costa	Maria João Monteiro
Carlos Fernandes	Maria Matilde Ceballos Martín
Carlos Torres	Maria Teresa Roberto
Cristiane Lisita	Medéia Veríssimo
Damiana Guedes	Miguel Gouveia
Eugenio del Busto	Paula Almeida
Eunice Lopes	Paula Marques dos Santos
Fernanda Nogueira	Pedro Bringe do Amaral
Francisca Ramón Fernández	Pedro Fragueiro
Inácia Pereira	Rafael Machado
Isabel Maria Oliveira	Simone Aparecida Canuto
Ivo Oliveira	Sónia Pais
Javier Melgosa Arcos	Susana Maria Fonseca
Joaquim Antunes	Raúl Pérez Guerra
Joaquim Borges Gouveia	Vânia Costa
João Almeida Vidal	Virgílio Miguel Rodrigues Machado
João Carvalho Pina	Vítor Pereira Domingues Martinho

ÍNDICE

Prefácio

Comité Científico

Comissão Organizadora

LEGISLAÇÃO

Aspectos civiles del alojamiento turístico rural 22

Atividade agrária e turismo rural: aspectos conceituais e jurídicos..... 23

La categorización como tendencia en la ordenación del turismo rural en España 24

Os contratos de transportes fluviais turísticos 25

O regime jurídico do alojamento local (RJAL) 26

A regulação da atividade marítimo-turística: o caso do rio Douro 27

Os empreendimentos de turismo de habitação: dos problemas conceptuais às incongruências regulamentares 28

Animação turística, um olhar crítico 29

Da criação da classificação de alojamento local à designação formal do conceito de hostel 30

O turismo rural espanhol. visão integral desde a perspetiva legal 31

Enquadramento jurídico dos profissionais de turismo de natureza: realidades e carências 32

GOVERNANÇA

Towards to excellence in higher education institutions ... 38

Reorganização dos serviços públicos e proximidade ao cidadão – um direito constitucional 39

Ferramentas da qualidade no apoio a gestão de pequenas empresas do setor de turismo 40

Gestão da informação: uma forma de nova governança..41

Era digital no secretariado contemporâneo: formação profissional 42

A sustentabilidade da cadeia de abastecimento - uma análise das práticas ambientais43

A responsabilidade social das organizações - as práticas sociais44

Efficiency and advisory skills – contemporary administrative assistance profile45

Perspetivas do turismo rural em Portugal 46

As pessoas no município de lamego o seu manual de acolhimento 47

Governança nas organizações não lucrativas: o caso das misericórdias em Portugal 48

Redesign of ESTGL's webpage 49

TURISMO

Consultur - um conceito de consultoria especializada na gestão turística 54

Estratégia de marketing territorial para a região de Moimenta da Beira 56

Exploring the potential of backpacker's tourism and hostel's market in portuguese context 57

As bibliotecas e os serviços de animação cultural58

The contribution of the rural tourism for the growth process of the portuguese agriculture 59

Parcerias público-privadas como forma de desenvolvimento do turismo em territórios de cariz rural: o caso de terras de Bouro 60

O papel das redes sociais no relacionamento entre as empresas de hotelaria e os clientes – o caso do setor hoteleiro na região Douro 61

Integrating technology into english for tourism classrooms: an account of students' perceptions 62

BEHT – bolsa de emprego para profissionais da hotelaria e turismo do Douro 63

As companhias aéreas low cost no aeroporto do Porto e o turismo rural na região norte de Portugal 64







1^a SECÇÃO

[LEGISLAÇÃO]

ASPECTOS CIVILES DEL ALOJAMIENTO TURÍSTICO RURAL

Francisca Ramón Fernández¹

*Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica y del Medio Natural (ETSIAMN)
Universitat Politècnica de València (ESPAÑA),
frarafer@urb.upv.es*

Resumo / Abstract

Una de las principales modalidades de actividad turística de alojamiento es el que se realiza en el ámbito rural. Los diferentes cambios económicos y sociales han producido una evolución en dicho sector, y han potenciado esta modalidad en el ámbito turístico. En el presente trabajo se analiza la principal normativa aplicable al alojamiento turístico rural en el interior. En la Comunidad Valenciana se aplica el Decreto 184/2014, de 31 de octubre, del Consell, regulador del alojamiento turístico rural en el interior, por lo que están excluidos los limítrofes con el mar; los incluidos en área metropolitana, y los que no respondan al modelo rural tradicional. Veremos las modalidades y categorías, así como las especialidades, y los requisitos técnicos generales y específicos. De igual modo, se indica el régimen aplicable al alojamiento en albergue turístico, y el alojamiento en hoteles y hostales rurales. Se estudiarán los aspectos civiles de las distintas figuras y las cuestiones que la regulación plantea en el ámbito turístico, así como los requisitos específicos de las casas rurales como entorno y situación, estructura y acondicionamiento, zona de descanso y aseo, equipamiento, servicios, medioambiente y sostenibilidad, seguridad y accesibilidad, y los requisitos específicos aplicables de los albergues turísticos

Keywords: Turismo, legislación, Comunidad Valenciana, Europa, alojamiento, casas rurales

ATIVIDADE AGRÁRIA E TURISMO RURAL: ASPECTOS CONCEITUAIS E JURÍDICOS

Cristiane Lisita¹

¹ *Academia de Letras de Aparecida de Goiânia (BRASIL),*
cristianelisita@hotmail.com

Resumo / Abstract

O presente artigo tem por objetivo apresentar e avaliar à luz constitucional e legislação específica a importância do instituto jurídico da atividade agrária e o seu liame com o turismo rural. O enfoque do trabalho tem por pretexto evidenciar, por meio de metodologia com fulcro em estudos bibliográficos, os parâmetros utilizados pelo legislador português para estabelecer a delimitação entre empresa rural, comercial e industrial, observando o artigo 464.º 2.º e 4.º do Código Comercial, que elenca as que não consideradas comerciais, no nº 2.º, bem como outros dispositivos normativos acerca da temática. A atividade conexa ou complementar à atividade agrícola fica definida em conformidade com o artigo 3.º alínea b, do Decreto-Lei n.º 73/2009, de 31 de março. Investiga-se até que ponto a política agrária atende aos interesses sociais contemplando suas especificidades, ou desponta-se como entrave. Esse turismo em espaço rural que se mostra complexo, e cujos elementos não são bem deliberados, acaba compelindo a uma definição por exclusão. O Decreto-Lei n.º 39/2008, de 7 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 228/2009, de 14 de setembro, aprovou o regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos. O Decreto-Lei n.º 15/2014, de 23 de janeiro, veio propor uma série de modificações surgindo, portanto, da necessidade de se fazer ajustes no turismo em espaço rural.

Palavras-chave: legislação, espaço rural, política agrária, turismo

LA CATEGORIZACIÓN COMO TENDENCIA EN LA ORDENACIÓN DEL TURISMO RURAL EN ESPAÑA

Javier Melgosa Arcos¹

¹Universidad de Salamanca (ESPAÑA),
jmelgosa@usal.es

Resumo / Abstract

El turismo en el medio rural ha experimentado un crecimiento progresivo muy importante en España, hasta el punto de que en algunas provincias, la oferta de alojamientos rurales ha superado a los tradicionales alojamientos hoteleros. El caso español coincide con el de otros países europeos por tener su origen en la necesidad de encontrar instrumentos de desarrollo para las áreas rurales en declive, cuando las actividades tradicionales como la agricultura y la ganadería entraron en crisis.

Por ser –el turismo– una competencia exclusiva de las comunidades autónomas (CCAA), la ordenación de la oferta de turismo rural se ha caracterizado por una gran dispersión normativa (diecisiete ordenamientos), y por las continuas modificaciones de los reglamentos con el objetivo de adecuarse a la realidad de la oferta y a las necesidades de la demanda.

Aunque la falta de homogeneidad y la dispersión ya había sido criticada unánimemente, por los promotores y por la doctrina, el Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015 contempló la necesidad de aproximar las legislaciones de las distintas CCAA y se creó una mesa de trabajo en el seno de la Mesa de Directores Generales de Turismo con el encargo de evaluar la disparidad normativa existente y proponer un plan de trabajo para armonizar esa normativa. Por fin, en la Conferencia Sectorial de Turismo celebrada el día 8 de abril de 2013 se acordó un documento base de homogeneización de la normativa de alojamientos rurales con el objeto de facilitar la promoción internacional y dar respuesta a una de las medidas del Plan Nacional e Integral de Turismo. El símbolo elegido fue el de estrellas verdes y se prevé su adopción en todas las CCAA, a excepción de Cataluña.

Las últimas tendencias legislativas han introducido la “categorización” en un intento de buscar la calidad y la segmentar la oferta. Aunque había antecedentes de categorización en algunas CCAA como Andalucía, Aragón, Asturias, Castilla-La Mancha, Extremadura, Navarra, etc., se inicia un nuevo período con la publicación del Decreto 75/2013, de 28 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos de alojamiento de turismo rural en Castilla y León, con cinco categorías. Esta tendencia fue seguida por la Comunidad Valenciana (Decreto 184/2014, de 31 de octubre) y por La Rioja (Orden 2/2015, de 22 de enero); antes Navarra había modificado su reglamento de 1999, para incluir las cinco categorías.

Este sistema permitirá al turista identificar el grado de servicios y comodidades de un alojamiento rural, atendiendo al número de estrellas que posea.

Keywords: ordenación, turismo rural, comunidades autónomas, categorización.

OS CONTRATOS DE TRANSPORTES FLUVIAIS TURÍSTICOS

Manuel David Masseno¹

¹*Instituto Politécnico de Beja (Portugal),
masseno@ipbeja.pt*

Resumo / Abstract

Em 2014 e apenas no que se refere ao Rio Douro, os Transportes Fluviais envolveram mais de 600 mil passageiros. Pelo que não se compreende o silêncio da Doutrina, sobretudo agora quando o quadro normativo foi profundamente alterado, em consequência de opções assumidas no nível de decisão.

Efetivamente. Até há pouco, o Legislador nacional continuou a inserir o contrato transporte fluvial no âmbito dos transportes terrestres (Art.º 366.º do Código Comercial), mas sem o regular, nem sequer através de leis especiais, como o rodoviário e o ferroviário. Pelo que a aplicação in casu da disciplina relativa ao contrato de transporte de passageiros por mar (Decreto-Lei n.º 349/86, de 17 de outubro) ficaria dependente da demonstração pontual da pertinência de uma analogia justificante.

Porém, tudo mudou com a adoção do Regulamento (UE) n.º 1177/2010, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Novembro de 2010, relativo aos direitos dos passageiros do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores, o qual reorienta o transporte fluvial de passageiros, inserindo-o num regime comum a todos os transportes “por água”, rompendo também com as limitações decorrentes da Convenção de Atenas relativa ao Transporte de Passageiros e Bagagens por Mar, de 13 de dezembro de 1974. Na esteira deste Regulamento, tal como já havia ocorrido com outros tipos de transporte, o Legislador português, complementou-o com o Decreto-Lei n.º 7/2014, de 15 de janeiro.

Assim, passou a ser viável firmar as bases relativas ao enquadramento regulador dos contratos de transporte fluvial de passageiros, seguindo uma metodologia consistente no “diálogo das fontes” (Erik Jayme, 1995). Um diálogo orientado a coordenar não apenas os novos regimes, europeu e nacional, com o do contrato de transporte de passageiros por mar, mas também o relativo às viagens organizadas (Diretiva 90/314/CEE, do Conselho, de 13 de junho de 1990, e Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, tal como alterado pelo Decreto-Lei n.º 199/2012, de 24 de agosto), atendendo à qualificação como tais dos cruzeiros, tanto marítimos quanto fluviais. Também não esquecendo a relevância, em termos de enquadramento, da Lei de bases das políticas públicas de turismo (Decreto-Lei n.º 191/2009, de 17 de agosto) e a aplicabilidade residual da Lei de defesa do consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho).

Palavras chave: Contrato transporte marítimo, contrato de transporte fluvial, cruzeiros, defesa do consumidor, regulação, Portugal, turismo, União Europeia.

O REGIME JURÍDICO DO ALOJAMENTO LOCAL (RJAL)

Carlos Torres¹

¹ Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (PORTUGAL),
carlos.torres.pt@gmail.com

Resumo / Abstract

O regime jurídico do alojamento local (RJAL), aprovado pelo Decreto-Lei nº 128/2014, de 29 de Agosto, constitui uma via alternativa de alojamento a turistas, na qual a mera comunicação prévia, cumprindo um limitado conjunto de requisitos, contrasta com o exigente licenciamento plasmado no regime jurídico dos empreendimentos turísticos (RJET), aprovado pelo Decreto-Lei nº 39/2008, de 7 de Março. Ao permitir-se na última revisão do RJET, publicada em 2014, que o alojamento local se autonomizasse do plano regulamentar dos empreendimentos turísticos (Portaria nº 517/2008, de 25 de Junho) para um decreto-lei que disciplina exclusivamente esta modalidade (RJAL), cometeu-se o primeiro de uma série de erros. Passou-se da subordinação hierárquica do regulamento à lei para o plano da igualdade normativa, ou seja, RJET e RJAL passam a figurar ambos em decretos-lei autónomos e com igual valor jurídico. Outra opção legislativa menos feliz, respeita à desconsideração da oferta instalada nos diferentes territórios turísticos. Deveria ter-se consagrado um princípio de subsidiariedade, em que a criação de alojamento local só seria permitida onde não existisse uma suficiente oferta de empreendimentos turísticos (instalada ou projetada). Ao invés, onde exista uma oferta excedentária de empreendimentos turísticos é incompreensível permitir-se a criação de mais alojamento local, que deveria ficar confinado a situações excepcionais, designadamente projetos reconhecidamente inovadores da oferta de alojamento turístico ou associados à recuperação de imóveis. Paradoxalmente o RJAL é menos exigente em termos de requisitos. Excetuando a proibição de enveredar pelo alojamento local quando o estabelecimento possua os requisitos para empreendimento turístico e a vistoria obrigatória das câmaras municipais, que correm o risco de não passar de letra morta, na globalidade assiste-se a um retrocesso relativamente ao primitivo quadro gizado em 2008 para integrar o alojamento clandestino e permitir a manutenção em funcionamento das tipologias extintas pelo RJET (pensões, estalagens, motéis e moradias turísticas). Os hostels híbridos vão poder concorrer com hotéis e as várias modalidades de turismo no espaço rural, acrescentando aos dormitórios que os caracterizam, quartos, suites ou apartamentos. Mas um hotel ou qualquer outro empreendimento turístico não poderá, numa parte do edifício com entrada independente, ter uma oferta de hostel. Por seu turno, as agências de viagens estão proibidas de comercializar alojamento local não registado, sofrendo sanções se o fizerem. A dúvida é como poderão expeditamente verificar a existência de tal registo, na medida em que não se consagrou, à semelhança dos empreendimentos turísticos, um Registo Nacional do Alojamento Local (RNAL). Com efeito, a ideia de um RNAL, o equivalente ao Registo Nacional dos Empreendimentos Turísticos (RNET), que permitiria determinar não só a legalidade mas também o exacto número destes estabelecimentos, foi abandonada. Na mesma linha, o papel da autoridade turística nacional foi secundarizado, perdendo-se a possibilidade de informação centralizada e actual sobre esta modalidade de alojamento turístico em acelerado e descontrolado crescimento. A necessidade de autorização de utilização para alojamento local - especificando se é estabelecimento de hospedagem, apartamento ou moradia -, parece ser a melhor solução do ponto de vista urbanístico e da tutela dos interesses dos proprietários vizinhos. Os requisitos impostos a estes estabelecimentos são menos exigentes comparativamente à primitiva disciplina. A limitação de nove quartos e trinta utentes, que impende sobre os estabelecimentos de hospedagem, não abrange os hostels. As câmaras municipais não podem estabelecer requisitos ad meliorandum relativamente aos estabelecimentos de hospedagem e a disciplina relativa aos hostels não é exaustiva, prevendo-se uma portaria para os demais requisitos. Haveria, assim, um plano regulamentar, aspecto que foi violado pela recente aprovação em Conselho de Ministros de alterações ao RJAL. Os limites de capacidade são, pois, um mero paliativo, sendo que muito do alojamento local que está no terreno teria passado tranquilamente por este crivo. A ratio da solução residirá no limite mínimo de 10 unidades de alojamento fixado para os estabelecimentos hoteleiros (art.º 12º/1 RJET). Uma espécie de fronteira de natureza quantitativa entre as duas formas de alojamento, nas quantidades inferiores - até nove quartos - seria o campo do alojamento local, a partir de dez unidades de alojamento imperam os empreendimentos turísticos. Sucede que os hostels não estão sujeitos aos limites de capacidade (art.º 11º/1), bem como todos os estabelecimentos registados à data da entrada em vigor do RJAL (art.º 33º/5). A responsabilidade objetiva que recai sobre o titular da exploração do estabelecimento de alojamento local e a possibilidade de poderem usar na denominação a expressão turismo ou turístico constituem inovações do RJAL. Já a obrigatoriedade da placa identificativa remonta às recentes alterações ao RJET.

A REGULAÇÃO DA ATIVIDADE MARÍTIMO-TURÍSTICA:

O CASO DO RIO DOURO

Virgílio Miguel Rodrigues Machado¹

¹ *Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo, Universidade do Algarve (PORTUGAL),*

vmachado@ualg.pt

Resumo / Abstract

O autor estuda a regulação como produto de uma política pública, com incidência de análise nas políticas públicas de turismo (González, 2004; Machado, 2010; Pérez, 2012). A sujeição destas a princípios gerais, como a transversalidade, a sustentabilidade e a competitividade, contidas na Lei das Políticas Públicas de Turismo, adiante designada LPPT, constante do art.3º do D.L. nº 191/2009, de 17.08.2009, dá o mote para a investigação.

A densificação destes princípios, sua compreensão, confirmação ou infirmação da existência e ponderação na regulação das atividades marítimo-turísticas, com hierarquização de fins, interesses ou resultados pretendidos pelo legislador, numa perspectiva sistemática e teleológica de interpretação jurídica (Pereira, 2007), são os desafios propostos neste artigo.

A atividade marítimo-turística tem tido no mundo e em Portugal um crescimento exponencial (Turismo de Portugal, 2013), pelo que o conhecimento científico de sua regulação nacional exige instrumentos intelectuais para ordenar metodicamente o material normativo, classificá-lo, segundo objectos e afinidades, procurar nele princípios comuns que as normas sejam manifestação, de modo a construir um sistema logicamente coerente (Caetano,2006). Esta preocupação tem particular relevância quando a regulação se encontra dispersa por vários actos normativos (leis, decretos-leis, decretos regulamentares, portarias, regulamentos), o que é o caso das atividades marítimo-turísticas, como se verificará e comprovará.

Paralelamente a esta abordagem de natureza lógica-dedutiva, o estudo contempla uma abordagem indutiva ao caso do Rio Douro. Questiona-se se o estudo de caso tem possibilidade de produzir alguma generalização ou teoria causal dotada de alguma veracidade. Defende-se, na senda de Bartolini (1996,cit.por González, 2004), que tal estudo tem valor quando toma em consideração uma grande quantidade representativa de propriedades susceptíveis de esclarecer, em termos descritivos e de argumentação, a complexidade do problema de investigação.

A regulação das atividades marítimo-turísticas no Rio Douro, inserido num território considerado Património da Humanidade pela UNESCO e considerado por sucessivos governos como zona de excepcional aptidão e vocação turística, é um caso representativo da

susceptibilidade da sua regulação particular poder ser analisada na sua capacidade de potenciar ou não um sistema estratégico da sua configuração como produto ou recurso turístico, à luz dos princípios da LPPT e de participar ou não na arquitectura da governação de uma política pública de turismo incidente num território específico (canal de navegabilidade do Douro) enquanto seu instrumento estratégico.

Em suma, a investigação participa na problemática e tema principal da Conferência, com recurso a metodologias científicas de interpretação e aplicação do Direito.

OS EMPREENDIMENTOS DE TURISMO DE HABITAÇÃO: DOS PROBLEMAS CONCEPTUAIS ÀS INCONGRUÊNCIAS REGULAMENTARES

João Almeida Vidal¹

¹*Faculdade de Economia da Universidade do Algarve e Advogado (PORTUGAL),
joao.vidal@apc-advogados.pt*

Resumo / Abstract

A diversificação das tipologias de empreendimentos turísticos, aliada à exigência de diferentes requisitos mínimos de instalação, tem gerado nos promotores turísticos e nas instituições com competência na matéria algumas dúvidas de interpretação, que urge debater e debelar, por forma a contribuir para uma mais correta e uniforme aplicação do direito. Neste contexto, o conceito de empreendimento turístico de habitação, previsto no artigo 17º do Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos (RJET), encerra dificuldades sérias de interpretação, quer diretamente, quer quando concatenado com o conceito de empreendimento em espaço rural. Por outro lado, importa ainda fazer uma análise crítica dos requisitos exigidos para a instalação deste tipo de empreendimento turístico, previstos na Portaria 937/2008, de 20/08. Este trabalho tem, pois, por objetivo, na lógica integradora dos conceitos de turismo, empreendimento turístico e turismo de habitação, contribuir para uma enunciação do problema e deixar pistas de solução para as questões enunciadas.

Keywords: Turismo, RJET, empreendimento turístico, turismo de habitação.

ANIMAÇÃO TURÍSTICA, UM OLHAR CRÍTICO

Afonso Ribeiro Café¹

¹*Faculdade de Economia, Universidade do Algarve (PORTUGAL),
afonso.cafe@apc-advogados.pt*

Resumo / Abstract

O Decreto-Lei 108/2009, de 26 de Julho, que veio regular o regime jurídico do acesso e exercício da atividade de animação turística, foi precursor de um regime simplificado que, apesar de ter entrado em vigor antes da transposição em Portugal da Diretiva n.º. 2006/123/CE (também conhecida por Bolkestein), traduziu pelo menos em parte o seu espírito. Apesar da alteração de paradigma operada por este regime, apenas com o Decreto-Lei n.º 95/2013, de 19 de Julho se concretizou em pleno, nesta área, as determinações de Bolkestein.

Propomo-nos proceder à análise crítica dos diplomas em vigor, nomeadamente quanto à sua adequação em alguns pontos sensíveis, bem como à sua ligação com outros regimes que lhe estão relacionados.

Palavras-chave: Animação turística, turismo, natureza, marítimo-turísticos, RNAAT, Diretiva de serviços, Bolkestein.

DA CRIAÇÃO DA CLASSIFICAÇÃO DE ALOJAMENTO LOCAL À DESIGNAÇÃO FORMAL DO CONCEITO DE HOSTEL

Eunice Lopes¹, Paula Almeida², Sónia Pais³

¹ Instituto Politécnico de Tomar (PORTUGAL), eunicelopes@ipt.pt

² Instituto Politécnico de Tomar (PORTUGAL), paula.almeida@ipt.pt

³ Gerente Hostel 2300 Thomar (PORTUGAL), sonia-pais@hotmail.com

Resumo / Abstract

Em 2008, foi publicado o Decreto-Lei 39/2008 de 7 de Março, que regula o novo regime jurídico dos empreendimentos turísticos e a nova classificação hoteleira a adoptar, entretanto substituído pelo Decreto-Lei n.º 15/2014 de 23 de Janeiro. Para além de terem sido excluídas algumas classificações existentes nos diplomas anteriores, foi criada a figura de Alojamento Local (artigo 3º). Até à data, todo o alojamento com as características que passaram a vigorar na Portaria nº 517/2008 de 25 de Junho, referente à classificação de Alojamento Local (AL), publicada para o efeito, não se encontrava enquadrado em qualquer quadro legislativo e, por consequência, também a receita oriunda do seu aluguer passava à margem da lei e não era tributado.

O mercado rapidamente, se adaptou a esta nova classificação, tendo sido reconvertidos para AL, alguns estabelecimentos, cuja designação já não figurava no novo diploma e registados outros que anteriormente não tinham enquadramento jurídico. Das três modalidades previstas na Portaria nº 517/2008, moradia, apartamento e estabelecimento de hospedagem, e essencialmente, no que diz respeito a estes últimos, passaram a usar a designação Hostel, como forma de melhor se identificarem perante o mercado turístico, uma vez que esta designação, reconhecida a nível mundial, não existia até à data em Portugal, fruto da falta de enquadramento jurídico.

A dinâmica de mercado da procura e oferta do alojamento fez, portanto, surgir novas realidades de alojamento que, determinaram uma actualização do regime aplicável a este tipo de alojamento. A proliferação de estabelecimentos de AL com a designação Hostel, que começou inicialmente nas cidades de Porto e Lisboa, rapidamente se estendeu a todo o território, sem quaisquer requisitos particulares obrigatórios, para além dos requisitos base, que constavam da Portaria e muitas vezes, com características próprias de estabelecimentos turísticos, mas a operarem como AL.

Assim, foi publicado a 29 de Agosto de 2014, o Decreto-Lei nº 128/2014, criando um regime jurídico próprio para este tipo de alojamento, dando conta do facto de não se tratar de um “fenómeno residual mas sim de um fenómeno consistente e global” (Decreto-Lei nº 128/2014) e reconhecendo a sua relevância turística. Este novo regime jurídico e a Portaria, decorrente do novo Diploma, da qual se aguarda ainda publicação, estabelecem quais os requisitos específicos deste tipo de alojamento, para que haja uma maior regulação do mesmo, vedando-se a possibilidade, assim, da possibilidade de classificação de estabelecimento de AL, os que cumprem com os requisitos dos empreendimentos turísticos e que estão abrangidos por outro Decreto-Lei e tutelados por outra instituição.

Não obstante as alterações ocorridas, o conceito Hostel, em Portugal, teve um impacto considerável no mercado turístico e é reconhecido a nível mundial como de grande qualidade, como comprovam os prémios alcançados, anualmente, através das instituições internacionais.

Neste trabalho poderemos observar como as dinâmicas do mercado da oferta e a sua adaptação à procura, levaram à criação de um novo conceito, formalizado, posteriormente pela tutela.

O TURISMO RURAL ESPANHOL: VISÃO INTEGRAL DESDE A PERSPETIVA LEGAL

Ceballos Martín, María Matilde¹, Pérez Guerra, Raúl², del Busto, Eugenio³

^{1 2 3} *Universidad de Almería y Oberta de Cataluña (ESPAÑA), Universidad de Almería y Oberta de Cataluña (ESPAÑA), Universidad de Quilmes (ARGENTINA)*

mceballo@ual.es, rperez@ual.es, edelb@uvq.edu.ar

Resumo / Abstract

O presente estudo aborda o problema do turismo rural, fazendo uma abordagem do tema desde o ponto de vista legal.

O ponto de partida é a análise dos regulamentos da atividade e o grau de intervenção estatal, tentando chegar a uma conceção que inclui as diversas realidades de regulamentação e seus aspetos comuns.

Esse tipo de turismo possui características especiais que se manifestam desde a sua origem, e tem externalidades positivas e negativas, que marcam o seu desenvolvimento.

O papel do setor público na regulamentação e promoção é presente de várias maneiras, na Comunidade Europeia e na própria Espanha, em que os poderes do Estado e as Comunidades Autónomas têm levado a uma regulamentação prolífica.

Em conclusão, ressalta a complexidade e dispersão legal que caracteriza ao turismo rural, e realiza propostas que visam a regulação da actividade que promove seu desenvolvimento sustentável

Palavras-chave: Turismo e Direito. Conceito campo. Distribuição de competências no sector do turismo. Direito Administrativo. Direito Administrativo do Turismo.

ENQUADRAMENTO JURÍDICO DOS PROFISSIONAIS DE TURISMO DE NATUREZA: REALIDADES E CARÊNCIAS

Pedro Bringe do Amaral¹,

^{1 2 3} *Instituto Politécnico de Coimbra (PORTUGAL)*

bringe@esac.pt

Resumo / Abstract

O Turismo de Natureza é uma atividade económica que requer profissionais qualificados nas diversas valências necessárias à gestão de empresas de animação ambiental. Para satisfazer tais necessidades, a recente multiplicação das instituições de ensino superior e dos cursos por elas lecionados lançou para a vida laboral um elevado número de profissionais diplomados em Ecoturismo, Turismo de Natureza e especialidades afins, resultando desta sobre oferta uma competição por postos de trabalho qualificados até então desconhecida. Por seu turno, a abertura das fronteiras à circulação de trabalhadores criou mercados laborais extremamente fluidos do ponto de vista geográfico, sendo cada vez mais usual que as carreiras se desenvolvam seguindo uma trajetória internacional. Estes dois fenómenos simultâneos tornaram extremamente desejável, aos olhos tanto de empregadores como de empregados, que haja garantias em termos de qualidade de tais diplomas, e que sejam homologados internacionalmente em termos de conteúdos. Os cursos de Ecoturismo atualmente existentes acusam de modo especial esta carência. Por um lado, sendo ofertas formativas historicamente recentes e abertos a poucos estudantes, não tiveram ainda oportunidade de serem reconhecidos no mercado de trabalho com a amplitude desejada, carecendo de chancelas adicionais que reconheçam a sua pertinência e de certo modo os publicitem. Por outro, ao oferecerem currículos inovadores no seu ecletismo — reunindo disciplinas tão diversas como Economia, História, Ecologia, Interpretação da Paisagem, além da gestão turística — fundaram categorias novas no conjunto das formações profissionais disponíveis em Portugal. Tais currículos, embora habituais além-fronteiras em cursos ditos de Ecoturismo, estavam e ainda estão pouco consagrados na ordem jurídica portuguesa que trata do sector turístico e ambiental. Dada a inexistência de uma carteira profissional de técnico de ecoturismo, o nicho de mercado que poderia ser mais competentemente ocupado por estes profissionais tem sido ocupado por uma multiplicidade de outros atores cuja preparação académica nem sempre será a mais desejável. Perante este panorama, torna-se oportuno ponderar uma eventual certificação, acreditação ou homologação ou ao reconhecimento_ dos cursos de Licenciatura e de Mestrado em Ecoturismo lecionados no país, junto das instituições nacionais ou internacionais com competências na matéria, contribuindo-se assim para criar um padrão formativo para esta nova carreira.

Palavras-chave: ecoturismo, carteira profissional, certificação, acreditação, homologação







2ª SECÇÃO

[NOVA GOVERNANÇA]

TOWARDS TO EXCELLENCE IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

Fernanda Nogueira¹, Ivo Oliveira², Ana Branca Carvalho³

¹ *Docente do ISCSP – Universidade de Lisboa, fnogueira@iscsp.ulisboa.pt*

² *Docente do Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia de Gaia, ivo.oliveira@unisla.pt*

³ *Docente do Instituto Politécnico de Viseu, ESTGL, CI&DETS, acarvalho@estgl.ipv.pt*

Resumo / Abstract

Enhancement and standardization of quality in Higher Education Institutions (HEI) locate on the agenda of universities and polytechnics of the world. Number of researches increase on the quality framework and required methodology day by day. There is a general understanding about quality enhancement is very important issue for get ahead in the competition between universities of the world. The Excellence seems the most important understanding in the quality works in higher education. Lots of universities have focused on quality enhancement works and have established institutions about knowledge transference in the world. EU countries have been concentrated on quality enhancement under the umbrella of “European Association for Quality Assurance in Higher Education”. EU countries in serious works on quality and standardization in higher education with the meeting in Sorbonne (1998), Bologna (1999), Praga (2001), Berlin (2003), Bergen (2005), London (2007). Many countries such as USA, Russia, Japan and India keep working on institutionalization of Knowledge transference and Total Quality Management in HEI.

Implementation works of Knowledge transference and Total Quality Management in higher education institutions continue reserved a place to quality issue and pointed out the importance of quality in the Higher Education Strategy Document (2007). By the following that there is a general agreement on quality enhancement and there is an uncertainty what would be a methodology.

This study aims to suggest a model which explains how to implement Total Quality Management in HEI. In this study was chosen qualitative research as a methodology.

Some needs were obtained as a result. In quality works should be placed students, industry members, graduated students, society members as well.

Keywords: Quality, High education, Knowledge, transference.

REORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E PROXIMIDADE AO CIDADÃO – UM DIREITO CONSTITUCIONAL

Ana Maria Borges ¹

Álvaro Manuel Teixeira Bonito²

¹IPV / Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego (PORTUGAL),
aborges@estgl.ipv.pt

²IPV / Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego (PORTUGAL),
abonito@estgl.ipv.pt

Resumo / Abstract

Com esta investigação pretendemos demonstrar que a simplificação administrativa, a fusão de serviços, a extinção de serviços, plataformas digitais e bases de dados, são relevantes para a aplicação do princípio da informação, do princípio da legalidade, mas põe em causa o princípio da proximidade às populações.

Há descentralização administrativa quando existem múltiplas pessoas colectivas públicas que participam no exercício da função administrativa do Estado-colectividade.

Novas formas de proporcionar a referida informação prendem-se com uma perspectiva de transferência de conhecimentos numa nova estrutura de new management administration – egovernment.

Com particular preocupação pela proximidade e sustentabilidade dos serviços de atendimento há necessidade de conceber um novo modelo de organização dos serviços públicos, privilegiando a proximidade da Administração Pública aos cidadãos e às empresas.

Baseia-se em três pilares de reorganização da rede física de serviços: a integração dos serviços de atendimento em Lojas do Cidadão (com pelo menos uma por concelho); a reorganização e otimização dos *back offices* dos serviços públicos; e, finalmente, o alargamento da rede complementar dos Espaços do Cidadão, com soluções de atendimento digital assistido (com um objetivo de cerca de mil em todo o território nacional) (adaptado de Programa Aproximar).

É relevante este estudo para analisar as estratégias implementadas dado que releva a importância para o país que ficará dotado de serviços públicos mais modernos e mais próximos de quem deles necessita.

Palavras chave: simplificação administrativa, serviços públicos, princípio da proximidade às populações, cidadania.

FERRAMENTAS DA QUALIDADE NO APOIO A GESTÃO DE PEQUENAS EMPRESAS DO SETOR DE TURISMO

Simone Aparecida Canuto¹, Ana Branca Soeiro de Carvalho²

¹ *Doutora em Engenharia de Produção UNIP (BRASIL),*

simcanuto@gmail.com

² *Professora Adjunta da ESTGL-IPV, Instituto Politécnico de Viseu, (PORTUGAL),*

acarvalho@estgl.ipv.pt

Resumo / Abstract

A atividade hoteleira é o grande potencializador do crescimento das regiões, apoiando o comércio, a produção, o emprego e a prosperidade das cidades, vilas e aldeias. Regiões afastadas dos grandes centros têm dificuldade em manter redes de turismo de alta frequência, ou seja, estruturas diversificadas e de alto padrão para receber um número elevado de pessoas com diversidade de exigências. Outro fator refere-se aos altos custos para obter e manter as certificações do setor, como as estrelas para os hotéis e as classificações dos estabelecimentos de restauração. Os pequenos restaurantes, cafés, pensões e hotéis têm número reduzido de funcionários e em sua maioria os proprietários estão a frente do negócio e atuam dentro das diversas atividades diárias necessárias para manter o serviço a funcionar. Devido a esse fato, existe uma carência, em diversos casos, de pessoal disponível para a gestão direta, criação de regras e controlo de qualidade durante os processos.

As ferramentas da qualidade, apoiadas na legislação atuante tanto no setor hoteleiro, quanto da restauração, podem potencializar as capacidades e competências dos profissionais e ampliar a competitividade no negócio. Alguns pontos a salientar são a melhoria dos processos e atividades da organização, redução de custo, queda no desperdício de tempo e de material, aperfeiçoamento e integração das equipas, informações atualizadas para uma gestão empresarial mais eficiente.

Este estudo, embora ainda teórico, pretende exemplificar formas de potencializar a capacidade dos pequenos empreendimentos no setor de hospedagem e restauração para atrair o turismo as regiões de Lamego, Régua entre outras do Douro. Com união de esforços é possível estabelecer regras, critérios, normas e padrões para os serviços potencializando o turismo da região.

Considera-se que mesmo com um número reduzido de funcionários, que condiz com a realidade atual, os principais conceitos de qualidade e suas ferramentas direcionam os recursos no sentido direto de atender os cliente. Sendo a satisfação das necessidades do cliente um dos principais objetivos de uma organização ainda mais se tratando do setor do turismo ou restauração, conceitos sobre a melhor forma de controlar custos, processos, produtos e serviços vem aumentar a competitividade das empresas.

O Guia de Boas Práticas de Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural, disponibilizado pelo departamento de turismo de Portugal define recomendações, procedimentos e comportamentos que devem ser associados às melhores práticas no serviço de acolhimento. Mas a forma como as atividades devem ser geridas e controladas está diretamente relacionada a gestão da empresa, sendo as noções de processo e atividades vitais para a satisfação do cliente.

Pretende-se demonstrar as possibilidades de conceitos como os 14 princípios da gestão da qualidade salientado por William Edwards Deming, um dos principais nomes da qualidade podem apoiar a organização, gestão e controlo de uma empresa. Outras ferramentas da qualidade a terem sua demonstração de utilização no apoio a gestão organizacional são o ciclo PDCA, também de Deming; os princípios da gestão da qualidade; lista ou folha de verificação; Diagrama de causa e efeito; Fluxograma; 5 W 2H; e alguns conceitos sobre Kaizen e produção mais limpa.

Palavras-chave: Qualidade, ferramentas da qualidade, hotelaria, restauração, turismo

GESTÃO DA INFORMAÇÃO: UMA FORMA DE NOVA GOVERNANÇA

Carla Mónica de Carvalho Eiriz¹,

² *Município de Vila Real; ESTGL-IPV (Portugal),*

carlaeiriz@cm-vilareal.pt

Resumo / Abstract

Pretende este artigo sensibilizar para a importância da Gestão da Informação como forma de Nova Governança, no âmbito do sucesso das empresas/instituições públicas e privadas.

Na Sociedade de Informação e do Conhecimento em que nos encontramos, o acesso e a recuperação da informação são palavras-chave na Governança da Informação, mas existem diversos processos e etapas para serem abordadas e atingidas.

Neste contexto, muitas são as empresas e instituições que ignoram esses passos colocando em risco a Governança da Informação, devido ao aumento exponencial de informações recebidas, produzidas e armazenadas. Por isso, o destaque para a importância da Gestão da Informação como forma de Nova Governança, onde se destaca o papel preponderante dos serviços de Arquivo no seio das empresas e instituições públicas ou privadas. Diversas vezes ignorados, mas que na realidade são dos maiores apoios à decisão e prestação de serviços de qualidade, tornando as empresas/instituições mais competitivas e direcionadas ao sucesso.

Assim, expõe-se a importância da Gestão da Informação, desde a Produção/Receção, Digitalização, Organização, Classificação, Avaliação, Descrição, Indexação, Preservação e Conservação, Acondicionamento/Armazenamento para a Difusão da Informação tendo como resultado eficaz o Acesso rápido e Recuperação da Informação e Conhecimento.

Palavras-chave: Gestão da Informação; Governança; Valor da Informação; Conhecimento e Tecnologias.

This article aims to raise awareness of the importance of information management as a form of new governance within the success of public and private companies.

In the information and knowledge society in which we find ourselves, access and retrieval of information are keywords in information Governance, but there are several processes and steps to be addressed and stricken.

In this context, there are many companies and institutions that ignore those steps endangering the information Governance, due to the exponential increase of information received, produced and stored. Therefore, the emphasis on the importance of information management as a form of new governance, where stands out the predominant role of File services within companies and public or private institutions. Several times ignored, but which in fact are of the greatest decision support and provision of quality services, making companies more competitive and institutions directed towards success.

So, exposes the importance of information management, from production Receiving, scanning, organizing, sorting, rating, Description, indexing, storage, Packaging, preservation and conservation for the dissemination of information resulting in effective rapid access and retrieval of information and knowledge.

Keywords: Information management; Governance; Value of information; Knowledge and technologies.

ERA DIGITAL NO SECRETARIADO CONTEMPORÂNEO: FORMAÇÃO PROFISSIONAL

*Ana Branca Soeiro de Carvalho*¹, *Carla Mónica de Carvalho Eiriz*²

¹ Professora Adjunta da ESTGL-IPV, Instituto Politécnico de Viseu, (PORTUGAL),
acarvalho@estgl.ipv.pt

² Município de Vila Real; ESTGL-IPV (Portugal), carlaeiriz@cm-vilareal.pt

Resumo / Abstract

Pretende-se com este trabalho abordar a importância e influência da Era Digital no contexto do profissional de secretariado contemporâneo, com o enfoque na sua formação profissional.

Análise do impacto da internet, o meio electrónico e a Web 2.0 no secretariado e como têm sido um excelente apoio aos profissionais e organizações.

Apresentação dos avanços tecnológicos, suas vantagens e desvantagens, imperativos ao Secretariado Contemporâneo, vista com preocupação, pois os profissionais não são máquinas.

Destaque para a evolução do perfil da profissional de secretariado, abordando os desafios e as suas mudanças.

Palavras-chave: Era digital, formação profissional, competitividade, mudança

This paper aims to address the importance and influence of the Digital age in the context of professional contemporary Secretariat, with the focus on their training.

Analysis of the impact of the internet, the electronic means and the Web 2.0 in the Secretariat and how they have been a great support to professionals and organizations.

Presentation of technological advances, its advantages and disadvantages, Contemporary imperatives to the Secretariat, vista with concern, because the professionals are not machines.

Emphasis on the evolution of the professional profile of Secretariat, addressing the challenges and its changes.

Keywords: Digital age, vocational training, competitiveness, change.

A SUSTENTABILIDADE DA CADEIA DE ABASTECIMENTO

- UMA ANÁLISE DAS PRÁTICAS AMBIENTAIS -

Luísa Alexandra Pinto¹, Joaquim Borges Gouveia², Luís Miguel Ferreira³

¹*Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego, Instituto Politécnico de Viseu. Centro de Estudos em Educação, Tecnologias e Saúde (CI&DETS) (PORTUGAL),*

lpinto@estgl.ipv.pt

²*Universidade de Aveiro (Portugal),*

bgouveia@ua.pt

³*Universidade de Aveiro (Portugal),*

lmferreira@ua.pt

Resumo / Abstract

A proteção do ambiente é essencial para a qualidade de vida das gerações atuais e futuras. O desafio da União Europeia consiste em combinar essa proteção com um crescimento económico contínuo, de um modo sustentável a longo prazo. A política da União Europeia em matéria de ambiente baseia-se na convicção de que um padrão ambiental elevado estimula a inovação e as oportunidades de investimento, sendo a proteção uma das principais dimensões do desenvolvimento sustentável da União Europeia. Sendo a indústria o motor de funcionamento de uma sociedade contribuindo significativamente para a degradação do meio ambiente através da extração de recursos, processamento de materiais, distribuição e utilização dos produtos. Pelo que forma e o aumento exponencial da extração dos recursos e a respetiva devolução ao ambiente natural são considerados como insustentáveis o que leva a um aumento crescente do interesse académico e empresarial na Gestão Ambiental da Cadeia de Abastecimento, nos últimos anos.

Com este artigo pretende-se realizar uma análise das práticas ambientais mais comumente utilizadas pelas organizações industriais e como estas podem influenciar o desempenho da organização, contribuindo para a disseminação do conhecimento na área da gestão ambiental da cadeia de abastecimento. Pode-se concluir que a maior parte dos estudos existente consideram a existência de uma relação positiva entre a adoção de práticas ambientais, tais como compras verdes, colaboração ambiental com clientes e fornecedores, entre outras, e o desempenho da empresa. Com esta investigação os gestores poderão adotar as práticas identificadas e os diferentes indicadores associados para melhoria do desempenho da organização.

Keywords: Sustentabilidade; Cadeia de abastecimento; Práticas ambientais; Desempenho

A RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS ORGANIZAÇÕES

- AS PRÁTICAS SOCIAIS –

Luísa Alexandra Pinto (Portugal)¹, Joaquim Borges Gouveia², Luís Miguel Ferreira³

¹*Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego, Instituto Politécnico de Viseu. Centro de Estudos em Educação, Tecnologias e Saúde (CI&DETS), lpinto@estgl.ipv.pt*

Resumo / Abstract

As empresas estão sob pressão para melhorar os padrões ambientais e sociais, onde quer que possam exercer a sua influência, nos seus fornecedores e ao longo de toda a cadeia de abastecimento e satisfazer as expectativas dos seus clientes relativamente às questões da sustentabilidade. Grande parte das pressões exercidas é sobre as empresas ocidentais que contratam nos países não desenvolvidos empresas industriais e de prestação de serviços de baixo custo, ignorando as questões sociais em prol das questões económicas. As pressões realizadas pelos diferentes stakeholders envolvidos apresentam-se como um grande desafio para os gestores das empresas integrarem as práticas sociais nas suas cadeias de abastecimento. Uma empresa que é socialmente responsável, respeita os direitos dos seus trabalhadores, não recorre à exploração de mão-de-obra infantil, não exerce práticas discriminatórias e tem preocupação pelas condições de vida dos trabalhadores.

Dada a crescente importância atribuída à Responsabilidade Social, as empresas exercem um papel importante no desenvolvimento das comunidades locais, e podem fazê-lo através de patrocínios, doações e voluntariado em várias áreas essenciais como a educação, cultura e desporto. Com este estudo pretende-se efetuar um levantamento da literatura mais relevante nesta área, de modo a identificar as práticas sociais utilizadas pelas organizações e que poderão ser utilizadas pelos gestores de modo a contribuírem para uma sociedade mais justa. Utilizando uma abordagem qualitativa que integrou estudos de caso múltiplos, constituídos a partir de oito empresas de diferentes setores de atividade, que operam em Portugal, verificamos que existem trade-offs relativamente as práticas sociais implementadas nas organizações.

Palavras-Chave: Sustentabilidade; Responsabilidade social; Práticas sociais; Desempenho.

EFFICIENCY AND ADVISORY SKILLS – CONTEMPORARY ADMINISTRATIVE ASSISTANCE PROFILE

Paula Marques dos Santos¹, Anabela Fernandes Guedes²

¹IPV / Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego (PORTUGAL),
psantos@estgl.ipv.pt

²IPV / Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego (PORTUGAL),
aguedes@estgl.ipv.pt

Resumo / Abstract

Os EUA e a UE têm vindo a perder sistematicamente capacidade competitiva em relação à China e a outros países, no que se refere ao trabalho no segundo setor da economia. De facto, os países industrializados ocidentais não conseguem competir nos setores profissionais menos qualificados, dada a diferença de custo de trabalho em relação a outras regiões do globo, pelo que terão de apostar na promoção do empreendedorismo e da propriedade intelectual (inovação, IT, patentes, etc.). A crise que iniciou em 2008, e a perda de empregos e redução do crescimento do PIB que lhe estão associados no ocidente, demonstra a necessidade urgente de uma transformação para responder ao desafio do empreendedorismo e do crescimento económico.

As Instituições de Ensino Superior têm um papel central a desempenhar nesta área, procurando conceder através da formação ferramentas promotoras de uma formação empreendedora e que apoiem a consolidação de PME. Com este artigo pretendemos desenvolver uma primeira abordagem sobre a forma de apostar na qualificação da assessoria administrativa, nas mais diversas áreas do mercado de trabalho.

Palavras chave: Empreendedorismo, inovação, secretariado/assessoria.

The United States and nations of the European Union have lost manufacturing jobs for many years to China and other rapidly-growing countries. While the Western industrialized nations can no longer compete in many of the lower skilled manufacturing sectors, these countries can remain incubators of entrepreneurship and intellectual property. The 2008 financial crisis, and the job losses and weak GDP growth associated with it in the West, creates an urgent need for the transformation to better embrace the promises of economic growth from entrepreneurship.

Higher Education Institutions have a great role to play in this field, by offering their students different tools as significant factors in entrepreneurial formation and small business expansion. This paper intends to be a first insight regarding how to become more efficient administrative assistance in every areas of labour market.

Keywords: Entrepreneurship, innovation, administrative assistance/advisory.

PERSPETIVAS DO TURISMO RURAL EM PORTUGAL

Manuel António Brites Salgado¹

¹Instituto Politécnico da Guarda (PORTUGAL), manuelalgado@ipg.pt

Resumo / Abstract

Os produtos turísticos são bastante diversificados em Portugal e, por consequência, potenciadores de estratégias de desenvolvimento sustentável a nível nacional, regional e local. Neste âmbito, revela-se importante implementar uma inventariação rigorosa dos recursos endógenos com vista ao seu conhecimento e à estruturação da oferta turística com o intuito de promover produtos de qualidade e com projeção internacional. No seguimento desse estudo é necessário definir os recursos turísticos que determinam a vocação e a imagem turística de cada região-destino e, assim, promover o desenvolvimento de novos produtos turísticos de excelência, funcionando como verdadeiros dinamizadores das políticas e das estratégias sectoriais do turismo, sobretudo projectando essa dinâmica a nível regional.

Neste preciso âmbito pretende-se analisar o interesse do *touring* cultural e paisagístico e do turismo de natureza, definidos no PENT, no contexto do desenvolvimento do turismo rural. Também se faz uma análise à evolução e à situação actual do Turismo no Espaço Rural no nosso País, de modo a compreender o seu contributo para o desenvolvimento socioeconómico de grande parte do território nacional, sobretudo no interior do País.

Palavras chave: desenvolvimento sustentável; produtos turísticos; turismo rural; TER.

Los productos turísticos son bastante diversos en Portugal y, como consecuencia de ello, potenciadores de estrategias de desarrollo sustentable a nivel nacional, regional y local. En este contexto, sería importante implementar un inventario riguroso de los recursos endógenos con vistas a su conocimiento y a la estructuración de la oferta turística con el intuito de promover productos de cualidad y con proyección internacional. Proseguendo este estudio se vuelve necesario definir los recursos turísticos que determinan la vocación y la imagen turística de cada región-destino, y así, promocionar el desarrollo de nuevos productos de excelencia, que funcionan como verdaderos dinamizadores de las políticas y de las estrategias sectoriales del turismo, sobre todo proyectando esa dinámica a nivel regional.

En este ámbito concreto se pretende analizar el interés del *touring* cultural y paisajístico y del turismo de naturaleza, definidos por el PENT, en el marco del desarrollo del turismo rural. También se hace un análisis de la evolución y de la situación actual del turismo en el espacio rural en nuestro país, para comprender su contributo al desarrollo sócioeconomico de gran parte del territorio nacional, sobre todo en el interior del país.

Palabras clave: desarrollo sustentable; productos turísticos: turismo rural; TER.

AS PESSOAS NO MUNICÍPIO DE LAMEGO

O SEU MANUAL DE ACOLHIMENTO

Pedro Fragueiro¹, Inácia Pereira²

^{1,2} *Município de Lamego (Portugal)*

pedro.fragueiro@me.com, inaciavenancio@gmail.com

Resumo / Abstract

Atualmente, num mundo cada vez mais globalizado, é cada vez mais frequente dar-se uma maior importância ao potencial humano. A Administração Pública não deverá ser uma exceção e deverá adaptar-se às grandes mudanças, que por sua vez geram grandes inovações.

Com esta investigação pretendemos realçar a necessidade de um manual de acolhimento para os trabalhadores do Município de Lamego, que edificará enquanto ferramenta facilitadora no que toca ao acolhimento e integração dos colaboradores do município de Lamego. A elaboração de um protocolo autárquico, que agrupará as regras e procedimentos que os trabalhadores devem respeitar e conhecer nas comunicações internas e externas, também será contemplado na proposta.

Pretende-se com a nossa proposta contribuir para a criação de um bom ambiente de trabalho que, naturalmente, terá consequências benéficas sobre o desempenho e avaliação dos trabalhadores, melhorando os níveis de motivação e conseguindo-se assim uma melhoria na imagem externa nos municípios.

Palavras-chave: administração pública local, manual de acolhimento, manual integrado, protocolo autárquico.

Nowadays, the human potential is a very important issue in a globalized world. The Public Administration shall not be an exception and must be able to adapt to material changes, which are the engine of great innovations.

In this context, it is necessary to create a Welcome Guide to the Lamego's city hall workers; this guide will be an important tool to their integration. The preparation of a municipal protocol will group rules and procedures in which workers should respect and apply in internal and external communications.

With these two principles it is intended to increase a good working environment and that will bring motivation, good performance and a good external image to the residents as result.

Keywords: Local public administration, welcome guide, integrated manual, municipal protocol.

GOVERNAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES NÃO LUCRATIVAS: O CASO DAS MISERICÓRDIAS EM PORTUGAL.

Susana Maria Fonseca¹

¹ *IPV/Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego (PORTUGAL)*

sfonseca@estgl.ipv.pt

Resumo / Abstract

Pretende-se fazer uma revisão bibliográfica, explorando os mecanismos de governação e a sua aplicação nas organizações sem fins lucrativos, especificamente nas Misericórdias em Portugal. Para compreender a natureza destes conceitos no contexto não lucrativo, vamos discutir a aplicação do conjunto de orientações, princípios e recomendações emanadas pelo Código de Governo de Entidades do Terceiro Setor. O estudo vai basear-se nos princípios que servem a modernização e a profissionalização dos modelos de governo das organizações sem fins lucrativos, que são: a equidade, a transparência, a responsabilidade e a prestação de contas.

É questionado a utilização dos princípios de governação nestas organizações e sugere-se o aprofundamento dos estudos e a consciencialização sobre a importância da sua aplicação para melhorar o desempenho nas mesmas.

As organizações sem fins lucrativos assumem cada vez mais uma função económica essencial garante da coesão social, pois são capazes de garantir respostas aos problemas sociais locais numa lógica de proximidade e solidariedade. Paralelamente, as organizações sem fins lucrativos são fonte de confiança por gerarem capital social e desenvolvimento económico e social, criando mais emprego e formando cidadãos mais preparados e participativos.

A gestão das organizações sem fins lucrativos deve passar para outra configuração, diferente do informalismo que as caracteriza. A questão que se põe nesta realidade é que estas, enquanto organizações complexas, devem procurar adoptar uma nova gestão que lhes permita alcançar a sustentabilidade, ao mesmo tempo em que procuram atingir a sua missão social no universo que estão inseridas.

Estas organizações necessitam de se modernizar e profissionalizar para que possam continuar a inovar nas respostas aos problemas sociais mais prementes. Entre os vários desafios que estas organizações enfrentam destacamos: (1) a dependência excessiva do financiamento público - o que subvaloriza as suas funções originárias; (2) modelos de gestão e de negócio em muitos casos obsoletos e sem profissionalismo; (3) modelos de governo autocentrados e pouco preparados para responder às exigências dos vários stakeholders formais ou informais.

Neste contexto, pretendemos responder a questões como: em que medida as Misericórdias orientam-se segundo os princípios da governação? Quais os instrumentos de governança nas Misericórdias? Existem características similares de governação nas Misericórdias?

Palavras Chave: Governação, Organizações, Terceiro Setor

REDESIGN OF ESTGL'S WEBPAGE

Luís Galego¹, Damiana Guedes², Artur Matos³

¹ *Aluno da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego (PORTUGAL),*
ljmq1988@gmail.com

² *IPV / Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego (PORTUGAL); Doutoranda,*
dguedes@estgl.ipv.pt

³ *Escola Secundária Dr. Araújo Correia / ESTGL (PORTUGAL);*
j.arturmatos@gmail.com

Resumo / Abstract

No âmbito da disciplina de Projeto de Multimédia, da pós-graduação em Web Design, foi-nos proposto a elaboração de uma proposta de página Web da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego, futuramente aqui abreviada por ESTGL.

A reflexão que agora apresentamos pretende evidenciar, não só o resultado concreto final, mas também fundamentar teoricamente o desenvolvimento e construção da nossa proposta de trabalho, baseada numa preocupação com a imagem institucional e com a eficiência da página web criada, na ótica do utilizador e do acesso à informação.

Palavras chave: Comunicação, Eficiência, Web Design.

This paper is the result of our Final Project, in the Web Design Master, were we proposed to develop a new Web page of School of Technology and Management of Lamego.

We intend to present now our effective final work, as well as to theoretically support the development and construction of our work, concerning the institutional image and the web page design proposed, that we believe will be more user friendlier and allow an efficient access to information.

Keywords: communication, efficiency, web design.







3^a SECÇÃO
[TURISMO]

CONSULTUR - UM CONCEITO DE CONSULTORIA ESPECIALIZADA NA GESTÃO TURÍSTICA

Fernanda Nogueira¹, Ivo Oliveira², João Carvalho Pina³, Ana Branca Carvalho⁴

¹Docente do ISCSP- Universidade de Lisboa, fnogueira@iscsp.ulisboa.pt

²Docente do Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia de Gaia, ivo.oliveira@unisla.pt

³Empresário e Licenciado em Gestão Turística, ESTGL-IPV, joacarvalhopina@gmail.com

⁴Docente da ESTGL/IPV, CI&DETS, acarvalho@estgl.ipv.pt

Resumo / Abstract

O presente abstract pretende apresentar um projeto de empreendedorismo e visa a criação de uma empresa de prestação de serviços em Consultoria no Setor de Turismo na região piloto do Vale do Varosa, com capacidade para prestar apoio na área da gestão/administração a pequenas empresas, novas ou em reestruturação, possibilitando-lhes a garantia de uma gestão partilhada, colmatando as suas necessidades neste tipo de recursos e uma nova ideia de gestão estratégica.

Pretende evidenciar uma ideia inovadora na região – o conceito de Consultoria especializada – e visa colmatar as necessidades de outras empresas, transformando um grupo de serviços dispersos em empresas sustentáveis, competitivas e bem-sucedidas.

Visa a melhoria dos processos da organização, a redução de custos, rentabilização de espaços, integração das equipas, informações uma gestão empresarial mais eficiente, eficaz e com qualidade. Na estruturação de qualquer empresa é fundamental definir a estratégia a implementar, tendo em conta que a firma evolui ao longo de quatro fases: embrionária, crescimento, maturidade e declínio. (Sousa, 2012)

É imprescindível que se proceda á análise do ambiente geral ou seja o meio envolvente que se define como o “conjunto amplo e complexo das condições e fatores externos que envolvem e influenciam, a longo prazo, as atividades de uma organização” permitindo assim a identificação dos fatores que poderão afetar a atividade da empresa a constituir. (Santos P. M., 2013).

Este projeto de empreendedorismo com finalidade de prestação de serviços de atividades especializadas em secretariado/gestão e assessoria, com partilha de espaço e recursos, é identificada pela CAE como atividades administrativas e serviços de apoio (Instituto Nacional de Estatística, 2014, p. 244), pretendemos aplicar o sistema de coworking no apoio ao Turismo.

Palavras-chave: Empreendedorismo, gestão, consultoria, inovação, competitividade, excelência.

This abstract intends to present an entrepreneurship project and aims to create a company to provide services in Consulting in Tourism Sector in the pilot region of Varosa Valley, capable of providing support in management / administration for small businesses, new or restructuring, enabling them to guarantee shared management, bridging their needs in this type of resources and a new idea of strategic management.

Is an innovative idea in the region – advice service. Analyze the needs of other companies, and transform a group of services dispersed in sustainable ideas and also in profit companies, competitive and successful.

Provides organization's processes, reduce costs, profitability spaces, integration of teams, information more efficient business management, effective and quality. The structuring of any business is essential to define the strategy to be implemented, given that the firm evolves over four phases: embryonic, growth, maturity and decline. (Sousa, 2012)

It is essential to proceed that we review the general environment or the surrounding environment to define as the "broad and complex set of conditions and external factors that surround and influence the long-term activities of an organization," thus allowing the identification of factors that may affect the company's activity to be. (Santos P. M., 2013).

This entrepreneurial project with the purpose of providing specialized services activities in secretarial / management and advice, sharing space and resources is identified by the Economic Code as general administration and support services (National Institute of Statistics, 2014, p. 244). We aim to apply for coworking as a system in tourism supporting services.

Keywords: Entrepreneurship, management, consulting, innovation, competitiveness, excellence.

ESTRATÉGIA DE MARKETING TERRITORIAL PARA A REGIÃO DE MOIMENTA DA BEIRA

Alexandre Monteiro¹, Joaquim Antunes², Mafalda Matias³

¹ Mestrando no Instituto Politécnico de Viseu,
alexandre.monteiro79@gmail.com

² Docente do Instituto Politécnico de Viseu,
jantunes@estgv.ipv.pt

³ Docente do Instituto Politécnico de Viseu,
anamafalda@esev.ipv.pt

Resumo / Abstract

Num contexto de urbanização, de acesa competitividade e desertificação do interior, assiste-se cada vez mais a cenários de concorrência entre territórios pela captação de recursos, investimentos, negócios e até visitantes e turistas, capazes de gerar dinâmicas positivas no território, palco deste movimento. Algumas projeções indiciam que o interior de Portugal terá, em 2040, cerca de um terço da população atual e, se a tendência de declínio demográfico se mantiver, em 90 anos o interior perderá 75 por cento da população.

Neste contexto, o presente estudo tem por finalidade alertar os decisores políticos para o desenvolvimento de estratégias que possam atrair pessoas para o interior do país e estancar a sua desertificação. Para o efeito, o projeto que se pretende realizar vai procurar definir uma estratégia de marketing territorial para o concelho de Moimenta da Beira, tendo por base os seus produtos endógenos, como a maçã, o vinho, o mel, os enchidos, o património religioso e cultural e, por fim, o património natural, como a Albufeira do Vilar e a Serra da Nave. Para a realização do referido estudo, foi seguida uma metodologia que teve por base uma revisão de literatura na área do marketing territorial, a análise de dados secundários e a realização de entrevistas aos principais Stakeholders da região. Os resultados deste estudo permitirão definir orientações para reforçar a atratividade e competitividade da oferta territorial junto dos segmentos alvo, ou seja, dos atuais e potenciais utilizadores do território.

Palavras-chave: marketing territorial, produtos endógenos, imagem do destino, competitividade.

EXPLORING THE POTENTIAL OF BACKPACKER'S TOURISM AND HOSTEL'S MARKET IN PORTUGUESE CONTEXT

Medéia Veríssimo¹, Carlos Costa²

¹ University of Aveiro (Portugal), medeiaverissimo@ua.pt

² University of Aveiro (Portugal), cc@ua.pt

Resumo / Abstract

The increasing competition in tourism market emerges the opportunity for destinations to focus in youth tourism, investing in backpacker's segmentation and hostels market. In this context, Portugal has emerged as an important backpacking market with its hostel's scenario internationally awarded for excellence in services. Considering this scenario, the present study aims to explore the potential of backpacker's tourism and hostels market trying to characterize the Portuguese situation in the emergence of hostel's demand. The main goal was reached through a systematic review based in the analysis of 18 per reviewed papers and 10 other sources that include thesis, reports, news and websites. The results lead to the increasing potential of backpacker's tourism and hostel's market, especially in Portugal, but also pointed out the main challenges of the rapid expansion of the sector in Portuguese tourism industry context.

Keywords: Backpackers, hostels, Portugal, tourism industry.

AS BIBLIOTECAS E OS SERVIÇOS DE ANIMAÇÃO CULTURAL

Miguel Gouveia¹, Joaquim Antunes²

¹ Mestrando no Instituto Politécnico de Viseu,
miguelmgouveia@gmail.com

² Docente do Instituto Politécnico de Viseu,
jantunes@estgv.ipv.pt

Resumo / Abstract

Hoje em dia, dada a enorme concorrência entre as localidades, torna-se sobejamente necessário que, pelo menos as autarquias, tenham em conta novas formas de atrair turistas e novos visitantes com o intuito de não só aumentar a procura como também as receitas.

Neste sentido, as Bibliotecas podem deter um papel fulcral. Se tivermos em consideração que algumas Bibliotecas são fortes atrativos turísticos em diversos pontos do país, podemos facilmente perceber que as mesmas podem deter um contributo bastante favorável não só no que concerne à atração de novos visitantes como também à atração da comunidade onde a mesma se encontra.

As Bibliotecas disponibilizam muitos serviços para além dos empréstimos domiciliários. Os tempos mudaram e estes espaços foram-se adequando a novas necessidades e desejos dos utilizadores e da comunidade. Serviços como Wifi, promoção de leitura, apoio educacional, formação e aconselhamento, são alguns dos serviços que as Bibliotecas poderão ter para oferecer.

A inserção da animação nas bibliotecas assume acrescida importância para a sua dinamização. Esta será uma forma de dar a conhecer à comunidade o património e os recursos de que dispõe, através de diversas atividades, sendo que, estas mesmas atividades, poderão ir ao encontro das necessidades e desejos dos seus utilizadores. Exposições, conferências, workshops, ateliers, sessões de leitura com escritores, celebração de efemérides, promoção de livros, são exemplos de algumas das atividades que podem ser desenvolvidas no âmbito da animação cultural nas Bibliotecas.

Assim, o presente trabalho de investigação tem como intuito estabelecer orientações estratégicas para a elaboração de um Plano de Marketing para a Biblioteca Pública Municipal de Lamego. Neste sentido, foi realizado um estudo através da aplicação de um inquérito que permitiu perceber a satisfação dos utilizadores no que concerne aos serviços prestados pela Biblioteca Pública Municipal de Lamego. A amostra é constituída por 100 inquiridos. Após a recolha dos dados procedeu-se à análise dos resultados com o auxílio do programa estatístico SPSS, que nos permitiu relacionar dados e compreender as variáveis que se pretenderam analisar.

Por fim, são apresentadas as conclusões, as limitações encontradas e as futuras investigações que poderão vir a ser realizadas.

Palavras-Chave: marketing, bibliotecas, animação cultural, orientações estratégicas, satisfação dos utilizadores.

THE CONTRIBUTION OF THE RURAL TOURISM FOR THE GROWTH PROCESS OF THE PORTUGUESE AGRICULTURE

Vítor João Pereira Domigues Martinho¹

*1Agricultural School and Centre for the Study of Education, Technologies and Health (CSETH),
Polytechnic Institute of Viseu (PORTUGAL),
vdmartinho@esav.ipv.pt*

Resumo / Abstract

The complementarity of activities in the Portuguese rural contexts is fundamental, namely to improve the income of the farmers, specifically of those that practice their activities in zones where is more difficult to obtain a reasonable return only from the farming productions. In this framework the main objective of this study is to analyse the contribution of the rural tourism practiced in Portugal for the growth performance of the Portuguese agricultural output. For that, it was used a model based in the Keynesian theory, where the output growth depends on the external demand (the exports). The idea of these models is that the external demand for tradable goods is the engine of the economic growth. This model was adjusted for the agricultural sector extended with the number of overnight stays, in growth rates, to calculate the multiplier effect of this variable in the farming output growth. It was used data obtained in the Statistics Portugal for the agricultural output, Portuguese exports and number of overnight stays in the rural tourism. It was possible found this statistical information disaggregated for the period 2004-2013 and by the Portuguese NUTs II. The model considered was estimated through panel data econometric techniques and using the Stata software.

Keywords: Portuguese agriculture, rural tourism, panel data.

PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS COMO FORMA DE DESENVOLVIMENTO DO TURISMO EM TERRITÓRIOS DE CARIZ RURAL: O CASO DE TERRAS DE BOURO

Jorge Coelho¹, Carlos Fernandes², Rafael Machado³

Instituto Politécnico de Viana do Castelo (Portugal)

jorgecoelho.x@gmail.com, cfernandes@estg.ipvc.pt, rafael.machado@estg.ipvc.pt

Resumo / Abstract

O texto aqui proposto resulta de um estudo sobre a análise da cooperação estratégica entre os sectores público e privado para o desenvolvimento turístico local; as parcerias público-privadas no sector do turismo, mais concretamente em territórios de cariz rural e de baixa densidade populacional. A problemática da pesquisa tem como objectivo a avaliação do acordo de parceria celebrado no concelho de Terras de Bouro, NUT III do Cávado, Portugal, entre a Câmara Municipal e a associação empresarial Gerês Viver Turismo.

A revisão bibliográfica, permitindo a aquisição de informação teórica sobre a temática, com abordagens ao desenvolvimento turístico e ao turismo de base comunitária, estabelece o enquadramento nas parcerias público-privadas, analisando-se ainda questões importantes como a participação, capacitação e governança. Em resultado da reflexão teórica, a investigação empírica recorre a uma metodologia onde a escolha do método de estudo recai sobre o qualitativo, já que este se direcciona mais para o contexto social que aqui transparece.

Da investigação e análise obteve-se uma ampla visão sobre a parceria público-privada alvo de estudo, nomeadamente informação sobre a sua génese e funcionamento; que resultados se obtiveram até ao momento; como esta se relaciona com o desenvolvimento local. Resulta da investigação a certeza de que as parcerias, nomeadamente aquelas que são levadas a efeito em territórios de cariz rural, identificando-se factores positivos mas também constrangimentos, são capazes de unir dois sectores diferenciados, público e privado, colocando-os a caminhar em direcção ao desenvolvimento da comunidade através da aposta no turismo e na sustentabilidade do mesmo por via da definição de uma estratégia conjunta e do compromisso em conseguir a sua concretização.

Palavras-chave: Turismo, Parcerias, Comunidade Local, Desenvolvimento, Sustentabilidade

O PAPEL DAS REDES SOCIAIS NO RELACIONAMENTO ENTRE AS EMPRESAS DE HOTELARIA E OS CLIENTES – O CASO DO SETOR HOTELEIRO NA REGIÃO DOURO

Manuela Carvalho¹

¹*Escola de Hotelaria e Turismo do Douro – Lamego Turismo de Portugal, I. P.,
manuela.carvalho@escolas.turismodeportugal.pt*

Resumo / Abstract

Nos últimos anos assistimos à expansão do marketing online, em especial no que se refere à indústria do turismo e em particular à hotelaria. O advento das redes sociais e a passagem da sua utilização por indivíduos para a utilização também pelas organizações vem possibilitar a estas últimas um contacto privilegiado com os clientes e potenciais clientes, facilitando a construção e o estreitar de relações. Esta forma de interação permite a definição de novas formas de marketing. No presente trabalho investiga-se o uso que o setor hoteleiro faz das redes sociais, tendo como objetivo estudar o papel desta realidade social nas suas estratégias de marketing. Mais especificamente, identificar a consciencialização daquelas empresas face aos ambientes sócio virtuais e avaliar o grau de utilização das redes sociais no relacionamento com os clientes. Os resultados indicam que a abordagem que os hotéis fazem das redes sociais segue moldes tradicionais, utilizando um instrumento que é, por natureza social, para publicar conteúdos de forma unilateral. Assim, é subutilizado para a segmentação e interação com os clientes e potenciais clientes. Este estudo apresenta algumas recomendações no sentido da definição de estratégias de marketing nas redes sociais por parte dos hotéis da região em estudo.

Keywords: Marketing relacional, redes sociais, estratégias de marketing.

INTEGRATING TECHNOLOGY INTO ENGLISH FOR TOURISM CLASSROOMS: AN ACCOUNT OF STUDENTS' PERCEPTIONS

Isabel Oliveira¹, Maria Teresa Roberto², Carlos Costa³

¹ *Instituto Politécnico de Viseu – ESTGL Portugal*

² *Universidade de Aveiro Portugal*

³ *Universidade de Aveiro Portugal*

ioliveira@estgl.ipv.pt, mariateresaroberto@ua.pt, ccosta@ua.pt

Resumo / Abstract

Technology is a pervasive means of communication in Tourism. In order to facilitate the integration in the job market, the teaching process can integrate technology as a working tool. In the specific case of English language learning and teaching process among Tourism students, its integration was taken into consideration in the work here described. The aim was to involve language learners in the learning process by bringing their own devices to class (BYOD) and make them participate in the construction of their learning process. In particular, mobile devices were used, as they were an inescapable reality among students involved in the case study developed.

Mobile devices allow access to numerous learning activities as well as to already existing applications that allow students to have contact with grammar; vocabulary; listening exercises among other. The mobile devices; exercises developed by teachers and students, as well as applications, allow further contact with language outside the classroom and give rise to different perceptions of their use.

The present work accounts for the perceptions of Tourism students who were involved in the development of language learning activities using mobile devices. The used methods were mainly descriptive and the data collection techniques were documents and interviews. The data gathered from the students' experiences was analyzed using content analysis.

Keywords: Tourism; Technology; Education

BEHT – BOLSA DE EMPREGO PARA PROFISSIONAIS DA HOTELARIA E TURISMO DO DOURO

Maria João Monteiro¹, Álvaro Manuel Teixeira Bonito²

¹*Licenciada em Secretariado de Administração, Associação de Empresários de Hotelaria e Turismo do Douro,*

mjidem@hotmail.com

²*Docente da ESTGL-IPV, MSc., Presidente da Escola,*

abonito@estgl.ipv.pt

Resumo / Abstract

Pretende-se com este trabalho de investigação/ação apresentar o projeto BEHT, iniciativa da HTDOURO – Associação de Empresários de Hotelaria e Turismo do Douro com o apoio imprescindível de diversas instituições públicas e entidades privadas, com a finalidade de apoiar e colmatar as necessidades dos empresários da hotelaria e turismo do Douro. Iniciada em 2014, esta iniciativa surge para aproveitar as oportunidades de emprego que surgem no setor integrando, de acordo com os perfis e as especializações dos candidatos, e encaminhar os candidatos a profissionais da hotelaria para as escolas da região, com capacidade para colmatar as necessidades formativas e profissionais, de forma a colocar os melhores Candidatos entre as melhores Empresas. Na primeira seção será efetuada uma breve apresentação da HTDOURO, a sua missão, estrutura e parceiros. Na segunda seção serão abordados os objetivos, intervenientes, funcionamento da BEHT e a breve análise da situação dos concelhos onde a BEHT já foi apresentada.

Palavras-chave: Htdouro, (des)emprego, formação, turismo, hotelaria, sociedade.

With this research/action work we intend to present the BEHT project, an initiative of HTDOURO – Associação de Empresários de Hotelaria e Turismo do Douro with the indispensable support of other public and private entities, in order to support and meet the needs of entrepreneurs of the Douro's hospitality and tourism. Initiated in 2014, this initiative take place to take advantage of employment opportunities that arise in integrating industry, according to the profiles and specializations of candidates, and forward those candidates to the schools, able to meet their training and professional needs, in order to place the best candidates and the best companies. In the first section, we will briefly review a presentation of HTDOURO, its mission, its organizational structure and its partners. In the second section, we will analyse BEHT's objectives, stakeholders, process and a briefly focus on the situation of municipalities where BEHT has already been presented.

Keywords: Htdouro, (un)employment, evaluation, tourism, society.

AS COMPANHIAS AÉREAS LOW COST NO AEROPORTO DO PORTO E O TURISMO RURAL NA REGIÃO NORTE DE PORTUGAL

Vânia Costa¹

¹ *School of Management, Polytechnic Institute of Cávado and Ave (PORTUGAL) / Faculty of Economics and Business and Research Group in Economic Analysis (RGEA), University of Vigo, Campus AS Lagoas-Marcosende, 36310 Vigo, Pontevedra (SPAIN),*
vcosta@ipca.pt

Resumo / Abstract

Ao longo das últimas décadas, a taxa de utilização do transporte aéreo tem aumentado a uma escala mundial, tornando-se um setor de atividade crucial para o desenvolvimento económico. Concretamente, nos últimos 15 anos, o transporte aéreo mudou radicalmente na Europa. O processo de liberalização deste setor e a entrada das companhias aéreas de baixo custo, para além de alterarem todo o posicionamento da oferta por parte das companhias aéreas, constituíram fatores determinantes para o crescimento de vários aeroportos, fundamentalmente para os aeroportos regionais. Estas alterações têm favorecido o crescimento turístico de destinos e regiões menos convencionais. Atualmente praticamente todos os países do mundo recebem turistas, o que motivou que o setor do turismo tenha experienciado um crescimento e uma diversificação contínua. As companhias aéreas de baixo custo têm preferência por aeroportos secundários, uma vez que beneficiam de níveis de congestionamento e taxas de utilização inferiores, pelo que potenciam várias tipologias de turismo.

No caso Português e, em especial da região Norte de Portugal, o tráfego aéreo do aeroporto do Porto duplicou na última década, crescendo de 2,7 milhões de passageiros em 2002 para 6,41 milhões em 2014. Os indicadores de procura e oferta turística apontam para um crescimento significativo desta atividade na região Norte. O incremento de oferta das companhias aéreas, nomeadamente das LCC, criou grandes oportunidades no setor turístico da cidade do Porto e da região Norte como um todo.

Neste sentido, o presente estudo tem como principal objetivo a realização de uma reflexão sobre a influência das companhias aéreas de baixo custo no crescimento do turismo e, em especial do turismo em espaço rural.



HOMEM DO DOURO

Só neste canto do mundo
é que a beleza serve a cor.
A água espelha ao fundo
a vinha, a beber suor.

Em socalcos toca o céu.
É anfiteatro dum rio
onde encena, como réu,
homem do Douro, seu brio.


Dobrado em sua canseira,
agachado, a trabalhar
sei se é homem ou videira,
Só porque o ouço cantar.

Ele canta com o coração
tão magoado, a desdita,
pois negam amor e pão
À sua terra , bendita.

Poda cepas e o temor,
escava-os, esforço duro!
Corta as uvas e o sabor
e engarrafa o futuro.

Que haverá de ser melhor
esperançado no devir,
por isso, esquece a dor
cantando, mesmo a fingir.

(in Poemas - Não Ainda!)







Lamego



ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA
E GESTÃO DE LAMEGO