



ANA MARGARIDA DA ROCHA PERES E PEREIRA **AVALIAÇÃO DAS PRÁTICAS AMBIENTAIS NO SECTOR HOTELEIRO DE AVEIRO**



**ANA MARGARIDA DA
ROCHA PERES E
PEREIRA**

**AVALIAÇÃO DAS PRÁTICAS AMBIENTAIS NO
SECTOR HOTELEIRO DE AVEIRO**

Projecto apresentado à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão e Planeamento em Turismo, realizado sob a orientação científica do Prof. Doutor Carlos Manuel Martins da Costa, Professor Associado com Agregação do Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro

Dedico este trabalho aos meus pais, irmã e amigos pelo incansável apoio e incentivo dado ao longo de todo o processo.

o júri

Presidente

Prof.^a Doutora Maria Celeste de Aguiar Eusébio

professor auxiliar do Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro

Prof. Doutor Manuel António Brites Salgado

professor adjunto da Escola Superior de Turismo e Hotelaria de Seia, Instituto Politécnico da Guarda

Prof. Doutor Carlos Manuel Martins da Costa

professor associado com agregação do Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro

Agradecimentos

A realização deste projecto só foi possível com o apoio e ajuda preciosa de várias pessoas, as quais tornaram este percurso mais fácil e agradável. A todos o meu mais sincero agradecimento.

Ao Prof. Doutor Carlos Costa, pela sua orientação científica, apoio e motivação, que foram fundamentais em todo o processo de investigação.

À Mestre Ana Filipa Brandão, pelo seu incansável e precioso apoio, incentivo, disponibilidade e orientação, um especial agradecimento, pois sem o seu auxílio este processo teria sido muito longo.

Ao Dr. José Mendes e à Mestre Isabel Martins que demonstraram sempre uma prontidão e me deram uma ajuda valiosa em alturas de maior dificuldade.

Aos meus pais e irmã pela motivação que me deram e que nunca esquecerei.

Por fim, gostaria de demonstrar o meu agradecimento a todos os amigos que me apoiaram e incentivaram.

palavras-chave

Turismo, sustentabilidade, ambiente, estabelecimentos hoteleiros

Resumo

Tem-se vindo a observar um aumento crescente na consciencialização dos efeitos provocados pelo ser humano no meio ambiente, devido, em grande parte, à destruição causada ao longo dos últimos anos, em que aparentemente todas as actividades humanas eram realizadas tendo em vista apenas os efeitos a curto prazo e nunca a médio e longo prazo, como se verificou ser necessário para o ambiente. Como tal, os estabelecimentos hoteleiros não são excepção. Torna-se, portanto, fundamental que o exercício das suas funções seja feito de uma forma planeada e sustentada, de modo a minimizar as consequências negativas que pode provocar no ambiente.

Desta forma, o presente trabalho foi desenvolvido tendo em consideração este aspecto. Assim, o principal objectivo deste estudo consistiu em identificar e avaliar as medidas de protecção ambiental adoptadas nos estabelecimentos hoteleiros nos concelhos relacionados com a Ria de Aveiro, pela sua importância como recurso natural.

Para tal, foi feito, em primeiro lugar, um enquadramento teórico da questão da sustentabilidade, das consequências que a prática do turismo mal planeado ou não planeado de todo, pode provocar e das medidas possíveis de adoptar para controlar essas consequências. Seguidamente, pretendeu-se estabelecer uma relação entre a teoria consultada e a realidade observada nos estabelecimentos em causa, através da aplicação de um inquérito por questionário.

Por fim, pretendeu-se apresentar algumas propostas e sugestões para melhorar as medidas de protecção ambiental e para possíveis futuras investigações.

Keywords

Tourism, sustainability, environment, hotels

Abstract

There has been an increasing conscientization of the effects caused by the human being in the environment, due mostly to the destruction caused by the bad planning over the last years, where apparently only the short term consequences were taken in consideration and never the medium or long term, as necessary for the environment. As such, hotels are not an exception. So, it is necessary that these activities be done in a planned and sustainable way, so that the negative consequences on the environment are minimized.

Therefore, this study was developed considering this aspect. The main objective of this investigation was to identify and assess the adopted measures to protect the environment taken by the hotels in the regions associated to the Ria de Aveiro, chosen by its importance as a natural resource.

Initially, a theoretical framing of sustainability, of the consequences of a malpractice of tourism and the possible measures to control those consequences was made. Afterwards, a relation between the theory and the reality observed in the studied hotels was established, through the application of a questionnaire.

Lastly, it was intended to present some proposals and suggestions to improve the measures of environmental protection and for future investigations.

ÍNDICE GERAL

ÍNDICE GERAL	viii
ÍNDICE DE TABELAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
<u>CAPÍTULO 1. TURISMO E SUSTENTABILIDADE</u>	1
1.1. Introdução	2
1.2. Visitante, Turista e Excursionista	3
1.3. Turismo	4
1.4. Desenvolvimento Sustentável	5
1.5. Turismo Sustentável	10
1.6. Conclusões	16
<u>CAPÍTULO 2. IMPACTOS DO TURISMO</u>	19
2.1. Introdução	20
2.2. Os Impactos do Turismo	21
2.3. Impactos Económicos	22
2.4. Impactos Socioculturais	27
2.4.1. Impactos na Sociedade	28
2.4.2. Impactos na Cultura	31
2.5. Impactos Ambientais	34
2.6. Conclusões	40
<u>CAPÍTULO 3. PRÁTICAS AMBIENTAIS</u>	43
3.1. Introdução	44
3.2. Boas Práticas Ambientais em Hotelaria	46
3.2.1. Medidas de poupança de energia – A eficiência energética	48
3.2.2. Medidas de poupança de água – A conservação de água	50
3.2.3. Medidas de gestão de resíduos	51
3.2.4. Medidas de preservação da biodiversidade	54
3.3. Certificação e Rótulos Ambientais	55
3.3.1. Certificação Ambiental – Programa Chave Verde	57
3.3.2. Certificação Ambiental – Certificação Eco-Hotel (Tuv)	59
3.3.3. Certificação Ambiental – Rótulo Ecológico	60
3.3.4. Certificação Ambiental – Programa Green Globe 21	61
3.3.5. Certificação Ambiental – EMAS – Eco-Management and Audit Scheme	63
3.3.6. Certificação Ambiental – Norma ISO 14001	64
3.4. Indicadores Ambientais – Sustentabilidade	67
3.5. Conclusão	71

<u>CAPÍTULO 4. METODOLOGIA</u>	75
4.1. Introdução	76
4.2. Planeamento da investigação	77
4.2.1. Formulação do problema	78
4.2.2. Revisão da literatura	80
4.2.3. Definição de conceitos, variáveis e hipóteses	81
4.2.4. Selecção do método de investigação	82
4.2.5. Selecção da técnica de pesquisa	83
4.2.6. Selecção do objecto de pesquisa	88
4.2.6.1. Elaboração do questionário	91
4.2.7. Planeamento do processamento dos dados e sua análise	94
4.2.8. Conclusões	95
<u>CAPÍTULO 5. ANÁLISE DE RESULTADOS</u>	97
5.1. Introdução	98
5.2. Análise dos Resultados dos Questionários Aplicados	99
5.2.1. Caracterização Geral do Empreendimento Turísticos	99
5.2.2. Identificação das Práticas de Gestão Ambiental da Empresa	101
5.2.3. Marketing Ambiental	104
5.2.4. Identificação da Existência de uma Gestão Sustentável dos Recursos Escassos ...	105
5.2.4.1. Energia	105
5.2.4.2. Água	107
5.2.4.3. Resíduos Sólidos	108
5.2.4.4. Biodiversidade	110
5.3. Análise de Relações entre Variáveis	111
5.4. Conclusão	116
<u>CAPÍTULO 6. CONCLUSÕES</u>	119
6.1. Introdução	120
6.2. Considerações Gerais	121
6.3. Propostas para Melhorar as Medidas de Protecção Ambiental	122
6.4. Sugestões para Possíveis Investigações Futuras	128
<u>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	130
<u>ANEXOS</u>	137
ANEXO I – Esquema Conceptual do Turismo	138
ANEXO II – Agenda 21 para a Indústria de Viagens	139
ANEXO III – Impactos Económicos do Turismo	146
ANEXO IV – Impactos Sociais do Turismo	147
ANEXO V – Impactos Culturais do Turismo	148
ANEXO VI – Impactos Ambientais do Turismo	149
ANEXO VII – Crescimento do Turismo e Impactos	150
ANEXO VIII – Tabela de Boas Práticas	151
ANEXO IX – Fontes de Energia	153

ANEXO X – Carta Ambiental dos Hotéis Accor	154
ANEXO XI – Critérios para Implementação do Programa Chave Verde	156
ANEXO XII – Critérios de Selecção – Rótulo Ecológico	160
ANEXO XIII – Levantamento Ambiental – EMAS	170
ANEXO XIV – Indicadores de Sustentabilidade Ambiental – WTO	172
ANEXO XV – Estabelecimentos Hoteleiros no Estudo	174
ANEXO XVI – Pré-teste Questionário	175
ANEXO XVII – Questionário	182
ANEXO XVIII – Indicadores WTO – Metodologia	188
ANEXO XIX – Indicadores WTO – Resultados Questionários	189

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1.1 – Dimensões da Crise Ambiental	8
Tabela 1.2 – Áreas prioritárias de acção, segundo a Agenda 21 para a Indústria de Viagens e Turismo	11
Tabela 2.1 – Impacto do Turismo e Adaptação às Normas Locais de Acordo com os Tipos de Fluxos Turísticos	28
Tabela 2.2 – Modelo “Irridex” de Doxey (Índices de Irritação de uma Comunidade Relativamente ao Crescimento do Turismo)	29
Tabela 2.3 – Características do Processo de Influência das Comunidades pelo Turista ...	31
Tabela 3.1 – Motivos e Dificuldades na Adopção da Ecoeficiência	46
Tabela 3.2 - Matriz de Identificação de Boas Práticas Ambientais (consoante o autor) ...	48
Tabela 3.3 – Iniciativas desenvolvidas pela ABAE/FEE	58
Tabela 3.4 – Diferenças entre EMAS e ISO 14001	66
Tabela 3.5 – Indicadores de Sustentabilidade Ambiental	70
Tabela 4.1 – Considerações sociais, pessoais e metodológicas no processo de formulação do problema	78
Tabela 4.2 - Objectivos gerais e objectivos específicos	79
Tabela 4.3 – Colecta de dados - Fontes de papel	80
Tabela 4.4 – Métodos de Investigação	83
Tabela 4.5 – Vantagens e desvantagens do questionário	85
Tabela 4.6 – Vantagens e desvantagens das perguntas abertas e fechadas	86
Tabela 4.7 – Relação Pergunta/Objectivo	92
Tabela 5.1 – Ano de Início de funcionamento	100
Tabela 5.2 – Número de Quartos	100
Tabela 5.3 – Sistema de Gestão Ambiental (%)	101
Tabela 5.4 – Relação entre os Motivos que levaram à Implementação de um SGA e a Categoria do Estabelecimento	113

Tabela 5.5 – Relação entre o Ano de Início de Funcionamento e a Implementação de um SGA (%)	113
Tabela 5.6 – Relação entre o Número de Quartos e a Implementação de um SGA	114
Tabela 5.7 – Relação entre o SGA e a certificação	114
Tabela 5.8 – Relação entre o Controlo das Práticas Ambientais e a Existência de Certificados Ambientais	115
Tabela 5.9 – Relação entre a Formação aos Funcionários e a Existência de Certificados Ambientais	115
Tabela 6.1 - Agenda 21 para os Estabelecimentos Hoteleiros – Energia	125
Tabela 6.2 - Agenda 21 para os Estabelecimentos Hoteleiros – Água	126
Tabela 6.3 - Agenda 21 para os Estabelecimentos Hoteleiros – Resíduos	127
Tabela 6.4 - Agenda 21 para os Estabelecimentos Hoteleiros – Biodiversidade	128

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 – Resumo dos elementos necessários para o sucesso de uma política sustentável, segundo o Relatório de Brundtland	6
Figura 1.2 – Desenvolvimento do termo Sustentabilidade	9
Figura 1.3 – Turismo sustentável segundo EcoMediterrània	13
Figura 2.1 – Inter-relação entre os Impactos do Turismo	22
Figura 2.2 – Efeito Multiplicador do Turismo no Rendimento	24
Figura 3.1 – Formas de Avaliar as Estratégias Ambientais dos Hotéis	47
Figura 3.2 – Metodologia PDCA	65
Figura 4.1 – Técnicas de recolha de informação	84
Figura 4.2 – Tipos de objectos de estudo	89
Figura 4.3 – Análise e interpretação da Informação	95

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 5.1 – Categoria dos Empreendimentos	99
Gráfico 5.2 – Implementação de Sistema de Gestão Ambiental (%)	101
Gráfico 5.3 – Motivos da Implementação do SGA (%)	102
Gráfico 5.4 – Regularidade do Controlo das Práticas Ambientais (%)	103
Gráfico 5.5 – Grau de Importância de um Sistema de Gestão Ambiental (%)	104
Gráfico 5.6 – Grau de Importância dada pelos Hóspedes às Práticas Ambientais Adoptadas (%)	105
Gráfico 5.7 – Práticas Ambientais para Conservação e Poupança de Energia (%)	106
Gráfico 5.8 – Práticas Ambientais para Economizar Água (%)	108
Gráfico 5.9 – Práticas Ambientais para Redução e Tratamento de resíduos sólidos (%)..	109
Gráfico 5.10 – Práticas Ambientais para Beneficiar a Biodiversidade (%)	110
Gráfico 5.11 – Relação entre a Localização do Estabelecimento e a Implementação de um Sistema de Gestão Ambiental (%)	112
Gráfico 5.12 – Relação entre a Categoria do Estabelecimento e a Implementação de um Sistema de Gestão Ambiental (%)	112

CAPÍTULO 1 – TURISMO E SUSTENTABILIDADE

1.1. Introdução

O primeiro capítulo deste trabalho tem como objectivo principal apresentar alguns termos que servirão de base para o desenvolvimento do restante projecto, permitindo a sua melhor compreensão.

Assim, o presente capítulo encontra-se dividido em quatro partes principais. A primeira parte pretende fazer a apresentação dos conceitos de visitante, turista e excursionista, tendo como base a informação disponível por várias fontes (1.2. Visitante, Turista e Excursionista). Na segunda parte são apresentadas algumas definições do turismo (1.3. Turismo).

Já a terceira e quarta partes incidem sobre a questão da sustentabilidade. Desta forma, a terceira parte apresenta o conceito de desenvolvimento sustentável de uma forma generalizada e um pequeno resumo histórico do seu aparecimento e desenvolvimento (1.4. Desenvolvimento Sustentável). De seguida, a quarta parte efectua a adaptação do conceito de desenvolvimento sustentável generalizado para o turismo sustentável, apresentando alguns objectivos e definições (1.5. Turismo Sustentável).

1.2. Visitante, Turista e Excursionista

Como referiu Cunha (1997), no seu livro “Economia e Política do Turismo”, a primeira definição de turista surgiu em 1937, pela Comissão Económica da Sociedade das Nações, com o objectivo de simplificar a comparação das estatísticas de turismo internacionais. Desta forma, turista consiste em qualquer pessoa que viaja para fora do seu país de residência, por uma duração de 24 horas ou mais. Após uma pequena alteração, que consistiu na enumeração das categorias de pessoas a considerar ou não como turistas, passou a considerar-se como tal os indivíduos que se deslocavam por motivos mais diversos, como reuniões, missões ou viagens de negócios, isto é, a incluir, pela primeira vez, na definição de turismo aquelas pessoas, cujo motivo da viagem não é o prazer/descanso.

Segundo o mesmo autor, após várias tentativas de definir o termo turista, foi proposta pela UIOOT – União Internacional dos Organismos Oficiais de Turismo (origem da actual Organização Mundial de Turismo), em 1963, na Conferência das Nações Unidas sobre o Turismo e as Viagens Internacionais, a definição de visitante. Assim, “visitante designa toda a pessoa que se desloca a um país, diferente daquele onde tem a sua residência habitual, desde que aí não exerça uma profissão remunerada, compreendendo-se nesta definição:

- a) Os turistas, isto é, os visitantes que permaneçam pelo menos 24 horas no país visitado e cujos motivos de viagem podem ser agrupados em:
 - Lazer (férias, saúde, estudos, religião, desportos e prazer)
 - Negócios, razões familiares, missões, reuniões;
- b) Os excursionistas, isto é, os visitantes temporários que permaneçam menos de 24 horas no país visitado (incluindo os viajantes em cruzeiros)” (Cunha, 1997:5).

De forma a corrigir algumas lacunas existentes nas definições, a Organização Mundial de Turismo introduziu, mais tarde, em 1983, a definição de turismo nacional a qual identifica um novo termo - “visitante nacional” - que pretende designar todo o indivíduo, independentemente da sua nacionalidade, residente num determinado país e que se desloca a um lugar situado nesse país, para aí exercer uma actividade não remunerada (Cunha, 1997).

O mesmo fez a Organização das Nações Unidas (ONU) citada por Cunha (1997:7), ao estabelecer uma definição mais abrangente dos conceitos:

- a) “Turista é todo o visitante temporário que permanece no local visitado mais de 24 horas”;
- b) “Excursionista é todo o visitante temporário que permanece menos de 24 horas fora da sua residência habitual”;

- c) “*Visitante é toda a pessoa que se desloca temporariamente para fora da sua residência habitual, quer seja no seu próprio país ou no estrangeiro, por uma razão que não seja a de aí exercer uma profissão remunerada*”.

O que distingue esta última definição da apresentada pela UIOOT, em 1963, reside no facto da deslocação das pessoas não ter que ser forçosamente para fora do país. Esta pode ser feita no seu próprio país, desde que fora da sua residência habitual.

1.3. Turismo

Tal como aconteceu às definições de visitante, turista e excursionista, também houve várias tentativas para elaborar uma definição de turismo. A primeira tentativa foi feita pelos Professores Hunziker e Krapf, e adoptada pela *Association Internationale des Experts Scientifiques du Tourisme*, e o apresentava como “o conjunto das relações e fenómenos originados pela deslocação e permanência de pessoas fora do seu local habitual de residência, desde que tais deslocações e permanências não sejam utilizadas para o exercício de uma actividade lucrativa principal, permanente ou temporária” (Cunha, 1997:8).

Mais tarde, em 1991, complementando a definição anterior, a Organização Mundial de Turismo apresentou uma nova definição em que “o turismo compreende as actividades desenvolvidas por pessoas ao longo de viagens e estadas em locais situados fora do seu *enquadramento habitual* por um período consecutivo que não ultrapasse um ano, para fins recreativos, de negócios e outros”. A principal diferença desta nova definição consiste em localizar o visitante fora do seu enquadramento habitual, ou seja, este terá que sair dos locais onde habitualmente habita, trabalha, estuda ou se desloca regularmente para ser considerado turista (Cunha, 1997:9; WTO, 1995:12).

Já Coltman apresenta o turismo como uma actividade, defendida por muitos, que não existe individualmente, mas como sendo um cruzamento de várias indústrias. Desta forma, o turismo pode ser visto como uma combinação da interligação da actividade dos fornecedores, governos e destino turístico, que fornecem ao turista a experiência e satisfação total da viagem (Coltman, 1989).

Segundo McIntosh *et al.*, (1995), e reforçando esta ideia, o turismo será o somatório dos fenómenos e relações derivados da interacção entre turistas, empresas/actividades que fornecem serviços e produtos, governos e comunidades anfitriões, desde o atrair ao receber os visitantes.

Fazendo um resumo destas definições, Mathieson e Wall (1990) apresentaram o conceito de Turismo como um fenómeno que envolve um conjunto de elementos: o elemento dinâmico, o elemento estático e o elemento consequencial, isto é, terá que existir uma vontade por parte dos indivíduos para se deslocarem para outros locais (elemento

dinâmico), devendo ter em consideração as características dos próprios turistas e do destino (elemento estático) e as consequências que essa deslocação poderá ter (elemento consequencial), como se pode verificar no ANEXO I - Esquema Conceptual do turismo. O elemento consequencial será desenvolvido nos capítulos seguintes, relativamente aos impactos económicos, sociais e ambientais do turismo, bem como ao controlo que poderá ser feito a esses impactos, mais concretamente às consequências ambientais resultantes da actividade hoteleira.

Como referiu Costa, citado por Careto e Lima (2006: 15), “turismo é sinónimo de lazer, cultura, mobilidade e conhecimento mas é também, em muitos casos, fonte de degradação da qualidade ambiental, de desperdício de recursos escassos e até de aviltamento de valores tradicionais e aculturação indesejável de povos de fraca condição social: numa palavra, de insustentabilidade”. Esta definição justifica-se na medida em que a actividade turística representa a deslocação de pessoas com o intuito de descansar, conhecer outras culturas, etc.; contudo, quando essa actividade não é feita cuidadosamente e tendo em atenção as condições específicas culturais e ambientais existentes, pode resultar em implicações negativas para o destino e a sua população.

1.4. Desenvolvimento Sustentável

Após a apresentação de algumas definições de turismo, é necessário apresentar outros conceitos importantes, como os de sustentabilidade e turismo sustentável, para uma melhor compreensão do desenvolvimento dos objectivos deste trabalho.

Assim, o conceito de desenvolvimento sustentável foi introduzido, pela primeira vez, em 1987, pelo Relatório de Brundtland¹, com o objectivo de estabelecer a ligação entre ambientalistas e industriais. Este relatório considerava que seria necessário satisfazer seis elementos para que uma política sustentável tenha sucesso, como se pode observar na Figura 1.1 – Resumo dos elementos necessários para o sucesso de uma política sustentável, segundo o Relatório de Brundtland (Strong e Hemphill, 2006).

Desta forma, a WCED apresentou uma definição que resume estas questões, de uma maneira que tornou muito simples e fácil a compreensão do conceito de desenvolvimento sustentável:

¹ Relatório de Brundtland: relatório publicado em 1987, também conhecido como Relatório “Our Common Future” (O Nosso Futuro Comum), que resultou do trabalho da Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento (World Commission on Environment and Development – WCED), entidade independente das Nações Unidas, com o objectivo de “reexaminar os problemas graves ambientais e de desenvolvimento, numa tentativa de formular propostas realísticas para os resolver” (Strong e Hemphill, 2006:2)

“O desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades” (WCED cit in Strong e Hemphill, 2006:2)

Segundo essa entidade, citada pelos autores já mencionados, esta definição apresenta duas ideias fundamentais, as quais são: a ideia de “necessidade”, pois é necessário considerar as necessidades básicas da população mundial, e de “limitação”, visto que o crescimento tecnológico e social deverá ter sempre em atenção as suas implicações no futuro, ao mesmo tempo que deverão conseguir satisfazer as necessidades presentes.

Figura 1.1 – Resumo dos elementos necessários para o sucesso de uma política sustentável, segundo o Relatório de Brundtland



Fonte: Adaptado de Strong e Hemphill (2006)

Também o Portal da Sustentabilidade (2011) apresenta o conceito de sustentabilidade. Assim, “sustentabilidade é um conceito sistémico, relacionado com a continuidade dos aspectos económicos, sociais, culturais e ambientais da sociedade humana. Propõe-se a ser um meio de configurar a civilização e actividade humanas, de tal forma que a sociedade, os seus membros e as suas economias possam preencher as suas necessidades e expressar o seu maior potencial no presente, e ao mesmo tempo preservar a biodiversidade e os ecossistemas naturais, planeando e agindo de forma a atingir pro-eficiência na manutenção indefinida desses ideais”. Resumidamente, para que uma actividade ou produto seja considerado sustentável, terá que ser ecologicamente correcto, economicamente viável, socialmente justo e culturalmente aceite a longo prazo.

Segundo a mesma fonte, é necessário para o desenvolvimento do turismo que este preencha alguns requisitos, sendo fundamental que sejam postas em prática as seguintes acções:

- *“Utilizar da melhor forma os recursos ambientais do destino;*
- *Respeitar a autenticidade sociocultural da comunidade local;*
- *Assegurar a viabilidade económica de uma operação de longo prazo, proporcionando benefícios socioeconómicos igualmente distribuídos a todos os stakeholders do destino;*
- *Promover a participação consciente de todos os stakeholders relevantes ao processo, assim como uma forte liderança política;*
- *Manter o alto nível de satisfação do turista assegurando uma experiência significativa, elevando a ‘consciencialização’ sobre sustentabilidade e promovendo práticas sustentáveis entre os turistas;*
- *Turismo sustentável é um processo contínuo e requer ‘monitorização’ constante dos impactos no destino”* (Portal da Sustentabilidade, 2011).

“Considerando que o turismo constitui uma das mais importantes actividades económicas a nível mundial, assume uma importância crescente reforçar o debate sobre o seu papel enquanto receptor dos efeitos da crise actual e, principalmente como potencial factor de agravamento da mesma. Por isso, as empresas de turismo sentem cada vez mais a pressão quer para uma mudança no paradigma da gestão (...) quer para assumirem as suas responsabilidades ambientais, sociais e económicas e a responsabilidade pelos destinos turísticos, de modo a promoverem o desenvolvimento sustentável” (Careto e Lima, 2006:22).

Desta forma, os mesmos autores defendem que é necessário compreender que a sustentabilidade da actividade turística é um requisito para o melhor aproveitamento do seu potencial e para atingir a sustentabilidade dos recursos existentes.

Segundo Soromenho-Marques (1998:77), *“o ambiente e a crise ambiental e social global permitem tomar as coisas pela sua raiz. Isto é, não estamos perante uma crise de ciclo ou uma crise de conjuntura, como acontece em muitos dos domínios económicos (...), estamos a falar da primeira situação crise de dimensão planetária que alguma vez a humanidade viveu. (...) Esta é a primeira situação que a Humanidade enfrenta em que nenhum recanto do globo está imunizado ou defendido contra os sintomas e as consequências da grande crise ambiental”*. Desta forma, o mesmo autor apresenta cinco dimensões relativamente à crise ambiental, as quais consistem nos aspectos apresentados na Tabela 1.1 – Dimensões da Crise Ambiental.

Interessando, por isso, verificar qual o papel que a indústria do turismo desempenha e qual o seu contributo, tanto para o seu agravamento como o seu contributo para um desenvolvimento sustentável do ambiente.

Tabela 1.1 – Dimensões da Crise Ambiental

Dimensão	Características
1. Dimensão planetária	As implicações desta crise aplicam-se a uma escala mundial e não apenas a pequenas ou grandes regiões;
2. Dimensão da irreversibilidade	A ruptura dos ecossistemas fundamentais para a vida, nomeadamente para a manutenção da biodiversidade, está a acontecer a um ritmo muito grande, tornando a sua capacidade de recuperação praticamente impossível;
3. Dimensão da aceleração cumulativa	A destruição do ambiente está grandemente associada aos impactos cumulativos da actividade humana, ao nível global;
4. Dimensão de insensibilidade aos alertas	Verifica-se uma demora demasiado grande entre a identificação do problema em questão pelo investigador e a sua aceitação por parte dos decisores políticos, o que faz com que, muitas vezes, a possibilidade de actuação já seja reduzida ou impossível;
5. Dimensão de distância entre a complexidade do real e o carácter redutor da sua representação	Existe uma distância entre a capacidade de actuação da tecnologia existente e a avaliação dos seus impactos no ambiente.

Fonte: Adaptado de Soromenho-Marques (1998)

“O desenvolvimento sustentável não é uma situação estática de harmonia, mas mais um processo de mudança em que a exploração dos recursos, a direcção dos investimentos, a orientação do desenvolvimento tecnológico e a transformação institucional se ajustam às necessidades presentes e futuras” (Comissão das Nações Unidas para o Ambiente e Desenvolvimento cit. in Careto e Lima, 2006:48).

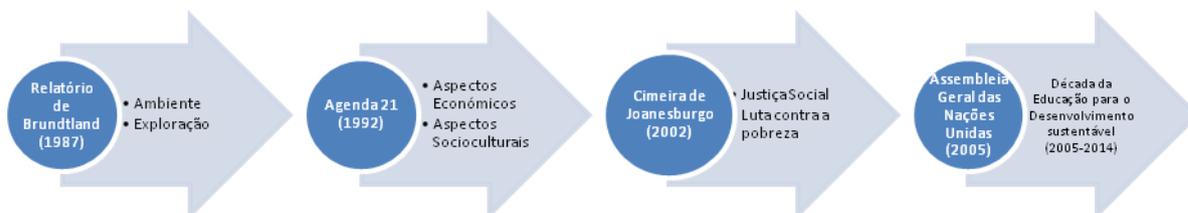
Esta ideia de sustentabilidade começou a sentir um maior desenvolvimento com a Cimeira da Terra, realizada no Rio de Janeiro, em 1992, na qual vários países adoptaram a Agenda 21, programa de acção que identificou os principais problemas ambientais e de desenvolvimento no planeta, ao mesmo tempo que propõe uma estratégia de transição para um desenvolvimento adequado, de forma a preservar os seus recursos, através de uma lista de acções a considerar (WTO, 1998a). Estas acções devem ter em consideração questões como a protecção do ambiente e o desenvolvimento humano, de uma forma integrada e tendo em consideração incentivos e medidas concretas, de modo a: diminuir as desigualdades entre os vários países (pobres e ricos), estimular a economia dos países em vias de desenvolvimento, eliminar a pobreza, diminuir o uso dos recursos naturais da Terra e reduzir as taxas de crescimento da população, visto que ameaçam o desenvolvimento e o ambiente (WTO, 1998a). Foram, então, identificadas três ideias base, como foi mencionado por Careto e Lima (2006:48), que resumem os vários princípios identificados na Agenda 21:

- “O desenvolvimento sustentável permite responder às necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazerem as suas próprias necessidades”.
- “O desenvolvimento sustentável é um processo de mudança que tem em conta a harmonização da exploração dos recursos, a orientação dos investimentos, a aplicação de técnicas e desenvolvimento de instituições e empresas com a finalidade de reforçar um potencial socioeconómico apto para resolver as necessidades e aspirações da humanidade”.
- “Não existe um modelo ideal de desenvolvimento sustentável, já que os sistemas político-económicos e os dados ecológicos variam de um local para o outro. O que se mantém constante é a procura de um equilíbrio entre os seres humanos e o património natural do planeta”.

Das definições apresentadas, pode-se dizer que se encontram sempre presentes duas ideias fundamentais: a ideia de que é necessário utilizar os recursos existentes actualmente para satisfazer as necessidades presentes e ao mesmo tempo a ideia de que se deve manter esses recursos para as gerações futuras, isto é, é fundamental que haja um equilíbrio entre o consumo actual e a capacidade de recuperação dos recursos (económicos, socioculturais e ambientais) para o futuro.

Como se pode observar no esquema apresentado de seguida e segundo Sloan *et al* (2009), a própria introdução destes três aspectos na definição de sustentabilidade foi feita de forma gradual, isto é, inicialmente, no Relatório de Brundtland, o conceito de sustentabilidade estava relacionado apenas com o ambiente e exploração. Alguns anos mais tarde, na Cimeira do Rio, onde foi adoptada a Agenda 21, são introduzidos os aspectos económicos e os socioculturais, como fazendo parte do conceito de sustentabilidade. Mais tarde, em 2002, foram introduzidas as ideias de justiça social e de luta contra a pobreza, na Cimeira de Joanesburgo, como parte complementar e específica dos aspectos socioculturais mencionados anteriormente, sendo-lhes dado destaque na “Década da Educação para o Desenvolvimento Sustentável” (2005-2014), estabelecida pela Assembleia Geral das Nações.

Figura 1.2 – Desenvolvimento do termo Sustentabilidade



Fonte: Adaptado de Sloan *et al*, 2009

1.5. Turismo Sustentável

Após a identificação dos princípios para um desenvolvimento sustentável das actividades humanas, de um modo geral, verificou-se a necessidade de os especificar para a indústria do turismo. Por este motivo, o *World Travel and Tourism Council* (WTTC), a Organização Mundial do Turismo (OMT) e o Conselho da Terra criaram, em 1996, a Agenda 21 para a Indústria de Viagens & Turismo², tendo como principais destinatários as entidades governamentais com responsabilidades sobre viagens e turismo, administrações nacionais de turismo e organizações comerciais, bem como as empresas do sector das viagens e turismo (WTTC, WTO e EC *cit. in* Careto e Lima, 2006). Existem, contudo, objectivos diferentes consoante o tipo de organização de que se trata.

Assim, para organizações governamentais, administrações nacionais de turismo e organizações comerciais, foi estabelecido um objectivo global que consistia em “estabelecer sistemas e procedimentos que considerem o desenvolvimento sustentável no processo de tomada de decisão e identificar as acções necessárias à actividade turística.” (WTO, 1998a:38).

Segundo Careto e Lima (2006:49), para as empresas do sector do turismo e viagens também são definidas áreas prioritárias de acção, mas a uma escala mais específica, estabelecendo “sistemas e procedimentos de gestão que integrem o desenvolvimento sustentável da actividade turística em todos os níveis da organização da empresa”, podendo estes sistemas e procedimentos variar consoante diversos factores, tais como o tamanho da organização, a estrutura de gestão e o tipo de negócio.

Apesar de terem o mesmo objectivo, as acções mencionadas para ambos os grupos são diferentes, como se pode observar nas acções apresentadas resumidamente na Tabela 1.2 – Áreas prioritárias de acção, segundo a Agenda 21 para a Indústria de Viagens e Turismo.

Destas áreas de actuação, tanto para as entidades governamentais, administrações nacionais e organizações comerciais como para as empresas particulares, podemos concluir que todos os intervenientes no processo turístico têm um papel a desempenhar para que o desenvolvimento de toda a actividade seja feito de uma forma sustentável ambientalmente.

² ANEXO II – Agenda 21 para a Indústria de Viagens & Turismo

Tabela 1.2 – Áreas prioritárias de acção, segundo a Agenda 21 para a Indústria de Viagens e Turismo

<p>Organizações governamentais, administrações nacionais de turismo e organizações comerciais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação da capacidade do quadro de trabalho voluntário, económico e regulador existente para um turismo sustentável • Avaliação das implicações ambientais, culturais e económicas das operações das organizações • Formação, educação e consciencialização do público • Planeamento para um desenvolvimento turístico sustentável • Facilitação da troca de informação, habilidade e tecnologia relativas ao turismo sustentável entre países desenvolvidos e em desenvolvimento • Proporcionar a participação de todos os sectores da sociedade • Concepção de produtos turísticos com base na sustentabilidade • Medição do progresso com vista ao desenvolvimento sustentável • Estabelecimento de parcerias para um desenvolvimento sustentável
<p>Empresas do sector do turismo e viagens</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Minimização dos resíduos • Conservação e gestão de energia • Gestão de recursos de água potável • Gestão de águas residuais • Substâncias perigosas • Transportes • Gestão e planeamento do uso do solo • Envolvimento dos quadros de pessoal, clientes e comunidades em questões ambientais • Concepção para a sustentabilidade • Estabelecimento de parcerias para o desenvolvimento sustentável

Fonte: Adaptado de WTO, 1998a (pp. 38-52 e pp. 56-68)

Segundo a Organização Mundial de Turismo (1998:34), o enquadramento do desenvolvimento sustentável da indústria do turismo deve ser feito tendo em atenção aspectos da Declaração do Rio sobre Ambiente e Desenvolvimento, como por exemplo:

1. *“O turismo deve levar as pessoas a terem vidas saudáveis e produtivas em harmonia com a natureza”;*
2. *“O turismo deve contribuir para a conservação, protecção e restauro do ecossistema da Terra”;*
3. O turismo deve basear o seu consumo e produção em padrões de sustentabilidade;
4. Os vários países devem cooperar para promover um sistema económico aberto, de forma a que o comércio turístico tenha uma base sustentável;
5. *“O turismo, a paz, o desenvolvimento e a protecção ambiental são interdependentes”;*
6. *“A protecção ambiental deve constituir parte integral do processo de desenvolvimento do turismo”;*
7. *“As questões relacionadas com o desenvolvimento do turismo devem ser tratadas com a participação dos cidadãos, em que as decisões de planeamento são adoptadas a nível local”;*

8. *“Os países devem avisar os outros países de desastres naturais que possam afectar os turistas ou áreas turísticas”*;
9. O turismo deve criar emprego para as mulheres e pessoas indígenas, o máximo possível;
10. *“O desenvolvimento do turismo deve reconhecer e apoiar/manter a identidade, cultura e interesses dos povos locais”*;
11. *“As leis internacionais de protecção do ambiente devem ser respeitadas pela indústria do turismo”*.

Como consequência, a OMT tentou definir turismo sustentável. Assim, para esta organização, *“o desenvolvimento do turismo sustentável satisfaz as necessidades dos turistas e das regiões receptoras de turismo no presente, ao mesmo tempo que protege e assegura a mesma oportunidade para o futuro. Para que isso aconteça, a gestão de recursos deve ser tal que as necessidades económicas, sociais e estéticas possam ser satisfeitas, mantendo a integridade cultural, os processos ecológicos, a biodiversidade e todos os sistemas de suporte à vida”* (WTO, 1998b: 21).

Como aconteceu para os termos “turismo”, “turista”, “visitante” e “excursionista”, também se podem observar várias tentativas para definir “turismo sustentável” na literatura sobre o assunto.

Desta forma, verifica-se que para Middleton e Hawkins (1998), turismo sustentável consiste na combinação do número e tipo adequados de visitantes com as consequências da actividade por eles gerada no destino e dos serviços oferecidos pelas empresas locais, com o objectivo de manter no futuro a qualidade do ambiente que serve de base a essas actividades.

Outra definição foi também apresentada pela fundação ambiental espanhola, EcoMediterrània, citada por Careto e Lima (2006) que defende que o turismo sustentável é planeado, integrado, aberto, dimensionado, participativo, duradouro e viável, ou seja, para que o turismo seja considerado como sustentável, terá que combinar os requisitos mencionados, de forma a causar menos impactos negativos, ao mesmo tempo que permite o seu desenvolvimento, como é explicado de seguida e como está esquematizado na figura seguinte:

- Turismo planeado – *“o planeamento turístico implica uma cuidadosa análise das condições presentes e das perspectivas futuras e a tomada de decisões a partir da informação sobre diversas variáveis que intervêm no processo turístico: económicas, ambientais, sociais e territoriais”*;
- Turismo integrado – *“a oferta turística deve ser o resultado natural dos recursos locais (...). O turismo não pode ser um elemento alheio à identidade da região, mas sim um elemento integrado na sua riqueza cultural e económica”*;

- Turismo aberto – “o turismo sustentável deve assentar, fundamentalmente, numa estratégia local, que seja aberta ao seu território, para que os espaços naturais próximos, as localidades vizinhas e o interior façam parte da mesma oferta turística”;
- Turismo dimensionado – “o turismo sustentável tem de estar dimensionado no tempo e no espaço. A dimensão temporal implica tomar medidas para reduzir a sazonalidade. (...) A dimensão espacial implica determinar a capacidade de acolhimento do território e limitar a afluência de turistas às características do espaço”;
- Turismo participativo – “o turismo sustentável traduz-se numa estratégia de reconversão do modelo tradicional e de incorporação de novos parâmetros de gestão. Esta estratégia não pode ser colocada em prática sem a participação activa de todos os agentes que intervêm no processo turístico”;
- Turismo duradouro – “o turismo sustentável não se baseia no crescimento a curto prazo da procura, mas sim nos efeitos a médio e longo prazo do modelo turístico adoptado. O turismo sustentável procura conjugar o crescimento económico com a preservação do ambiente e a identidade local, que são o principal activo do desenvolvimento turístico no futuro”;
- Turismo viável – o turismo sustentável “propõe um modelo alternativo que não renuncia a viabilidade económica e que procura o bem-estar da comunidade local” (Careto e Lima, 2006:51-52).

Figura 1.3 – Turismo sustentável



EcoMediterrània

Fonte: Adaptado de Careto e Lima (2006)

Portanto, pode concluir-se que, segundo esta definição, o turismo sustentável é um conjunto complexo de condicionantes, em que é fundamental ter em consideração os recursos naturais e culturais existentes e a maneira como serão aproveitados para que o projecto turístico seja viável economicamente, sem que com isso se prejudique os mesmos recursos.

No seguimento da ideia base da Cimeira da Terra, em 1992, teve lugar em Joanesburgo, a Conferência Mundial sobre Desenvolvimento Sustentável, onde ficou definido como um dos objectivos promover o desenvolvimento sustentável do turismo (Careto e Lima, 2006: 53), de onde se retiraram directrizes muito importantes para a indústria do turismo, das quais se destacam as duas seguintes:

"Promover o desenvolvimento do turismo sustentável, nomeadamente através do incentivo à prática de ecoturismo e a formas de turismo que não impliquem o consumo de recursos, tendo em consideração as orientações resultantes do Ano Internacional do Ecoturismo 2002, do Ano do Património Cultural das Nações Unidas, em 2002, da Conferência Mundial do Ecoturismo 2002 e da Declaração do Quebec daí resultante e o Código Mundial de Ética para o Turismo, adoptado pela OMT" (Artigo 3.º - O Turismo, Factor de desenvolvimento sustentável)

O desenvolvimento de uma actividade turística sustentável deve "promover os recursos turísticos em proveito das comunidades locais de destino, ao mesmo tempo que preserva a sua integridade cultural e ambiental, bem como a protecção do património natural e das áreas ecológicas mais sensíveis"

Alguns organismos também tentam implementar esta ideia de sustentabilidade, como por exemplo a Comissão das Comunidades Europeias, a qual defende a definição e adopção de objectivos claros e realistas, partilhados pelos vários intervenientes em todos os Estados-membros (decisores, empresários, trabalhadores e populações locais), de forma a conseguir tirar o melhor resultado dos recursos disponíveis e aproveitar todas as sinergias existentes, e com vista a "melhorar a competitividade da indústria europeia do turismo e criar mais e melhor emprego através do crescimento sustentado do turismo na Europa e a nível mundial" (Comissão das Comunidades Europeias, 2010:4). Estas medidas serão postas em prática através de um Grupo para a Sustentabilidade do Turismo, grupo este que será constituído pelas Administrações dos Estados-membros, representantes da Organização Mundial do Turismo e dos vários intervenientes do sector do turismo, como representantes dos destinos turísticos e da sociedade e cujo trabalho terá como finalidade principal a elaboração de um relatório que servirá de base para a apresentação da "Agenda 21 para o Turismo na Europa" (Careto e Lima, 2006; Comissão das Comunidades Europeias, 2010).

Segundo a Comissão das Comunidades Europeias (2010:8-9), esta tem planeadas outras acções específicas de trabalho, tendo em vista a promoção da sustentabilidade económica e social do turismo, como sejam:

- A identificação de medidas nacionais e internacionais de apoio às PME relacionadas com o turismo e a aplicação de um processo de intercâmbio de boas práticas;
- A avaliação do *"impacto económico que a melhoria da acessibilidade no sector do turismo tem no crescimento macroeconómico e no emprego, nas oportunidades de negócio para as PME, na qualidade dos serviços e na competitividade"*;

- A facilitação do “*intercâmbio das boas práticas de Turismo para todos*”;
- A publicação de um manual sobre “Como criar espaços de profissionalização na indústria do turismo”, com o objectivo de apoiar a modernização de competências de todos os intervenientes no sector do turismo;
- O estudo das tendências do emprego nos sectores do turismo relacionado com o mar;
- A elaboração de estatísticas oficiais e a encomenda de estudos *e-Business W@tch*, de forma a avaliar as implicações e o impacto do comércio electrónico na indústria do turismo;
- A continuação das suas iniciativas e a “*colaboração com os Estados-Membros, a indústria e a Organização Mundial do Turismo no domínio do combate à exploração sexual de crianças, nomeadamente quando esses crimes são cometidos por turistas*”.

Outros organismos que têm uma importante participação no desenvolvimento e incentivo à prática de um turismo sustentável são a Organização Mundial de Turismo (OMT) e o WTTC, tanto na elaboração de publicações, como “Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations – a Guidebook” (2004), “Climate Change and Tourism” (2003), “Voluntary Initiatives for Sustainable Tourism” (2002), “Guide for Local Authorities on Developing Sustainable Tourism” (1998) e a “Agenda 21 for the Travel and Tourism Industry”, como na colocação em prática de iniciativas, como é exemplo o Programa STEP: Turismo Sustentável – Eliminação da Pobreza (Careto e Lima, 2006). Estas práticas constituem boas fontes de conhecimento e orientação sobre desenvolvimento sustentável na actividade turística para todos os seus intervenientes, tanto públicos como privados.

Contudo, e apesar de já existirem algumas iniciativas favoráveis a um turismo sustentável, existem ainda algumas barreiras à sua implementação, das quais se salientam as seguintes:

- 1) “*O turismo continua largamente a estar limitado às tecnologias existentes e a maneiras antigas de fazer as coisas*” (Duim; Gartner e Lime cit. in Cottrell et al., 2004:5: 410);
- 2) “*Razões socioeconómicas e falta de conhecimento e especialização*” (Cottrell et al., 2004:5: 410);
- 3) Política governamental: “*os governos, apesar de empenhados na protecção do ambiente e nos seus objectivos sociais, muitas vezes não clarificam a necessidade para uma mudança na prática*” (Kemp e tal cit in Cottrell et al., 2004:5: 410);
- 4) Falta de pressão por parte da procura e da sociedade em exigirem um turismo mais ambientalmente sustentável. Como referido em diversa literatura, “*existe um distanciamento entre o que as pessoas pensam e dizem e como se comportam em termos do Ambiente*” (Ajzen; Cottrell; Cottrell e Graefe cit. in Cottrell et al., 2004:5: 410).

Assim, e como consequência, segundo Mihalic (2000), verifica-se que dificilmente os projectos turísticos considerados verdadeiramente sustentáveis atraem os responsáveis de sector privado, pois, aparentemente, não é suficiente o argumento de que as vantagens da

adopção de uma gestão que leve a um desenvolvimento sustentável permitirá uma redução de custos ou a captação de uma procura turística de qualidade.

A percepção da sustentabilidade por parte dos turistas também encontra algumas limitações, na medida em que estes não estão completamente conscientes dos impactos e mudanças que provocam. Por isso, questões sobre sustentabilidade podem ser mais ou menos graves do que as percebidas pelos turistas e podem diferir, consoante a opinião dos diversos intervenientes (Cottrell *et al.*, 2004:5).

Sendo assim, torna-se necessário que aconteça uma mudança de mentalidades, tanto por parte dos fornecedores de serviços e produtos turísticos, como por parte dos próprios turistas na procura de um turismo mais sustentável.

1.6. Conclusão

Neste capítulo introdutório foi possível apresentar alguns conceitos que irão servir de base aos restantes capítulos deste trabalho. Inicialmente, foram definidos os conceitos de visitante, turista e excursionista, e apesar de haver vários autores que apresentam definições diferentes umas das outras, têm um fio condutor comum, que consiste na deslocação dos indivíduos para fora do seu local de residência habitual, influenciando o tempo de duração e o propósito da viagem para catalogar os indivíduos nas várias categorias de visitantes.

Do mesmo modo, foram feitas várias tentativas para definir o turismo, podendo concluir que a maioria das definições apresenta ideias comuns, como é o caso da deslocação e permanência de pessoas fora do seu local de residência ou enquadramento habitual, o facto de essa deslocação incluir principalmente motivos recreativos e de defender a interdisciplinaridade do turismo, como ponto de cruzamento entre várias indústrias, fenómenos e relações, derivado na ligação entre o turista e a comunidade receptora, bem como das várias indústrias que lhe servem de apoio desde que toma a decisão de viajar até às actividades mais básicas ou complexas para tornar a sua estadia no destino o mais agradável possível. Este último ponto, abrange a relação entre os turistas e os vários intervenientes na actividade turística, como por exemplo, as empresas que fornecem os produtos e serviços, entidades com autoridade (governo, autarquias, etc.) e as comunidades locais.

Outros dois conceitos importantes referidos neste trabalho e que introduzem toda a temática seguinte consistem nos conceitos de sustentabilidade e turismo sustentável, ou seja, a sustentabilidade associada ao turismo, já que este constitui uma actividade económica muito importante. Assim, a sustentabilidade toma como base dois pontos temporais, isto é, o presente e o futuro, em que o desenvolvimento deverá ser feito de tal forma que satisfará as necessidades do presente ao mesmo tempo que não destrói os recursos existentes para o futuro, tanto a nível económico como social e ambiental. Para este pensamento poder evoluir e ser posto em prática, foi criada a Agenda 21, que

estabelecia objectivos e áreas prioritárias de actuação tanto para os departamentos governamentais, NTA' s e organizações comerciais representativas como empresas privadas.

Esta preocupação estendeu-se ao turismo, que, como actividade fundamentada no meio ambiente, sociedade e cultura de um destino, necessitava de uma orientação para que a sua actuação não tivesse apenas impactos negativos nessas áreas, mas que pudesse também contribuir para o seu desenvolvimento coerente. Desta forma, a já mencionada Agenda 21 foi adaptada para o turismo e para os seus intervenientes, fossem eles organizações governamentais, administrações nacionais de turismo ou empresas privadas do sector do turismo e viagens, cada um com os seus objectivos e áreas de actuação.

Apesar das vantagens associadas à adopção de uma actividade turística sustentável, existem alguns obstáculos à sua implementação, como a falta de conhecimento e especialização, as políticas governamentais pouco defensoras de um desenvolvimento turístico protector do ambiente (seja ele natural, cultural ou social), os motivos económicos e a falta de interesse por parte dos consumidores num turismo mais sustentável.

É necessário, portanto, que sejam feitos esforços para ultrapassar estas barreiras com a participação de todos os intervenientes, desde as entidades governamentais, regionais ou locais até às empresas privadas que actuam na área, passando pelos turistas. Deverá ser dada alguma atenção a estes últimos, pois são eles a quem os fornecedores pretendem satisfazer, isto significa que aumentando a procura de serviços e produtos associados a um turismo sustentável, vai influenciar o aumento da oferta, mesmo que esse seja gradual.

Assim, para uma melhor compreensão da importância da sustentabilidade, neste caso associada ao turismo, são apresentados os impactos deste na economia, cultura, sociedade e ambiente, no capítulo seguinte.

CAPÍTULO 2 – IMPACTOS DO TURISMO

2.1. Introdução

Tendo em consideração que o turismo é tido como uma das mais importantes indústrias a nível mundial é essencial conhecer as consequências que este pode ter. Desta forma, este capítulo tem como objectivo estabelecer a relação entre o turismo e a sustentabilidade, isto é, pretende conhecer os impactos que o turismo provoca a vários níveis para que o seu desenvolvimento possa ser sustentável.

O presente capítulo encontra-se dividido em quatro partes principais, de acordo com o tipo de impacto que o turismo pode ter. Assim, a primeira parte debruça-se sobre a questão dos impactos, de uma forma geral, fazendo uma breve apresentação da questão e estabelecendo uma relação entre os vários tipos de impactos apresentados nas partes seguintes (2.2. Os Impactos do Turismo).

Considerando que os impactos do turismo na economia são aqueles aos quais é dada maior importância na literatura sobre o assunto (ver motivos no desenvolvimento do capítulo), a segunda parte deste capítulo vai incidir sobre os impactos económicos do turismo, sendo feita a distinção entre as consequências positivas e as negativas com maior relevo (2.3. Impactos Económicos).

A terceira parte do capítulo encontra-se dividida em duas partes, dada a relação próxima entre elas. Assim, são apresentados os impactos do turismo na sociedade e na cultura dos destinos (2.4. Impactos Socioculturais).

Finalmente, a quarta parte apresenta os impactos que terão mais relevo para o objectivo desta investigação: os impactos que o turismo pode ter no ambiente, sendo dado maior destaque ao ambiente natural, em detrimento do ambiente construído. Como verificado para os outros tipos de consequências, também para as consequências ambientais são apresentados os efeitos positivos e os negativos mais mencionados na bibliografia estudada (2.5. Impactos Ambientais).

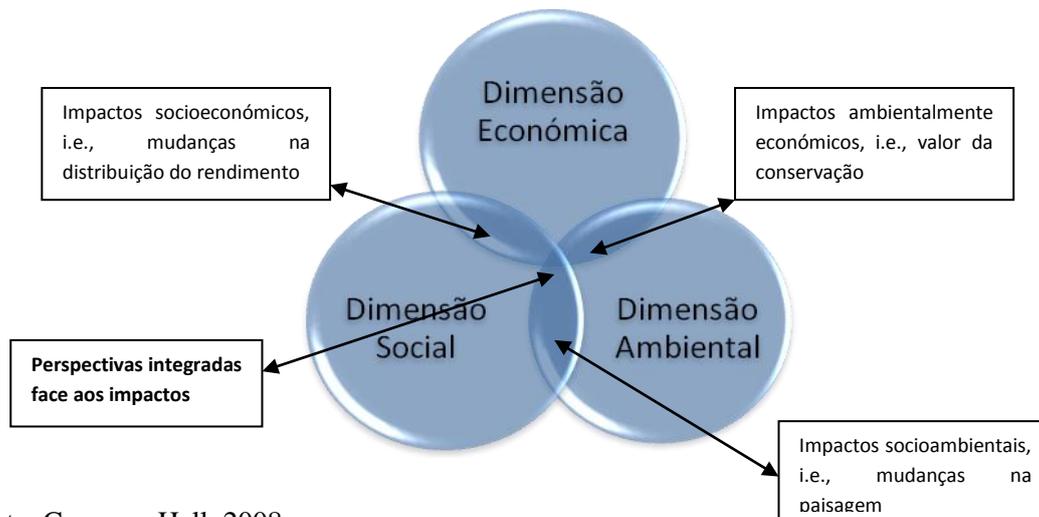
2.2. Os Impactos do Turismo

Desde o início do desenvolvimento do turismo, que este apresenta alguns impactos. Contudo, só recentemente começaram a ser vistos como podendo reflectir-se de uma forma também negativa, para além dos benefícios económicos observados numa primeira fase. Um outro aspecto importante a salientar prende-se com o facto dos mesmos impactos poderem ser vistos de forma diferente consoante a(s) pessoa(s) que os observa(m) e/ou dependendo do destino, ou seja, o mesmo impacto, como por exemplo o aumento do preço da terra pode ser visto de uma forma positiva pelos seus proprietários, mas de uma forma negativa por quem os quer comprar ou arrendar. Da mesma forma, algumas mudanças na sociedade ou cultura poderão ser consideradas negativas ou positivas, de acordo com os valores das sociedades em questão (Cooper e Hall, 2008).

Os impactos causados pela actividade turística verificam-se a níveis ou escalas diferentes, bem como nas suas várias etapas, Assim sendo, observa-se que podem ocorrer desde o local de origem do turista, passando pela sua deslocação até ao destino por ele eleito; o mesmo tipo de impacto poder ser sentido de forma diferente, de local para local. Contudo, é no destino turístico que a grande maioria dos impactos ou consequências se fazem sentir, sendo por esse motivo que o seu estudo se centre essencialmente nos impactos provocados nesses locais. De salientar é o facto das consequências do turismo poderem ser interpretadas ou até mesmo uma mesma consequência de uma maneira negativa ou positiva, dependendo da perspectiva do observador e da própria situação (Cooper e Hall, 2008).

Contudo, os mesmos autores apresentam os impactos do turismo divididos em três categorias principais, como são mais comumente apresentadas na literatura sobre o assunto: impactos ambientais, impactos sociais e impactos económicos. Estes impactos não são isolados e podem, na maior parte das vezes, sobrepor-se, como se pode observar na Figura 2.1 – Inter-relação entre os Impactos do Turismo. Estas áreas de impacto servem de orientação para a ideia de desenvolvimento de sustentabilidade. É importante referir que há alguns autores, como mencionado por Wall (2010: 13/14, vol.1: 16), que defendem que existem mais áreas influenciadas pelo turismo, como é o caso das consequências que este pode ter a nível político ou institucional. Porém, este aspecto não será aqui analisado, por não apresentar especial relevo para o objectivo deste estudo.

Também Stabler *et al* (2010) defendem que o turismo é uma actividade que tanto é causadora de impactos no ambiente, como é afectada por ele, ou seja, ao mesmo tempo que o turismo pode ter sobre o ambiente consequências económicas, socioculturais e ambientais, tanto positivas como negativas, a sua própria sobrevivência a longo prazo vai depender da preservação da qualidade do ambiente.

Figura 2.1 – Inter-relação entre os Impactos do Turismo

Fonte: Cooper e Hall, 2008

2.3. Impactos Económicos:

Segundo Mathieson e Wall (2006) e Inskeep (1991), tem sido dado maior ênfase aos estudos sobre os impactos do turismo na economia, em contraste com os outros efeitos que tem em outras áreas. Para isso, contribuíram alguns factores, dos quais os autores destacam os seguintes:

<u>Facilidade de medição</u>	<ul style="list-style-type: none"> •Comparativamente aos impactos ambientais e socioculturais, os impactos económicos são mais fáceis de medir, visto que são compostos por dados tangíveis e mensuráveis, que são relativamente fáceis de quantificar;
<u>Existência de dados</u>	<ul style="list-style-type: none"> •Já existe disponível muita informação de relativa confiança sobre os aspectos económicos do turismo, que pode ser comparada entre si;
<u>Esperança nos benefícios</u>	<ul style="list-style-type: none"> •Existe uma crença e uma esperança que os aspectos económicos do turismo, especialmente nos benefícios, traduzam um rápido rendimentos dos investimentos feitos e que possam resolver os problemas relacionados com economia.

Claro que nem todos os impactos do turismo na economia de um local, região ou país são benéficos, podendo a sua intensidade e efeito nessa economia variar de acordo com vários factores, tais como a natureza da atracção principal, o grau de desenvolvimento económico do destino e o grau de adaptação do destino à sazonalidade da procura turística. Sendo

assim, os impactos económicos também podem ser positivos ou negativos. (Mathieson e Wal, 1990, Ignarra, 2003).

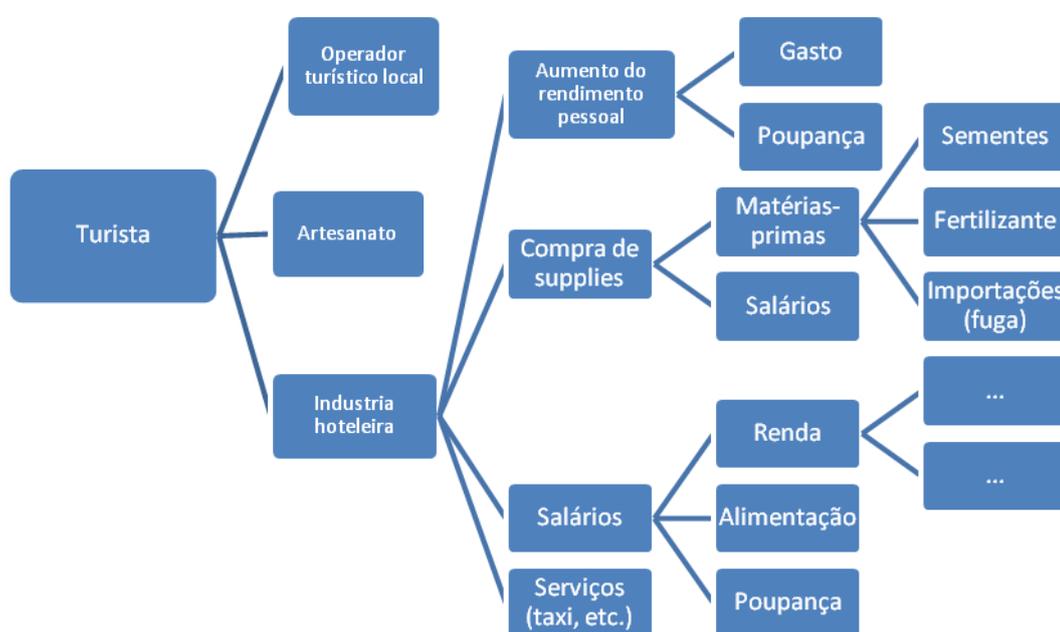
De acordo com Mathieson e Wall (2006), Ignarra (2003), Lickorish e Jenkins (1997), Holloway (1995), Mill e Morrison (1992) e Inskeep (1991) os impactos económicos positivos do turismo resumem-se em sete aspectos principais³:

- O primeiro impacto consiste no facto do turismo contribuir para a balança de pagamentos, registando todas as transacções económicas durante um determinado período de tempo entre os residentes de um país e o resto do mundo. Dado que a balança de pagamentos regista tanto os efeitos do turismo dentro do próprio país em questão (quer digam respeito aos visitantes nacionais como internacionais), como os gastos dos turistas fora das suas fronteiras, esta constitui um bom indicador para avaliar o grau de influência para atrair turistas estrangeiros e para convencer os turistas nacionais a não se deslocarem para fora do país (Mathieson e Wall, 1990).
- O segundo aspecto tem a ver com o facto de ser um gerador de rendimento. O rendimento resultante do turismo para o governo de um país provém dos impostos directos, como os impostos relacionados com a mão-de-obra de empresas turísticas e de transportes, do pagamento de juros e outros financiamentos relacionados com a actividade turística, bem como dos impostos indirectos derivados de bens e serviços consumidos pelos turistas, em actividades que, apesar de não serem actividades ligadas directamente ao turismo, estão implícitas aquando da estadia dos mesmos. Apesar da dificuldade na medição do real rendimento gerado pela actividade económica, Mill e Morrison (1992), apresentam um esquema que tenta demonstrar esse efeito multiplicador do rendimento no turismo (Figura 2.2 – Efeito Multiplicador). No entanto, é conveniente saber do rendimento total, qual o que é gerado pelos residentes e qual o gerado pelos turistas, bem como a forma como ele é distribuído pelos residentes de determinado destino (Mathieson & Wall, 1990; Lickorish e Jenkins, 1997).
- O terceiro aspecto está relacionado com o facto de o turismo gerar emprego. Apesar de ser um efeito positivo no destino, é necessário ter em consideração alguns factores que influenciam a criação de emprego, como as habilitações e capacidades da mão-de-obra existente nesse local, já que, como foi mencionado por vários autores, o turismo cria um grande número de postos de trabalho, mas exigindo poucas qualificações, ficando os poucos trabalhos de gestão e administração disponíveis para uma minoria; e como a sazonalidade do turismo, que contribui por vezes para a falta de mão-de-obra em outras actividades na economia dos destinos (Mathieson & Wall, 2006; Mill e Morrison, 1992). Contudo, há a mencionar que, como o rendimento, também o emprego em turismo é um factor de difícil medição, pois tendo em consideração que a múltipla interligação do turismo com muitas das outras actividades económicas existentes, torna-se difícil saber exactamente qual o emprego criado pelo turismo ou por outro

³ ANEXO III – Quadro – Impactos Económicos do Turismo

sector. Por esse motivo, Lickorish e Jenkins (1997) afirmam que existem dois tipos de emprego relativamente ao turismo: directo e indirecto. O primeiro tipo, como o nome indica, é criado pelo funcionamento da actividade turística propriamente dita, como o funcionamento de um hotel; já o segundo tipo está relacionado com o funcionamento de outras actividades que estejam ligadas, de uma maneira menos óbvia, ao turismo, como acontece com a construção do próprio hotel, que após a sua abertura vai criar emprego directo. Já Mathieson e Wall (2006), apresentam um terceiro tipo de emprego, originado pelo turismo, que é o emprego induzido, resultante do efeito multiplicador, na medida em que os residentes irão gastar nesses locais os rendimentos ganhos na sua função dentro da actividade turística.

Figura 2.2 – Efeito Multiplicador do Turismo no Rendimento



Fonte: Mill e Morrison (1992)

- O quarto aspecto tem a ver com a melhoria que o turismo provoca na estrutura económica de cada destino, sendo esta mudança mais evidente quando a economia desse destino deixa de ter como base o sector primário e passa a ser dominada pela actividade turística, podendo, no entanto, servir como catalisador a outras actividades do destino, como por exemplo a agricultura, a construção e o artesanato. Contudo, há que salientar que o turismo não é o único factor que pode contribuir para essa mudança. Factores como as pressões demográficas, a existência de oportunidades de trabalho fora da comunidade e a alteração dos padrões da posse da terra são outros dos factores que contribuem para a mudança da estrutura económica (Mathieson e Wall, 2006; Mill e Morrison, 1992; Inskip, 1991).

- O quinto aspecto diz respeito ao facto do turismo incentivar o empreendedorismo. Este incentivo depende de vários factores, tais como: o tipo de fornecedores e produtores ligados à actividade turística, a capacidade dos fornecedores locais satisfazerem as necessidades da procura, a história e o tipo de desenvolvimento do turismo no destino, o tipo de desenvolvimento turístico pretendido e o equilíbrio entre o empreendedorismo local e externo. É importante ainda mencionar que o risco do investimento no turismo ainda é visto como sendo muito grande, por parte do sector privado, o que pode requerer uma ajuda inicial do sector público (Mathieson e Wall, 2006; Holloway, 1995).
- Como sexto aspecto verifica-se que o turismo pode também estimular as economias locais e diminuir as diferenças entre as diversas economias regionais, desenvolvendo áreas periféricas, ricas em atracções naturais e/ou culturais, as quais podem ver aumentada a produção local de bens para satisfazer a procura por parte dos turistas e dos próprios residentes (caso se tenha observado um aumento de rendimento destes com o aumento da actividade turística). Existem alguns locais em que a actividade turística revela-se ser a única alternativa viável para o seu desenvolvimento, podendo aproveitar os escassos recursos existentes, que seriam poucos para o desenvolvimento de outra(s) actividade(s). No entanto, este desenvolvimento pode estar condicionado a alguns factores, tais como: sazonalidade da procura turística, problemas de acessibilidade, recursos humanos e de infra-estrutura limitados, dependência em relação ao investimento e recursos exteriores e dificuldade de adaptação e flexibilidade às novas formas de turismo (Mathieson e Wall, 2006; Lickorish e Jenkins, 1997).
- Finalmente, o sétimo impacto prende-se com o facto de o turismo ter o poder de redistribuir o rendimento, observando-se que esta redistribuição pode ser tanto ao nível espacial como de classes sociais. Assim, verifica-se que a nível espacial, essa redistribuição ocorre pois existem algumas regiões predominantemente emissoras, enquanto outras são mais receptoras de turistas. Desta forma, o rendimento passa a sair dessas áreas emissoras para as áreas receptoras (Ignarra, 2003).

No entanto, o turismo não apresenta apenas benefícios para a economia; tem também alguns aspectos negativos que interessa mencionar. Contudo, segundo Mathieson e Wall (1990), são poucos os estudos que conseguiram identificar correctamente os custos indirectos do turismo, como por exemplo a importação de bens para consumo dos turistas, a transferência dos lucros criados no destino turístico para as sedes das empresas multinacionais, a dependência económica criada e os custos de oportunidade.

Assim, interessa identificar os custos mais marcantes que o turismo pode ter na economia de um país, que segundo os mesmos autores (Mathieson e Wall, 2006; Ignarra, 2003; Lickorish e Jenkins, 1997; Holloway, 1995; Mill e Morrison, 1992 e Inskeep, 1991) são essencialmente cinco:

- O primeiro aspecto negativo está relacionado com a dependência da economia face ao turismo, podendo acontecer que alguns destinos se tornem tão dependentes que abandonem quase por completo outras actividades económicas, como é o caso da agricultura ou pesca. Esta dependência torna o destino vulnerável face à procura dos turistas, o que poderá ser um grande problema, já que o turismo é uma actividade muito influenciada por mudanças externas, como as tendências da economia internacional, a conjuntura política, entre outras. Para evitar estas situações de insegurança, causadas por flutuações na procura, os destinos turísticos devem promover uma diversificação da indústria do turismo e da economia base desse mesmo destino (Mathieson e Wall, 2006; Ignarra, 2003).
- O segundo custo traduz o aumento da inflação e sobrevalorização imobiliária. Segundo Mathieson e Wall (1982), o aumento da inflação pode surgir de várias maneiras, sendo uma das quais o facto de os turistas poderem ter um poder de compra superior aos residentes dos destinos turísticos e estarem nesses locais num período de tempo limitado, fazendo com que os fornecedores de bens e serviços desses locais aumentem os preços, de forma a obterem maior lucro. Também as terras têm tendência para aumentar de valor, pois aumenta a sua procura por parte dos intervenientes no turismo (Mathieson e Wall, 2006; Ignarra, 2003; Mill e Morrison, 1992; Inskip, 1991).
- O terceiro aspecto negativo tem a ver com o aumento da tendência para a importação, ou seja, com o aumento da procura turística, aumenta também a importação de bens e/ou serviços para satisfazer essa procura, quer seja através da compra de bens e serviços para consumo directo dos turistas e da actividade turística ou de matérias-primas, produtos e serviços para os produtores locais fornecedores de bens e serviços para o sector turístico. No entanto, esta tendência não é igual para todos os destinos, já que esta vai variar de acordo com a capacidade que cada destino tem de satisfazer essa procura internamente (Mathieson & Wall, 2006; Mill e Morrison, 1992).
- O quarto aspecto negativo do turismo na economia de um destino prende-se com o facto de contribuir para a sazonalidade da produção e para uma baixa taxa de retorno de investimento. Devido ao facto do turismo ainda ser uma actividade em que se observa alguma sazonalidade na procura por parte dos turistas, não permite a algumas actividades (como para a indústria hoteleira e operadores turísticos) cobrirem os custos fixos que têm no desempenhar das suas funções. Assim, tendo em consideração que os custos de alguns investimentos são bastante elevados e que outros sectores da economia oferecem retornos de capital mais atractivos, torna-se necessário, por vezes, a intervenção do Estado para compensar a ausência do sector privado (Mathieson & Wall, 2006; Mill e Morrison, 1992). A mesma sazonalidade tem influência sobre o emprego, na medida em que, dada a inconstância da procura turística ao longo do ano, as empresas turísticas não têm necessidade de manter o mesmo número de funcionários. Situação esta que aumenta o desemprego em épocas de menor afluência

ou/e a criação de emprego extra nas épocas de maior procura (Mathieson & Wall, 2006; Lickorish e Jenkins, 1997; Holloway, 1995; Mill e Morrison, 1992).

- Já o quinto aspecto está relacionado com a prioridade que é dada aos investimentos turísticos em detrimento de outros investimentos para a população, isto é, em alguns casos, em que os recursos económicos não são muitos, é feita a escolha de investir em infra-estruturas directamente relacionadas com o turismo, como aeroportos e complexos turísticos, deixando para um plano secundário investimentos em infra-estruturas sociais que seriam mais importantes para a qualidade de vida da comunidade local, como hospitais, creches e escolas (Ignarra, 2003). Neste aspecto, também pode ser englobada a questão relacionada com o facto de, em algumas situações, dada a necessidade de grandes investimentos nas infra-estruturas na área do turismo, também é ignorado o investimento no desenvolvimento de outras áreas da economia, como a agricultura e a indústria (Mill e Morrison, 1992).

2.4. Impactos Socioculturais

Para além de impactos económicos, o turismo também provoca alguns impactos na sociedade e na cultura dos destinos turísticos. Segundo Fox citado por Mathieson e Wall (2006), os impactos socioculturais do turismo representam o contributo deste para as mudanças nos sistemas de valores e relações individuais e familiares, estilos de vida em sociedade, níveis de segurança, conduta moral, aspectos tradicionais e organizações comunitárias.

As relações turista – anfitrião são caracterizadas por serem uma rede de objectivos e expectativas de ambas as partes (Sutton *cit.in* Mathieson e Wall, 2006: 223), em que as características e as posições dos intervenientes são diferentes, isto é, de um lado, encontra-se o turista que está em *“movimento, relaxado, com predisposição para gastar, a gozar o seu lazer e a absorver a experiência de estar num sítio diferente”* e de outro lado, está o anfitrião que se encontra *“relativamente parado e, se estiver empregado na indústria do turismo, passa uma grande parte do tempo a satisfazer as necessidades e desejos dos visitantes”*. Para esta relação, contribuem algumas condições, das quais se destacam as seguintes: a natureza transitória da relação entre os intervenientes, *“as limitações de ordem temporal e espacial, a falta de espontaneidade e as experiências desiguais e desequilibradas”* (UNESCO *cit. in* Mathieson e Wall, 2006: 223).

Tendo em consideração a informação de Smith, Ignarra (2003) e Holloway (1995) fazem uma interpretação de dois pontos de vista. Assim, o primeiro analisa essa informação sobre a perspectiva do impacto que os diversos tipos de fluxos de turistas têm na comunidade, ou seja, os impactos socioculturais vão sentindo-se cada vez mais à medida que o volume de turistas aumenta no destino. Já Holloway analisa esses mesmos dados, segundo a adaptação de cada tipo de turista às normas locais, verificando-se que a adaptação é

inversamente proporcional ao fluxo de turistas, isto é, à medida que o fluxo de turistas se vai tornando mais massificado, a aceitação às normas existentes no local vai diminuindo. Estas conclusões podem ser observadas na Tabela 2.1 – Impacto do Turismo e Adaptação às Normas Locais de Acordo com os Tipos de Fluxos Turísticos.

Tabela 2.1 – Impacto do Turismo e Adaptação às Normas Locais de Acordo com os Tipos de Fluxos Turísticos

Tipo de turista	Número de turista	Adaptação às normas locais	Impacto sobre a Comunidade
1. Explorador	Muito limitado	Aceita totalmente	Aumentando Rapidamente
2. Elite	Raramente visto	Adapta totalmente	
3. Excêntrico	Incomum, mas visto	Adapta bem	
4. Fora do comum	Ocasional	Adapta relativamente bem	
5. Massa incipiente	Fluxo regular	Procura comodidades ocidentais	
6. Massa	Influxo contínuo	Espera comodidades ocidentais	
7. Voo fretado	Chegada maciça	Exige comodidades ocidentais	

Fonte: Adaptado de Smith citado por Ignarra (2003) e Holloway (1992)

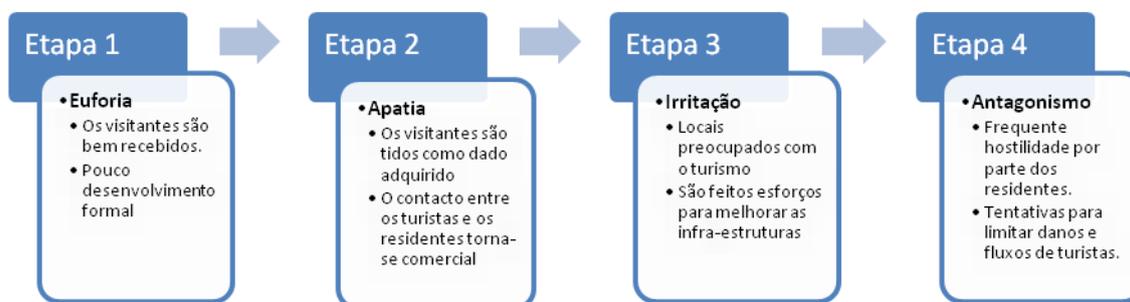
Desta forma, conclui-se que a actividade turística que tem por base os aspectos culturais de uma determinada sociedade deve ser feita com muito cuidado; caso contrário, poderá haver um processo de aculturação (Ignarra, 2003).

2.4.1. Impactos na sociedade

Segundo Mathieson e Wall (1990), os impactos do turismo podem ser sentidos a vários níveis, tanto social como cultural. Estes impactos podem ser observados principalmente nos seguintes aspectos: mudanças sociais, conduta moral, religião, língua, saúde e cultura.

As mudanças sociais podem ser observadas na forma como o anfitrião recebe o turista em diferentes fases da relação, isto é, normalmente, numa fase inicial de contacto, o anfitrião demonstra euforia perante a possibilidade dos benefícios que os turistas e os investidores podem levar para o destino turístico; em contraste, em fases mais avançadas e, principalmente quando são atingidos níveis de saturação, a relação turista – anfitrião pode apresentar sinais de xenofobia, podendo, em alguns casos, ser considerada uma nova forma de neo-colonialismo. Doxey, citado por Mathieson e Wall (2006) e Holloway (1995), apresenta um modelo que simplifica os diferentes tipos de relação entre os turistas e a comunidade, esquematizado na Tabela 2.2 – Modelo “Irridex” de Doxey (Índices de Irritação de uma Comunidade Relativamente ao Crescimento do Turismo). Contudo, é necessário ter em consideração factores como o tempo de duração da estadia e as diferenças culturais entre os turistas e os residentes, para uma melhor compreensão.

**Tabela 2.2 – Modelo “Irridex” de Doxey
(Índices de Irritação de uma Comunidade Relativamente ao Crescimento do Turismo)**



Fonte: Doxey *cit in* Mathieson e Wall (2006) e Holloway (1995)

Segundo Archer e Cooper (1998), uma das consequências mais significativas e menos desejáveis observa-se nas mudanças dos padrões morais que podem ocorrer na sociedade anfitriã. No entanto, é importante referir que o turismo não é o único factor, nem, em alguns casos, a causa inicial, que contribui para essas situações. O turismo pode acelerar essa mudança numa sociedade que se encontra num processo de modernização, em vez de a criar (Lickorish e Jenkins, 1997).

De acordo com Mathieson e Wall (2006), Ignarra (2003), Lickorish e Jenkins (1997), Holloway (1995), Mill e Morrison (1992) e Inskeep (1991) são vários os impactos sociais⁴ causados pelo turismo, dos quais se destacam: o aumento da prostituição e do turismo sexual; o aumento do crime; a legalização do jogo e conseqüente aumento de problemas pessoais e familiares, corrupção política, crime organizado e outras situações associadas; o aumento do tráfico e consumo de droga; o aumento de situações de xenofobia e tensão social; o aparecimento de um aparente neocolonialismo; e a perda de dignidade ou identidade social.

Quanto à religião, segundo Mathieson e Wall (2006), tem-se verificado que em algumas situações, a religião tem sido desvalorizada nos destinos turísticos em que ela era o factor principal que levava as pessoas a deslocarem-se até lá. De salientar é a preocupação com o facto de esses destinos estarem a ser desenvolvidos apenas para o turismo, ignorando a importância religiosa já existente. Um dos factores que leva a esta situação deve-se ao facto das Igrejas utilizarem o turismo como uma importante fonte de rendimento, como outra qualquer actividade, contribuindo para isso as caixas de esmolas à entrada das igrejas, os postais, os guias e as lembranças vendidas nesses destinos.

⁴ ANEXO IV – Quadro – Impactos Sociais do Turismo

De acordo com estes autores, os impactos do turismo na língua são ainda pouco conhecidos, dada a escassa investigação feita nesse âmbito, sendo por isso, necessária a realização de mais investigação. No entanto, há a ter em atenção que “*o grau em que a língua nativa ainda é falada é um indicador da assimilação social e da força da cultura e da identidade*” da população local (Mathieson e Wall, 2006: 253), estando esta mudança relacionada com duas características importantes: a natureza da relação anfitrião – turista e as características sociais e económicas de ambos os grupos intervenientes (Cohen e Coper *cit. in* Mathieson e Wall, 2006). Esta relação pode resultar em conflito, dada a dificuldade de compreensão dos locais por parte dos turistas, limitando a troca de vivências sociais entre ambos; o que pressupõe uma solução que pode passar por educar tanto os turistas como os residentes, mas que no caso do turista se traduz em comunicar-lhe informações úteis para tornar a sua estadia mais amistosa (Lickorish e Jenkins (1997).

Relativamente à saúde, esta e o turismo estão interligados de três maneiras. A primeira tem a ver com o facto da melhoria da saúde ter sido desde há muito um motivo por si só para viajar, como por exemplo, a estada nas termas (Lowenthal *cit.in* Mathieson e Wall, 1990). A segunda maneira está relacionada com os padrões de saúde pública no destino e o seu contributo para a qualidade do produto turístico, ou seja, as condições de saúde pública são um factor importante a considerar quanto à qualidade de um destino. Contudo, há que ter em atenção que este pode contribuir para a manutenção e melhoria dessas condições, mas também pode ser um factor de aumento da poluição. A terceira maneira tem a ver com a possibilidade dos turistas contraírem uma doença no destino turístico, podendo depois contaminar outros destinos ou o seu local de residência (Mathieson e Wall, 1990).

Contrariamente ao que acontecia anteriormente, em que os estudos existentes apenas apresentam os impactos do turismo como sendo maioritariamente negativos, começam a aparecer estudos mais recentemente, onde também são apresentados alguns efeitos positivos do turismo na sociedade e cultura de um destino. Contudo, a divisão entre os benefícios e os malefícios ainda é difícil de estabelecer, visto que os interesses dos diferentes intervenientes são diferentes e, por isso, também a perspectiva em que esses efeitos são observados. Exemplo desta situação é o facto de o turismo promover a interacção entre pessoas de diferentes nacionalidades e culturas (Lickorish e Jenkins, 1997; Mathieson e Wall, 2006).

Como mencionado por Lickorish e Jenkins (1997), é importante salientar que é fundamental que a comunidade local comece a ser encarada como parte integrante da herança cultural desse destino e, como tal, merece a mesma protecção que todos os outros aspectos que constituem o destino turístico.

2.4.2. Impactos na Cultura

Como referido por Nunez, citado por Mathieson e Wall (2006), são raras as sociedades que não têm contacto com o mundo exterior, principalmente havendo um elemento que faz a ligação entre várias culturas, como é o caso do turista. Desta forma, o processo de influência das comunidades pelo turista tem as seguintes características (Tabela 2.3 – Características do processo de influência das comunidades pelo turista).

Tabela 2.3 – Características do processo de influência das comunidades pelo turista

Selectividade	Reciprocidade	Natureza transformadora	Variáveis de interação
<ul style="list-style-type: none"> • Os itens materiais da cultura são mais facilmente divulgados e assimilados do que as ideias e os padrões comportamentais 	<ul style="list-style-type: none"> • A relação que se estabelece entre os intervenientes é feita nos dois sentidos 	<ul style="list-style-type: none"> • A relação implica uma reinterpretação do processo cultural, tanto a nível de forma como função 	<ul style="list-style-type: none"> • Existem variáveis de interação, como o tempo de duração, a intensidade e o grau de integração cultural, que influenciam a relação entre os intervenientes

Fonte: Adaptado de Nunez *cit in* Mathieson e Wall (2006)

De acordo com os mesmos autores, as culturas estão sujeitas a factores internos e externos a elas, o que leva a mudanças. Contudo, há a salientar que o turismo não é o único factor de mudança. Como já mencionado anteriormente relativamente às mudanças na sociedade, ao mesmo tempo que se constata que o turismo pode acelerar algumas mudanças culturais, é importante não esquecer que essas mudanças podem reflectir uma série de alterações, nem todas exclusivas do turismo. No entanto, o turismo é muitas vezes acusado injustamente de ser o único causador dos problemas culturais de determinada comunidade ou sociedade (Burns & Wood, *cit. in* Mathieson & Wall, 2006). Contrariamente ao que se poderia esperar, o turismo contemporâneo não tem particular relevo na relação intercultural entre o anfitrião e o turista, principalmente o turismo de massas, em que as oportunidades para conhecer verdadeiramente a cultura do destino são poucas.

Segundo Mathieson e Wall (2006), Ignarra (2003), Lickorish e Jenkins (1997), Holloway (1995), Mill e Morrison (1992) e Inskip (1991), o impacto que o turismo pode ter na cultura⁵ de um destino pode ser visto tanto negativa como positivamente. Assim, e tendo em consideração estes autores, pode concluir-se que os impactos negativos podem ser resumidos a cinco:

⁵ ANEXO V – Quadro – Impactos Culturais do Turismo

- A possibilidade de aculturação. Apesar de não ser uma situação exclusiva do turismo e pouco estudada na literatura do assunto (Mathieson e Wall, 2006), pode verificar-se uma tentativa de imitação do modo de vida dos visitantes por parte dos residentes de determinado destino turístico, por parecerem ser mais atractivas. Esta situação pode originar uma alteração dos valores culturais tradicionais desse local (Ignarra, 2003). Acontecendo, muitas vezes, a comunidade modificar o seu modo de vida para ir de encontro às expectativas da procura turística, como por exemplo, a situação dos pescadores, que deixam de realizar a sua actividade principal (a pesca), para se dedicarem a outras actividades mais rentáveis e seguras (Ignarra, 2003).
- A alteração dos processos de fabrico artesanais, em que se verifica que, para satisfazer o aumento da procura de alguns tipos de artesanato, é necessário aumentar também a oferta. Assim, pode revelar-se forçoso alterar os processos de fabrico desses bens, o que levará, com certeza, a uma alteração da qualidade do artesanato desse local (Ignarra, 2003).
- A tendência para a padronização do artesanato, de acordo com a procura turística, em que se pode observar que o artesanato local é adaptado às características esperadas pelos turistas e, muitas vezes, feito por pessoas que pouco conhecem da cultura em questão e que podem não fazer parte dessa comunidade. As mudanças podem ocorrer relativamente ao significado da peça, ao seu significado social e espiritual, tamanho, materiais usados na sua concepção, forma e função e, conseqüentemente, qualidade (May *cit in* Mathieson e Wall, 2006).
- A adaptação do folclore às exigências do turismo. Esta mudança está intimamente relacionada com a anterior, visto que também o folclore e as outras exhibições culturais passam a ser adaptadas às exigências dos turistas, em que alguns eventos são encurtados, alterados e até apresentados noutros locais que não o apropriado, de forma a não aborrecer e atrair turistas (Mathieson e Wall, 2006; Ignarra, 2003; Holloway, 1995; Inskip, 1991).
- A alteração da arquitectura local às exigências da procura turística. Como os aspectos anteriores, também a arquitectura de um local pode ser alterada com o crescimento do turismo, como, por exemplo, no que se refere à construção de estabelecimentos hoteleiros, que é feita tendo como ponto de referência algumas comodidades existentes nos países de origem dos turistas, tentando também manter algumas características e materiais originárias do destino (Ignarra, 2003; Mill e Morrison, 1992).

Como consequência do turismo, as artes e ofícios das sociedades anfitriãs mudam tanto em estilo e forma, como no objectivo para a qual foram criados inicialmente, em que se pode observar que produtos cuja função seria religiosa, passam a ser produzidos para satisfazer as necessidades dos turistas. Desta forma, o turismo é responsável pelo incentivo de “*uma arte pseudo-tradicional*” ou “*pseudo-cultura*” ao mesmo tempo que, em alguns casos,

promove o renascimento de determinadas formas de arte e artesanato, não tendo, no entanto, em consideração que a utilização de métodos tradicionais na produção do artesanato está na base da sua qualidade (Mathieson e Wall, 2006; Ignarra, 2003; Lickorish e Jenkins, 1997; Holloway, 1995; Inskeep, 1991).

É de salientar que a imagem do destino transmitida aos turistas pode ser fictícia, mas que, em muitos casos, corresponde ao que estes esperam e idealizam. Assim, “*quanto mais curta a estada, maior a distorção da realidade*” (Lengyel cit. in Mathieson & Wall, 2006: 281), podendo mesmo a imagem transmitida ser encenada e completamente distorcida da realidade, para fazer face à procura dos turistas.

Ao mesmo tempo que se observa a destruição ou modificação negativa das artes de um destino, também é possível que o turismo possa influenciar positivamente e até manter e incentivar as formas de arte aí existentes (Mathieson e Wall, 2006). Assim, de acordo com Mathieson e Wall (2006), Ignarra (2003), Lickorish e Jenkins (1997), Holloway (1995), Mill e Morrison (1992) e Inskeep (1991) pode concluir-se que os impactos culturais positivos mais mencionados são basicamente cinco:

- O desenvolvimento de algumas regiões pobres ou não industrializadas, revitalizando a sua economia, ou seja, o turismo apresenta-se como sendo uma (ou em alguns casos, a única) hipótese para resgatar a economia de um local, através do aumento de rendimento e emprego (já analisados anteriormente) e manter aí a comunidade, sem haver necessidade de esta abandonar a sua região (Lickorish e Jenkins, 1997).
- A renovação de tradições de arquitecturas locais. Esta renovação parte por manter as características especiais e herança cultural que distinguem determinado destino de outro, ao mesmo tempo que utilizando matéria-prima originária do local, tanto confere um aspecto característico como pode minimizar os custos económicos (Lickorish e Jenkins, 1997; Mill e Morrison, 1992).
- O renascimento de artes e artesanato locais, bem como de actividades culturais tradicionais em áreas ambientalmente protegidas, isto é, em alguns locais, o crescimento do turismo leva à recuperação de formas de produção de artesanato em vias de extinção e até à criação de novas tradições (Mathieson e Wall, 2006; Lickorish e Jenkins, 1997).
- O renascimento da vida cultural e social da população local, através do encorajamento de contactos entre a comunidade receptora e os turistas, permitindo que haja um conhecimento entre as partes e, assim, uma melhor compreensão dos seus diferentes costumes (Lickorish e Jenkins, 1997; Holloway, 1995; Mill e Morrison, 1992).
- O aumento do orgulho na cultura e tradições locais entre os diversos membros de uma comunidade ou sociedade surge como consequência dos benefícios mencionados, entre outros (Holloway, 1995).

“A acusação frequente de que o turismo contribui para a degeneração neste campo parece ser um exagero. Apesar da produção de objectos peculiares, de ‘arte de aeroporto’ e exibições de folclore falso são com certeza estimulados pela procura turística... frequentemente as artes, artesanatos e cultura locais são revitalizadas como um resultado directo do turismo. A transformação das formas tradicionais acompanha muitas vezes este desenvolvimento, mas não leva necessariamente à degeneração. Para serem autênticos, as artes e ofícios têm de estar enraizados na tradição histórica e na vida actual: a verdadeira autenticidade não pode ser alcançada apenas através da conservação, visto que isso leva à ridicularização” (Kadt cit in Mathieson e Wall, 2006: 287).

2.5. Impactos Ambientais

“O ambiente, seja ele predominantemente natural ou maioritariamente humano, é um dos mais básicos recursos do turismo e um elemento chave dos produtos turísticos (...). Contudo, o crescimento do turismo leva inevitavelmente a modificações no ambiente”, levando a que alguns autores, tais como Carson, Ehrlich e Nicholson, defendam que o ser humano deve tratar o ambiente com mais respeito do que anteriormente foi feito (Mathieson & Wall, 2006: 154).

No entanto, é importante salientar que a questão relacionada com a alteração do meio ambiente pelo homem não se deve apenas aos impactos causados pela exploração da natureza pelo turismo, observando-se que estas alterações se encontram resumidas a cinco elementos: o aquecimento do planeta, a destruição da camada do ozono, a chuva ácida, a destruição e a poluição dos recursos hídricos e dos recursos do solo (Ignarra, 2003).

De acordo com Inskip (1991), a relação entre o turismo e o ambiente tem como base três aspectos, nomeadamente o facto de algumas características do ambiente constituírem motivos de atracção para os turistas, das infra-estruturas e *“facilities”* turísticas serem um aspecto do ambiente construído e da actividade turística (desenvolvimento e uso) gerarem impactos ambientais nesse local. Esses motivos de atracção permitem oferecer aos visitantes aquilo de que precisa, como por exemplo, paisagens únicas, ou climas amenos, dado que o turista procura e valoriza os aspectos diferenciados da paisagem (Ignarra, 2003).

No entanto, há várias perspectivas quanto ao tipo de relacionamento existente entre o turismo e o ambiente. Assim, Budowski citado por Mathieson e Wall (2006), defende que são três as formas de relacionamento. O primeiro tipo apresenta-se como um certo distanciamento entre o turismo e o ambiente, em que ambos marcam as suas posições e mantêm pouco contacto entre si. Esta situação é pouco vulgar e com tendência a durar pouco, sendo vulgarmente seguida por uma das situações seguintes.

Já o segundo tipo de relacionamento consiste numa relação de harmonia, em que as características do ambiente são mantidas o mais próximo possível do original, permitindo ao turista observá-las e vivenciá-las. É uma relação benéfica tanto para o ambiente como para o turismo.

Finalmente, o terceiro tipo de relacionamento reflecte a relação conflituosa entre os dois, principalmente quando o turismo provoca efeitos negativos no ambiente. Este tipo de relacionamento é o mais comum, podendo por vezes incentivar medidas de protecção ao ambiente. Normalmente, esta situação ocorre quando os danos causados no ambiente são irreparáveis.

Contudo, é difícil avaliar verdadeiramente os impactos que o turismo pode ter no ambiente, pois a investigação nessa área e, conseqüente, análise está limitada a alguns factores, como:

- 1) A dificuldade de distinguir na realidade o que são os efeitos provocados pelo turismo ou por outras actividades;
- 2) A informação existente depois de os factos terem acontecido, sem conhecimento das condições no local antes da mudança;
- 3) A existência de pouca informação sobre os níveis de saturação das diferentes espécies de flora e fauna;
- 4) A limitação estabelecida pelos investigadores, que limitam o seu trabalho a alguns recursos ou ecossistemas;
- 5) A dificuldade em estabelecer a diferença entre o que são impactos causados pela actividade turística e os impactos que ocorreriam normalmente sem a intervenção do turismo (Wall e Wright *cit in* Mathieson e Wall, 1990).

Da mesma maneira que é difícil saber exactamente qual o contributo da actividade turística relativamente às mudanças que ocorrem no ambiente, também o é para identificar a sua importância no que diz respeito à criação e incentivo de medidas de conservação. Contudo, e tendo em atenção que algumas formas de protecção do ambiente antes do aparecimento do turismo em grande escala, há a salientar que o turismo tem sido um importante incentivo na preocupação com a conservação do ambiente em áreas em vias de desenvolvimento (Mathieson e Wall, 2006).

Assim, como um dos principais contributos do turismo para essa mesma conservação verifica-se que a actividade turística é responsável pela adopção do planeamento como forma de controlar e manter a qualidade do ambiente e garantir que os turistas tenham experiências satisfatórias aquando das suas visitas, sendo as medidas adoptadas diferentes consoante a situação e características do local e desenvolvidas como consequência da deterioração causada pela utilização excessiva e sem controlo dos locais e atracções (Mathieson e Wall, 2006).

É interessante mencionar algumas iniciativas levadas a cabo pelos vários intervenientes no turismo, por serem de especial relevo para este estudo (segundo Wight citado pelos autores mencionados):

1) Substituição ou modificação de equipamentos velhos, plantas e edifícios por alternativas menos poluentes e mais eficientes a nível energético

2) Implementação de uma gestão de resíduos e políticas de reciclagem e reutilização, por parte dos estabelecimentos hoteleiros

3) Implementação de iniciativas de poupança de água e energia, por parte dos diversos intervenientes no sector do turismo

4) Aplicação de novas orientações na tomada de decisões relativamente a compras de melhores produtos e embalagens, à reciclagem e à redução de resíduos, originando benefícios e a redução de custos

5) Preferência de muitos operadores turísticos por alojamento que adopte práticas amigas do ambiente.

Estas iniciativas podem ser tomadas por imposição de códigos de conduta relacionados com planeamento ambiental, mas também por livre escolha, i.e., voluntariamente por parte dos intervenientes. Assim, observa-se que para além dos benefícios óbvios que a realização de auditorias ambientais tem no ambiente, também existem benefícios para o negócio do turismo, dos quais se destacam os seguintes benefícios:

- 1) Poupança com custos operacionais e minimização efectiva dos resíduos;
- 2) Vantagem na estratégia de marketing da imagem da entidade;
- 3) Identificação de problemas ambientais antes que eles se tornem problemas e criem custos para a sua eliminação;
- 4) Melhoria da imagem corporativa face aos investidores e credores, de forma a facilitar empréstimos;
- 5) Melhor motivação dos seus funcionários e recrutamento de pessoal com melhores habilitações;
- 6) Confiança dos legisladores e da comunidade em que a empresa está inserida;
- 7) Melhoria global da imagem corporativa (Goodall, 2003).

Apesar de, na literatura do turismo até à década de 1980, haver pouca informação sobre os problemas causados no ambiente, a partir dessa altura começou a dar-se mais atenção ao assunto (Inskeep, 1991). Desta forma, Mathieson e Wall (2006), Ignarra (2003), Lickorish e Jenkins (1997), Holloway (1995) e Inskeep (1991) identificaram alguns impactos que o turismo pode ter no ambiente⁶, impactos estes maioritariamente negativos e dos quais se destacam os seguintes:

⁶ ANEXO VI – Impactos Ambientais do Turismo

- **Poluição da água** – a poluição da água pode ser vista como uma consequência da má construção de um equipamento hoteleiro, como por exemplo um hotel com um mau sistema de esgotos, em que a sua utilização pode contribuir para a contaminação das águas subterrâneas, bem como das águas na superfície (mares, rios, lagos, etc.). A contaminação destas últimas pode também ser resultado da utilização de meios de transporte aquáticos e sua manutenção, desde o derramamento de gasóleo à limpeza dos depósitos de combustível (Lickorish e Jenkins, 1997; Inskip, 1991). A qualidade da água é fundamental para actividades, como nadar, pescar e outras actividades, sendo a poluição da água prejudicial para empreendimentos tanto ambiental como economicamente, podendo observar-se alguns dos seguintes problemas:
 - Introdução de elementos patogénicos no meio ambiente aquático, quer seja directamente ou através de um tratamento de esgotos;
 - Adição de nutrientes desnecessários na água, que aceleram o processo de eutrofização⁷;
 - Alterações inconstantes no fornecimento e distribuição de oxigénio, tendo implicações na vida animal e plantas aquáticas;
 - Contaminação das águas feita pelos barcos de recreio, aumentando os níveis de toxicidade e prejudicando a vida animal e plantas aquáticas;
 - Consequências na água, derivadas dos detergentes e restos de embalagens em decomposição (hipótese ainda a ser estudada, mas que se pensa ser muito prejudicial para o ambiente, sendo exemplo da necessidade de aprofundar o estudo sobre os efeitos das actividades turísticas na qualidade da água) (Mathieson e Wall, 2006).

- **Poluição do ar** – a poluição do ar é o resultado do contributo das emissões poluentes dos meios de transporte (carro, barco, autocarro e avião) utilizados pelos turistas/visitantes aquando da sua deslocação e visita (Mathieson e Wall, 2006; Lickorish e Jenkins, 1997; Inskip, 1991) (contributo relativamente pequeno quando comparado aos efeitos provocados por outras actividades, contudo, havendo ainda a necessidade de investigar para conhecer os verdadeiros impactos do turismo nesta área). Sendo de salientar que, apesar de o número de voos ter aumentado, a evolução da ciência, ao nível da engenharia dos aviões, tem sido grande, contribuindo para que o impacto da aviação na qualidade do ar seja inferior ao causado pelo automóvel; contudo, o avião continua a ter um grande contributo negativo no que diz respeito à poluição sonora (Mathieson e Wall, 2006).

- **Poluição sonora** – como já foi referido no tipo de poluição anterior, uma parte importante da poluição sonora deve-se à utilização do avião para deslocação de turistas e respectivos aeroportos, onde já estão a ser tomadas algumas medidas para diminuir o

⁷ Eutrofização – “Enriquecimento do meio aquático com nutrientes, sobretudo compostos de azoto e/ou fósforo, que provoque crescimento acelerado de algas e formas superiores de algas aquáticas perturbando o equilíbrio biológico e a qualidade das águas em causa” (Águas de Portugal, 2011).

barulho, como melhorias nas tecnologias utilizadas na construção dos aviões, alteração dos procedimentos dos voos e redução do número de voos nocturnos. No entanto, estes não são a única causa de poluição sonora. O turista em si e algumas atracções turísticas também contribuem para isso, tais como falar e rir alto à noite e parques de diversão ou pistas de corridas de automóveis/motas (Mathieson e Wall, 2006; Lickorish e Jenkins, 1997; Holloway, 1995; Inskip, 1991).

- Poluição visual – a poluição visual resulta de alguns factores, como por exemplo:
 - Concepção e construção de hotéis sem ter em consideração as características da arquitectura local ou ambiente natural envolvente,
 - Utilização de materiais que não são adequados à área envolvente na construção das fachadas dos edifícios,
 - Planeamento da localização das estruturas turísticas feito de uma forma incorrecta e não sustentada,
 - Aplicação de cartazes publicitários de dimensões demasiado grandes e pouco atractivos,
 - Uso excessivo e inestético de fios e postes eléctricos e de telefone;
 - Manutenção insuficiente dos edifícios e paisagens (Lickorish e Jenkins, 1997; Holloway, 1995; Inskip, 1991).

- Perturbação ecológica – os danos que a actividade turística pode causar no ambiente podem ser caracterizados por diversos aspectos, de onde se destacam os seguintes:
 - Na vegetação:
 - Recolha de plantas, flores e cogumelos,
 - Uso incorrecto do fogo,
 - Corte não controlado de árvores para estacas ou lenha,
 - Despejo excessivo de lixo,
 - Visitantes pedestres e tráfego motorizado,
 - Campismo e espezinhar a vegetação, que podem causar: diminuição na força e reprodução das plantas; compactação do solo e consequente redução da porosidade do solo e dos níveis de infiltração da água, e aumento da erosão e escoamento superficial; Diminuição da capacidade das plantas germinarem; eliminação de grandes superfícies de vegetação (Mathieson e Wall, 2006; Lickorish e Jenkins, 1997; Inskip, 1991).
 - Na vida animal:
 - Interrupção na alimentação e reprodução dos animais, devido à proximidade dos turistas,
 - Alterações na alimentação dos animais,
 - Destruição da vida selvagem,
 - Rompimento da relação predador/presa, por interferência dos turistas na vida dos animais (Mathieson e Wall, 2006).
 - Na geologia:
 - Recolha de minerais, pedras e fósseis,

- Extracção de rochas das grutas para fabrico de lembranças turísticas,
 - Excessivas visitas às grutas relativamente às características e capacidade das grutas,
 - Vandalismo das grutas (Mathieson e Wall, 2006).
- Problemas com a eliminação incorrecta do lixo – este é um aspecto importante, na medida em que tanto os turistas como os fornecedores de serviços turísticos deveriam considerar importante a preocupação com a eliminação do lixo que produzem, através da colocação do lixo em recipientes indicados para o efeito e respectivo encaminhamento correcto para tratamento, sem com isso prejudicar o ambiente, tanto a nível visual como físico.

Para além destes impactos, existem outras consequências negativas importantes que o turismo pode ter no ambiente, como é o caso da sobrelotação e congestionamento (físico e psicológico), problemas associados ao uso da terra, perigos ambientais (como por exemplo, o perigo de erosão, cheias, deslizamentos de terra, etc.), danos em locais históricos e arqueológicos, poluição arquitectónica, expansão e desenvolvimento (planeado ou não) ao longo da orla costeira e problemas relacionados com a saúde dos organismos biológicos (Mathieson e Wall, 2006; Ignarra, 2003; Lickorish e Jenkins, 1997; Holloway, 1995 e Inskeep, 1991).

Do mesmo modo, que o turismo pode causar impactos negativos no ambiente, estes também podem ser positivos. Assim, Lickorish e Jenkins (1997) e Inskeep (1991) destacam as seguintes consequências, como resultado de um bom planeamento e controle:

- Conservação de áreas naturais importantes - O turismo pode justificar e até pagar a sua protecção, na medida em que essas áreas representam recursos económicos para o destino, que ao ser-lhes atribuído um valor, também estão a evitar o seu uso para outras actividades ou até degradação;
- Conservação de locais arqueológicos e históricos – Como no caso da conservação de áreas naturais, também existe nestes locais a possibilidade de serem considerados um recurso económico e, como tal, financiarem a sua própria protecção;
- Melhor qualidade ambiental – Verifica-se que o turismo serve de incentivo para limpar o ambiente, de uma forma geral (controle da poluição do ar, água e sonora) e a melhorar a estética ambiental, quer esta seja natural ou construída;
- Melhoria contínua do ambiente - O planeamento turístico adequado pode tornar uma área anteriormente desinteressante e aborrecida, numa área potencialmente atraente;
- Melhoria de infra-estruturas – O desenvolvimento do turismo pode beneficiar económica e ambientalmente os locais, através da melhoria das infra-estruturas locais dos aeroportos, estradas, fornecimento de água, esgotos e sistemas de tratamento de resíduos e das telecomunicações;

- Aumento da consciência ambiental – Apesar de ser um aspecto mencionado por apenas um autor consultado, parece um aspecto bastante importante, na medida em que incentiva à protecção do ambiente. Assim, o exemplo dos turistas em questões relacionadas com a preservação do ambiente natural e a importância deste na economia do destino servem de incentivo às populações que possam não ter especial interesse no assunto.

Para reforçar esta ideia da existência de vários impactos, Ignarra (2003) defende que o crescimento do turismo pode ter várias implicações no ambiente, consoante a actividade turística praticada, provocando pressões e respostas primárias e secundárias. Exemplo desta situação é o facto de o turismo gerar resíduos, através da urbanização e dos transportes, o que gera cargas de poluição (emissões de gases, descargas de efluentes, depósito de lixo sólido, poluição sonora). Estas situações, por sua vez, causam mudanças na qualidade do meio ambiente, como na água, no ar, no solo e na saúde tanto do ser humano como dos outros organismos; e incentivam medidas individuais defensivas dos residentes locais e colectivas, como por exemplo, protestos e mudança de atitude face aos turistas e ao meio ambiente e a limpeza de rios e praias (ANEXO VII – O crescimento do Turismo e seus Impactos).

Segundo Mathieson e Wall (1982), as regiões turísticas são muitas vezes áreas de uma grande beleza, podendo algumas actividades económicas serem incompatíveis com a manutenção dessa característica, já que o turismo procura implantar a sua actividade em locais relativamente frágeis, verificando-se que o impacto que o turismo pode ter no ambiente, não passa somente pela construção de infra-estruturas, mas também pela visita em massa a esses locais (Ignarra, 2003).

Assim, tendo em consideração o impacto que o turismo pode ter não só no ambiente, mas também na economia, sociedade e cultura, o seu planeamento terá que passar a ser feito por planeadores profissionais, que defendam um modelo de desenvolvimento sustentável (Ignarra, 2003).

2.6. Conclusão

Após a análise do presente capítulo, observa-se que as consequências da actividade turística são sentidas a vários níveis, nomeadamente na economia, na sociedade, na cultura e no ambiente, tanto no destino como no local de origem dos turistas. Para além da variação de local que pode ocorrer, verifica-se que a forma como são percebidos pelos vários intervenientes também é diferente, consoante o seu interesse no processo.

Como forma de melhor compreender a ideia de sustentabilidade, mencionada no capítulo anterior, interessa salientar que os vários impactos não se encontram isolados, sobrepondo-se, em algumas situações, o que leva a que o desenvolvimento do turismo deva ser feito de uma forma global, tendo em atenção as várias vertentes que constituem a sua actividade e

não cada uma como se de um elemento isolado se tratasse, até porque a sobrevivência do turismo encontra-se fortemente dependente da maneira (sustentável ou não) como é feita a preservação dos recursos que lhe servem de base.

Sendo assim, pode concluir-se que questões como o contributo para a balança de pagamentos, a criação de rendimento e de emprego, a melhoria na estrutura económica, o incentivo ao empreendedorismo, o estímulo às economias locais e o poder de redistribuição do rendimento são importantes consequências positivas do turismo na economia e que constituem grandes factores de atracção para o investimento em actividades relacionadas com o turismo.

Por outro lado, existem alguns impactos económicos negativos, os quais pressupõem um desenvolvimento cuidado e ponderado, de forma a serem minimizados. São eles, a possibilidade da dependência da economia em relação ao turismo, o aumento da inflação e sobrevalorização imobiliária, o aumento da predisposição para importar bens para satisfação da procura turística, o risco da sazonalidade da produção e consequente baixa taxa de retorno do investimento efectuado e, por fim a prioridade que, em alguns casos, é dada aos investimentos turísticos, em detrimento de outros investimentos que seriam de maior utilidade para a população local.

Como já mencionado anteriormente, a actividade turística também contribui para algumas mudanças tanto na sociedade como na cultura de um local (região ou país), dependendo, em grande parte, do tipo de turista e da receptividade das comunidades residentes.

Relativamente às mudanças sociais, alguns autores concluíram que estas são mais sentidas em aspectos como a conduta moral, a religião, a língua, a saúde, a cultura e as mudanças sociais, propriamente ditas, como é o caso do aumento da prostituição e do crime, da legalização do jogo (que pode originar situações de dependência/adição, problemas pessoais e familiares, corrupção política e crime organizado), da perda da identidade social e do aumento de casos de xenofobia e do tráfico e consumo de droga.

Apesar da maioria da literatura sobre o assunto apenas considerar os aspectos negativos, recentemente começaram a surgir alguns estudos favoráveis, sendo, contudo, difícil fazer essa distinção, considerando que os interesses dos diversos intervenientes são diferentes.

Em relação à cultura, os impactos negativos podem ser vistos como o risco de aculturação e a alteração dos processos de fabrico artesanal, bem como a padronização do artesanato para satisfazer o aumento e as exigências da procura. Com o objectivo de satisfazer essa cada vez maior procura, também o folclore e a arquitectura locais têm sofrido algumas alterações, podendo dar origem a uma “arte pseudo-tradicional”.

De uma forma mais positiva, pode concluir-se que o turismo também pode contribuir para beneficiar alguns aspectos da cultura de um destino, dos quais se destacam: o incentivo ao desenvolvimento de algumas regiões desfavorecidas, resgatando as suas tradições em risco

de desaparecer; o renascimento da arquitectura, artes, artesanato e vida cultural e social da população local; e o aumento do orgulho na cultura e tradições da própria sociedade.

No entanto, é de salientar que o turismo não se apresenta como único factor que contribui para estas alterações. Em alguns casos, a causa inicial deve-se a outro factor, podendo o turismo contribuir “apenas” para o acelerar. Esta característica verifica-se tanto para as questões sociais como para as questões culturais ou até mesmo ambientais.

Tendo em atenção que as consequências do turismo no ambiente são difíceis de avaliar, devido a vários factores (dificuldade em distinguir efeitos provocados pelo turismo ou outra(s) actividade(s), falta de informação anterior à mudança e aos níveis de saturação e pouca investigação em algumas áreas), é importante referir que essas consequências também podem ser apresentadas como positivas ou negativas.

Assim, as consequências benéficas apresentam-se como resultando de um bom planeamento, das quais se destacam questões como a conservação de áreas naturais importantes (ambiente natural) e de locais históricos e arqueológicos (ambiente construído), a melhoria da qualidade do ambiente (tanto existente como novo factor de interesse) e das infra-estruturas nos locais e o aumento da consciência ambiental. Este último impacto é bastante importante para os objectivos desta investigação, visto que os resultados do questionário a aplicar (Capítulo 4. Metodologia) vai reflectir o grau de importância que os estabelecimentos hoteleiros atribuem à protecção do ambiente.

Os impactos ambientais negativos prendem-se com questões que podem comprometer tanto a actividade turística como outra qualquer actividade, dependendo da sua intensidade. Destes impactos destacam-se: a poluição da água (contaminando as águas subterrâneas e de superfície), do ar (resultante da utilização dos meios de transporte poluentes para a sua deslocação e para recreio), sonora (derivada da utilização dos mesmos meios de transporte e das actividades de lazer que os turistas realizam nos destinos) e visual (como consequência de um mau planeamento a nível do ambiente construído), bem como a perturbação ecológica que o turismo pode causar na vegetação, vida animal e geologia. Outro impacto muito importante, que será aprofundado no capítulo seguinte e avaliado no Capítulo 5, relativamente ao objectivo deste trabalho, são os problemas que podem resultar da eliminação incorrecta do lixo. Desta forma, o conhecimento dos impactos do turismo e da sua importância vai permitir definir atitudes para melhor controlar esses efeitos.

Assim, torna-se necessário que, de forma a minimizar as consequências negativas e a maximizar as consequências positivas, as entidades turísticas (no caso do objectivo deste estudo, os estabelecimentos hoteleiros) adoptem iniciativas de protecção ao ambiente, quer seja por imposição legal ou voluntariamente.

CAPÍTULO 3 – PRÁTICAS AMBIENTAIS

3.1. Introdução

Como mencionado por Collins e Williams, citados por McNamara (2008), a indústria do turismo é bastante dependente do ambiente, bem como capaz de nele provocar efeitos relevantes. Esta situação pode ameaçar o funcionamento dos ecossistemas e a segurança económica da actividade turística desse local. Por este motivo, torna-se fundamental avaliar dois aspectos importantes interligados entre si: os impactos do turismo (já analisados no capítulo anterior) nas várias vertentes (ambiente, economia, sociedade e cultura), principalmente na perspectiva ambiental, e quais as medidas a adoptar para que esses impactos sejam minimizados ou até mesmo eliminados.

Assim, é importante que, para os objectivos desta investigação, os intervenientes na indústria do turismo e os estabelecimentos hoteleiros, em particular, adoptem um sistema de gestão ambiental, tendo sido demonstrado por vários estudos que *“a gestão ambiental melhora a competitividade de um destino”* (Hassan, Huybers & Bennet, Mihalic *cit in.* Claver-Cortés *et al.*, 2007: 665). É essencial, então, que adoptem um modelo de ecoeficiência⁸, ou seja, um modelo que *“integra um conjunto de práticas que visam compatibilizar o crescimento económico das empresas com a utilização racional dos recursos naturais e a preservação do ambiente, de forma a permitir encarar com mais optimismo o futuro do binómio indústria/ambiente”* (IEFP, 2009). Desta maneira, segundo vários autores, citados por Claver-Cortés *et al.* (2007), o objectivo principal da ecoeficiência consiste em reduzir os custos de produção e entrega, e ao mesmo tempo reduzir o impacto no ambiente e minimizar o consumo de matérias-primas/recursos e energia.

Apesar da necessidade da aplicação deste modelo, podem existir alguns entraves à adopção de iniciativas ambientais, tais como: os elevados custos de implementação, as estruturas existentes, o local ou idade do estabelecimento, a falta de colaboração por parte dos clientes, a falta de tempo, a falta de iniciativas e a falta de apoios dos órgãos de gestão e direcção (McMamara, 2008).

Desta forma, o presente capítulo encontra-se dividido em três partes principais. Numa primeira parte, pretende-se apresentar as práticas ambientais para aplicação em hotelaria, dando destaque às medidas para poupança de energia, conservação de água, gestão de resíduos sólidos e preservação da biodiversidade (incluindo neste aspectos, as medidas de protecção ambiental que não tenham sido abordadas nas medidas anteriores) (3.2. Boas Práticas Ambientais em Hotelaria).

A segunda parte é dedicada à certificação e aos rótulos ambientais, que constituem um importante meio de comunicação entre os estabelecimentos hoteleiros, neste caso, e os seus

⁸ Ecoeficiência – “Prática de optimização de recursos que visa simultaneamente a obtenção de bens de qualidade ou de serviços qualificados a preços competitivos e a redução dos prejuízos ambientais e do consumo de recursos naturais. Um sistema dir-se-á ecoeficiente se conseguir produzir mais e melhor, gerando menos poluição e utilizando menos recursos naturais” (Rocha e Cunha, 2010)

clientes, permitindo transmitir-lhes a informação relativa à sua preocupação ambiental. Nesta parte do capítulo, são apresentados os certificados com maior relevo na literatura consultada (3.3. Certificação e Rótulos Ambientais).

Na terceira e última parte, são apresentados os indicadores ambientais de sustentabilidade, que pretendem medir e traduzir as preocupações teóricas em acções práticas, a nível da sustentabilidade. São, portanto, mencionados alguns tipos de indicadores, dos quais se destacam os indicadores criados pela Organização Mundial de Turismo e que servirão de base à criação de parte do questionário a aplicar neste trabalho (ver Capítulo 4. Metodologia) (3.4. Indicadores Ambientais – Sustentabilidade).

3.2. Boas Práticas Ambientais em Hotelaria

Normalmente, a ideia de actividades poluentes está mais associada a actividades como a indústria transformadora. Contudo, também a indústria do turismo, mais concretamente a indústria hoteleira pode ser considerada como uma actividade muito poluente. Assim, torna-se obrigatório que os hotéis reduzam o seu impacto no ambiente, pois são um dos maiores poluidores e consumidores de recursos nas indústrias de serviços, sendo, por isso, necessário que se tenha em atenção algumas questões que permitam reduzir esse impacto, desde a construção, mobiliário, comida e bebida passando por todas as tarefas realizadas num hotel até à gestão dos resíduos (Sloan *et al.*, 2009).

Assim, o recurso à ecoeficiência apresenta-se como uma ferramenta de apoio ao desenvolvimento sustentável, estabelecendo uma relação entre os aspectos económicos e os aspectos ecológicos, ao promover a redução progressiva dos impactos no ambiente e da intensidade do consumo dos seus recursos, com base na capacidade de recuperação do planeta (Almeida *et al.*, 2008).

Tendo em consideração este interesse pelo ambiente, as empresas, em geral, e os estabelecimentos hoteleiros, em particular, podem considerar esta questão como uma ferramenta de competitividade. Deste modo, Seiffert mencionado por Almeida *et al.* (2008) identificou os principais motivos (ou benefícios) e dificuldades (ou entraves) à adopção da ecoeficiência por parte das pequenas e médias empresas, como pode ser observado na Tabela 3.1 – Motivos e dificuldades na adopção da ecoeficiência.

Tabela 3.1 – Motivos e dificuldades na adopção da ecoeficiência

Motivos / Benefícios	Dificuldades / Entraves
Melhoria da reputação da empresa e da habilidade para fixação de preços	A maioria das pequenas e médias empresas não valoriza temas ambientais e, como tal, não lhes dá a devida prioridade
Requisito dos clientes	Pressões relacionadas com tempo e dinheiro
Melhoria da imagem de empresa com a adopção de medidas de protecção ambiental, como factor de negociação com organismos de fiscalização ambiental, clientes sensíveis ao assunto, empregados e outros organismos (ONGs)	Falta de consciencialização ou entendimento dos impactos da sua actividade no ambiente e opções existentes para melhorar o seu desempenho
Adopção de novos processos que permitem estabelecer um programa de redução da poluição, com o objectivo de reduzir custos e aumentar a eficiência no processo produtivo	Pressões legislativas, financeiras e de mercado são ainda relativamente fracas

Fonte: Seiffert cit in Almeida *et al.* (2008)

Tendo em consideração estes aspectos, e principalmente as dificuldades na adopção de um modelo de ecoeficiência, é necessário dar atenção a várias áreas relativamente a uma orientação para uma actividade sustentável, das quais, segundo Sloan *et al.* (2009) as que mais têm recebido atenção são:

- 1) Medidas de poupança de energia;
- 2) Medidas de poupança de água;
- 3) Práticas de minimização de resíduos;
- 4) Compras ecológicas.

Assim, e segundo Claver-Cortés *et al.* (2007), são cinco as formas de avaliar as estratégias ambientais dos hotéis, nomeadamente: se o hotel quantifica os seus custos e poupanças ambientais; se o hotel dá formação ou não a nível ambiental aos seus empregados; se o hotel adoptou ou não uma política ambiental relativamente às compras; se o hotel utiliza as suas práticas ambientais como argumento nas suas campanhas de marketing; e finalmente se o hotel adopta medidas de poupança de água e energia. A figura 3.1 – Formas de Avaliar as Estratégias Ambientais dos Hotéis apresenta esta informação de uma forma esquematizada.

Figura 3.1 – Formas de Avaliar as Estratégias Ambientais dos Hotéis



Fonte: Adaptado de Claver-Cortés *et al.* (2007)

A matriz seguinte identifica as várias práticas ambientais a adoptar pelos estabelecimentos sugeridas por várias fontes; práticas estas que serão analisadas seguidamente e apresentadas mais detalhadamente no ANEXO VIII - Resumo de Boas Práticas Ambientais.

Tabela 3.2 - Matriz de identificação de boas práticas ambientais (consoante o autor)

		Sloan <i>et al</i> (2009)	Lima (2003)	Accor ⁹ (2009)	Careto e Lima (2006)	IEFP (2009)	Turismo de Portugal (2009)
Energia	Utilização de energias alternativas	S	S	S	N	N	S
	Auditoria, consumos e acompanhamento	S	N	S	S	N	N
	Recuperação/ controlo do calor/frio	S	S	S	S	S	S
	Lâmpadas economizadoras/ Eficientes	S	S	S	S	S	S
	Manutenção	S	N	S	N	N	N
	Sensores e temporizadores de energia/luz (controlo de consumo)	S	S	N	S	S	S
	Participação dos funcionários	S	N	N	S	S	N
	Participação dos clientes	N	N	N	S	S	N
Água	Controladores e temporizadores nas torneiras e duchas	S	S	S	S	S	S
	Dispositivo de controlo das descargas no WC	S	S	S	N	N	S
	Optimização da lavandaria	S	S	S	S	S	S
	Auditoria, consumos, acompanhamento e manutenção	N	N	S	S	S	N
	Participação dos clientes	S	N	S	N	N	S
	Fontes alternativas de água	S	S	S	S	N	S
Resíduos	Redução do consumo de produtos	S	S	S	S	S	S
	Reutilização de produtos	S	S	N	S	S	N
	Reciclagem dos produtos após a sua utilização	S	S	S	S	S	S
	Compostagem	S	N	S	S	N	S
Biodiversidade	Preferência por produtos locais/regionais	S	S	N	N	N	N
	Preferência por produtos de agricultura biológica/sazonais	S	S	S	N	N	N
	Redução de produtos nocivos	N	S	S	N	N	N
	Compras ecológicas	S	N	S	N	N	N

Fonte: Sloan *et al* (2009), Lima (2003), Accor (2009), Careto e Lima (2006), IEFP (2009), Turismo de Portugal (2009)

Legenda:

S Prática ambiental indicada pelo autor

N Prática ambiental não indicada pelo autor

3.2.1. Medidas de Poupança de Energia – A Eficiência Energética:

Como já foi referido anteriormente, os hotéis são grandes consumidores de energia, consumo esse que resulta da construção do edifício em si, bem como do funcionamento da sua actividade (Sloan *et al*, 2009), o que implica elevados custos operacionais, derivados essencialmente das actividades que exigem grandes consumos de energia, como é o caso do ar condicionado, mas também, em muitos casos, derivados a uma gestão da energia que permite muitos desperdícios (Careto e Lima, 2006).

⁹ ANEXO X – Carta Ambiental dos Hotéis Accor

Segundo estes últimos autores, a eficiência energética de um hotel está dependente essencialmente de três factores:

- 1) A concepção do edifício;
- 2) A manutenção correcta do equipamento e do edifício;
- 3) A categoria, dimensão e organização funcional do hotel.

De acordo com Sloan *et al.* (2009), apesar da ideia generalizada, e em parte verdade, de que a redução do consumo de energia nos hotéis só pode ser alcançada através da instalação de tecnologias modernas e dispendiosas, a maneira mais eficiente consiste na adopção de medidas de senso comum, resumidas em três fases, nomeadamente:

- 1.^a Fase – Audição interna para conhecer os verdadeiros consumos de energia no hotel: essa auditoria vai permitir fazer um levantamento dos níveis de consumo de energias, das condições de funcionamento dos equipamentos e instalações, técnicas de gestão e custos com a electricidade;
- 2.^a Fase – Estabelecer objectivos de consumo de energia: após serem conhecidos os resultados da auditoria, torna-se necessário criar objectivos reais para melhorar o funcionamento do hotel a nível energético, permitindo identificar os progressos e obstáculos verificados a nível operacional;
- 3.^a Fase – Definir e implementar um plano de acção: deve ser criado um plano de acção em que os vários funcionários do estabelecimento participem e tenham um papel importante, sendo os resultados da implementação prática desse plano divulgados e recompensados quando positivos.

Como se pode observar na Tabela 3.2 - Matriz de identificação de boas práticas ambientais (consoante o autor), que esquematiza as várias sugestões de práticas ambientais segundo vários autores, pode dizer-se que as práticas aí apresentadas se dividem essencialmente em seis categorias principais:

- 1) Adopção de energias¹⁰ alternativas, através da utilização de bombas geotermiais e novas tecnologias para o aquecimento, a ventilação e o ar condicionado [energia solar, energia eólica, energia hidráulica, energia geotérmica, biomassa (energia produzida a partir de plantas ou outros materiais biológicos, como o biogás, milho, resíduos das colheitas e madeira)], como por exemplo para o aquecimento da água das piscinas;
- 2) Realização de auditorias e análise e acompanhamento de consumos, ou seja, realizar uma auditoria aos níveis de consumo e às energias consumidas (verificar e registar os consumos durante 24 horas, num dia normal e analisar consumos/hora para verificar os períodos de maior consumo), definir e implementar objectivos de consumos atingíveis/objectivos de restrição do consumo, acompanhar e analisar os consumos mensalmente, fazer lista de melhorias técnicas;

¹⁰ ANEXO IX – Fontes de energia

- 3) Recuperação e controlo do calor, devendo estas actividades serem feitas das seguintes formas: limitar o controlo do termóstato nos quartos e áreas comuns, usar o ar exterior para refrescar, garantir que o aquecimento e o resfriamento não podem ser feitos ao mesmo tempo, manutenção regular, instalação de cortinas para controlar o calor solar, janelas protegidas com toldos, isolar tubagens que transportam fluidos quentes/frios, isolar correctamente todo o edifício, desligar o aquecimento/resfriamento em áreas não ocupadas, recuperar energia do sistema de ventilação e do sistema de climatização, durante a estação mais quente, ocupar primeiro os quartos opostos ao lado mais soalheiro e o contrário na estação mais fria;
- 4) Utilização de lâmpadas economizadoras, [CFLs (Compact fluorescent lights), LEDs (Light-Emitting Diode)], isto é, utilizar um sistema de iluminação eficaz nas fachadas, LED's para reclamos luminosos externos, lâmpadas fluorescentes compactas para a iluminação permanente, lâmpadas fluorescentes compactas nos quartos, LED's para sinalização das saídas de segurança e remover lâmpadas desnecessárias;
- 5) Manutenção, ou seja, realizar a manutenção preventiva das instalações eléctricas e a reparação dos equipamentos sempre que necessário;
- 6) Participação dos funcionários e dos clientes, em que a sua contribuição pode ser feita da seguinte maneira: funcionar com os equipamentos correctamente, desligar os equipamentos quando não estão a ser utilizados, sempre que não for possível usar o sistema de detecção de ocupação dos quartos (accionando todo o sistema eléctrico para o modo de conservação de energia quando os quartos não são utilizados ou utilizando a chave/cartão), o pessoal de limpeza deverá ser incentivado a participar, deve ser assegurado que os hóspedes sabem lidar com os equipamentos reguladores de temperatura, desligar a luz quando não é necessária.

3.2.2. Medidas de poupança de água – A conservação de água

Também relativamente aos consumos de água, é necessário que se coloquem em prática algumas acções que protejam este bem, cada vez, mais escasso, aquando da realização de todas actividades humanas que contribuem para a sua escassez.

Segundo Sloan *et al.* (2009), a indústria hoteleira apresenta vários desafios no que diz respeito ao fornecimento de água, já que, entre outros factores, os destinos turísticos com maior procura localizam-se na sua grande maioria em regiões com climas quentes e baixos níveis de precipitação, especialmente durante a época alta. Assim, as várias tentativas de ultrapassar a escassez de água nesses locais, como o transporte a partir de outros locais ou a dessalinização, têm vindo a provocar alguns danos, nomeadamente na fauna e flora desses locais, e consequentemente a diminuir a atractividade dos elementos naturais.

Como mencionado por Careto e Lima (2006: 121), “*os desperdícios de água na actividade hoteleira, que resultam em grande parte da água dos banhos, cozinhas, lavandarias e instalações sanitárias, podem constituir uma das emissões mais prejudiciais de qualquer*

estabelecimento hoteleiro no ambiente, se não houver um tratamento de efluentes adequado”.

Assim, como referido para a eficiência energética, também se podem observar cinco categorias principais na Tabela 3.2 - Matriz de identificação de boas práticas ambientais (consoante o autor) para a conservação da água, segundo os mesmos autores. Estas são:

- 1) Controladores e temporizadores torneiras, ou seja, devem instalar-se controladores de fluxo e pressão nas torneiras e nos duches, bem como temporizadores, torneiras misturadoras com sensor, outros acessórios e dispositivos para economizar água e, sempre que necessário, substituir vedantes das torneiras que pingam;
- 2) Auditoria, consumos, acompanhamento, manutenção, isto é, é necessária a realização de uma auditoria no sistema hidráulico para verificar perdas de água, definir objectivos de restrição do consumo, acompanhar e analisar os consumos mensalmente, verificar frequentemente o funcionamento das torneiras e fazer a manutenção regular ao equipamento para evitar perdas desnecessárias de água;
- 3) Redução e optimização da lavandaria, ou seja, através da utilização de máquinas de lavar roupa que consomem menos água e detergentes, da triagem prévia da roupa de cama para lavar separadamente as partes mais sujas, da escolha do ciclo correcto e carga plena para efectuar as lavagens, da utilização das máquinas de lavar e secar só quando estiverem cheias, propor uma reutilização das toalhas e lençóis e mudanças de toalhas e lençóis a pedido dos hóspedes, sendo estes utilizados durante mais do que um dia;
- 4) Participação funcionários/clientes, ou seja, todos os empregados da unidade e clientes devem estar informados e sensibilizados acerca das práticas de poupança de água, incluindo práticas como as mencionadas anteriormente relativamente à reutilização dos lençóis e toalhas;
- 5) Fontes alternativas de água, isto é, devem ser utilizadas fontes de água diferentes da água da rede, como as águas recicladas provenientes de banhos, lavatórios, duches e cozinhas (após devido tratamento), a água da chuva, para aplicações como a rega ou algumas lavagens.

Contudo, há a salientar que as políticas relativamente à poupança de água não se devem reflectir negativamente na higiene e limpeza do hotel (Webster, 2006), comprometendo com isso a sua imagem.

3.2.3. Medidas de gestão de resíduos

“Para além do consumo de água, de energia e de outros recursos, os turistas são responsáveis pela geração de grande quantidade de resíduos, numa média diária por pessoa de 1kg de resíduos sólidos” (UNEP cit. in: Flavin et al. cit in: Careto e Lima, 2006:

128), como resíduos químicos sintéticos, óleos, nutrientes e patogénicos (Careto e Lima, 2006).

Aliás, toda a actividade hoteleira é responsável pela produção de resíduos desde a construção dos estabelecimentos até ao seu funcionamento diário. Esses resíduos podem ser resultantes tanto dos desperdícios dos materiais de construção, excedentes das cozinhas, objectos de vidro, metal, plástico, cartão, papel e espuma e lixo indiferenciado (ex: lenços de papel e pontas de cigarro), como de materiais tóxicos (ex: restos de produtos químicos das embalagens de produtos de limpeza ou jardinagem) (Twinshare *cit. in* Careto e Lima, 2006), ou seja, resíduos biodegradáveis e resíduos não-biodegradáveis.

No entanto, existe agora uma nova forma de resíduo derivada de computadores, telemóveis, faxes, fotocopiadoras e todo o restante material electrónico (“E-waste”). Estes aparelhos contêm elevados níveis de metais pesados, como chumbo, mercúrio e arsénico (Sloan *et al.*, 2009) e necessitam de ser tratados da forma mais apropriada no final do seu ciclo de vida para que não contaminem o ambiente com esses materiais poluentes.

Dada a importância do tratamento dos resíduos, essa medida de protecção do Ambiente também está contemplada na Tabela 3.2 - Matriz de identificação de boas práticas ambientais (consoante o autor). Assim, destacam-se, como esperado, três categorias principais, que têm como base o conceito dos 3 R’s (Reduzir, Reutilizar e Reciclar), medida criada no final dos anos 1980 para promover uma mudança na percepção, atitudes e comportamentos em relação ao ambiente, tanto face ao sector privado como público (Middleton, 1998):

- 1) Redução de materiais e produtos consumidos, ou seja, utilizar baterias recarregáveis, sem mercúrio, utilizar sempre que possível material têxtil em vez de papel (como em guardanapos e toalhas), evitar o uso de sacos de plástico, reduzir ao máximo o uso de papel, utilizar toalhas de pano ou secadores de mãos em vez de papel nas casas de banho, dar preferência a contentores de lixo com tampas adequados a cada tipo de resíduo, em vez de sacos de plástico, limitar a utilização de embalagens não reutilizáveis para o aprovisionamento do hotel e de embalagens individuais dos produtos de higiene nos quartos, excepto quando exigido por lei;
- 2) Reutilização de produtos e materiais utilizados no dia-a-dia do hotel, isto é, reutilizar embalagens, reutilizar garrafas e copos recuperáveis, utilização de recipientes recuperáveis para depósitos de grande capacidade, reutilizar têxteis (dar novas utilizações), dar um novo uso à comida, doando a comida que já não pode ser usada nos hotéis e restaurantes a instituições de solidariedade ou a quintas para alimentação dos animais, utilizar sacos de tecido para a lavandaria e outros serviços, doar os bens supérfluos/usados a instituições de caridade em vez de os deitar fora e reutilizar os blocos de notas e canetas/lápis que são utilizados nas salas de reuniões e conferências, por exemplo, pelos empregados;

- 3) Reciclar, ou seja, tanto os funcionários como os hóspedes devem ser incentivados a fazer a separação/triagem do lixo, mesmo nos quartos (embalagens de papel/cartão, papéis, jornais e revistas, embalagens plásticas, embalagens de vidro, embalagens metálicas), recolha e eliminação de lixo especial (óleo velho, baterias, pilhas/acumuladores, resíduos eléctricos e electrónicos, tinteiros e toners, tubos e lâmpadas fluorescentes compactas, óleos alimentares usados, gorduras alimentares), tratar ou fazer tratar/reciclar as águas residuais, reciclar os produtos orgânicos do restaurante e os resíduos verdes dos jardins (compostagem)

Assim, como mencionado por Careto e Lima (2006), é fundamental desenvolver um sistema de recolha selectiva, triagem, embalagem e transporte de resíduos. Desta forma, é essencial que haja um coordenador para que esse sistema funcione na sua totalidade, ou seja, o sistema deve ser desenvolvido e gerido de uma forma organizada e estudada, tendo em atenção as características do hotel e das condições à sua volta.

Middleton (1998) refere que devem ser dez e não três os critérios associados à política dos R's, de forma a esta ser menos restrita como orientação à prática sustentável. Assim sendo, os 10 R's são:

- 1) Reconhecer (“Recognize”) – considerado como base dos 10 R's, este primeiro “R” implica que seja necessário conhecer as características, problemas e oportunidades relacionados com os impactos e sustentabilidade ambientais, através da pesquisa e auditorias ambientais para que se possa passar à acção;
- 2) Recusar (“Refuse”) – este “R” significa tomar uma atitude aparentemente simples, que consiste em rejeitar todas as actividades que esteja provado ou sejam suspeitas de prejudicar o ambiente;
- 3) Reduzir (“Reduce”) (este “R” já foi analisado anteriormente);
- 4) Relocalizar/ Substituir (“Replace”) – este aspecto consiste em substituir os produtos e procedimentos existentes e pouco sustentáveis por outros que sejam mais amigos do ambiente, podendo, em alguns casos, reduzir alguns custos operacionais;
- 5) Reutilizar (“Re-use”) (este “R” já foi analisado anteriormente);
- 6) Reciclar (“Recycle”) (este “R” já foi analisado anteriormente);
- 7) Reengenharia (“Re-engineer”) – este “R” consiste em modificar as estruturas (transversais) e operações de gestão, de forma a reduzir os custos associados e a incentivar o crescimento;
- 8) Reformar (“Retrain”) – este aspecto está fortemente associado à formação que necessária aos recursos humanos de um hotel para que seja transmitida aos clientes a informação correcta, neste caso em particular, relativa a questões ambientais;
- 9) Recompensar (“Reward”) – este “R” representa a necessidade que há em criar recompensas monetárias ou não para encorajar o esforço dos funcionários do hotel em relação à sustentabilidade. Os objectivos propostos devem ser claros e acordados entre todos e os resultados devem ser conhecidos e comunicados a todos;

10) Reeducar (“Re-educate”) – o último “R” refere-se à necessidade de, ao mesmo tempo que a actividade turística (neste caso, o hotel) está a proporcionar ao turista uma experiência de lazer, descanso ou aventura, deve aproveitar esse tempo para lhe transmitir, de uma forma cuidadosa e discreta, informações úteis sobre protecção do ambiente.

De salientar que estes aspectos podem e devem ser aplicados não só às questões relacionadas com a gestão de resíduos, mas com todos os aspectos que impliquem uma protecção do ambiente para uma actividade mais sustentável e, conseqüentemente, mais competitiva (Middleton, 1998).

3.2.4. Medidas de Preservação da Biodiversidade

Outra medida importante a implementar é a preservação da biodiversidade, que inclui praticamente todas as medidas que se podem e devem levar a cabo para minimizar o tamanho da pegada ecológica, neste caso, dos hotéis, que ainda não foram mencionadas anteriormente.

Segundo Isabella Marras (Accor, 2009: 58), *“a mudança nos modos de produção e de consumo é o ponto fulcral do desenvolvimento sustentável. A produção, a utilização e a reciclagem dos produtos que nós compramos enquanto consumidores ou empresas estão estritamente ligadas aos riscos ambientais locais e mundiais, seja pela emissão de substâncias tóxicas ou perigosas no ar e na água, seja pela produção de resíduos ou pelo consumo de recursos naturais”*.

Assim, e como foi anteriormente referido, também foi apresentado um breve resumo sobre a preservação da biodiversidade na Tabela 3.2 - Matriz de identificação de boas práticas ambientais (consoante o autor), de onde se sobressaem as principais questões:

- 1) Agricultura biológica /preocupação com produtos, podendo esta actividade ser feita dando preferência a alimentos orgânicos, a ingredientes sazonais (que sejam típicos da estação do ano em questão) e a produtos provenientes de cultura biológica controlada, bem como utilizando plantas adaptadas ao contexto local, que são mais resistentes às condições locais, exigindo menos rega, fertilizantes e pesticidas e plantando pelo menos uma árvore por ano;
- 2) Produtos locais/regionais, ou seja, o hotel deverá dar, sempre que possível, preferência a produtos locais e/ou regionais, fazendo um pagamento justo para os agricultores locais;
- 3) Redução de produtos nocivos, isto é, o estabelecimento pode alcançar esta redução através da utilização de produtos biodegradáveis e adubos orgânicos, da redução da utilização de insecticidas, herbicidas e fungicidas e de medidas de protecção da camada do ozono (como suprimir as instalações que contêm CFC e verificar a estanquicidade

dos equipamentos contendo CFC, HCFC ou HFC). Deve juntar-se a estes princípios a prática de uma rega equilibrada.

- 4) Compras ecológicas/rótulos ecológicos, ou seja, o hotel deve favorecer os produtos com rótulo ecológico e de comércio justo, aquando das suas compras, bem como utilizar papel ecológico ou reciclado no seu dia-a-dia.

“É habitual que a implementação destes processos crie resistências, dadas as implicações em termos das alterações de alguns procedimentos de rotina, muitas vezes mal compreendidas pelo pessoal de limpeza e manutenção e pelos empregados em geral das diferentes áreas. Neste contexto, a formação e acções de sensibilização sobre as questões ambientais e a pertinência da reciclagem são primordiais para reforçar o papel do coordenador do processo para que este seja implementado com sucesso” (Careto e Lima, 2006: 131).

É importante salientar que todas estas medidas que aparentemente apenas têm vantagens ambientais contribuem em muito para a vantagem competitiva da unidade hoteleira, i.e., como referido por Claver-Cortés *et al.* (2007), os hotéis podem ajudar o destino em que estão inseridos na sua estratégia de conservação dos recursos naturais e construídos a longo prazo, bem como reduzir os seus custos e aumentar os lucros, aumentando os níveis de eficiência.

3.3. Certificação e Rótulos Ambientais

Como mencionado por Sloan *et al.* (2009), um factor importante que permite a diferenciação entre hotéis (e restaurantes) é a forma como comunicam o seu compromisso a nível do ambiente. Esta comunicação pode ser feita através de várias formas: Benchmarking (cujo principal objectivo consiste em fazer a comparação entre a eficiência operacional e o impacto ambiental entre empreendimentos ou departamentos com características semelhantes e indicar algumas melhorias possíveis a nível operacional, processual e de gestão, de forma a criar padrões operacionais mais eficientes), Reporting – relatório (consiste em transmitir informação não apenas financeira/económica, mas também informação ambiental e social relativa a uma determinada empresa) e Certificação, sendo esta última a que será apresentada neste trabalho.

A Certificação, como o próprio nome indica, é um procedimento que certifica, ou seja, é um procedimento voluntário através do qual um elemento exterior à entidade/empresa, o certificador, comprova que um sistema, uma pessoa, um produto ou serviço estão em conformidade com os pré-requisitos estabelecidos. A certificação é um instrumento que incentiva a competitividade, marca a diferenciação e estabelece um determinado grau de confiança com os consumidores, transmitindo a estes o esforço feito por uma entidade em alcançar um determinado nível de qualidade. No entanto, o facto de uma empresa cumprir

elevados níveis de qualidade, não significa obrigatoriamente que seja certificada. Na área ambiental, existem os rótulos ecológicos para esse efeito (Sloan *et al.*, 2009).

Segundo Careto e Lima (2007: 214), a habilidade de uma empresa demonstrar publicamente a sua ecoeficiência tem-se tornado cada vez mais importante como factor de competitividade, como acontece nas actividades da indústria do turismo, verificando-se que cada vez mais os consumidores estão alertados para as questões ambientais do turismo, procurando “*garantias de elevados padrões de qualidade ambiental nos destinos, como unidades de alojamento certificadas entre outras componentes da oferta turística*”.

Os prémios e os rótulos representam o empenho das empresas no desenvolvimento das suas actividades, segundo alguns padrões definidos como ambientalmente sustentáveis. No entanto, o número de entidades que efectivamente adere a estas iniciativas é bastante reduzido, não ultrapassando o 1%, devido ao facto de haver algum cepticismo em relação às vantagens a longo prazo na adesão aos sistemas de certificação; de haver algumas dúvidas em relação ao seu custo-benefício e todos os aspectos associados a esses sistemas (requisitos, logótipos e programas); e de haver também uma falta de conhecimento em relação à importância que os turistas efectivamente atribuem aos rótulos ecológicos (Rydin e Jesus-Rydin *cit. in* Careto e Lima, 2007).

Como mencionado pelos mesmos autores e por Sloan *et al.* (2009), existe um grande número de rótulos ecológicos, os quais têm provocado uma grande confusão por parte dos consumidores, que, quando têm que decidir, preferem ignorá-los, devido, entre vários factores, à grande variedade de critérios, conteúdos, âmbito e qualidade. Na tentativa de resolver esta questão, tem havido uma série de esforços por parte de algumas entidades em uniformizar e clarificar essa informação, como da Organização Mundial do Turismo e da European Network ECOTRANS – European Network for Sustainable Tourism Development (Rede Europeia para o Desenvolvimento Sustentável do Turismo).

Apesar da confusão que os rótulos poderão causar, verificam-se alguns benefícios na sua adopção, que vale a pena ter em consideração, nomeadamente (Hamele, 2001):

Servem de base para que as empresas turísticas consigam identificar as questões ambientais mais importantes, contribuem para a implementação das melhores soluções eco-eficientes e contribuem para a monitorização do desempenho ambiental;

São factores importantes para a redução dos custos operacionais relativamente ao consumo de recursos, tais como a água e a energia, bem como ferramentas de marketing muito úteis;

Constituem um factor de decisão na escolha de produtos turísticos, dado que fornecem aos clientes informações úteis relativamente ao desempenho ambiental da empresa;

Apresentam-se como uma ferramenta para implementação de práticas ambientais responsáveis em pequenas e médias empresas, sendo menos exigente e dispendiosa do que os processos de certificação e verificação ambiental (Ex.: Norma ISO 14001 e EMAS);

Incentivam um aumento da consciência ambiental entre todos os actores no desenvolvimento da actividade turística;

De uma maneira geral, influenciam a adopção de práticas ambientais por parte dos intervenientes na actividade turística.

Alguns dos rótulos ecológicos mencionados por Hamele, citado por Careto e Lima (2007), são os seguintes:

- Rótulo de Qualidade Ambiental do Tirol (Tirol) – âmbito regional e nacional,
- Uma empresa ambientalmente gerida (Alemanha) – âmbito regional e nacional,
- Green Tourism Business Scheme (Escócia) – âmbito regional e nacional,
- Chave Verde (inicialmente na Dinamarca, agora em toda a Europa) – âmbito regional e nacional,
- El Distintivo de Garantia de Calidad Ambiental (Catalunha) – âmbito regional e nacional,
- Rótulo Ecológico (Comunidade Europeia) – âmbito regional e nacional,
- Rótulo Blue Swallow (Suécia, Finlândia, Alemanha, Áustria, Suíça e Itália) – âmbito transnacional,
- The Nordic Ecolabel (Suécia, Finlândia, Noruega, Islândia e Dinamarca) – âmbito transnacional,
- Prémio Ambiental da Associação Internacional de Hotéis e Restaurantes – âmbito mundial,
- Ecotel (E.U.A.) – âmbito mundial,
- Prémio Green Leaf (PATA),
- Prémio Tourism for Tomorrow (British Airways),
- Prémio Europeu Turismo e Ambiente (União Europeia),
- Bandeira Azul (FEEE).

Deste modo, e como referido por Lima (2003: 77), o esforço para conseguir a atribuição de rótulos ecológicos pode funcionar como plataforma inicial para as empresas adoptarem *“mecanismos de avaliação de desempenho ambiental mais rígidos e exigentes, como é o caso dos processos de certificação de qualidade ambiental”*.

Contudo, dos vários rótulos de certificação ecológica, apenas alguns irão ser analisados neste trabalho, nomeadamente o programa Chave Verde, Eco-Hotel (Tuv), Rótulo Ecológico, o programa Green Globe, EMAS, e Norma ISO 14001, por serem os rótulos mais mencionados na literatura consultada.

3.3.1. Certificação Ambiental – Programa Chave Verde



Segundo a Associação da Hotelaria de Portugal (2009), *“o Programa Chave Verde é um programa de educação ambiental, de âmbito internacional, que acolhe na sua rede as estruturas turísticas que visem uma gestão e utilização mais sustentável em cada estabelecimento, procurando incentivar a mudança de comportamentos ao nível da gestão e da utilização dos recursos turísticos de cada região, como meio do seu desenvolvimento”*, sendo da responsabilidade da Fundação para a Educação Ambiental e implementado em Portugal pela Associação Bandeira Azul (ABAE, 2009).

Tendo nascido na Dinamarca, em 1994, e apenas direccionado para os hotéis, este programa encontra-se nos dias de hoje implementado em onze países (Dinamarca, França, Letónia, Holanda, Estónia, Lituânia, Suécia, Gronelândia, Chipre, Itália e Marrocos), como consequência da evolução do próprio programa numa tentativa de desenvolver um turismo sustentado e baseia os seus critérios de atribuição do galardão em 12 áreas temáticas (gestão ambiental, envolvimento dos colaboradores, informação aos clientes, água, higiene e limpezas, resíduos, energia, alimentação e bebidas, ambiente interior, ambiente exterior/parques e áreas ajardinadas, actividades ao ar livre e gestão de topo), havendo para cada um dos temas, uma lista de requisitos, que poderão ser obrigatórios, temporariamente obrigatórios ou ideais¹¹, consoante o caso (Associação dos Hotéis de Portugal, 2009).

Após a sua atribuição a uma entidade, esta tem a duração de 1 ano, podendo após esse tempo ser renovada.

Para além do sector do turismo, também são abrangidas outras áreas mas iniciativas desenvolvidas pela ABAE/FEE, as quais em Portugal são:

Tabela 3.3 – Iniciativas desenvolvidas pela ABAE/FEE

 Bandeira Azul	<p><i>“A Campanha da Bandeira Azul da Europa iniciou-se à escala europeia, em 1987, integrada no programa do Ano Europeu do Ambiente. Esta iniciativa da FEE, com o apoio da Comissão Europeia, tem como objectivo, elevar o grau de consciencialização dos cidadãos em geral, e dos decisores em particular, para a necessidade de se proteger o ambiente marinho e costeiro e incentivar a realização de acções conducentes à resolução dos problemas aí existentes.”</i></p>
 Eco-Escolas	<p><i>“Destinado preferencialmente às escolas do ensino básico, o Programa Eco-Escolas pretende encorajar acções, reconhecer e premiar o trabalho desenvolvido pela escola na melhoria do seu desempenho ambiental, gestão do espaço escolar e sensibilização da comunidade. Fornece fundamentalmente uma metodologia, formação, enquadramento e apoio a muitas das actividades que as escolas desenvolvem.”</i></p>
 Jovens Repórteres para o Ambiente	<p><i>“A nível internacional encontram-se envolvidos neste projecto alunos e professores de 17 países que constituem a actual rede Young Reporters for the Environment (YRE). Este projecto que decorre em Portugal há mais de 8 anos, destina-se fundamentalmente aos estudantes do Ensino Secundário, pretendendo contribuir para uma preparação dos jovens para o exercício de uma cidadania activa na defesa do Ambiente, através da sua participação nos processos de decisão.”</i></p>
 ecoXXI	<p><i>“Através da implementação do Projecto ‘ECOXXI’, pretende-se contribuir para a aferição de indicadores de desenvolvimento sustentável a nível do município, bem como reconhecer o esforço desenvolvido na implementação de medidas pró ambientais, com especial ênfase na Educação Ambiental.”</i></p>

Fonte: Adaptado de ABAE (2009)

¹¹ ANEXO XI – Critérios para Implementação do Programa Chave Verde

Assim, e tendo em conta as diversas áreas de aplicação, os objectivos do programa Chave Verde são os seguintes (ABAE, 2009):

- 1) Contribuir para um desempenho ambiental mais sustentável no turismo, facilitando a promoção de Agendas 21 locais;
- 2) Sensibilizar todos os intervenientes na actividade turística para a alteração de práticas e comportamentos através da Educação Ambiental;
- 3) Responsabilizar os mesmos intervenientes para um turismo sustentável, através da Educação Ambiental;
- 4) Identificar e valorizar as iniciativas de gestão ambiental realizadas com sucesso, como parte de um turismo sustentável.

3.3.2. Certificação Ambiental – Certificação Eco-Hotel (Tuv)



A certificação Eco-Hotel é uma certificação ambiental da organização Tuv Rheinland Group, dirigida a hotéis, aldeamentos turísticos, apart-hotéis e empresas do sector da indústria hoteleira. O Eco-Hotel traz às entidades que a ele aderem vantagens competitivas, no sentido em que melhora e desenvolve o seu sistema de gestão ambiental, melhora a sua imagem e prestígio junto dos seus clientes, aumenta a competitividade, contribui para o aumento da motivação dos colaboradores (pois terão acções de informação e formação contínua) e permite uma redução de custos (como consequência da motivação dos colaboradores e a implementação dos objectivos ambientais) (TUV Rheinland, 2009).

Segundo a mesma fonte de informação, *“a certificação concede-se em função da pontuação obtida pela empresa, com base num questionário desenvolvido especificamente para o sector da indústria hoteleira, em estreita colaboração com os seus profissionais”*, estabelecendo uma base sólida para uma futura candidatura à certificação da norma ISO 14001 e o regulamento EMAS. Este questionário é constituído pelos seguintes oito elementos das áreas mais importantes para uma boa gestão ambiental num hotel:

- 1) Licenciamentos, organização, política e objectivos;
- 2) Compras e substâncias perigosas;
- 3) Gestão das águas;
- 4) Gestão dos resíduos;
- 5) Material de escritório;
- 6) Instalações exteriores e integração no meio ambiente;
- 7) Gestão dos recursos energéticos;
- 8) Segurança.

De acordo com várias opiniões publicadas no site da Ambitur (Ambitur, 2008), a certificação Eco-Hotel apresenta várias vantagens práticas. Assim, Mónica Heras (administradora do Jardim Atlântico, a 36km do Funchal, Madeira), defende que as vantagens de ser uma unidade certificada são as seguintes: *“maior poupança nos recursos naturais; maior redução dos consumos energéticos; maior sustentabilidade financeira, a médio prazo; melhor competitividade em relação a outras empresas do mesmo ramo; captação de um nicho de mercado específico – amigos da Natureza; ferramenta importante usada no marketing do hotel; garantia credível de que”* o hotel *“minimiza ao máximo o seu impacto ambiental no meio que o envolve”*. Também Luís Veiga (administrador executivo do grupo Natura IMB Hotéis - hotéis Turismo da Covilhã, Vanguarda e Covilhã Parque) defende mais algumas vantagens, de certa forma associadas às anteriores, nomeadamente a redução dos custos e a melhoria da imagem e do prestígio dos hotéis junto dos seus clientes. Ricardo Augusto (director F&B do Hotel Calheta Beach, Madeira) argumenta que *“uma certificação permite identificar certos standards de serviço, desde o alojamento às comidas e às bebidas”*, bem como *“melhorias contínuas em termos de redução de custos energéticos”*. Para reforçar estes comentários, também Ricardo Sousa (director-geral do Alpino Atlântico, da Galo Resort Hotels, Madeira) comenta que, desde a atribuição da certificação Eco-Hotel, *“têm-se registado melhorias ao nível dos consumos de electricidade, água e gás, tendo também diminuído a quantidade de lixo produzido por cliente”*.

3.3.3. Certificação Ambiental – Rótulo Ecológico



Segundo a Direcção Geral da Empresa (2009), o Rótulo Ecológico é um instrumento de natureza voluntária, criado em 1992, que tem dois objectivos principais:

- 1) *“Promover produtos e serviços susceptíveis de contribuir para a redução de impactes ambientais negativos, ao longo de todo o ciclo de vida, por comparação com outros produtos/serviços, destinados a fins idênticos, contribuindo assim para a utilização eficiente de recursos e para um elevado nível de protecção do ambiente”*;
- 2) *“Orientar os consumidores, facultando-lhes informações simples, exactas e cientificamente comprovadas, sobre os produtos e serviços em causa”*.

Desta forma, os empreendimentos, que querem candidatar-se, têm que preencher vários aspectos do ciclo de vida dos produtos, divididos por grupos. Para este trabalho, em concreto, interessa o grupo relacionado com o Serviço de Alojamento Turístico, para o

qual é necessário cumprir, alguns parâmetros¹² obrigatórios (O) e facultativos (F), sendo que a estes últimos serão atribuídos pontos consoante a sua realização:

- 1) Energia (O) e (F);
- 2) Água (O) e (F);
- 3) Detergentes e desinfetantes (O) / Produtos químicos e perigosos (F);
- 4) Resíduos (O) e (F);
- 5) Outros serviços (O) e (F);
- 6) Gestão geral (O) e (F);

Após a análise dos critérios a cumprir pelas empresas e segundo a DGE (2009), “*O Rótulo Ecológico Comunitário constitui, assim, para além de um precioso elemento de diferenciação para as empresas, num mercado cada vez mais atento às questões ambientais, um importante factor de competitividade que promove a inovação e o desenvolvimento tecnológico, em sintonia com as dimensões da Sustentabilidade e da Responsabilidade Social*”, pois cada um dos parâmetros implica uma preocupação com as suas consequências no ambiente, ao mesmo tempo que poderá servir de instrumento de atracção para os potenciais clientes. Careto e Lima (2007) são da mesma opinião, pois mencionam alguns dos benefícios desta certificação, dando ênfase aos seguintes pontos:

- Certifica a qualidade do serviço turístico de uma forma idónea, pois os critérios de avaliação são definidos a nível europeu, com intervenção de todos os Estados-membros;
- É um rótulo reconhecido a nível europeu;
- Funciona como um factor de atracção para os turistas com preocupações ambientais, quer sejam nacionais como estrangeiros;
- Reduz custos, através da redução dos consumos de água e energia;
- Permite dar a conhecer ao mercado, de uma forma económica, a excelência ambiental da empresa, pois é um organismo externo ao estabelecimento (Direcção Geral da Empresa) que verifica o cumprimento dos critérios necessários (não implicando os custos que uma empresa certificadora requer).

3.3.4. Certificação Ambiental – Programa Green Globe 21



CERTIFICATE OF PROFICIENCY

Um dos programas de certificação mais importantes (juntamente com o programa desenvolvido pela TUI (Turistik Union International)) é o Green Globe 21. Inicialmente, criada pela World Travel and Tourism Council, em 1994, com o nome de Green Globe, este programa tinha como principal objectivo a implementação das directrizes resultantes da Conferência no Rio de Janeiro, em 1992 (Agenda 21), por parte

¹² ANEXO XII - Critérios de Selecção – Rótulo Ecológico

das organizações ligadas ao turismo. Contudo, em 1997, o programa Green Globe tornou-se uma organização separada e autónoma do WTTC (Lima, 2003).

Assim, pode entender-se Green Globe 21 como um programa de benchmarking e certificação, existindo quatro tipos¹³ de programa consoante o destinatário ou objecto de aplicação (empresas, comunidades, ecoturismo e design e construção), sendo os hotéis algumas das entidades possíveis de analisar e atribuir a certificação (Psillakis, 2009).

Para além da defesa e implementação dos princípios da Agenda 21, o programa também englobava aspectos das Normas ISO, no que respeita ao desenvolvimento independente tanto de um sistema de gestão ambiental como de auditoria. No entanto, actualmente, esta questão passou para segundo plano, tendo sido desenvolvidas áreas chave de actuação, nomeadamente (Green Globe *cit in* Careto e Lima, 2007):

- 1) Emissão de gases com efeito de estufa;
- 2) Gestão, conservação e eficiência energética;
- 3) Gestão de recursos hídricos;
- 4) Gestão e conservação dos ecossistemas;
- 5) Gestão dos aspectos culturais e sociais;
- 6) Planeamento e ordenamento do território;
- 7) Protecção da qualidade do ar e controlo do ruído;
- 8) Gestão de efluentes;
- 9) Minimização, reutilização e reciclagem de resíduos.

Desta forma, para que, neste caso, um hotel receba a certificação do Green Globe 21, tem que preencher todos os requisitos exigido pelo mesmo e ser sujeito a uma auditoria independente (Psillakis, 2009).

¹³ Tipos de Programas:

- 1) Green Globe 21 Company Standards - para a indústria do turismo (vinte áreas ou sectores de actuação): alojamento, escritórios administrativos, teleféricos (*aerial cableways*), companhias aéreas, aeroportos, empresas de autocarros, *rent-a-cars*, centros de congressos, empresas de cruzeiros, centros de exposições, turismo em espaço rural, campos de golfe, marinas, caminhos-de-ferro, restaurantes, empresas de circuitos turísticos, operadores turísticos, parques de campismo (*trailer parks*), vinhas e centros de visitantes
- 2) Green Globe 21 Standards for Communities,
- 3) International Ecotourism Standard e
- 4) Design and Construct Standard (Psillakis, 2009).
- 5)

3.3.5. Certificação Ambiental – EMAS – Eco-Management and Audit Scheme



De acordo com a Agência Portuguesa do Ambiente (2009), o EMAS (Sistema Comunitário de Ecogestão e Auditoria) *“é um mecanismo voluntário destinado a empresas e organizações que querem comprometer-se a avaliar, gerir e melhorar o seu desempenho ambiental, possibilitando evidenciar, perante terceiros e de acordo com os respectivos referenciais, a credibilidade do seu sistema de gestão ambiental e do seu desempenho ambiental. Deste modo, o EMAS é estabelecido numa organização visando a avaliação e melhoria do desempenho ambiental e o fornecimento de informação relevante ao público e outras partes interessadas em termos de prestação ambiental e de comunicação da mesma”*, sendo a Agência Portuguesa do Ambiente o organismo competente para avaliação deste sistema.

Criado em 1995, apenas para empresas do sector industrial, o EMAS passou desde 2001 a abranger todas as organizações, tanto públicas como privadas (Comissão Europeia, 2010), sendo a candidatura e a análise diferentes, consoante os destinatários do sistema (Agência Portuguesa Ambiental, 2010):

Segundo a mesma Agência, actualmente, o EMAS¹⁴ é o sistema de gestão ambiental que confere maior credibilidade e robustez, assentando em quatro pilares importantes:

- 1) A melhoria contínua do desempenho ambiental;
- 2) A participação dos trabalhadores;
- 3) O cumprimento da legislação ambiental;
- 4) O tornar a informação pública, através da declaração ambiental.

Assim, o objectivo deste sistema consiste em melhorar os resultados ambientais de todas as organizações de todos os sectores de actividade, através dos seguintes meios (União Europeia, 2009):

- Estabelecimento e aplicação de sistemas de gestão ambiental, com base nos requisitos estabelecidos;
- Realização de uma avaliação regular e objectiva desses sistemas;
- Formação e participação activa de todos os funcionários e responsáveis dentro das organizações;
- Transmissão da informação ao público e aos restantes interessados.

¹⁴ ANEXO XIII – Levantamento Ambiental - EMAS

Desta forma, a implementação deste sistema traz alguns benefícios para as organizações aderentes, das quais se destacam cinco, nomeadamente:

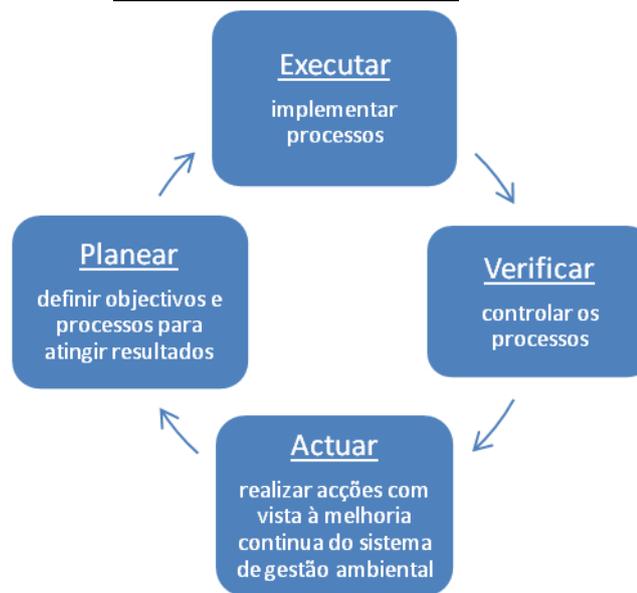
- 1) O contributo para uma melhor gestão do risco ambiental;
- 2) A poupança de recursos e redução dos custos, consoante as suas necessidades;
- 3) Os benefícios financeiros, resultantes do melhor controlo das operações;
- 4) O aumento da credibilidade e confiança da organização face às autoridades locais, outras empresas, clientes e cidadãos em geral;
- 5) A melhoria das relações com a comunidade local e entre a própria organização (qualidade do trabalho, moral dos funcionários e espírito de equipa) (Comissão Europeia, 2010).

3.3.6. Certificação Ambiental – Norma ISO 14001

Existem ainda as Normas ISO 9001:2000 e 14001:2004, para as quais os termos “certificação” e “registo” podem ter significados semelhantes, já que o termo “certificação” está relacionado com a certeza escrita – certificado – passado por um organismo independente, que fez uma auditoria ao sistema de gestão e certifica que a entidade preenche os requisitos estabelecidos pela Norma. Com sentido semelhante, o “registo” “significa que o organismo que efectuou a auditoria regista a certificação no registo do cliente”, o que traduz que o sistema de gestão dessa entidade está certificada e registada (International Organization for Standardization, 2010).

Assim, e tendo em atenção o impacto ambiental da actividade hoteleira, produtos e serviços, foi adoptada a Norma ISO 14001, de forma a “*estabelecer objectivos de melhoria, tornando efectiva a gestão por objectivos. O sistema ISO 14001 não é um conjunto de procedimentos que aplica os requisitos definidos na norma. Será, em vez disso, um conjunto de requisitos de controlo de processo produtivo estabelecidos pela empresa para atingir ou ultrapassar os seus objectivos de melhoria*” (Lima e Careto, 2007: 235), de modo a ajudar as empresas a atingir os seus objectivos ambientais e económicos, não pretendendo criar obstáculos ao comércio, nem aumentar ou modificar as obrigações legais da empresa (Instituto Português da Qualidade, 2006).

A implementação prática desta norma baseia-se na metodologia PDCA – Plan-Do-Check-Act (Planear, Fazer, Verificar, Actuar), que pode ser descrita resumidamente como é apresentado na Figura 3.2 – Metodologia PDCA:

Figura 3.2 – Metodologia**PDCA**

Fonte: Adaptado de Instituto Português da Qualidade (2006)

A norma 14001:2004 é aplicável a qualquer organização que tenha em atenção alguns factores, embora o grau de aplicação dependa de factores como a política ambiental da organização, da natureza da sua actividade, da sua localização e dos seus produtos/serviços (Instituto Português da Qualidade, 2006).

Esta Norma pressupõe a definição de alguns requisitos face ao sistema de gestão ambiental, devendo estabelecer uma política ambiental clara, que deverá ser analisada e revista periodicamente, tendo em consideração os aspectos ambientais significativos da organização, os requisitos legais e outros requisitos e os seus objectivos, metas e programas. E, apesar de não ter sido estabelecida uma metodologia para identificar os aspectos ambientais, poder-se-á analisar aspectos como: as emissões atmosféricas, as descargas no meio hídrico, as descargas no solo, a utilização de matérias-primas e recursos naturais, a utilização da energia, os resíduos e subprodutos e outras características físicas (ex: dimensão, forma, cor, aparência) (Instituto Português da Qualidade, 2006).

Também deve ser definido o modo de implementação e operação do sistema de gestão ambiental, passando pelas fases de identificação de recursos, atribuições, responsabilidades e autoridade; de atribuição de competências, formação e sensibilização; de comunicação dos aspectos ambientais e do sistema de gestão ambiental interna e externamente; de elaboração e controlo dos documentos e a nível operacional; e de preparação para várias situações, incluindo situações de emergência e potenciais acidentes (Instituto Português da Qualidade, 2006).

Seguidamente, a organização deverá fazer a verificação do sistema de gestão ambiental, através da monitorização e medição dos procedimentos definidos, avaliando se estes estão em conformidade com os requisitos legais ou não e fazendo um controlo de registos, caso sejam necessários para demonstrar os resultados obtidos e a conformidade com os requisitos do sistema e da Norma, bem como realizando uma auditoria interna (Instituto Português da Qualidade, 2006).

Para finalizar, a Gestão de topo deve realizar uma revisão ao “*sistema de gestão ambiental em intervalos planeados, para assegurar a sua contínua adequação, suficiência e eficácia. Estas revisões devem incluir a avaliação de oportunidades de melhoria e a necessidade de alterações ao sistema de gestão ambiental, incluindo a política ambiental e os objectivos e metas ambientais*” (Instituto Português da Qualidade, 2006: 17).

A norma ISO 14001 (de âmbito internacional) e o EMAS (de âmbito europeu) permitem assegurar que o desempenho ambiental das organizações se encontra conforme os requisitos exigidos, independentemente de quem possa realizar uma auditoria (independente ou não). No entanto, apesar de apresentarem algumas semelhanças e serem compatíveis, o EMAS é tido como mais exigente do que a Norma ISO 14001. A integração da norma ISO no EMAS permite a transição do primeiro sistema para o segundo (EICPME.IAPMEI, 2011; Careto e Lima, 2007). Assim, as principais diferenças entre os dois sistemas podem ser observados na seguinte tabela (Tabela 3.4 – Diferenças entre EMAS e ISO 14001).

Tabela 3.4 – Diferenças entre EMAS e ISO 14001

	EMAS	ISO 14001
Revisão ambiental prévia	Revisão Ambiental inicial	Não há revisão
Verificação e comunicação externa	Política Ambiental, objectivos, sistema de gestão ambiental e informação detalhada do desempenho tornada pública	Política Ambiental tornada pública
Auditorias	Auditorias frequentes e metódicas ao SGA e desempenho ambiental	Auditorias ao SGA (frequências e metodologia não específicas)
Fornecedores subcontratados	Influência exercida sobre fornecedores e subcontratados	Procedimentos mais relevantes comunicados aos fornecedores e subcontratados
Compromissos e requisitos	Envolvimento dos empregados, melhoria contínua do desempenho ambiental, em conformidade com a legislação ambiental	Compromisso de melhoria contínua ao nível do SGA, mais do que a demonstração de melhoria contínua do desempenho ambiental

Fonte: Rydin e Jesus-Rydin *cit in* Careto e Lima (2007)

“*Um aspecto chave a ter em atenção, quer com esta Norma quer com o EMAS, prende-se com o facto da certificação/registo não dever constituir um fim em si mesmo, mas sim um processo de melhoria efectivamente contínua, que não seja interrompido e reactivado apenas na véspera das auditorias, como acontece por vezes*” (Rydin e Jesus-Rydin *cit in* Careto e Lima, 2007: 238).

Será importante referir, como mencionado pelos mesmos autores, que o facto de uma empresa ter o seu sistema de gestão ambiental certificado não significa que é melhor que outra empresa não certificada; significa apenas que ela se comprometeu “*a um processo de melhoria contínua do seu desempenho ambiental, cujos objectivos são definidos pela própria política ambiental da empresa*” (Rydin e Jesus-Rydin *cit in* Careto e Lima, 2007: 236).

3.4. Indicadores Ambientais – Sustentabilidade

Segundo KO, citado por Cordeiro, Leite e Partidário (2009), desde a publicação do Relatório de Brundtland que são várias as entidades que se têm esforçado para transformar as intenções teóricas em acções práticas, no que diz respeito ao desenvolvimento sustentável do ambiente, tendo surgido para esse efeito instrumentos de avaliação de sustentabilidade do turismo, os indicadores. Assim, foram criados indicadores ambientais que permitem avaliar os potenciais riscos mais importantes na indústria do turismo ao nível do ambiente.

A Organização Mundial de Turismo (2004) apresentou uma definição que resume as principais características dos indicadores. Assim, segundo esta, os indicadores podem medir a existência e a gravidade das situações actuais, identificar e avaliar a necessidade de resolução de problemas futuros e as consequências das nossas acções. São, por isso, conjuntos de informação seleccionados rigorosamente para medir os aspectos mencionados anteriormente, considerados importantes para o desenvolvimento sustentável do turismo. Eles podem medir as mudanças internas à estrutura do turismo, as mudanças externas ao turismo (mas que o possam afectar) e os impactos causados pelo turismo.

Um indicador pode ser escolhido de entre várias fontes de informação fidedignas, dada a sua relevância para responder às situações em questão, podendo a informação utilizada ser tanto quantitativa quanto qualitativa, consoante a necessidade, e antecipar ou prevenir situações indesejáveis nos destinos. A medição de dados quantitativos pode basear-se em dados brutos (dados que ainda não foram tratados), rácios (dados que estabelecem a relação entre si) e percentagens (dados resultantes da relação com os dados totais); enquanto a medição dos dados qualitativos pode ter em consideração índices de categoria (colocação de um estado ou nível numa escala), indicadores normativos (dados relacionados com a existência de certos elementos de gestão e funcionamento do turismo), indicadores nominais (dados que são basicamente pontos de referência/rótulos) e indicadores baseados em opiniões (dados baseados nos pontos de vista das pessoas inquiridas) (WTO, 2004).

Das várias definições de indicadores, Galopin e Wight, mencionados por Roberts e Tribe (2008), salientam que existem alguns pontos que se destacam como características, como por exemplo, o facto de os indicadores serem variáveis que resumem informação, tornarem visíveis fenómenos de interesse, contribuem para uma melhor gestão e quantificarem,

avaliarem, monitorizarem e comunicarem informação importante. Assim, e dadas estas características, pode-se concluir que a utilização de indicadores de sustentabilidade traz benefícios, de onde se destacam (OMT, 2004):

- A redução do risco e dos custos, dado o seu contributo para uma melhor tomada de decisão;
- A identificação de situações de emergência, o que facilita a prevenção;
- A identificação dos impactos, permitindo corrigir algumas situações, quando necessário;
- A possibilidade de medição da adopção de planos e actividades de gestão, o que permite a avaliação do progresso do desenvolvimento sustentável do turismo;
- A redução de riscos de planeamento, pois permitem identificar limites e oportunidades;
- A possibilidade de uma melhoria contínua, como consequência da monitorização constante, contribuindo para a criação de soluções ao nível da gestão.

Resumindo, os indicadores permitem seleccionar, processar, analisar e apresentar informação, com o objectivo de relacioná-los melhor com questões relacionadas com a sustentabilidade, tendo sempre em atenção os objectivos do desenvolvimento do turismo (OMT, 2004), ou seja, os indicadores são ferramentas para serem usadas com sabedoria e cautela, de forma a dar apoio às mudanças necessárias e não um fim, em si (Hammond *et al.*, 1995).

De acordo com a mesma organização (2004), outra característica dos indicadores prende-se com os possíveis níveis de actuação, tanto no planeamento como na gestão da actividade turística em si, pois é possível aplicá-los desde o nível nacional ao nível do estabelecimento individual, passando pelos níveis regional, de destinos específicos, de sítios chave num determinado destino e empresas turísticas, tendo em consideração as especificidades de cada nível. É necessário também que se faça uma análise detalhada do que deverá ser sujeito a indicadores, para que não haja desperdícios tanto de tempo como dos recursos do hotel (Almeida *et al.*, 2008).

De acordo com Cordeiro, Leite e Partidário (2009), são mencionados cinco instrumentos de avaliação de sustentabilidade, nomeadamente:

- 1) O ***Destination Scorecard do National Geographic Traveller*** - Consiste numa ferramenta, desenvolvida no âmbito do *National Geographic's Sustainable Tourism Initiative* em conjunto com a *Leeds Metropolitan University* (Inglaterra), cujo objectivo consiste em “*avaliar a sustentabilidade de destinos turísticos com base em 6 critérios que analisam a integridade cultural, ambiental e estética de 115 destinos turísticos mundialmente conhecidos*” (Cordeiro, Leite e Partidário, 2009: 84) numa escala que vai de 1 (catastrófico) a 10 (sustentável), sendo os critérios de integridade na seriação desses destinos os seguintes (Partidário *cit in* Cordeiro, Leite e Partidário, 2009: 84):
 - a. “*A qualidade ambiental e ecológica do destino*”,
 - b. “*A integridade social e cultural*”,

- c. “*As condições do património*” construído, arqueológico, histórico e estruturas existentes,
 - d. “*A atractividade estética*” do património natural e do construído,
 - e. “*A qualidade da gestão turística*”,
 - f. “*A perspectiva futura para o destino em termos de sustentabilidade*”.
- 2) A **Pegada Ecológica do Turismo – Tourism Ecological Footprint** – consiste num dos instrumentos de avaliação de sustentabilidade mais utilizado pelos especialistas, pois é a metodologia mais indicada aquando da comparação da procura humana sobre o ambiente com a sua capacidade de a sustentar (Moram *et al cit in* Cordeiro, Leite e Partidário, 2009), permitindo medir a “*sustentabilidade ecológica de um determinado sistema através da contabilização dos fluxos de matéria e energia existentes numa determinada economia, convertendo-os em áreas de terra ou água produtivas*” (Wackernagel e Rees *cit in* Cordeiro, Leite e Partidário, 2009: 87). De uma forma simplificada, a Pegada Ecológica ajuda a perceber a quantidade de recursos naturais que são utilizados pelo ser humano, permitindo, assim, fazer uma estimativa do impacto da actividade humana, neste caso do turismo, sobre o planeta (Quercus, 2011).
- 3) O **Barómetro da Sustentabilidade do Turismo – Barometer of Tourism Sustainability** – esta ferramenta consiste numa adaptação feita por KO ao Barómetro de Sustentabilidade, combinando indicadores numa escala de desempenho entre o ecossistema e o ser humano; é uma intersecção entre os dois eixos, fornecendo o grau de sustentabilidade do destino, Contudo, é um instrumento pouco desenvolvido, já que ainda não apresenta quais os indicadores mais apropriados de usar, nem apresenta algumas das aplicações práticas (Cordeiro, Leite e Partidário, 2009).
- 4) O **Sistema de Indicadores da Organização Mundial de Turismo**¹⁵ - criados com o intuito de ajudar no processo de tomada de decisão com vista a um desenvolvimento sustentável, os indicadores encontram-se divididos consoante o tipo e definidos para diferentes escalas, variando a sua aplicação de acordo com o nível de actuação e o tipo de impactos em causa (WTO, 2004); Os diferentes tipos de indicadores variam de acordo com a utilidade que cada um terá para quem toma as decisões: indicadores de aviso prévio; indicadores de stress do sistema; indicadores do estado do sector; indicadores do impacto do desenvolvimento do sector sobre o meio biofísico e socioeconómico; indicadores de gestão de esforços; e indicadores para avaliar os resultados e “*performance*” da gestão (WTO, 2004).

¹⁵ ANEXO XIV – Indicadores de Sustentabilidade Ambiental – UNWTO

Tabela 3.5 – Indicadores de Sustentabilidade Ambiental

Indicadores de Sustentabilidade Ambiental		Componentes da questão
Energia	Consumo/ poupança de energia (indicadores de consumo e poupança de energia)	Medição do consumo e poupança de energia
		Programas de gestão de energia
		Uso de energias renováveis
Água	Disponibilidade e conservação da água	Consumo total de água relativamente ao fornecimento (indicadores de uso de água)
		Iniciativas e resultados de conservação de água (indicadores de conservação de água)
		Faltas de águas sazonais
		Distribuição da água entre os utilizadores
		Custo e preço da água (indicador do custo da água)
	Qualidade da água potável	Pureza do fornecimento de água potável (indicadores da pureza da água potável)
		Impacto da contaminação na saúde dos turistas
		Impacto da contaminação relacionada com a água na imagem do destino
	Tratamento de esgotos	Esgotos com tratamento (indicadores dos níveis de tratamento)
		Extensão dos sistemas de tratamento de esgotos (indicadores da extensão dos sistemas de esgotos)
Efeito do tratamento de esgotos		
Resíduos Sólidos	Gestão de resíduos sólidos	Gestão do total dos resíduos gerados num destino (indicadores da produção de resíduos)
		Redução da produção de resíduos (indicadores da redução de resíduos)
		Fornecimento de serviços de recolha de resíduos (indicadores de adaptação dos serviços de recolha de resíduos)
		Redução e tratamento de substâncias perigosas (indicadores relacionados com o tratamento e a eliminação de substâncias perigosas)
		Manutenção de uma imagem limpa para o destino (indicadores de impacto dos resíduos no destino)
Responsabilidade social e ambiental	Responsabilidade social	Responsabilidade social
	Responsabilidade ambiental	Sistemas de gestão ambiental e iniciativas ambientais (indicadores de gestão ambiental)

Fonte: Adaptado WTO, 2004

- 5) O **Core Set Indicators (CSI) of Sustainable Tourism do Gabinete de Estatísticas da União Europeia (Eurostat)** - consiste num conjunto de indicadores criados pelo Eurostat, após um processo exaustivo e criterioso, tendo como objectivo o desenvolvimento sustentável da actividade turística; é “*uma compilação dos indicadores mais frequentes utilizados em outros sistemas de indicadores sobre turismo sustentável*” (Cordeiro, Leite e Partidário, 2009: 85).

Segundo vários autores citados por Roberts e Tribe (2008), algumas definições de indicadores de sustentabilidade apresentam alguns elementos dos indicadores tradicionais. Contudo, é necessário ter em consideração a interdisciplinaridade do turismo, bem como as características ambientais, económicas e socioculturais do destino ou organismo em questão.

É importante salientar que, dada a subjectividade do turismo e dos indicadores, não existe um único conjunto de indicadores que seja o correcto. Assim, cada utilizador usará os indicadores que considere convenientes para o seu trabalho, de uma forma clara, caso haja alguma dúvida (Manning; Mac Gillivray e Zadek *cit in* Roberts e Tribe, 2008).

Por esta razão, deve dar-se início a esse processo, identificando os objectivos e metas mais amplos e só depois é que se deve procurar quais as medidas e indicadores que permitam monitorizar melhor os resultados a alcançar (WTO, 2004).

3.5. Conclusão

Da leitura do presente capítulo, pode concluir-se que as formas para preservar e melhorar o ambiente são muitas e muito diversificadas, pois os impactos que os estabelecimentos hoteleiros têm no ambiente podem reflectir-se desde a sua construção até ao seu funcionamento diário. Contudo, para os objectivos deste trabalho, apenas vão interessar os impactos causados pelo seu funcionamento, ficando para uma outra investigação o estudo dos impactos e forma de os minimizar aquando da construção do próprio hotel.

Assim, para que o controlo destes impactos seja feito de uma forma coerente deve-se avaliar alguns aspectos que tornarão o funcionamento do estabelecimento menos prejudicial para o ambiente, como a quantificação dos custos e poupanças conseguidas a nível ambiental; a formação ambiental que é dada aos funcionários; a adopção de uma política ambiental relativamente às compras realizadas para o hotel; a utilização das práticas ambientais como ferramenta de marketing; e a adopção de medidas de poupança de água e energia.

Deste modo, e tendo em atenção a necessidade da adopção de um modelo de ecoeficiência, verifica-se que são quatro as principais áreas de protecção ambiental: medidas para economizar energia e consumo de água, medidas de gestão dos resíduos e medidas para beneficiar a biodiversidade do planeta. Relativamente às medidas para economizar energia, os autores consultados resumiram-nas a basicamente oito, podendo ser mais, consoante o caso e o grau de empenho do estabelecimento nessa protecção. Assim, essas oito medidas são: a utilização de equipamentos ou técnicas para recuperação do calor e frio; a substituição das lâmpadas existentes por lâmpadas economizadoras mais eficientes; a utilização de sensores e temporizadores de energia para controlar o seu consumo; o recurso a energias alternativas, de forma a reduzir os consumos e a dependência do estabelecimento em relação à energia eléctrica; a realização de auditorias, controlo e

acompanhamento dos consumos e, conseqüentemente, a manutenção das situações necessitadas; e a participação tanto de todos os funcionários como dos clientes neste esforço.

Quanto às medidas de conservação da água, estas resumem-se essencialmente a seis questões: a utilização de controladores e temporizadores nas torneiras e duchas; a optimização da lavandaria, quer seja na forma como a máquina de lavar roupa é utilizada como os detergentes utilizados; a utilização de dispositivos de controlo das descargas do WC; e como verificado para a energia, também o recurso a fontes alternativas, deste caso, de água, a realização de auditorias, controlo e acompanhamento de consumos e manutenção e a necessidade da participação dos clientes.

Em relação à gestão dos resíduos sólidos, as medidas mencionadas podem ser resumidas a três, coincidentes com a política dos 3 R's, ou seja, em primeiro lugar deve-se proceder à redução dos consumos de recursos, depois à reutilização dos mesmos, quando não é possível a sua redução e, finalmente, à reciclagem desses recursos depois de utilizados (incluindo neste aspecto, a compostagem dos produtos biodegradáveis). A estes 3 R's, pode ainda acrescentar-se outros 7 R's (reconhecer, recusar, realocar/substituir, reengenharia, reformar, recompensar e reeducar).

Por fim, a protecção da biodiversidade vai depender de algumas medidas, como a preferência por produtos locais ou regionais, que exijam uma menor deslocação desde o produtor até ao consumidor (diminuindo a poluição atmosférica da utilização de um ou vários meios de transporte para a sua deslocação) e que sejam, preferencialmente, resultantes de agricultura biológica ou produtos sazonais, não sujeitos a produtos químicos nocivos para serem resistentes; e a preferência por produtos ecológicos, feitos de uma maneira sustentável.

Como forma de juntar essa preocupação ambiental com a vantagem competitiva dela resultante, os estabelecimentos hoteleiros podem e devem recorrer a certificados e rótulos ambientais, para transmitirem aos seus (potenciais) clientes essa informação. Assim, são vários os certificados ambientais “à disposição” dos hotéis, dos quais se destacam na literatura consultada o programa Chave-Verde, Eco-Hotel (Tuv), Rótulo Ecológico, Green Globe, EMAS e Norma ISO 14001, cada um com as suas características e exigências específicos, mas com objectivos comuns como o contributo para que os hotéis identifiquem e monitorizem as questões ambientais mais importantes, de forma a permitirem um desempenho ambiental melhorado e uma redução dos consumos dos recursos naturais; e a importância da sustentabilidade como factor a ter em conta na tomada de decisão dos turistas.

Concluindo, *“vamos continuar a ouvir falar de ‘sistemas de gestão ambiental’, ‘turistas cada vez mais sensibilizados’, ‘boas práticas ecológicas’, etc. Parece que a ‘moda’ dos hotéis ecológicos é algo mais do que isso e veio mesmo para ficar, fruto de uma preocupação crescente por parte das pessoas em geral, mas também, e em particular, pelo*

lado da indústria hoteleira. Para os hotéis certificados, as vantagens conotadas com a questão ambiental não caminham sozinhas, fazendo-se acompanhar de mais-valias competitivas e funcionando como factores de diferenciação que podem pesar na escolha de um cliente cada vez mais consciente” (Ambitur, 2008).

Outra questão a ter em consideração, aquando da análise das questões ambientais relativamente aos estabelecimentos hoteleiros, prende-se com a utilização de indicadores ambientais de sustentabilidade (Destination Scorecard do National Geographic Traveller, Pégada Ecológica do Turismo, Barómetro da Sustentabilidade do Turismo, Sistema de Indicadores da Organização Mundial do Turismo, Core Set Indicators of Sustainable Tourism do Gabinete de Estatística da União Europeia), que, como já mencionado anteriormente, servirão de base para a construção do questionário a aplicar neste trabalho, como se pode constatar no capítulo seguinte.

Estes indicadores constituem instrumentos de avaliação de sustentabilidade, relativamente à existência e à gravidade de situações presentes e possíveis formas de resolução de problemas futuros, ou seja, podem ser utilizados tanto no planeamento como na gestão das questões ambientais.

CAPÍTULO 4 - METODOLOGIA

4.1. Introdução

Nos capítulos anteriores foi feito o enquadramento teórico à temática desta investigação, apresentando questões de base como a sustentabilidade (Capítulo 1. Turismo e Sustentabilidade), os impactos que o turismo, com especial relevo para os causados no ambiente (Capítulo 2. Impactos do Turismo) e as práticas ambientais de protecção ao ambiente, adaptadas à hotelaria (Capítulo 3. Práticas Ambientais).

Deste modo, este capítulo irá apresentar, de uma forma resumida e com enquadramento teórico, o processo de investigação deste projecto. Assim, o capítulo tem como base o processo de investigação segundo Pizam e, como tal, o desenvolvimento deste trabalho será apresentado tendo como fundamento esse processo (4.2. Planeamento da Investigação).

Desta forma, o capítulo começará pela formulação do problema a investigar e dos objectivos que servirão de orientação, sendo, seguidamente, feita a revisão da literatura que sustenta o enquadramento teórico e tendo em atenção as várias fontes de dados existentes (os capítulos anteriores resumem a consulta e análise dessa informação).

Depois de escolhido o problema a investigar e a informação bibliográfica a utilizar, torna-se necessário seleccionar o método de investigação mais adequado ao problema e aos recursos disponíveis, bem como seleccionar a técnica de pesquisa ou recolha de informação a utilizar, considerando as vantagens e as desvantagens de cada uma.

Após a selecção destas questões, será importante estabelecer qual o objecto de estudo, considerando o universo total e as possíveis amostras a partir das quais se poderão retirar algumas conclusões, depois de devidamente estudadas. No caso desta investigação, nesta fase do capítulo serão apresentados os estabelecimentos hoteleiros que serão objecto de estudo.

Seguidamente, proceder-se-á à elaboração do questionário, propriamente dito, tentando estabelecer uma relação entre os objectivos da investigação e a construção das perguntas a realizar, com vista a alcançar a melhor informação possível para poder retirar conclusões e poder fazer algumas sugestões de melhoramento. Por fim, será necessário proceder-se ao planeamento do processamento dos dados e sua análise (Capítulo 5. Apresentação e Análise dos Resultados).

4.2. Planeamento da Investigação

Antes de proceder à explicação da elaboração da investigação deste trabalho, é importante que se apresentem algumas ideias, que vão ajudar a compreender a razão de algumas escolhas feitas.

Segundo Pizam (1994), o processo de investigação em turismo tem como objectivo fornecer informação para ajudar os intervenientes no turismo na tomada de decisões. Por este motivo, este processo deve ser planeado e organizado cuidadosamente, devendo, por isso, seguir as seguintes sete fases sequenciais:

- 1) Formulação do problema de investigação
- 2) Revisão de investigações relacionadas / literatura seleccionada
- 3) Definição de conceitos, variáveis e hipóteses
- 4) Selecção do modelo de investigação
- 5) Selecção da técnica de recolha de dados (de investigação)
- 6) Selecção do sujeito a investigar
- 7) Planeamento do processamento dos dados e sua análise

Antes de mais interessa compreender em que consiste o processo de investigação. Segundo Elias citado por Veal (2006), a investigação tem como objectivo principal descobrir algo novo, ou seja, dar a conhecer algo que anteriormente era desconhecido. A investigação científica pode dividida em dois ramos: a investigação científica e a investigação social. A primeira resume-se essencialmente a uma pesquisa feita de acordo com as regras e normas pré-estabelecidas; enquanto a segunda é realizada de acordo com os métodos utilizados pela ciência social, em que é necessário considerar a imprevisibilidade do comportamento humano e o facto dos sujeitos observados não serem, em algumas situações, meros objectos de estudo, visto que poderão exercer alguma influência no estudo (Veal, 2006).

Segundo o mesmo autor, são três os tipos de investigação: descritiva, explicativa e de avaliação. A investigação descritiva “*procura descobrir, descrever ou assinalar padrões de comportamento em áreas ou actividades que não forma estudadas anteriormente*” (Veal, 2006: 3), sendo uma opção de investigação muito comum na área do turismo, dado que este é uma actividade ainda relativamente recente. Já a investigação explicativa, como o nome indica, procura mais do que apenas descrever padrões e comportamentos, para procurar explicações para estes. Por outro lado, a investigação de avaliação “*surge da necessidade de fazer juízos sobre o sucesso ou eficácia de políticas ou programas*” (Veal, 2006: 5). Apesar de haver diferenças entre os tipos de investigação possíveis de realizar, verifica-se que em alguns trabalhos, o investigador opta por mais do que uma perspectiva.

4.2.1. Formulação do Problema

Tendo como base a informação apresentada por Pizam (1994), a primeira fase do processo prende-se com a formulação do problema a investigar, ou seja, é necessário identificar a questão que leva à escolha do tema a investigar, podendo esta ser de carácter prático (fornecimento de informação para a decisão da criação de novos ou o aumento de estruturas ou serviços; fornecimento de informação relativamente às possíveis consequências da escolha de determinado rumo ou alternativas; e previsão de acontecimentos para planear o rumo a seguir) ou científico/intelectual (preocupação com algum assunto social; interesse em algum assunto ou área comportamental; e a partir de alguma teoria). Contudo, há que ter em consideração que dificilmente se consegue abranger todos os aspectos do problema, quando o assunto a investigar é muito vasto. Devendo, por isso, haver espaço para outros investigadores completar esta informação através da realização de outros trabalhos.

Assim, e antes de proceder às fases seguintes, o investigador deve formular um problema específico, com base em considerações sociais, pessoais e metodológicas, como podem ser vistas na tabela seguinte.

Tabela 4.1 – Considerações sociais, pessoais e metodológicas no processo de formulação do problema

Social	Pessoal	Metodológica
1. Contributo para o conhecimento na área do turismo	1. Um interesse verdadeiro no problema, não havendo uma distorção do mesmo	1. O problema deve exprimir a relação entre duas ou mais variáveis
2. Valor prático para praticantes e cientistas na área do turismo	2. Posse de perícia, capacidades e conhecimento de base para estudar o problema	2. O problema deve ser expressado de forma clara e inequívoca na forma de uma questão
3. Originalidade – a investigação deve ser um trabalho original e não uma cópia de outro trabalho elaborado por outra pessoa	3. Acesso às ferramentas, equipamentos e intervenientes necessários à investigação	3. O problema deve permitir ser testado empiricamente
	4. Posse de tempo e recursos financeiros para completar a investigação	
	5. Acesso a informação adequada	
	6. Capacidade para conseguir reunir apoio administrativo, orientação e cooperação para conduzir o estudo	

Fonte: Pizam, 1994

Assim, com base nesta informação pode considerar-se que o tema deste estudo se fundamenta tanto num tema de carácter científico/intelectual como de carácter prático. Carácter científico/intelectual, porque consiste numa preocupação e interesse do investigador, mas também de carácter prático, porque as conclusões retiradas deste trabalho poderão ser analisadas por interessados e, conseqüentemente, influenciar futuras escolhas desses intervenientes.

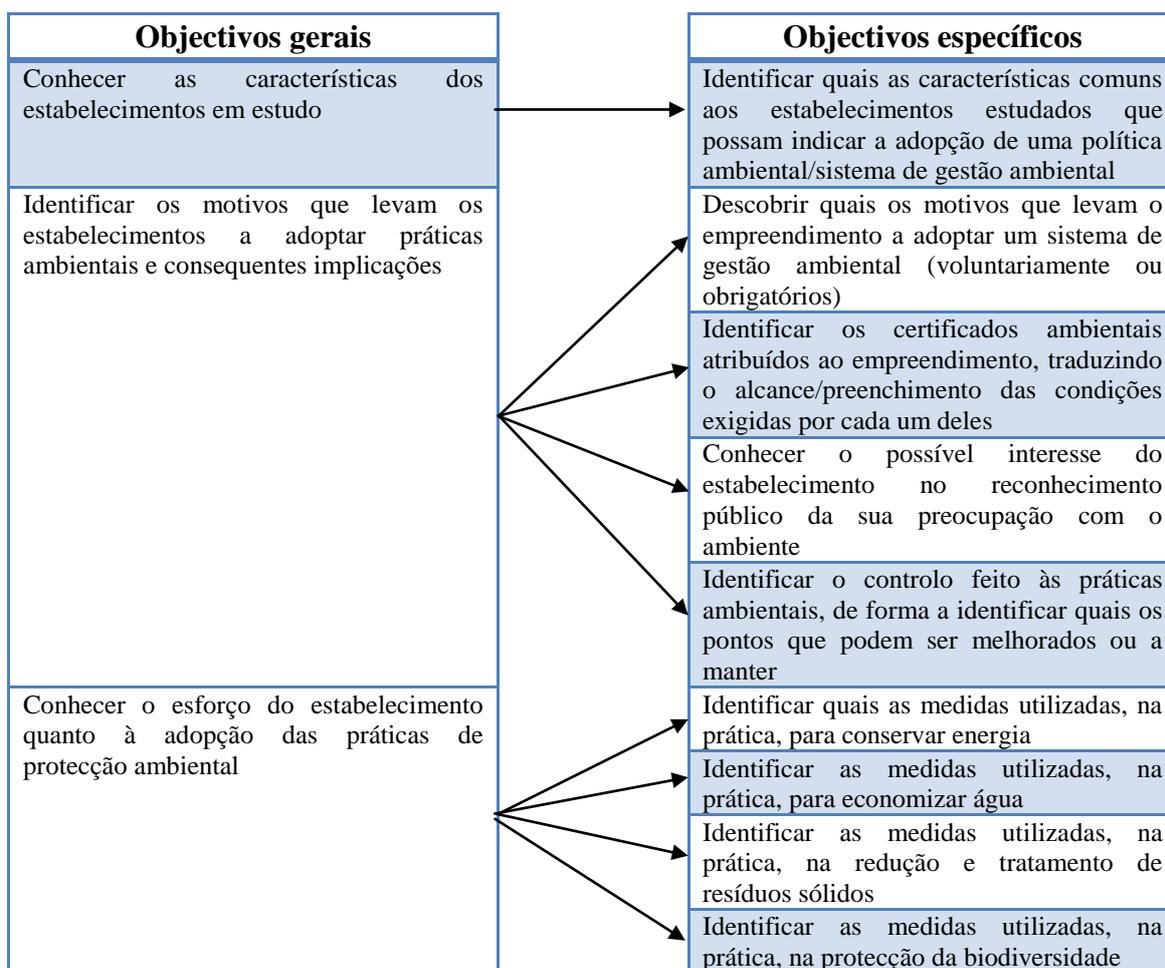
Contudo, interessa mencionar que, como referido no início deste capítulo, esta será apenas uma perspectiva de abordagem do tema, havendo muitas outras que a complementaríamos, sobretudo uma perspectiva mais técnica que abrangesse algumas questões.

Desta forma, foi definido o objectivo deste estudo que consiste em identificar quais as práticas ambientais adoptadas pelos estabelecimentos hoteleiros dos concelhos com ligação à Ria de Aveiro, de forma a conhecer as preocupações que esses hotéis têm num desenvolvimento ambientalmente sustentável da sua actividade e conseqüentemente do turismo, em geral. Assim, o problema da pesquisa consiste em:

Quais as práticas ambientais adoptadas na gestão dos estabelecimentos hoteleiros dos concelhos com ligação à Ria de Aveiro?

Para além deste objectivo geral, foram identificados outros objectivos, um pouco mais específicos, que se encontram esquematizados no quadro seguintes e que pretendem contribuir para o conhecimento da resposta à questão colocada.

Tabela 4.2 - Objectivos gerais e objectivos específicos



4.2.2. Revisão da Literatura

Seguidamente, é necessário fazer uma revisão da literatura, para identificar informação útil ao trabalho em estudo, visto que, como referido por Pizam (1994), a maioria dos estudos tem como base a informação resultante de trabalhos já efectuados anteriormente, ao mesmo tempo que serve de base para trabalhos futuros, contribuindo mais para o aumento e melhoria do conhecimento do que aqueles estudos que começam sem informação já existente. Outra vantagem da utilização de informação resultante da literatura existente consiste em ser uma das formas mais rápidas e mais económicas de descobrir hipóteses.

Como indica Gil (1994), é necessário delinear a pesquisa, cujo processo consiste em fazer o planeamento no seu sentido mais amplo, no que diz respeito à previsão da análise e à interpretação dos dados. Assim, torna-se fundamental proceder à colecta de dados, que pode ser baseada em fontes de papel (pesquisa bibliográfica e pesquisa documental) e em dados fornecidos por pessoas (pesquisa experimental, a pesquisa *ex-post-facto*, o levantamento e o estudo de caso).

Tabela 4.3 – Colecta de dados - Fontes de papel

Fontes de papel	
Pesquisa Bibliográfica	Pesquisa Documental
<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente por livros e artigos científicos; - Vantagem: Permite ao investigador ter acesso a informação muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar directamente; - Desvantagem: No caso de a informação não ser fidedigna, ao utilizá-la, o investigador vai estar a reproduzir ou ampliar os seus erros; - Tarefas a desenvolver: <ol style="list-style-type: none"> 1) Exploração de fontes bibliográficas (livros, revistas científicas, boletins, teses, relatórios de pesquisa, etc.), 2) Leitura do material recolhido, 3) Elaboração de ficha (resumo da informação mais importante), 4) Ordenação e análise das fichas, 5) Conclusões 	<ul style="list-style-type: none"> - Semelhantes à pesquisa bibliográfica; difere na natureza das fontes; - Baseia-se em material que ainda não foi tratado (analiticamente) ou que ainda pode ser reelaborado de acordo com os objectivos da pesquisa; - Documentos de primeira mão (não receberam qualquer tratamento analítico): documentos oficiais, reportagens de jornal, cartas, contratos, diários, filmes, fotografias, gravações, etc. - Documentos de segunda mão (já analisados de alguma forma): relatórios de pesquisa, relatórios de empresas, tabelas estatísticas, etc.

Fonte: Adaptado de Gil, 1994

Este estudo teve como ideia base o caso de estudo do artigo “Environmental sustainability in practice? A macroscale profile of tourist accommodation facilities in Australia’s coastal zone”, de Karen Elizabeth McNamara, publicado na *Journal of Sustainable Tourism* (vol. 16, n.º 1, 2008). Após ter sido escolhido o tema, foi necessário consultar muita outra literatura para desenvolver o tema escolhido, tendo como base a pesquisa bibliográfica (livros, revistas científicas, boletins, teses, relatórios de pesquisa, etc.), o levantamento de informação e a leitura de casos de estudo, relacionadas com o assunto em particular. Assim, a revisão da literatura foi feita tendo em atenção os objectivos da investigação, de

forma a pretender fazer um enquadramento teórico do tema principal, focando-se essencialmente em três assuntos principais, nomeadamente: Turismo sustentável, apresentado e desenvolvido no Capítulo 1; Impactos do turismo, com maior incidência sobre os impactos do turismo no ambiente, apresentado e desenvolvido no Capítulo 2; e práticas ambientais, de uma forma geral, estando englobados aqui as boas práticas ambientais em hotelaria, a certificação ambiental e os indicadores de sustentabilidade em turismo, apresentados e desenvolvidos no Capítulo 3.

O desenvolvimento desta temática contribuiu para a construção do instrumento de pesquisa utilizado para recolher informações relacionadas com o objecto de estudo.

4.2.3. Definição de Conceitos, Variáveis e Hipóteses

Segundo Pizam (1994), após a revisão, torna-se fundamental desenvolver os conceitos, variáveis e hipóteses para o estudo, verificando-se que estes constituem a ligação entre a teoria e a prática. Deste modo, conceitos são “*termos que se referem a características de eventos, situações, grupos e indivíduos*” (Selltiz, Wrightsman e Cook *cit. in*: Pizam, 1994: 95) que estão a ser estudados, definidos nominalmente, ou seja, são as definições normalmente encontradas em dicionários.

Assim, no Capítulo I, deste trabalho, pretendeu-se apresentar alguns conceitos, nomeadamente os conceitos de visitante, turista, turismo, sustentabilidade e turismo sustentável, de forma a facilitar a compreensão dos objectivos propostos. Estes conceitos, como apresentados habitualmente em dicionário são chamados de conceitos nominais ao contrário das definições operacionais que quantificam as definições anteriores.

Estas definições operacionalizadas são as variáveis, isto é, são “*propriedades que podem assumir diferentes valores – um símbolo aos quais números ou valores são atribuídos*” (Kerlinger *cit. in* Pizam: 1994). Desta forma, as variáveis podem ser divididas segundo três categorias:

- Relação entre elas – Podem ser: independentes (como o nome indica, são independentes do resultado final, influenciando-o), dependentes (são dependentes das variáveis independentes, como consequência destas), intervenientes (são variáveis entre as duas categorias anteriores) e controlo (são variáveis que necessitam de ser neutralizadas ou compensadas);
- Método de investigação – Podem ser: variáveis activas (são manipuladas) e variáveis atribuídas (são possíveis de ser medidas);
- Nível de medição – Podem ser: discretas ou nominais (são variáveis com um determinado conjunto de valores limitado ou fixo) ou contínuas (existe uma continuação que representa, de uma forma, gradual uma quantidade cada vez maior de uma característica ou qualidade) (Pizam, 1994).

Contudo, considerando o objectivo e a metodologia seleccionada para este trabalho, não foram definidas hipóteses nem variáveis, mas sim objectivos gerais e específicos, como descrito na secção 4.2.1.

4.2.4. Selecção do Método de Investigação

Considerando o método de investigação como um plano desenvolvido e controlado cuidadosamente para realizar uma pesquisa, é importante mencionar que este tem como objectivos principais:

- 1) Garantir que o estudo é relevante para o problema,
- 2) Garantir que o estudo utiliza procedimentos económicos (Churchill *cit in* Pizam, 1994).

Os métodos de investigação podem ser divididos em três categorias principais, consoante os objectivos da investigação: o método exploratório, o método descritivo e o método casual (Pizam, 1994), tendo em atenção que, contudo, apresentam alguns pontos em comum (Ghioglione e Matalon, 2005) (Tabela 4.4 – Métodos de Investigação).

Assim, o método seleccionado para recolha de informação para atingir o objectivo deste trabalho foi o método descritivo, através da aplicação de um dos tipos de métodos mais comuns: o inquérito por questionário. Os motivos que levaram à escolha do método descritivo prendem-se com a necessidade de generalizar a informação a recolher, dada a dificuldade em observar ao pormenor as questões em análise (sem que com isso, perturbar o funcionamento das unidades hoteleiras) e a necessidade em obter uma grande variedade de informação de cada um dos inquiridos, que seria difícil de alcançar de outro modo (Ghioglione e Matalon, 2005).

Tabela 4.4 – Métodos de investigação

	Método Exploratório	Método Descritivo	Método casual
Características	<ul style="list-style-type: none"> - Serve inicialmente para o investigador se familiarizar com o problema da investigação; - É habitualmente flexível o suficiente para permitir considerar todos os aspectos do problema da investigação; - Procura relações, em vez de as prever 	<ul style="list-style-type: none"> - Usado quando o objectivo é a descrição sistemática dos factos de uma determinada população ou área de interesse; - Inclui todas as formas de pesquisa, excepto experimental e histórica; - Não se limita a nenhum método de recolha de dados; - Fornece bastante informação aos investigadores, que permite construir modelos experimentais que vão permitir determinar casualidade; - Maioria dos estudos em turismo utiliza este método, visto que os problemas não se adaptam a métodos experimentais - Tipos de métodos descritivos mais comuns: <ul style="list-style-type: none"> * Inquéritos, * <i>Case studies</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Método muito controlado que tenta demonstrar a existência de uma relação casual entre uma ou mais variáveis independentes; - O investigador tem total controlo sobre a introdução de variáveis independentes; - Vantagens: <ul style="list-style-type: none"> * Estabelece casualidade, * Oferece a melhor oportunidade de controlo, * Permite a oportunidade de estudar as mudanças ao longo do tempo; - Desvantagens: <ul style="list-style-type: none"> * Ocorre num ambiente artificial, * As expectativas do investigador podem influenciar os resultados da experiência - Tipos de experiências: <ul style="list-style-type: none"> * Em laboratório, * De campo - Pouco utilizado em turismo, visto que os sujeitos não se comportam naturalmente quando observados; - Ferramenta útil e valiosa no estudo de fenómenos sociais
Objectivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulação do problema para investigação mais precisa no futuro; 2. Geração de hipóteses para estudo futuro; 3. Familiarização com o problema; 4. Clarificação de conceitos, etc. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Descrição das características de determinado grupo; 2. Estimar a proporção de indivíduos num determinado universo que se comportam de certa maneira; 3. Realizar previsões/estimativas ou descobrir relações e interacções entre variáveis 	

Fonte: Adaptado de Pizam, 1994

4.2.5. Selecção da técnica de pesquisa

A fase seguinte identificada por Pizam (1994) consiste na selecção da técnica de pesquisa, que tem como objectivo principal produzir informação relevante para que se consiga responder à questão colocada no início da investigação. Assim, e de forma a escolher a

técnica mais adequada, é necessário conhecer essa questão e quais as técnicas existentes, as quais são as como se podem observar no esquema seguinte:

Figura 4.1 – Técnicas de recolha de informação



Fonte: Adaptado de Pizam (1994)

“O questionário é um instrumento de colecta de dados, constituído por uma série determinada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador” (Lakatos e Marconi, 1994: 201). Apesar de estes autores defenderem a ausência do investigador na sua aplicação, outros defendem que ela é possível, como é o caso de Pizam (1994) e Barros e Lehfel (1986), que defendem que o questionário pode ser enviado por correio ou aplicado através do contacto directo. Já outros omitem a necessidade da presença ou ausência do investigador, como é o caso de Gil (1994: 124), que define “questionário como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objectivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas, etc.”

Assim, a escolha do questionário como técnica de recolha de informação pode apresentar algumas vantagens e/ou desvantagens, que devem ter sido tidas em consideração (Tabela 4.5 – Vantagens e desvantagens do questionário).

Face aos objectivos da investigação, o investigador optou pela aplicação de um questionário, o que permitiu uma recolha de dados, de uma forma relativamente mais económica, tanto de tempo como de recursos financeiros, foi utilizado como argumento para “convencer” alguns inquiridos a participarem no estudo e permitiu uma maior facilidade na padronização e tratamentos dos dados obtidos. Outros dois factores que

contribuíram para a escolha desta técnica de recolha de informação foram o facto de eliminar a influência do investigador e permitir ao questionado responder quando lhe fosse mais oportuno, dado o intenso trabalho que existe nos estabelecimentos hoteleiros e não pretendendo perturbar a sua actividade.

Tabela 4.5 – Vantagens e desvantagens do questionário

Vantagens	Desvantagens
<ol style="list-style-type: none"> 1. É mais económico relativamente a tempo e recursos tanto financeiros como humanos, 2. Quase não é necessário competências para o administrar, 3. Garante o anonimato de quem responde, 4. Pode ser aplicado a um grande número de pessoas ao mesmo tempo, 5. Pode ser enviado por correio, 6. Elimina a influência do investigador, 7. Permite a padronização e uniformidade, 8. Permite que as pessoas o respondam no momento que lhes é mais oportuno, 9. Apresenta uma maior facilidade no tratamento dos dados obtidos. 10. Abrange uma área geográfica mais ampla 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tem uma baixa percentagem de respostas efectivas, pois não oferece garantia que das pessoas a devolva respondido, 2. Restrita ao comportamento verbal, 3. Exclui as pessoas que não sabem ler e escrever, 4. Impede o auxílio ao questionado quando ele não entende correctamente as instruções ou perguntas, 5. Impede o conhecimento das circunstâncias em que foi preenchido (importante na avaliação da qualidade das respostas), 6. Envolve, geralmente, um número relativamente pequeno de perguntas, pois questionários muitos extensos apresentam alta probabilidade de não serem respondidos, 7. Proporciona resultados bastantes críticos em relação à objectividade, pois os itens podem ter significados diferentes consoante os indivíduos questionados 8. Grande número de perguntas sem respostas, 9. A devolução tardia prejudica o calendário ou a sua utilização, 10. Na leitura de todas as perguntas antes de responder, pode levar a que uma questão influencie a outra

Fonte: Adaptado de Barros e Lehfeld (1986), Gil (1994), Lakatos e Marconi (1994) e Pizam (1994)

As desvantagens da aplicação do questionário também foram consideradas, principalmente as questões relacionadas com o facto de não permitir o auxílio ao inquirido, quando este tem dúvidas, o risco de haver um número significativo de perguntas sem resposta e de a entrega dos questionários respondidos já ser feita tardiamente ou até mesmo de não serem respondidos.

As questões apresentadas nos questionários podem apresentar várias formas. Assim, podem ser: abertas, fechadas e duplas:

- Perguntas abertas são aquelas em que o inquirido responde utilizando as suas próprias palavras, sem nenhuma restrição, o que poderá apresentar algumas dificuldades na quantificação e análise das respostas (Ghiglione e Matalon, 2005; Gil, 1994);
- Perguntas fechadas são aquelas para as quais todas as respostas são pré-estabelecidas, dentre as quais o inquirido terá que escolher uma resposta (Ghiglione e Matalon, 2005; Gil, 1994), podendo ser perguntas com alternativas

dicotómicas (sim/não) ou de resposta múltipla (é apresentada uma lista de alternativas, das quais o questionado deve escolher uma ou mais alternativas) (Barros e Lehfeld, 1986).

- Finalmente, as perguntas duplas, como o nome indica, “reúnem uma pergunta fechada e outra aberta” (Gil, 1994: 127) e, como tal, reúnem as características de ambas.

De modo a ser possível a comparação, medição e, conseqüente, estandardização das respostas dadas, são utilizados na maioria dos questionários os vários tipos de questões (Ghiglione e Matalon, 2005).

Tanto as perguntas fechadas como as perguntas abertas apresentam vantagens e desvantagens, as quais devem ser tidas em consideração aquando da construção do questionário, como podem ser observadas na tabela seguinte.

Tabela 4.6 – Vantagens e desvantagens das perguntas abertas e fechadas

	Vantagens	Desvantagens
Perguntas abertas	<ul style="list-style-type: none"> • Permitem ao indivíduo responder livremente e emitir opiniões, usando linguagem própria; • Possibilitam investigações mais profundas e precisas; • Úteis para testar hipóteses sobre ideias e consciencialização. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultam: <ul style="list-style-type: none"> – A resposta ao inquirido, – O processo de tabulação, – O tratamento estatístico, – A interpretação; • A análise torna-se difícil, complexa, cansativa e demorada; • No caso de entrevistas, tornam-se consumidora de tempo; • Exigem mais esforço por parte dos inquiridos.
Perguntas fechadas	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitam o trabalho do investigador e a tabulação; • Exigem menos tempo; • Não exigem que o inquirido escreva muito; • Não exigem custos elevados; • Facilitam a comparação entre grupos; • Úteis para testar hipóteses concretas; • Não exigem que o entrevistador tenha muita formação na área. 	<ul style="list-style-type: none"> • Restringem a liberdade de resposta; • Por vezes, são muito superficiais; • Podem irritar os inquiridos.

Fonte: Adaptado de Lakatos e Marconi, 1994 e Oppenheim, 1999

Neste projecto de investigação, foram usadas maioritariamente perguntas fechadas, exactamente para facilitar a tradução das respostas em dados quantitativos e sua conseqüente análise. Apesar de haver poucas questões duplas, estas são bastante importantes, pois permitem completar a informação recolhida nas questões anteriores e que, de outra fora, seria difícil de conseguir; acontecendo o mesmo para uma das poucas perguntas abertas no questionário (última), que pretende deixar ao critério do questionado

fornecer informação útil para o objectivo do estudo e que não se encontrava contemplada nas restantes questões.

Para além de poderem diferir na sua forma, as perguntas de um questionário também podem ser diferentes consoante o seu conteúdo. Deste modo, e apesar de haver alguma dificuldade em classificar algumas perguntas, as questões podem ser classificadas em diversas categorias, tais como as apresentadas de seguida (Gil, 1994):

- Perguntas sobre factos – referentes a dados concretos e fáceis de precisar (ex: idade, sexo, estado civil, etc.). Estas perguntas normalmente obtêm respostas sinceras, excepto se o questionado achar que daí advém uma consequência negativa;
- Perguntas sobre crenças – referentes às experiências subjectivas dos indivíduos (ex: relativamente a preconceitos, ideologias e convicções religiosas, etc.);
- Perguntas sobre sentimentos – referentes às emoções das pessoas face a factos, fenómenos, instituições e outras pessoas (ex: medo, desconfiança, inveja, simpatia, admiração, etc.)
- Perguntas sobre padrões de acção – referentes, de uma forma geral, aos padrões éticos relativos ao que deve ser feito;
- Perguntas dirigidas a comportamento presente ou passado – referentes aos comportamentos passados de cada indivíduo, que poderão constituir um indicador expressivo do seu comportamento no futuro em situações semelhantes;
- Perguntas referentes a razões consciente de crenças, sentimentos, orientações ou comportamentos – formuladas com objectivo de descobrir o “porquê” (consciente) das situações, crenças.

Deve-se ainda ter em atenção alguns outros aspectos relativamente às perguntas a colocar no questionário, como é o caso da escolha, formulação, número e ordem das perguntas, da prevenção de possíveis deformações e da apresentação do próprio questionário (Gil, 1994).

Resumindo, na preparação do questionário, o investigador deve ter em atenção os seguintes aspectos (Barros e Lehfeld, 1986):

- a) Determinar quais os itens importantes que possam clarificar o problema da investigação;
- b) Definir as variáveis apresentadas nas hipóteses;
- c) Ordenar e sistematizar as questões, da forma mais eficiente;
- d) Forma como o questionário está redigido;
- e) Forma como o questionário é apresentado;
- f) Questões relacionadas com a estética e a forma de impressão do questionário.

Um outro aspecto importante é a necessidade do questionário estar acompanhado por instruções definidas e notas explicativas, para que o indivíduo questionado consiga entender o que é o objectivo da questão, em particular, e do questionário, em geral (Lakatos e Marconi, 1994). Gil (1994) acrescenta que, para além destes aspectos, o

questionário deve apresentar uma introdução, contendo informações sobre a entidade patrocinadora, os objectivos e a importância das respostas à investigação, bem como a identificação do anonimato das respostas.

4.2.6 Selecção do Objecto de Pesquisa

A fase seguinte no processo de investigação em turismo consiste na selecção do sujeito/objecto de pesquisa, ou seja, escolher quais os elementos que a partir dos quais se retirará a informação necessária (Pizam, 1994). Essa escolha pode ser feita de uma forma global ou parcial, isto é, o investigador pode optar por aplicar o questionário a todos os elementos da população e estudar (**universo ou população**) ou, por outro lado, pode aplicá-lo apenas a uma parcela ou subconjunto que seja representativo dessa população (**amostra**) (Gil, 1994; Pizam, 1994).

Na maior parte das situações, o universo a estudar nas ciências sociais é tão grande ou o investigador não tem os recursos e tempo para trabalhar com todo o universo que se constata que é quase impossível estudá-lo na sua totalidade. Assim, é muito comum trabalhar-se apenas com uma pequena parte que compõem esse universo, a amostra. Os dois tipos de amostragem existentes podem ser divididos em dois grupos, como pode ser observado no esquema apresentado seguidamente (Figura 4.2 – Tipos de objectos de estudo) (Barros e Lehfeld, 1994; Gil, 1994):

- Amostragem probabilística – amostra assente em critérios rigorosamente científicos, baseados em leis estatísticas, como a lei dos grandes números, a lei da regularidade estatística, a lei da inércia dos grandes números e a lei da permanência dos pequenos números. Neste tipo de amostragem, todos os elementos do universo têm a mesma probabilidade de serem escolhidos. Os tipos de amostragem deste grupo mais usuais são: amostragem aleatória simples, sistemática, estratificada, por conglomerado e por etapas.
- Amostragem não-probabilística – amostra seleccionada sem fundamentação matemática ou estatística, dependendo exclusivamente dos critérios escolhidos pelo investigador, o que pode comprometer a validade dos resultados. Os tipos de amostragem deste grupo mais comuns são: amostragem por acessibilidade, por tipicidade e por cotas.

Figura 4.2 – Tipos de objectos de estudo



Fonte: Adaptado de Gil (1994)

Como neste trabalho de investigação, o objectivo principal consistia em identificar as práticas ambientais na gestão dos estabelecimentos hoteleiros com ligação à Ria de Aveiro, foi necessário em primeiro lugar identificar os concelhos abrangidos pela Ria: Águeda, Albergaria-a-Velha, Estarreja, Aveiro, Ílhavo, Mira, Murtosa, Oliveira do Bairro, Ovar, Sever do Vouga e Vagos. A escolha desta área prendeu-se com o facto da Ria de Aveiro ser um atractivo de grande valor natural e turístico e, como tal, possível factor de união das unidades hoteleiras, e devido à proximidade do investigador, tendo em atenção a disponibilidade de tempo e recursos existentes.

Para efectuar o estudo, optou-se por limitar esses estabelecimentos aos que têm categoria igual ou superior a 3 estrelas, por serem aqueles que pelo seu tamanho poderão ter maior impacto na economia, na cultura/sociedade e, principalmente, no ambiente (aspecto em questão no estudo) da região. No ANEXO XV – Estabelecimentos Hoteleiros no Estudo encontram-se esquematizados os estabelecimentos escolhidos para aplicar o questionário deste estudo. Como se observou que o universo a estudar seria pequeno, não fazia sentido diminuí-lo ainda mais, limitando-o a uma amostra. Por esse motivo, a amostra a considerar passou a ser igual à sua população.

Desta forma, os estabelecimentos escolhidos para fazerem parte do estudo foram os seguintes:

- Hotel Conde D' Águeda (Águeda)
- Hotel-Estalagem Quinta do Louredo (Águeda)
- Estalagem Pateira de Fermentelos (Águeda)
- Hotel Melia Ria (Aveiro)
- Hotel Afonso V (Aveiro)
- Hotel As Américas (Aveiro)
- Hotel Imperial (Aveiro)
- Hotel Jardim Afonso V (Aveiro)
- Hotel João Padeiro (Aveiro)
- Hotel Moliceiro (Aveiro)
- Hotel Mercure Aveiro (Aveiro)
- Hotel Eurosol Estarreja (Estarreja)
- Hotel Cidade de Ílhavo (Ílhavo)
- Hotel da Barra (Ílhavo)
- Hotel Quinta da Lagoa (Mira)
- Aparthotel Mira Villas (Mira)
- Pousadas de Portugal (Murtosa)
- Estalagem Riabela (Murtosa)
- Hotel Jardins da Ria (Murtosa)
- Hotel Paraíso (Oliveira do Bairro)
- AquaHotel (Ovar)
- Hotel La Fontaine (Ovar)
- Hotel Meia Lua Lda (Ovar)
- Hotel Albergaria Quinta do Eden (Vagos)

Após a redacção do questionário, este deve ser testado antes de ser aplicado definitivamente a uma pequena parcela da população escolhida. (Gil, 1994; Lakatos e Marconi, 1994). Segundo Gil (1994), o pré-teste deve ser aplicado a cerca de 10 a 20 elementos dessa população; contudo, no caso específico deste trabalho, o questionário apenas foi testado a 2 estabelecimentos, dado que o universo em estudo já era bastante pequeno.

Segundo Lakatos e Marconi (1994: 203), depois de aplicado o pré-teste e verificadas algumas falhas, “deve-se reformular o questionário, conservando, modificando, ampliando ou eliminando itens”, de maneira a que sejam asseguradas três importantes questões, relativamente ao questionário: a fidedignidade (obtenção dos mesmos resultados, independentemente de quem o aplique), a validade (necessidade desses dados para a pesquisa) e a operatividade (vocabulário acessível a todos e significado claro).

No caso deste desta investigação, a aplicação do pré-teste¹⁶ do questionário revelou que o questionário seria um pouco longo e que algumas das questões poderiam não ter um interesse directo para o objectivo do estudo. Por este motivo, algumas das questões foram retiradas e outras alteradas, como se pode observar comparando o pré-teste do questionário e o questionário propriamente dito. Assim, das iniciais 43 perguntas, o questionário passou a ter apenas 35.

¹⁶ ANEXO XVI – Pré-teste Questionário

4.2.6.1. Elaboração do Questionário

Para a elaboração do questionário¹⁷ a aplicar neste trabalho, foram criadas várias questões, divididas em quatro partes, consoante os objectivos específicos, os quais tinham em vista descobrir algumas questões (Tabela 4.7 – Relação pergunta/objectivo). Na primeira parte do questionário pretendeu-se conhecer o perfil dos estabelecimentos estudados para depois estabelecer uma relação entre as suas características e os futuros resultados das práticas ambientais. Assim, a caracterização do estabelecimento prendeu-se com a classificação, a localização e categoria do estabelecimento, bem como o ano de início de funcionamento (antiguidade) e número de quartos (dimensão).

A segunda parte tem como objectivos principais identificar a existência ou não de uma gestão ambiental no estabelecimento estudado, identificando genericamente as vertentes abrangidas, os motivos que levaram à implementação desse sistema e o reconhecimento público face aos vários intervenientes dessa gestão. Para este efeito, foram utilizadas maioritariamente perguntas fechadas, complementadas por algumas perguntas abertas, com base em informação apresentada no Capítulo 3.

Seguidamente, a terceira parte do questionário tentou averiguar se o desempenho ambiental é utilizado como ferramenta de marketing do hotel, principalmente após a percepção da importância que os clientes poderão ter do esforço do hotel na implementação das medidas de protecção ambiental. Nesta parte do questionário, as questões 20, 21 e 22 foram baseadas na dissertação de Mestrado de Susana Lima (2003), por melhor representarem a informação que se pretendia retirar.

Também nesta parte foram utilizadas perguntas fechadas, auxiliadas por questões abertas que têm como objectivo principal complementar a informação recolhida nas questões anteriores, e uma escala, para saber a opinião sobre o assunto.

A quarta parte do questionário encontra-se dividida em outras quatro partes. O objectivo geral desta parte consiste em identificar as medidas de protecção ambiental que o estabelecimento pôs em prática; contudo, e para uma análise mais detalhada, cada uma das partes pretendeu recolher informação relativamente a cada uma das vertentes em estudo neste projecto (energia, água, resíduos sólidos e biodiversidade). As principais perguntas efectuadas são de resposta fechada e de escolha múltipla, de forma a facilitar a resposta por parte dos questionados, mas também para facilitar o tratamento da informação. Estas opções de escolha foram baseadas em informação recolhida em vários autores, como por exemplo a Carta Ambiental dos Hotéis Accor (2009), um questionário TUI aplicado às unidades hoteleiras anualmente (Lima, 2003)) e uma apresentação do IEFP (2009), informação compilada e apresentada no Capítulo 3.

¹⁷ ANEXO XVII - Questionário

Tabela 4.7 – Relação pergunta/objectivo

N.º	Pergunta	Objectivos específicos
1.	Classificação do estabelecimento	Identificar quais as características comuns aos estabelecimentos estudados que possam indicar a adopção de uma política ambiental/ sistema de gestão ambiental
2.	Localização do estabelecimento	
3.	Categoria do estabelecimento	
4.	Ano de início de funcionamento	
5.	Número de quartos	
6.	No seu estabelecimento, existe um Sistema de Gestão Ambiental implementado ou a implementar?	Descobrir quais os motivos que levam o empreendimento a adoptar um sistema de gestão ambiental (voluntariamente ou obrigatórios)
7.	Em caso afirmativo, quais os principais motivos porque implementou o sistema?	
8.	Desde quando?	
9.	Tem algum certificado de qualidade ou ambiente?	Identificar os certificados ambientais atribuídos ao empreendimento, traduzindo o alcance/preenchimento das condições exigidas para cada um deles
10.	Se sim, qual (is)?	
11.	Existe algum funcionário responsável pelas questões ambientais e de sustentabilidade?	Identificar o controlo feito às práticas ambientais, de forma a identificar quais os pontos que podem ser melhorados ou a manter
12.	É dada formação aos vários funcionários de estabelecimento na área ambiental?	
13.	É feito algum controlo sobre as práticas ambientais levadas a curso no estabelecimento?	
14.	De que forma?	
15.	Com que regularidade?	
16.	A quem é comunicada a informação?	Conhecer o possível interesse do estabelecimento no reconhecimento público da sua preocupação com o ambiente
17.	Os hóspedes participam nas boas práticas ambientais da empresa?	
18.	De que forma?	
19.	Indique o grau de importância que um sistema de gestão ambiental tem, na sua opinião, numa empresa.	Descobrir quais os motivos que levam o empreendimento a adoptar um sistema de gestão ambiental (voluntariamente ou obrigatórios)
20.	São efectuados inquéritos e troca de informações com os clientes acerca do nível de satisfação relativo ao desempenho ambiental do hotel?	Conhecer o possível interesse do estabelecimento no reconhecimento público da sua preocupação com o ambiente
21.	Qual a importância dada pelos hóspedes do hotel a práticas ambientais adoptadas?	
22.	O desempenho ambiental do hotel é utilizado como ferramenta de Marketing?	
23.	De que forma?	
	ENERGIA	
24.	De que forma é que é feita a conservação e poupança de energia?	Identificar quais as medidas utilizadas, na prática, para conservar energia
25.	Do consumo total, qual a percentagem do consumo relativa a energias renováveis/sustentáveis?	

N.º	Pergunta	Objectivos específicos
ÁGUA		
26.	De que forma é posta em prática a política para economizar água?	Identificar as medidas utilizadas, na prática, para economizar água
27.	É feita a recuperação ou reciclagem das águas residuais ou da chuva no próprio estabelecimento?	
RESÍDUOS SÓLIDOS		
28.	De que forma é que a política de redução e tratamento de resíduos sólidos é posta em prática?	Identificar as medidas utilizadas, na prática, na redução e tratamento de resíduos sólidos
29.	Qual a percentagem de volume de resíduos que a sua unidade recicla em relação ao volume total de resíduos sólidos?	
30.	Onde é feita a separação dos resíduos?	
31.	Com que regularidade é feita a recolha/levantamento dos resíduos pelas entidades competentes?	
32.	Na sua opinião, essa recolha é feita com regularidade suficiente?	
BIODIVERSIDADE		
33.	De que forma a empresa demonstra a sua preocupação com a biodiversidade do planeta?	Identificar as medidas utilizadas, na prática, na protecção da biodiversidade
34.	Desde que começou a ser implementada a política de gestão ambiental e de sustentabilidade, verificou alguma diferença nas despesas habituais dos recursos naturais escassos?	Identificar o controlo feito às práticas ambientais, de forma a identificar quais os pontos que podem ser melhorados ou a manter
35.	No contexto das temáticas aqui abordadas neste questionário, há mais alguma consideração que gostaria de fazer?	

A pergunta final do questionário consiste numa pergunta aberta, com o objectivo de obter alguma informação que os inquiridos achassem relevante no questionário, mas que não fosse abordada nas questões anteriores.

Outro aspecto a ter em consideração aquando da construção das questões prende-se com os indicadores apresentados no Capítulo 3, os quais, juntamente com os objectivos já mencionados, originaram questões relacionadas com a implementação de políticas ambientais, práticas ambientais e certificação. A relação entre esses indicadores e a construção de algumas perguntas está esquematizado no ANEXO XVIII – Relação entre Indicadores de Sustentabilidade e Metodologia.

4.2.7. Planeamento do Processamento dos Dados e sua Análise

Após o planeamento das restantes fases da investigação em turismo, é ainda necessário planear as últimas duas fases, intimamente ligadas entre si: o processamento dos dados recolhidos e a análise da informação (Pizam, 1994). O processamento dos dados consiste em tratar a informação, de forma a conseguir alcançar o resultado desejado. Para isso, é necessário converter ou reduzir a informação recolhida para uma linguagem que permita a tabulação estatística, seja fácil de armazenar e permita um fácil acesso no futuro (Selltiz, Wrightsman e Cook *cit in* Pizam, 1994). Este tratamento pode ser efectuado manualmente ou utilizando um computador.

Quanto à análise da informação, esta consiste em resumir os dados recolhidos, de forma conseguir-se tirar conclusões e responder às questões colocadas no início da investigação (Pizam, 1994)

Também Gil (1994) faz referência à necessidade de análise e interpretação da informação, mas detalhando um pouco mais estas fases, pois, para o autor, podem ser observados os seguintes seis passos, como esquematizado na Figura 4.3 – Análise e interpretação da Informação:

- 1) Estabelecimento de categorias – deve agrupar-se as respostas conseguidas em categorias, para que as primeiras possam ser adequadamente analisadas. Para isso, há que ter em consideração algumas regras básicas:
 - “O conjunto de categorias deve ser derivado de um único princípio de classificação”;
 - “O conjunto de categorias deve ser exaustivo” (possível de incluir todas as respostas),
 - “As categorias do conjunto devem ser mutuamente exclusivas” (Selltiz *e tal cit in* Gil, 1994: 167);
- 2) Codificação – processo que transforma os dados brutos em símbolos que possam ser tabulados;
- 3) Tabulação – processo em que se procede ao agrupamento e contagem dos casos presentes nas várias categorias em análise (tabulação manual, mecânica e electrónica);
- 4) Análise estatística dos dados – processo que pode ser feito manualmente ou com o auxílio de máquinas de calcular ou computadores
 - Descrição dos dados (caracterização do que é típico no grupo; indicação da variabilidade dos indivíduos no grupo; distribuição dos indivíduos em relação a determinadas variáveis; determinação da força da relação entre variáveis)
 - Avaliação das generalizações obtidas com os dados – avaliação dos resultados obtidos de uma amostra, de forma a ver se é possível generalizá-los para o universo dessa amostra;
- 5) Inferência de relações causais – processo em que se pretende tirar conclusões, que permitam estabelecer uma relação causa/efeito entre duas ou mais variáveis;

- 6) Interpretação dos dados – apesar de ser difícil estabelecer onde acaba a análise e onde começa a interpretação, poder-se-á dizer que a análise prende-se unicamente com os dados disponíveis, enquanto na interpretação, o investigador procura um significado mais amplo para os dados, considerando também outra informação já obtida.

Figura 4.3 – Análise e interpretação da Informação



Fonte: Adaptado de Gil (1994)

No caso deste trabalho, para ajudar nestas fases do processo de investigação recorreu-se ao uso do computador, utilizando o programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) para codificação e tabulação da informação recolhida nos questionários, complementado com o programa Excel, para facilitar a análise estatística dos dados, através de elaboração de tabelas e gráficos. Este último programa foi utilizado, no lugar das opções similares do primeiro, pelo maior à vontade do investigador.

4.2.8. Conclusões

Após a leitura do presente capítulo, é possível concluir que a elaboração de um trabalho de investigação é um processo minucioso e detalhado, que necessita de uma base de apoio muito forte. Assim, observa-se que são sete as fases pelas quais o processo de investigação (formulação do problema de investigação, revisão de investigações relacionadas/literatura seleccionada, definição de conceitos/variáveis/hipóteses, selecção do modelo de investigação, selecção da técnica de recolha de dados, selecção do sujeito a investigar e planeamento do processamento dos dados e sua análise), com o objectivo de descobrir algo novo.

Assim sendo, interessa ter em consideração que dada a complexidade do turismo, em geral, e da indústria hoteleira, em particular, o estudo da sua relação com o impacto no ambiente é apenas um dos aspectos possíveis de analisar e sob várias perspectivas. Como tal, é necessário que para o estudo das práticas ambientais nas unidades hoteleiras se siga um plano de investigação estruturado, havendo sempre espaço para investigações complementares, presentes e futuras.

Desta forma, após ter sido definido o problema de estudo, os seus objectivos e o método e técnicas de investigação, complementado pela revisão de uma vasta literatura sobre o assunto, é necessário, proceder à selecção do objecto de pesquisa e, conseqüente, construção do questionário, tendo em atenção os objectivos da investigação.

Na fase final da investigação e após a aplicação do questionário à população/amostra escolhida, deve realizar-se o tratamento e análise da informação possível de retirar, de forma a tentar conseguir chegar a algumas conclusões ou até justificar algumas situações verificadas nas respostas obtidas, como se poderá verificar no capítulo seguinte, onde será feita a apresentação e a análise dos resultados dos questionários desta investigação.

CAPÍTULO 5 – ANÁLISE DOS RESULTADOS

5.1. Introdução

O presente capítulo encontra-se na continuação do anterior, ou seja, após feita uma breve apresentação da metodologia desta investigação, a partir da revisão da literatura sobre o assunto, pode realizar-se a apresentação e consequente análise dos resultados obtidos da aplicação do questionário deste trabalho. Como tal, os objectivos deste capítulo consistem basicamente em analisar os resultados daí alcançados.

Desta forma, o capítulo encontra-se dividido em duas partes principais, que resumem os seus objectivos, isto é, numa primeira parte, ir-se-á fazer a análise dos resultados dos questionários aplicados aos estabelecimentos hoteleiros, começando pela caracterização geral dos inquiridos (5.2.1. Caracterização Geral do Empreendimento Turístico). Seguidamente, pretende-se identificar os aspectos relacionados com a preocupação ambiental dos inquiridos (5.2.2. Identificação da Gestão Ambiental da Empresa), tentando conhecer a política ambiental que adoptaram. No seguimento desta linha de pensamento, interessa conhecer a forma como os estabelecimentos tornam pública essa sua preocupação, revelando o conhecimento que estes podem ter da importância que os seus clientes atribuem às causas ambientais, para uma futura (ou presente) estratégia de marketing (5.2.3. Marketing Ambiental).

Por fim, e ainda na primeira parte do capítulo, pretende-se identificar as medidas ambientais mais adoptadas pelos estabelecimentos para protecção dos recursos naturais, de uma forma detalhada, apresentado opções de escolha para cada um deles, de entre as opções mais mencionadas na literatura consultada (5.2.4. Identificação da Existência de uma Gestão Sustentável dos Recursos Naturais Escassos). Sendo assim, a análise dos recursos vai incidir sobre a redução dos consumos de água e energia, uma melhor gestão dos resíduos sólidos produzidos e a protecção de outros aspectos ambientais, aqui denominados de biodiversidade.

Já na segunda parte do capítulo irá proceder-se à análise da relação entre alguns aspectos, de forma a tentar estabelecer-se uma relação causal entre eles, isto é, pretende-se saber se a constatação de determinado aspecto contribui para a existência de outro ou se o justifica (5.3. Análise de Relações entre Variáveis).

5.2. Análise dos Resultados dos Questionários Aplicados

Antes de iniciar a análise dos resultados dos questionários aplicados, importa referir o facto da totalidade dos questionários entregues nos estabelecimentos não ter obtido resposta. Assim, observou-se que dos 24 questionários entregues, foi obtido um total de 17, ou seja, houve uma taxa de resposta de 70,8%. Esta constatação vem reforçar a ideia mencionada no Capítulo 4. por Barros e Lehfeld (1986), Gil (1994), Lakatos e Marconi (1994) e Pizam (1994), em que uma das desvantagens da utilização de questionários como forma de recolha de informação prende-se exactamente com a baixa percentagem de respostas efectivas, pois existe sempre uma grande probabilidade de não haver a devolução do questionário entregue.

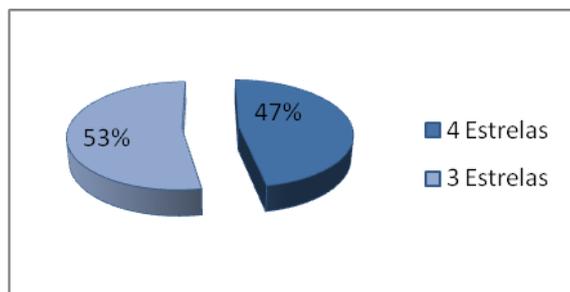
Contudo, e apesar da taxa de resposta não ter sido de 100%, a quantidade de respostas obtidas foi satisfatória. Para isso, contribuiu o facto de os questionários terem sido entregues em mão nos estabelecimentos, mas também alguma insistência na altura de os recolher. Alguns estabelecimentos entregaram dentro do prazo estipulado, mas para outros, foi necessário fazer várias visitas e/ou telefonemas para relembrar o pedido de preenchimento dos questionários.

5.2.1. Caracterização Geral do Empreendimento Turísticos

Relativamente à caracterização geral dos empreendimentos turísticos, verificou-se que a grande maioria das unidades inquiridas estão classificadas como Hotel (94,1%) e apenas uma tem a classificação de Hotel-Apartamento (Aparthotel). A maioria encontra-se localizada no concelho de Aveiro (47,1%) e, com alguma distância, no concelho de Águeda (17,6%).

Quanto à categoria dos empreendimentos, estes encontram-se divididos de forma quase igualitária, ou seja, 52,9% dos estabelecimentos são de 3 estrelas e 47,1% são de 4 estrelas, não havendo nenhum na categoria de 5 estrelas (Gráfico – Categoria dos empreendimentos).

Gráfico 5.1 – Categoria dos empreendimentos



Tendo em consideração o ano de início de funcionamento dos estabelecimentos em estudo, os resultados obtidos foram agrupados em intervalos de 10 anos, isto é, por década, desde 1960 até 2010, de forma a simplificar a sua análise. Assim, pode concluir-se que a maioria dos empreendimentos que respondeu iniciou a sua actividade nas duas últimas décadas, totalizando quase 59% dos inquiridos (35,3% na década de 2000 a 2010 e 23,5% na de 1990), sendo, por isso, bastante recentes. Os resultados desta questão podem ser observados na Tabela 5.1 – Ano de Início de funcionamento.

Tabela 5.1 – Ano de Início de funcionamento

	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
1960-1969	1	5,9%
1970-1979	3	17,6%
1980-1989	1	5,9%
1990-1999	4	23,5%
2000-2010	6	35,3%
Não respondeu	2	11,8%
Total	17	100,0%

O número de quartos dos empreendimentos revela a reduzida dimensão da maioria das unidades inquiridas. 58% das unidades possui entre 20 e 49 quartos (23,5% com 30-39 quartos e 17,6% com 20-29 e 40-49 quartos). À semelhança da questão anterior, as respostas foram agrupadas em categorias, de forma a simplificar o tratamento da informação daí resultante (ver Tabela 5.2 – Número de quartos).

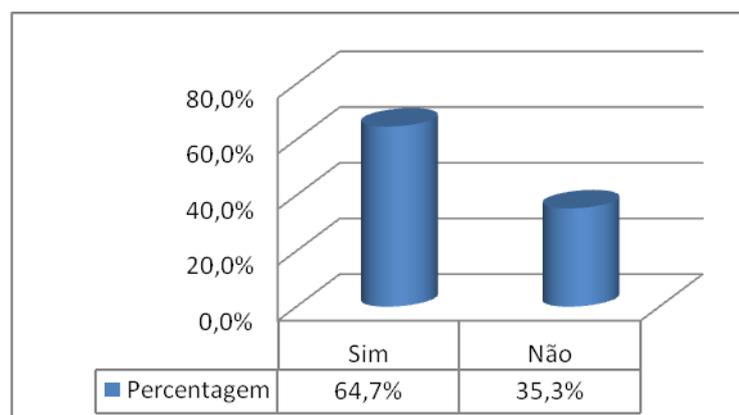
Tabela 5.2 – Número de quartos

	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
20-29	3	17,6%
30-39	4	23,5%
40-49	3	17,6%
50-59	2	11,8%
60-69	1	5,9%
70-79	2	11,8%
80-89	0	0,0%
90-99	0	0,0%
100-109	1	5,9%
110-119	0	0,0%
120-129	1	5,9%
Total	17	100,0%

5.2.2. Identificação das Práticas de Gestão Ambiental da Empresa

No que diz respeito à aplicação de práticas ambientais, através de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), pode-se concluir que a maioria das respostas é positiva: 64,7% dos inquiridos respondeu que tem um SGA implementado ou a implementar face aos restantes 35,3% que não têm, como se pode observar no Gráfico 5.2 – Implementação de Sistema de Gestão Ambiental (%).

Gráfico 5.2 – Implementação de Sistema de Gestão Ambiental (%)



De uma forma mais detalhada, pode-se observar que a adopção de um sistema desta natureza depende do âmbito das medidas a implementar, ou seja, as respostas obtidas demonstram que a maioria dos estabelecimentos com um sistema implementado adoptou medidas para conservar e poupar energia (58,8%), para economizar água (52,9%) e para reduzir e tratar resíduos sólidos (41,2%) ao contrário do que acontece com as medidas para proteger e beneficiar a biodiversidade, em que a maioria das respostas foi negativa. (Tabela 5.3 - Sistema de Gestão Ambiental (%)).

Tabela 5.3 – Sistema de Gestão Ambiental (%)

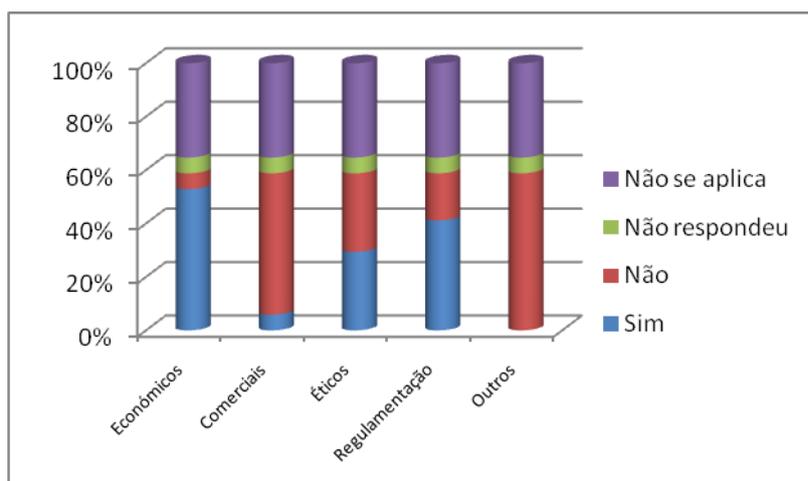
	Água	Energia	Resíduos Sólidos	Biodiversidade	Outros
Sim	52,9%	58,8%	41,2%	17,6%	0,0%
Não	5,9%	0,0%	17,6%	41,2%	52,9%
Não respondeu	5,9%	5,9%	5,9%	5,9%	11,8%
Não se aplica	35,3%	35,3%	35,3%	35,3%	35,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

A diferença nas percentagens de adopção pode ser justificada pelo facto de as medidas relacionadas com a conservação e poupança de água e energia serem as medidas em que se pode observar mais facilmente uma mudança ou evolução quando implementadas, ao contrário do que acontece com as medidas relacionadas com a protecção da biodiversidade, que, mais do que trazer benefícios económicos para o estabelecimento, contribui para a melhoria do ambiente e implica que os gestores dessas unidades tenham valores que vão de

encontro com esses objectivos. Hipótese esta que pode ser fundamentada pelas respostas obtidas sobre quais os motivos que levaram à implementação de um Sistema de Gestão Ambiental, apresentadas de seguida.

Tendo em consideração os motivos e dificuldades na adopção de um modelo de ecoeficiência, referido por Seifert, mencionado por Alemida *et al.* (2008) no Capítulo 3, podemos concluir, a partir do questionário aplicado, que os estabelecimentos inquiridos dão mais importância apenas ao motivo económico, ignorando os motivos (comerciais) relacionados com a imagem que transmitem aos seus (potenciais) clientes e outras entidades relevantes. Assim, quanto aos motivos que leva à implementação de um SGA, verificou-se que os motivos¹⁸ económicos (52,9%) e os de regulamentação (41,2%) foram as principais causas que levaram os estabelecimentos a adoptarem um SGA, ao mesmo tempo que os motivos comerciais (52,9%) e outros (que não éticos) (58,8%) foram os que menos contribuíram para essa situação, sendo de esperar que os motivos comerciais tivessem maior peso neste caso (Gráfico 5.3 - Motivos da implementação do SGA (%)).

Gráfico 5.3 – Motivos da implementação do SGA (%)



Relativamente à antiguidade desta implementação, há a salientar que todas as implementações são bastante recentes, visto que todas elas já ocorreram na década de 2000, sendo que a mais antiga data de 2000 e outra ainda está ainda em fase de implementação.

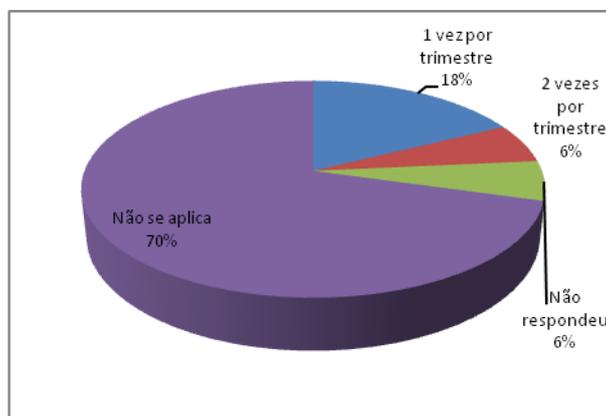
¹⁸ Foram considerados motivos:

- Económicos – os motivos relacionados com a relação custo-benefício que pode resultar da implementação de um Sistema de Gestão Ambiental;
- Regulamentares – os motivos relacionados com a legislação e regulamentos existentes que podem influenciar a escolha ou não da implementação de um Sistema de Gestão Ambiental;
- Comerciais – os motivos relacionados com a estratégia de marketing do estabelecimento, ou seja, são aqueles que o hotel pode utilizar no contacto com os (potenciais) clientes;
- Éticos – os motivos relacionados com os princípios e valores da filosofia do estabelecimento.

Quanto à percentagem de unidades que têm certificado ambiental, observa-se que a grande maioria dos estabelecimentos não tem qualquer tipo de certificado de qualidade ou ambiente. Assim, os únicos certificados atribuídos são o EMAS (5,9%), o Eco-Hotel (5,9%) e a Norma ISO 14001 (11,8%). Estes resultados poderão ser justificados pela informação mencionada no Capítulo 3, relativamente às datas de criação dos certificados e rótulos ambientais, em que se verificou que estes tiveram início na década de 1990, tendo sido, por isso, necessário algum tempo para conhecimento e análise das suas vantagens e desvantagens e consequente adopção e implementação. A esta possível justificação poder-se-á combinar o facto da implementação de um SGA ser recente nos estabelecimentos inquiridos.

Relativamente ao controlo ambiental, apenas 29,4% dos estabelecimentos inquiridos têm um funcionário responsável pelas questões ambientais e de sustentabilidade e dão formação na área aos seus funcionários. Contudo, a percentagem de estabelecimentos onde é feito o controlo das práticas ambientais é inferior (23,5%), o que demonstra que apesar de haver alguém teoricamente responsável pelo assunto, as suas funções ainda não são aplicadas na prática na sua totalidade. Esse controlo é feito através de auditorias internas (17,6%) e fichas técnicas do hotel (5,9%), maioritariamente uma vez por trimestre (Gráfico 5.4 – Regularidade do controlo das práticas ambientais) e transmitida principalmente aos funcionários (52,9%).

Gráfico 5.4 – Regularidade do controlo das práticas ambientais (%)



Quanto à participação dos hóspedes nas boas práticas ambientais dos estabelecimentos, há a salientar que apenas 29,4% mencionou que os hóspedes participam (não havendo distinção entre o facto de serem incentivados a isso pelo próprio estabelecimento ou de serem eles próprios a solicitarem-no), através da reutilização de toalhas (11,8%), da reutilização de toalhas e lençóis (5,9%), da separação do lixo (5,9%) e da existência de condições nas zonas públicas para o efeito (5,9%).

Apesar dos níveis de adopção e aplicação de um Sistema de Gestão Ambiental nos estabelecimentos estudados ainda não serem os ideais, é um assunto considerado como muito importante (41,2%) ou importante (35%) para os inquiridos. No entanto, ainda

houve uma grande percentagem de ausência de respostas (18%) ou de desconhecimento do assunto, traduzido na resposta “não sabe” (6%), o que poderá reflectir uma falta de interesse ou o desconhecimento sobre as práticas ambientais, sobretudo aplicadas ao funcionamento dos estabelecimentos hoteleiros (Gráfico 5.5 – Grau de importância de um Sistema de Gestão Ambiental)

Gráfico 5.5 – Grau de importância de um Sistema de Gestão Ambiental (%)

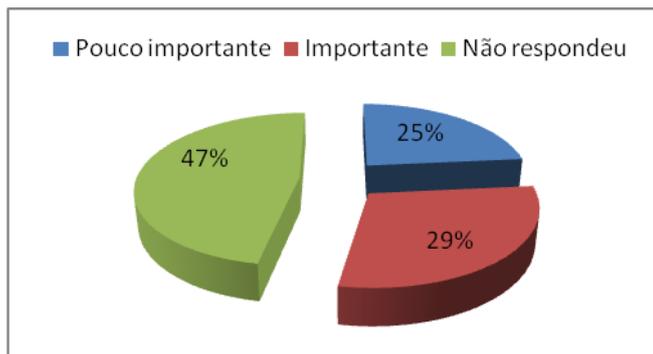


5.2.3. Marketing Ambiental

No que se relaciona com a interacção entre os estabelecimentos e os seus clientes, relativamente ao seu nível de satisfação do desempenho ambiental, os resultados obtidos revelam que são poucos os que efectuam inquéritos e trocam informações com os seus clientes sobre o assunto (5,9%), sendo que a grande maioria não o faz (88,2%). Conclusões que de alguma forma poderão justificar os próprios resultados da questão seguinte sobre qual a importância dada pelos hóspedes a práticas ambientais adoptadas, através dos quais se pode verificar que, segundo os inquiridos, os hóspedes apenas consideram as práticas como importantes (29,4%) ou até mesmo pouco importante (23,5%), sendo que quase metade dos estabelecimentos inquiridos não respondeu a esta questão (47,1%) (Gráfico 5.6 – Grau de importância dada pelos hóspedes às práticas ambientais adoptadas).

Estes valores podem estar relacionados com o facto de serem poucos os estabelecimentos hoteleiros que efectuam inquéritos aos seus clientes sobre medidas ambientais e daí resultar um fraco conhecimento sobre a sua opinião. Para um conhecimento mais detalhado desta informação seria necessário que as unidades procurassem mais informações sobre os seus clientes e/ou que também tivesse sido aplicado um questionário aos clientes para a realização deste trabalho.

Gráfico 5.6 – Grau de importância dada pelos hóspedes às práticas ambientais adoptadas (%)



Relativamente à utilização do desempenho ambiental do estabelecimento como ferramenta de marketing, também se pode observar que apenas 5,9% dos inquiridos respondeu que sim (através da publicação de uma Declaração Ambiental), sendo que quase a totalidade das respostas foi negativa (82,4%). Estes resultados poderão justificar as respostas obtidas na questão relativamente aos motivos que levaram à implementação de um Sistema de Gestão Ambiental, pois se já que o desempenho ambiental do estabelecimento não constitui uma ferramenta de marketing, consequentemente, não será considerado como importante para a adopção do sistema em si.

5.2.4. Identificação da Existência de uma Gestão Sustentável dos Recursos Escassos

5.2.4.1. Energia

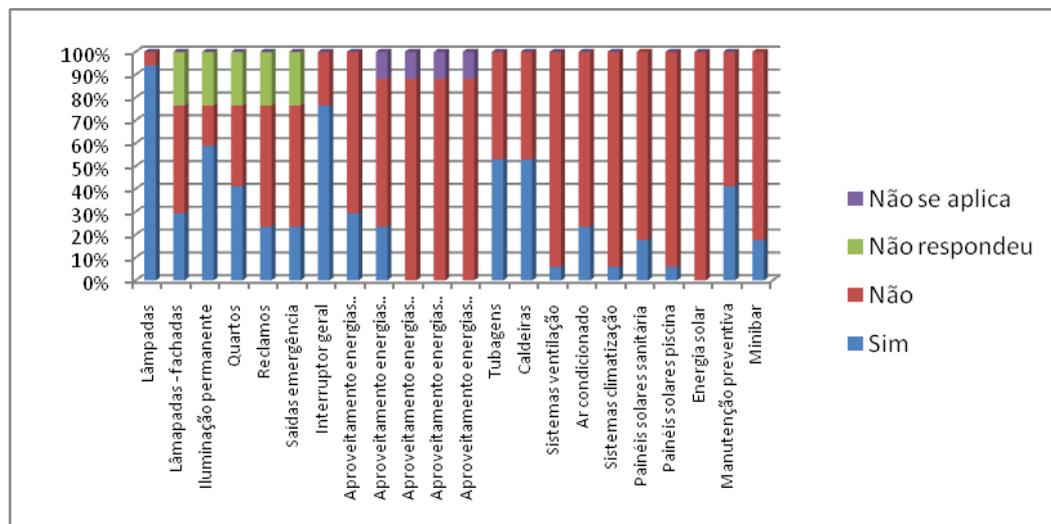
Quanto às medidas de protecção e poupança dos vários recursos ambientais, observa-se que os resultados variam consoante o recurso que se está a analisar. Assim, pode-se concluir que as medidas mais adoptadas em relação à conservação e poupança de energia, como mencionado no Capítulo 3, na Tabela 3.2 – Matriz de identificação de boas práticas ambientais (consoante o autor) e na descrição das medidas de poupança de energia, são as práticas relacionadas com a utilização de lâmpadas economizadoras (94,1%), principalmente no que respeita a utilização de lâmpadas fluorescentes compactas para a iluminação permanente (58,9%) e a utilização de lâmpadas fluorescentes compactas nos quartos (41,2%); e a utilização de um interruptor geral para os quartos dos hóspedes (76,5%), que permite minimizar os consumos de energia quando os quartos não estão a ser utilizados. Já o isolamento das tubagens que transportam os fluidos quentes/frios (52,9%), reduzindo, assim, perdas de energia nas tubagens e a utilização de caldeiras económicas (52,9%) são algumas medidas adoptadas, mas com uma percentagem ainda relativamente pequena, face a outras práticas.

O oposto acontece para outros aspectos relacionados com a conservação e poupança de energia. Como tal, observa-se que questões como a prioridade à energia verde (100%), a recuperação de energia dos sistemas de ventilação e de climatização (94,1%), a utilização de painéis solares para o aquecimento da água das piscinas (94,1%), o aproveitamento de energias renováveis, de uma forma geral (70,6%), como as energias foto voltaica e eólica e

o biogás (88,2%), a utilização de painéis solares para o aquecimento da água quente sanitária, a utilização de mini bares económicos nos quartos (82,4%) e a utilização de um sistema de ar condicionado economizador de energia (76,5%) são alguns dos aspectos menos adoptados pelos estabelecimentos. A questão da manutenção preventiva apresenta neste estudo um resultado intermédio, isto é, a percentagem de inquiridos que respondeu positivamente ou negativamente não difere muito, com uma maior incidência nas respostas negativas (58,8%). Este facto revela-se importante, pois a adopção desta medida permite evitar eventuais problemas e consumos excessivos, que de outra forma, só seriam detectados quando já fosse necessário repará-los. Os resultados desta questão podem ser observados no Gráfico 5.7 – Práticas ambientais de conservação e poupança de energia.

Contudo, a partir desta informação, verifica-se que questões como a auditoria, consumos, acompanhamento e consequente manutenção, bem como o recurso a energias alternativas são áreas em que os estabelecimentos ainda precisam aperfeiçoar para que o Sistema de Gestão Ambiental seja mais eficiente. É importante referir que apesar não ter sido incluído no questionário (por motivos relacionados com a dificuldade de avaliar estes parâmetros num questionário), será interessante conhecer a participação dos funcionários e dos clientes relativamente ao aspecto da energia.

Gráfico 5.7 – Práticas ambientais para conservação e poupança de energia (%)



Talvez como consequência da pequena percentagem de estabelecimentos que tem implementado um sistema de controlo das suas práticas ambientais e ao facto de ser um aspecto com pouca adesão nos estabelecimentos estudados, o resultado da questão relacionada com a relação entre o consumo total e o consumo de energias renováveis demonstra que apenas 5,9% dos inquiridos identificam o peso dessa relação.

5.2.4.2. Água

Através da análise das respostas, podemos concluir que as medidas para economizar água, como mencionado no Capítulo 3, na Tabela 3.2 – Matriz de identificação de boas práticas

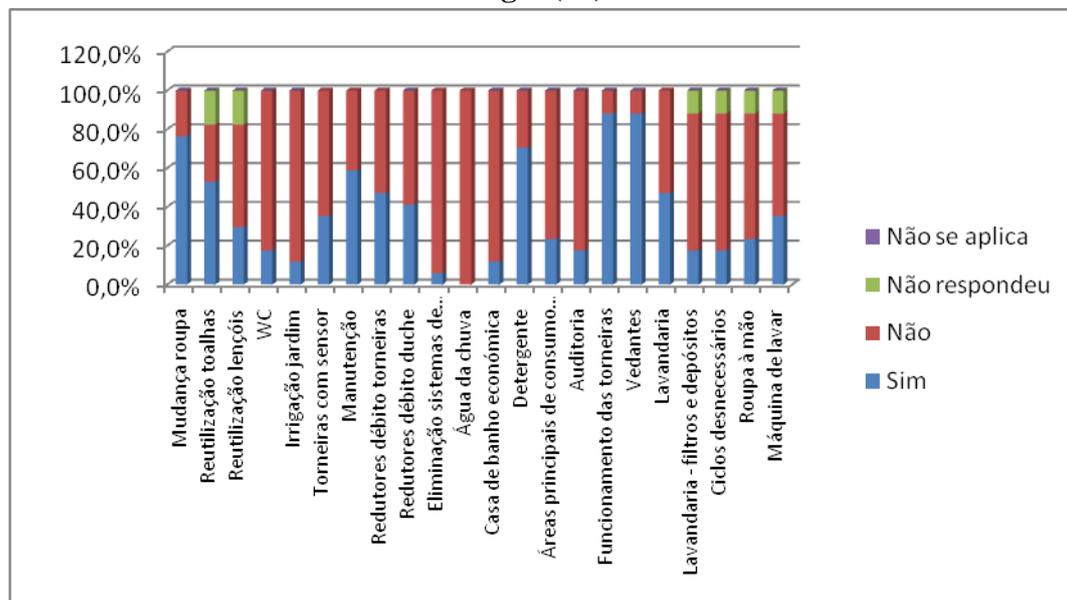
ambientais (consoante o autor) e na descrição das medidas para economizar água com maior adesão são: a verificação frequente do funcionamento das torneiras (88,2%), de forma a evitar fugas, a substituição das borrachas vedantes das torneiras que pingam (88,2%); a mudança de roupa variável (76,5%), com maior destaque para a reutilização das toalhas (52,9%) comparativamente à reutilização dos lençóis (29,5%); e a racionalização do uso de detergentes, ou seja, aquando da lavagem da roupa ou louça, só deverá ser utilizada a quantidade de detergente estritamente necessária (70,6%).

Da mesma forma, existem algumas medidas em que a sua adesão é pequena ou mesmo nula, como é o caso da reutilização da água da chuva para diversos fins (100%). As restantes medidas com menor adesão são basicamente as seguintes: a eliminação dos sistemas de refrigeração nos quais há perda de água (94,1%), a irrigação do jardim com água industrial depurada (88,2%), a utilização de casas de banho económicas no que diz respeito ao consumo de água (88,2%), a instalação de teclas para economizar água no WC e a realização de auditorias no sistema hidráulico para verificar perdas de água em torneiras e sanitários (82,4%), a identificação das principais áreas de consumo de água do hotel onde possam ser alcançadas economias de água significativas (76,5%) e, apesar das actividades relacionadas com a lavandaria serem, de uma maneira geral, aplicadas de forma ambientalmente consciente, algumas delas ainda exigem um maior esforço por parte dos estabelecimento, como é o caso da limpeza dos filtros e remoção dos depósitos, a utilização de programas com ciclos desnecessários (70,6%), ao fechar a torneira aquando da lavagem de roupa à mão (64,7%) e a utilização da máquina de lavar apenas quando esta tem a carga completa (52,9%). Já actividades como a realização de manutenção regularmente ao equipamento e a utilização de redutores de débito nas torneiras e duches têm uma aplicação prática em cerca de metade dos estabelecimentos (Gráfico 5.8 – Práticas ambientais para economizar água).

Com base na questão relacionada com a recuperação ou reciclagem das águas residuais ou da chuva no próprio estabelecimento, a quase totalidade dos estabelecimentos estudados respondeu negativamente (88,2%) e os restantes não respondeu.

Considerando estes dados, observa-se que a maioria das questões relacionadas com a poupança de água ainda exige muito esforço por parte dos estabelecimentos inquiridos, pois questões como a realização de auditorias, a verificação de consumos, acompanhamento, manutenção, a optimização da lavandaria (limpeza dos filtros e remoção dos depósitos; utilização de programas com ciclos desnecessários e quando completa; fecho da torneira aquando da lavagem de roupa à mão) e a utilização de controladores e temporizadores nas torneiras, duches e WC ainda apresentam percentagens de adopção relativamente baixas ou muito baixas/nulas, como é o caso da utilização de fontes alternativas de água (aproveitamento das águas da chuva; utilização da água industrial depurada).

Gráfico 5.8 – Práticas ambientais para economizar água(%)



5.2.4.3. Resíduos Sólidos

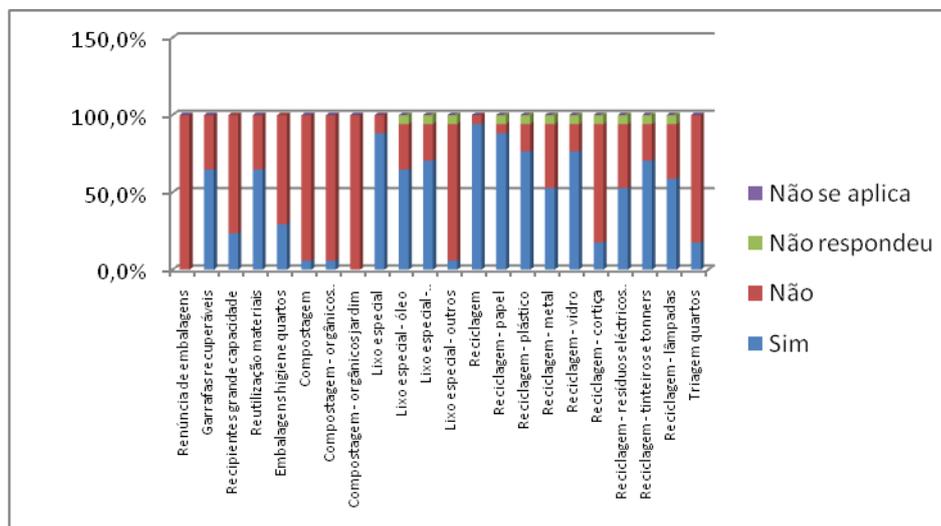
Tendo como base as práticas ambientais mencionadas no Capítulo 3, na Tabela 3.2 – Matriz de identificação de boas práticas ambientais (consoante o autor) e na descrição das medidas para gestão dos resíduos sólidos, verifica-se que a questão destes resíduos é um aspecto ao qual as unidades inquiridas demonstram alguma preocupação, pois parecem ter presente a política dos 3 R's, apesar de ainda haver alguns aspectos que precisam ser aplicados ou melhorados. Exemplo de um destes aspectos a melhorar é a compostagem que ainda precisa ser mais desenvolvida dentro do R- Reciclagem.

Deste modo, em relação às medidas para redução e tratamento de resíduos sólidos, pode-se verificar que, como nos aspectos anteriores, nem todas as medidas são aplicadas da mesma forma. Deste modo, pode observar-se que a reciclagem, de uma maneira geral, é a medida mais posta em prática (94,1%), com especial destaque para a reciclagem de papel (88,2%) e plástico e vidro (76,5%), bem como a separação de algum lixo especial, como é o caso das baterias/pilhas/acumuladores e dos tinteiros e tonners (70,6%), que, por serem muito poluentes, exigem um tratamento especial. A utilização de garrafas recuperáveis e a reutilização de alguns materiais, nomeadamente o papel (antes de ser separado para reciclar) (64,7%) são outros dos pontos mais mencionados nas respostas dadas pelos inquiridos como postos em prática nos seus estabelecimentos.

Verificou-se que, por outro lado, existem algumas medidas menos adoptadas pelos estabelecimentos, como é o caso da renúncia de embalagens de doses ou embalagens não

recuperáveis, em que a taxa de respostas positivas é de 0%, da realização de compostagem, quer seja dos resíduos verdes do jardim (0%) como dos resíduos orgânicos do restaurante (5,9%), da organização da triagem nos quartos (17,6%), para que seja possível aos clientes fazerem a separação do lixo nos próprios quartos, da utilização de recipientes recuperáveis para depósitos de grande capacidade (23,5%), da separação das rolhas de cortiça para reciclagem (17,6%) e da redução da utilização de embalagens individuais para os produtos de higiene nos quartos (29,4%). Os resultados a esta questão sobre redução e tratamento de resíduos sólidos podem ser observados no gráfico apresentado de seguida - Gráfico 5.9 – Práticas ambientais para redução e tratamento de resíduos sólidos.

Gráfico 5.9 – Práticas ambientais para redução e tratamento de resíduos sólidos (%)



Relativamente à percentagem de volume de resíduos que a unidade recicla face ao volume total de resíduos sólidos, a maioria dos inquiridos respondeu que não tem opinião ou não tem noção desse valor (64,7%), tendo apenas 5,9% das respostas sido positiva.

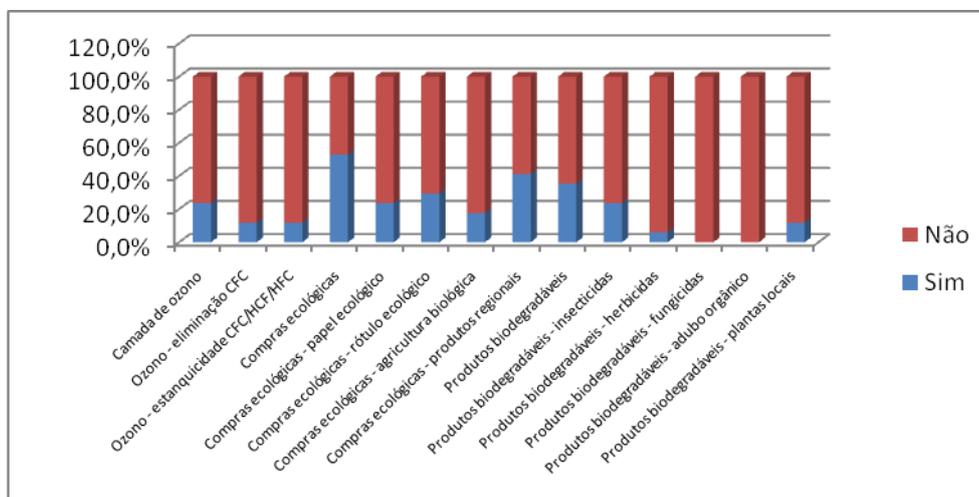
Visto que a reciclagem é uma importante medida, interessa saber onde ela é efectuada. Assim, pode concluir-se que a reciclagem nos estabelecimentos inquiridos é realizada em contentores externos (29,4%), mas também nas próprias instalações (35,3%), maioritariamente uma vez por semana (58,8%) ou, em poucos casos, todos os dias (23,5%). Regularidade esta que para uma grande parte dos inquiridos é suficiente (64,7%), sendo que em caso negativo, os motivos prendem-se essencialmente com a existência de poucos contentores, principalmente na época alta.

5.2.4.4 Biodiversidade

Relativamente às medidas para beneficiar a biodiversidade, conclui-se que a preocupação dos estabelecimentos relativamente a estas questões, mencionadas no Capítulo 3, na Tabela 3.2 – Matriz de identificação de boas práticas ambientais (consoante o autor) e na descrição das medidas para preservação da biodiversidade, ainda é reduzida, pois são poucos os agentes que adoptam medidas de preferência por produtos de agricultura biológica e por produtos locais ou regionais, de redução de produtos nocivos ao ambiente e que realize compras ecológicas. Deste modo, verificou-se que as práticas com menor adesão são: a utilização de produtos biodegradáveis, nomeadamente a utilização de adubo orgânico, a redução do uso de fungicidas (0%), herbicidas (5,9%) e insecticidas (23,5%); a escolha de plantas adaptadas ao contexto local ou plantas locais (11,8%); a preocupação com a camada de ozono, através da eliminação das instalações que contêm CFC e da verificação da estanquicidade dos equipamentos que contêm CFC, HCFC ou HFC (11,8%); e a preocupação em adquirir produtos provenientes de agricultura biológica (17,6%), papel ecológico (23,5%) e produtos com rótulo ecológico (29,4%) (Gráfico 5.10 – Práticas ambientais para beneficiar a biodiversidade (%)).

É de salientar que nem todas as medidas têm uma percentagem de resposta tão negativa. Embora longe dos valores desejados, a compra de produtos regionais é uma medida pela qual os estabelecimentos inquiridos demonstram alguma preocupação, em que 41,2% das respostas foi positiva face os ainda 58,8% de respostas negativas.

Gráfico 5.10 – Práticas ambientais para beneficiar a biodiversidade (%)



Apesar de nem todos os estabelecimentos já terem uma política de gestão ambiental e de sustentabilidade implementada e, como tal, o conhecimento dos valores de consumo anteriores e posteriores a essa implementação ainda ser um pouco mistificada, a maioria dos inquiridos (64,7%) respondeu que verifica alguma diferença nas despesas habituais dos recursos naturais escassos, como é o caso da água e da energia.

Pode-se concluir a partir dos resultados às questões relacionadas com as várias medidas de protecção ao ambiente que os estabelecimentos inquiridos têm algumas preocupações

ambientais mencionadas no capítulo 2, relativamente aos impactos ambientais do turismo, como é o caso da diminuição da poluição da água, através de questões como a verificação frequente do funcionamento das torneiras, a substituição das borrachas vedantes das torneiras que pingam, a racionalização do uso de detergentes na lavagem da roupa e da louça e a reutilização da roupa do hotel antes da sua lavagem; e do ar, como o isolamento das tubagens que transportam os fluidos quentes e frios e a utilização de caldeiras económicas; e das questões associadas à eliminação incorrecta do lixo, com especial relevo para a reciclagem (papel, plástico e vidro), a utilização de alguns recipientes recuperáveis e a reutilização de alguns materiais (papel), de forma a contribuir para uma melhoria da qualidade do ambiente.

Pode-se retirar uma outra conclusão dos resultados da aplicação do questionário, com base na informação teórica sobre os indicadores de sustentabilidade apresentada no Capítulo 3, isto é, segundo os indicadores apresentados pela Organização Mundial do Turismo é possível avaliar algumas questões sobre as medidas que os estabelecimentos hoteleiros adoptam como forma de proteger o ambiente. Esta informação pode ser observada no quadro apresentado no ANEXO XIX – Indicadores de Sustentabilidade (WTO) - Questionário, já apresentado no Capítulo 4, mas complementado com informação relativa aos resultados obtidos a partir do questionário.

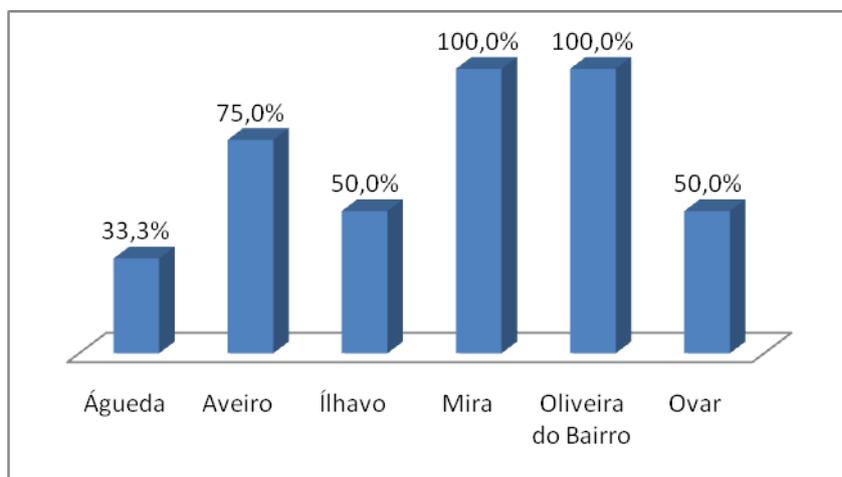
5.3. Análise dos Factores Influenciadores da Existência e Implementação de Sistemas de Gestão Ambientais nas Unidades Hoteleiras Inquiridas

Após a análise das respostas às questões colocadas no questionário, interessa também analisar a possível relação entre algumas variáveis. Para tal, foi feito o cruzamento entre algumas dessas respostas, utilizando a opção crosstabulation do SPSS.

Assim, através do cruzamento da informação relativa à localização do estabelecimento turístico e a possibilidade de existência de um Sistema de Gestão Ambiental, pode-se concluir que, apesar de ser no concelho de Aveiro que existe um maior número de empreendimentos com um SGA implementado ou a implementar, é nos concelhos de Mira e Oliveira do Bairro que essa relação é maior, com a totalidade dos estabelecimentos estudados a terem um SGA implementado ou a implementar, encontrando-se o concelho de Aveiro em segundo lugar (Gráfico 5.11 – Relação entre a localização do estabelecimento e a implementação de um Sistema de Gestão Ambiental (%)).

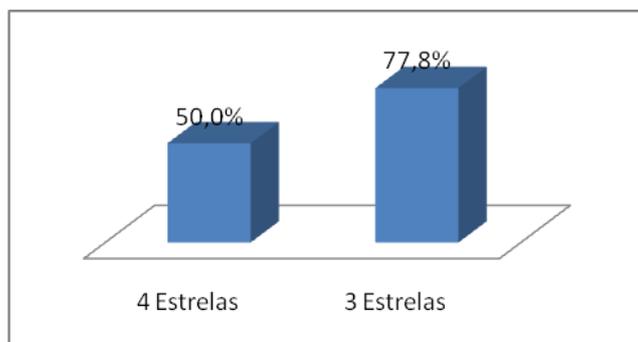
Este resultado poderá ser explicado pelo facto desses concelhos (Mira e Oliveira do Bairro) serem concelhos mais naturais e, conseqüentemente, mais dependentes do ambiente como fonte de rendimento, ao contrário do que acontece com o concelho de Aveiro, que tem uma base mais urbana, ou seja, o tipo de turismo e turista poderá justificar a forma como os estabelecimentos se preocupam com a preservação do ambiente, tendo a Ria de Aveiro como elemento central.

Gráfico 5.11 – Relação entre a localização do estabelecimento e a implementação de um Sistema de Gestão Ambiental (%)



Cruzando as informações relativas à categoria do estabelecimento com a existência de um SGA ou não, pode concluir-se que são os estabelecimentos de 3 estrelas que mais implementam práticas ambientais, como se pode observar no Gráfico 5.12 – Relação entre a categoria do estabelecimento e a implementação de um Sistema de Gestão Ambiental (%).

Gráfico 5.12 – Relação entre a categoria do estabelecimento e a implementação de um Sistema de Gestão Ambiental (%)



Analisando a relação entre os motivos que levam um estabelecimento a implementar um SGA e a sua categoria, verifica-se que os motivos que mais levaram à adoção dessas medidas, tanto para os empreendimentos de 3 como de 4 estrelas, são os motivos económicos (66,7% e 37,5%, respectivamente) e os de regulamentação (66,7% e 12,5%, respectivamente), tendo sido os motivos comerciais e éticos os que menos influenciaram essa escolha, principalmente para os estabelecimentos de 4 estrelas para os quais esses motivos não contribuíram de todo para a escolha. Resultados semelhantes já tinham sido verificados na questão de quais foram os motivos que originaram a implementação de um

Sistema de Gestão Ambiental, de uma forma geral (Tabela 5.3 – Relação entre os motivos que levaram à implementação de um SGA e a categoria do estabelecimento).

Tabela 5.4 – Relação entre os motivos que levaram à implementação de um SGA e a categoria do Estabelecimento

Categoria do estabelecimento	Motivos económicos	Motivos comerciais	Motivos éticos	Motivos regulamentação
4 Estrelas	37,5%	0,0%	0,0%	12,5%
3 Estrelas	66,7%	11,1%	11,1%	66,7%

Como já referido anteriormente, a maioria dos estabelecimentos da área em estudo é recente, tendo sido criada nos últimos 20 anos. Contudo, não são estes que apresentam uma maior percentagem, relativamente à adopção de um Sistema de Gestão Ambiental, mas sim os estabelecimentos criados nas décadas de 1960 e 1980, aquando do cruzamento da informação relativa ao ano de início de funcionamento e a existência de um SGA implementado ou a implementar (Tabela 5.4 – Relação entre o ano de início de funcionamento e a implementação de um SGA (%)).

Esta aparente contradição pode eventualmente ser justificada por possíveis remodelações na estrutura administrativa e de gestão dos estabelecimentos mais antigos. Apesar não haver informação suficiente relativa a esse facto, é possível que os novos gestores desses hotéis vejam o funcionamento de uma unidade hoteleira de uma forma sustentável e a médio e longo prazo, em vez de terem um objectivo apenas económico a curto prazo, englobando nas suas preocupações questões como a minimização dos impactos negativos e maximização dos impactos positivos resultantes da sua actividade.

Tabela 5.5 – Relação entre o ano de início de funcionamento e a implementação de um SGA (%)

Ano de funcionamento	Relação entre ano e SGA (%)
1960-1969	100,0%
1970-1979	33,3%
1980-1989	100,0%
1990-1999	50,0%
2000-2010	66,7%
Não respondeu	100,0%

Fazendo o cruzamento do número de quartos que o estabelecimento tem e o facto de ter já implementado ou estar a implementar um Sistema de Gestão Ambiental, observa-se que a

dimensão do hotel é um factor relativamente pouco importante para a adopção de práticas ambientais, pois a relação entre essas duas variáveis é igual para hotéis com 40-49, 60-60, 100-109 e 120-129 quartos, como se pode constatar na Tabela 5.5 – Relação entre o número de quartos e a implementação de um SGA.

Tabela 5.6 – Relação entre o número de quartos e a implementação de um SGA

Existe SGA implementado ou a implementar				
N.º quartos do hotel	Sim	Não	Total	Relação (%) SIM
20-29	1	2	3	33,3%
30-39	3	1	4	75,0%
40-49	3	0	3	100,0%
50-59	0	2	2	0,0%
60-69	1	0	1	100,0%
70-79	1	1	2	50,0%
80-89	0	0	0	0,0%
90-99	0	0	0	0,0%
100-109	1	0	1	100,0%
110-119	0	0	0	0,0%
120-129	1	0	1	100,0%

Analisando a relação entre a implementação de um Sistema de Gestão Ambiental e a atribuição de certificados ambientais, pode-se concluir que dos onze estabelecimentos com um SGA implementado apenas dois (18,2%) confirmaram ter algum tipo de certificação (Tabela 5.6 – Relação entre SGA e certificação).

Tabela 5.7 – Relação entre o SGA e a certificação

Tem algum certificado ambiental					
Existência SGA	Sim	Não	Não respondeu	Total	Relação (%) SIM
Sim	2	7	2	11	18,2%
Não	0	6	0	6	0,0%

A pouca existência de unidades com certificados ou rótulos ambientais atribuídos poderá ser justificada pelo facto de a implementação do Sistema de Gestão Ambiental nos estabelecimentos inquiridos ainda ser recente, pois apenas começou a ser feita apenas em

2000 e, como já referido anteriormente neste capítulo, com base em informação apresentada no Capítulo 3, a maioria destes certificados só foi criada na década de 1990.

Analisando a relação entre o facto de ser feito ou não o controlo das práticas ambientais no estabelecimento e a existência de certificados e rótulos ambientais, verifica-se que apenas metade das unidades que fazem esse controlo tem um certificado ambiental, ou seja, duas unidades, como se pode observar na tabela seguinte (Tabela 5.7 – Relação entre o controlo das práticas ambientais e a existência de certificados ambientais).

Tabela 5.8 – Relação entre o controlo das práticas ambientais e a existência de certificados ambientais

Controlo das práticas ambientais	Existência de certificados ambientais			Total
	Sim	Não	Não respondeu	
Sim	2	2	0	4
Não	0	10	2	12
Não respondeu	0	1	0	1
Total	2	13	2	17

Como aconteceu na questão anterior, também a relação entre a formação que é dada aos funcionários sobre questões ambientais e a existência de certificados e rótulos ambientais revela que apenas metade dos estabelecimentos que dá formação, tem, pelo menos, um certificado (Tabela 5.8 – Relação entre a formação aos funcionários e a existência de certificados ambientais).

Tabela 5.9 – Relação entre a formação aos funcionários e a existência de certificados ambientais

Formação aos funcionários	Existência de certificados ambientais			Total
	Sim	Não	Não respondeu	
Sim	2	2	0	4
Não	0	10	2	12
Não respondeu	0	1	0	1
Total	2	13	2	17

Apesar de a percentagem ser relativamente baixa em ambos os casos (relação entre a formação dada aos funcionários sobre questões ambientais e relação entre a realização do

controlo das práticas ambientais e a existência de certificados e rótulos ambientais), observa-se um aspecto positivo, pois os dados demonstram que, embora a política ambiental dos estabelecimentos não seja certificada, alguns deles têm a preocupação de formar os seus funcionários para uma actuação mais ambientalmente sustentável, bem como fazem o controlo das medidas ambientais que são postas em prática no seu funcionamento.

5.4. Conclusão

A análise deste capítulo permite concluir que a protecção do ambiente é uma preocupação relativamente importante para os estabelecimentos hoteleiros inquiridos, reflectindo-se essa preocupação em atitudes no seu funcionamento. É possível concluir também que essa protecção varia consoante a área de protecção, isto é, questões como a energia, a água e até os resíduos sólidos produzidos são áreas em que as unidades hoteleiras revelam uma maior preocupação, adoptando medidas que na prática permitem controlar os consumos desses recursos e gerir os excedentes de uma maneira mais eficiente.

Por outro lado, questões mais genéricas e que aparentemente não parecem trazer tantos benefícios (económicos ou não) são vistos como questões secundárias. É o caso dos aspectos genericamente denominados de biodiversidade (que abrangem questões tão vastas como a preferência por adquirir produtos locais/regionais e biológicos, a substituição de produtos tóxicos por produtos biodegradáveis e a substituição e controlo de equipamentos com CFC, HCFC e HFC), em que a sua adopção não parece ir de encontro aos motivos económicos, pois verificou-se que são eles que apresentaram um maior peso na adopção e implementação de um sistema de gestão ambiental, por parte das unidades inquiridas.

Quanto à exteriorização das medidas de protecção ambiental adoptadas em relação a clientes/funcionários/fornecedores, ou seja, a obtenção de certificados ou rótulos ambientais, a adesão é muito pequena, o que poderá ser justificado, para além do relativo pouco tempo em que estes existem e os SGA estão implementados (como referido no desenvolvimento do capítulo), mas também, pelo facto das vantagens económicas associadas não serem óbvias (como acontece nas práticas de protecção à biodiversidade).

De uma forma geral, pode afirmar-se que uma grande parte das medidas apresentadas nesta investigação é posta em prática. Contudo, para além dessa aplicação variar consoante a área em questão (como já mencionado), existem ainda algumas medidas pouco ou nada tidas em consideração, quer seja por falta de conhecimento ou interesse dessas possibilidades ou até das vantagens a elas associadas. Medidas estas que interessa conhecer melhor e também adoptar, de forma a tornar o sistema de gestão ambiental mais eficiente.

Exemplo destas medidas, e bastante importante no funcionamento sustentável dos estabelecimentos, é a realização de auditorias para conhecimento das principais áreas de consumo (de energia e água, principalmente) e/ou problemáticas e a consequente

manutenção preventiva, para que seja possível evitar algumas situações excessivas (ou até inúteis) de consumos.

CAPÍTULO 6 - CONCLUSÕES

6.1. Introdução

O presente capítulo pretende fazer uma análise geral deste projecto, tendo em consideração aspectos passados e futuros. Assim, numa primeira parte, o capítulo pretenderá essencialmente fazer um resumo muito breve dos capítulos anteriores, acrescido de algumas considerações gerais (6.2. Considerações Gerais). Já numa outra parte, serão apresentadas algumas propostas com o objectivo de melhorar as medidas de protecção ambiental, como a necessidade de mudança de mentalidades e um maior envolvimento dos funcionários e dos clientes nas questões ambientais (6.3. Propostas para Melhorar as Medidas de Protecção Ambiental).

Por fim, pretende-se apresentar algumas sugestões para futuras investigações, que possam contribuir para o enriquecimento da temática, considerando que este projecto constitui apenas um contributo para este tema tão global que é a sustentabilidade (6.4. Sugestões para Investigações Futuras).

6.2. Considerações Gerais

Ao longo deste trabalho tem-se vindo a demonstrar a importância da sustentabilidade, com especial relevo para a sustentabilidade no sector hoteleiro na vertente ambiental. Assim, considerando a primeira definição de desenvolvimento sustentável apresentada pela WCED (World Commission on Environment and Development) no Relatório de Brundtland, na década de 1980 (Secção 1.4. Desenvolvimento Sustentável), como sendo “*o desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades*” (WCED cit in Strong e Hemphill, 2006: 2) aplicada à relação entre ambientalistas e industriais, facilmente se conclui que esta definição simples e concisa pode ser aplicada à indústria do turismo, nomeadamente, ao objecto de estudo deste projecto, os estabelecimentos hoteleiros. Esta relação é explicada, tendo em atenção a dependência do sector turístico dos recursos naturais (culturais e sociais) que, como tal, tem interesse em não destruir.

Assim sendo, é fundamental que os responsáveis desses estabelecimentos mudem os seus valores e assumam uma gestão sustentável (no caso deste projecto, ambientalmente sustentável), tendo sempre em atenção que as suas escolhas e actos têm consequências nesse destino e não só (Capítulo 2. Impactos do Turismo) e que se não forem bem planeadas, essas consequências podem ter efeitos avassaladores. Essas consequências podem reflectir-se a vários níveis do destino, como a economia, a sociedade, a cultura e o ambiente, havendo uma interligação entre eles. Contudo, é importante referir que os impactos do turismo não são forçosamente negativos, pois quando o desenvolvimento turístico é feito de uma forma planeada, eles podem contribuir positivamente para o desenvolvimento sustentável do destino.

No âmbito deste trabalho, tendo em atenção esses possíveis impactos e as medidas para os minimizar (os negativos) apresentados anteriormente (Capítulo 3. Práticas Ambientais), verifica-se que são basicamente quatro as áreas em que é possível proteger o ambiente: energia, água, resíduos e biodiversidade (como já mencionado, é uma área genérica e que abrange vários aspectos), mas que, no caso dos estabelecimentos hoteleiros dos concelhos relacionados com a Ria de Aveiro, se resumem essencialmente à prática de três.

Assim, da aplicação do questionário deste estudo pode concluir-se que, apesar da maioria dos estabelecimentos hoteleiros inquiridos ser recente, não são estes que mais demonstram a sua preocupação ambiental, através da implementação de um Sistema de Gestão Ambiental, verificando-se a mesma situação relativamente à dimensão das unidades, pois parece ser um aspecto que não influencia directamente a sua implementação, mas talvez sim os valores e princípios dos gestores e das questões ambientais (Secção 5.3. Análise dos factores influenciadores da existência e implementação de Sistemas de Gestão Ambientais nas unidades hoteleiras inquiridas).

Apesar da preocupação com a biodiversidade não ser uma área em que estes estabelecimentos demonstram grande interesse, esta não é de todo ignorada, mas existem

outras em que a preocupação com o ambiente é mais vincada. É o caso das medidas de poupança de energia e água e a gestão de resíduos produzidos pelas unidades hoteleiras, em que estas demonstraram colocar em prática mais frequentemente (Secção 5.2.2. Identificação das Práticas de Gestão Ambiental da Empresa). Como apresentado no capítulo anterior (Capítulo 5. Análise dos Resultados), os motivos que levam a esta distinção prendem-se mais com questões económicas, como a redução de custos, em que a relação custo-benefício é mais vantajosa, pois após o custo inicial da implementação de algumas medidas (como por exemplo, a substituição das lâmpadas tradicionais por lâmpadas mais eficientes – Secção 5.2.4.1. Energia), a maioria destas medidas implica uma redução no consumo dos recursos. Este aspecto revela-se mais importante para os estabelecimentos inquiridos do que propriamente a questão ambiental (Secção 5.2.2. Identificação das Práticas de Gestão Ambiental da Empresa), pois a redução de custos será mais facilmente identificada em alguns aspectos do que em algo mais ambíguo.

Curiosamente, e porque aparentemente não apresenta benefícios económicos imediatos, a gestão dos resíduos (com especial relevo para a reciclagem de alguns materiais/produtos) é uma medida fortemente implementada (Secção 5.2.4.3. Resíduos Sólidos), o que já demonstra uma preocupação ambiental para além das vantagens económicas que essa protecção possa trazer.

6.3. Propostas para Melhorar as Medidas de Protecção Ambiental

Considerando que a indústria hoteleira é uma das principais entidades poluentes na indústria do turismo, torna-se essencial que sejam introduzidas algumas medidas que tornem a preocupação com o seu impacto no ambiente uma prática generalizada e real. Essa situação começa por uma mudança nas mentalidades de todos os intervenientes no processo, mas com principal relevo para os responsáveis pelas unidades hoteleiras, visto que são estes que têm autoridade para aí implementar regras de funcionamento.

Para isso, é necessário que, por um lado, esses responsáveis procurem informação relativamente à forma de implementar medidas de protecção do ambiente e às vantagens e benefícios (económicos, éticos, comerciais, etc.) que essas alterações podem ter, mas que, por outro lado, as entidades competentes (como por exemplo, a Quercus, a Associação da Hotelaria de Portugal, a Agência Portuguesa do Ambiente, a Direcção Geral da Empresa, a Fundação para a Educação Ambiental/Associação Bandeira Azul) apostem na divulgação dos aspectos positivos da implementação de um sistema de gestão ambiental.

Associada a esta sugestão, encontra-se também a aposta, por parte das entidades responsáveis, numa maior divulgação dos certificados e rótulos ambientais, bem como se possível numa uniformização desses certificados, de forma a simplificar a sua identificação nos estabelecimentos aderentes, e como tal, constituírem, cada vez mais, um factor de maior importância no processo de tomada de decisão dos turistas aquando da sua escolha

de um estabelecimento para pernoitar, pois, como se pode observar nos resultados do questionário aplicado, a certificação ainda constitui um aspecto com pouca importância para as unidades hoteleiras inquiridas como factor de diferenciação (Secção 5.3. Análise dos factores influenciadores da existência e implementação de Sistemas de Gestão Ambientais nas unidades hoteleiras inquiridas).

Um aspecto aparentemente pouco importante, mas que apresenta uma importância significativa na prática, é o envolvimento dos funcionários (dos vários níveis hierárquicos) em todo o processo de implementação do sistema de gestão ambiental, incluindo sugestões que possam fazer, com o objectivo de aumentar a participação desses funcionários na adopção das práticas ambientais, para que estes não vejam as alterações apenas como uma obrigação/imposição, mas que as compreendam e adotem naturalmente (as integrem na sua actividade diária como algo habitual e lógico). Para isso, é necessário delegar algumas tarefas de tomada de decisão para garantir o envolvimento dos funcionários, i.e., é necessário implementar o conceito de “Empowerment” pois como referido por Lashley (2001), apesar dessa delegação não se verificar normalmente ao nível do estabelecimento de objectivos e metas da empresa, a participação dos funcionários vai aumentar a eficiência e os níveis de satisfação dos funcionários no desenvolvimento das suas tarefas diárias.

Este envolvimento deve também passar por haver um funcionário responsável pelas questões ambientais, a quem deve ser dada formação na área e cujas funções devem centrar-se na realização do controlo rigoroso das medidas adoptadas e na comunicação desses resultados à Administração e a todos os funcionários do estabelecimento, de forma a que estes tenham um retorno do seu envolvimento/contributo e se sintam mais motivados. Situação pouco presente nas unidades inquiridas neste trabalho (Secção 5.2.2. Identificação das Práticas de Gestão Ambiental da Empresa).

O mesmo se poderá aplicar aos clientes, pois é fundamental que todos participem nas medidas de protecção, mesmo aqueles que à partida não estão tão sensibilizados para o assunto, sendo para isso necessário que seja criado todo um envolvimento e colocação de condições à sua disposição para que, por exemplo a separação do lixo para reciclagem seja feita em qualquer local do estabelecimento ou a informação de como minimizar a sua pegada ecológica enquanto a sua estadia na unidade hoteleira esteja afixada de uma forma discreta mas visível (sem ser ofensiva), ou seja, é essencial que o turista seja educado enquanto consumidor, conhecendo as consequências das suas escolhas e actos, podendo essa educação ser feita no próprio estabelecimento hoteleiro, através da disponibilização de informação e condições necessários a uma escolha mais sustentada, mas também da informação existente no local de origem do turista e do seu interesse em escutá-la e adoptá-la (10.º R apresentado por Middleton (1998)) (Secção 3.2.3. Medidas de gestão e resíduos).

Para isso, é necessário conhecer os hóspedes, através da realização de inquéritos ou outros métodos de recolha de informação, que permitam saber qual a importância por eles atribuída às questões ambientais, quais as medidas conhecidas ou desconhecidas e até que

ponto a implementação dessas medidas contribui para a sua escolha de determinado estabelecimento, tendo em atenção o surgimento de um novo tipo de turista que privilegia as questões ecológicas. Este conhecimento permitirá utilizar o desempenho ambiental do estabelecimento como uma importante ferramenta de marketing, o que não se verifica na maioria dos estabelecimentos inquiridos (Secção 5.2.3. Marketing Ambiental).

Fazendo um resumo da informação apresentada neste projecto (Secção 1.5. Turismo Sustentável e Secção 3.2. Boas Práticas Ambientais em Hotelaria), pode sugerir-se a adaptação e especificação da “Agenda 21 para a Indústria de Viagens e Turismo” como uma “Agenda 21 para os Estabelecimentos Hoteleiros”. Assim, como o nome indica seriam estabelecidos objectivos e áreas de prioridade para o funcionamento (ambientalmente) sustentável dessas unidades, para cada uma das vertentes analisadas neste trabalho (Tabela 6.1 - Agenda 21 para os estabelecimentos hoteleiros – energia; Tabela 6.2 - Agenda 21 para os estabelecimentos hoteleiros – água; Tabela 6.3 - Agenda 21 para os estabelecimentos hoteleiros – resíduos; Tabela 6.4 - Agenda 21 para os estabelecimentos hoteleiros – biodiversidade).

Como já mencionado ao longo deste trabalho, a preocupação principal focou-se na questão ambiental das unidades hoteleiras. Como tal, as sugestões aqui apresentadas dizem respeito aos cuidados a ter nesse aspecto. Deste modo, a criação de uma lista de sugestões, possíveis de actualizar a qualquer altura, com base na evolução tecnológica e novos descobrimentos sobre sustentabilidade e formas de melhor a alcançar, poderá permitir minimizar o impacto negativo que o funcionamento dos estabelecimentos hoteleiros tem no ambiente.

Estas sugestões foram apresentadas no capítulo 3. Práticas Ambientais e respectivos anexos, mas encontram-se sintetizadas neste capítulo, focando aspectos tão importantes como a preservação da água, a poupança de energia, a melhor gestão de resíduos produzidos pelos estabelecimentos e outras questões relacionadas com outros aspectos associados ao funcionamento dessas unidades e que podem ser controladas para um hotel sustentável (biodiversidade).

No entanto, é importante salientar que estas e outras possíveis medidas não devem opor-se à legislação que possa existir sobre o assunto, nem podem colocar em risco a segurança tanto dos clientes como dos próprios funcionário, fornecedores ou visitantes (aspecto que será referido mais à frente no presente capítulo).

Tabela 6.1 - Agenda 21 para os estabelecimentos hoteleiros - energia

Destinatários: todos os estabelecimentos hoteleiros que pretendam aderir	
Objectivo principal	Estabelecer regras que conduzam a um desenvolvimento sustentável como objectivo principal da sua gestão e que permitam identificar as áreas em que se verifica ser necessário proceder a alterações para alcançar a sustentabilidade
Áreas de prioridade	<p>I. Energia – com o objectivo de diminuir o impacto negativo no ambiente, ao mesmo tempo que se procura diminuir os custos associados ao consumo deste recurso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Realizar uma auditoria ao consumo e tipos de energias consumidas; 2) Definir objectivos de consumo atingíveis; 3) Acompanhar e analisar os consumos regularmente; 4) Identificar as melhorias técnicas necessárias de realizar; 5) Realizar manutenção preventiva; 6) Utilização de lâmpadas economizadoras (ambiental e economicamente mais eficientes); 7) Limpar lâmpadas e superfícies reflectoras para máxima eficiência; 8) Adaptar os níveis de iluminação à procura e aos tipos de instalação; 9) Usar sensores de tempo ou movimento para desligar a luz sempre que esta não está a ser necessária; 10) Instalar um interruptor geral nos quartos dos hóspedes; 11) Usar reguladores de intensidade nas áreas públicas; 12) Utilizar mini-bares económicos os quartos; 13) Isolar as tubagens que transportam fluidos quentes e frios; 14) Utilizar caldeiras eficientes; 15) Recuperar a energia dos sistemas de ventilação e de climatização; 16) Utilizar um ar condicionado economizador de energia; 17) Limitar o uso do ar condicionado, recorrendo ao ar exterior para refrescar; 18) Limitar o controlo do termostato nos quartos e nas áreas comuns; 19) Funcionar correctamente com todos os equipamentos eléctricos no estabelecimento; 20) Sempre que possível, desligar os equipamentos quando não estão a ser utilizados; 21) Garantir que o aquecimento e o resfriamento não podem ser feitos ao mesmo tempo; 22) Utilizar de cortinas e toldos para controlar o calor solar; 23) Desligar o aquecimento/resfriamento em áreas não ocupadas; 24) Gerir a distribuição dos hóspedes de acordo com as taxas de ocupação e a época do ano: <ol style="list-style-type: none"> a. Durante os períodos de menor ocupação: <ol style="list-style-type: none"> i. Agrupar os hóspedes em áreas restritas de forma a minimizar os consumos de equipamentos mecânicos e eléctricos; ii. Encerrar as áreas não ocupadas; b. Durante a estação mais quente, ocupar primeiro os quartos opostos ao lado mais soalheiro e o contrário na estação mais fria; 25) Utilizar vidros eficientes que permitem que o calor se mantenha dentro do edifício; 26) Isolar correctamente todo o edifício, para evitar fugas de calor/frio desnecessárias, bem como a nível acústico; 27) Preferência pela energia verde (energia solar, eólica, hidráulica, geotérmica, biomassa); 28) Incentivar os funcionários a participar na filosofia de economizar energia; 29) Assegurar que os hóspedes sabem funcionar com os equipamentos reguladores de temperatura; 30) Sensibilizar os hóspedes para participarem nestas medidas (as que lhe é possível participar);

Fonte: Adaptado de Sloan *et al* (2009), Lima (2003), Accor (2009), Careto e Lima (2006), IEFP (2009), Turismo de Portugal (2009)

Tabela 6.2 - Agenda 21 para os estabelecimentos hoteleiros - água

Destinatários: todos os estabelecimentos hoteleiros que pretendam aderir	
Objectivo principal	Estabelecer regras que conduzam a um desenvolvimento sustentável como objectivo principal da sua gestão e que permitam identificar as áreas em que se verifica ser necessário proceder a alterações para alcançar a sustentabilidade
Áreas de prioridade	<p>II. Água – com o objectivo de incentivar uma utilização mais eficiente da água potável e os custos associados, bem como minimizar as descargas desnecessárias de águas residuais para o ambiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Realização de uma auditoria no sistema hidráulico para averiguar fugas de água; 2) Definir objectivos de consumo atingíveis; 3) Acompanhar e analisar os consumos regularmente; 4) Identificar as principais áreas de consumo de água no hotel, onde será possível alcançar economias significativas; 5) Aplicar redutores de débito nas torneiras e nos duches; 6) Utilizar temporizadores nas torneiras; 7) Substituir vedantes das torneiras que pingam; 8) Colocar um dispositivo no depósito de água das casas-de-banho para controlar as descargas; 9) Utilizar autoclismos de baixo consumo de água, com cargas diferenciadas; 10) Propor aos clientes a reutilização de toalhas e lençóis; 11) Utilizar apenas máquinas de lavar roupa que consumam menos; 12) Colocar as máquinas de lavar e secar das lavandarias apenas quando estiverem com a carga completa; 13) Instalar um sistema de recuperação de água e calor das máquinas de lavar e secar; 14) Controlar o funcionamento das máquinas de lavar ao seu nível eficiente; 15) Baixar um pouco a temperatura e utilizar capas para evitar tanta evaporação nos spas e piscinas, sem com isso comprometer o conforto; 16) Eliminar os sistemas de refrigeração em que há perdas de água; 17) Tratar ou fazer tratar as águas residuais; 18) Utilizar a água da chuva; 19) Aplicar um 2.º circuito de água para fontes de água alternativas; 20) Utilizar água de qualidade inferior para regar ou lavar; 21) Instalar sistemas automáticos de rega com controlo do grau de humidade; 22) Sensibilizar todos os funcionários sobre as práticas de poupança de água; 23) Realizar a manutenção regular aos equipamentos.

Fonte: Adaptado de Sloan *et al* (2009), Lima (2003), Accor (2009), Careto e Lima (2006), IEFP (2009), Turismo de Portugal (2009)

Tabela 6.3 - Agenda 21 para os estabelecimentos hoteleiros - resíduos

Destinatários: todos os estabelecimentos hoteleiros que pretendam aderir	
Objectivo principal	Estabelecer regras que conduzam a um desenvolvimento sustentável como objectivo principal da sua gestão e que permitam identificar as áreas em que se verifica ser necessário proceder a alterações para alcançar a sustentabilidade
Áreas de prioridade	<p>III. Resíduos – com o objectivo de minimizar o desperdício e controlar aquele que é inevitável:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Limitar a utilização de embalagens não reutilizáveis para o aprovisionamento do estabelecimento; 2) Limitar a quantidade de embalagens individuais dos produtos de higiene nos quartos (sem violar as condições legais sobre o assunto); 3) Adoptar estratégias de redução de consumo em todos os aspectos do funcionamento do estabelecimento; 4) Reduzir ao máximo o uso de papel; 5) Adoptar estratégias de reutilização (têxteis, embalagens, garrafas, copos, blocos de notas, canetas, lápis, etc.); 6) Utilizar sempre que possível material têxtil em vez de outros materiais menos duradouros (ex: guardanapos e toalhas, sacos de tecido para lavandaria, toalhas nas casas-de-banho); 7) Evitar o uso de sacos de plástico; 8) Reciclar: <ol style="list-style-type: none"> a. Embalagens de papel/cartão; b. Papéis, jornais e revistas; c. Embalagens de vidro; d. Embalagens plásticas; e. Embalagens metálicas; f. Resíduos orgânicos do restaurante; g. Resíduos verdes do jardim (compostagem); h. Pilhas, acumuladores e baterias da unidade e dos clientes; i. Resíduos eléctricos e electrónicos; j. Tinteiros e tonners; k. Tubos e lâmpadas fluorescentes compactas; l. Óleos alimentares usados/ gorduras alimentares; m. Águas residuais; 9) Utilizar baterias recarregáveis, sem mercúrio; 10) Organizar a triagem nos quartos para os clientes participarem na separação do lixo; 11) Utilizar compactadores de lixo 12) Doar os bens supérfluos ou usados a instituições de caridade em vez de os deitar fora; 13) Se o volume de resíduos não for suficiente que justifique a recolha por parte das empresas de reciclagem, é aconselhado que o estabelecimento se associe a outros na mesma situação para unir esforços.

Fonte: Adaptado de Sloan *et al* (2009), Lima (2003), Accor (2009), Careto e Lima (2006), IEFP (2009), Turismo de Portugal (2009)

Tabela 6.4 - Agenda 21 para os estabelecimentos hoteleiros - biodiversidade

Destinatários: todos os estabelecimentos hoteleiros que pretendam aderir	
Objectivo principal	Estabelecer regras que conduzam a um desenvolvimento sustentável como objectivo principal da sua gestão e que permitam identificar as áreas em que se verifica ser necessário proceder a alterações para alcançar a sustentabilidade
Áreas de prioridade	<p>IV. Biodiversidade – com o objectivo de incentivar a escolhas de compras e utilização de alguns produtos ambientalmente sustentável:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Suprimir as instalações que contêm CFC; 2) Verificar a estanquidade dos equipamentos que contêm CFC, HCFC ou HFC e que não possam ser substituídos por outros (que não contenham); 3) Reduzir o uso de insecticidas, herbicidas e fungicidas; 4) Utilizar adubos orgânicos em substituição de adubos químicos; 5) Regar de forma equilibrada, tendo em atenção a hora do dia, a humidade, o tempo e as plantas a regar; 6) Escolher plantas adaptadas ao contexto local que exijam menos cuidados e recursos para as manter saudáveis; 7) Utilizar papel ecológico; 8) Dar preferência por produtos com rótulo ecológico; 9) Dar preferência a: <ol style="list-style-type: none"> a. Produtos de agricultura biológica; b. Produtos locais ou regionais; c. Provenientes de comércio justo; d. Produtos orgânicos/biológicos; e. Produtos sazonais (típicos da época do ano em questão).

Fonte: Adaptado de Sloan *et al* (2009), Lima (2003), Accor (2009)

Desta forma, pretende-se generalizar a aceitação e implementação de práticas ambientais, com dois objectivos fundamentais em vista. Em primeiro lugar, como já tem vindo a ser mencionado ao longo deste projecto, deseja-se diminuir o impacto da pegada ecológica do funcionamento dos estabelecimentos hoteleiros no ambiente. Em segundo, pretende-se generalizar a adopção destas práticas, ambicionando com isso tornar os preços dos estabelecimentos aderentes menos elevados (tendo em atenção que algumas medidas exigem um investimento inicial, de alguma forma elevado, mas que, a médio e longo prazo, se reflectem numa diminuição de custos), de modo a torná-los mais competitivos, não só no aspecto da diferenciação pela demonstração da sua preocupação com o ambiente, mas também a nível económico e financeiro.

6.4. Sugestões para Investigações Futuras

Considerando que nenhuma investigação é completa e definitiva, poderá ser interessante complementar este trabalho com outros ou até realizar outras investigações que lhe estejam relacionadas.

Assim, constatou-se que existem alguns aspectos importantes para o assunto que não foram considerados neste projecto, devido a alguns factores (como a falta de tempo e recursos e a impossibilidade de abranger todas as questões) e que seriam interessantes. Exemplo de um aspecto que não foi avaliado é a questão do ruído como fonte de poluição (aspecto

mencionado no Capítulo 2. Impactos, ao nível dos impactos ambientais do turismo), pois a sua intensidade poderá perturbar o meio ambiente envolvente (principalmente, animal) e o bem-estar humano, podendo conduzir, por um lado, ao afastamento de algumas espécies do seu habitat natural e, por outro, a reclamações e antipatia por parte dos residentes ou outros turistas em relação ao(s) estabelecimento(s).

Também a própria construção do edifício poderá ser um aspecto relevante para o conhecimento do impacto dos estabelecimentos hoteleiros no ambiente e da forma como deverá ser alterada para o minimizar, pois os materiais e a forma como são utilizados (entre outras possíveis alternativas de técnicas, etc. de construção) podem contribuir, entre outros aspectos, para um melhor isolamento da temperatura e do ruído, o que, por um lado, permite diminuir os consumos de energia e água desnecessários e, por outro, permite controlar e diminuir os custos do consumo desses recursos.

Outro aspecto que também seria importante analisar, até porque é uma questão fundamental para o assunto é a legislação existente que imponha determinadas medidas, pois apesar de ter sido um dos motivos mais apresentados pelos estabelecimentos para a implementação de um sistema de gestão ambiental no questionário aplicado (Capítulo 5. Análise de Resultados), este aspecto não foi considerado na realização deste projecto. Como tal, torna-se essencial que se conheça detalhadamente todas as vertentes da questão, até para poder analisá-la e saber se será a correcta ou até se ainda necessita ser modificada, de modo a que a abrangência da protecção ambiental como resultado do funcionamento das unidades hoteleiras seja total, mas também, como já referido anteriormente neste capítulo, não sejam impostas medidas que vão contra a legislação em vigor.

A decisão de implementação de um sistema de gestão ambiental por parte da Administração e, conseqüentemente a aplicação prática das medidas desse sistema, terá com certeza reflexo sobre os hábitos dos funcionários. Assim, poderá ser interessante avaliar a satisfação ou opinião destes relativamente à imposição dessas regras, visto que a sua maioria deve provavelmente alterar as suas rotinas no trabalho. Contudo, essa avaliação deverá ser realizada com algum cuidado e anonimato, dada a subjectividade e delicadeza do assunto e um hipotético receio de possíveis represálias.

Por fim, será relevante para o estudo da sustentabilidade como um todo que se efectuem investigações sobre as suas diferentes vertentes, ou seja, é importante conhecer a relação entre os estabelecimentos hoteleiros e os seus impactos na economia, cultura e sociedade em que exercem a sua actividade. Desta forma, ficar-se-á a conhecer as conseqüências das unidades sob vários aspectos (e não só ambiental), o que contribui para que a actividade hoteleira consiga gradualmente ser uma actividade equilibrada.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA, G. *et al.* (31 Julho a 02 Agosto 2008). Ecoeficiência no Tratamento de Resíduos das Empresas Hoteleiras: Um caso de estudo. Em: IV Congresso Nacional de Excelência em Gestão – Responsabilidade Socioambiental das Organizações Brasileiras, Niterói (RJ, Brasil)
- ARCHER, B; COOPER, Chris. (1998). The positive and negative impacts of tourism, pp. 63-81 em Theobald, W.F. (ed.) *Global Tourism*, 2.^a edição. Butterworth-Heinemann, Oxford
- BARROS, Aidil Jesus Paes de; LEHFEL, Neide Aparecida de Souza. (1986). *Fundamentos de Metodologia*, McGraw-Hill, São Paulo
- CARETO, Hélder; LIMA, Susana. (2006). *Turismo e Desenvolvimento Sustentável 1*, GEOTA – Grupo de Estudos de Ordenamento do Território e Ambiente, Lisboa
- CARETO, Hélder; LIMA, Susana. (2007). *Turismo e Desenvolvimento Sustentável 2*, GEOTA – Grupo de Estudos de Ordenamento do Território e Ambiente, Lisboa
- CLAVER-CORTÉS, Enrique *e tal.* (2007). Environmental Strategies and their Impact on Hotel Performance. *Journal of Sustainable Tourism*, n.º 6, Vol. 15:663-679
- COLTMAN, Michael M. (1989). *Tourism Marketing*, Van Nostrand Reinhold, Nova Iorque
- COOPER, Chris; HALL, Michael. (2008). *Contemporary Tourism – An International Approach*, Butterworth-Heinemann, Burlington
- CORDEIRO, Itamar; Leite, Nathália; Partidário, M. Rosário. (2009). Considerações sobre Instrumentos de Avaliação de Sustentabilidade de Destinos Turísticos. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, n.º 12, 81-95
- COTTRELL, Stuart *et al.* (2004). Measuring the Sustainability of Tourism in Manuel Antonio and Texel: A Tourist Perspective. *Journal of Sustainable Tourism*, n.º 5, Vol. 12: 409-431
- CUNHA, Licínio. (1997). *Economia e Política do Turismo*, McGraw-Hill de Portugal, Alfragide
- GHIGLIONE, Rodolphe; MATALON, Benjamin. (2005). *O Inquérito – Teoria e Prática*, 4.^a edição, Celta Editora, Oeiras
- GIL, António Carlos. (1994). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*, 4.^a edição, Editora Atlas, São Paulo

- GOODALL, B. (2003). Environmental auditing: a means to improving tourism's environmental performance, pp. 192-227 em Cooper, Chris (ed.) *Aspects of Tourism: Classic Reviews in Tourism*. Channel View Publications, Clevedon
- HAMELE, Herbert. (2001). Ecolabels for tourism in Europe: the European Ecolabel for Tourism?, pp. 175-188. Em: X. Font e R.C. Buckley (eds) *Tourism Ecolabelling Certification and Promotion of Sustainable Management*. CABI Publishing, Wallingford
- HAMMOND, Allen *et al.* (1995). *Environmental indicators: a Systematic Approach to Measuring and Reporting on Environmental Policy Performance in the Context of Sustainable Development*, World Resources Institute, Washington
- IGNARRA, Luiz Renato. (2003). *Fundamentos do Turismo*, 2.^a edição, Pioneira Thomson Learning, São Paulo
- HOLLOWAY, J. Christopher. (1995). *The Business of Tourism*, 4.^a edição, Longman, Harlow
- INSKEEP, Edward. (1991). *Tourism Planning – An Integrated and Sustainable Development Approach*, Van Nostrand Reinhold, Nova Iorque
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. (1994). *Fundamentos de Metodologia Científica*, 3.^a edição revista e ampliada, Editora Atlas, São Paulo
- LASHLEY, Conrad. (2001). *Empowerment*, Butterworth-Heinemann, Oxford
- LICKORISH, Leonard J.; JENKINS, Carson L. (1997). *An Introduction to Tourism*, Butterworth-Heinemann, Oxford
- LIMA, Susana M. P. G. (2003). *A Gestão Ambiental no Sector Hoteleiro: Desempenho Ambiental e Adaptação Institucional*, Tese de Mestrado em Gestão e Políticas Ambientais. Departamento de Ambiente e Ordenamento, Departamento de Biologia, Departamento de Geociências, Departamento de Química - Universidade de Aveiro, Aveiro
- McINTOSH, Robert W.; *et al* (cop. 1995). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*, John Wiley, Nova Iorque
- McNAMARA, Karen Elizabeth; GIBSON, Chris. (2008). Environmental Sustainability in Practice? A Macroscale Profile of Tourist Accommodation Facilities in Australia's Coastal Zone. *Journal of Sustainable Tourism*, n.º 1, Vol. 16: 85-100
- MATHIESON, Alister; WALL, Geoffrey. (1990 repr). *Tourism: Economic, Physical and Social Impacts*, Longman Scientific & Technical, Harlow (Essex)

- MATHIESON, Alister; WALL, Geoffrey. (cop. 2006). *Tourism: Change, Impacts and Opportunities*, Pearson Education, Harlow (Essex)
- MIDDLETON, Victor T. C. (1998). *Sustainable Tourism – A Marketing Perspective*, Butterworth-Heinemann, Oxford
- MIHALIC, Tanja. (2000). Environmental Management of a Tourist destination: a Factor of Tourism Competitiveness, *Tourism Management*, n.º 21: 65-78
- MILL, Robert Christie; MORRISON, Alastair M. (1992). *The Tourism System: An Introductory Text*, Prentice Hall, Englewood Cliffs
- OPPENHEIM. (1999 rep). *Questionnaire Design, Interviewing and Attitude Measurement*, Pinter, London
- PIZAM, Abraham. (1994). Planning a Tourism Research Investigation, pp. 91-104 em Ritchie, J.R. e Goeldner, C.R. (eds.) *Travel, Tourism and Hospitality Research: A Handbok for Managers and Researchers*, John Wiley & Sons, Chichester
- ROCHA, Mário de Melo; CUNHA, Vicente Falcão e. (2010). *Dicionário de Direito do Ambiente*, Texto Editores, Alfragide
- ROBERTS, Sherma; TRIBE, John. (2008). Sustainability Indicators for Small Tourism Enterprises – An Exploratory Perspective, *Journal of Sustainable Tourism*, n.º 5, Vol. 16: 575-594
- SANTOS, Rossana. (2004). *Contributo para Prevenir e Melhorar a Segurança, Higiene e Saúde no Sector Hoteleiro: O Caso do Distrito de Aveiro*. Tese de Mestrado em Gestão e Planeamento em Turismo. Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial – Universidade de Aveiro, Aveiro
- SLOAN, Philip; *et al.* (2009). *Sustainability in the Hospitality Industry – Principles of Sustainable Operations*, Elsevier: Butterworth-Heinemann, Oxford
- SOROMENHO-MARQUES, V. (1998). *O Futuro Frágil: Os Desafios da Crise Global do Ambiente*, Publicações Europa-América, Lisboa
- STABLER, Michael J. *e tal.* (2010). *The Economics of Tourism*, 2.^a edição, Routledge, Oxon
- STRONG, W. Alan; HEMPHILL, Lesley A. (2006). *Sustainable Development Policy Directory*, Blackwell Publishing, Oxford
- VEAL, Anthony James. (2006). *Research Methods for Leisure and Tourism: A Practical Guide*, Longman, Harlow

- WALL, Geoffrey. (2010). Consequences of Tourism: Retrospective and Prospect. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, n.º 13/14, Vol. 1: 13-25
- WEBSTER, KATHRYN. (2006). *Environmental Management in the Hospitality Industry – A Guide for Students and Managers*, Thomson Learning, Londres
- WORLD TOURISM ORGANIZATION. (1995). *Definitions and Classifications for Tourism Statistics*, Madrid
- WORLD TOURISM ORGANIZATION. (1998a). *Agenda 21 for the Travel and Tourism Industry: Towards Environmentally Sustainable Development*, Madrid
- WORLD TOURISM ORGANIZATION. (1998b). *Guide for the Local Authorities on Developing Sustainable Tourism*, Madrid
- WORLD TOURISM ORGANIZATION. (2004). *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations: A Guidebook*, Madrid

Sítios electrónicos

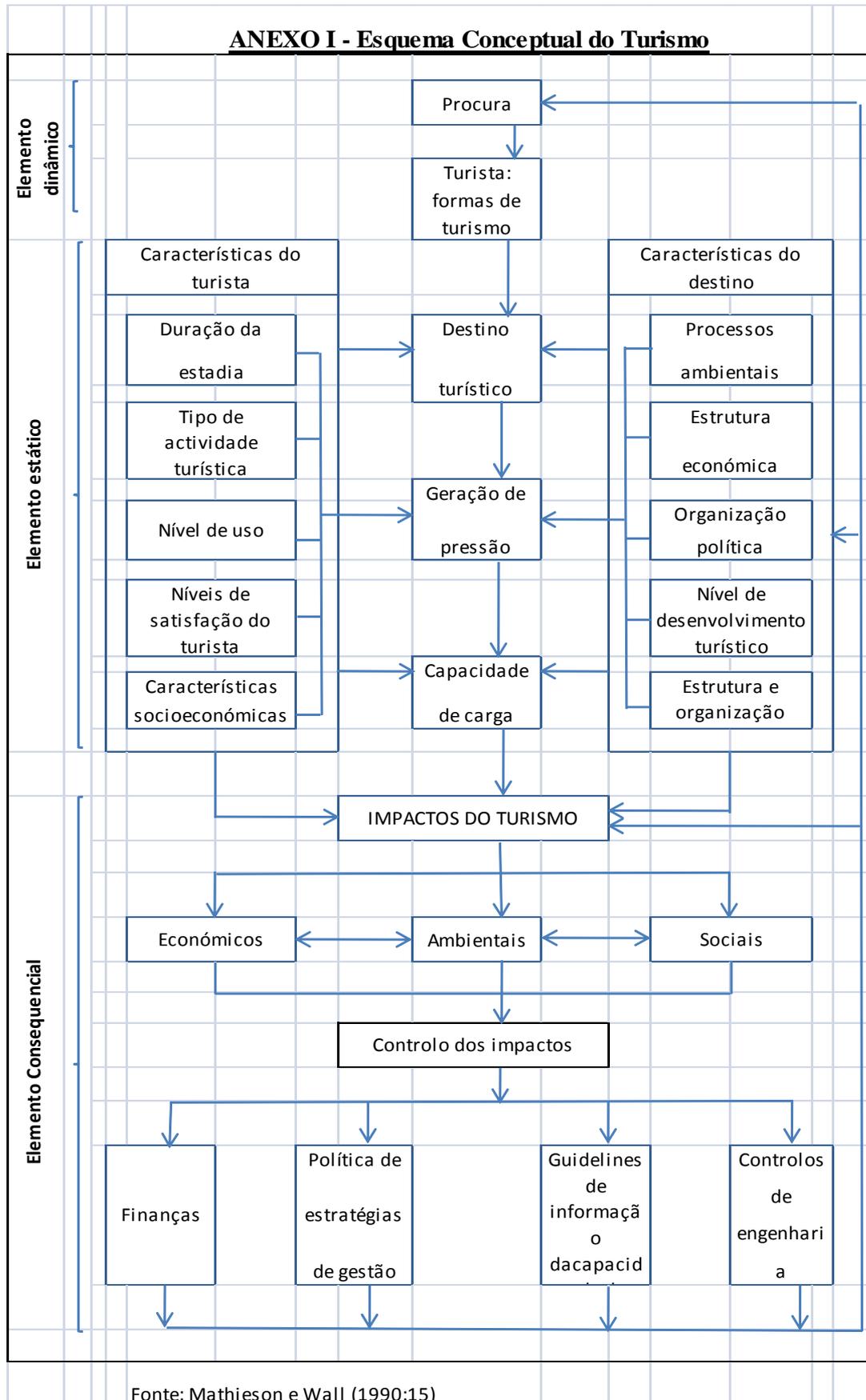
- Accor (2009). *Carta Ambiental dos Hotéis Accor – Guia Prático*. Acedido em 07 de Março de 2009, em: www.accor.com/groupe/dev_durable/engagement.asp
- Agência Portuguesa do Ambiente (2009). *EMAS*. Acedido em 29 de Janeiro de 2009, em: www.apambiente.pt/INSTRUMENTOS/GESTÃOAMBIENTAL/EMAS/Paginas/default.aspx
- Agência Portuguesa do Ambiente (2010). *EMAS*. Acedido em 10 de Maio de 2010, em: www.apambiente.pt/Instrumentos/GestãoAmbiental/emas/historical/Documents/guidance01_pt.pdf
- Águas de Portugal (2011). *Eutrofização*. Acedido em 06 de Abril de 2011, em: <http://www.adp.pt/content/index.php?action=detailfo&rec=2088&t=EUTROFIZACAO>
- Ambitur (2008, 17 de Junho). *Porque se certificam os Hotéis?* Acedido em 07 de Janeiro de 2009, em: www.ambitur.pt/site/news.asp?news=13011
- Associação Bandeira Azul (2009). *Guia de Interpretação e Explicação do Programa “Chave Verde” – 2010*. Acedido em 25 de Março de 2009, em: www.abae.pt/programa/ChaveVerde/documentacao/guia.pdf
- Associação Hotéis de Portugal (2009). *A Chave Verde – Novo programa de educação ambiental para um turismo sustentável*. Acedido em 25 de Março de 2009, em: www.hoteis-portugal.pt/data=read.obj&mod=news&aid=880

- Comissão das Comunidades Europeias (2010). *Uma politica de turismo europeia renovada: Rumo a uma parceria reforçada para o turismo na Europa*. Acedido em 19 de Janeiro de 2010, em: www.min-economia.pt/document/com2006_134_Turismo_PT.pdf
- Comissão Europeia (2010). *EMAS – The European Eco-Management and Audit Scheme*. Acedido em 10 de Maio de 2010, em: http://ec.europa.eu/environment/emas/about/summary_en.htm
- Direcção Geral da Empresa – Ministério da Economia e Inovação (2009). *Rótulo Ecológico para Serviços de Alojamento Turístico*. Acedido em 01 de Maio de 2009, em: [www.dgcc.pt/anexos/servico%20de%20alojamento%20turistico%20partes%201%20e%202%20\(362%20KB\).pdf](http://www.dgcc.pt/anexos/servico%20de%20alojamento%20turistico%20partes%201%20e%202%20(362%20KB).pdf)
- EICPME.IAPMEI (2011). *Gestão Ambiental – EMAS – Sistema Comunitário de Eco-Gestão e Auditoria*. Acedido em 11 de Abril de 2011, em: http://www.eicpme.iapmei.pt/eicpme_art_03.php?actual=0&temaid=21&temasubid=150&id=22
- IIEFP (2009). *Boas Práticas Ambientais – Comércio e Serviços*. Acedido em 01 de Junho de 2009, em: http://portal.iefp.pt/xeobd/attachfileu.jsp?.look_parentboui=25014338&att_disply=n&att_download=y
- Instituto Português da Qualidade (2006). NP EN ISO 14001: 2004 + Emenda 1: 2006
- International Organization for Standardization (2010). Certification. Acedido em 11 de Maio de 2010, em: www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_standards/certification.htm
- NORMA ISO 14001: 2004 – NP EN ISO 14001
- Portal da Sustentabilidade. (2011). *Turismo e a Sustentabilidade*. Acedido em 29 de Abril de 2011, em: http://www.sustentabilidade.org.br/conteudos_sust.asp?categ=18
- Psillakis, Lucas (2009). *GREEN GLOBE 21 – The Worldwide Environmental Standard for the Tourism Industry*. Acedido em 25 de Março de 2009, em: www.psillakis.com/environment/Green%20Globe%2021%20Leaflet.pdf
- QUERCUS (2011). *O que é a Pégada Ecológica?* Acedido em 12 de Abril de 2011, em: <http://conservacao.quercusancn.pt/content/view/46/70/>
- Regulamento (CE) N.º 1221/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de Novembro de 2009, relativo à participação voluntária de organizações num sistema

comunitário de ecogestão e auditoria (EMAS), que revoga o Regulamento (CE) n.º 761/2001 e as Decisões 2001/681/CE e 2006/193/CE da Comissão

- Turismo de Portugal. (2008). *Boas Práticas Ambientais nos Estabelecimentos Hoteleiros – 2006*, Lisboa
- Tuv Rheinland (2009). *Certificação Eco-Hotel*. Acedido em 24 de Março de 2009, em: www.tuv.pt/certificacao/eco_hotel.html
- União Europeia (2009). *EMAS – The European Eco-Management and Audit Scheme*. Acedido em 01 de Maio de 2009, em <http://europa.eu/scadplus/leg/pt/lvb/128022.htm>

ANEXOS



ANEXO II - Agenda 21 para a Indústria de Viagens & Turismo – Objectivos e características

	Destinatários: Departamentos governamentais, NTAs e organizações comerciais representativas	Destinatários: Empresas
Objectivo principal	Estabelecer sistemas e processos para incorporar considerações de desenvolvimento sustentável no âmbito do processo de decidir e identificar acções necessárias para fazer com que o desenvolvimento turístico exista.	Estabelecer sistemas e processos para incorporar questões sobre desenvolvimento sustentável como parte da sua função de gestão principal e para identificar acções necessárias para que o desenvolvimento turístico exista.
Áreas de prioridade	<p>i. Avaliar a capacidade do quadro de trabalho voluntário, económico e regulador existente para um turismo sustentável – “analisar a predisposição reguladora, económica e voluntária para o turismo sustentável e para o desenvolvimento ou apenas aconselhar o desenvolvimento de políticas que” levem a um turismo sustentável:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar o sistema actual de regulamentação (internacional e nacional) e de voluntariado que têm como objectivo principal a sustentabilidade do turismo, ▪ Desenvolver parcerias entre as autoridades relevantes e a indústria do turismo, de forma a criar as melhores condições regulamentares, económicas e de voluntariado para atingir a sustentabilidade, ▪ Utilizar instrumentos económicos para: <ul style="list-style-type: none"> – Incluir no preço dos produtos e serviços o custo de qualquer dano ambiental causado no fabrico, uso ou eliminação dos produtos, – Fornecer benefícios às empresas que implementam procedimentos de minimização de resíduos e utilizam produtos reciclados ou recicláveis, – Garantir que o custo real do consumo de energia é reflectido no custo final do consumo, beneficiando as empresas que minimizam o consumo de energia, – Ter em atenção o uso e a gestão de substâncias potencialmente perigosas (princípio do poluidor-pagador, etiquetas de correcto manuseamento e eliminação), ▪ Analisar qual o sistemas de incentivos mais apropriado para premiar a boa prática ambiental dentro da indústria do turismo, ▪ Encorajar empreendedorismo 	<p>i. Minimizar o desperdício – “minimizar a utilização de recursos, maximizar a qualidade da produção e minimizar o fabrico de resíduos”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reduzir a quantidade de resíduos, seleccionando produtos que impliquem o mínimo de lixo, ▪ Escolher fornecedores que concordem em minimizar os resíduos dos seus produtos ou insistir que os fabricantes minimizem ou reutilizem embalagens que não sejam essenciais, ▪ Reutilizar produtos, sempre que possível, ▪ Reciclar quando reduzir ou reutilizar não é possível, ▪ Encorajar os funcionários a pôr em prática os princípios da minimização de lixo em casa, ▪ Trabalhar com governos e outras autoridades para estabelecer esquemas de rotulagem, de maneira a identificar qual a forma de eliminação dos produtos, mais amiga do ambiente

	Destinatários: Departamentos governamentais, NTAs e organizações comerciais representativas	Destinatários: Empresas
	<p>responsável, através de códigos de prática,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer um painel de “turismo sustentável” para facilitar a criação de parcerias entre os vários “stakeholders” e entre países desenvolvidos e em vias de desenvolvimento, tendo em vista partilhar experiências 	
	<p>II. Avaliar as implicações ambientais, culturais e económicas das operações da organização – “examinar as operações internas da organização, de forma a avaliar as implicações das suas actividades no desenvolvimento sustentável”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar os recursos, como a água e a energia, da forma mais eficiente, • Tratar as águas residuais antes de as eliminar ou, sempre que possível, reciclá-las ou reutilizá-las, • Minimizar a produção de águas residuais através de programas para reduzir o consumo, reutilizar produtos e reciclar produtos, • Reduzir o máximo possível o uso de substâncias perigosas, • Incentivar os funcionários a utilizar meios de transportes mais ecológicos, como andar de bicicleta e andar a pé, • Adoptar políticas e programas que apoiam a igualdade de oportunidades, • Incentivar os funcionários e os clientes a adoptarem formas de consumo mais sustentáveis 	<p>II. Conservação e gestão de energia – “reduzir o uso de energia e reduzir as emissões potencialmente prejudiciais para a atmosfera”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar programas para reduzir o consumo excessivo de energia, • Pesquisar maneiras alternativas de produzir energia amigas ao ambiente, como a solar, eólica..., • Desenvolver, utilizar e divulgar tecnologia que poupe energia, • Integrar factores de eficiência energética aquando de novas acções/ desenvolvimentos, • Formação aos funcionários sobre os benefícios das iniciativas de poupança de energia
	<p>III. Formação, educação e o consciencializar do público – educar todos os intervenientes no turismo sobre a necessidade de desenvolver formas de turismo mais sustentáveis e fornecer condições para desenvolver tarefas nesse sentido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabalhar com o responsável do governo pela educação e outras autoridades de relevo para garantir que questões relacionadas com o desenvolvimento sustentável são incluídas nos programas das escolas, • Trabalhar com empresas e organizações do turismo para fornecerem conhecimentos de gestão ambiental apropriados para os intervenientes na indústria, aos vários níveis, • Incentivar as empresas a divulgar a mensagem de sustentabilidade aos 	<p>III. Gestão de recursos de água potável – “proteger a qualidade dos recursos hídricos e utilizar os recursos existentes eficiente e equilibradamente”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar todas as medidas possíveis para proteger a qualidade da água potável, • Minimizar o desperdício de água através da manutenção regular, • Trabalhar com os clientes para reduzir o consumo de água, • Utilizar ferramentas para poupar água, mantendo ao mesmo tempo a qualidade dos serviços • Reutilizar e reduzir o consumo de água, sempre que possível, • Incentivar os funcionários e os clientes a integrar as práticas de gestão da água em casa no seu

	Destinatários: Departamentos governamentais, NTAs e organizações comerciais representativas	Destinatários: Empresas
	clientes, comunidades e fornecedores	dia-a-dia
	<p>IV. Planear para desenvolvimento turístico sustentável – “desenvolver e implementar medidas de planeamento do uso da terra que maximizem os potenciais benefícios ambientais e económicos do turismo e que minimizem potenciais danos ambientais e culturais”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabalhar com as autoridades locais e regionais de planeamento para aumentar a atenção para os potenciais problemas associados a um planeamento e a uma gestão pobres, • Aconselhar as autoridades locais sobre os componentes de um destino turístico sustentável, • Orientar o desenvolvimento turístico de áreas sensíveis ou protegidos, em particular, • Garantir que as leis, medidas ou orientações de planeamento são implementadas e capazes de serem monitorizadas, • Ajudar as autoridades locais e regionais a avaliar a capacidade de um destino, com base nos recursos existentes, nos factores ambientais e nos factores culturais, • Na área dos transportes: <ul style="list-style-type: none"> – Desenvolver e promover sistemas de transporte eficientes, menos poluentes e com uma melhor relação custo-benefício, – Garantir que os novos projectos turísticos se encontrem localizados em áreas abrangidas por um sistema de transporte público eficiente, – Ter em atenção a gestão dos transportes eficiente, especialmente do transporte aéreo e das estradas 	<p>IV. Gestão das águas residuais – “minimizar as descargas de águas residuais, de forma a proteger o ambiente aquático, para salvaguardar a flora e a fauna e para conservar e proteger a qualidade dos recursos de água potável”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar “facilities” de tratamento de águas residuais em todo o mundo para garantir que todos os afluentes estão, pelo menos, de acordo com os padrões da Organização Mundial de Saúde e que poderão ser reutilizados com fins secundários, quando apropriado, • Estabelecer parcerias com outras empresas e governo, com o objectivo de implementar condições apropriadas para a existência de “facilities” para o tratamento de águas residuais, onde estas não existem, • Criar estruturas de recolha apropriadas para garantir que químicos potencialmente perigosos possam entrar no sistema de águas, • Estabelecer procedimentos de emergência, de maneira a garantir que o ambiente aquático se encontra protegido de desastres dentro do estabelecimento, • Sempre que possível, evitar o uso de produtos que contenham substâncias potencialmente perigosas
	<p>V. Facilitar a troca de informação, habilidade e tecnologia relativas ao turismo sustentável entre países desenvolvidos e em desenvolvimento – Comunicar as informações sobre turismo sustentável entre países desenvolvidos e países em vias de desenvolvimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribuir com experiências e informação sobre desenvolvimento sustentável para centros de recolha 	<p>V. Substâncias perigosas – “substituir produtos que possam conter substâncias perigosas por produtos amigos do ambiente”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examinar a necessidade de usar produtos que contem substâncias potencialmente perigosas e onde é possível usar produtos mais amigos do ambiente,

	Destinatários: Departamentos governamentais, NTAs e organizações comerciais representativas	Destinatários: Empresas
	<p>de dados e divulgar a existência desses centros,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver programas de cooperação com países menos desenvolvidos para lhes transmitir conhecimentos sobre turismo sustentável, • Trabalhar com a indústria do turismo, especialmente com as empresas internacionais sobre tecnologia não poluente; • Aconselhar os países em vias de desenvolvimento sobre os fundos e subsídios disponíveis para a criação e desenvolvimento de programas de turismo sustentável 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar as implicações ambientais e financeiras antes da compra de novos produtos, • Reduzir o uso de produtos contendo substâncias perigosas tanto quanto possível e reciclar ou reutilizar qualquer resíduo, • Estabelecer inventários e procedimentos relacionados com armazenamento para prevenir roubos ou acidentes, • Garantir que todo o pessoal sabe lidar com substâncias perigosas e em situações de emergência, • Transferir tecnologia e conhecimento benéficos para os países em vias de desenvolvimento
	<p>VI. Proporcionar a participação de todos os sectores da sociedade – garantir que todos os membros da sociedade têm as mesmas oportunidades de participarem no desenvolvimento de um turismo sustentável:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover a participação de mulheres e povos indígenas em formas apropriadas de desenvolvimento turístico, • Garantir que a participação dos povos indígenas no turismo é feita de acordo com a sua cultura e sociedade, • Garantir que mulheres, povos indígenas e idosos têm acesso a formação e oportunidades promocionais, • Trabalhar com as empresas e o departamento de educação para desenvolverem programas de formação adequados 	<p>VI. Transporte – “reduzir ou controlar as emissões prejudiciais para a atmosfera e os efeitos ambientais do transporte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar tecnologia de transporte moderna, minimizando as emissões para o ambiente (iniciativa, particularmente importante para as companhias aéreas, que devem funcionar com frotas o mais eficiente possível) • Ajudar países em vias de desenvolvimento a adquirir equipamento e conhecimento tecnológico, • Desenvolver esquemas de partilha de carros, andar de bicicleta ou andar para ir para o trabalho, • Fornecer informação aos clientes para os ajudar a usar os transportes públicos, ciclo vias ou caminhos pedestres, • Garantir junto das autoridades de planeamento que as paragens dos autocarros e outros pontos de paragem estão bem localizados, • Garantir junto dos fornecedores que as entregas não são feitas nas horas de maior tráfego, pois este contribui para o aumento das emissões atmosféricas, e quando o transporte está lotado, • Combinar com os produtores locais para que estes forneçam produtos locais, sempre que

	Destinatários: Departamentos governamentais, NTAs e organizações comerciais representativas	Destinatários: Empresas
		<p>possível,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Considerar o transporte como parte integrante dos planos de desenvolvimento
	<p>VII. Conceber produtos turísticos com base na sustentabilidade – desenvolver parcerias com a indústria do turismo e as autoridades locais, de forma a garantir que os novos produtos turísticos são criados para serem sustentáveis económica, ambiental e socioculturalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabalhar com as autoridades competentes e as empresas na área do turismo para desenvolver e implementar procedimentos de avaliação dos impactos ambientais, • Garantir que os novos projectos turísticos usam materiais locais, sempre que possível, • Garantir que os novos projectos incluem o fornecimento apropriado de energia, água, águas residuais e resíduos, dentro do regulamento existente, • Desenvolver fontes alternativas de água potável ou sistemas de reciclagem de água, onde esta é escassa, • Garantir que os materiais utilizados não prejudicam a saúde ou o ambiente, • Garantir que tecnologias fortemente orientadas para a mão-de-obra são aplicadas na construção, com o objectivo de criar emprego, • Utilizar o potencial da indústria do turismo para promover a paz entre países e pessoas, • Ajudar os consumidores a tomarem decisões de forma informada sobre os produtos turísticos de responsabilidade ambiental, adoptando ou desenvolvendo de “green labels” correctos e com sentido, • Encorajar actividades com pequeno impacto na floresta, • Gerir correctamente as actividades turísticas, de forma a proteger as áreas costeiras, • Usar o turismo como forma de reabilitar os ambientes urbanos ou industriais, • Encorajar parcerias entre a agricultura e o turismo para proteger as terras agrícolas 	<p>VII. Gestão e planeamento de uso do solo – gerir a procura de terra de uma maneira equilibrada, “garantindo que o desenvolvimento não perturba visualmente a paisagem e contribui para a conservação do ambiente e da cultura, ao mesmo tempo que gera rendimento”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avaliar os potenciais impactos ambientais, socioculturais e económicos de novos desenvolvimentos, • Prevenir impactos negativos ou minimizar impactos inevitáveis, • Controlar os impactos de todos os processos e procedimentos novos, • Utilizar materiais e mão-de-obra locais, • Utilizar tecnologias e materiais apropriados às condições locais em novos desenvolvimentos e reformas, • Trabalhar em conjunto com as autoridades regionais e nacionais, de forma a garantir as infra-estruturas adequadas em novos projectos ou actualizações de antigos, • Ter em consideração a capacidade de carga total e restrições aquando do desenvolvimento de novos produtos, • Trabalhar com outros sectores de actividade para garantir padrões de desenvolvimento equilibrados e complementares
	VIII. Medir progresso no alcance	VIII. Envolver quadros de pessoal, clientes

	Destinatários: Departamentos governamentais, NTAs e organizações comerciais representativas	Destinatários: Empresas
	<p>desenvolvimento sustentável – “estabelecer indicadores realistas do desenvolvimento turístico sustentável, aplicáveis a nível local e nacional, a partir dos quais o progresso pode ser monitorizado e avaliado”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ter em atenção a forma como a informação disponível pode ser utilizada para avaliar o progresso face ao desenvolvimento do turismo sustentável em cada país, • Trabalhar com a Organização Mundial do Turismo nos seus programas em curso para desenvolver um conjunto de indicadores que pode ser usado tanto pelas autoridades locais como pelas nacionais, • Trocar experiências e indicadores com outras organizações, 	<p>e comunidades em questões do meio ambiente – proteger e integrar os interesses das comunidades no desenvolvimento e garantir a aplicabilidade das lições ambientais por parte do “staff”, clientes e comunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ter em consideração a opinião de todos os sectores da comunidade na gestão de projectos turísticos, • Discutir planos e oportunidades de desenvolvimento com as comunidades locais, • Comunicar à comunidade quais os riscos e os benefícios da empresa, • Garantir que todos os membros da comunidade têm acesso a oportunidade de emprego e crescimento na empresa, • Melhorar o ambiente local,
	<p>IX. Parcerias para um desenvolvimento sustentável – desenvolver parcerias para facilitar o empreendedorismo responsável:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oferecer um mecanismo de coordenação entre os departamentos do Governo com responsabilidades sobre o desenvolvimento sustentável, o turismo e o ambiente, • Garantir que as políticas desenvolvidas pelo governo na área do turismo são coerentes, • Facilitar a troca de informação entre empresas e países, para que se desenvolvam produtos e serviços mais sustentáveis, • Introduzir incentivos e medidas de criação de consciência para que a indústria do turismo adopte procedimentos mais sustentáveis, • Promover ferramentas de gestão que encorajem o empreendedorismo responsável (ex: Green Globe), • Encorajar todos os intervenientes na indústria a dar formação aos seus funcionários em gestão ambiental, • Trabalhar com os governos para garantir que as infra-estruturas estão criadas para que as empresas possam funcionar de maneira sustentada, • Dar apoio à indústria do turismo para adoptar objectivos reais de redução e gestão do consumo de energia, materiais, resíduos, água potável e águas residuais 	<p>IX. Concepção para a sustentabilidade – “garantir que as novas tecnologias e produtos são criados, de forma a serem menos poluentes, mais eficientes, indicados/apropriados social e culturalmente e disponíveis em todo o mundo”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer políticas de sustentabilidade aplicáveis a toda a empresa, • Aumentar iniciativas de pesquisa e desenvolvimento, • Analisar os impactos ambientais, socioculturais e económicos de novos produtos, • Procurar soluções para problemas ambientais, tanto em países desenvolvidos como em vias de desenvolvimento, • Colher e analisar a informação disponível sobre a relação entre o sector de transporte e o ambiente, • Fornecer informação e apoio a escolas sobre questões ambientais, de maneira a ajudar as capacidades institucionais, científicas, de planeamento e gestão, • Trocar informação sobre problemas ambientais, através de centros de pesquisa

	Destinatários: Departamentos governamentais, NTAs e organizações comerciais representativas	Destinatários: Empresas
		<p>X. Parcerias para o desenvolvimento sustentável – “formar parceiras com vista à sustentabilidade a longo prazo”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribuir para o desenvolvimento económico e melhorar o bem-estar da comunidade local, • Incentivar o diálogo entre indústrias, com o objectivo de criar soluções para problemas comuns, • Trabalhar em conjunto com pequenas e médias empresas, com vista a trocar conhecimentos de gestão, desenvolvimento de mercado e tecnológicos, • Trabalhar com o governo para estabelecer um esquema, com o objectivo de atingir o desenvolvimento sustentável, • Promover a interacção entre turistas e comunidades locais, • Integrar os interesses das comunidades locais no processo de planeamento, para que estas participem no processo de desenvolvimento sustentável

Fonte: Adaptado de WTO, 1998a

		ANEXO III - Impactos Económicos do Turismo						
		Mathieson & Wall (1990)	Mathieson & Wall (2006)	Ignarra (2003)	Inskeep (1991)	Holloway (1995)	Mill & Morrison (1992)	Lickorish & Jenkins (1997)
Impactos Positivos	1	Contributo para a balança de pagamentos/receitas provenientes do estrangeiro	✓	✓		✓	✓	✓
	2	Gerador de rendimento *	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	3	Gerador de emprego *	✓	✓		✓	✓	✓
	4	Melhoria da estrutura económica do destino	✓	✓	✓	✓		
	5	Incentivo ao empreendedorismo	✓	✓			✓	
	6	Estímulo ao desenvolvimento regional e à redução das diferenças regionais		✓			✓	✓
	7	Redistribuição do rendimento a nível espacial e entre classes sociais			✓			
Impactos Negativos	1	Dependência da economia face ao turismo	✓	✓	✓			
	2	Aumento da inflação e sobrevalorização imobiliária	✓	✓	✓	✓		✓
	3	Aumento da predisposição para importar	✓	✓				✓
	4	Sazonalidade da produção e baixas taxas de retorno do investimento	✓	✓			✓	✓
	5	Criação de outros custos externos	✓	✓				
	6	Prioridade a investimentos turísticos em detrimento de outros investimentos para a população local (ex: sociais)			✓			✓
	7	Distorção do emprego (ao retirar trabalhadores de outros sectores económicos)				✓		
	8	Diferenças entre emprego criado para locais e estrangeiros				✓		
	9	Fuga de capital quando a propriedade do investimento é estrangeiro						✓

* Efeito multiplicador

ANEXO IV - Impactos Sociais do Turismo							
		Mathieson & Wall (2006)	Ignarra (2003)	Inskeep (1991)	Holloway (1995)	Mill & Morrison (1992)	Lickorish & Jenkins (1997)
Impactos Positivos	1	Legalização do jogo (aumento de emprego, rendimento e actividade turística)	✓				
	2	Religião como fonte de rendimento (postais, lembranças...)	✓				
Impactos Negativos	1	Alteração de valores tradicionais		✓		✓	✓
	2	Alteração de valores políticos					✓
	3	Xenofobia	✓				✓
	4	Neocolonialismo	✓			✓	
	5	Aumento do consumismo					✓
	6	Relaxamento dos valores morais					✓
	7	Aumento do consumo de drogas			✓		✓
	8	Aumento do consumo de álcool			✓		
	9	Perda de dignidade/identidade social			✓		✓
	10	Frustração ao falhar satisfazer novas necessidades					✓
	11	Vontade de imitar o estilo de vida dos turistas (sem que haja compreensão e capacidade para essa imitação)			✓		
	12	Aumento da mendicidade					✓
	13	Aumento da prostituição e turismo sexual	✓		✓	✓	✓
	14	Aumento do crime	✓		✓	✓	✓
	15	Legalização do jogo (aumento de problemas pessoais e familiares, corrupção política, crime organizado...)	✓			✓	
	16	Turismo como causa de profanação religiosa	✓				
	17	Conflito entre turistas e residentes derivado das diferenças religiosas			✓		
	18	Língua alterada consoante a natureza da relação turista-anfitrião e as suas características socioeconómicas	✓				
	19	Conflito entre turistas e residentes derivado das diferenças linguísticas			✓		
	20	possibilidade dos turistas contraírem uma doença no destino turístico, podendo depois contaminar outros destinos ou o seu local de residência	✓				

ANEXO V - Impactos Culturais do Turismo							
		Mathieson & Wall (2006)	Ignarra (2003)	Inskeep (1991)	Holloway (1995)	Mill & Morrison (1992)	Lickorish & Jenkins (1997)
Impactos Positivos	1	Turismo como forma de promover e desenvolver algumas regiões pobres ou não-industrializadas	✓				✓
	2	Turismo como factor de protecção a longo prazo de áreas de grande beleza natural ou valor cultural					✓
	3	Turismo como renovador de tradições de arquitectura locais	✓				✓
	4	Renascimento de artes e artesanato locais, bem como de actividades culturais tradicionais em áreas ambientalmente protegidas	✓			✓	✓
	5	Renascimento da vida cultural e social da população local (através do encorajamento de contactos entre o próprio país, novas pessoas e actividades locais)				✓	✓
	6	Renascimento da gastronomia local				✓	
	7	Orgulho na cultura e tradições locais	✓			✓	
	8	Aumento do interesse em outras culturas				✓	
Impactos Negativos	1	Possibilidade de aculturação	✓	✓	✓		
	2	Alteração dos processos de fabrico artesanais, de acordo com a procura	✓	✓	✓	✓	✓
	3	Adaptação do folclore às exigências o turismo	✓	✓	✓	✓	
	4	Alteração da arquitectura local às exigências do turismo	✓	✓			✓
	5	Alteração da maneira de viver da população local face às exigências da procura turística		✓			✓
	6	Processo de não desenvolvimento cultural para satisfazer a procura turística					✓

ANEXO VI - Impactos Ambientais do Turismo								
		Mathieson & Wall (2006)	Ignarra (2003)	Inskeep (1991)	Holloway (1995)	Mill & Morrison (1992)	Lickorish & Jenkins (1997)	
Impactos Positivos	1	Conservação de áreas naturais importantes		✓			✓	
	2	Conservação de locais arqueológicos e históricos		✓			✓	
	3	Melhoria da qualidade ambiental (incentivo a "limpar" o ambiente em geral - ar, água, som- e a melhorar a estética ambiental)			✓			✓
	4	Melhoria do ambiente (planeamento q torna uma área potencialmente interessante, q não o seria anteriormente)			✓			✓
	5	Melhoria de infra-estruturas			✓			✓
	6	Aumento da consciência ambiental			✓			
Impactos Negativos	1	Poluição da água - superfície e subterrânea	✓	✓	✓	✓		✓
	2	Poluição do ar	✓	✓	✓	✓		✓
	3	Poluição sonora	✓		✓	✓		✓
	4	Poluição visual	✓	✓	✓	✓		✓
	5	Superlotação e congestionamento (físico e psicológico)	✓	✓		✓		✓
	6	Problemas relacionados com o uso da terra		✓	✓			✓
	7	Perturbação ecológica (ex.: habitats, espécies animais e vegetais)	✓	✓	✓	✓		✓
	8	Perigos ambientais (ex.: erosão, cheias, deslizamentos de terra)	✓		✓	✓		✓
	9	Danos em locais históricos e arqueológicos			✓	✓		✓
	10	Poluição arquitectónica	✓					
	11	Expansão e desenvolvimento ao longo da orla costeira	✓					
	12	Problemas relacionados com a eliminação incorrecta de lixo	✓	✓	✓	✓		✓
	13	Problemas relacionados com a saúde dos organismos biológicos	✓	✓				
	14	Problemas relacionados com a saúde do ser humano		✓				

ANEXO VII – O crescimento do Turismo e seus Impactos

Actividades pressionadas do Meio Ambiente	Pressões	Respostas primárias	Respostas secundárias
1. Permanente modificação do Meio Ambiente <ul style="list-style-type: none"> a) Impactos físicos: <ul style="list-style-type: none"> – Expansão urbana – Redes de transporte – Facilidades turísticas – Marinas, cais b) Mudança no uso do solo: <ul style="list-style-type: none"> – Expansão das áreas de recreação 	Modificações do ambiente local: <ul style="list-style-type: none"> • Crescimento dos ambientes urbanos • Terras deixam de ser utilizadas para a produção primária 	<ul style="list-style-type: none"> – Mudanças nas habitações – Mudanças na população das espécies biológicas – Mudanças na saúde e bem-estar da população – Mudanças na paisagem visual 	Individuais: <ul style="list-style-type: none"> • Impactos nos valores estéticos Medidas colectivas: <ul style="list-style-type: none"> • Gastos com melhoria do meio ambiente • Gastos com a manutenção da conservação • Delimitação de áreas de preservação da vida selvagem e de parques nacionais • Controles de acesso nas áreas recreacionais
2. Geração de resíduos de lixo: <ul style="list-style-type: none"> • Urbanização • Transportes 	Cargas de poluição: <ul style="list-style-type: none"> • Emissões • Descargas de efluentes • Depósito de lixo sólido • Poluição sonora (carros, aviões) 	Mudanças na qualidade do meio ambiente: <ul style="list-style-type: none"> • Água • Ar • Solo • Saúde dos organismos biológicos • Saúde dos homens 	Medidas individuais defensivas dos residentes locais: <ul style="list-style-type: none"> • Ar condicionado • Reciclagem do lixo • Protestos e mudança de atitude ante os turistas • Mudança de atitude diante do meio ambiente • Declínio das receitas do turismo Medidas defensivas colectivas: <ul style="list-style-type: none"> • Gastos com a poluição deixada pelos turistas com os produtos industrializados • Limpeza de rios e praias

ANEXO VIII - Resumo de Boas Práticas Ambientais

	Energia	Água	Resíduos	Biodiversidade
Sloan <i>et al.</i> (2009)	<ul style="list-style-type: none"> Utilização de bombas geotermiais e novas tecnologias para aquecimento, ventilação e ar condicionado <ul style="list-style-type: none"> Energia solar Energia eólica Energia hidráulica Energia geotérmica Biomassa (energia produzida a partir de plantas ou outros materiais biológicos, como o biogás, milho, resíduos das colheitas e madeira) Realizar uma auditoria aos níveis de consumo e às energias consumidas Definir e implementar objectivos de consumos atingíveis Sistemas de quartos inteligentes <ul style="list-style-type: none"> Limitar o controlo do termostato nos quartos e áreas comuns Usar o ar exterior para refrescar Garantir que o aquecimento e o resfriamento não podem ser feitos ao mesmo tempo Manutenção regular Cortinas para controlar o calor solar Janelas protegidas com toldos 	<ul style="list-style-type: none"> Utilização de controladores de fluxo nas torneiras e duchas Utilização de temporizadores nas torneiras Colocação de um dispositivo no depósito de água nas casas de banho para controlar as descargas Adopção de sistemas de descargas economizadoras Lavandaria: <ul style="list-style-type: none"> Utilização de máquinas de lavar roupa que consomem menos água e detergentes Incentivar os clientes a reutilizarem os lençóis e as toalhas durante mais do que um dia Piscinas e Spas: <ul style="list-style-type: none"> Baixar um pouco a temperatura para evitar a evaporação sem comprometer o conforto Utilização de capas para evitar a evaporação Jardins: <ul style="list-style-type: none"> Cultivo de plantas indígenas que requerem menos rega, fertilizantes e pesticidas Regar apenas somente no início ou final do dia Desligar fontes e afins durante a noite Utilização de águas recicladas, provenientes dos banhos, lavatórios, 	<ul style="list-style-type: none"> Adopção de estratégias de redução Adopção de estratégias de reutilizar: <ul style="list-style-type: none"> Reutilizar têxteis (dar novas utilizações) Reutilizar embalagens Reutilizar garrafas e copos Dar um novo uso à comida, doando a comida que já não pode nos hotéis e restaurantes ser usada a instituições de solidariedade ou a quintas para alimentação dos animais Adopção de estratégias de reciclagem Compostagem 	<ul style="list-style-type: none"> Preferência por produtos locais Pagamento justo para os agricultores locais Preferência por alimentos orgânicos Preferência por ingredientes sazonais, ou seja, que sejam típicos da estação do ano em questão Preferência por produtos de comércio justo
Accor (2009)	<ul style="list-style-type: none"> Definir objectivos de restrição do consumo Acompanhar e analisar os consumos mensalmente Fazer lista de melhorias técnicas Manutenção preventiva Garantir a optimização da utilização das instalações eléctricas Sistema de iluminação eficaz nas fachadas Lâmpadas fluorescentes compactas para a iluminação permanente Lâmpadas fluorescentes compactas nos quartos LED's para reclamos luminosos externos LED's para sinalização das saídas de segurança Mini-bares económicos nos hotéis Isolar tubagens que transportam fluidos quentes/frios Caldeiras económicas Recuperar energia do sistema de ventilação Sistema de ar condicionado economizador de energia Recuperar a energia do sistema de climatização Painéis solares para produção de água quente sanitária Painéis solares para aquecimento da água das piscinas Dar prioridade à energia verde 	<ul style="list-style-type: none"> Definir objectivos de restrição do consumo Acompanhar e analisar os consumos mensalmente Utilizar redutores de débito nas torneiras Utilizar redutores de débito nos duchas Utilizar casas de banho económicas no que diz respeito ao consumo de água Utilizar uma lavandaria económica no que diz respeito ao consumo de água <ul style="list-style-type: none"> Triagem prévia da roupa de cama para lavar separadamente as partes mais sujas Escolha do ciclo correcto e carga plena para efectuar as lavagens Propor uma reutilização das toalhas Propor uma reutilização dos lençóis Eliminar os sistemas de refrigeração nos quais há perda de água Utilizar a água da chuva 	<ul style="list-style-type: none"> Águas residuais: <ul style="list-style-type: none"> Recolher óleos alimentares usados Recolher gorduras alimentares Tratar ou fazer tratar as águas residuais Reciclar as águas residuais Reciclar: <ul style="list-style-type: none"> Embalagens de papel/cartão Papéis, jornais e revistas Embalagens de vidro Embalagens plásticas Embalagens metálicas Limitar a utilização de embalagens não reutilizáveis para o aprovisionamento do hotel Organizar a triagem nos quartos Limitar a embalagem individual dos produtos de higiene nos quartos Reciclar os produtos orgânicos do restaurante Reciclar os resíduos verdes dos jardins Tratar as pilhas/acumuladores do hotel e dos clientes Reciclar os resíduos eléctricos e electrónicos Reciclar os tinteiros e os toners Tratar os tubos/lâmpadas fluorescentes compactas 	<ul style="list-style-type: none"> Camada de ozono <ul style="list-style-type: none"> Suprimir as instalações que contêm CFC Verificar a estanquidade dos equipamentos contendo CFC, HCFC ou HFC Biodiversidade: <ul style="list-style-type: none"> Reduzir a utilização de insecticidas Reduzir a utilização de herbicidas Reduzir a utilização de fungicidas Utilizar adubos orgânicos Regar de forma equilibrada Utilizar plantas adaptadas ao contexto local Plantar pelo menos uma árvore por ano Participar em acções de preservação do ambiente local Compras ecológicas: <ul style="list-style-type: none"> Utilizar papel ecológico Favorecer os produtos com rótulo ecológico Favorecer a agricultura biológica
Turismo de Portugal (2009)	<ul style="list-style-type: none"> Utilização de lâmpadas economizadoras de energia Aproveitamento da energia solar para aquecimento de água Isolamento térmico e acústico das janelas Utilização de sistemas de ar condicionado eficientes Instalação de sistemas automáticos de desligamento das luzes 	<ul style="list-style-type: none"> Autoclismos de baixo consumo de água (cargas diferenciadas) Utilização de água de qualidade inferior para rega ou lavagem Instalação de sistemas automáticos de rega com controlo do grau de humidade Mudanças de toalhas e lençóis a pedido dos hóspedes Utilização de temporizadores nas torneiras 	<ul style="list-style-type: none"> Utilização de resíduos para compostagem Não colocar à disposição produtos descartáveis ou de utilização única, excepto quando exigido por lei Existência de recipientes para recolha selectiva: <ul style="list-style-type: none"> Vidro Papel Embalagens 	

Lima (2003)	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas de gestão de energia Lâmpadas economizadoras de energia Interruptor geral para os quartos de hóspedes Contactos interruptores para o ar condicionado Aproveitamento de energias regeneradas: <ul style="list-style-type: none"> Energia solar Energia fotovoltaica Energia eólica Biogás Recuperação de calor 	<ul style="list-style-type: none"> Mudança de roupa variável WC – teclas para economizar água Limitador de fluxo Torneiras misturadoras com sensor 2.º circuito de água (para água industrial, água do mar ou água da chuva) Irrigação do jardim com água industrial depurada 	<ul style="list-style-type: none"> Renúncia de embalagens de doses/embalagens não recuperáveis Utilização de garrafas recuperáveis Utilização de recipientes recuperáveis para depósitos de grande capacidade Separação do lixo: <ul style="list-style-type: none"> Papel Plástico Metal Compostagem Reciclagem Recolha e eliminação de lixo especial: <ul style="list-style-type: none"> Óleo velho Baterias 	<ul style="list-style-type: none"> Preferência por produtos regionais Produtos provenientes de cultura biológica controlada Utilização de produtos biodegradáveis
-------------	--	--	---	--

Careto e Lima (2006)	<ul style="list-style-type: none"> Instalar sistemas de detecção de ocupação dos quartos que são accionados para o modo de conservação de energia de todo o sistema eléctrico quando não utilizados ou da chave/cartão, que activa/desactiva o sistema eléctrico quando necessário Se não for possível usar este sistema o pessoal de limpeza deverá ser incentivado a fazê-lo Instalar, sempre que possível, lâmpadas de baixo consumo e remover as que são desnecessárias Deve ser assegurado que os hóspedes sabem lidar com os equipamentos reguladores de temperatura Verificar e registar os consumos durante 24 horas, num dia normal Analisar consumos/hora para verificar os períodos de maior consumo Durante os períodos de baixa ocupação: <ul style="list-style-type: none"> Agrupar os hóspedes em áreas restritas de forma a minimizar consumos de equipamentos mecânicos e eléctricos Encerrar as áreas não ocupadas Durante a estação mais quente, ocupar primeiro os quartos opostos ao lado mais soalheiro e o contrário na estação mais fria 	<ul style="list-style-type: none"> Operar as máquinas de lavar e secar das lavandarias só quando estiverem cheias Instalar um sistema de recuperação de água e calor das máquinas de lavar e secar Verificar que as máquinas de lavar funcionam sempre com o nível mais eficiente de água Instalar fluxómetros nas torneiras Todos os empregados da unidade devem estar informados e sensibilizados acerca das práticas de poupança de água 	<ul style="list-style-type: none"> Evitar embalagens excessivas Utilizar baterias recarregáveis, sem mercúrio Utilizar sempre que possível material têxtil em vez de papel, como em guardanapos e toalhas Evitar o uso de sacos de plástico Utilizar sacos de tecido para a lavandaria e outros serviços Reduzir ao máximo o uso de papel Utilizar toalhas de pano ou secadores de mãos em vez de papel nas casas de banho Utilizar compactadores de lixo Efectuar a compostagem dos resíduos orgânicos ou escoá-los para esse efeito Dar preferência a contentores de lixo com tampas adequados a cada tipo de resíduo, em vez de sacos de plástico Doar os bens superfluos/usados a instituições de caridade em vez de os deitar fora Reutilizar os blocos de notas e canetas/lápis que são utilizados nas salas de reuniões e conferências, por exemplo, pelos empregados Se o volume de resíduos não for suficiente que justifique a recolha por parte das empresas de reciclagem, deverá procurar-se outros hotéis na mesma situação para unir esforços 	
----------------------	---	--	---	--

IEFP (2009)	<ul style="list-style-type: none"> Colocar isoladores nas paredes Desligar a luz quando não é necessária Utilização de níveis de iluminação correctos Usar lâmpadas eficientes Usar lâmpadas fluorescentes compactas 	<ul style="list-style-type: none"> Realização de uma auditoria no sistema hidráulico para verificar perdas de água Instalação de acessórios e dispositivos para economizar água Manutenção regular ao equipamento Identificar áreas principais de consumo de água do hotel onde possam ser alcançadas economias de água significativa Verificar frequentemente o funcionamento das torneiras Substituir vedantes das torneiras que pingam Colocar chuveiros de gasto “inteligente” Utilizar redutores de pressão e de fluxo nas torneiras e chuveiros Utilizar as máquinas de lavar roupa com tambor sempre cheio 	<ul style="list-style-type: none"> Política do 3 R’ s: <ul style="list-style-type: none"> Reduzir Reutilizar Reciclar 	
-------------	---	--	--	--

Fonte: Adaptado de Accor (2009), IEFP (2009), Sloan *e tal.* (2009), Turismo de Portugal (2009), Careto e Lima (2006), Lima (2003)

ANEXO IX – Fontes de energia

Fontes de energia	Renováveis ou não-renováveis
1. Electricidade	NR/R (pode ser produzida a partir de fontes renováveis ou não renováveis)
2. Combustível para as turbinas de aviação	NR
3. Bagaço (“cane waste”) ou outras fibras locais (milho, etc.)	R
4. Carvão	NR
5. Gasóleo	NR
6. Combustível (automóvel)	NR
7. Combustível (aviação)	NR
8. Geotermal	R
9. Água (energia hidráulica)	R
10. Querosene (iluminação)	NR
11. GPL – Gás Liquefeito de Petróleo	NR
12. Metano (fonte animal)	R
13. Nafta	NR
14. Gás Natural	NR
15. Nuclear	-
16. Petróleo (combustível)	NR
17. Petróleo (aquecimento)	NR
18. Sol (energia solar)	R
19. Gás de cidade (gás de carvão)	NR
20. Vento (energia eólica)	R
21. Madeira	R

Legenda:

R	Renováveis
NR	Não renováveis

Fonte: Adaptado de Organização Mundial do Turismo, 2004

ANEXO X – Carta Ambiental dos Hotéis Accor

- 1) Sensibilizar os colaboradores para a protecção ambiental
- 2) Integrar a preservação ambiental em todas as funções
- 3) Sensibilizar os clientes para o ambiente
- 4) Propor aos clientes meios de transporte menos poluentes

ENERGIA

- 5) Definir os objectivos de restrição do consumo
- 6) Acompanhar e analisar os consumos mensalmente
- 7) Fazer uma lista das melhorias técnicas
- 8) Organizar a manutenção preventiva
- 9) Garantir a optimização da utilização das instalações eléctricas
- 10) Instalar um sistema de iluminação eficaz nas fachadas
- 11) Utilizar lâmpadas fluorescentes compactas para a iluminação permanente (24 horas)
- 12) Utilizar lâmpadas fluorescentes compactas nos quartos
- 13) Utilizar LEDs para os reclamos luminosos externos
- 14) Utilizar LEDs para sinalização das saídas de segurança
- 15) Utilizar mini bares económicos nos hotéis
- 16) Isolar as tubagens que transportam fluidos quentes/frios
- 17) Utilizar caldeiras económicas
- 18) Recuperar a energia do sistema de ventilação
- 19) Utilizar um sistema de ar condicionado economizador de energia
- 20) Recuperar a energia do sistema de climatização
- 21) Utilizar painéis solares para a produção de água quente sanitária
- 22) Utilizar painéis solares para o aquecimento da água das piscinas
- 23) Dar prioridade à energia verde

ÁGUA

- 24) Definir os objectivos de restrição do consumo
- 25) Acompanhar e analisar os consumos mensalmente
- 26) Utilizar os redutores de débito nas torneiras
- 27) Utilizar os redutores de débito nos duches
- 28) Utilizar casas de banho económicas no que diz respeito ao consumo de água
- 29) Utilizar uma lavandaria económica no que diz respeito ao consumo de água
- 30) Propor uma reutilização das toalhas
- 31) Propor uma reutilização dos lençóis
- 32) Eliminar os sistemas de refrigeração nos quais há perda de água
- 33) Utilizar a água da chuva

ÁGUAS RESIDUAIS

- 34) Recolher óleos alimentares usados
- 35) Recolher de gorduras alimentares
- 36) Tratar ou fazer tratar as águas residuais
- 37) Reciclar as águas residuais

RESÍDUOS

- 38) Reciclar as embalagens de papel/cartão
- 39) Reciclar os papéis, jornais e revistas
- 40) Limitar a utilização de embalagens não reutilizáveis para o aprovisionamento do hotel
- 41) Reciclar as embalagens de vidro
- 42) Reciclar as embalagens plásticas
- 43) Reciclar as embalagens metálicas
- 44) Organizar a triagem nos quartos
- 45) Limitar a embalagem individual dos produtos de higiene nos quartos
- 46) Reciclar os resíduos orgânicos do restaurante
- 47) Reciclar os resíduos verdes dos jardins
- 48) Tratar as pilhas/acumuladores do hotel
- 49) Tratar as pilhas/acumuladores dos clientes
- 50) Reciclar os resíduos eléctricos e electrónicos
- 51) Reciclar os tinteiros e os toneres
- 52) Tratar os tubos/lâmpadas fluorescentes compactas

CAMADA DE OZONO

- 53) Suprimir as instalações que contêm CFC
- 54) Verificar a estanquicidade dos equipamentos contendo CFC, HCFC ou HFC

BIODIVERSIDADE

- 55) Reduzir a utilização de insecticidas
- 56) Reduzir a utilização de herbicidas
- 57) Reduzir a utilização de fungicidas
- 58) Utilizar adubos orgânicos
- 59) Regar de forma equilibrada
- 60) Utilizar plantas adaptadas ao contexto local
- 61) Plantar pelo menos uma árvore por ano
- 62) Participar de uma acção de preservação do ambiente local

COMPRAS ECOLÓGICAS

- 63) Utilizar papel ecológico
- 64) Favorecer os produtos com rótulo ecológico
- 65) Favorecer a agricultura biológica

Fonte: Adaptado de Accor (2009)

ANEXO XI – Critérios para Implementação do Programa Chave Verde

Área temática	Critérios
1) Gestão ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • (O) – Deve existir uma pessoa responsável pela área do ambiente; • (O) – O empreendimento deve definir uma política ambiental que: contenha os objectivos e metas ambientais; inclua o princípio da melhoria contínua; seja comunicado a todas as partes interessadas, como veículo de educação ambiental; • (O) – O empreendimento deve estabelecer, implementar e manter os objectivos e metas ambientais documentados; • (O) – O empreendimento deve criar e manter um arquivo com toda a informação relevante relativa ao “Chave Verde”: <ul style="list-style-type: none"> – A política ambiental – Os objectivos e metas – Contratos com fornecedores – Planos de formação ambiental – Actas de reuniões que versem sobre os assuntos relacionados com o sistema – A definição das responsabilidades – Registos/medições relativas aos diferentes descritores ambientais – Reclamações dos clientes • (O) – O empreendimento deve cumprir toda a legislação ambiental que lhe é aplicável; • (I) – O empreendimento deve estabelecer e manter um plano de auditorias interno ao “Chave Verde” de acordo com a lista de requisitos a cumprir, fornecida pela coordenação, anualmente (critérios, frequência, método, registos); • (I) – O empreendimento deve manter uma colaboração activa com parceiros de actuação relevantes;
2) Envolvimento dos colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • (O) – Os colaboradores devem empenhar-se na melhoria contínua do “Chave Verde”, através da participação em comités ambientais, grupos de projecto ou reuniões com a gestão de topo; • (O) – O responsável ambiental comunicará ao gestor de topo os resultados das avaliações internas; • (O) – O responsável ambiental tem de frequentar ou demonstrar possuir formação contínua no domínio do Ambiente;
3) Informação aos clientes	<ul style="list-style-type: none"> • (O) – O empreendimento deve identificar claramente que foi galardoado com o diploma “A Chave Verde”; • (O) – É da responsabilidade do empreendimento solicitar aos clientes para agirem de uma forma ambientalmente responsável durante a sua estadia, assim como no seu quotidiano através de uma brochura que estabeleça de forma clara, qual o procedimento a adoptar pelo cliente para atingir os objectivos e metas; • (O) – A informação e material relativo ao programa “A Chave Verde” devem estar visíveis e acessíveis aos clientes; • (O) – Os recepcionistas devem estar preparados para dar qualquer informação sobre as actividades ambientais a decorrer no empreendimento; • (TO) – O empreendimento deve estar apto a informar os clientes sobre transportes públicos e actividades ao ‘ar livre’ e, no caso de Turismo de Natureza, nas áreas protegidas; • (TO) – Devem existir instruções relativas às acções a efectuar relacionadas com a poupança de energia para clientes e colaboradores (cuidados na utilização da televisão, água, luz e aquecimento e desperdícios no geral); • (I) – O empreendimento deve disponibilizar aos clientes um questionário no sentido de obter a sua opinião sobre o programa de Gestão Ambiental do empreendimento;
4) Água	<ul style="list-style-type: none"> • (O) – O consumo de água deve ser lido e registado, pelo menos, uma vez por mês; • (O) – Os autoclismos não devem utilizar mais de 6 litros de água por descarga; • (O) – As torneiras não devem estar a pingar, nem os autoclismos devem verter entre utilizações; • (TO) – Cada WC deve possuir recipientes apropriados para recolha de papel e outros resíduos; • (O) – O fluxo máximo de água dos chuveiros não deve exceder os 9 litros por minuto; • (O) – O fluxo máximo de água nas torneiras dos lavatórios não deve exceder os 8 litros por

	<ul style="list-style-type: none"> minuto; • (O) – Os urinóis não devem usar mais água que a estritamente necessária; • (TO) – As máquinas de lavar loiça não devem consumir mais de 3.5 litros de água por ciclo; • (TO) – Próximo das máquinas de lavar devem existir informações sobre a forma de as utilizar rentabilizando a utilização da água; • (O) – Todas as águas residuais devem ser tratadas ou drenadas para a rede pública local para que a sua descarga não interfira com a qualidade do meio receptor e que cumpra com a legislação em vigor; • (O) – Todas as piscinas devem estar de acordo com a legislação nacional (renovação de água, tratamento, etc.); • (I) – Devem existir contadores de água nas áreas de maior utilização; • (I) – Em caso de aquisição de máquinas de lavar loiça não será permitida a compra de aparelhos do tipo convencional doméstico; • (I) – O empreendimento deve declarar às autoridades, a intenção de mudar para uma fonte de água diferente da rede pública;
5) Higiene e limpezas	<ul style="list-style-type: none"> • (O) – Deve existir informação nas casas de banho indicando que a mudança de toalhas e lençóis é deixada ao critério do cliente e qual o procedimento que este deverá adoptar para manifestar a sua vontade; • (TO) – Os produtos de limpeza e de desinfecção não devem conter agentes químicos referidos na lista do programa “A Chave Verde” • (TO) – Os produtos de limpeza devem ser usados de forma correcta para minimizar os seus efeitos negativos no Ambiente; • (TO) – As toalhas de papel e o papel higiénico devem ser de papel branqueado sem cloro, ou feito de um tipo de papel reciclado que seja certificado com rótulo ecológico;
6) Resíduos	<ul style="list-style-type: none"> • (O) – No empreendimento deve ser promovida a recolha selectiva de resíduos, em todas as suas áreas: • (TO) – Se na zona do empreendimento não existir recolha de resíduos para reciclagem e/ou tratamento, então deve ser assegurado o seu armazenamento adequado no empreendimento (de preferência em área coberta e impermeabilizada) e proceder ao transporte e devido encaminhamento para local adequado; • (O) – Para que a separação dos resíduos seja eficaz deve existir informação e instruções compreensíveis para todos os colaboradores; • (I) – Os clientes devem ser sensibilizados para a separação de resíduos; • (O) – Não deve ser usada louça descartável, apenas poderá ser utilizada nas áreas das piscinas e em alguns recintos para actuações musicais, sendo que deverão ser colocados recipientes adequados nestes locais, de forma a proceder à separação e posterior reciclagem dos mesmos; • (I) – A gestão de topo deve assegurar a recolha e o destino apropriado para todos os seus resíduos; • (I) – Sempre que possível, deve ser dada uma clara preferência pela não utilização de produtos embalados em doses individuais, sem pôr em causa a segurança alimentar. No entanto, quando isso não é possível deve-se optar por seleccionar embalagens reciclagens; • (I) - No caso dos produtos de higiene diária, deve preferir-se pela não utilização de produtos embalados em doses individuais (champô, sabonetes, etc.) ou, se o forem, a película ou embalagem deve ser feita de material reciclável ou biodegradável. Sendo ainda alternativa a existência de desadores recarregáveis nas casas de banho; • (I) – Os resíduos orgânicos produzidos na cozinha devem ser encaminhados para tratamento diferenciado dos restantes resíduos (digestão anaeróbica, compostagem ou outro);
7) Energia	<ul style="list-style-type: none"> • (O) – Os consumos totais de energia devem ser registados pelo menos uma vez por mês; • (TO) – O sistema de controlo do aquecimento e ar condicionado deve actuar sempre que não haja ocupação dos quartos ou apartamentos; • (TO) – Todas as janelas devem ter um adequado e elevado grau de isolamento de acordo com o clima local; • (TO) – As saídas de circulação de ar do aquecimento e de arrefecimento devem ser limpas regularmente;

	<ul style="list-style-type: none"> • (TO) – Os filtros dos exaustores devem ser limpos sempre que necessário e de preferência uma vez por semana; • (TO) – O sistema de ventilação deve ser equipado com um optimizador de energia e um motor de frequência variável para permitir redução de consumo de energia, o qual deve estar sempre sujeito a operações de manutenção de modo a garantir a eficiência energética; • (TO) – Os frigoríficos, arcas, fornos e placas de aquecimento de comida devem estar situados em locais arejados e com tiragem de ar; • (TO) – As bombas e sistemas de refrigeração não devem utilizar como gás refrigerante os CFC. Contudo, todo este equipamento deve cumprir a legislação nacional relativa à utilização de CFC e seus derivados; • (TO) – Quando for efectuada a aquisição de novos mini frigoríficos, este não devem ter um consumo superior a 0,9 kW/dia; • (O) – Os frigoríficos devem ser desligados, sempre que tecnicamente justificável, quando os apartamentos ou casas não estão ocupados; • (O) – As televisões devem ser desligadas quando os apartamentos ou casas não estão ocupados; • (O) – Pelo menos 20% das lâmpadas devem ser de alto rendimento. O empreendimento deve proceder à substituição das lâmpadas incandescentes em todos os locais em que tecnicamente isso seja possível; • (TO) – O empreendimento deve demonstrar esforços relativamente à poupança de energia em todos os serviços que sejam consumidores intensivos de energia; • (I) – Não deve ser permitida a utilização de radiadores eléctricos ou outras formas de aquecimento que utilizem directamente energia eléctrica; • (I) – O empreendimento deve utilizar energias renováveis; • (I) – Devem ser instalados sistemas automáticos que desligam a iluminação quando os clientes saem do quarto, bem como devem existir sistemas automáticos nas áreas comuns (corredores, casas de banho, etc.) que só ligam quando é detectada presença nestes espaços); • (I) – O ar condicionado deve desligar-se automaticamente sempre que as janelas forem abertas; • (I) – Devem ser instalados vários contadores de electricidade com o objectivo de avaliar os consumos relativos às diversas utilizações de energia eléctrica; • (I) - O edifício deve ser isolado termicamente, de preferência em níveis mais exigentes do que a legislação nacional obriga, de modo a garantir uma significativa redução dos níveis de consumo energético; • (I) – Deve ser instalado um sistema de recuperação de calor nos sistemas de ventilação, de refrigeração e nas piscinas; • (I) – O empreendimento deve promover a realização de uma auditoria energética, pelo menos uma vez, de três em três anos, efectuada por um técnico credenciado para o efeito; • (I) – As lâmpadas de exterior devem ser desligadas sempre que não são necessárias;
8) Alimentação e bebidas	<ul style="list-style-type: none"> • (To) – O empreendimento deve dar preferência à aquisição de produtos alimentares biologicamente rotulados. Após um ano, a percentagem deste tipo de produtos deve ser pelo menos de 5%, apurado contabilisticamente; • (TO) – A proporção de produtos biologicamente rotulados deve manter-se ou ser incrementada anualmente;
9) Ambiente interior	<ul style="list-style-type: none"> • (O) – No restaurante, devem existir áreas reservadas para não fumadores; • (O) – Devem existir quartos para não fumadores; • (O) – Se o empreendimento for alvo de remodelações ou novas decorações interiores ou projectos de manutenção de maior envergadura, deve ter-se em consideração o ambiente interior; • (O) – O empreendimento deve respeitar a legislação nacional em matéria das acessibilidades arquitectónicas, de emissões e de ruído; • (I) – Os equipamentos e serviços existentes no empreendimento deverão tendencialmente respeitar os princípios do design para todos; • (I) – O restaurante deve tendencialmente adoptar a interdição de fumar; • (I) – O empreendimento deve ter medidas para o pessoal, quanto ao fumar no local de trabalho; • (I) – O nível de som ambiente no interior não deve exceder os 40DBA durante a noite;

10) Ambiente exterior, parques e áreas ajardinadas	<ul style="list-style-type: none"> • (O) – A utilização de produtos químicos pesticidas nas imediações do empreendimento só poderá acontecer se não existir um equivalente orgânico ou natural, e se for permitido por lei; • (O) – Não devem ser utilizados produtos químicos fertilizantes nas imediações do empreendimento, excepto se não houver um equivalente orgânico ou natural; • (TO) – Quando for efectuada a aquisição de equipamento novo, estes devem ser de tipo eléctrico ou movidos a gasolina sem chumbo, estar equipado com um catalisador, ou ser do tipo manual; • (O) – As regas com água do sistema municipal só devem ocorrer entre o anoitecer e o amanhecer, devendo o tempo de rega ser programado de acordo com as espécies a regar e com as condições atmosféricas existentes. Deverá também garantir uma manutenção periódica às cabeças de rega; • (I) – A rega deverá ser efectuada com água proveniente de outras fontes que não do sistema municipal, por exemplo da ETAR do empreendimento, cumprindo a legislação nacional, ou de um sistema de recirculação interna de água; • (I) – Os resíduos verdes produzidos no exterior na jardinagem devem ser encaminhados para um sistema de tratamento adequado (compostagem, valorização energética, etc.); • (I) – Deverá existir parqueamento devidamente dimensionado, sinalizado para clientes com necessidades especiais; • (I) – Deverá existir a generalização da informação táctil ou em Braille;
11) Actividades ao ar livre	<ul style="list-style-type: none"> • (O) – Na recepção deverá existir informação sobre as áreas protegidas e áreas de interesse paisagístico mais próximos, assim como referências a um guia da natureza e informação actual sobre organizações de eventos na natureza; • (I) – Aos clientes deve ser dada a possibilidade de usar, por empréstimo ou aluguer, bicicletas ou outros transportes sustentáveis; • (I) – O empreendimento deve patrocinar as actividades ou eventos ao ar livre na localidade;
12) Gestão de topo	<ul style="list-style-type: none"> • (O) – Todas as áreas de utilização exclusiva para colaboradores, gestão de topo, salões de cabeleireiros ou Spa's devem cumprir os mesmos critérios que as áreas de clientes; • (TO) – Na aquisição de material electrónico (computadores, máquinas de fotocopiar, etc.) deve ter-se em atenção se o equipamento tem a função automática de hibernação <i>stand-by</i>; • (TO) – Aquando da aquisição de papel (para fotocópias, escrita, encomendas em papel timbrado ou outras publicações), o empreendimento deverá dar preferência ao papel reciclado. Quando não for possível, deve assegurar-se que o papel é produzido por empresas certificadas ambientalmente (quer pelo EMAS, quer pela Norma ISO 14001:2004); • (I) – Aquando da aquisição de material ou bens duráveis deve ser dada preferência a materiais certificados ou produzidos por empresas com sistema de gestão ambiental.

Legenda:

- ✓ (O) **CrITÉrios ObrigatóRIOS** – critérios a ser cumpridos na íntegra
- ✓ (TO) **CrITÉrios Temporariamente ObrigatóRIOS** – critérios que devem estar preenchidos, ou seja, cumpridos de acordo com um plano de acção previamente estabelecido
- ✓ (I) **CrITÉrios Ideias** – critérios que poderão ser considerados como futuras recomendações para acções a desenvolver

Fonte: ABAE, 2009

ANEXO XII – Critérios de Selecção – Rótulo Ecológico

▪ **CRITÉRIOS OBRIGATÓRIOS**

1) Energia

Critério 1

Electricidade produzida a partir de fontes de energia renováveis (FER)

Pelo menos 22% da electricidade deve ser produzida a partir de fontes de energia renováveis

Critério 2

Carvão e óleos pesados

Não podem ser utilizados como fonte de energia o carvão e os óleos pesados com um teor de enxofre superior a 0,2%

Critério 3

Electricidade utilizada para o aquecimento

Pelo menos 22% da electricidade utilizada para aquecer as divisões e a água para fins sanitários deve ser produzida a partir de fontes renováveis

Critério 4

Rendimento das caldeiras

(Novas caldeiras) - O rendimento das caldeiras novas (geradores de calor) adquiridas durante o período de validade do rótulo ecológico deve ser igual ou superior a 90% alimentadas com combustíveis líquidos ou gasosos

Critério 4

Rendimento das caldeiras

(Caldeiras existentes) - As caldeiras de água quente alimentadas com combustíveis líquidos ou gasosos devem satisfazer as normas de rendimento estabelecidas. O rendimento das caldeiras não abrangidas pela Directiva 92/42/CEE deve obedecer às instruções do fabricante e à legislação nacional e local na matéria

Critério 5

Ar condicionado

Os sistemas de ar condicionado adquiridos durante o período de validade do rótulo ecológico devem ter uma eficiência energética de, pelo menos, classe B, no que respeita à etiquetagem energética dos aparelhos domésticos de ar condicionado⁴, ou uma eficiência energética correspondente

Critério 6

Isolamento das janelas

Todas as janelas devem ter um grau adequadamente elevado de isolamento térmico em função do clima local e proporcionar um nível de isolamento acústico apropriado

Critério 7

Desligamento do aquecimento e do ar condicionado

Se o aquecimento e/ou o ar condicionado não se desligarem automaticamente quando as janelas estão abertas, deve existir informação facilmente acessível que chame a atenção dos hóspedes para a necessidade de fecharem a(s) janela(s) quando o aquecimento ou o ar condicionado estiverem ligados

Critério 8

Desligamento das luzes

Se as luzes do quarto não se desligarem automaticamente, deve existir informação facilmente acessível que peça aos hóspedes para desligarem as luzes antes de saírem do quarto

Critério 9**Eficiência energética das lâmpadas eléctricas**

a) No prazo de um ano a contar da data da apresentação da candidatura, pelos menos 60% de todas as lâmpadas eléctricas no alojamento devem ter uma eficiência energética de Classe A. Tal não se aplica às lâmpadas eléctricas cujas características físicas não permitem a sua substituição por lâmpadas economizadoras de energia

b) No prazo de um ano a contar da data da apresentação da candidatura, pelos menos 80% de todas as lâmpadas eléctricas instaladas em locais em que é provável que devam permanecer ligadas durante mais de 5 horas por dia devem ter uma eficiência energética de classe A. Tal não se aplica às lâmpadas eléctricas cujas características físicas não permitem a sua substituição por lâmpadas economizadoras de energia

Critério 10**Temporizador de sauna**

Todas as unidades de sauna devem estar equipadas com um temporizador

2) Água**Critério 11****Fonte de abastecimento de água**

O gestor do alojamento deve declarar à autoridade competente no domínio da água que está disposto a mudar para uma fonte de abastecimento de água diferente

Critério 12**Caudal de água das torneiras e chuveiros**

O caudal de água das torneiras e chuveiros não pode exceder 12 litros/minuto (nota: este critério não se aplica às torneiras das banheiras)

Critério 13**Economia de água nas casas de banho**

Deve existir informação adequada nas casas de banho que explique aos hóspedes como podem contribuir para a economia de água

Critério 14**Recipientes para o lixo nas casas de banho**

Cada casa de banho deve dispor de um recipiente adequado para o lixo que os hóspedes devem ser convidados a utilizar, em vez da sanita, para determinados tipos de resíduos

Critério 15**Autoclismos dos urinóis**

Os urinóis devem dispor de um autoclismo automático ou manual que não permita uma descarga em simultâneo em mais de 5 urinóis

Critério 16**Perdas de água**

O pessoal deve ser formado para controlar diariamente a existência de perdas de água visíveis e tomar as medidas adequadas conforme necessário. Os hóspedes devem ser convidados a comunicar quaisquer perdas de água ao pessoal

Critério 17**Mudança de toalhas e lençóis**

Os hóspedes devem ser informados de que, de acordo com a política ambiental do alojamento turístico, os lençóis e as toalhas apenas serão mudados a pedido dos hóspedes ou, na ausência deste, uma vez por semana nos alojamentos de classe inferior e duas vezes por semana nos alojamentos de classe superior

Critério 18**Rega das plantas e jardins**

As flores e os jardins, habitualmente, devem ser regados antes do pico do sol ou depois do pôr do sol, nas regiões em que as condições regionais e climáticas o justificarem

Critério 19**Tratamento das águas residuais**

Todas as águas residuais devem ser tratadas

Critério 20**Plano de águas residuais**

O alojamento turístico deve solicitar o plano de águas residuais à administração local e, caso este exista, deve segui-lo

3) Detergentes e desinfectantes**Critério 21****Desinfectantes**

Os desinfectantes só devem ser utilizados quando necessário para cumprir requisitos de higiene legais

Critério 22**Formação do pessoal em matéria de utilização de detergentes e desinfectantes**

O pessoal deve receber formação para não exceder as doses recomendadas de detergente ou desinfectante indicadas na embalagem

4) Resíduos**Critério 23****Triagem dos resíduos pelos hóspedes**

Devem existir recipientes adequados de forma a permitir que os hóspedes seleccionem os resíduos de acordo com o sistema de gestão de resíduos local ou nacional. Deve existir informação clara e acessível nos quartos pedindo aos hóspedes que façam a triagem dos seus resíduos

Critério 24**Resíduos perigosos**

O pessoal deve separar os resíduos perigosos e diligenciar para garantir a sua eliminação adequada. Estão abrangidos os toners, as tintas de impressão, o equipamento de refrigeração, as pilhas e os produtos farmacêuticos

Se as autoridades locais não garantirem a eliminação de resíduos perigosos, o requerente deve, anualmente, apresentar uma declaração da autoria das mesmas que confirme que não existe um sistema de eliminação de resíduos perigosos

Critério 25**Triagem dos resíduos**

O pessoal deve fazer a triagem dos resíduos nas categorias que podem ser tratadas separadamente pelas instalações, locais ou nacionais, de tratamento de resíduos. Se a administração local não garantir a recolha e/ou eliminação selectiva dos resíduos, o gestor do alojamento deve enviar-lhe uma carta na qual afirme a sua disponibilidade para fazer a triagem dos resíduos e exprima a sua preocupação pela não existência de recolha e/ou eliminação selectivas dos mesmos. O pedido às autoridades locais para que garantam a recolha e/ou eliminação selectiva dos resíduos deve ser feito anualmente.

Critério 26**Transporte dos resíduos**

Caso as autoridades locais responsáveis pela gestão dos resíduos não façam a recolha dos resíduos no alojamento turístico ou na sua proximidade, este deverá garantir o transporte dos seus resíduos para um local adequado, velando para limitar ao mínimo possível este transporte

Critério 27**Produtos descartáveis**

Com excepção dos casos em que seja exigido por lei, nenhum dos seguintes produtos descartáveis será utilizado nos quartos e restaurantes: produtos de *toilette* em embalagens unitárias ou de utilização única (por exemplo, champô, sabonete, touca de banho, etc.); chávenas, pratos e talheres

5) Outros serviços**Critério 28****Proibição de fumar em áreas comuns**

Deve existir uma parte das áreas comuns reservada aos não fumadores

Critério 29**Transporte público**

Deve existir informação facilmente acessível, destinada aos hóspedes e ao pessoal, sobre os transportes públicos que servem o alojamento e outros destinos locais. Nos casos em que não existem transportes públicos adequados, devem ser fornecidas informações sobre outros meios de transporte preferíveis do ponto de vista ambiental

6) Gestão geral

Os requerentes que dispõem de um sistema de gestão ambiental registado ao abrigo do regulamento EMAS ou certificado em conformidade com a norma ISO 14001 preenchem automaticamente os critérios obrigatórios de gestão geral a seguir enumerados. Neste caso, a conformidade com estes critérios obrigatórios de gestão geral é provada através do registo no EMAS ou da certificação ISO 14001.

Critério 30**Manutenção e assistência técnica gerais**

A manutenção e a assistência técnica de todos os equipamentos utilizados no fornecimento do serviço de alojamento turístico devem ser feitas em conformidade com a legislação aplicável e o trabalho eventualmente necessário deve ser efectuado exclusivamente por pessoal qualificado.

O gestor do alojamento deve dispor, para cada um dos equipamentos abrangidos pelos critérios, de uma declaração escrita dos técnicos responsáveis que indique a frequência dos controlos de manutenção exigida por lei

Critério 31**Manutenção e assistência técnica das caldeiras**

a) A manutenção e assistência técnica das caldeiras deve ser feita, pelo menos, uma vez por ano ou mais frequentemente se exigido por lei ou se necessário; deve ser efectuada por profissionais com a qualificação adequada

b) Uma vez por ano, é necessário verificar se os níveis de rendimento são respeitados e se as emissões se situam dentro dos limites legais. Caso os controlos de manutenção indiquem que estas condições não são satisfeitas, devem ser rapidamente desenvolvidas acções correctivas

Critério 32**Política ambiental e programa de acção**

O gestor deve definir uma política ambiental e redigir uma declaração de política ambiental simples, bem como um programa de acção pormenorizado para garantir a aplicação da política ambiental, identificando os objectivos de desempenho ambiental no que se refere a energia, água, produtos químicos e resíduos, a estabelecer de dois em dois anos tendo em conta os critérios facultativos, bem como a pessoa que age na qualidade de gestor ambiental do alojamento e que é responsável pela adopção das medidas necessárias e pela realização dos objectivos. Os hóspedes devem ser convidados a apresentar as suas observações e queixas, as quais devem ser tidas em conta

Critério 33**Formação do pessoal**

O alojamento turístico deve proporcionar informação e formação ao seu pessoal, incluindo procedimentos escritos ou manuais, para garantir a aplicação das medidas ambientais e reforçar a sua sensibilização em relação a um comportamento respeitador do ambiente. Deve ser prevista formação adequada para o pessoal novo, no prazo de quatro semanas após a sua entrada em serviço, e para todo o pessoal, pelo menos uma vez por ano

Critério 34**Informações dirigidas aos hóspedes**

O alojamento turístico deve pôr à disposição dos hóspedes, incluindo participantes em conferências, informações sobre a sua política ambiental, as medidas adoptadas e o rótulo ecológico comunitário. Estas informações devem ser fornecidas activamente na recepção e através de notas informativas visíveis dirigidas aos hóspedes, em particular nos seus quartos, convidando-os a apoiarem os objectivos ambientais

Critério 35**Dados sobre o consumo de energia e de água**

O alojamento turístico deve dispor de procedimentos para recolher e monitorizar dados sobre o consumo total de energia (kWh), o consumo de electricidade (kWh), o consumo de energia utilizada para aquecimento (kWh) e o consumo de água (litros).

Os dados devem ser recolhidos quando da recepção de cada conta ou, pelo menos, de três em três meses, e ser igualmente expressos por dormida e por m² de área interior. Estes resultados devem ser comunicados anualmente ao organismo competente que avaliou a candidatura

Critério 36**Recolha de outros dados**

O alojamento turístico deve dispor de procedimentos para recolher e monitorizar dados sobre o consumo de produtos químicos (gramas de matéria seca) e o volume de resíduos produzido (litros e/ou kg de resíduos não separados).

Os dados devem ser recolhidos pelo menos de seis em seis meses e ser igualmente expressos por dormida e por m² de área interior. Estes resultados devem ser comunicados anualmente ao organismo competente que avaliou a candidatura

Critério 37**Informações a figurar no rótulo ecológico**

O campo 2 do rótulo ecológico deve conter o seguinte texto:

- Adopção de medidas para economizar a energia e a água
- Adopção de medidas para reduzir os resíduos
- Melhoria geral do ambiente

▪ CRITÉRIOS FACULTATIVOS

Estes critérios estão enquadrados em várias secções: energia, água, produtos químicos perigosos, outros serviços e gestão geral, sendo pontuados de 1 a 3 pontos cada. O requerente pode escolher os que pretende cumprir, de forma a atingir um mínimo de 16,5 pontos, no caso de alojamentos que não ofereçam outros serviços para além das dormidas. Esta pontuação é acrescida de 1 a 3 pontos no caso de existirem serviços de restauração (1 ponto), actividades de manutenção física (1 ponto) ou zonas verdes (1 ponto).

1) Energia**Critério 38****Produção de electricidade com sistemas fotovoltaicos ou eólicos (2 pontos)**

O alojamento turístico deve dispor de um sistema fotovoltaico ou eólico que fornece ou fornecerá pelo menos 20% do seu consumo total de electricidade anual

Critério 39**Aquecimento a partir de fontes de energia renováveis (1,5 pontos)**

Pelo menos 50% da energia total utilizada para aquecer as divisões e a água para fins sanitários deve ser produzida a partir de fontes de energia renováveis

Critério 40**Rendimento energético das caldeiras (1 ponto)**

O alojamento turístico deve ter uma caldeira de quatro estrelas

Critério 41**Emissões NOx das caldeiras (1,5 pontos)**

As caldeiras devem ser da classe com emissões inferiores a 70 mg NOx/kWh

Critério 42**Aquecimento urbano (1 ponto)**

O aquecimento do alojamento turístico deve ser garantido por um sistema de aquecimento urbano

Critério 43**Produção combinada de calor e electricidade (1,5 pontos)**

Toda a electricidade e aquecimento do alojamento turístico devem ser fornecidos por uma central de produção combinada de calor e electricidade

Critério 44**Bomba de calor (1,5 pontos)**

O alojamento turístico deve dispor de uma bomba de calor que fornece o aquecimento e/ou o ar condicionado

Critério 45**Recuperação de calor (2 pontos)**

O alojamento turístico deve dispor de um sistema de recuperação de calor para uma (1 ponto) ou duas (2 pontos) das seguintes origens: sistemas de refrigeração, ventiladores, máquinas de lavar roupa, máquinas de lavar louça, piscinas, águas residuais sanitárias

Critério 46**Termorregulação (1,5 pontos)**

A temperatura dos quartos e outras divisões do alojamento turístico deve ser regulada individualmente

Critério 47**Isolamento de edifícios existentes (2 pontos)**

O edifício deve ter um nível de isolamento superior aos requisitos nacionais mínimos de forma a garantir uma redução significativa do consumo de energia

Critério 48**Ar condicionado (1,5 pontos)**

O sistema de ar condicionado deve ter uma eficiência energética de classe A no que respeita à etiquetagem energética dos aparelhos domésticos de ar condicionado, ou uma eficiência energética correspondente.

Este critério não se aplica a aparelhos de ar de condicionado que possam utilizar igualmente outras fontes de energia, a aparelhos ar-água e água-água ou a unidades com uma potência (de arrefecimento) superior a 12kW

Critério 49**Desligamento automático do ar condicionado (1 ponto)**

Deve existir um sistema automático que desligue o ar condicionado quando as janelas estão abertas

Critério 50**Arquitectura bioclimática (2 pontos)**

O alojamento turístico deve ser construído de acordo com os princípios da arquitectura bioclimática

Critério 51**Frigoríficos (1 ponto), máquinas de lavar louça (1 ponto), máquinas de lavar roupa (1 ponto) e equipamento de escritório (1 ponto) com uma elevada eficiência energética**

a) (1 ponto) Todos os frigoríficos para uso doméstico devem ter uma eficiência energética de classe A, no que diz respeito à rotulagem energética dos frigoríficos e congeladores para uso doméstico e respectivas combinações, e todos os frigobares ou minibares devem ter uma eficiência energética de, pelo menos, classe C

b) (1 ponto) Todas as máquinas de lavar louça para uso doméstico devem ter uma eficiência energética de classe A, à rotulagem energética das máquinas de lavar louça para uso doméstico

c) (1 ponto) Todas as máquinas de lavar roupa para uso doméstico devem ter uma eficiência energética de classe A, à rotulagem energética de máquinas de lavar roupa para uso doméstico

d) (1 ponto) Pelo menos 80% do equipamento de escritório (computadores pessoais, monitores, telecopiadoras, impressoras, scanners e máquinas fotocopiadoras) deve reunir as condições para participar no programa «Energy Star», relativo a um Programa Comunitário de Rotulagem em Matéria de Eficiência Energética para Equipamento de Escritório

Critério 52

Instalação dos frigoríficos (1 ponto)

O(s) frigorífico(s) da cozinha deve(m) estar instalado(s) e regulado(s) de acordo com princípios de economia de energia

Critério 53

Desligamento automático das luzes nos quartos dos hóspedes (1 ponto)

80% dos quartos de hóspedes devem estar equipados com sistemas automáticos que desligam as luzes quando os hóspedes saem do quarto

Critério 54

Desligamento automático das luzes exteriores (1 ponto)

As luzes exteriores não necessárias devem ser desligadas automaticamente

2) Água

Critério 55

Utilização da água da chuva (1,5 pontos) e de água reciclada (1,5 pontos)

a) (1,5 pontos) A água da chuva deve ser recolhida e utilizada, mas não para fins sanitários ou como água potável

b) (1,5 pontos) A água reciclada deve ser recolhida e utilizada, mas não para fins sanitários ou como água potável

Critério 56

Caudal de água nas torneiras e chuveiros (1,5 pontos)

O caudal médio de água nas torneiras e chuveiros, excluindo as torneiras de banheira, não pode exceder 8,5 litros/minuto

Critério 57

Autoclismos (1,5 pontos)

Pelo menos 80% dos autoclismos devem ter um consumo de água por descarga igual ou inferior a 6 litros

Critério 58

Consumo de água das máquinas de lavar louça (1 ponto)

O consumo de água das máquinas de lavar louça (W (medido)) deve ser inferior ou igual ao valor definido pela seguinte equação:

$W(\text{medido}) (0,625 \times S) + 9,25$, sendo:

$W(\text{medido})$ = consumo de água da máquina de lavar louça medido em litros por programa e arredondado às décimas,

S = capacidade da máquina em serviços individuais padrão.

Critério 59

Consumo de água das máquinas de lavar roupa (1 ponto)

As máquinas de lavar roupa utilizadas pelo alojamento ou pelo seu serviço de lavandaria devem ter um consumo de água igual ou inferior a 12 litros por quilograma de carga, utilizando o ciclo padrão de lavagem de roupa de algodão a 60° C

Critério 60

Temperatura e fluxo da água (1 ponto)

Pelo menos 80% das torneiras devem permitir uma regulação exacta e rápida da temperatura e do fluxo da água

Critério 61**Chuveiros equipados com temporizadores (1 ponto)**

As torneiras equipadas com chuveiros, instaladas nas cozinhas e os chuveiros existentes no exterior devem ter um sistema de paragem automática do fluxo de água após um determinado período de tempo ou quando não estão a ser utilizados

3) Produtos químicos e perigosos**Critério 62****Detergentes (até 4 pontos)**

Pelo menos 80% em peso dos detergentes para lavagem manual da louça e/ou detergentes para máquinas de lavar louça e/ou detergentes para a roupa e/ou produtos de limpeza «lava tudo» utilizados pelo alojamento turístico devem beneficiar do rótulo ecológico comunitário ou de outro rótulo ecológico nacional ou regional ISO tipo I (1 ponto por cada uma destas quatro categorias de detergentes)

Critério 63**Tintas e vernizes para interiores (1 ponto)**

Pelo menos 50% das tintas e vernizes para interiores utilizados no alojamento turístico devem beneficiar do rótulo ecológico comunitário ou de outro rótulo ecológico nacional ou regional ISO tipo I

Critério 64**Dosagem do desinfetante para piscinas (1 ponto)**

As piscinas devem dispor de um sistema automático de dosagem que utilize a quantidade mínima de desinfetante necessária para um resultado adequado em termos higiénicos

Critério 65**Limpeza mecânica (1 ponto)**

O alojamento turístico deve dispor de procedimentos precisos para operações de limpeza sem produtos químicos, por exemplo através da utilização de produtos em microfibras ou de outros materiais ou actividades de limpeza sem recurso a produtos químicos e com efeitos semelhantes

Critério 66**Jardinagem biológica (1 ponto)**

As áreas verdes devem ser geridas sem a utilização de pesticidas ou em conformidade com os princípios da agricultura biológica

4) Resíduos**Critério 67****Compostagem (2 pontos)**

O alojamento turístico deve separar os resíduos orgânicos (1 ponto pelos resíduos da jardinagem e 1 ponto pelos resíduos de cozinha) e garantir a sua compostagem de acordo com as orientações das autoridades locais (por exemplo, por um serviço público local, no próprio alojamento ou por uma empresa privada)

Critério 68**Bebidas em latas descartáveis (2 pontos)**

Excepto quando exigido por lei, não podem ser postas à disposição bebidas em latas descartáveis em áreas pertencentes ao alojamento ou sob a sua gestão directa

Critério 69**Embalagem dos alimentos servidos ao pequeno-almoço (2 pontos)**

Excepto quando exigido por lei, os alimentos servidos ao pequeno-almoço não podem ser embalados em embalagens unitárias

Critério 70**Eliminação de gorduras / óleos (2 pontos)**

Devem ser instalados separadores de gorduras e as gorduras / óleos utilizados para fritar devem ser recolhidos e eliminados de forma adequada

Critério 71**Têxteis e mobiliário usados (2 pontos)**

O mobiliário, têxteis e outros materiais usados devem ser vendidos ou oferecidos a instituições de caridade ou outras associações que recolham e distribuam este tipo de bens

5) Outros serviços**Critério 72****Informação e educação ambiental (1,5 pontos)**

O alojamento turístico deve pôr à disposição dos hóspedes material informativo e educativo sobre a biodiversidade, a paisagem e as medidas de conservação da natureza locais

Critério 73**Proibição de fumar nos quartos (1 ponto)**

Deve ser proibido fumar em, pelo menos, 50% dos quartos

Critério 74**Bicicletas (1 ponto)**

Devem ser postas bicicletas à disposição dos hóspedes

Critério 75**Garrafas reutilizáveis (2 pontos)**

O alojamento turístico deve oferecer pelo menos uma das seguintes bebidas em garrafas reutilizáveis: refrigerantes, água ou cerveja

Critério 76**Produtos de papel (até 2 pontos)**

Pelo menos 50% do papel higiénico/tissue e/ou do papel de escritório utilizados devem beneficiar do rótulo ecológico comunitário ou de outro rótulo ecológico nacional ou regional ISO tipo I (1 ponto por cada uma destas duas categorias de produtos de papel)

Critério 77**Bens duradouros (até 3 pontos)**

Pelo menos 10% de qualquer categoria de bens duradouros (por exemplo, roupa de cama, toalhas, roupa de mesa, computadores pessoais, computadores portáteis, televisores, colchões, mobiliário, máquinas de lavar roupa, máquinas de lavar louça, frigoríficos, aspiradores, revestimentos rígidos para pavimentos, lâmpadas eléctricas...) presentes no alojamento turístico devem beneficiar do rótulo ecológico comunitário ou de outro rótulo ecológico nacional ou regional ISO tipo I (1 ponto por cada categoria, até um máximo de 3, de bens duradouros)

Critério 78**Alimentação biológica (1 ponto)**

Os ingredientes principais de, pelo menos, dois pratos devem ser produzidos por métodos de agricultura biológica

Critério 79**Produtos alimentares locais (1 ponto)**

Em cada refeição, incluindo o pequeno-almoço, devem ser servidos, pelo menos, dois produtos alimentares de origem local

6) Gestão geral**Critério 80****Registo no EMAS (3 pontos) ou certificação ISO (1,5 pontos) do alojamento turístico**

O alojamento turístico deve estar registado no sistema comunitário de eco-gestão e auditoria (EMAS) (3 pontos) ou ser certificado em conformidade com a norma ISO 14001 (1,5 pontos)

Critério 81**Registo no EMAS (1,5 pontos) ou certificação ISO (1 ponto) de fornecedores**

Pelo menos um dos principais fornecedores ou prestadores de serviços ao alojamento turístico deve estar registado no EMAS (1,5 pontos) ou ser certificado em conformidade com a norma ISO 14001 (1 ponto)

Critério 82**Questionário ambiental (1 ponto)**

O alojamento turístico deve pôr à disposição dos seus hóspedes um questionário sobre as suas opiniões no que se refere aos aspectos ambientais do alojamento

Critério 83**Contadores de energia e de água (1 ponto)**

O alojamento deve estar equipado com contadores de energia e de água adicionais que permitam a recolha de dados relativos ao consumo das diferentes actividades ou máquinas

Critério 84**Medidas ambientais adicionais (máximo 3 pontos)**

a) Medidas ambientais adicionais (até 1,5 pontos cada, com um máximo de 3 pontos): A gestão do alojamento turístico deve adoptar medidas adicionais para melhorar o desempenho ambiental do mesmo que não sejam abrangidas pelos critérios (obrigatórios ou facultativos) acima enumerados. O organismo competente que avalia as candidaturas atribuirá uma pontuação a essas medidas, não excedendo 1,5 pontos por cada uma

Ou

b) Rótulo ecológico (3 pontos): O alojamento turístico deve beneficiar de um rótulo ecológico nacional ou regional ISO tipo I

Fonte: Adaptado de DGCC (2009)

ANEXO XIII - LEVANTAMENTO AMBIENTAL - EMAS:

Anexo I - REGULAMENTO (CE) N.º 1221/2009 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO de 25 de Novembro de 2009

1. Identificação dos requisitos legais aplicáveis em matéria de ambiente (Para além de elaborar uma lista dos requisitos legais aplicáveis, a organização deve também indicar a forma como podem ser apresentadas provas de que está a cumprir os vários requisitos)

2. Identificação de todos os aspectos ambientais directos e indirectos com um impacte ambiental significativo no ambiente, qualificados e quantificados adequadamente, e compilação de um registo dos aspectos identificados como significativos:

- i. Potencial para causar danos ambientais;
 - ii. Fragilidade do ambiente local, regional ou global;
 - iii. Dimensão, número, frequência e reversibilidade do aspecto ou impacte;
 - iv. Existência de legislação ambiental pertinente e seus requisitos;
 - v. Importância para as partes interessadas e para o pessoal da organização.
- a) Aspectos ambientais directos – estão associados a actividades, produtos e serviços da organização sobre os quais esta tem controlo de gestão directo e estão relacionados com:
- i. Os requisitos legais e os limites da autorização;
 - ii. As emissões para a atmosfera;
 - iii. As descargas para as águas;
 - iv. A produção, reciclagem, reutilização, transporte e descarga de resíduos sólidos e outros, em particular de resíduos perigosos;
 - v. A utilização e contaminação dos solos;
 - vi. A utilização de recursos naturais e matérias-primas (incluindo energia);
 - vii. A utilização de aditivos e coadjuvantes e produtos semi-transformados;
 - viii. Questões locais (ruído, vibrações, odores, poeiras, efeito visual, etc.);
 - ix. Questões ligadas ao transporte (de mercadorias e serviços);
 - x. Riscos de acidentes e impactes ambientais decorrentes, ou que possam decorrer de incidentes, acidentes e potenciais situações de emergência;
 - xi. Efeitos sobre a biodiversidade.
- b) Aspectos ambientais indirectos – podem resultar da interacção de uma organização com terceiros sobre os quais a organização que pretende obter o registo no EMAS pode em certa medida exercer influência.
- Para as organizações não industriais, como as autoridades locais ou instituições financeiras, é fundamental ter em conta igualmente os aspectos ambientais ligados à sua actividade principal. É insuficiente um inventário limitado aos aspectos ambientais da localização e do equipamento da organização:
- i. Questões relacionadas com o ciclo de vida dos produtos (concepção, desenvolvimento, embalagem, transporte, utilização e valorização/eliminação de resíduos);
 - ii. Investimentos de capital, concessão de empréstimos e serviços de seguros;
 - iii. Novos mercados;
 - iv. Escolha e composição dos serviços (por exemplo, de transporte ou de fornecimento de refeições preparadas);
 - v. Decisões administrativas e de planeamento;
 - vi. Composição das gamas de produtos;
 - vii. Desempenho ambiental e práticas de empreiteiros, subempreiteiros e fornecedores.

3. Descrição dos critérios para avaliar o carácter significativo do impacte ambiental – A organização é responsável pela definição de critérios para a avaliação da relevância dos aspectos ambientais das suas actividades, produtos e serviços de forma a determinar aqueles que têm um impacte ambiental significativo, tendo em conta a legislação comunitária e ser abrangentes, passíveis de verificação independente, reprodutíveis e acessíveis ao público:

- a) Informações sobre o estado do ambiente, a fim de identificar as actividades, produtos e serviços da organização que poderão ter um impacte ambiental;
- b) Dados existentes na organização sobre o consumo de materiais e de energia, bem como sobre os riscos ligados a descargas, resíduos e emissões;
- c) Observações das partes interessadas;
- d) Actividades ambientais da organização sujeitas a regulamentação;
- e) Actividades relacionadas com aquisições;
- f) Concepção, desenvolvimento, fabrico, distribuição, manutenção, utilização, reutilização, reciclagem e eliminação dos produtos da organização;
- g) Actividades da organização que apresentam os custos e benefícios ambientais mais significativos.

Ao apreciar a relevância dos impactes ambientais das actividades da organização, esta deve ter em mente não só as condições normais de actividade, mas também as condições de arranque e de cessação de actividade e as condições de emergência razoavelmente previsíveis. Devem ser tidas em conta as actividades passadas, presentes e planeadas.

4. Exame de todas as práticas e procedimentos de gestão ambiental existentes.

5. Avaliação da experiência obtida com a investigação de incidentes anteriores.

Fonte: Adaptado de Comissão Europeia (2009)

ANEXO XIV – Indicadores de Sustentabilidade Ambiental – UNWTO

Indicadores de Sustentabilidade Ambiental	Organização Mundial do Turismo		
		Componentes da questão	Indicadores
Energia	Consumo/ poupança de energia (indicadores de consumo e poupança de energia)	Medição do consumo e poupança de energia	Consumo de energia de todas as fontes per capita (total e pelo sector do turismo, por dia)
		Programas de gestão de energia	Percentagem de empresas participando em programas ou aplicando políticas e técnicas de poupança de energia (BI)
		Uso de energias renováveis	Percentagem de consumo de energias renováveis (BI)
Água	Disponibilidade e conservação da água	Consumo total de água relativamente ao fornecimento (indicadores de uso de água)	Volume total de água consumida e litros consumidos por turista por dia (BI)
		Iniciativas e resultados de conservação de água (indicadores de conservação de água)	Poupança de água (percentagem de redução, recapturada ou reciclada) (BI)
			Percentagem de águas residuais e de esgotos recicladas
			Número de estabelecimentos que participam em programas de conservação de água (políticas e técnicas de conservação de água, reciclagem de água)
		Faltas de águas sazonais	Número de incidentes ou dias por ano em que há falta de água
			Percentagem de perda na rede
			Percentagem de água importada para a região
	Distribuição da água entre os utilizadores	Uso total como percentagem da capacidade instalada	
		Uso total por cada sector de actividade	
		Consumos dos principais utilizadores	
	Custo e preço da água (indicador do custo da água)	Preço da água por litro ou metro cúbico	
	Qualidade da água potável	Pureza do fornecimento de água potável (indicadores da pureza da água potável)	Percentagem de estabelecimentos turísticos com água potável de acordo com os padrões internacionais (BI)
			Percentagem da população local com acesso a água tratada
			Número de incidentes de violação dos padrões da água
		Impacto da contaminação na saúde dos turistas	Frequência de doenças relacionadas com água (percentagem de turistas doentes)
		Impacto da contaminação relacionada com a água na imagem do destino	Percepção de limpeza da comida e da água
	Tratamento de esgotos	Esgotos com tratamento (indicadores dos níveis de tratamento)	Percentagem de esgotos do destino a receber tratamento (BI)
Percentagem de esgotos tratados para reciclagem			
Extensão dos sistemas de tratamento de esgotos (indicadores da extensão dos sistemas de esgotos)		Percentagem de estabelecimentos turísticos ou de alojamento com sistemas de tratamento de esgotos adequados (BI)	
		Percentagem do destino servida por sistemas de águas pluviais	
Efeito do tratamento de esgotos	Número de eventos de poluição ou contaminação verificados por ano (por ano) em cursos de água que recebem efluentes		

Resíduos Sólidos	Gestão de resíduos sólidos	Gestão do total dos resíduos gerados num destino (indicadores da produção de resíduos)	Totalidade de resíduos recolhidos	
			Volume de resíduos produzidos pelo destino por pessoa por ano por mês (BI)	
			Resíduos tratados por cada método	
		Redução da produção de resíduos (indicadores da redução de resíduos)	Resíduos atribuídos ao turismo (por mês ou estação)	Volume de resíduos reciclados (m ³) / total do volume (m ³) – especificados pelos diferentes tipos (BI)
				Número de estabelecimentos turísticos que fazem a separação de resíduos face à capacidade dos residentes também o fazerem
				Número de estabelecimentos turísticos que reciclam os seus próprios resíduos (ex: compostagem)
				Percentagem de área abrangida por serviços de recolha de resíduos
		Fornecimento de serviços de recolha de resíduos (indicadores de adaptação dos serviços de recolha de resíduos)	Percentagem de estabelecimentos turísticos abrangidos por serviços de recolha de resíduos	Percentagem de funcionários informados e treinados para usar e eliminar essas substâncias
				Redução e tratamento de substâncias perigosas (indicadores relacionados com o tratamento e a eliminação de substâncias perigosas)
		Manutenção de uma imagem limpa para o destino (indicadores de impacto dos resíduos no destino)	Quantidade de resíduos recolhidos em zonas públicas e ruas	Quantidade de resíduos espalhados nas áreas públicas (BI)
Imagem de limpeza do destino (informação recolhida a partir de um questionário)				
Imagem de limpeza do destino (informação recolhida a partir de um questionário)				
Responsabilidade social e ambiental	Responsabilidade social	Responsabilidade social	Existência de empresas com políticas de carácter social, com base no emprego e no relacionamento com as comunidades locais	
			Responsabilidade ambiental	Sistemas de gestão ambiental e iniciativas ambientais (indicadores de gestão ambiental)
	Existência de políticas da empresa sobre questões ambientais e de sustentabilidade – percentagem de empresas com essas políticas			
	Existência de pessoal dentro da empresa responsável pelas questões de gestão ambiental e de sustentabilidade			
	Existência de funcionários com formação em questões ambientais – percentagem			
	Aplicação de tecnologias e técnicas amigas do ambiente – percentagem			

BI Indicador base

Fonte: Adaptado WTO, 2004

ANEXO XV - Estabelecimentos Hoteleiros no Estudo

Concelho	Nome do alojamento	Código postal	Internet	Classificação
Águeda	Hotel Conde D' Águeda	3750-109 Águeda	www.hotelcondedagueda.com	3 estrelas
	Hotel -Estalagem Quinta do Louredo	3750-406 Espinhel	www.quintadolouredo.com	4 estrelas
	Estalagem Pateira de Fermentelos	Fermentelos	www.pateira.com	4 estrelas
Aveiro	Hotel Melia Ria	3810-200 Aveiro	www.solmelia.com	4 estrelas
	Hotel Afonso V	3810-101 Aveiro	www.hoteisafonsov.com.pt	3 estrelas
	Hotel As Américas	3800-176 Aveiro	www.hotelasamericas.com	4 estrelas
	Hotel Imperial	3810-108 Aveiro	www.hotelimperial.pt	3 estrelas
	Hotel Jardim Afonso V	3810-094 Aveiro	www.hoteisafonsov.com.pt	3 estrelas
	Hotel João Padeiro	3800-533 Cacia		3 estrelas
	Hotel Moliceiro	3800-154 Aveiro	www.hotelmoliceiro.com	4 estrelas
	Hotel Mercure Aveiro	3800-211 Aveiro	www.mercure.com	3 estrelas
Estarreja	Hotel Eurosol Estarreja	3860-404 Estarreja	www.eurosol.pt/estarreja	4 estrelas
Ílhavo	Hotel Cidade de Ílhavo	3830-052 Ílhavo	www.hoteldeilhavo.com	4 estrelas
	Hotel da Barra	Praia da Barra	www.hotelbarra.com	3 estrelas
Mira	Hotel Quinta da Lagoa	3070 Mira	www.quintadalagoa.net	3 estrelas
	Aparthotel Mira Villas	3070-746 Praia de Mira	www.miravillas.com	4 estrelas
Murtosa	Pousadas de Portugal	3870-302 Torreira	www.pousadasofportugal.com	
	Estalagem Riabela	3870 Torreira	www.riabela.com	4 estrelas
	Hotel Jardins da Ria	3870-301 Torreira	www.jardinsdaria.com	4 estrelas
Oliveira do Bairro	Hotel Paraíso	3770-218 Oliveira do Bairro	www.hotelparaiso.com	3 estrelas
Ovar	AquaHotel	3880-151 Ovar	www.aquahotel.pt	3 estrelas
	Hotel La Fontaine	3885-550 Esmoriz	www.lafontaine-hotel.com	3 estrelas
	Hotel Meia Lua Lda	3880-701 São João	www.hotel-meialua.pt	4 estrelas
Vagos	Hotel Albergaria Quinta do Eden	3840-041 Calvão	www.quintadoeden.com	4 estrelas

ANEXO VI - Pré-teste Questionário

O presente questionário tem como principal objectivo identificar as boas práticas ambientais levadas a cabo nos estabelecimentos hoteleiros nos concelhos de Águeda, Albergaria-a-Velha, Aveiro, Estarreja, Ílhavo, Mira, Murtosa, Oliveira do Bairro, Ovar, Sever do Vouga e Vagos, para a elaboração de um Projecto inserido no Mestrado em Gestão e Planeamento em Turismo da Universidade de Aveiro.

Desde já agradeço a sua disponibilidade.

Ana Margarida Peres

Parte I – Caracterização Geral do Empreendimento Turístico

1) Classificação do estabelecimento:

- Hotel
- Hotel-Apartamento (Aparthotel)
- Pousada

2) Localização:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Concelho de Águeda | <input type="checkbox"/> Concelho de Murtosa |
| <input type="checkbox"/> Concelho de Albergaria-a-Velha | <input type="checkbox"/> Concelho de Oliveira do Bairro |
| <input type="checkbox"/> Concelho de Aveiro | <input type="checkbox"/> Concelho de Ovar |
| <input type="checkbox"/> Concelho de Estarreja | <input type="checkbox"/> Concelho de Sever do Vouga |
| <input type="checkbox"/> Concelho de Ílhavo | <input type="checkbox"/> Concelho de Vagos |
| <input type="checkbox"/> Concelho de Mira | |

3) Categoria do estabelecimento:

- 5 Estrelas
- 4 Estrelas
- 3 Estrelas
- 2 Estrelas
- 1 Estrela

4) Ano de início de funcionamento (p.f., escreva o ano): _____

5) Número de quartos (p.f., escreva o número): _____

6) Taxa média de ocupação:

- Maio a Setembro: _____
- Outubro a Abril: _____

7) Serviços adicionais à disposição:

- Bar
- Restaurante
- Room-service
- Sala(s) de reuniões
 - o Quantas? _____
- Lavandaria
- Discoteca
- Outros. Quais: _____

Parte II – Identificação da Gestão Ambiental da Empresa

8) Indique o grau de importância que um sistema de gestão ambiental tem, na sua opinião, numa empresa (p.f., marque na escala abaixo qual o grau que melhor traduz a sua opinião):

Não sei/não responde (0)	Indiferente (1)	Nada importante (2)	Pouco importante (3)	Importante (4)	Muito importante (5)
-----------------------------	--------------------	------------------------	-------------------------	-------------------	-------------------------

9) “Existe um Sistema de Gestão Ambiental implementado ou a implementar?”

- Sim
 - o Medidas para economizar água
 - o Medidas para conservação e poupança de energia
 - o Medidas para redução e tratamento de resíduos sólidos
 - o Medidas para beneficiar a biodiversidade
- Não

10) “Em caso afirmativo, quais os principais motivos subjacentes?”

- Económicos
- Comerciais
- Éticos
- De regulamentação
- Outros” _____

11) Desde quando (p.f., escreva o ano em que foi implementada)? _____

12) “Tem algum certificado de qualidade ou de ambiente?”

- Sim
- Não

13) Se sim, qual (is)?

- EMAS
- ISO 14001
- Green Globe 21
- Outras: _____

14) Quais as iniciativas ambientais às quais o estabelecimento aderiu? _____

15) Existe algum funcionário responsável pelas questões ambientais e de sustentabilidade?

- Sim
- Não

16) Em caso afirmativo, qual a formação ou treino que essa pessoa tem para o efeito?

17) É dada formação aos vários funcionários do estabelecimento na área ambiental?

- Sim
- Não

18) É feito algum controlo sobre as práticas ambientais levadas a curso no estabelecimento?

- Sim
- Não

19) De que forma? _____

20) Com que regularidade?

- 1 vez por mês
- 1 vez em cada 6 meses
- 1 vez por ano
- Outra: _____

21) Como é tratada depois essa informação? _____

22) A quem é comunicada a informação?

- Funcionários
- Clientes
- Fornecedores
- Comunidade

23) Os hóspedes participam nas boas práticas ambientais da empresa?

- Sim
- Não

24) De que forma? _____

Parte III – Marketing Ambiental

25) São efectuados inquéritos e troca de informações com os clientes acerca do nível de satisfação relativo ao desempenho ambiental do hotel?

- Sim
 Não

26) Qual a sensibilidade dos hóspedes do hotel para aderirem a medidas ambientais que venham a ser implementadas?

27) Qual a importância dada pelos hóspedes do hotel a práticas ambientais adoptadas? (p.f., marque na escala abaixo qual o grau que melhor traduz a sua opinião)

Indiferente	Nada importante	Pouco importante	Importante	Muito importante
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

28) O desempenho ambiental do hotel é utilizado como ferramenta de Marketing?

- Sim
 Não

29) De que forma? _____

Parte IV – Identificação da Existência de uma Gestão Sustentável dos Recursos Naturais Escassos

Se respondeu “sim” à questão n.º 9, p.f., responda também às seguintes perguntas:

Parte IV. A) – Energia

30) De que forma é que é feita a conservação e poupança de energia? (**Questionário TUI**) / (**Carta Ambiental dos Hotéis Accor**)(**Boas Práticas Ambientais – IEPF**)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Lâmpadas economizadoras de energia | <input type="checkbox"/> Isolar tubagens que transportam fluidos quentes/frios |
| <input type="checkbox"/> Instalar um sistema de iluminação eficaz nas fachadas | <input type="checkbox"/> Utilizar caldeiras económicas |
| <input type="checkbox"/> Utilizar lâmpadas fluorescentes compactas para a iluminação permanente | <input type="checkbox"/> Recuperar a energia do sistema de ventilação |
| <input type="checkbox"/> Utilizar lâmpadas fluorescentes compactas nos quartos | <input type="checkbox"/> Utilizar um sistema de ar condicionado economizador de energia |
| <input type="checkbox"/> Utilizar LEDs para reclamos luminosos externos | <input type="checkbox"/> Recuperar a energia do sistema de climatização |
| <input type="checkbox"/> Utilizar LEDs para sinalização das saídas de segurança | <input type="checkbox"/> Utilizar painéis solares para a produção de água quente sanitária |
| <input type="checkbox"/> Interruptor geral para os quartos dos hóspedes | <input type="checkbox"/> Utilizar painéis solares para o aquecimento da água das piscinas |
| | <input type="checkbox"/> Dar prioridade à energia verde |

- Aproveitamento de energias regeneradas:
 - Energia solar
 - Energia foto voltaica
 - Energia eólica
 - Biogás
- Organizar a manutenção preventiva
- Utilizar mini bares económicos nos hotéis

31) Do consumo total, qual a percentagem do consumo relativa a energias renováveis/sustentáveis?

- _____ %
- Sem opinião/Sem noção do valor
- Sem valor, porque não tem uma política ambiental implementada

Parte IV. B) – Água

32) De que forma é posta em prática a política para economizar água?

- Mudança de roupa variável
 - Propor uma reutilização das toalhas
 - Propor uma reutilização dos lençóis
- WC – teclas para economizar água
- Irrigação do jardim com água industrial depurada
- Realização de uma auditoria no sistema hidráulico para verificar perdas de água em torneiras e sanitários
- Fazer manutenção regularmente ao equipamento
- Identificar as áreas principais de consumo de água do hotel onde possam ser alcançadas economias de água significativas
- Verificar frequentemente o funcionamento das torneiras (evitar as fugas)
- Substituir as borrachas vedantes das torneiras que pingam
- Utilizar os redutores de débito nas torneiras
- Utilizar os redutores de débito nos duches
- Torneiras misturadoras com sensor
- Eliminar os sistemas de refrigeração nos quais há perda de água
- Utilizar a água da chuva
- Utilizar casas de banho económicas no que diz respeito ao consumo de água
- Utilizar uma lavandaria económica no que diz respeito ao consumo de água
 - Limpeza dos filtros e remoção dos depósitos
 - Não utilizar programas com ciclos desnecessários
 - Ao lavar roupa à mão, não deixar a torneira a correr
 - Utilização da máquina de lavar apenas com a carga completa
- Utilizar só o detergente necessário, tanto para a louça como para a roupa

33) Qual o preço por metro cúbico de água? _____ Euros

34) É feita a recuperação ou reciclagem das águas residuais ou da chuva?

- Sim
- Não

35) Se sim, qual a percentagem de água reciclada? _____%

Parte IV. C) – Resíduos Sólidos

36) De que forma é que a política de redução e tratamento de resíduos sólidos é posta em prática?

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Renúncia de embalagens de doses/ embalagens não recuperáveis <input type="checkbox"/> Utilização de garrafas recuperáveis <input type="checkbox"/> Utilização de recipientes recuperáveis para depósitos de grande capacidade <input type="checkbox"/> Reutilização de alguns materiais (papel) <input type="checkbox"/> Limitar a embalagem individual dos produtos de higiene nos quartos <input type="checkbox"/> Compostagem <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Reciclar os resíduos orgânicos do restaurante <input type="checkbox"/> Reciclar os resíduos verdes dos jardins <input type="checkbox"/> Recolha e eliminação de lixo especial: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Óleo velho <input type="checkbox"/> Baterias/pilhas/acumuladores <input type="checkbox"/> Outros: _____ | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Separação do lixo para reciclagem: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Papel (embalagens de papel/cartão, papéis, jornais e revistas) <input type="checkbox"/> Plástico <input type="checkbox"/> Metal <input type="checkbox"/> Vidro <input type="checkbox"/> Rolhas de cortiça <input type="checkbox"/> Resíduos electrónicos e electrónicos <input type="checkbox"/> Tinteiros e toners <input type="checkbox"/> Tubos/lâmpadas fluorescentes compactas <input type="checkbox"/> Organizar a triagem nos quartos |
|---|--|

37) Qual a percentagem de volume de resíduos reciclados em relação ao volume total de resíduos sólidos?

- _____ %
- Sem opinião/Sem noção do valor
- Sem valor, porque não tem uma política ambiental implementada

38) Onde é feita a separação dos resíduos?

- Contentores externos ao estabelecimento na via pública
- Nas instalações do próprio empreendimento

39) Com que regularidade é feita a recolha / levantamento dos resíduos pelas entidades competentes?

- Todos os dias
- 2 Vezes por semana
- 1 Vez por semana
- Outra: _____

40) Na sua opinião, essa recolha é feita com regularidade suficiente?

- Sim
- Não. Porquê? _____

Parte IV. D) – Biodiversidade

41) De que forma a empresa demonstra a sua preocupação com a biodiversidade do planeta?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Camada de Ozono: | <input type="checkbox"/> Utilização de produtos biodegradáveis: |
| <input type="checkbox"/> Suprimir as instalações que contêm CFC | <input type="checkbox"/> Reduzir a utilização de insecticidas |
| <input type="checkbox"/> Verificar a estanquicidade dos equipamentos contendo CFC, HCFC ou HFC | <input type="checkbox"/> Reduzir a utilização de herbicidas |
| <input type="checkbox"/> Compras ecológicas | <input type="checkbox"/> Reduzir a utilização de fungicidas |
| <input type="checkbox"/> Utilizar papel ecológico | <input type="checkbox"/> Utilizar adubos orgânicos |
| <input type="checkbox"/> Favorecer os produtos com rótulo ecológico | <input type="checkbox"/> Utilizar plantas adaptadas ao contexto local |
| <input type="checkbox"/> Favorecer a agricultura biológica | |
| <input type="checkbox"/> Preferência por produtos regionais | |

42) Desde que começou a ser implementada a política de gestão ambiental e de sustentabilidade, verificou alguma diferença nas despesas habituais dos recursos naturais escassos?

- Sim
 Não

43) No contexto das temáticas aqui abordadas neste (...) questionário, há mais alguma consideração que gostaria de fazer?

ANEXO VII - Questionário

O presente questionário tem como principal objectivo identificar as boas práticas ambientais levadas a cabo nos estabelecimentos hoteleiros nos concelhos de Águeda, Albergaria-a-Velha, Aveiro, Estarreja, Ílhavo, Mira, Murtosa, Oliveira do Bairro, Ovar, Sever do Vouga e Vagos, para a elaboração de um Projecto inserido no Mestrado em Gestão e Planeamento em Turismo da Universidade de Aveiro.

Desde já agradeço a sua disponibilidade.

Ana Margarida Peres

Parte I – Caracterização Geral do Empreendimento Turístico

1) Classificação do estabelecimento:

- Hotel
- Hotel-Apartamento (Aparthotel)
- Pousada

2) Localização:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Concelho de Águeda | <input type="checkbox"/> Concelho de Murtosa |
| <input type="checkbox"/> Concelho de Albergaria-a-Velha | <input type="checkbox"/> Concelho de Oliveira do Bairro |
| <input type="checkbox"/> Concelho de Aveiro | <input type="checkbox"/> Concelho de Ovar |
| <input type="checkbox"/> Concelho de Estarreja | <input type="checkbox"/> Concelho de Sever do Vouga |
| <input type="checkbox"/> Concelho de Ílhavo | <input type="checkbox"/> Concelho de Vagos |
| <input type="checkbox"/> Concelho de Mira | |

3) Categoria do estabelecimento:

- 5 Estrelas
- 4 Estrelas
- 3 Estrelas

4) Ano de início de funcionamento (p.f., escreva o ano): _____

5) Número de quartos (p.f., escreva o número): _____

Parte II – Identificação da Gestão Ambiental da Empresa

6) No seu estabelecimento, existe um Sistema de Gestão Ambiental implementado ou a implementar?

- Sim
 - Medidas para economizar água
 - Medidas para conservação e poupança de energia
 - Medidas para redução e tratamento de resíduos sólidos
 - Medidas para beneficiar a biodiversidade
 - Outras _____
- Não

7) Em caso afirmativo, quais os principais motivos porque implementou o sistema? (pode escolher mais do que uma opção)

- Económicos
- Comerciais
- Éticos
- De regulamentação
- Outros _____

8) Desde quando? (p.f., escreva o ano em que o sistema de gestão ambiental foi implementado)

9) Tem algum certificado de qualidade ou de ambiente?

- Sim
- Não

10) Se sim, qual (is)?

- a. EMAS
- b. ISO 14001
- c. Green Globe 21
- d. Chave-Verde
- e. Eco-Hotel
- f. Outras: _____

11) Existe algum funcionário responsável pelas questões ambientais e de sustentabilidade?

- Sim
- Não

12) É dada formação aos vários funcionários do estabelecimento na área ambiental?

- a. Sim
- b. Não

13) É feito algum controlo sobre as práticas ambientais levadas a curso no estabelecimento?

- Sim
- Não

14) De que forma? _____

15) Com que regularidade?

- 1 Vez por mês
- 1 Vez em cada 3 meses
- 1 Vez em cada 6 meses
- Outra: _____

16) A quem é comunicada a informação?

- Funcionários
- Clientes
- Fornecedores
- Comunidade
- Ninguém
- Outros

17) Os hóspedes participam nas boas práticas ambientais da empresa?

- Sim
- Não

18) De que forma? _____

19) Indique o grau de importância que um sistema de gestão ambiental tem, na sua opinião, numa empresa (p.f., marque na escala abaixo qual o grau que melhor traduz a sua opinião):

Não sei/não responde (0)	Indiferente (1)	Nada importante (2)	Pouco importante (3)	Importante (4)	Muito importante (5)
-----------------------------	--------------------	------------------------	-------------------------	-------------------	-------------------------

Parte III – Marketing Ambiental

20) São efectuados inquéritos e troca de informações com os clientes acerca do nível de satisfação relativo ao desempenho ambiental do hotel?

- Sim
- Não

21) Qual a importância dada pelos hóspedes do hotel a práticas ambientais adoptadas? (p.f., marque na escala abaixo qual o grau que melhor traduz a sua opinião)

Indiferente (1)	Nada importante (2)	Pouco importante (3)	Importante (4)	Muito importante (5)
--------------------	------------------------	-------------------------	-------------------	-------------------------

22) O desempenho ambiental do hotel é utilizado como ferramenta de Marketing?

- a. Sim
- b. Não

23) De que forma? _____

Parte IV – Identificação da Existência de uma Gestão Sustentável dos Recursos Naturais EscassosParte IV. A) – Energia

24) De que forma é que é feita a conservação e poupança de energia? (p.f., marque as medidas postas em prática no seu estabelecimento)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Lâmpadas economizadoras de energia | <input type="checkbox"/> Isolar tubagens que transportam fluidos quentes/frios |
| ○ Instalar um sistema de iluminação eficaz nas fachadas | <input type="checkbox"/> Utilizar caldeiras económicas |
| ○ Utilizar lâmpadas fluorescentes compactas para a iluminação permanente | <input type="checkbox"/> Recuperar a energia do sistema de ventilação |
| ○ Utilizar lâmpadas fluorescentes compactas nos quartos | <input type="checkbox"/> Utilizar um sistema de ar condicionado economizador de energia |
| ○ Utilizar LEDs para reclamos luminosos externos | <input type="checkbox"/> Recuperar a energia do sistema de climatização |
| ○ Utilizar LEDs para sinalização das saídas de segurança | <input type="checkbox"/> Utilizar painéis solares para a produção de água quente sanitária |
| <input type="checkbox"/> Interruptor geral para os quartos dos hóspedes | <input type="checkbox"/> Utilizar painéis solares para o aquecimento da água das piscinas |
| <input type="checkbox"/> Aproveitamento de energias renováveis: | <input type="checkbox"/> Dar prioridade à energia verde |
| ○ Energia solar | <input type="checkbox"/> Organizar a manutenção preventiva |
| ○ Energia foto voltaica | <input type="checkbox"/> Utilizar mini bares económicos nos hotéis |
| ○ Energia eólica | |
| ○ Biogás | |

25) Do consumo total, qual a percentagem do consumo relativa a energias renováveis/sustentáveis?

- _____ %
- Sem opinião/Sem noção do valor
- Sem valor, porque não tem uma política ambiental implementada

Parte IV. B) – Água

26) De que forma é posta em prática a política para economizar água? (p.f., marque as medidas postas em prática no seu estabelecimento)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Mudança de roupa variável | <input type="checkbox"/> Utilizar os redutores de débito nas torneiras |
| ○ Propor uma reutilização das toalhas | <input type="checkbox"/> Utilizar os redutores de débito nos duches |
| ○ Propor uma reutilização dos lençóis | <input type="checkbox"/> Eliminar os sistemas de refrigeração nos quais há perda de água |
| <input type="checkbox"/> WC – teclas para economizar água | <input type="checkbox"/> Utilizar a água da chuva |
| <input type="checkbox"/> Irrigação do jardim com água industrial depurada | <input type="checkbox"/> Utilizar casas de banho económicas no que diz respeito ao consumo de água |
| <input type="checkbox"/> Torneiras misturadoras com sensor | <input type="checkbox"/> Utilizar só o detergente necessário, tanto para a louça como para a roupa |
| <input type="checkbox"/> Fazer manutenção regularmente ao equipamento | |

- Identificar as áreas principais de consumo de água do hotel onde possam ser alcançadas economias de água significativas
- Realização de uma auditoria no sistema hidráulico para verificar perdas de água em torneiras e sanitários
- Verificar frequentemente o funcionamento das torneiras (evitar as fugas)
- Substituir as borrachas vedantes das torneiras que pingam
- Utilizar uma lavandaria económica no que diz respeito ao consumo de água
 - Limpeza dos filtros e remoção dos depósitos
 - Não utilizar programas com ciclos desnecessários
 - Ao lavar roupa à mão, não deixar a torneira a correr
 - Utilização da máquina de lavar apenas com a carga completa

27) É feita a recuperação ou reciclagem das águas residuais ou da chuva no próprio estabelecimento?

- Sim
- Não

Parte IV. C) – Resíduos Sólidos

28) De que forma é que a política de redução e tratamento de resíduos sólidos é posta em prática? (p.f., marque as medidas postas em prática no seu estabelecimento)

- Renúncia de embalagens de doses /embalagens não recuperáveis
- Utilização de garrafas recuperáveis
- Utilização de recipientes recuperáveis para depósitos de grande capacidade
- Reutilização de alguns materiais (papel)
- Limitar a embalagem individual dos produtos de higiene nos quartos
- Compostagem
 - Reciclar os resíduos orgânicos do restaurante
 - Reciclar os resíduos verdes dos jardins
- Recolha e eliminação de lixo especial:
 - Óleo velho
 - Baterias/pilhas/acumuladores
 - Outros: _____
- Separação do lixo para reciclagem:
 - Papel (embalagens de papel/cartão, papéis, jornais e revistas)
 - Plástico
 - Metal
 - Vidro
 - Rolhas de cortiça
 - Resíduos electrónicos e electrónicos
 - Tinteiros e toners
 - Tubos/lâmpadas fluorescentes compactas
- Organizar a triagem nos quartos

29) Qual a percentagem de volume de resíduos que a sua unidade recicla em relação ao volume total de resíduos sólidos?

- _____ %

- Sem opinião/Sem noção do valor
 - Sem valor, porque não tem uma política ambiental implementada
- 30) Onde é feita a separação dos resíduos?
- Contentores externos ao estabelecimento na via pública
 - Nas instalações do próprio empreendimento
- 31) Com que regularidade é feita a recolha / levantamento dos resíduos pelas entidades competentes?
- Todos os dias
 - 1 vez por semana
 - Outra: _____
- 32) Na sua opinião, essa recolha é feita com regularidade suficiente?
- Sim
 - Não. Porquê? _____

Parte IV. D) – Biodiversidade

- 33) De que forma a empresa demonstra a sua preocupação com a biodiversidade do planeta?
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Camada de Ozono: | <input type="checkbox"/> Utilização de produtos biodegradáveis: |
| a. Suprimir as instalações que contêm CFC | f. Reduzir a utilização de insecticidas |
| b. Verificar a estanquicidade dos equipamentos contendo CFC, HCFC ou HFC | g. Reduzir a utilização de herbicidas |
| <input type="checkbox"/> Compras ecológicas | h. Reduzir a utilização de fungicidas |
| o Utilizar papel ecológico | i. Utilizar adubos orgânicos |
| c. Favorecer os produtos com rótulo ecológico | j. Utilizar plantas adaptadas ao contexto local |
| d. Favorecer a agricultura biológica | |
| e. Preferência por produtos regionais | |
- 34) Desde que começou a ser implementada a política de gestão ambiental e de sustentabilidade, verificou alguma diferença nas despesas habituais dos recursos naturais escassos?
- a. Sim
 - b. Não
- 35) No contexto das temáticas aqui abordadas neste questionário, há mais alguma consideração que gostaria de fazer?

ANEXO XVIII - Indicadores de Sustentabilidade (WTO) - Metodologia			
Organização Mundial do Turismo		Metodologia - Elaboração do Questionário	
	Indicadores	N.º	Questão
Energia	Programas de gestão de energia	→	24) De que forma é que é feita a conservação e poupança de energia? (P.f., marque as medidas postas em prática no seu estabelecimento)
	Uso de energias renováveis	→	25) Do consumo total, qual a percentagem do consumo relativa a energias renováveis/sustentáveis?
Água	Iniciativas e resultados de conservação de água (indicadores de conservação de água)	→	34) Desde que começou a ser implementada a política de gestão ambiental e de sustentabilidade, verificou alguma diferença nas despesas habituais dos recursos naturais escassos?
	→	→	27) É feita a recuperação ou reciclagem das águas residuais ou da chuva no próprio estabelecimento?
	→	→	26) De que forma é posta em prática a política para economizar água? (P.f., marque as medidas postas em prática no seu estabelecimento)
Resíduos Sólidos	Resíduos tratados por cada método	→	28) De que forma é que a política de redução e tratamento de resíduos é posta em prática? (P.f., marque as medidas postas em prática no seu estabelecimento)
	Redução da produção de resíduos (indicadores da redução de resíduos)	→	29) Qual a percentagem de volume de resíduos que a sua unidade recicla em relação ao volume total de resíduos sólidos?
	→	→	28) De que forma é que a política de redução e tratamento de resíduos é posta em prática? (P.f., marque as medidas postas em prática no seu estabelecimento)
	→	→	28) De que forma é que a política de redução e tratamento de resíduos é posta em prática? (P.f., marque as medidas postas em prática no seu estabelecimento)
	→	→	30) Onde é feita a separação dos resíduos?
Responsabilidade Social e Ambiental	Sistemas de gestão ambiental e iniciativas ambientais (indicadores de gestão ambiental)	→	9) Tem algum certificado de qualidade ou de ambiente?
	→	→	10) Se sim, qual (is)?
	→	→	6) No seu estabelecimento, existe um Sistema de Gestão Ambiental?
	→	→	11) Existe algum funcionário responsável pelas questões ambientais e de sustentabilidade?
	→	→	12) É dada formação aos vários funcionários do estabelecimento?
	→	→	24) De que forma é que é feita a conservação e poupança de energia?
	→	→	26) De que forma é posta em prática a política para economizar água? (P.f., marque as medidas postas em prática no seu estabelecimento)
→	→	28) De que forma é que a política de redução e tratamento de resíduos é posta em prática? (P.f., marque as medidas postas em prática no seu estabelecimento)	
	→	→	33) De que forma a empresa demonstra a sua preocupação com a biodiversidade do planeta?

Fonte: Adaptado WTO, 2004

ANEXO XIX - Indicadores de Sustentabilidade (WTO) - Resultados Questionário

Indicadores	Organização Mundial do Turismo		Metodologia - Elaboração do Questionário		Resultados Questionário			
	Componentes da questão	Indicadores	N.º	Questão	Sim	%	Não	%
Energia <i>(indicadores de consumo e poupança de energia)</i>	Medição do consumo e poupança de energia	Consumo de energia de todas as fontes per capita (total e pelo sector do turismo, por dia)			Utilização lâmpadas economizadoras	94,1%	Dar prioridade à energia verde	100,0%
	Programas de gestão de energia	Percentagem de empresas participando em programas ou aplicando políticas e técnicas de poupança de energia (BI)		24) De que forma é que é feita a conservação e poupança de energia? (P.f., marque as medidas postas em prática no seu estabelecimento)	Utilização de lâmpadas fluorescentes compactas para iluminação permanente	58,9%	Recuperação de energia dos sistemas de ventilação e climatização	94,1%
	Uso de energias renováveis	Percentagem de consumo de energias renováveis (BI)	25)	Do consumo total, qual a percentagem do consumo relativa a energias renováveis/sustentáveis?	Utilização de lâmpadas fluorescentes compactas nos quartos	41,2%	Utilização de painéis solares para o aquecimento da água das piscinas	94,1%
					Interruptor geral para os quartos dos hóspedes	76,5%	Aproveitamento de energias renováveis	70,6%
					Isolamento das tubagens que transportam os fluidos quentes/frios	52,9%	Utilização de painéis solares para o aquecimento da água quente sanitária	82,4%
					Utilização de caldeiras económicas	52,9%	Utilização de mini bares económicos nos quartos	82,4%
					Apenas 5,9% dos estabelecimentos sabe o valor da relação entre o consumo total e o consumo de energias renováveis			
Água <i>(indicadores de conservação de água)</i>	Iniiciativas e resultados de conservação de água	Poupança de água (percentagem de redução, recapturada ou reciclada) (BI)	34)	Desde que começou a ser implementada a política de gestão ambiental e de sustentabilidade, verificou alguma diferença nas despesas habituais dos recursos naturais escassos?	64,7% dos estabelecimentos verifica alguma diferença nas despesas habituais desses recursos			
		Percentagem de águas residuais e de esgotos recicladas	27)	É feita a recuperação ou reciclagem das águas residuais ou da chuva no próprio estabelecimento?	Nenhum estabelecimento faz a recuperação ou recidagem das águas residuais ou da chuva nas próprias instalações (88,2% não faz e os restantes não responderam)			
		Número de estabelecimentos que participam em programas de conservação de água (políticas e técnicas de conservação de água, reciclagem de água)	26)	De que forma é posta em prática a política para economizar água? (P.f., marque as medidas postas em prática no seu estabelecimento)	Verificação frequente do funcionamento das torneiras	88,2%	Reutilização da água da chuva para diversos fins	100,0%
					Substituição das borrachas vedantes das torneiras que pingam	88,2%	Eliminação dos sistemas de refrigeração nos quais há perda de água	94,1%
					Adopção da reutilização da roupa do hotel antes da sua lavagem	52,9%	Irrigação do jardim com água industrial depurada	88,2%
					Racionalização do uso de detergentes	70,6%	Utilização de casas-de-banho económicas no que respeita ao consumo de água	88,2%
		Faltas de águas sazonais	Número de incidentes ou dias por ano em que há falta de água				Instalação de teclas para economizar água no wc	82,4%
		Percentagem de perda na rede				Realizar auditorias no sistema hidráulico para verificar perdas de água em torneiras e sanitários	82,4%	
		Percentagem de água importada para a região				Identificação das principais áreas de consumo de água	76,5%	

Indicadores	Organização Mundial do Turismo		Metodologia - Elaboração do Questionário		Resultados Questionário				
	Componentes da questão	Indicadores	N.º	Questão	Sim	%	Não	%	
Resíduos Sólidos	Gestão de resíduos sólidos	Gestão do total dos resíduos gerados num destino (indicadores da produção de resíduos)	Totalidade de resíduos recolhidos			Realização de triagem para reciclagem	94,1%	Renúncia de embalagens de doses ou embalagens não recuperáveis	100,0%
			Volume de resíduos produzidos pelo destino por pessoa por ano por mês (BI)			Separação para reciclagem de papel	88,2%	Realização de compostagem	94,1%
			Resíduos tratados por cada método	28)	De que forma é que a política de redução e tratamento de resíduos é posta em prática? (P.f., marque as medidas postas em prática no seu estabelecimento)	Separação para reciclagem de plástico	76,5%	Realização de compostagem dos resíduos verdes do jardim	100,0%
			Resíduos atribuídos ao turismo (por mês ou estação)			Separação para reciclagem de vidro	76,5%	Realização de compostagem dos resíduos orgânicos do restaurante	94,1%
						Separação para reciclagem de tinteiros e tonners	70,6%	Organização de triagem nos quartos	82,4%
					Separação de baterias/pilhas/acumuladores	70,6%	Renúncia de recipientes recuperáveis para depósitos de grande capacidade	76,5%	
					Utilização de garrafas recuperáveis	64,7%	Separação de rolhas para reciclagem	76,5%	
							Redução da utilização de embalagens individuais para produtos de higiene nos quartos	70,6%	
		Redução da produção de resíduos (indicadores da redução de resíduos)	Volume de resíduos reciclados (m ³) / total do volume (m ³) – especificados pelos diferentes tipos (BI)	29)	Qual a percentagem de volume de resíduos que a sua unidade recicla em relação ao volume total de resíduos sólidos?	A maioria dos estabelecimentos não tem noção do valor resultante da relação entre o volume de resíduos que recicla face ao volume total de resíduos sólidos			
			Número de estabelecimentos turísticos que fazem a separação de resíduos face à capacidade dos residentes também o fazerem	28)	De que forma é que a política de redução e tratamento de resíduos é posta em prática? (P.f., marque as medidas postas em prática no seu estabelecimento)	Resultados já mencionados			
		Número de estabelecimentos turísticos que reciclam os seus próprios resíduos (ex: compostagem)	28)	De que forma é que a política de redução e tratamento de resíduos é posta em prática? (P.f., marque as medidas postas em prática no seu estabelecimento)	Resultados já mencionados				
	Fornecimento de serviços de recolha de resíduos (indicadores de adaptação dos serviços de recolha de resíduos)	Percentagem de estabelecimentos turísticos abrangidos por serviços de recolha de resíduos	30)	Onde é feita a separação dos resíduos?	A separação dos resíduos é feita em contentores externos (29,4%) aos estabelecimentos, nas próprias instalações (35,3%) e em ambos os locais (29,4%)				

Indicadores	Organização Mundial do Turismo		Metodologia - Elaboração do Questionário		Resultados Questionário				
	Componentes da questão	Indicadores	N.º	Questão	Sim	%	Não	%	
Responsabilidade Social e Ambiental	Responsabilidade ambiental e iniciativas ambientais (indicadores de gestão ambiental)	Percentagem de estabelecimentos com certificação formal/oficial	9)	Tem algum certificado de qualidade ou de ambiente?	Tem	11,8%	Não tem	76,5%	
			10)	Se sim, qual (is)?	Norma ISO 14001	11,8%			
						EMAS	5,9%		
						Eco-Hotel	5,9%		
		Existência de políticas da empresa sobre questões ambientais e de sustentabilidade – percentagem de empresas com essas políticas	6)	No seu estabelecimento, existe um Sistema de Gestão Ambiental?	Sim	64,7%	Não	35,3%	
		Existência de pessoal dentro da empresa responsável pelas questões de gestão ambiental e de sustentabilidade	11)	Existe algum funcionário responsável pelas questões ambientais e de sustentabilidade?	Apenas 29,4% dos estabelecimentos têm um funcionário responsável pelas questões ambientais e de sustentabilidade				
		Existência de funcionários com formação em questões ambientais – percentagem	12)	É dada formação aos vários funcionários do estabelecimento?	Apenas 29,4% dos estabelecimentos dão formação aos seus funcionários na área ambiental				
		Aplicação de tecnologias e técnicas amigas do ambiente – percentagem	24)	De que forma é que é feita a conservação e poupança de energia?	Resultados já mencionados				
			26)	De que forma é posta em prática a política para economizar água? (P.f., marque as medidas postas em prática no seu estabelecimento)	Resultados já mencionados				
			28)	De que forma é que a política de redução e tratamento de resíduos é posta em prática? (P.f., marque as medidas postas em prática no seu estabelecimento)	Resultados já mencionados				
			33)	De que forma a empresa demonstra a sua preocupação com a biodiversidade do planeta?	Preferência pela compra de produtos regionais	41,2%	Utilização de produtos biodegradáveis	64,7%	
							Utilização de adubo orgânico	100,0%	
						Redução do uso de fungicidas	100,0%		
		Redução do uso de herbicidas			94,1%				
		Redução do uso de insecticidas			76,5%				
		Escolha de plantas adaptadas ao contexto local			88,2%				
		Eliminação das instalações que contêm CFC			88,2%				
		Verificação da estanquidade dos equipamentos que contêm CFC, HCFC ou HFC	88,2%						
		Aquisição de produtos de agricultura biológica	82,4%						
		Utilização de papel ecológico	76,5%						
		Preferência por produtos com rótulo ecológico	70,6%						
BI	Indicador base (Baseline indicator)								
Fonte: Adaptado WTO, 2004									