

**Inês Isabel Matos Brites**

**OS DESAFIOS DA SUSTENTABILIDADE NA  
HOTELARIA**

O caso do concelho de Portimão



UNIVERSIDADE DO ALGARVE  
FACULDADE DE ECONOMIA

2022

**Inês Isabel Matos Brites**

**OS DESAFIOS DA SUSTENTABILIDADE NA  
HOTELARIA**

O caso do concelho de Portimão

Dissertação

**Mestrado em Gestão Empresarial**

**Trabalho realizado sobre a orientação de:**

Professora Doutora Cláudia Henriques

UNIVERSIDADE DO ALGARVE



FACULDADE DE ECONOMIA

2022

# OS DESAFIOS DA SUSTENTABILIDADE NA HOTELARIA:

## O caso do concelho de Portimão

### **Declaração de autoria de trabalho**

“Declaro ser a autora deste trabalho, que é original e inédito. Autores e trabalhos consultados estão devidamente citados no texto e constam da listagem de referências incluída.”

**Assinatura:**.....

**Nome:** Inês Isabel Matos Brites

© **Copyright: Inês Isabel Matos Brites**

“A Universidade do Algarve reserva para si o direito, em conformidade com o disposto no Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, de arquivar, reproduzir e publicar a obra, independentemente do meio utilizado, bem como de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição para fins meramente educacionais ou de investigação e não comerciais, conquanto seja dado o devido crédito ao autor e editor respetivos.”

# Agradecimentos

Para a realização da presente dissertação foi fundamental e indispensável o apoio, colaboração e compreensão de muitas pessoas e entidades.

Em primeiro lugar quero agradecer à minha orientadora, professora Doutora Cláudia Henriques, por todo o tempo que disponibilizou para me ajudar na elaboração desta dissertação. Agradeço a sua disponibilidade e atenção para que esta investigação se desenrolasse e sem si, não seria possível a realização deste trabalho.

Um especial reconhecimento para os meus pais, que sempre apoiaram as minhas decisões académicas, dando-me todas as possibilidades para seguir em frente com os meus sonhos. À minha mãe, um especial agradecimento, por estar sempre ao meu lado mesmo quando as minhas decisões não foram as mais acertadas, sendo sempre um pilar na minha vida. Graças ao nosso esforço conjunto, hoje, posso entregar a minha tese de mestrado na universidade que vejo, também, como minha.

Um especial agradecimento ao meu namorado Duarte, pela sua compreensão, pelo tempo que abdiquei da sua companhia e pelo suporte prestado nos momentos mais difíceis. Por toda a paciência e apoio incondicional que me deu nos dias bons e nos dias de maior cansaço, onde a vontade era desistir.

Agradecer à minha irmã, Mestre Ana Cláudia Brites, por me incentivar e me mostrar o seu percurso académico como um exemplo. Por me fazer ver que ao longo da jornada nem tudo será fácil, mas que no fim o esforço é recompensado.

A todos vocês, o meu mais profundo obrigada!

# Resumo

O mercado hoteleiro ao longo dos anos tem vindo a crescer cada vez mais, e com isso aumentam também as suas exigências e desafios. Um dos maiores desafios da atualidade é a sustentabilidade na hotelaria e para tal, é usado nesta dissertação um caso de estudo de Portimão. O objetivo geral é entender quais são os principais desafios de sustentabilidade na hotelaria de 3, 4 e 5 estrelas, em Portimão, na ótica dos hoteleiros do concelho. Em consonância, procura-se determinar quais as principais estratégias e medidas sustentáveis adotadas pelas unidades hoteleiras de Portimão visando perspetivar quais aquelas que potenciam o desenvolvimento da hotelaria portimonense, de acordo com os princípios da sustentabilidade.

Do ponto de vista metodológico, a presente investigação inicia-se com um enquadramento teórico que destaca a interconectividade entre sustentabilidade e turismo, nomeadamente, entre sustentabilidade e hotelaria. Segue-se um estudo de caso assente quer num inquérito por entrevista, a associações diretamente ligadas ao turismo, quer num inquérito por questionário aos diretores hoteleiros. Por conseguinte, com base nas respostas obtidas das associações e dos diretores hoteleiros foi possível concluir que a sustentabilidade ainda é um domínio pouco explorado, uma vez que as medidas aplicadas ficam largamente aquém do desejável.

Os principais resultados da investigação evidenciam que em medidas como o impacto ambiental destacam-se as medidas básicas de poupança de energia, seguindo-se medidas incentivadoras de reciclagem e gestão do desperdício. Relativamente ao impacto social salienta-se a formação e desenvolvimento profissional e a medida de gestão da diversidade. Tendo em conta o impacto económico, enfatiza-se o benefício financeiro, o reconhecimento no mercado e conseqüentemente maior competitividade. Adicionalmente, as respostas fornecidas nos questionários e na entrevista vão ao encontro com as conclusões retiradas no estudo das empresas (*Business Operations*) que têm a valia de contribuir para a sustentabilidade.

**Palavras-chave:** Sustentabilidade, Hotelaria, Turismo, Gestão, Gestão Empresarial

# Abstract

The hotel market over the years has been growing more and more, and with that, its demands and challenges also increase. One of the biggest challenges today is sustainability in the hotel industry and for that, a case study of Portimão is used in this dissertation. The general objective is to understand what are the main sustainability challenges in 3, 4 and 5 star hotels in Portimão, from the perspective of hoteliers in the municipality. Accordingly, it seeks to determine the main sustainable strategies and measures adopted by the hotels in Portimão, in order to put into perspective which ones enhance the development of hotels in Portimão, in accordance with the principles of sustainability.

From a methodological point of view, this research begins with a theoretical framework that highlights the interconnectivity between sustainability and tourism, namely between sustainability and hospitality. This is followed by a case study based either on an interview survey, to associations directly linked to tourism, or on a questionnaire survey to hotel directors. Therefore, based on the responses obtained from the associations and hotel directors, it was possible to conclude that sustainability is still an underexplored area, since the measures applied fall far short of what is desirable.

The main results of the investigation show that in measures such as environmental impact, basic energy saving measures stand out, followed by measures to encourage recycling and waste management. Regarding the social impact, training and professional development and the diversity management measure are highlighted. Taking into account the economic impact, the emphasis is on the financial benefit, recognition in the market and consequently greater competitiveness. Additionally, the answers provided in the questionnaires and in the interview are in line with the conclusions drawn in the study of companies (Business Operations) that have the value of contributing to sustainability.

**Keywords:** Sustainability, Hospitality, Tourism, Management, Business Management

# Índice

<i>Índice de Figuras</i> .....	<i>iii</i>
<i>Índice de Tabelas</i> .....	<i>iv</i>
<i>Lista de Siglas</i> .....	<i>v</i>
<b>1. Introdução</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Metodologia</b> .....	<b>2</b>
<b>3. Sustentabilidade e Hotelaria: Enquadramento Internacional</b> .....	<b>5</b>
<b>3.1 Sustentabilidade e Desenvolvimento Sustentável: Conceptualização</b> .....	<b>5</b>
3.1.1 Desenvolvimento Sustentável – Breve Cronologia .....	8
3.1.2 Agenda 2030.....	9
<b>3.2 Sustentabilidade e Turismo: Principais Desafios</b> .....	<b>13</b>
3.2.1 Tourism And The Sustainable Development Goals – Journey To 2030, Highlights.....	16
3.2.2 Baseline Report On The Integration Of Sustainable Consumption And ProductionPatterns Into Tourism Policies .....	18
<b>3.3 Sustentabilidade Empresarial</b> .....	<b>19</b>
3.3.1 Pilares da Gestão Sustentável .....	22
3.3.2 Empresas e Responsabilidade Social.....	26
<b>4. Sustentabilidade e a Hotelaria</b> .....	<b>29</b>
<b>4.1 Sustentabilidade e a Hotelaria: concetualização</b> .....	<b>29</b>
4.1.1 Grupos Hoteleiros e Práticas Sustentáveis.....	30
4.1.2 Exemplos de boas Práticas Sustentáveis de Energia.....	34
4.1.3 Exemplos de boas Práticas Sustentáveis de Consumo de Água .....	35
4.1.4 Exemplos de boas Práticas Sustentáveis de Redução de Resíduos.....	36
4.1.5 Exemplos de boas Práticas Sustentáveis de Responsabilidade Social .....	38
<b>5. Sustentabilidade e Turismo em Portugal</b> .....	<b>39</b>
<b>5.1 Sustentabilidade e Turismo em Portugal e Região do Algarve: Documentos enquadreadores</b> .....	<b>39</b>
5.1.1. Portugal 2030 e Agenda 2030 .....	39

<b>5.2</b>	<b>Política de Turismo em Portugal e a Sustentabilidade.....</b>	<b>47</b>
5.2.1	Turismo 2027 .....	47
5.2.2	Plano de Turismo Mais Sustentável 2020-2023 .....	50
<b>6.</b>	<b><i>Estudo de Caso: Hotelaria em Portimão e seus Desafios Sustentáveis</i> .....</b>	<b>53</b>
<b>6.1</b>	<b>Sustentabilidade A importância turística no Algarve e Portimão: Breve Caracterização .....</b>	<b>55</b>
<b>6.2</b>	<b>Breve Caracterização do Turismo em Portimão .....</b>	<b>59</b>
<b>6.3</b>	<b>Práticas Sustentáveis na Hotelaria em Portimão.....</b>	<b>61</b>
6.3.1	Análise dos Resultados com base num inquérito por questionário aos hoteleiros da hotelaria de 3, 4 e 5 estrelas.....	61
6.3.2	Análise dos Resultados com base num inquérito por entrevista aos .....	72
	hoteleiros da hotelaria de 3, 4 e 5 estrelas .....	72
<b>7.</b>	<b><i>Conclusão</i> .....</b>	<b>75</b>
	<b><i>Referências Bibliográficas</i>.....</b>	<b>79</b>
	<b><i>Apêndices</i>.....</b>	<b>86</b>
	<b>Apêndice 1: Inquérito por Questionário .....</b>	<b>86</b>
	<b>Apêndice 2: Inquérito por Entrevista.....</b>	<b>90</b>

# Índice de Figuras

Figura 1 - Pilares da Sustentabilidade .....	7
Figura 2- Combinar os ODS com ações de responsabilidade social corporativa (CSR), por área de atuação e tipo de impacto – Business Operations.....	17
Figura 3- Estratégias para a região Algarvia .....	43
Figura 4 - Mapa de Vulnerabilidades .....	44
Figura 5- Áreas de atuação complementares .....	45
Figura 6 – Estratégia Turismo 2027 Fonte: Turismo de Portugal, 2020 .....	48
Figura 7- Taxa de sazonalidade .....	49
Figura 8- Número de hóspedes por ano no Algarve.....	55
Figura 9 - Evolução do Algarve .....	56
Figura 10 - Estabelecimentos hoteleiros em Portugal em 2019 .....	56
Figura 11- Oferta hoteleira no Algarve ano 2019.....	57
Figura 12 -Oferta Hoteleira 3 estrelas no Algarve em 2019.....	57
Figura 13 - Oferta Hoteleira 4 estrelas no Algarve em 2019.....	57
Figura 14- Oferta Hoteleira 5 estrelas no Algarve em 2019.....	58
Figura 15- Oferta Hoteleira em Portimão.....	59
Figura 16 - Dormidas no município de Portimão .....	60
Figura 17 - Hóspedes nos alojamentos turísticos por 100 habitantes.....	61
Figura 18 - Respostas à primeira pergunta “Em que categoria se insere o hotel?” .....	62
Figura 19 - Respostas à segunda pergunta “O hotel que dirige é independente ou está inserido num grupo hoteleiro?”.....	62
Figura 20 - Respostas à terceira pergunta “De quantos quartos dispõe o hotel?” .....	63
Figura 21- Respostas à quarta pergunta “De quantos camas dispõe o hotel?” .....	63
Figura 22 - Respostas à quinta pergunta “Em que medidas considera importante que os hotéis tenham práticas sustentáveis?” .....	64
Figura 23 - Respostas à sexta pergunta “Em que grau considera este hotel sustentável?”. .....	65
Figura 24 - Respostas à quinta pergunta “Em que grau considera este hotel sustentável?” .....	70
Figura 25- Respostas à décima quarta pergunta “O hotel tem a preocupação de trabalhar com cadeias de fornecedores que apresentem responsabilidade sustentável?” .....	71

Figura 26 - Respostas à décima quinta pergunta “Acredita que o dinheiro aplicado em ações sustentáveis é considerado um investimento e não mais um gasto por parte da empresa hoteleira?” .....	71
---	----

## Índice de Tabelas

Tabela 1- Objetivos de desenvolvimento sustentável.....	10
Tabela 2- Princípios gerais, ambientais, socioculturais e económicos .....	22
Tabela 3- Indicadores de práticas de gestão sustentável. ....	26
Tabela 4- Análise swot dos questionários .....	66
Tabela 5 - Nível de utilização de práticas sustentáveis. ....	67
Tabela 6 - Importância atribuída às medidas sustentáveis e os seus principais impactos na hotelaria em Portimão.....	68

# Lista de Siglas

**ADHP** – Associação de Diretores dos Hotéis de Portugal

**AHETA** – Associação Dos Hotéis e Empreendimentos Turísticos Do Algarve

**AHP** – Associação da Hotelaria de Portugal

**AIHSA** – Associação dos Industriais Hoteleiros e Similares do Algarve

**APHRT** – Associação Portuguesa de Hotelaria Restauração e Turismo

**BCSD** – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável

**CCDR** – Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Algarve

**LED** – Lâmpadas eficientes de díodo emissor de luz

**MAPS** – *Mainstreaming, Acceleration and Policy Support*

**ODS** – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

**OMT** – Organização Mundial de Turismo

**ONU** – Organização das Nações Unidas

**PIB** – Produto interno bruto

**SCP** – Consumo e Produção Sustentáveis

**UE** – União Europeia

**UNEP** – Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente

# 1. Introdução

A hotelaria entende-se como sendo uma indústria responsável por proporcionar hospitalidade a turistas e viajantes. Partindo das suas origens ligadas às Civilizações Antigas, este setor pretende entregar os serviços básicos e necessários de hospedagem a todos os turistas, que se desloquem por motivos de lazer ou negócios, para fora da sua área de residência.

Portugal é um país que aposta no turismo, não só devido às suas características naturais, como também ao grande investimento feito neste setor, quer através da melhoria da qualidade das suas infraestruturas e serviços, quer da diversificação de produtos oferecidos. Desta forma, o turismo contribuiu para 8,5% do PIB português e representa cerca de 9,4% do total de emprego na economia, segundo os dados mais recentes divulgados pelo INE (2020) nas Contas Satélite do Turismo 2016-2019.

Com a pandemia, este setor a nível global sofreu um grande declínio, sendo que em 2019 a contribuição mundial total das viagens e turismo para o PIB era de 10,4% e em 2020, 5,5%, um decréscimo de 49,1% (WTTC, 2021). Em termos de emprego, esse decréscimo também se fez sentir de 2019 para 2020 refletindo-se numa taxa de menos 18,5% (ibis). No que diz respeito à contribuição de viagens e turismo para o PIB registou-se uma quebra de 56,4%, passando de 28,1% em 2019 para 17,1% em 2020 (ibis).

A OCDE (2020) no seu estudo *Tourism Policy Responses to the Coronavirus* sublinha a necessidade de preparação de planos de recuperação do setor assentes na inovação e investimento. Para além disso, considera que os governos devem promover transformações estruturais com vista a tornar a economia do turismo mais forte, mais sustentável e resiliente (ibis).

Por outro lado, a importância da sustentabilidade na hotelaria tem vindo a enfatizar-se, uma vez que os inúmeros impactos negativos que o Homem provoca na natureza e no planeta, quer consciente ou inconscientemente, instigam fenómenos evidentes como a poluição, a destruição de habitats e a rápida diminuição da biodiversidade. Esta é a principal motivação para a escolha deste tema para a presente investigação.

O objetivo da presente investigação recai na determinação da importância do uso de práticas sustentáveis na hotelaria, tendo em conta a sua crescente relevância internacional. Uma visão sustentável que procure potenciar o equilíbrio e integração das dimensões social, ambiental e económica incentivando a consciencialização das

sociedades priorizando um desenvolvimento de um habitat que satisfaça as necessidades da geração atual e das seguintes. Para tal, é utilizado um estudo de um caso no ramo da hotelaria em Portimão, onde se tenta delinear os principais desafios da sustentabilidade, determinando quais as principais medidas e estratégias sustentáveis tomadas para que a indústria hoteleira no concelho possa crescer e desenvolver-se tendo em consideração os princípios da sustentabilidade.

Quanto aos objetivos específicos, e tendo em conta a necessidade de compreender o rumo que tem sido trilhado ao longo dos anos, no sentido de implementar o desenvolvimento sustentável destaca-se:

- Refletir sobre o conceito de sustentabilidade, enfatizando a noção de sustentabilidade empresarial, abordando os seus três pilares e analisando as estratégias da Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável, da organização das Nações Unidas;
- Determinar as boas práticas sustentáveis aplicadas pelos principais grupos hoteleiros, numa economia global;
- Determinar as estratégias e boas práticas da indústria hoteleira em Portimão;
- Refletir criticamente sobre o envolvimento dos gestores hoteleiros de Portimão no desenvolvimento do turismo sustentável no concelho e região.

## 2. Metodologia

Do ponto de vista metodológico, e tendo em conta os objetivos enunciados, a presente dissertação inicia-se com um enquadramento teórico sobre a interconectividade entre sustentabilidade e turismo, nomeadamente entre sustentabilidade e hotelaria. Para tal, recorre-se a uma revisão da literatura subordinada à temática “sustentabilidade e turismo” e “sustentabilidade empresarial” com ênfase na hotelaria, tendo por base documentos de política internacional e artigos científicos. Estes últimos foram selecionados de acordo com as seguintes palavras-chave: sustentabilidade, turismo e hotelaria, usando plataformas como a *web of science* e *scopus*. Já os documentos de política de enquadramento internacional, o foco foi em publicações de entidades como Organização Mundial de Turismo (UNWTO) e Nações Unidas (ONU).

Com o intento de determinar as boas práticas sustentáveis dos grupos hoteleiros considerou-se, privilegiadamente, três grupos com sede na Europa ou na América, constantes nos sete primeiros lugares do “ranking hotels 325+” (Hotelsmag, 2020). Na

análise de conteúdo categorial (Bardin, 2015) foram contemplados os três pilares da sustentabilidade, nomeadamente o económico, o social e o ambiental de modo a averiguar quais as principais áreas de intervenção por parte dos hoteleiros. Adicionalmente, analisou-se os programas de sustentabilidade dos grupos selecionados.

Sequencialmente, abordou-se o estudo de caso associado à sustentabilidade na hotelaria em Portimão. Em primeiro lugar avança-se uma caracterização da indústria hoteleira no Algarve e no concelho, tendo por base um conjunto de indicadores de oferta e procura turística, designadamente, o número de estabelecimentos por categoria, o número de camas, o número de quartos, o número de hóspedes e a duração da estada. Neste enquadramento, o estudo de caso assentou quer num inquérito por entrevista semi-diretiva, quer num inquérito por questionário de 15 perguntas a 21 hotéis (ver Apêndices nº 1 e 2).

Relativamente ao questionário este assenta em 15 perguntas, sendo que 4 são abertas e as restantes fechadas. As questões fechadas foram analisadas segundo a estatística descritiva e as questões abertas foram estudadas com base na análise de conteúdo categorial. Os questionários foram aplicados a 21 hotéis, estes hotéis foram considerados com base nos dados do Turismo de Portugal e simultaneamente, dirigi-me ao posto de turismo de Portimão a fim de procedermos à sua atualização para que integrasse as novas unidades hoteleiras. O questionário foi realizado na plataforma Survio e foi aplicado no período de 1 de março a 30 de maio de forma online

Seguidamente, com vista a determinar as práticas sustentáveis na hotelaria portimonense de 3 a 5 estrelas desenvolvemos uma metodologia de natureza qualitativa, ou seja, uma análise de conteúdo categorial (Bardin, 2015). Num primeiro momento procedeu-se à análise de conteúdos dos sites dos principais grupos hoteleiros do concelho segundo dois critérios, pertencer ao ranking dos 325+ e/ou pertencer aos principais grupos do concelho, que são Pestana *Hotels*, Nau *Hotels* e NH *Hotels*.

Num segundo momento, é realizada uma entrevista semiestruturada. O inquérito por entrevista está associado a uma entrevista semi-diretiva assente num guião de entrevista a ser aplicado a 1 de março a 30 de maio de 2021 aplicado à Associação dos Diretores de Hotéis de Portugal (ADHP), à Associação dos Industriais Hoteleiros e Similares do Algarve (AIHSA), à Associação Dos Hotéis e Empreendimentos Turísticos Do Algarve (AHETA), à Associação da Hotelaria de Portugal (AHP) e à Associação Portuguesa de Hotelaria Restauração e Turismo (APHRT), destas associações apenas se obteve resposta da ADHP.

No que diz respeito à estrutura da presente dissertação, esta é composta por seis capítulos. O capítulo seguinte é de revisão da literatura associada à sustentabilidade e hotelaria, destacando as boas práticas na indústria hoteleira num enquadramento internacional, centralizando-se, na Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável da Organização das Nações Unidas. Adicionalmente é evidenciada a necessidade de reflexão sobre as relações de influência inerentes à adoção da sustentabilidade como estratégia empresarial.

No que diz respeito ao terceiro capítulo, será abordado o tema de turismo sustentável enquadrado a Portugal, mais concretamente, o plano de turismo mais sustentável 2020-2023 e o plano turismo 2027. No quarto capítulo será apresentada uma perspetiva nacional, onde estará presente a preocupação em determinar os fatores indutores de mudança numa dinâmica de futuro. Relativamente ao capítulo cinco, apresenta-se uma breve caracterização da oferta e procura turísticas no Algarve e em Portimão, evidenciando-se a representatividade do concelho na região.

No capítulo seguinte realiza-se o estudo de caso de Portimão, onde se procede à análise dos dados obtidos através dos questionários aos diretores hoteleiros da região portimonense e a análise das entrevistas, no caso da Associação dos Diretores Hoteleiros de Portugal representante do Algarve. Por fim, no capítulo seis, é apresentada a conclusão deste trabalho, bem como uma reflexão crítica sobre os seus respetivos limites e perspetivas futuras de estudo neste domínio investigacional.

# 3.Sustentabilidade e Hotelaria:

## Enquadramento Internacional

Neste capítulo é realizada uma revisão de literatura centralizada na sustentabilidade e hotelaria num enquadramento internacional.

### 3.1 Sustentabilidade e Desenvolvimento Sustentável:

#### Conceptualização

No decorrer dos anos a preocupação com o meio ambiente tem vindo a crescer e a sustentabilidade é uma temática cada vez mais recorrente, pertencente ao nosso quotidiano devido à forte atenção recebida, criando-se assim inúmeras estratégias sustentáveis aplicadas a diversos setores económicos. Contudo, é importante primeiramente entender o que é a sustentabilidade.

Para entender o conceito de sustentabilidade é necessário rever as definições dadas ao longo dos anos de análise e estudo. Na sua fase emergente, Cavalcanti (1995) destaca alguns pontos importantes na discussão deste conceito, são eles: o relatório sobre os limites do crescimento, publicado em 1972; o surgimento do conceito de ecodesenvolvimento, em 1973; a declaração de Cocoyok, em 1974; o relatório da Fundação Dag-Hammarskjöld, em 1975; o Relatório Brutland, em 1987; a Conferência da Organização das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, em 1992, no Rio de Janeiro. Estes documentos conduziram à enunciação de um conjunto de princípios associados à sustentabilidade, tais como respeito pela conservação e preservação, pelas capacidades de carga económica, social e ambiental; preocupações com o longo prazo e com a equidade bem como ênfase e fomento de parcerias entre stakeholders.

No ponto de vista de Goldsmith (1972), uma sociedade pode ser considerada sustentável quando todos os seus propósitos e intenções podem ser atendidos indefinidamente, garantindo-lhes uma plena satisfação. Para Pronk (1992), o crescimento económico tem um papel crucial na sustentabilidade. Assim, o desenvolvimento é sustentável quando o crescimento económico traz justiça e oportunidades para todos os seres humanos, sem privilégio de algumas espécies e sem destruir os recursos naturais

finitos (Bellen, 2004). Já para Costanza (1991), o conceito de desenvolvimento sustentável deve ser inserido na relação dinâmica entre o sistema económico humano e um sistema maior, com taxa de mudança mais lenta, o ecológico. Para ser sustentável, esta relação deve assegurar que a vida humana possa crescer e desenvolver a sua cultura, sem destruir a diversidade, a complexidade e as funções do sistema ecológico de suporte à vida.

Munasinghe e Mcneely (1995) salientam a necessidade de se mensurar a sustentabilidade como um conjunto de indicadores referentes ao bem-estar. Uma definição mais recente define a sustentabilidade como a capacidade de satisfazer as nossas necessidades no presente sem comprometer a capacidade de as gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades (BCSD, 2021). No entanto, segundo o Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (FGV – CES, 2008, P.1) o uso do termo sustentabilidade está vinculado a necessidades sociais. Estas necessidades derivam da perceção de que a sociedade não aceita mais externalidades negativas sejam lançadas sobre ela impunemente. Este cenário mais complexo aponta para a inevitabilidade da integração de princípios de sustentabilidade na espinha dorsal das estratégias de negócio das empresas (Lima, 2008).

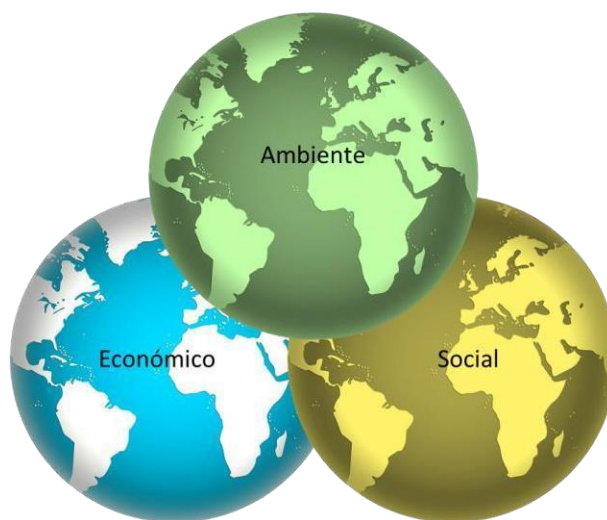
Todas as definições e ferramentas relacionadas à sustentabilidade devem considerar o facto de que não se conhece totalmente como o sistema opera, podendo-se apenas descobrir alguns dos impactos decorrentes da interação com o bem-estar humano, com a economia e com o meio ambiente. Em geral, como sublinha Bellen (2004) sabe-se que o sistema interage entre as diferentes dimensões, mas não se conhece especificamente o impacto dessa interação.

Analisando o conceito de sustentabilidade de uma forma mais sucinta, é possível observar a sua subdivisão em três grandes dimensões (ver figura 1), que trabalhando entre si despontam uma prosperidade duradoura. A dimensão ambiental visa a preocupação com o meio ambiente procurando estratégias que conservem a biodiversidade e património natural (BCSD, 2021). Para tal devem ser implementadas ações para minimizar os impactos negativos no ar, na água e no solo; proteger e melhorar a qualidade do ambiente e promover a produção e consumo responsáveis (BCSD, 2021). A UNEP (2005) define a sustentabilidade ambiental como a conservação e gerenciamento de recursos, especialmente aqueles que não são renováveis ou são preciosos em termos de suporte à vida.

No que diz respeito à dimensão social, o objetivo imperativo é a igualdade social.

Esta dimensão procura sensibilizar a promoção de uma sociedade mais justa, com inclusão social e distribuição equitativa dos bens com foco na eliminação da pobreza (BCSD, 2021). Na ótica da UNEP (2005), a sustentabilidade social tem como implícito o respeito dos direitos humanos, da igualdade de oportunidades para todos aqueles que se encontram inseridos na sociedade. Assim, é requerido uma distribuição equitativa de benefícios, com o foco no alívio da pobreza; já para as comunidades locais, estas devem manter e fortalecer os seus sistemas de suporte à vida, reconhecendo e respeitando diferentes culturas e evitando qualquer forma de exploração.

A dimensão económica, segundo os dados da BCSD (2021) tem como grande preocupação a prosperidade em diferentes níveis da sociedade e a eficiência da atividade económica, incluindo a viabilidade das organizações e das suas atividades na geração de riqueza e na promoção de emprego digno. UNEP (2005) define a sustentabilidade económica como a criação de prosperidade e a relação custo-eficácia de toda a atividade económica nos seus diferentes níveis; sendo crucial para a viabilidade das empresas e as suas atividades no longo prazo.



*Figura 1 - Pilares da Sustentabilidade*

*Fonte: Elaboração própria com base*

*na Agenda 2030 (UN, 2015)*

### 3.1.1 Desenvolvimento Sustentável – Breve Cronologia

Numa perspectiva global, o grande passo no desenvolvimento sustentável foi no ano de 1972, com a primeira grande reunião mundial centrada na problemática ambiental, a conhecida Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente Humano (Conferência de Estocolmo) onde foram reunidos chefes de Estado (Lopes, 2013). No ano de 1987, foi elaborado o Relatório, “Our Common Future”, também conhecido como Relatório Brundtland, onde foi definido o conceito de desenvolvimento sustentável, o que representa um dos primeiros esforços globais para criação de uma agenda global com vista à mudança de paradigma no modelo de desenvolvimento humano (WCED, 1987).

Segue-se, em 1992, a Conferência das Nações Unidas sobre o Ambiente e Desenvolvimento (Eco-92), no Rio de Janeiro, onde foi adotada uma agenda que delineou um programa de ação para o desenvolvimento sustentável no século XXI, a Agenda 21, levando à divulgação do conceito de desenvolvimento sustentável a nível internacional (ONU, 1992). Dez anos mais tarde, em Joanesburgo, decorreu a Convenção Mundial sobre o desenvolvimento sustentável (Rio+10), com o intuito de avaliar o estado do ambiente dez anos após a Eco-92 (ONU, 2002).

Passados dez anos, em 2012, realizou-se no Rio de Janeiro a Conferência das Nações Unidas sobre o desenvolvimento sustentável (Rio+20), onde foi renovado o compromisso político com o desenvolvimento sustentável, contribuindo assim para a definição da agenda do desenvolvimento sustentável para as próximas décadas (ONU, 2002). Por fim, em 2015 ocorreu a Cimeira de Chefes de Estado e de Governo sobre o pós-2015 que culminou na adoção, pela Assembleia Geral das Nações Unidas, da resolução “Transformar o nosso mundo: a Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável” (A/RES/70/1), em Nova Iorque. A Agenda é constituída por 17 Objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS) a alcançar até 2030 (ONU, 2015).

### 3.1.2 Agenda 2030

Foi de 25 a 27 de setembro de 2015 que os Chefes de Estado e de Governo e Altos Representantes, se reuniram em Nova Iorque, para deliberarem o que iriam ser os novos objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS) globais (Colglazier, 2015). Esta Agenda detém uma elevada importância, uma vez que estabelece um conjunto de objetivos e metas universais, aceites por todos os países e aplicável em todo o mundo, respeitando as políticas e prioridades de cada país, individualmente (ibis).

De seguida, o Grupo de Trabalho Aberto debruçou-se sobre objetivos de desenvolvimento sustentável da Assembleia Geral e pelo Secretariado das Nações Unidas, apresentados em relatório síntese do Secretário-Geral em dezembro de 2014, para assim se estipular objetivos e metas. Estes são os resultados de mais de dois anos de consulta pública intensiva e da participação da sociedade civil e de outros grupos interessados em todo o mundo, prestando uma atenção especial às vozes dos mais pobres e mais vulneráveis, tal como se pode ler no relatório do congresso de 2015 (ONU, 2015).

A presente Agenda foi pautada pelos propósitos e princípios da Carta das Nações Unidas, tendo em vista o pleno respeito ao Direito Internacional, a Declaração Universal dos Direitos Humanos e a Declaração sobre o Direito ao Desenvolvimento (ONU, 2015). A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas contempla os três pilares do Desenvolvimento Sustentável (a dimensão ambiental, a dimensão social e a dimensão económica, como referido no subcapítulo anterior na figura 1) e visa atingir 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) (ver Tabela 1) e 169 metas integradas e indivisíveis, que foram aceites por 193 membros.

<b>Objetivos</b>	<b>Descrição</b>
<b>Objetivo 1</b>	Erradicar a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares.
<b>Objetivo 2</b>	Erradicar a fome, alcançar a segurança alimentar, melhorar a nutrição e promover a agricultura sustentável.
<b>Objetivo 3</b>	Garantir o acesso à saúde de qualidade e promover o bem-estar para todos, em todas as idades.
<b>Objetivo 4</b>	Garantir o acesso à educação inclusiva, de qualidade e equitativa, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos.
<b>Objetivo 5</b>	Alcançar a igualdade de género e empoderar todas as mulheres e raparigas.
<b>Objetivo 6</b>	Garantir a disponibilidade e a gestão sustentável da água potável e do saneamento para todos.
<b>Objetivo 7</b>	Garantir o acesso a fontes de energias fiáveis, sustentáveis e modernas para Todos.
<b>Objetivo 8</b>	Promover o crescimento económico inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todos.
<b>Objetivo 9</b>	Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação.
<b>Objetivo 10</b>	Reduzir as desigualdades no interior dos países e entre países.
<b>Objetivo 11</b>	Tornar as cidades e comunidades inclusivas, seguras, resilientes e sustentáveis.
<b>Objetivo 12</b>	Garantir padrões de consumo e de produção sustentáveis.
<b>Objetivo 13</b>	Adotar medidas urgentes para combater as alterações climáticas e os seus impactos.
<b>Objetivo 14</b>	Conservar e usar de forma sustentável os oceanos, mares e os recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável.
<b>Objetivo 15</b>	Proteger, restaurar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, travar e reverter a degradação dos solos e travar a perda de biodiversidade.
<b>Objetivo 16</b>	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas a todos os níveis.
<b>Objetivo 17</b>	Reforçar os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.

Tabela 1- *Objetivos de Desenvolvimento Sustentável*

Fonte: *Elaboração própria com base em UN (2015)*

Em 2015, no congresso de Nova York era já reconhecido a necessidade da existência de uma Parceria Global revitalizada e reforçada, com ausência de meios de implementação ambiciosos, para que fosse possível atingir os ODS (ONU, 2015). Desta forma, foi criada uma Parceria Global revitalizada apoiada por políticas e ações concretas delineadas na Agenda de Ação de Adis Abeba, que é parte integrante da Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável, tendo como principal desígnio apoiar, complementar e ajudar a contextualizar as metas sobre meios de implementação da Agenda 2030 (ibis).

A Business Council for Sustainable Development (BCSD) acredita que os objetivos de desenvolvimento sustentável constituem os pilares basilares de uma sociedade moderna e equilibrada, capaz de gerar emprego e riqueza, respeitando, em simultâneo, a natureza e os direitos humanos. Desta forma, as empresas devem ter em conta as 17 metas estipuladas, aquando das suas tomadas de decisão (BCSD, 2021). Isto tudo porque a Agenda 2030 e o empreendedorismo têm um elo de ligação, uma vez que as metas e objetivos criam um cenário de produtividade e empresarial diferente (íbis).

Posteriormente, foi acordado um acompanhamento e revisão da implementação da Agenda 2030, uma revisão eficaz, participativa, transparente e integrada, com o objetivo de não deixar ninguém para trás, num prazo alargado de quinze anos (ONU, 2015). Todo o procedimento de acompanhamento e revisão em todos os níveis, devem ser guiados pelos seguintes princípios, transcreve-se (íbis):

1. Eles serão voluntários e liderados pelos países, levarão em conta as diferentes realidades, capacidades e níveis de desenvolvimento nacionais e respeitarão o espaço e as prioridades políticas. Como a apropriação nacional é fundamental para alcançar o desenvolvimento sustentável, o resultado de processos em nível nacional será a base para as revisões nos níveis regional e global, dado que a revisão global será baseada primordialmente em fontes de dados oficiais nacionais;
2. Eles acompanharão o progresso na implementação dos Objetivos e metas universais, incluindo os meios de implementação, em todos os países de maneira que seja respeitada a sua natureza universal, integrada e inter-relacionada e as três dimensões do desenvolvimento sustentável;
3. Eles manterão uma orientação de mais longo prazo, identificarão as conquistas, os desafios, as lacunas e os fatores críticos de sucesso, e apoiarão os países na tomada de decisões políticas informadas. Eles ajudarão a mobilizar os meios de implementação e parcerias necessários, apoiarão a identificação de soluções e melhores práticas e promoverão a coordenação e eficácia do sistema de desenvolvimento internacional;
4. Eles serão abertos, inclusivos, participativos e transparentes para todas as pessoas e apoiarão a comunicação por todos os grupos interessados relevantes;
5. Eles serão centrados nas pessoas, sensíveis ao género, respeitarão os direitos humanos e terão um foco especial nos mais pobres, mais vulneráveis e naqueles

que estão mais para trás;

6. Eles fundamentar-se-ão em plataformas e processos existentes, caso existam, evitarão a duplicação e responderão às circunstâncias, capacidades, necessidades e prioridades nacionais. Evoluirão ao longo do tempo, levando em conta as questões emergentes e o desenvolvimento de novas metodologias, e minimizarão o fardo para as administrações nacionais de reportar informações;
7. Eles serão rigorosos e baseados em evidências, informados por meio de avaliações e dados liderados pelo país, de alta qualidade, acessíveis, oportunos, confiáveis e desagregados por renda, sexo, idade, raça, etnia, status migratório, deficiência e localização geográfica, e outras características relevantes em contextos nacionais;
8. Eles exigirão um maior apoio no desenvolvimento de capacidades dos países em desenvolvimento, incluindo o reforço dos sistemas de dados e programas de avaliação nacionais, particularmente em países africanos, nos países de menor desenvolvimento relativo, nos pequenos Estados insulares em desenvolvimento, países em desenvolvimento sem litoral e países de renda média;
9. Eles beneficiar-se-ão do apoio ativo do Sistema das Nações Unidas e outras instituições multilaterais.

Aplicando os 17 objetivos à ótica do Turismo, é possível constatar que este setor tem demonstrado reunir o potencial para contribuir direta e indiretamente para todos os 17 Objetivos de desenvolvimento sustentável definidos pelas Nações Unidas (Turismo de Portugal, 2018). Sendo hoje uma atividade, bem como todos os seus stakeholders, comprometida com o desenvolvimento sustentável à escala global, o setor foi incluído, em particular, no Objetivo 8 que tem em vista promover o crescimento económico incluso e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todos; no Objetivo 12 que visa a produção e consumo sustentáveis; e por fim, no Objetivo 14 que se compromete a conservar e usar de forma sustentável os oceanos, mares e os recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável (Turismo de Portugal, 2020).

## 3.2 Sustentabilidade e Turismo: Principais Desafios

O turismo sustentável foi definido pela OMT (1995) como aquele que é ecologicamente sustentável, a longo prazo, economicamente viável, assim como ética e socialmente justo para as comunidades locais. Adicionalmente, exige integração no meio ambiente natural, cultural e humano, respeitando o frágil balanço que caracteriza muitos destinos turísticos (Irving, Bursztyn, Sancho, & de Melo, 2005).

Para a UNEP (2005), o turismo sustentável não representa uma forma especial de turismo, uma vez que todas as formas de turismo deveriam ser sustentáveis, sendo uma consequência da responsabilidade de todos os segmentos nele envolvidos. Em adição, reconhece a necessidade do papel de liderança dos governos neste processo, não só devido à posição privilegiada do turismo na economia global, tanto para gerar benefícios ao desenvolvimento local, como para promover a responsabilidade de proteção da natureza (íbis).

Desta forma, o planeamento turístico, desenvolvimento e proteção de recursos renováveis não podem mais ser interpretados como forças opostas e contraditórias, mas sim, como aspirações comuns que podem ser mutuamente reforçadas (Irving, Bursztyn, Sancho, & de Melo, 2005). A sustentabilidade no turismo é um objetivo e um caminho que deve ter em conta as necessidades dos visitantes, do setor e das comunidades e os seus impactos ambientais, económicos e sociais no presente e no futuro (Turismo de Portugal, 2020).

O turismo também tem sido entendido como a atividade económica que apresenta maior taxa de crescimento a nível mundial, adquirindo progressivamente novas óticas de planeamento (Irving, Bursztyn, Sancho, & de Melo, 2005). Isto como resultado de seu potencial gerador de emprego e lucro, colaboração de benefícios económicos, sociais e ambientais e, mecanismo para a inclusão e transformação social, num sentido mais amplo, em termos da reflexão ética que implica (íbis).

Inúmeros países destacam a forma como o turismo é explorado de forma a alcançar os ODS, todavia, alguns países também ilustram como estes podem trabalhar a favor do turismo (UNWTO, 2017). Portanto, isto deve encorajar os decisores políticos do turismo a identificar estratégias que possam ser replicadas no seu próprio país, e a trabalhar com uma variedade de intervenientes a fim de aproveitar as oportunidades e a superar o desafio (UNWTO, 2017). O turismo sustentável deve considerar a gestão de todos os ambientes, os recursos e as comunidades recetoras, de modo a atender às

necessidades económicas, sociais, vivenciais e estéticas, enquanto a integridade cultural, os processos ecológicos essenciais e a diversidade biológica dos meios humano e ambiental são mantidos ao longo do tempo (GLOBE'90, 1990).

Dado que cada destino turístico depende de uma sociedade que funcione bem, um ambiente saudável e uma economia estável, o sector privado tem um grande papel a desempenhar na garantia destas três condições (UNWTO, 2017). Por conseguinte, existe a oportunidade de defender a sustentabilidade das empresas como base do compromisso e contribuição do sector privado para a Agenda 2030 a nível local, nacional e internacional (íbis).

Uma vez que a atividade turística é capaz de gerar, na ausência de planeamento e gestão, alguns impactos negativos, sendo muitos deles potencialmente irreversíveis (UNWTO, 2017). Aqui reforça-se mais uma vez a crucialidade de uma boa gestão de planeamento turístico, para a preservação dos ativos do património natural e cultural, capacitando as comunidades anfitriãs, gerando oportunidades de comércio e promover a paz e a compreensão intercultural (íbis). Tendo em consideração o elo que deveria existir entre o planeamento turístico, o desenvolvimento e a proteção de recursos renováveis, é imprescindível que se crie um plano estratégico com o principal intuito de minimizar os impactos negativos no setor turístico, consequentemente promovendo e otimizando as atividades turísticas nos mais vastos destinos (íbis).

O turismo é um dos setores económicos em que é necessário um grande grau de envolvimento do setor empresarial, devido à carência de uma diversificação de produtos e serviços turísticos para lidar com o aumento da procura de novos tipos de necessidades turísticas; representando assim oportunidades para um turismo mais sustentável (Lordkipanidze, Brezet, & Backman, 2005). As empresas ligadas ao setor turístico deveriam ter a responsabilidade de averiguar e assegurar uma procura de benefícios de longo prazo, como os compromissos da imagem corporativa, das relações de trabalho no seu foco profissional, minimizando o impacto ambiental das suas atividades na região onde se inserem e no ambiente global constituindo assim, parâmetros essenciais de sustentabilidade (Irving, Bursztyn, Sancho, & de Melo, 2005).

Com base no estudo realizado pela UNEP (2005), as diretrizes que devem ser utilizadas para o desenvolvimento sustentável do turismo e práticas de gestão, aplicável a todas as formas de turismo em todos os tipos de destinos, devem obedecer aos três pilares. Deste modo, para a UNEP (2005) o turismo sustentável deve:

1. Realizar uma otimização do uso dos recursos ambientais, que constituem o elemento-chave para o desenvolvimento turístico, tendo em consideração a manutenção dos processos ecológicos e o apoio à conservação dos recursos renováveis e da biodiversidade;
2. Apresentar respeito por a autenticidade sócio cultural das comunidades dos destinos, com o compromisso de conservação do seu património construído e do seu estilo de vida e valores tradicionais, e fortalecimento da compreensão intercultural e tolerância;
3. Garantir a utilização de operações económicas viáveis, de longo prazo, concedendo benefícios socioeconómicos para todos os envolvidos, incluindo emprego estável e oportunidades de lucro e serviços sociais às comunidades de destino, de maneira a contribuir para alívio à pobreza.

Tendo em conta a importância económica, social e ambiental do turismo, cabe destacar algumas publicações internacionais que têm contribuído para delimitar qual o contributo que o setor do turismo pode alavancar para se atingirem os objetivos de sustentabilidade atrás enunciados. Assim sendo, destacam-se os documentos *Tourism And The Sustainable Development Goals – Journey To 2030, Highlights* bem como *Baseline Report On The Integration Of Sustainable Consumption And Production Patterns Into Tourism Policies*.

### 3.2.1 Tourism And The Sustainable Development Goals – Journey To 2030, Highlights

A publicação pretende desagregar as dependências entre o turismo e os objetivos de desenvolvimento sustentável e fornecer recomendações sobre como conduzir o caminho até 2030. Assenta numa detalhada análise de Avaliações Nacionais Voluntárias (VNRs) de 64 países submetida ao Fórum Político de Alto Nível das Nações Unidas sobre desenvolvimento sustentável em 2016 e 2017 (UNWTO, 2017). Assim, tem como principal propósito a construção de conhecimento, capacitando e inspirando as partes interessadas do turismo a tomar as medidas necessárias para acelerar a mudança para um setor de turismo mais sustentável, alinhando políticas, operações de negócios e investimentos com os objetivos de desenvolvimento sustentável (íbis). Complementando ainda, com oito roteiros nacionais de Mainstreaming, Acceleration and Policy Support (MAPS) e atividades de responsabilidade social corporativa (CSR) de 60 empresas globais de turismo (UNWTO, 2017).

Como um dos setores económicos que apresenta um crescimento mais vertiginoso no mundo, o turismo é cada vez mais reconhecido como um contribuinte vital para a criação de empregos e riqueza, proteção ambiental, preservação cultural e redução da pobreza (UNWTO, 2017). Um setor de turismo bem projetado e administrado pode ajudar a preservar os ativos do património natural e cultural dos quais depende, capacitar as comunidades anfitriãs, gerar oportunidades de comércio e promover a paz e o entendimento intercultural (íbis).

Todavia, com o número crescente de pessoas que viajam internacionalmente e internamente a cada ano, crescem também grandes desafios, incluindo aqueles relacionados às emissões de gases de efeito estufa, vazamentos económicos, gestão de recursos ou impacto nas comunidades locais e ativos culturais (UNWTO, 2017). Portanto, o aproveitamento da contribuição positiva do turismo para o desenvolvimento sustentável e a mitigação dos potenciais efeitos adversos do setor exige parcerias fortes e ações decisivas de todas as partes interessadas do turismo, em consonância com a Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável (íbis).

A análise das 64 Revisões Nacionais Voluntárias (VNRs) e dos oito roteiros nacionais do MAPS demonstrou que os relatórios públicos sobre os ODS reconhecem o valor do turismo não apenas como um impulsionador, mas também como um acelerador dos mesmos devido ao seu cruzamento e efeito multiplicador em outros setores e indústrias (UNWTO, 2017). Contudo, através desta análise foi também possível verificar

que o potencial do turismo em realizar os ODS pode ser prejudicado por ameaças externas, como mudanças climáticas, perda de biodiversidade, desastres naturais, segurança regional e internacional e segurança económica global (Íbis).

As empresas privadas são consideradas peças-chave no setor turístico para assegurar o bom funcionamento, um ambiente saudável e numa economia estável (UNWTO, 2017). O setor turístico é vasto e inclui desde estabelecimentos de hospedagem, empresas de transporte, operadoras de turismo, atrações, empresas de gerenciamento de destinos a empresas de tecnologia (Íbis). As empresas devem gerar lucro, cuidar do meio ambiente em que operam e criar um impacto social positivo e sustentável, adotando modelos e práticas sustentáveis que não prejudiquem a lucratividade (UNWTO, 2017).

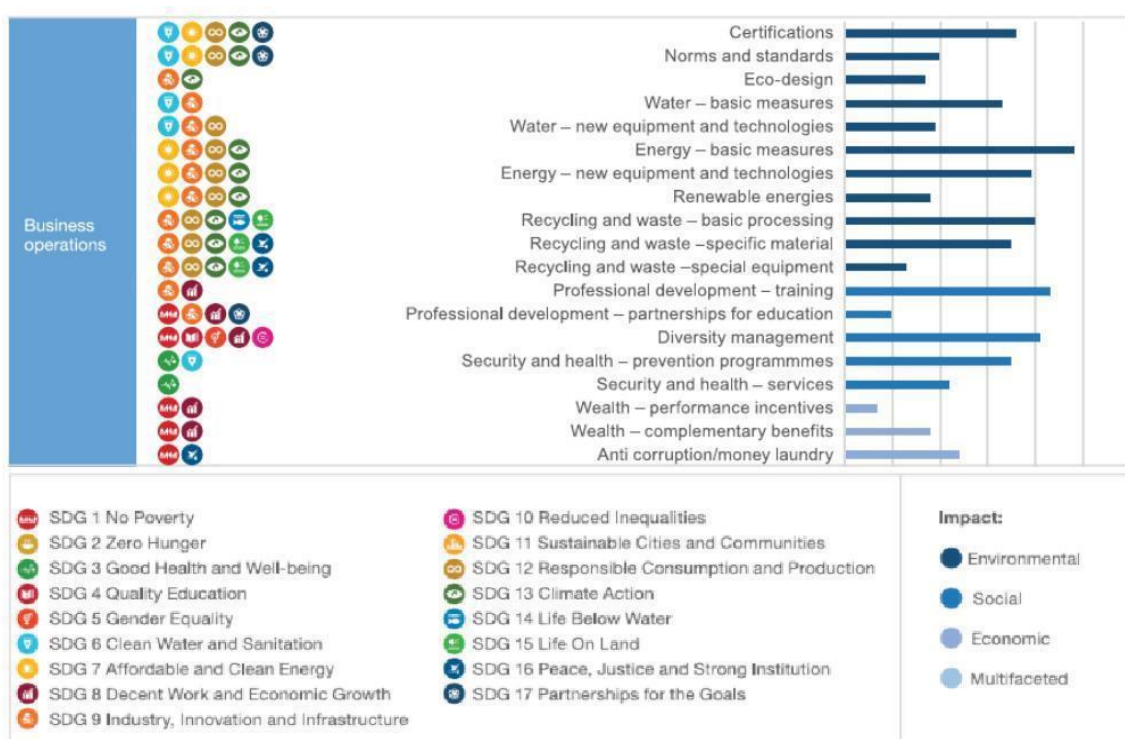


Figura 2- Combinar os ODS com ações de responsabilidade social corporativa (CSR), por área de atuação e tipo de impacto – Business Operations

Fonte: (UNWTO, 2017)

Analisando a Figura 2, é possível verificar um conjunto de medidas levadas a cabo pelas empresas (Business Operations) que têm a valia de contribuir para a sustentabilidade (UNWTO, 2017). No que diz respeito ao impacto ambiental, destacam-se as medidas básicas de poupança de energia, seguindo-se medidas incentivadoras de reciclagem e gestão do desperdício (Íbis). Já para o impacto social salientam-se a formação e desenvolvimento profissional e logo a seguir a medida de gestão da diversidade (Íbis). No impacto económico, é de evidenciar a anticorrupção e lavagens de dinheiro (Íbis).

### 3.2.2 Baseline Report On The Integration Of Sustainable Consumption And Production Patterns Into Tourism Policies

A previsão de aumento nas chegadas internacionais de turistas para um total de 1,8 bilhão até 2030, pressiona o turismo a se vincular ao desenvolvimento sustentável, principalmente com o avanço dos padrões de consumo e produção sustentáveis (SCP) (UNWTO, 2019). A UNWTO e a UN Environment iniciaram este projeto de pesquisa com o objetivo de obter informações sobre a tão necessária integração do SCP nas políticas de turismo (íbis).

Com base em 101 políticas de turismo de todo o mundo, esta é a primeira avaliação global dos instrumentos de política de SCP no turismo nacional, ajudando a visualizar o progresso alcançado em direção à implementação dos ODS (UNWTO, 2019). Este relatório recomenda cinco abordagens estratégicas para enfrentar o desafio da sustentabilidade na hotelaria, ou então, em última instância, inspirar as partes interessadas e incentivá-las a avançar na implementação dos ODS por meio do turismo sustentável (UNWTO, 2019). As cinco abordagens são as seguintes (íbis):

1. Conseguir uma gestão ambientalmente sólida de produtos químicos e de todos os resíduos ao longo do seu ciclo de vida, de acordo com os quadros internacionais acordados, e reduzir significativamente a sua libertação para o ar, água e solo de forma a minimizar os seus impactos adversos na saúde humana e no ambiente;
2. Até 2030 conseguir a gestão sustentável e uma utilização eficiente dos recursos naturais;
3. Até 2030 reduzir para metade o desperdício alimentar global *per capita* a nível retalhista e de consumo e reduzir as perdas alimentares ao longo das cadeias de produção e abastecimento, incluindo as perdas pós-colheita;
4. Até 2030, reduzir substancialmente a produção de resíduos através da prevenção, redução, reciclagem e reutilização;
5. Incentivar as empresas, especialmente as grandes e transnacionais, a adotarem práticas sustentáveis e a integrarem a informação sobre sustentabilidade no seu ciclo de reporte.

O consumo insustentável e as práticas de produção representam uma das principais barreiras ao desenvolvimento sustentável. Para enfrentar este desafio, os ODS apelam para a dissociação do crescimento económico da degradação ambiental, através

da sustentabilidade e gestão eficiente dos recursos naturais em todas as fases das cadeias de valor de bens e serviços (UNWTO, 2019). Particularmente, o objetivo de desenvolvimento sustentável 12 visa “Garantir padrões de consumo e de produção sustentáveis” e é uma das três metas que pauta o setor turístico - um setor cuja competitividade depende da qualidade do meio ambiente na qual funciona (íbis).

### 3.3 Sustentabilidade Empresarial

A aplicação da sustentabilidade na gestão, conhecida também como sustentabilidade empresarial, tem sido considerada de grande importância para o sucesso do negócio, tanto que uma série de estudos empíricos tem identificado correlações positivas entre sustentabilidade e o sucesso do negócio (Hansen, 2009). Desta forma, o conceito de sustentabilidade empresarial prende-se na capacidade de uma empresa gerir a sua atividade e criar valor a longo prazo, ao mesmo tempo que cria benefícios sociais e ambientais para os seus stakeholders (BCSD, 2021).

Tal como Agostinho (2014) sublinha, a sustentabilidade empresarial é o desenvolvimento sustentável aplicado às empresas. Sendo assim, uma empresa é considerada sustentável, se o impacto das suas atividades no meio ambiente, for reduzido e para tal pode ser preciso, desenvolver ações sociais que beneficiem tanto os seus colaboradores, como a sociedade (íbis). Nas últimas décadas, foi possível assistir-se ao aumento da preocupação com a preservação do meio ambiente, que passou a ser considerada como uma prioridade no âmbito empresarial (íbis). Donaire (1999, p.13) refere que: “[...] as empresas que até então eram vistas apenas como instituições económicas com responsabilidades referentes a resolver os problemas económicos fundamentais (o que produzir, como produzir e para quem produzir) têm presenciado o surgimento de novos papéis que devem ser desempenhados, como resultado das alterações no ambiente em que operam”.

Neste enquadramento, fundamentalmente a partir dos anos 70, assiste-se ao comprometimento das empresas com a questão ambiental no contexto do processo da globalização das relações económicas (Peres & Rezende, 2011). Este facto traduziu-se, especialmente para as empresas com relações internacionais fortes (como as associadas ao setor do turismo), a necessidade de se reposicionarem de modo mais sustentável no domínio das questões ambientais, “uma vez que a correção ambiental passou a ser um pré-requisito para a inserção no comércio exterior” (Peres & Rezende, 2011, p. 238).

Para Hoffman (Peres & Resende, 2011) duas forças levaram à aplicação de práticas ambientais corporativas nas décadas de 70 e 80, foram elas os governos e os ativistas sociais. Nesta altura, a questão ambiental era apenas perspetivada, por parte dos gestores, como uma restrição regulatória imposta pelo governo, porém, nos anos 80, assiste-se ao aumento da pressão para a adoção de uma postura “ambientalmente correta”, por parte das empresas, proveniente fundamentalmente de grupos ambientalistas (íbis). Assim sendo, nestas duas décadas, o alavancar de práticas ambientais resulta da resposta das empresas quer a sanções legais quer sociais (íbis).

Mais recentemente, o ascender da globalização e das novas tecnologias reforça a competitividade empresarial, como também a crescente consciência crítica dos consumidores (Peres & Resende, 2011). “Desta forma, é muito fácil para o consumidor moderno substituir um produto ou um prestador de serviços, se, porventura, sua qualidade não for satisfatória ou se, por acaso, alguma política administrativa do fornecedor lhe desagradar (a política de preservação ambiental, por exemplo). Diante dessa nova realidade, a questão ambiental passou a ter um novo significado no universo corporativo. (...) toda empresa - independente de a qual segmento pertença - deveria implantar um eficiente sistema de gestão da sustentabilidade (SGS) para promover sua adequação aos novos paradigmas ambientais, quer seja por exigências legais, pela nova postura dos consumidores ou pela possibilidade de aproveitar oportunidades de negócios. Na área de turismo, não poderia ser diferente” (Peres & Resende, 2011, p. 241).

Os custos e investimentos são elementos essenciais para a gestão operacional, estratégica e financeira das empresas (Silva, 2014). Os custos, corretamente mensurados e controlados, e os investimentos, equilibrados na relação risco e retorno, proporcionam diferencial competitivo para as empresas (íbis). Assim, os custos e investimentos de carácter ambiental, ou seja, gastos relacionados com atividades desenvolvidas no intuito de controle, preservação e recuperação ambiental, também são relevantes (Silva, 2014). As empresas, neste caso focando nas empresas turísticas, devem adotar boas práticas de sustentabilidade (ver tabela 2), com o intuito de as fazer crescer e preservar o ambiente (Almeida & Abranja, 2009).

<b>Princípios Gerais</b>
Estar comprometida com ações ambientais;
Propiciar e comercializar produtos responsáveis e autênticos que respondam às expectativas reais;
Promover o feedback dos clientes;
Conseguir avaliar eventuais impactos negativos sociais, culturais, ambientais e económicos, inclusive estabelecendo estratégias para domínio e mitigação;
Capacitar e educar os colaboradores a serem responsáveis e ter consciencialização sobre os domínios ambiental, social e cultural;
Dispor de mecanismos para monitorar e relatar o seu desempenho ambiental.
<b>Princípios Ambientais</b>
Controlar a emissão de ruídos e gases;
Encontrar-se devidamente implantada em relação ao ambiente natural;
Evitar danos no local ao implementar o paisagismo ou a recuperação do ambiente natural relativamente à situação original;
Evitar impactos visuais e luminosos;
Fazer uso sustentável de materiais recicláveis e reciclados produzidos localmente;
Minimizar a produção de dejetos e assegurar a sua adequada disposição;
Minimizar os impactos ambientais da sua operação;
Promover a conservação da biodiversidade e a integridade dos ecossistemas;
Promover a redução e o uso sustentável de água e energia;
Promover o adequado tratamento e disposição de águas residuais;
Adequar a prática da drenagem, solo e águas pluviais.
<b>Princípios Socioculturais</b>
Adquirir, utilizar e manter a posse de terras de forma apropriada;
Possuir mecanismos para assegurar o reconhecimento dos direitos e aspirações de comunidades indígenas e locais;
Possuir medidas para proteger a integridade da estrutura social das comunidades locais;
Promover impactos positivos na estrutura social, cultural e económica aos níveis local e nacional.
<b>Princípios Económicos</b>

Estabelecer mecanismos de forma a assegurar que as relações trabalhistas e as práticas industriais sejam justas e estejam em conformidade com a legislação;
Estabelecer mecanismos para minimizar impactos económicos negativos e maximizar benefícios económicos para a comunidade;
Fomentar contribuições para a manutenção do desenvolvimento da infraestrutura comunitária;
Utilizar práticas éticas comerciais.

Tabela 2- Princípios Gerais, Ambientais, Socioculturais e Económicos

Fonte: Elaboração própria com base em Almeida & Abranja (2009)

### 3.3.1 Pilares da Gestão Sustentável

A agregação do desenvolvimento sustentável com a gestão empresarial tem se tornado um novo escalão no que diz respeito à administração das empresas, que procuram atender aos apelos da sociedade, cedendo às pressões exercidas por organizações não governamentais e na melhoria da imagem das mesmas (Caliari, Silva & Nunes, 2017). Para refletir as mudanças propostas pelas estruturas de gestão baseadas na sustentabilidade, as empresas procuram no mercado profissional e na criação de novas tecnologias, técnicas e estratégias que atinjam os níveis desejáveis para a obtenção do desenvolvimento sustentável através da gestão empresarial (ibis).

No sentido de aprimorar os seus métodos de gestão, as empresas exploram no mercado a utilização das chamadas tecnologias limpas, ou seja, tecnologias que trabalhem em sintonia com o meio ambiente (Caliari, Silva & Nunes, 2017). Perante um cenário altamente competitivo, Petrocchi (2002, p.20) afirma: “A gestão hoteleira é muito complexa exigindo postura estratégica no sentido de tornar a organização atenta e ágil adaptando-se continuamente às variações do meio”.

A ‘causa verde’ oferece à empresa oportunidades de adicionar valor e possivelmente obter vantagem competitiva através da percepção pública favorável, economia de custo ou rendimentos adicionais, enquanto alivia os efeitos dos seus produtos e processos produtivos no ambiente (Souza, 1993). Abreu (2001, p.24) informa: “Os cuidados com o meio ambiente não podem mais ser vistos como uma iniciativa exclusivamente designada aos órgãos ambientais ou a outros setores ambientalistas. Atualmente, isso já visto como um benefício económico”. No entanto, segundo a FNQ - Fundação Nacional da Qualidade (2015) **uma gestão sustentável deve estar assente nos**

### **seguintes pilares:**

- Identificar os impactos negativos no meio ambiente. Mapear as atividades que podem gerar impactos negativos ao meio ambiente, para tratá-las de forma planejada, estabelecendo metas para eliminar, minimizar ou compensar tais consequências. Incluem-se, nos impactos, consumo não controlado de água, de energia elétrica e de combustível, bem como o uso incorreto de sobras de produção, de lixo, de lâmpadas fluorescentes, cartuchos de impressora e embalagens;
- Prevenir-se constantemente. Estar preparado para eventuais acidentes ou situações de emergência para evitar ou mitigar os impactos no meio ambiente. Uma ação planejada e eficiente ajuda a conter imprevistos. Recomenda-se realizar simulacros de determinadas situações, de forma a documentar e comunicar os resultados para saber qual o nível de preparação da empresa para essas ocasiões;
- Comunicar com a sociedade de forma transparente. Informar com clareza os possíveis impactos ambientais de seus processos, produtos e instalações, assim como as políticas e resultados das ações empreendidas, a fim de ser transparente e responsável com a sociedade, gerando mais credibilidade. Para isso, é preciso definir as informações que devem ser divulgadas, assim como os canais que serão adotados;
- Conhecer a legislação vigente. É preciso estar ciente da legislação ambiental para a área onde está localizada. Para assegurar o atendimento às leis, é importante manter-se atualizado em relação às exigências legais aplicáveis aos seus serviços, produtos, processos e às instalações. Assim, torna-se mais fácil atuar de forma proativa, tratar pendências e evitar eventuais sanções;
- Contribuir para o desenvolvimento sustentável. Empreender iniciativas sustentáveis, de forma voluntária, faz com que a organização se destaque das demais e construa uma imagem positiva perante o mercado e a sociedade. Para isso, é interessante desenvolver parcerias para a implantação ou apoio de ações que contribuam para a solução de grandes problemas mundiais, como o aquecimento global, a redução da camada de ozônio, as mudanças climáticas, a preservação de ecossistemas, a minimização do consumo de recursos naturais, a reciclagem e reutilização de materiais, entre outros;
- Atuar de forma ética. A ética reflete o comportamento do ser humano, que age

tendo por base os seus valores. Pressupõe-se que o comportamento humano seja dirigido para o bem comum. Quando se pensa em organização, o que se deve levar em conta são os valores da instituição, porém, não há como dissociar os valores dos indivíduos da sua atuação como empresário ou como colaborador. Os valores e a missão são essenciais para direcionar as metas e a postura de todos, deixando clara a vocação das organizações de respeitar e beneficiar todos os públicos de interesse. A disseminação desses valores pode ser feita por meio de formações de ética;

- Ter lideranças transformadoras. Não basta ter líderes que atuem unicamente no dia a dia dos seus trabalhos sem que tenham perspectivas para a organização. É necessário que estes hajam de forma inspiradora e exemplar, tendo como propósito estimular as pessoas em torno de valores, princípios e objetivos, explorando as potencialidades das culturas presentes, preparando líderes e interagindo com as partes interessadas. Além disso, é importante que as lideranças sejam patrocinadoras e protagonistas da gestão sustentável dentro e fora de suas organizações;
- Olhar para o futuro. É primordial projetar e entender diferentes cenários e prováveis tendências e os seus possíveis efeitos sobre a organização, seja a curto ou a longo prazo. Além disso, é preciso avaliar alternativas e estratégias apropriadas para a empresa;
- Considerar a cadeia de valor como um todo. É comum pensarmos na cadeia de valor de forma fragmentada, seja considerando a relação com fornecedores de maneira diferenciada ou desconsiderando a opinião de clientes e colaboradores, por exemplo. A cadeia de valor deve ser vista como um todo, ou seja, o conjunto de atividades realizadas pela organização deve ser entendido não em partes, mas, sim, como uma única operação do produto final. Isto é, não devemos pensar a sustentabilidade apenas dentro da empresa. É importante que tanto os fornecedores como os stakeholders também sejam considerados no processo.

No contexto da determinação do nível de gestão sustentabilidade, Peres e Resende (2011) preocupam-se em determinar o valor do índice de gestão da sustentabilidade (IGS), índice geral de gestão da sustentabilidade (IGGS) e índice empresarial de gestão da sustentabilidade (IEGS). O IGS é o valor médio obtido para cada uma das práticas de gestão da sustentabilidade escolhidas e tem como objetivo medir o nível de adoção de

cada uma das práticas de gestão da sustentabilidade escolhidas (íbis). O IGGS é o valor médio dos IGS calculados e tem por objetivo medir o nível geral de adoção, no destino estudado, das práticas de gestão da sustentabilidade (íbis). Quanto ao IEGS calcula-se através do valor médio obtido por cada um dos meios de hospedagem pesquisados e tem como objetivo medir o nível de adoção de práticas de gestão da sustentabilidade em cada um dos empreendimentos (íbis). Já no âmbito dos indicadores de práticas de gestão sustentável, associadas à hotelaria, são destacadas 24 na tabela 3 (íbis).

<b>Indicadores de práticas de gestão sustentável</b>	
1. Utilização de mão-de-obra local;	Sociocultural
2. Verificação do nível de satisfação do cliente por meio de um sistema estruturado de avaliação (questionários nos quartos, cartas e ou telefonemas posteriores à hospedagem, etc);	Económica
3. Separação do lixo para coleta seletiva;	Ambiental
4. Elaboração, consulta e correção permanente de um plano de negócios do empreendimento;	Económica
5. Adoção de medidas de economia de energia elétrica (lâmpadas económicas, acendimento/desligamento automático de lâmpadas, etc.);	Ambiental
6. Definição do break even point (taxa de ocupação mínima para cobrir os custos);	Económica
7. Controle da taxa de ocupação média (% de UHs ou de leitos ocupados no mês);	Económica
8. Adoção de políticas de diminuição do índice de acidentes de trabalho;	Económica
9. Compra e ou utilização de produtos reciclados;	Ambiental
10. Controle do consumo global de energia elétrica (kWh consumidos por mês);	Ambiental
11. Controle do consumo de energia elétrica por hóspede por noite (kWh consumidos por hóspede por noite);	Ambiental
12. Incentivo à valorização, preservação e promoção das tradições e da cultura local;	Sociocultural
13. Aplicação de recursos em iniciativas	Sociocultural

socioculturais comunitárias;	
14. Política de diminuição da rotatividade do quadro de colaboradores;	Sociocultural
15. Investimento no treinamento e qualificação dos colaboradores (funcionários);	Sociocultural
16. Controle do consumo global de água (m <sup>3</sup> ou litros consumidos por mês);	Ambiental
17. Incentivo á participação dos colaboradores (funcionários) em iniciativas comunitárias;	Sociocultural
18. Adoção de medidas de economia de água (reutilização, incentivo ao hóspede para redução da frequência de troca de roupas de cama e de banho, torneiras automáticas, etc.);	Ambiental
19. Controle do consumo de água por hóspede por noite (m <sup>3</sup> ou litros consumidos por hóspede por noite);	Ambiental
20. Política de reutilização de material (papel, água, etc.);	Ambiental
21. Utilização de fontes alternativas de energia (eólica, solar, etc.);	Ambiental
22. Aplicação de recursos em iniciativas ambientais comunitárias;	Ambiental
23. Controle da geração global de resíduos (kg de resíduos produzidos por mês);	Ambiental
24. Controle da geração de resíduos por hóspede por noite (kg de resíduos produzidos por hóspede por noite).	Ambiental

Tabela 3- Indicadores de práticas de gestão sustentável.

Fonte: Elaboração própria com base em Peres e Resende (2011).

### 3.3.2 Empresas e Responsabilidade Social

A responsabilidade social trata-se de um processo em que as empresas decidem, voluntariamente, cooperar com o objetivo de alcançar uma sociedade mais justa e um ambiente inatingido (Carroll, 1999). Segundo a pirâmide de Carroll (1999), este conceito divide-se em quatro subtemas que enquadram a importância da responsabilidade social, que se encontra dividida em responsabilidade social ética, responsabilidade social

económica, responsabilidade social filantrópica e responsabilidade social legal, mais detalhadamente (Carroll, 1999):

- a) Responsabilidade Social Ética: é legitimada quando os gestores intervêm de forma íntegra, regendo-se por normas e padrões que respeitem os direitos individuais dos grupos interessados na empresa, mais concretamente os consumidores, funcionários, acionistas e proprietários, não esquecendo da comunidade em geral (Azevedo, 2012). Em suma, esta responsabilidade refere-se ao comportamento e práticas, tanto individuais como políticas, esperadas e aceites pela sociedade em que nos encontramos inseridos;
- b) Responsabilidade Social Económica: é o principal tipo de responsabilidade social encontrada nas empresas, tendo como diretriz, que os lucros são a sua principal razão de existência (Carroll, 1999), com uma produção viável de bens e serviços necessários para o bom funcionamento da sociedade, a um preço que sustenta a continuação das atividades da empresa (Azevedo, 2012). Em síntese, esta responsabilidade social diz respeito ao nível económico, estando diretamente relacionada com os lucros e investimentos realizados, que geram valor têm de ser feitos honestamente e sem defraudar outrem;
- c) Responsabilidade Social Filantrópica: remete para as ações voluntárias que não apresentam uma exigência social, no entanto aquando da sua realização há um consentimento e uma valorização perante a empresa, dignificando a sua imagem (Azevedo, 2012). Deste modo, a responsabilidade social filantrópica tem como principal objetivo melhorar a qualidade de vida da comunidade, procurando formas de alcançar um estilo de vida digno para a sociedade em geral;
- d) Responsabilidade Social Legal: tem como propósito essencial de criar e defender leis que protejam a segurança humana e ambiental, afastando diretrizes não aceitáveis em sociedade (Carroll, 1999). Assim, as empresas deverão atuar regendo-se por um género de “ética codificada”, estipulada pela sociedade através dos seus órgãos de governo próprios (Azevedo, 2012).

A responsabilidade social empresarial apresenta uma estreita ligação com uma gestão ética e transparente que a empresa, recomendavelmente, deve ter com as partes interessadas, com o intuito de minimizar os seus impactos negativos no meio ambiente e na comunidade (Correia, 2013). Uma vez que, é de senso comum que existe uma preocupação crescente por parte das empresas no que diz respeito à responsabilidade social, dado que as mesmas têm vindo a tomar consciência que esta prática traz aumentos benéficos consideráveis, entre eles, aumento da satisfação dos funcionários e a fidelidade dos clientes (íbis).

Segundo a Direção Geral das Atividades Económicas (DGAE, 2019), as atividades inseridas no domínio da Responsabilidade Social em geral e da Responsabilidade Social das Empresas (RSE) em particular, têm vindo a observar uma dinâmica crescente em Portugal, envolvendo atores, quer públicos, quer privados, bem como organizações não governamentais. Este movimento encontra-se em estreita sintonia com a consciência da sociedade e dos mercados na necessidade de um maior equilíbrio entre as atuações humanas individualmente consideradas e as iniciativas empresariais num quadro de progressiva evolução para novos modelos de cidadania individual e empresarial em sintonia com o desiderato do desenvolvimento sustentável (íbis).

A noção de responsabilidade social empresarial espelha o compromisso das empresas com a sociedade, para além da geração de empregos, impostos e lucros (Miguel, 2011). A responsabilidade social empresarial está diretamente ligada aos direitos do consumidor, uma vez que a empresa tem a obrigação de respeitar e atender sem hesitação as necessidades dos seus clientes (íbis). Desta forma, de maneira mais sucinta e clara, a empresa deixa de ser vista como uma entidade exclusivamente económica e ganha uma dimensão social.

# 4 Sustentabilidade e a Hotelaria

## 4.1 Sustentabilidade e a Hotelaria: concetualização

Aumentar a sustentabilidade na hotelaria é um dos grandes desafios do mundo atual. Um hotel sustentável é um hotel que apresenta uma pegada ecológica muito menor, uma relação custo-eficiência melhor e gera mais lucro, quando comparado com um típico hotel (Infraspeak, 2019). Simultaneamente, os consumidores tendem a preferir hotéis com sentido de responsabilidade social, pelo que a própria imagem de marca é beneficiada (íbis).

O subsetor do Alojamento Hoteleiro tem um papel preponderante na cadeia de valor do Turismo, sendo lhe muitas vezes assumido como a responsabilidade de sensibilização do cliente para o destino e de sugerir o seu encaminhamento para os outros elos da cadeia de valor (Bachmeier, 2017). No entanto, um hotel sustentável tem de ser ambientalmente responsável, viavelmente económico, apresentar diversidade cultural e ser socialmente justo e ativo (Bachmeier, 2017). Contudo, a Organização das Nações Unidas para o Turismo (OMT) prevê que a contribuição do turismo para as emissões de CO<sub>2</sub> possa crescer 150% nos próximos 30 anos, caso nenhuma medida de mitigação seja tomada (International Tourism Partnership, 2014). Consequentemente, os hotéis, como parte dessa indústria, têm um papel fundamental a desempenhar na redução dessas emissões (International Tourism Partnership, 2014).

O objetivo de se converter um hotel em um hotel verde é eliminar o máximo possível o seu impacto negativo no meio ambiente, reduzindo o consumo de recursos e optando por práticas que sejam capazes de converter os resíduos que o hotel produz em matéria-prima, que posteriormente, possa ser utilizada por outra pessoa (Alexander & Kennedy, 2002). Para esta mudança é importante ter em mente o objetivo final de desperdício zero, para aumentar a eficiência do hotel, fornecendo custos económicos mais vantajosos, reduzindo a carga de extração de resíduos na natureza e permitindo uma maior disponibilidade de recursos (Alexander & Kennedy, 2002).

Esta abordagem de desperdício zero é recomendada para hotéis e não significa necessariamente na eliminação de todos os subprodutos, mas sim no uso dos recursos de forma eficiente, usando recursos renováveis e, quando a geração de subprodutos for inevitável, usar esses subprodutos como matéria-prima para outros processos (Alexander & Kennedy, 2002). Os subprodutos biológicos das atividades hoteleiras devem ser

capazes de ser assimilados com segurança nos sistemas naturais por processos bacterianos no solo ou na água (Alexander & Kennedy, 2002). Registos de um esforço contínuo por parte da indústria hoteleira existem para controlar os custos e impactos no meio ambiente, aplicando práticas sustentáveis, como a limitação do uso de água e energia, onde os próprios consumidores revelam um maior interesse em hotéis com este tipo de práticas sustentáveis (Bruns-Smith, Choy, Chong & Verma, 2015). Segundo Bruns-Smith, Choy, Chong e Verma (2015) aumentar a sustentabilidade na hotelaria foca-se em diminuir três pontos: os gastos de eletricidade, o consumo de água e a produção de lixo.

O programa “Green Key” é um galardão internacional que promove o Turismo Sustentável em Portugal através do reconhecimento de estabelecimentos turísticos, alojamento local, parques de campismo e restaurantes que implementam boas práticas ambientais e sociais, que valorizam a gestão ambiental nos seus estabelecimentos e que promovem a Educação Ambiental para a Sustentabilidade (Green Key, 2021). O grupo AP Hotels e Resorts viu todos os seus seis hotéis do Algarve a serem reconhecidos com o selo Green Key, na edição de 2019, entre os quais o Hotel Oriental, que se situa na primeira linha da Praia da Rocha em Portimão (AP Hotels & Resorts, 2021). Já na edição de 2020, a Hoti Hoteis é o único grupo hoteleiro em Portugal a receber três galardões (Ambiente, 2020). Mais recentemente, na edição de 2021, o grupo AP Hotels e Resorts vê novamente o Hotel Oriental a ser premiado com o galardão Green Key (Green Key, 2021).

#### 4.1.1 Grupos Hoteleiros e Práticas Sustentáveis

A hotelaria está cada vez mais ciente dos benefícios que as práticas sustentáveis trazem, dado que grandes hotéis presentes nos sete primeiros lugares do “ranking hotels 325+” como o Marriott, o Hilton e o grupo Accor promovem publicamente a prática destas medidas (Hotelsmag, 2020). O Marriott Internacional oferece o portfólio mais poderoso do setor, contando com 30 marcas e mais de 7.000 propriedades em 131 países (Marriott International, 2020).

Esta companhia hoteleira, a Marriot, alcançou várias certificações devido aos seus esforços ambientais e, em 2011, foi eleita a empresa hoteleira “mais ecológica” do Reino Unido (íbis). Além da Declaração de Política Pública Ambiental do Marriott, que descreve várias metas de redução de recursos ao longo de um período de dez anos, algumas delas pretende atingir até 2025, como por exemplo, ter 100% dos hotéis

certificados por um padrão de sustentabilidade reconhecido; redução do consumo de água em 15%, da emissão de carbono em 30% e ter um mínimo de 30% do uso de eletricidade renovável, a reduzir os seus resíduos para aterro em 45% e o desperdício de alimentos em 50% (Marriott International, 2020). Para tal acontecer, o Marriott International fará parcerias com proprietários para desenvolver 250 projetos de reutilização adaptativa (íbis). Adicionalmente, a empresa anuncia que foi a primeira grande empresa hoteleira a construir um hotel com certificação LEED nos EUA e a apoiar os esforços de conservação numa escala doméstica e global (Bruns-Smith, Choy, Chong & Verma, 2015).

Com o foco numa melhoria crescente no que toca à sustentabilidade, a empresa exige aos seus fornecedores que fornecessem informações sobre a sustentabilidade do produto, abordando os impactos sociais e os direitos humanos (Marriott International, 2020). Em 2025, o Marriott International espera que 100% dos associados tenham concluído formações sobre os direitos humanos, incluindo consciencialização sobre o tráfico humano (íbis). Compromete-se ainda a promover um mundo pacífico no setor das viagens, investindo pelo menos US \$ 500 000 em parcerias que impulsionem, avaliem e elevem o papel das viagens e do turismo na compreensão cultural (Marriott International, 2020).

Relativamente ao Hilton, esta é uma empresa líder em hospitalidade, com quase 6 000 hotéis em 113 países, totalizando mais de 954 000 quartos (Hilton, 2021). No ano de 2008 esta líder desenvolveu o LightStay, um projeto que tinha como principal objetivo coordenar o desempenho ambiental em todos os hotéis presentes no portfólio Hilton (íbis). O sistema alicerçado na *cloud* fornece um ponto de contato digital que facilita a cada hotel rastrear os seus níveis de consumo de serviços públicos, identificar e implementar as melhores práticas e trabalhar em direção a metas anuais de redução (Hilton, 2021).

Numa tentativa de se tornar mais sustentável, Hilton criou uma parceria global com o *World Wildlife Fund* (WWF) para desenvolver uma estratégia plurianual de gestão da água, de forma a evitar o seu desperdício (Sustainable Hospitality Alliance, 2018). O seu método consiste numa avaliação de toda a sua cadeia de valor com o intuito de identificar as regiões e comunidades expostas ao alto risco hídrico (Sustainable Hospitality Alliance, 2018). A estratégia concentra-se em medir o consumo de água por intermédio do sistema de gestão de responsabilidade corporativa, *LightStay*, e traduzir os dados em métricas relevantes que os membros da equipa, proprietários e grupos de gestão podem utilizar de forma a administrar decisões e definir metas para melhorar o

desempenho e o valor a longo prazo (Sustainable Hospitality Alliance, 2018). Por mérito do *LightStay*, o Hilton reduziu significativamente a energia, o carbono, a água e o lixo, tendo economizado mais de US \$ 1 bilhão em custos utilitários acumulados operando de forma sustentável (Sustainable Hospitality Alliance, 2020).

Além da economia de recursos e serviços públicos, o programa de responsabilidade corporativa do Hilton cria um valor intangível para a empresa (Sustainable Hospitality Alliance, 2020). No Relatório de Responsabilidade Corporativa de 2009, a empresa já estabelecia metas sustentáveis, como a redução do desperdício em 20% e a diminuição do uso de água em 10% até o final de 2013. O hotel Hilton excedeu todas essas metas, reduzindo o desperdício em 24,9% e a redução de água em 10,2% (Bruns- Smith, Choy, Chong, & Verma, 2015). A empresa foi uma das primeiras na indústria a aderir à campanha EP100 do *The Climate Group*, comprometendo-se a implementar um Sistema de Gestão de Energia (EnMS) em todas as operações e a melhorar a produtividade energética em 40% até ao ano de 2030 (Sustainable Hospitality Alliance, 2020).

No que diz respeito à Accor, também líder mundial, conta com um rico portfólio constituído por 39 marcas e 5100 hotéis em 110 países (Accor Hotels, 2020). Segundo Sébastien Bazin, CEO da Accor Hotels, o grupo reinventou o negócio da hospitalidade e desde 2013 ocorreu uma transformação fundamental com uma duração de cinco anos, onde foi implementado o um modelo *Asset-Light*, com o objetivo de atender às mudanças atuais no setor e antecipar as futuras, convertendo este grupo hoteleiro, em um ecossistema holístico de serviços de hospitalidade (Accor Hotels, 2020). A Accor garante que está totalmente comprometida em limitar os impactos negativos das suas atividades e criar benefícios tangíveis para os seus funcionários, hóspedes, fornecedores, parceiros e comunidades anfitriãs (íbis). O grupo já atingiu resultados significativos, alcançando dois terços dos seus 21 objetivos, como por exemplo, a redução do consumo de água em 9%, o de energia em 5,3% e a emissão de CO<sub>2</sub> na atmosfera na construção e remodelação dos hotéis reduziu em 6,2%. (Hotéis, 2016).

O programa *Acting Here-Planet 21* atua pela “hospitalidade positiva” para garantir aos seus clientes produtos e serviços de qualidade com alto desempenho ambiental e social (Accor Hotels, 2020). Este programa conta também com os funcionários e as suas comunidades locais, uma vez que se trata de uma plataforma para compartilhar conhecimento sobre o desenvolvimento sustentável na indústria hoteleira, sendo gratuito e aberto a toda a comunidade mundial (íbis). Assim, o grupo Accor

adiciona regularmente à plataforma estudos, pesquisas e análises das melhores práticas com o propósito de ajudar a garantir que todas as partes interessadas da indústria hoteleira possam adotar práticas de desenvolvimento sustentável, chegando o grupo hoteleiro a disponibilizar as suas práticas para que possam ser replicados ou renovados por outros integrantes da indústria hoteleira (Accor Hotels, 2020). Por conseguinte, a sua grande ambição é garantir que os hóspedes tenham uma experiência hoteleira mais responsável, consciencializando e incentivando a praticar ações sustentáveis, tal como as outras partes envolvidas do programa (Accor Hotels, 2020).

*Plant For The Planet* é uma expressão tangível da visão deste grupo hoteleiro, sendo também um programa criado com o intuito de sensibilizar os hóspedes para a sustentabilidade, um exemplo disso é o incentivo dos clientes a reutilizar as suas toalhas por uma noite, mostrando-lhes que essa reutilização economiza água, energia e detergentes (Accor Hotels, 2020). O grupo hoteleiro garante que mais de metade dos hóspedes está disposto a reutilizar as suas toalhas, uma vez que apoiam práticas sustentáveis (Íbis). Posteriormente a empresa conseguirá economizar dinheiro porque terá menos toalhas para lavar e pretende reinvestir 50% desse dinheiro na plantação de árvores nos países anfitriões dos hotéis Accor, para tentar reduzir a sua pegada de carbono geradas nas suas propriedades (Accor Hotels, 2020). Já foram plantadas 4,5 milhões de árvores desde o ano de 2009 (Redação Revista Hotéis, 2016) e o objetivo para 2021 é 10 milhões de árvores (Accor Hotels, 2020).

Este líder no setor de hotelaria compartilha também da responsabilidade social, e para tal criou a *Accor Solidarity*, que se trata de um fundo patrimonial que trabalha lado a lado com os seus funcionários desde 2008, fornecendo um suporte financeiro e técnico para cerca de 30 projetos locais, em conjunto com ONGs locais e instituições de caridade (Accor Hotels, 2020). O seu objetivo é combater a exclusão económica e social entre os mais vulneráveis, permitindo a integração profissional (Accor Hotels, 2020).

A Accor foi pioneira na luta contra a exploração sexual de crianças no setor da hotelaria, estabelecendo uma parceria com a ECPAT, em 2001, uma ONG internacional que combate pelo fim da exploração sexual comercial de crianças (Accor Hotels, 2020). As iniciativas do grupo são baseadas no Código de Conduta para a Proteção de Crianças contra a Exploração Sexual em Viagens e Turismo (Accor Hotels, 2020). Para além disto, o grupo hoteleiro criou o WATCH (*We Act Together for Children*), um programa lançado em 2014 para intensificar os esforços, já existentes, para erradicar a exploração sexual de crianças (Accor Hotels, 2020). Um dos exemplos é a passagem de filmes nos hotéis de

conscientização, módulos de treino e ferramentas de *do-and-don'ts* (Accor Hotels, 2020). Desta forma, este líder hoteleiro espera que 100% dos seus hotéis, incluindo os franchisados, adiram ao programa WATCH até 2020, dada à importância, o WATCH é uma das 16 ações obrigatórias para os hotéis no roteiro *Planet 21 In Action 2016-2020* (ibis).

#### 4.1.2 Exemplos de boas Práticas Sustentáveis de Energia

As práticas de reutilização de toalhas e roupões, os sensores de luz e de movimento já são o standard da indústria, todavia, não são suficientes para enfrentar as alterações mundiais e considerar um hotel sustentável apenas por a utilização destas práticas (Infraspeak, 2019). A generalidade dos serviços prestados aos clientes são na verdade grandes consumidores de recursos como energia, onde a eletricidade representa 60% a 70% dos custos utilitários do hotel (Bruns-Smith, Choy, Chong & Verma, 2015).

Os hotéis exigem grandes e dispendiosas necessidades de energia, especialmente para sistemas de aquecimento e arrefecimento de ambientes (Alexander & Kennedy, 2002). No entanto, existem muitas opções para conservar energia, estratégias, como o projeto de aquecimento solar passivo até como ter um bom isolamento (Alexander & Kennedy, 2002). À medida que os sistemas solares fotovoltaicos se tornaram mais práticos, a energia solar tornou-se uma das maneiras pelas quais os hotéis têm sido capazes de cortar custos utilizando energia “verde”, sendo capazes de gerar cerca de 25% da energia que um hotel necessita para o seu total funcionamento (Bruns-Smith, Choy, Chong & Verma, 2015). Se o sistema de aquecimento utilizado em piscinas de hotéis for atualizado, optando por exemplo, uma bomba de calor ar-água, ao invés de um sistema de aquecimento convencional (normalmente, calor de fontes eletrônicas ou uma caldeira de condensação) pode-se economizar 50 % da energia utilizada e reduzir as emissões de gases de efeito estufa em 12.000 kg anuais (Bruns-Smith, Choy, Chong & Verma, 2015).

Nos serviços de lavanderia e catering constituem entre 30% a 40 % do consumo de energia dos hotéis, se estes optarem por substituir a eletricidade por gás natural como fonte de energia para tais serviços, alcançam uma redução de emissões de gases de efeito estufa, em aproximadamente 40 % (Bruns-Smith, Choy, Chong & Verma, 2015). A iluminação traduz um gasto elétrico do hotel em cerca de 15% a 25%, no entanto se optarem por lâmpadas eficientes de diodo emissor de luz (LED), ao invés do uso das lâmpadas tradicionais, reduz-se as emissões de CO<sub>2</sub> e os consumos energéticos (Bruns-

Smith, Choy, Chong & Verma, 2015). Para além disso, o uso de LED tem inúmeras vantagens como a luminosidade intensa, a eficiência energética, a durabilidade, a diminuição de aquecimento das lâmpadas e os elevados padrões de segurança, pois não são produzidas com mercúrio ou outras substâncias tóxicas (International Tourism Partnership, 2014). Recomenda-se ainda para uma otimização energética, o uso de sensores de presença para ativar luzes de zonas comuns menos frequentadas e cartões ou dispositivos similares para ativar a iluminação do quarto (International Tourism Partnership, 2014).

#### 4.1.3 Exemplos de boas Práticas Sustentáveis de Consumo de Água

A escassez de água é um problema global e a indústria hoteleira tem um importante papel na gestão do seu consumo, com o intuito de proteger as comunidades em que opera e o futuro dos seus negócios (Sustainable Hospitality Alliance, 2018). A escassez de água afeta mais de 40% da população global e prevê-se que estes valores aumentem, tornado o uso de água um ponto tão crítico que está classificada entre os cinco principais riscos globais (Sustainable Hospitality Alliance, 2018).

Em alguns locais, o turismo usa em média oito vezes mais água por pessoa do que a população local (Sustainable Hospitality Alliance, 2018). Um hotel pode usar uma média de 1.500 litros por quarto/por dia, incluindo todas as operações e serviços no local, este alto consumo por quarto pode chegar a centenas de milhares de litros usados por uma única propriedade todos os dias (íbis). Isto, coloca os hotéis em uma situação de alta dependência do abastecimento de água local e faz destas empresas contribuintes significativos para o consumo local de recursos hídricos (Sustainable Hospitality Alliance, 2018).

Os vastos esforços de redução de água dos hotéis apresentam benefícios consideráveis (Bruns-Smith, Choy, Chong & Verma, 2015). Soluções como arear a água, reduzir a pressão e reciclar a água são meios de resposta no combate à redução do desperdício de água (Bruns-Smith, Choy, Chong & Verma, 2015). Uma das formas mais populares de os hotéis reduzirem o consumo de água é substituir os aparelhos convencionais por aparelhos que economizem água, enfatizando a lavanderia, as casas de banho, os chuveiros e as torneiras (íbis). Um estudo mostrou que a instalação destes aparelhos nas casas de economizou US \$ 1,50 por quarto/por mês para um hotel, e o uso de casas de banho com água eficiente economizou 180 000 galões de água para o mesmo

hotel por ano (Bruns-Smith, Choy, Chong, & Verma, 2015).

Os hotéis podem usar principalmente três tipos de fontes alternativas: água da chuva, água cinza e água salgada (Sustainable Hospitality Alliance, 2018). A reciclagem da água da chuva e da água cinza pode gerar uma eficiência significativa e trazer benefícios económicos a um custo de capital moderado e com um período de retorno rápido, apontando para aproximadamente 1 ano (Sustainable Hospitality Alliance, 2018). Os sistemas de reciclagem de água cinza mostraram reduzir aproximadamente 23% do consumo total de água de alguns hotéis (Bruns-Smith, Choy, Chong & Verma, 2015). Este sistema de reciclagem de água pode ser descrito como o sistema que faz a reutilização de águas residuais antes destas saírem completamente dos edifícios ou em sistemas mais simples no próprio local (Rysulová, Káposztásová, & Vranayová, 2013). Esta água provém maioritariamente da água dos lavatórios, lavandaria, duches e lava-loiças, que após filtração, sedimentação e desinfecção com hipoclorito, luz ultravioleta ou outros métodos, que será reutilizada para autoclismos, sistemas de rega e limpezas (Rysulová, Káposztásová, & Vranayová, 2013).

#### 4.1.4 Exemplos de boas Práticas Sustentáveis de Redução de Resíduos

A indústria hoteleira tem uma longa história de redução de resíduos, reciclagem e compostagem. A reciclagem é a prática mais conhecida e utilizada, decerto porque muitos métodos de reciclagem têm um período de retorno curto e podem gerar lucros económicos significativos (Bruns-Smith, Choy, Chong & Verma, 2015). Um estudo revela que a compostagem de resíduos orgânicos para produzir fertilizantes poderá revelar grande eficácia, caso estejamos perante um bom sistema de uso e os funcionários sejam formados para a sua correta utilização (Bruns-Smith, Choy, Chong & Verma, 2015).

Os hotéis podem optar por dispensadores recarregáveis de produtos de banho e reaproveitar os pequenos *amenities*, já existentes, doando-os para instituições de caridade (Bruns-Smith, Choy, Chong, & Verma, 2015). Optar por um sistema de limpeza de microfibras pode reduzir ao mínimo absoluto o uso de detergentes, recorrendo ao uso destes única e exclusivamente para locais onde a desinfecção é necessária (por exemplo, assentos de sanitários) (Lissner, 2014). Todavia é importante ressaltar que optar por detergentes ecológicos e biodegradáveis é a melhor opção, pois não são perigosos para a saúde humana (Lissner, 2014). Todas as demais superfícies podem ser limpas apenas com

água e pano de fibra, devido à sua forte capacidade de absorção, pois o seu tecido é constituído por uma fibra que apresenta 1056 microfibras muito finas (Lissner, 2014). Com base em dados reais, o consumo médio de água e detergente é reduzido em 68% em comparação com os sistemas de limpeza clássicos, enquanto o tempo necessário é reduzido em mais de 15% (Lissner, 2014).

Inúmeros hotéis utilizam cabides de plástico ou arame, que quando danificados são deitados ao lixo, muitas vezes não reciclado, o meio ambiente é negativamente afetado, pois este material pode levar até 450 anos para se decompor (Hotéis, 2016). Uma solução para o combate a este desperdício é a utilização de cabides ecológicos produzidos com papel cartão cinza, produto fabricado com matéria-prima selecionada e 100% reciclada (Hotéis, 2016).

Optar por embalagens sustentáveis é uma boa prática sustentável, os *amenities* podem ser embalados em embalagens feitas com papel de pedra, que é composto por 80% de carbonato de cálcio e por 20% de resinas não tóxicas para criar um substrato forte e sustentável, onde o seu processo de fabricação é ecológico, já que não é utilizada água nem gases tóxicos são emitidos (Hotéis, 2016). É importante realçar também que nem o cloro, nem os ácidos, nem as bases fortes são utilizadas neste processo, por isso possui uma cor branca natural única (Emanagreen, 2019).

Algumas medidas mais gerais para a redução de resíduos são a utilização do verso das folhas impressas para rascunho, optar por impressão frente e verso, reutilizar caixas para arrumação de utensílios diversos, reutilizar envelopes de circulação interna (minimizando os consumos de papel), utilizar preferencialmente o suporte informático no envio e análise de documentos, utilização de depósito/garrafões que permitam encher copos/canecas/garrafas reutilizáveis por cada um dos utilizadores, optar por o uso de uma caneca, ao invés de gastar todos os dias um ou mais copos de plástico para tomar café e/ou beber água e optar pela utilização, sempre que possível, por papel reciclado (Câmara Municipal de Guimarães, 2020).

#### 4.1.5 Exemplos de boas Práticas Sustentáveis de Responsabilidade Social

A responsabilidade social corporativa é um conceito fundamental na indústria da hotelaria nos dias de hoje, que para se manterem competitivas, as organizações necessitam de implementar programas de hospitalidade verde para demonstrar responsabilidade social (Scarinci & Myers, 2013). Por mais sustentável que seja a gestão de um hotel, por mais que o uso da água e energia sejam minimizados, os resultados para que sejam positivos dependem dos demais utilizadores (Sustainable Hospitality Alliance, 2020). Desta forma, é crucial que as empresas hoteleiras optem por realizar formações e ações de sensibilização nas equipas envolvidas, pois os funcionários são uma parte fundamental numa gestão sustentável (Sustainable Hospitality Alliance, 2020).

A consciencialização dos hóspedes representa também um papel significativo que as propriedades hoteleiras podem aproveitar, recorrendo a programas de comunicação, esquemas de reutilização de toalhas e incentivos para moderar o uso de água, energia e resíduos (Sustainable Hospitality Alliance, 2020). Algumas medidas que os hotéis deveriam tomar seriam, dar a opção de escolha ao cliente para a mudança de lençóis e toalhas para uma rotação de três dias, encorajar os clientes a comprarem produtos recicláveis e portugueses, incentivar visitas turísticas a pé ou outras alternativas *eco-friendly*, realizar programas de fidelização com pontos ou benefícios para os empregados e clientes que realizam boas práticas sustentáveis, entre outros (Scarinci & Myers, 2013).

A *We Share* é um projeto criado por a AHP-Hotelaria de Portugal, com o intuito de as unidades hoteleiras associadas doarem colchões usados, que estivessem em bom estado de conservação, mas em vias de substituição, a instituições de ação social (AHP - Hotelaria de Portugal, 2020). Cedo deixaram de ser só colchões os materiais doados: mobiliário, equipamentos de cozinha, equipamentos eletrónicos, roupas de cama e wc, palamenta, entre outros passaram a fazer parte do rol de donativos (AHP - Hotelaria de Portugal, 2020). A AHP funciona como catalisador, neste processo, por um lado, faz o levantamento das necessidades das instituições e por outro, sensibiliza os hotéis associados para a importância não só de doarem, mas de o fazerem através da AHP (Hotelaria de Portugal, 2020). Esta é uma excelente medida de boas práticas sustentáveis de responsabilidade social que todos os hotéis deveriam optar (AHP - Hotelaria de Portugal, 2020).

# 5 Sustentabilidade e Turismo em Portugal

## 5.1 Sustentabilidade e Turismo em Portugal e Região do Algarve: Documentos enquadradores

### 5.1.1 Portugal 2030 e Agenda 2030

O programa Portugal 2030 constitui-se como um elemento de política socioeconómica, assumindo-se como um programa inovador (Portugal 2030, 2021). Este têm como principais objetivos, minorar as deficiências identificadas nos programas anteriores e enfrentar as necessidades específicas da economia nacional (Portugal 2030, 2021). Sem nunca esquecer, de responder aos grandes desafios sociais emergentes da próxima década e criar uma alavanca de projeção para Portugal, catapultando o país, no contexto europeu, para patamares mais elevados de qualidade de vida e bem-estar (Íbis).

O programa 2030 deve ser analisado em duas fases: a primeira fase diz respeito ao nível interno e a segunda fase corresponde ao nível externo (Portugal 2030, 2021). Em termos internos, os projetos de inovação deveriam poder-se transformar em produtos e serviços com afirmação real no mercado, preferencialmente global, tipificando verdadeiras fontes de retorno económico individual e consequentemente, para o país (Fangueiro, 2020). Todavia, para que tal se suceda e para garantir rácios mais elevados de sucesso, é necessário investir nos jovens, apostando tanto nas suas competências técnicas, como nas suas *soft-skills* e empreendendo um modelo assente na criatividade e no empreendedorismo, coletivo e individual (Fangueiro, 2020). Numa perspetiva em termos externos, Portugal 2030 deverá estar alinhado com o novo Horizonte Europa (2021-2027), empenhando-se para firmar a competitividade da Europa e preservar o seu modelo social único (Fangueiro, 2020). Desta forma, o programa será implementado através de três pilares fundamentais, são eles: Ciência Aberta, Desafios Globais e Competitividade Industrial e Inovação Aberta (Fangueiro, 2020).

Este programa apresenta uma aposta financeira significativa, sendo que nele é investido cerca de 100 mil milhões de euros (Fangueiro, 2020). Este valor destina-se à investigação e inovação, apostando em fortalecer a ciência e a tecnologia através de pessoas altamente qualificadas e em investigação de excelência, melhorando a competitividade das empresas e da sua inovação, implementando as prioridades da UE em termos das respostas aos desafios globais, como as alterações climáticas (Íbis). Tendo em consideração a elaboração do planeamento e infraestruturas por parte da República

Portuguesa, o Quadro Comunitário de Financiamento que estará em vigor durante a próxima década, até 2030, cumprirá com os seguintes Princípios Gerais da Posição de Portugal (República Portuguesa, 2020):

Importância da manutenção do caráter estrutural e do financiamento da Política de Coesão;

Importância do desenvolvimento competitivo dos territórios, incentivando os processos de inovação nas empresas através da inserção de recursos humanos qualificados;

Reforço da orientação para a competitividade;

Reforço da importância da reforma florestal na sustentabilidade e resiliência dos territórios de baixa densidade;

Necessidade de garantir maior apoio à convergência dos países da coesão, onde foi criado um novo “Fundo de Coesão para a Competitividade”, com elegibilidade alargada à inovação, qualificação e ao emprego;

Reforço da orientação para resultados da Política de Coesão, aprofundando e simplificando a metodologia implementada no quadro 2014-2020;

Maior ligação ao Semestre Europeu.

Acerca do futuro de coesão existe um conjunto de prioridades, que visa responder aos principais constrangimentos ao desenvolvimento do país, que foram agrupadas em torno de oito eixos, onde as três primeiras prioridades dizem respeito domínios/objetivos transversais e as restantes prioridades a domínios/objetivos com incidência territorial. Os eixos são (CCDR Algarve, 2020):

1. Inovação e Conhecimento: assegurar as condições de competitividade empresarial e o desenvolvimento da base científica e tecnológica nacional para uma estratégia sustentada na inovação;
2. Qualificação, Formação e Emprego: assegurar a disponibilidade de recursos humanos com as qualificações necessárias ao processo de desenvolvimento e transformação económica e social nacional, garantindo a sustentabilidade do emprego;
3. Sustentabilidade Demográfica: travar o envelhecimento populacional e assegurar a sustentabilidade demográfica, assegurando simultaneamente a provisão e bens e serviços adequados a uma população envelhecida;
4. Energia e Alterações Climáticas: assegurar as condições para a diminuição

- da dependência energética e da adaptação dos territórios às alterações climáticas, garantindo a gestão dos riscos associados;
5. Economia do Mar: reforçar o potencial económico estratégico da economia do mar, assegurando a sustentabilidade ambiental e dos recursos marinhos;
  6. Redes e Mercados Externos: assegurar a competitividade externa das cidades e regiões urbanas dos territórios atlânticos e dos territórios do interior;
  7. Competitividade e Coesão dos Territórios de Baixa Densidade: reforçar a competitividade dos territórios da baixa densidade em torno de cidades médias, potenciando a exploração sustentável dos recursos endógenos e o desenvolvimento rural, diversificando a base económica para promover a sua convergência e garantindo a prestação de serviços públicos;
  8. Agricultura/Florestas: promover um desenvolvimento agrícola competitivo com a valorização do regadio, apar de uma aposta estratégica reforçada na reforma florestal.

Portugal 2030 tem um especial contributo regional, nomeadamente o Algarve 2030, que tem sessões de participação pública (entre abril e maio), onde pretende que haja uma reflexão estratégica sobre o futuro de Portugal no médio e longo prazo (CCDR Algarve, 2020). O Algarve 2030 – Desafiar O Futuro, é uma das intenções do Governo para a ocorrência de debates, um exercício da maior importância, onde se possa envolver os mais variados atores económicos e sociais para a discussão dos grandes objetivos para o país, para a orientação das políticas públicas (CCDR Algarve, 2019).

Este debate tem também o propósito de preparar o próximo período de programação dos fundos da União Europeia nas regiões, que deverá subordinar-se aos objetivos e opções que venham a ser definidos na estratégia para o país (CCDR Algarve, 2019). Francisco Serra, presidente da Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Algarve (CCDR Algarve) sublinha a responsabilidade acrescida por parte dos atores regionais, com vista à valorização dos ativos estratégicos, dos recursos endógenos e das competências instaladas, que não foram abaladas, e que devem ser colocadas ao serviço da estabilização e afirmação do Algarve (CCDR Algarve, 2020). Adicionalmente, alega que para percorrer este caminho de mudança a sociedade necessita de estar mais capacitada, coesa e informada, com níveis mais elevados de formação e mais participativa, no seio da qual se gerem ideias, práticas e negócios inovadores que

contribuam para uma economia diversificada, robusta, circular, equitativa, inclusiva e mais resiliente, suportada em talento e em recursos mais qualificados e com adequados níveis de remuneração. (CCDR Algarve, 2020).

Seguindo a linha de pensamento de Francisco Serra, uma das estratégias a serem aplicadas é assumir o desenvolvimento sustentável como desígnio macro da visão que se deseja para a região no horizonte 2030 (CCDR Algarve, 2020). Para tal é crucial procurar nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), uma forte correlação e envolvimento transversal de todos, em linha com o amplamente ambicionado pelos participantes no processo de recolha de contributos realizado pela CCDR Algarve, no âmbito da discussão do Portugal 2030 (CCDR Algarve, 2020). Transparece a sua forte preocupação na baixa perceção do conceito de sustentabilidade, que conduz à necessidade de empreender um processo de capacitação multinível e dos diferentes atores regionais, como fundamental para atingir um desenvolvimento sustentável para a região algarvia (íbis).

Foi a 11 de setembro de 2020 que a Estratégia de Desenvolvimento Regional – Algarve 2030, foi aprovada, estratégia essa que irá seguir uma abordagem alinhada com os cinco Objetivos de Política presentes nas Recomendações do Semestre Europeu (ver figura 3) dirigidas a Portugal (CCDR Algarve, 2020), são eles: 1- Um Algarve mais inteligente, 2- Um Algarve mais verde e hipo carbónico, 3- Um Algarve mais conectado, 4- Um Algarve mais social e 5- Um Algarve mais próximo das pessoas.

<p><b>OP1 : Um Algarve mais inteligente</b></p> <p>Consolidar o ecossistema de inovação como fator de competitividade</p> <p>Estimular a digitalização da economia em particular nos domínios de Especialização Inteligente (RIS3)</p> <p>Reforçar a colaboração entre os produtores de conhecimento e o tecido empresarial</p> <p>Accelerar a transição de processos de produção de bens e serviços, numa lógica mais circular</p> <p>Diversificar mercados para atenuar a dependência da balança comercial e turística</p> <p>Fomentar consumos locais através de parcerias entre os setores do turismo, da agricultura e Pesca</p>
<p><b>OP2 : Um Algarve mais verde e hipocarbónico</b></p> <p>Promover a descarbonização e a transição energética (mobilidade, energias renováveis e eficiência energética)</p> <p>Aumentar a resiliência territorial, económica e social aos novos desafios climáticos</p> <p>Preservar os ecossistemas e os recursos naturais e fomentar a eficiência hídrica e a economia circular</p> <p>Ativar os territórios com proteção ambiental na afirmação da qualidade de vida e de um turismo com práticas mais sustentáveis</p> <p>Potenciar a mobilidade suave através da adaptação dos centros urbanos, com perfis mais inclusivos e seguros</p>
<p><b>OP3 : Um Algarve mais conectado</b></p> <p>Promover a intermodalidade afirmando o potencial da região como eixo de articulação funcional</p> <p>Reforçar a capacidade liderante em redes internacionais de infraestruturas e conhecimento</p> <p>Aproveitar o reconhecimento da marca Algarve para potenciar a internacionalização de produtos e serviços</p>
<p><b>OP4 : Um Algarve mais social</b></p> <p>Inovar nas respostas e nos serviços de interesse geral para enfrentar os desafios demográficos numa região assimétrica</p> <p>Promover a inclusão, a literacia e a capacitação digital da população por forma a acelerar a transição digital da economia e a afirmação da região no quadro da sociedade do conhecimento</p> <p>Estruturar as redes de qualificação, públicas e privadas, de nível médio e superior, por forma a reforçar as sinergias e complementaridades e alimentar as necessidades emergentes nos domínios RIS3</p> <p>Potenciar os fatores de atratividade de jovens e profissionais altamente qualificados, tendo em vista a reversão da tendência demográfica negativa e a melhoria dos fatores de competitividade regional</p> <p>Investir na qualidade do emprego, ajustando a uma região que promove padrões elevados de qualidade de vida</p>
<p><b>OP5 : Um Algarve mais próximo das pessoas</b></p> <p>Consolidar o sistema urbano policêntrico para promoção da coesão territorial e inserção competitiva da região em escalas macro</p> <p>Valorizar e qualificar o território, as pessoas e os recursos endógenos para afirmar um desenvolvimento regional integrado</p> <p>Induzir práticas de inteligência territorial, através de escolhas mais eficientes, sustentáveis e promotoras de produção local de conhecimento</p> <p>Responder aos desafios societais através de novas geografias, novos atores e novas abordagens de governança</p>

Figura 3- Estratégias para a região Algarvia

Fonte: (CCDR Algarve, 2020)

Para a construção da estratégia regional do Algarve para a próxima década, o território assume particular relevância, determinando o papel diferenciado das unidades territoriais, bem como as funções de cada um dos centros no sistema urbano, nomeadamente na sua interação sistémica e policêntrica, num quadro de afetação de serviços de interesse geral e na promoção da competitividade, conforme prevê o Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território (PNPOT) (DGT, 2019). No modelo de participação nas sessões foram implementados questionários online, propostas e discussão em grupos de trabalho, onde foi possível alcançar 1300 contributos, e análise do mapa de vulnerabilidades (CCDR Algarve, 2020).

Relativamente ao mapa de vulnerabilidades (ver figura 4), é possível analisar que em termos ambientais a zona litoral sul e barrocal são as mais vulneráveis, apesar de se observar sinais azuis espalhados por toda a região, é na zona litoral que ocorre uma maior concentração dessa sinalética (CCDR Algarve, 2020). Devido à forte pressão urbanística, demográfica, empresarial e turística no litoral, motivou a incidência de escolhas na faixa costeira, salientando-se as preocupações com valores patrimoniais ambientais com elevados índices de proteção e salvaguarda, como a Ria Formosa ou a orla costeira

compreendida entre Portimão e Albufeira, assim como a costa Vicentina, a serra do Caldeirão e com menor intensidade a serra de Monchique e o vale do Guadiana (íbis).



Figura 4 - Mapa de Vulnerabilidades

Fonte: CCDR Algarve 2030 (2020)

Em termos económicos a zona que sofre maior vulnerabilidade é o baixo Guadiana, observando-se uma forte concentração de sinais vermelhos nessa área, sendo possível afirmar que a zona da serra também é atingida, contudo em menor escala (CCDR Algarve, 2020). Conclui-se que as maiores vulnerabilidades económicas se centram na zona serrana, de Aljezur a Alcoutim, registando-se uma forte expressão no interior dos concelhos de Monchique, Silves, Loulé e Tavira, e uma vez mais, a evidente preocupação com o território alcoutenejo (íbis). A baixa densidade demográfica e empresarial destes territórios, marca e impõe baixos níveis de atratividade e de empregabilidade, motivando dinâmicas pouco expressivas, evidentes na escolha da maioria dos participantes nas sessões (íbis).

No que diz respeito à vulnerabilidade social, também esta sinalética se encontra um pouco espalhada por toda a região, no entanto é possível observar uma maior concentração de sinais amarelos na zona litoral sul e barrocal e no baixo Guadiana (CCDR Algarve, 2020). Consequentemente, conclui-se o registo de um grande foco de concentração litoral com polos em Portimão, Albufeira, Quarteira-Vilamoura e sobretudo Faro e Olhão, com problemáticas centradas na empregabilidade derivadas dos perfis produtivos locais, na habitação e na integração de minorias (íbis).

Na região Nordeste, nomeadamente no concelho de Alcoutim, mas também o interior do concelho de Tavira, onde o despovoamento e elevado índice de envelhecimento, contribuem para uma perceção de maior vulnerabilidade social deste

território, constituindo um fator determinante para a sua sustentabilidade, não só demográfica, como económica e ambiental (CCDR Algarve, 2020). É importante realçar que as zonas que sofrem vulnerabilidade ambiental, não são atingidas com a vulnerabilidade económica e vice-versa (íbis).

Além dos domínios transversais que já eram parte integrante da Estratégia Portugal 2030 foram identificadas mais cinco áreas de atuação e preocupação complementares para as aspirações regionais (ver figura 5), sendo elas, a governança, a qualidade de vida, a disponibilidade hídrica, a conectividade e património (CCDR Algarve, 2020).



Figura 5- Áreas de atuação complementares

Fonte: CCDR Algarve (2019)

1. **Governança:** uma das estratégias implantadas nesta área foi o estabelecimento de uma abordagem plurifundo, inter-regional e transfronteiriça, que constituirá, só por si, uma abordagem inovadora ao nível da gestão, mas também da perceção e aferição dos impactos das políticas públicas a escalas diferenciadoras, eventualmente mais próximas e consentâneas com as especificidades locais, supramunicipais, intra e inter-regionais (CCDR Algarve, 2020). Assim, é fundamental encontrar soluções desmaterializadas com suporte e segurança jurídica adequada, favorecendo os processos de interação entre as entidades gestoras e os beneficiários. A promoção de uma participação cívica ativa, deve igualmente consubstanciar um desígnio de confiança e corresponsabilização, entre todas as partes a envolver (íbis).
2. **Qualidade de Vida:** é crucial contribuir para o aumento da perceção do conceito de sustentabilidade por parte de todos os atores locais e população em geral, pois

embora amplamente referenciado, este conceito carece de uma abordagem integrada e transversal no contexto social, económico, ambiental e de governança, para uma conseqüente promoção da qualidade de vida na região (CCDR Algarve, 2020). A gestão sustentável do recurso água, em quantidade e qualidade, e em todos os setores de atividade económica, foi amplamente referenciada para as estratégias da próxima década (íbis).

3. Água: neste tema é necessário ter em atenção como se deverá efetuar o tratamento e reutilização de águas residuais, por via do desenvolvimento de soluções técnicas conducentes à implementação de “fábricas de água” ou iniciativas ao desenvolvimento de processos de dessalinização que contribuam para um balanço hídrico mais favorável à região e à sua (re)utilização, por exemplo, em atividades de rega no contexto agrícola, turístico (golfe) e/ou noutros (CCDR Algarve, 2020).
4. Conectividade: aqui apresentam-se veementemente reclamadas as intervenções na EN 125, na eletrificação da ferrovia ou na ligação ferroviária de Faro ao aeroporto (CCDR Algarve, 2020). A conectividade regional, desígnio da melhoria da mobilidade, será porventura, um dos principais fatores críticos observados no Algarve para o qual, as expectativas da região estão elevadas no horizonte 2030, além das já contempladas soluções mitigadoras da emissão de carbono, da promoção da utilização de modos suaves ou da adoção de fontes de energia limpas (íbis).
5. Património: as estratégias utilizadas nesta área revelam fortes preocupações com a preservação da memória coletiva, desta feita, por via da salvaguarda, é indispensável a sua proteção, valorização, interpretação e fruição dos valores patrimoniais por meios de promoção e programação cultural diversificada e de qualidade, a criação e formação de públicos e a criação artística de base local, com o intuito de contribuir também para a valorização da identidade, dos recursos e dos profissionais do setor (CCDR Algarve, 2020).

## 5.2 Política de Turismo em Portugal e a Sustentabilidade

### 5.2.1 Turismo 2027

O Turismo é uma atividade económica estratégica para o desenvolvimento económico e social do país, designadamente para o emprego e para o crescimento das exportações (Turismo de Portugal, 2017). Manuel Caldeira Cabral, Ministro da Economia, relembra que o ano de 2016, foi um ano de reconhecimento para o potencial do turismo, reconhecendo-o como a maior atividade exportadora do país (íbis). Em 2016, o turismo atingiu números recorde em Portugal e defendendo o lema que “O Turismo precisa de todos e todos precisamos do turismo”, Ana Mendes Godinho, Secretária de Estado do Turismo, defende a necessidade da criação de uma estratégia a longo prazo (Turismo de Portugal, 2017).

Manuel Caldeira Cabral, defende que a Estratégia para o Turismo 2027 é essencial e indispensável e Ana Mendes Godinho afirma que a Estratégia 2027 foi desenhada com todos e o principal desejo é que esta estratégia seja dinâmica, viva e transversal, atenta ao mercado e às suas tendências (Turismo de Portugal, 2017). Acrescentando que necessita de ser uma estratégia que todos precisam de assumir o compromisso, pois, apenas desta forma, Portugal será um país mais coeso, que se diferencia pelos seus recursos que não são deslocalizáveis e onde todos gostamos de viver e somos valorizados (íbis).

Com uma visão mais empresarial, Luís Araújo, Presidente do Turismo de Portugal, I.P, declara que o turismo pretende-se como *hub* para o desenvolvimento económico, social e ambiental em todo o território, posicionando Portugal como um dos destinos turísticos mais competitivos e sustentáveis do mundo (Turismo de Portugal, 2017). O Presidente do Turismo esclarece que, o Turismo 2027 será concretizado através de planos, programas e projetos, de diversas ordens, combinando, assim, uma visão de longo alcance para o horizonte 2027, com ação no curto prazo (ver figura 6). Explicando ainda que este plano, estabelece todas as prioridades e se apoia em cinco eixos estratégicos (Turismo de Portugal, 2017).



Figura 6 – Estratégia Turismo 2027 Fonte: Turismo de Portugal, 2020

Luís Araújo compromete-se com a Estratégia 2027, estar ao lado das empresas de turismo e organizações, criando um relacionamento proativo com a administração pública, bem como reforçar e aproximar o Turismo de Portugal I.P. das empresas no investimento, na capacitação, nos mercados e no conhecimento (Turismo de Portugal, 2017). A grande visão da Estratégia de Turismo 2027 é “Pensar no Futuro, Agir no Presente”, esta estratégia partilhada foi implantada no ano de 2017 com termino no ano de 2027 (íbis).

Uma definição mais detalhada, fornecida por o Turismo de Portugal, passa por colocar a Estratégia para o Turismo 2027 como o referencial estratégico para o turismo em Portugal na década 2017/2027, cuja construção teve por base um processo participativo, alargado e criativo, no qual o Estado assume a sua responsabilidade e mobiliza os agentes e a sociedade (Turismo de Portugal, 2017). Consubstancia uma visão de longo prazo, combinada com uma ação no curto prazo, permitindo atuar com maior sentido estratégico no presente e enquadrar o futuro quadro comunitário de apoio 2021-2027 (íbis).

Em suma, os principais objetivos gerais do Turismo 2027, são (Turismo de Portugal, 2017):

1. Proporcionar um quadro referencial estratégico a 10 anos para o turismo nacional;
2. Assegurar estabilidade e a assunção de compromissos quanto às opções estratégicas para o turismo nacional;
3. Promover uma integração das políticas setoriais;
4. Gerar uma contínua articulação entre os vários agentes do Turismo;
5. Agir com sentido estratégico no presente e no curto/médio prazo.

A Estratégia de Turismo 2027 assenta em oito objetivos estratégicos de

sustentabilidade económica, social e ambiental (Turismo de Portugal, 2020):

1. Aumentar a procura turística no país e nas várias regiões;
2. Crescer a um ritmo mais acelerado nas receitas do que nas dormidas;
3. Alargar a atividade turística a todo o ano;
4. Aumentar as habilitações da população empregada no Turismo;
5. Assegurar que a atividade turística gera um impacto positivo nas populações residentes;
6. Incrementar os níveis de eficiência energética nas empresas do Turismo;
7. Impulsionar uma gestão racional do recurso água no Turismo;
8. Promover uma gestão eficiente dos resíduos na atividade turística nacional.

Um dos grandes focos da Estratégia 2027 é a redução do índice de sazonalidade (Turismo de Portugal, 2020). Em Portugal, a região do Algarve é a região que mais sofre com a sazonalidade, sendo que a Ilha da Madeira é a região que menos é afetada (Turismo de Portugal, 2020). Na figura 7, é possível ver um gráfico relacionado com a taxa de sazonalidade, onde se pode verificar os dados registados do ano de 2019, onde se pode concluir que o mês de agosto é o pico forte do número de dormidas, havendo uma forte discrepância nos restantes meses. Com estes dados, também se pode concluir que a taxa de sazonalidade vem a diminuir de ano para ano, sendo que em 2019 é o ano que revela uma menor taxa de sazonalidade nos últimos 5 anos.

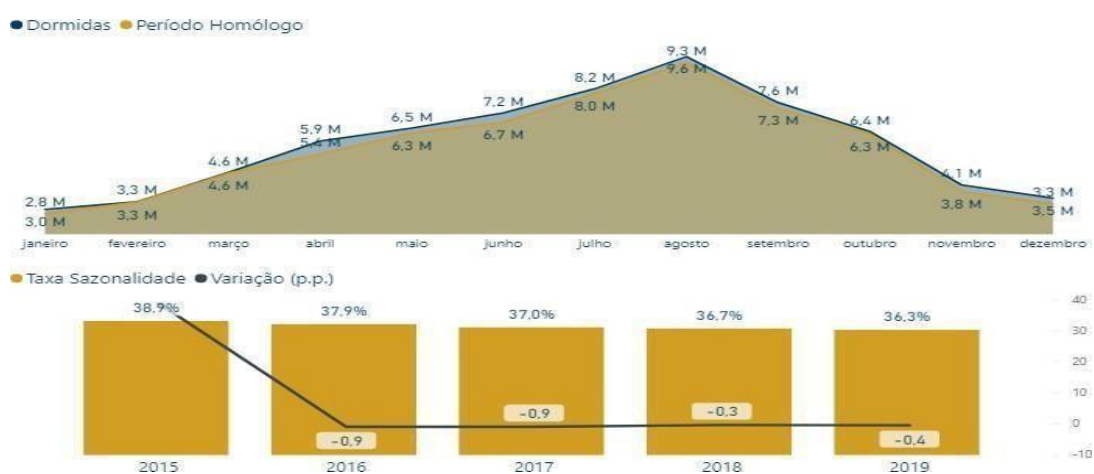


Figura 7- Taxa de sazonalidade

Fonte: Travel BI by Turismo de Portugal (2020)

## 5.2.2 Plano de Turismo Mais Sustentável 2020-2023

No passado dia 26 de outubro de 2020, o Turismo de Portugal apresentou o seu novo plano para um turismo mais sustentável, este projeto visa contemplar ações como a reeducação para uma restauração circular e sustentável, desenvolvendo práticas para uma economia circular, neutralidade carbónica nos empreendimentos turísticos, construção sustentável em empreendimentos turísticos, eficiência hídrica nos campos de golfe em Portugal e a redução do plástico na Hotelaria (Turismo de Portugal, 2020).

O Plano Turismo + Sustentável 20-23 é o referencial estratégico, participativo e dinâmico, alargado e criativo, através do qual o Turismo de Portugal assume a responsabilidade de mobilizar os agentes e a sociedade para a promoção da sustentabilidade no Turismo em Portugal, nos próximos três anos (Turismo de Portugal, 2020). Tendo por base a estratégia, já criada, Turismo 2027 e a política de retoma do setor pós COVID-19, o projeto 2020-2023 tem presente a importância de Portugal reforçar o seu posicionamento e competitividade enquanto destino turístico sustentável e seguro, conseguindo acomodar também as exigências de novas diretrizes e orientações nacionais e comunitárias que ocorrerão no curto e médio prazo, no âmbito da economia circular e da sustentabilidade ambiental (íbis).

A pandemia epidemiológica do novo Coronavírus (COVID-19) veio alterar as dinâmicas das sociedades, destacando-se o impacto negativo na economia em geral e no setor do Turismo em particular (Turismo de Portugal, 2020). Em Portugal, a situação pandémica levou a que, depois de se alcançarem números de crescimento nunca atingidos, a economia do Turismo vivesse momentos muito difíceis, inclusive no limiar da sobrevivência, com muitas empresas em grandes dificuldades (Turismo de Portugal, 2020).

De acordo com as orientações globais da Organização Mundial do Turismo (OMT), definidas pelo Comité Global de Crises de Turismo a 28 de maio de 2020, a recuperação do setor do Turismo, após pandemia COVID-19, permitirá que este retome a atividade ainda mais forte e mais sustentável (Turismo de Portugal, 2020). A recuperação do setor assente na sustentabilidade permitirá, não só a resiliência perante futuras crises, como o retomar da atividade turística sob o compromisso de fazer melhor e com maior segurança, do ponto de vista económico, social e ambiental (íbis).

A recente adesão do Turismo de Portugal ao Global Sustainable Tourism Council (GSTC) e ao Pacto Português para os Plásticos, para além da participação ativa no World Travel & Tourism Council (WTTC) e na European Travel Commission (ETC) permite

refletir o compromisso de intervir e apoiar iniciativas que reforcem o papel do Turismo na construção de um mundo melhor para todos (Turismo de Portugal, 2020). O Plano Turismo mais sustentável 2020-2023 assenta em 4 eixos distintos, sendo eles, estruturar, qualificar, promover e monitorizar, respetivamente (Turismo de Portugal, 2020).

O eixo I diz respeito à estruturação de uma oferta cada vez mais sustentável e tem como principais objetivos (Turismo de Portugal, 2020):

- Assegurar que o setor adote com rapidez e eficácia, medidas de eficiência ambiental;
- Incluir nas políticas públicas do ordenamento do território as disposições que assegurem a sustentabilidade dos usos turísticos;
- Orientar a estruturação dos produtos e da oferta turística através de princípios de sustentabilidade;
- Assegurar o impacto positivo do Turismo nas comunidades, diminuindo as assimetrias regionais;
- Desenvolver soluções orientadas para os desafios da sustentabilidade pelo ecossistema de inovação no Turismo;
- Investigar e inovar para a economia circular.

Relativamente ao eixo II, este destina-se a qualificar os agentes do setor e os seus objetivos prendem-se em (Turismo de Portugal, 2020):

- Assegurar a capacitação dos futuros profissionais do setor como agentes de mudança;
- Garantir a integração transversal dos pilares da sustentabilidade nos projetos educativos;
- Educar para a sustentabilidade e para a economia circular;
- Capacitar as empresas para as exigências do planeta em termos de sustentabilidade.

No que toca ao eixo III, promover Portugal como um destino sustentável é a sua premissa e os seus relevantes objetivos são (Turismo de Portugal, 2020):

- Assegurar que Portugal é reconhecido internacionalmente como destino sustentável;

- Divulgar a oferta turística sustentável, em todo o território e ao longo de todo o ano;
- Promover a procura turística sustentável;
- Promover a mobilidade turística sustentável no território nacional;
- Sensibilizar os turistas para comportamentos responsáveis.

Por último, o eixo IV revela a intenção de monitorizar as métricas de sustentabilidade no setor apoiando-se nos seguintes objetivos (Turismo de Portugal, 2020):

- Assegurar a monitorização contínua das métricas de sustentabilidade através de um quadro amplo e estável de indicadores;
- Garantir a disseminação de resultados.

Esta estratégia tem uma visão bastante clara do que pretende fazer para conseguir os seus objetivos, alicerçando-se a princípios orientadores como, atuar com foco nos 17 objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS) das Nações Unidas, atuar na minimização do impacto das alterações climáticas, alinhar com a agenda para a economia circular e promover a transição climática, envolver os stakeholders do setor num compromisso conjunto, contribuir para alcançar as metas da ET 2027 e alinhar com a visão da OMT para uma recuperação responsável do setor do turismo, pós crise COVID-19 (Turismo de Portugal, 2020). O Turismo de Portugal com o Plano Turismo mais Sustentável 20-23, compromete-se a atingir metas como (íbis):

- Incremento de 50% de empreendimentos turísticos com sistemas de eficiência energética, água e gestão de resíduos;
- Eliminação de plástico de uso único em 50% de empreendimentos turísticos de 4 estrelas e 5 estrelas;
- *Clean & Safe* – 25 000 aderentes, 30 000 formados e 1 000 auditados;
- 50 000 profissionais com formação nas áreas da sustentabilidade;
- 500 referências internacionais sobre oferta sustentável em Portugal.

## 6 Estudo de Caso: Hotelaria em Portimão e seus Desafios Sustentáveis

O objetivo da presente investigação recai na determinação da importância do uso de práticas sustentáveis na hotelaria, tendo em conta a sua crescente relevância internacional. Uma visão sustentável que procure potenciar o equilíbrio e integração das dimensões social, ambiental e económica incentivando a consciencialização das sociedades priorizando um desenvolvimento de um habitat que satisfaça as necessidades da geração atual e das próximas. Para tal, é utilizado um estudo de um caso no ramo da hotelaria em Portimão, onde se tenta delinear os principais desafios da sustentabilidade, determinando quais as principais medidas e estratégias sustentáveis tomadas para que a indústria hoteleira no concelho possa crescer e desenvolver-se tendo em consideração os princípios da sustentabilidade.

Quanto aos objetivos específicos, e tendo em conta a necessidade de compreender o rumo que tem sido trilhado ao longo dos anos, no sentido de implementar o desenvolvimento sustentável destaca-se:

Refletir sobre o conceito de sustentabilidade, enfatizando a noção de sustentabilidade empresarial, abordando os seus três pilares e analisando as estratégias da Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável, da organização das Nações Unidas;

Determinar as boas práticas sustentáveis aplicadas pelos principais grupos hoteleiros, numa economia global;

Determinar as estratégias e boas práticas da indústria hoteleira em Portimão;

Refletir criticamente sobre o envolvimento dos gestores hoteleiros de Portimão no desenvolvimento do turismo sustentável no concelho e região.

O inquérito por entrevista está associado a uma entrevista semi-diretiva assente num guião de entrevista a ser aplicado a 1 de março a 30 de maio de 2021 aplicado à Associação dos Diretores de Hotéis de Portugal (ADHP), à Associação dos Industriais Hoteleiros e Similares do Algarve (AIHSA), à Associação Dos Hotéis e Empreendimentos Turísticos Do Algarve (AHETA), à Associação da Hotelaria de Portugal (AHP) e à Associação Portuguesa de Hotelaria Restauração e Turismo (APHRT), destas associações apenas se obteve resposta da ADHP.

De acordo com Ribeiro (2008), a entrevista tornou-se um instrumento do qual se servem constantemente, e com maior profundidade, os pesquisadores das áreas das ciências sociais e psicológicas. A entrevista é uma das técnicas de coleta de dados considerada como sendo uma forma racional de conduta do pesquisador, previamente estabelecida, para dirigir com eficácia um conteúdo sistemático de conhecimentos, de maneira mais completa possível, com o mínimo de esforço de tempo Rosa & Arnoldi (2006). Segundo Bauer & Gaskell (2000) a compreensão em maior profundidade oferecida pela entrevista qualitativa pode fornecer informação contextual valiosa para explicar alguns achados específicos. Para Gil (1999), a entrevista é seguramente a mais flexível de todas as técnicas de coleta de dados de que dispõem as ciências sociais.

De acordo com Parasuraman (1991), um questionário é um conjunto de questões, elaboradas para gerar os dados necessários para se atingir os objetivos de um projeto de pesquisa, sendo um tipo de instrumento de coleta de dados muito importante na pesquisa científica, especialmente nas ciências sociais. A construção de questionários não é considerada uma tarefa fácil, devido à não existência de uma metodologia padrão, mas sim recomendações relativas ao processo de coleta de dados, dado que o sucesso desta etapa da pesquisa é fundamental para que os dados coletados atendam às necessidades do processo de análise (Parasuraman 1991).

Sequencialmente, abordou-se o estudo de caso associado à sustentabilidade na hotelaria em Portimão. Em primeiro lugar é realizada uma caracterização da indústria hoteleira no Algarve e no concelho assente num conjunto de indicadores de oferta e procura turística, nomeadamente número de estabelecimentos por categoria, número de camas e número de quartos, número de hóspedes e duração da estadia.

Neste enquadramento, o estudo de caso assentou quer num inquérito por entrevista semi-diretiva, quer num inquérito por questionário de 15 perguntas a 21 hotéis (ver apêndices nº 1 e 2). Relativamente ao questionário este assenta em 15 perguntas, sendo que 4 são abertas e as restantes fechadas. As questões fechadas foram analisadas segundo a estatística descritiva e as questões abertas foram estudadas com base na análise de conteúdo categorial. Os questionários foram aplicados a 21 hotéis, estes hotéis foram considerados com base nos dados do turismo de Portugal e simultaneamente, tomei diligência e dirigi-me ao posto de turismo de Portimão a fim de proceder à sua atualização para que integrasse as novas unidades hoteleiras. O questionário foi realizado na plataforma Survio e foi aplicado no período de 1 de março a 30 de maio de forma online, obtendo uma taxa de resposta de 67%.

## 6.1 Sustentabilidade A importância turística no Algarve e Portimão: Breve Caracterização

Como é possível verificar através dos dados do Turismo de Portugal, de 2016 a 2019 ocorreu um aumento significativo de hóspedes, sendo que em 2019, regista-se um novo recorde no turismo, praticamente 27 milhões de turistas visitaram Portugal, onde mais de 16 milhões corresponde ao mercado estrangeiro e os restantes 11 milhões dizem respeito ao mercado nacional (Turismo de Portugal, 2020). Nesse ano, Portugal posicionava-se como a 47.<sup>a</sup> maior economia do turismo a nível mundial e a 15.<sup>a</sup> na UE (Íbis).

No *Travel & Tourism Competitiveness Index 2019* WEF (2019), Portugal ocupa a 12.<sup>a</sup> posição do ranking entre 136 países (7.<sup>a</sup> da UE), a qual tem vindo ao longo do tempo a subir devido ao investimento realizado de forma combater a crescente competitividade turística (Turismo de Portugal, 2020). Portugal detém grande representatividade turística, sendo possível constatar que nos últimos 10 anos o crescimento do setor do turismo superou o da economia global, tal como atesta a WTTC (WEF, 2019). Contudo, no ano de 2020, devido à pandemia Covid-19, houve um enorme decréscimo, foram registados apenas 10.515.778 de hóspedes, sendo que apenas cerca de 4 milhões corresponde ao mercado estrangeiro e os restantes 6.5 milhões ao mercado nacional (ver figura 8) (Turismo de Portugal, 2020).

### HÓSPEDES NO ALGARVE

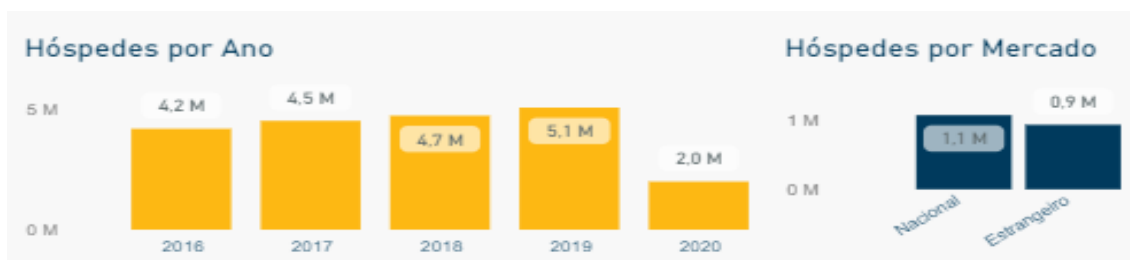


Figura 8- Número de hóspedes por ano no Algarve

Fonte: Turismo de Portugal (2020)

No ano de 2019, também o Algarve registou o número de hóspedes mais elevados dos últimos 5 anos, contabilizando um total de 5.073.867 hóspedes, sendo que 3.600.000 correspondeu a hóspedes estrangeiros, o que fez com que apenas 30% dos hóspedes pertenceram ao mercado nacional (Turismo de Portugal, 2021). Já em 2020, os números são mais modestos, o Algarve contabilizou aproximadamente 2 milhões de hóspedes,

sendo que 1.067.387 correspondeu ao mercado nacional e os restantes 929.263 ao mercado estrangeiro (Turismo de Portugal, 2021). Diferente do ano anterior, onde a maior percentagem correspondia ao mercado estrangeiro, em 2020 o mercado nacional fez um total de aproximadamente 53% dos hóspedes no Algarve (ver figura 8 e 9) (íbis). Em 2020 apesar do declínio significativo, como se pode constatar graficamente na figura 9, o mercado nacional registou uma percentagem mais elevada quando comparada com o mercado estrangeiro.

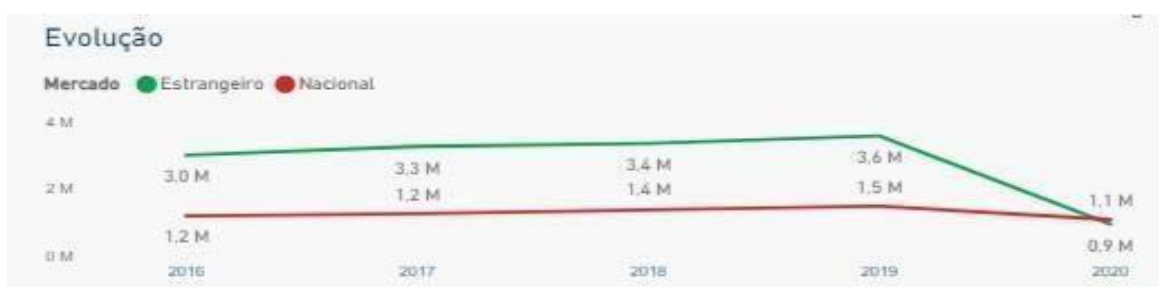


Figura 9 - Evolução do Algarve

Fonte: Turismo de Portugal (2020)

## Estabelecimentos Hoteleiros Em Portugal



Figura 10 - Estabelecimentos hoteleiros em Portugal em 2019

Fonte: Turismo de Portugal (2020)

No que se refere aos alojamentos turísticos, eles têm aumentado de ano para ano, sendo que nos registos do ano de 2019, Portugal contava com de cerca de 1 400 hotéis (Turismo de Portugal, 2020). Com base nos valores da Base de Dados Portugal Contemporâneo e da Travel BI by Turismo de Portugal (Pordata, 2020; Turismo de Portugal, 2020), o número total de hotéis em todo o país era exatamente 1 449 (ver figura 10).

## Estabelecimentos Hoteleiros No Algarve

Para quem pretende visitar Portugal, a região do Algarve é um dos melhores “cartões de vista” para apresentar aos turistas, por conseguinte, é imprescindível que a

oferta hoteleira seja de qualidade (Turismo de Portugal, 2020). No ano de 2019, dos 1 449 estabelecimentos hoteleiros espalhados por todo o país, cerca de 164 hotéis associados a 20 mil quartos e 45 mil camas para fazer face à procura turística que pertenciam à região do Algarve (ver figura 11), o que correspondia a 11.32% dos hotéis (íbis). A região algarvia assente no produto: sol e mar, apresenta uma forte procura nos meses de verão, tradutora de forte sazonalidade com implicações fortes na performance hoteleira (íbis).



Figura 11- Oferta hoteleira no Algarve ano 2019

Fonte: Travel BI by Turismo de Portugal (2020)

Quanto à oferta de estabelecimentos hoteleiros no Algarve, por categoria, nomeadamente de 3, 4 e 5 estrelas, a região distingue-se privilegiadamente numa maior representatividade de hotéis na categoria de 4 estrelas, seguida pela de 3 e 5 estrelas respetivamente (ver figura 12, 13 e 14).



Figura 12 -Oferta Hoteleira 3 estrelas no Algarve em 2019

Fonte: Turismo de Portugal (2020)



Figura 13 - Oferta Hoteleira 4 estrelas no Algarve em 2019

Fonte: Turismo de Portugal (2020)



Figura 14- Oferta Hoteleira 5 estrelas no Algarve em 2019

Fonte: Turismo de Portugal (2020)

Relativamente aos hotéis de 3 estrelas correspondem a 27.44% dos hotéis no Algarve, ou seja, 45 unidades hoteleiras, contando com 3.369 quartos e 7.618 camas (ver figura 12). No entanto, a região conta, com 66 hotéis de 4 estrelas, valor que corresponde a 40.24% dos hotéis algarvios, isto é, cerca de 10 mil quartos e cerca de 23 mil camas (ver figura 13). Já no que diz respeito aos hotéis categorizados de 5 estrelas, o número é inferior, ainda assim, o Algarve dispõe de 29 hotéis nesta categoria, o que perfaz 17.68% dos hotéis da região, ou seja, 5.900 quartos e 13 mil camas (ver figura 14). Estas duas últimas categorias perfazem um total de 57.92% dos estabelecimentos hoteleiros da região algarvia.

Quanto aos principais grupos hoteleiros no Algarve, o Atlas da hotelaria da Deloitte (2021) identifica os seguintes: Pestana Hotels & Resorts / Pousadas de Portugal, Vila Galé Hotéis, Minor Hotels, NAU Hotels & Resort e Marriott Hotels & Resorts (Deloitte, 2020).

## 6.2 Breve Caracterização do Turismo em Portimão

Portimão é um concelho que apostou na implementação de um modelo de organização económico e comercial em torno do negócio turístico (Câmara Municipal de Portimão, 2007). Em termos urbanísticos as freguesias de Portimão e Alvor, em grande parte situadas junto à orla marítima, sujeitam-se a fortes pressões urbanísticas esboçando um contínuo urbano entre a Praia da Rocha e Alvor (Íbis). O sector terciário com base no Turismo e nos serviços é o principal suporte da atividade económica do Município de Portimão (Câmara Municipal de Portimão, 2007).

Com uma estrutura sensivelmente homogénea entre o Algarve e Portimão, verifica-se que as atividades mais representativas segundo a classificação da atividade económica das empresas são: o comércio por grosso e a retalho, o alojamento, a restauração e similares e a construção (Câmara Municipal de Portimão, 2007). Estas atividades refletem o peso sectorial do turismo na região e no concelho de Portimão (Íbis). Segundo os dados do Pordata (2020) podemos observar que esta cidade teve um crescimento significativo desde o ano de 2009 até ao ano de 2019. Em 2009, a cidade contava com um total de 12 hotéis, passados dez anos, Portimão revela um progressivo crescimento e no ano de 2019 regista um total de 21 unidade hoteleiras (Pordata, 2020). Estes valores levam a crer que a procura turística em Portimão tem vindo a aumentar e para fazer face à mesma, de ano para ano a indústria hoteleira na cidade vem crescendo (ver figura 15).

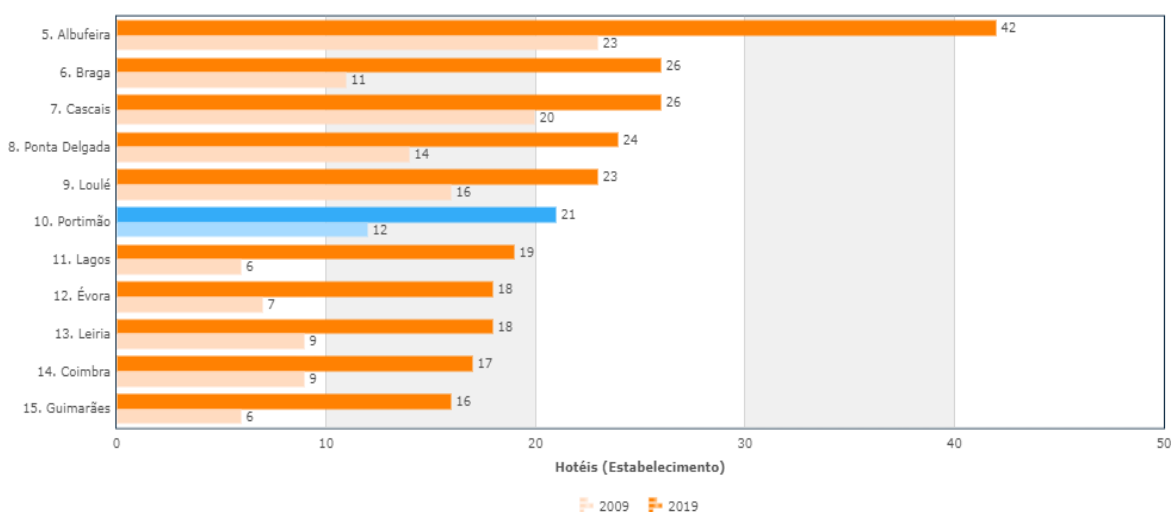


Figura 15- Oferta Hoteleira em Portimão

Fonte: Pordata (2021)

Segundo os dados do Turismo (2021), no ano de 2020 a cidade portimonense registou 958.9 mil dormidas, o que refletiu um decréscimo de Var em 61.7%. (ver figura 16). Através destes dados é possível verificar que de 2015 a 2017 houve um aumento progressivo de dormidas no município de Portimão. Já no ano de 2018 começou a sentir-se um decréscimo, mas é em 2020 que esta queda de dormidas é mais acentuada, apresentando a mesma tendência no ano de 2021. Podemos associar esta queda exponencial à pandemia Covid-19 que veio influenciar, de forma negativa, o turismo.



Figura 16 - Dormidas no município de Portimão

Fonte: Turismo de Portugal (2021)

No ano de 2001 registou-se um valor de 439,1 de hóspedes nos alojamentos turísticos por 100 habitantes, valores bastantes inferiores comparativamente aos valores registados no ano de 2020, onde o município contou com 818,8 de hóspedes nos alojamentos turísticos por 100 habitantes (ver figura 17). Estes valores revelam a crescente procura turística no município de Portimão ao longo dos anos. Mesmo atravessando um ano pandémico, em 2020, Portimão registou mais 379,7 de hóspedes nos alojamentos turísticos em comparação com o ano de 2001 (ver figura 17).

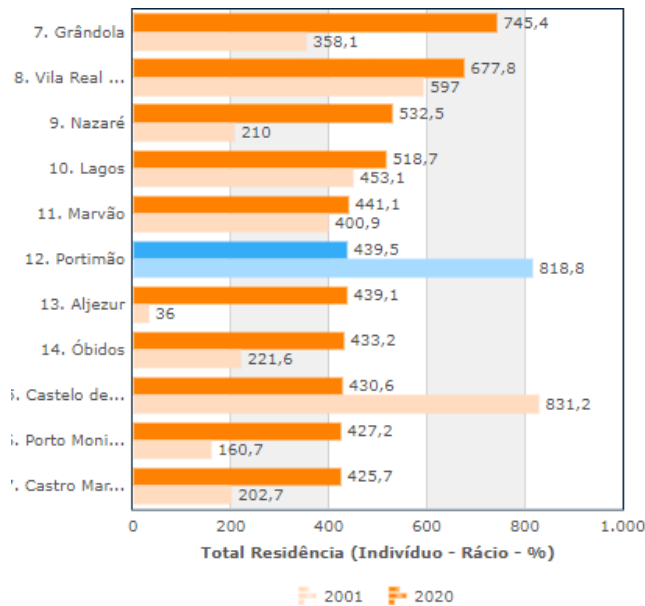


Figura 17 - Hóspedes nos alojamentos turísticos por 100 habitantes

Fonte: Pordata (2021)

## 6.3 Práticas Sustentáveis na Hotelaria em Portimão

A consideração das práticas sustentáveis aplicadas pelos hotéis de 3, 4 e 5 estrelas no concelho de Portimão assentou respetivamente num inquérito por questionário e num inquérito por entrevista.

### 6.3.1 Análise dos Resultados com base num inquérito por questionário aos hoteleiros da hotelaria de 3, 4 e 5 estrelas

No período compreendido entre 1 de março a 30 de maio foi aplicado um questionário (ver apêndice 1), aos diretores hoteleiros do concelho de Portimão, nomeadamente aos da hotelaria de 3, 4 e 5 estrelas. O questionário visava perceber em que medida os diretores hoteleiros estavam familiarizados com práticas sustentáveis, que medidas aplicavam na unidade que dirigem e entender que desafios encaram diariamente na aplicação das mesmas. Assentava em 15 questões, das quais 4 abertas e as restantes fechadas. Este foi aplicado através da plataforma Survio, de forma online, obtendo uma taxa de resposta de 67%. Seguidamente será apresentada a análise detalhada das 15 questões.

### Pergunta 1: Em que categoria se insere o hotel?

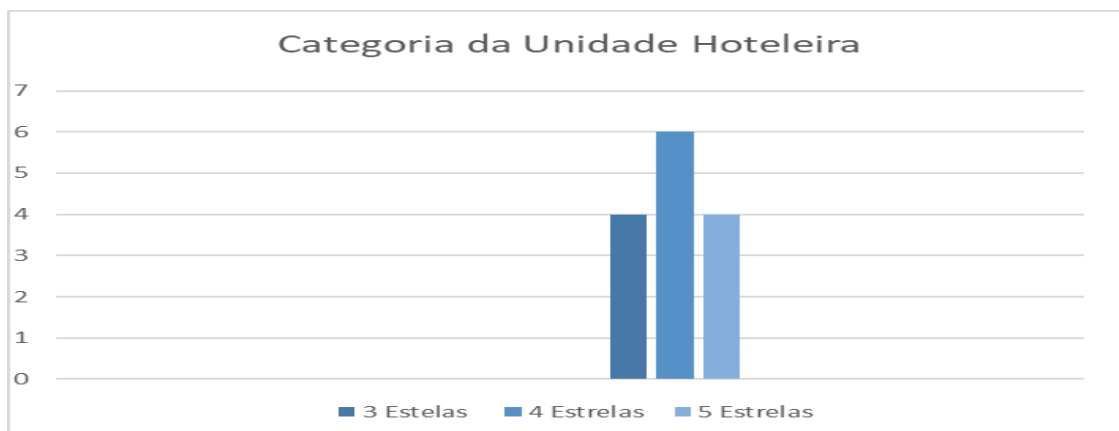


Figura 18 - Respostas à primeira pergunta "Em que categoria se insere o hotel?".

Fonte: Elaboração própria com base em My Survio

Analisando a amostra dos 14 hotéis, é possível verificar que 6 se inserem na categoria de 4 estrelas, o que corresponde a 42.9% da amostra (ver figura 18). Nas restantes categorias de 3 estrelas e 5 estrelas inserem-se 4 hotéis respetivamente. Perfazendo a sua soma o equivalente a 57.1%.

### Pergunta 2: O hotel que dirige é independente ou está inserido num grupo hoteleiro?

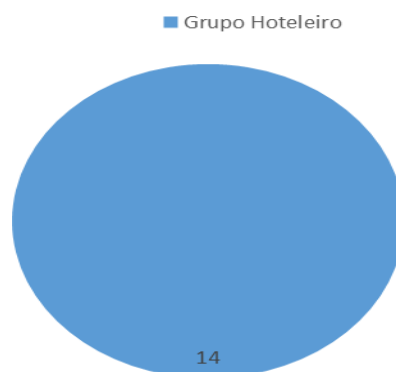


Figura 19 - Respostas à segunda pergunta "O hotel que dirige é independente ou está inserido num grupo hoteleiro?".

Fonte: Elaboração própria com base em My Survio

Na segunda pergunta do questionário, todos os inquiridos gerem um hotel que se encontra inserido numa cadeia hoteleira, como é possível verificar no gráfico representativo, acima ilustrado (ver figura 19).

### Pergunta 3: De quantos quartos dispõe o hotel?

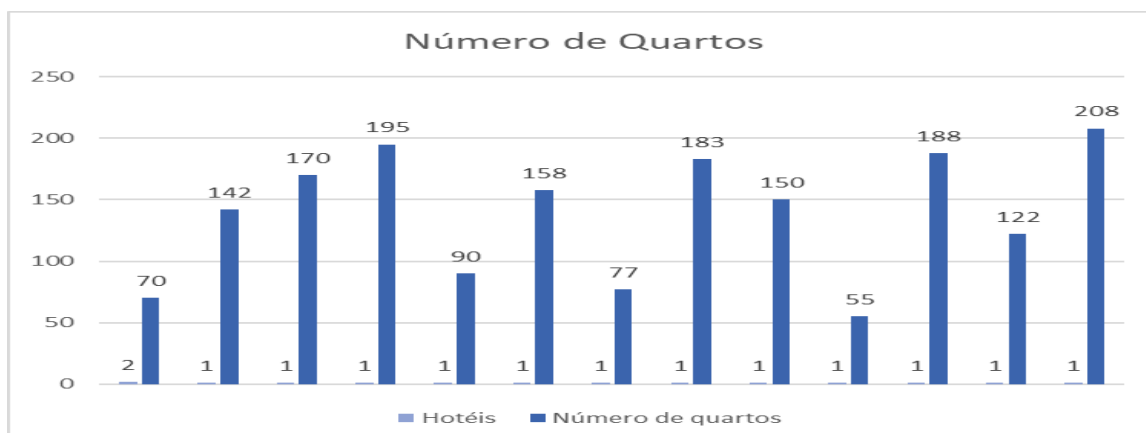


Figura 20 - Respostas à terceira pergunta "De quantos quartos dispõe o hotel?".  
Fonte: Elaboração própria com base em My Survio

Relativamente à terceira questão, é possível verificar graficamente, diversas informações (ver figura 20). É possível observar que num intervalo entre [50; 90] quartos, existem 5 hotéis dos inquiridos que possuem estas condições. Já num intervalo entre [91; 150] quartos, é possível verificar que existem 3 hotéis. Num intervalo entre [151; 170] quartos, há 2 hotéis dos inquiridos que revelam um número de quartos correspondentes a este intervalo. Por fim, num intervalo mais de 171 quartos, através do gráfico, é possível verificar que existem 4 hotéis.

É possível concluir ainda que a oferta hoteleira na região é vasta e é possível encontrar diversos hotéis com as mais variadas dimensões, tendo como consequência o número de camas. Contudo, estes valores estão presentes na quarta questão e é possível verificar os dados obtidos no gráfico abaixo ilustrado.

### Pergunta 4: De quantas camas dispõe o hotel?

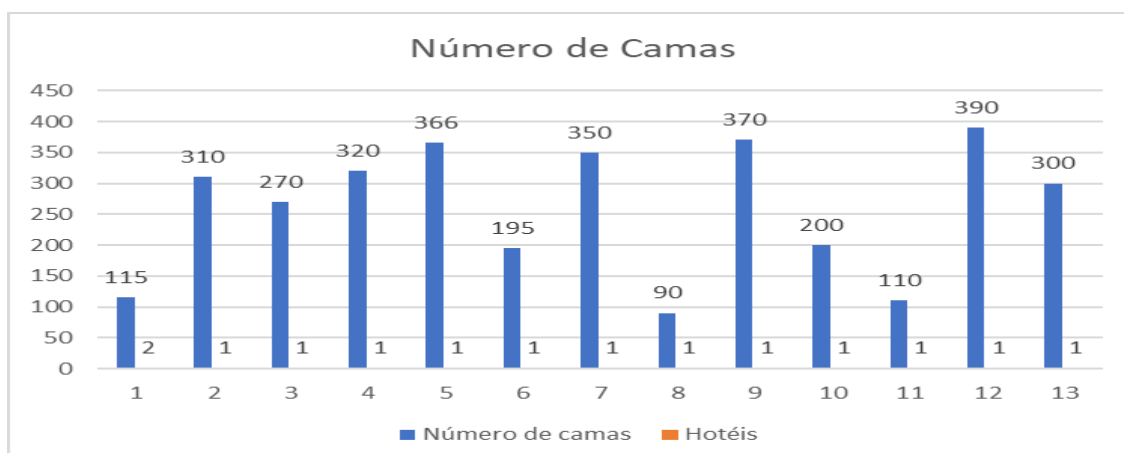


Figura 21- Respostas à quarta pergunta "De quantos camas dispõe o hotel?".  
Fonte: Elaboração própria com base em My Survio

Seguindo a mesma linha de raciocínio da questão anterior, a análise do número de camas será realizada através de intervalos (ver figura 21). Num intervalo entre [90; 150] camas, dos hotéis inquiridos, 4 enquadram-se nestes valores. Já num intervalo entre [151; 270] camas, existem 3 hotéis que dispõem destes números de camas. Relativamente ao intervalo entre [271; 300] camas, apenas 1 hotel se enquadra nestes valores. Por fim, com mais de 300 camas, há 6 hotéis que revelam um número mais elevado de camas disponíveis para os seus hóspedes.

**Pergunta 5: Em que medida considera importante que os hotéis tenham práticas sustentáveis?**



Figura 22 - Respostas à quinta pergunta “Em que medidas considera importante que os hotéis tenham práticas sustentáveis?”.

Fonte: Elaboração própria com base em My Survio

Passando para a análise das questões 5 e 6, estas focam-se na importância da sustentabilidade, que tem como influência a intenção de tentar compreender em que medida os diretores hoteleiros veem a sustentabilidade como um assunto primordial e em que medida é que os hotéis que dirigem são sustentáveis. Em termos de importância da sustentabilidade na hotelaria, a maioria dos diretores hoteleiros inquiridos consideram que é nível 5, ou seja, é de extrema importância a utilização de práticas sustentáveis. Apenas dois dos inquiridos responderam nível 4, ou seja, consideram que, aplicação de práticas sustentáveis é muito importante.

### Pergunta 6: Em que grau considera este hotel sustentável?

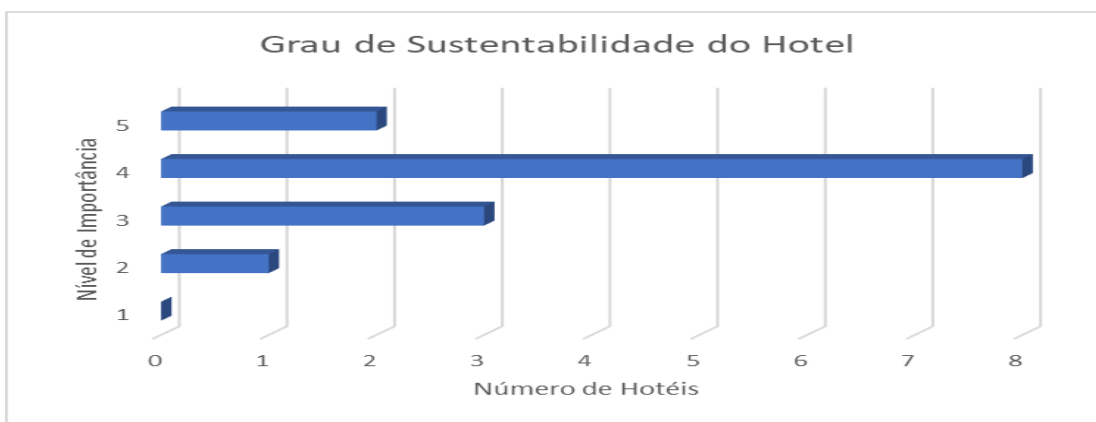


Figura 23 - Respostas à sexta pergunta "Em que grau considera este hotel sustentável?".

Fonte: Elaboração própria com base em My Survio

Quando questionados com o nível de sustentabilidade que o hotel que dirigem se enquadra, as respostas divergem. 8 dos inquiridos considera que o hotel por si dirigido se encaixa no nível 4. Já três dos diretores hoteleiros consideram que o seu hotel se enquadra no nível 3. No nível 5 encontram-se dois hotéis da amostra em estudo. Por fim, um inquirido considera que o hotel que dirige se encontra ainda longe de ter medidas sustentáveis e faz uma autoavaliação de nível 2.

### Pergunta 7, 8, 9 e 10: Quais os pontos fortes, os pontos fracos, as oportunidades e ameaças na aplicação das práticas sustentáveis?

Nas questões seguintes, foi perguntado quais seriam, na opinião dos diretores hoteleiros, as forças, as fraquezas, as oportunidades e as ameaças existentes na aplicação das práticas sustentáveis na unidade hoteleira que dirigem. Estas questões visavam propor uma análise SWOT com base nas respostas dos hoteleiros inquiridos. Assim, com as respostas fornecidas foi realizada uma análise mais detalhada e criada uma análise SWOT (ver tabela 4).

<b>FORÇAS</b>	<b>FRAQUEZAS</b>
Maior proteção ambiental	Elevado investimento inicial
Maior benefício financeiro	Necessidade de investir em formações para o STAFF
Maior satisfação/fidelização de clientes	Dificuldade de implementação das medidas sustentáveis
Maior reconhecimento no mercado	Dificuldade em mudar mentalidades pouco sustentáveis
Aumento da produtividade interna	
Maior sensibilização nas diferentes gerações	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMEAÇAS</b>
Maior vantagem competitiva	Necessidade de elevada verba inicial
Maior alcance de novos nichos de mercado	Dificuldade em combater a resistência à mudança
Maior consciência ambiental	
Redução da pegada ecológica	
Melhor estratégia de marketing e inovação	

Tabela 4- Análise SWOT dos questionários.

Fonte: Elaboração própria com base nas respostas dos inquiridos.

### **Pergunta 11: Em que medida utiliza as seguintes práticas sustentáveis?**

Todos os inquiridos responderam em que medida utilizavam cada uma das práticas sustentáveis, sendo que nesta questão foi tido em consideração que o nível 1 corresponde a “Muito Pouco” e o nível 5 corresponde a “Sempre” (ver tabela 5).

Práticas Sustentáveis	1	2	3	4	5
Reutilização de toalhas e roupões	0	0	3	7	4
Sensores de luz e movimento	0	0	1	4	9
Sistemas fotovoltaicos	3	2	3	3	3
Bombas de calor Ar-Água	6	1	1	4	2
Utilização de gás natural	5	1	2	5	1
Utilização de lâmpadas LED	0	0	1	3	10
Arear água	6	1	3	2	2
Redução da pressão da água	0	0	3	5	6
Redução, Reciclagem e Compostagem De resíduos	0	2	6	4	2
Utilização de dispensadores recarregáveis de produtos de higienização	1	3	2	5	3
Utilização de sistema de limpeza de microfibra	1	4	2	4	3
Utilização de detergentes ecológicos e biodegradáveis	1	4	1	6	2
Cabides ecológicos	2	3	3	5	1
Utilização de embalagens sustentáveis para os <i>amenities</i>	4	3	3	2	2
Redução ao máximo de papel em todas as secções do hotel	1	2	5	4	2
Preferência ao suporte digital	0	0	6	4	3
Promoção de ações de sensibilização para a equipa do hotel sobre a importância da natureza e da biodiversidade	1	4	5	4	2
Promoção da consciencialização dos hóspedes, recorrendo a programas de comunicação, esquemas de reutilização de toalhas e incentivos para modelar o uso de água, energia e resíduos	0	6	5	4	2
Doações para instituições de material em bom estado, porém inutilizado por o hotel	0	3	5	4	3

Tabela 5 - Nível de Utilização de Práticas Sustentáveis.

Fonte: Elaboração própria com base nos questionários

<b>Ranking hotelaria Portimão</b>	<b>Medidas</b>	<b>Legenda</b>
1º	Utilização de lâmpadas LED	A
2º	Sensores de luz e movimento	A
3º	Redução da pressão da água	A
4º	Reutilização de toalhas e roupões	A
5º	Sistemas fotovoltaicos	A
	Utilização de dispensadores recarregáveis de produtos de higienização	A
	Utilização de sistema de limpeza de microfibras	A
	Preferência ao suporte digital	A
	Doações para instituições de material em bom estado, porém inutilizado por o hotel	S
6º	Bombas de calor Ar-Água	A
	Arear água	A
	Redução, Reciclagem e Compostagem de resíduos	A
	Utilização de detergentes ecológicos e biodegradáveis	A
	Utilização de embalagens sustentáveis para os amenities	A
	Redução ao máximo de papel em todas as secções do hotel	A
	Promoção de ações de sensibilização para a equipa do hotel sobre a importância da natureza e da biodiversidade	S
	Promoção da consciencialização dos hóspedes, recorrendo a programas de comunicação, esquemas de reutilização de toalhas e incentivos para moderar o uso de água, energia e resíduos.	S
7º	Utilização de gás natural	A
	Cabides ecológicos	A

Legenda	
A – Ambiental	M – Multifacetado
S – Social	E – Económico

Tabela 6 -Importância atribuída às medidas sustentáveis e os seus principais impactos na hotelaria em Portimão

Fonte: Elaboração própria com base nos questionários

Estas tipologias de impactos foram estabelecidas segundo o UNWTO (2017) tal como estão expressos na figura 2 do presente estudo. Através dos dados obtidos é possível verificar que as medidas “Utilização de lâmpadas LED” e “Sensores de luz e movimento” são as mais utilizadas nos hotéis em Portimão (ver tabela 6). Esta conclusão vem de encontro da figura 2, que ilustra a combinação dos ODS com as ações de responsabilidade social corporativa (CSR), por área de atuação e tipo de impacto e revela que no que diz respeito ao impacto ambiental, a medida que mais se destaca corresponde às medidas básicas de poupança de energia.

No que diz respeito ao impacto social, os dados obtidos nos questionários revelam que apenas dois diretores hoteleiros responderam nível 5 à promoção de ações de sensibilização para a equipa do hotel sobre a importância da natureza e da biodiversidade e à promoção da consciencialização dos hóspedes, recorrendo a programas de comunicação, esquemas de reutilização de toalhas e incentivos para moderar o uso de água, energia e resíduos.

Novamente vai de encontro com o estudo apresentado na figura 2, que revela que as parcerias para a educação do desenvolvimento profissional apresentam a taxa mais baixa no que diz respeito ao impacto social. Em geral, as conclusões das respostas dos questionários realizados refletem uma forte preocupação na aplicação de medidas ambientais e sociais.

### Pergunta 12: Quais outras medidas sustentáveis aplicadas no hotel?

A esta questão não foi obtida nenhuma resposta por parte dos inquiridos. Conclui-se que todas as medidas sustentáveis aplicadas nos hotéis que dirigem são somente as referidas no questionário aplicado.

### Pergunta 13: Quais os departamentos do hotel que se encontram mais avançados a nível de conhecimento e implementação de boas práticas sustentáveis?

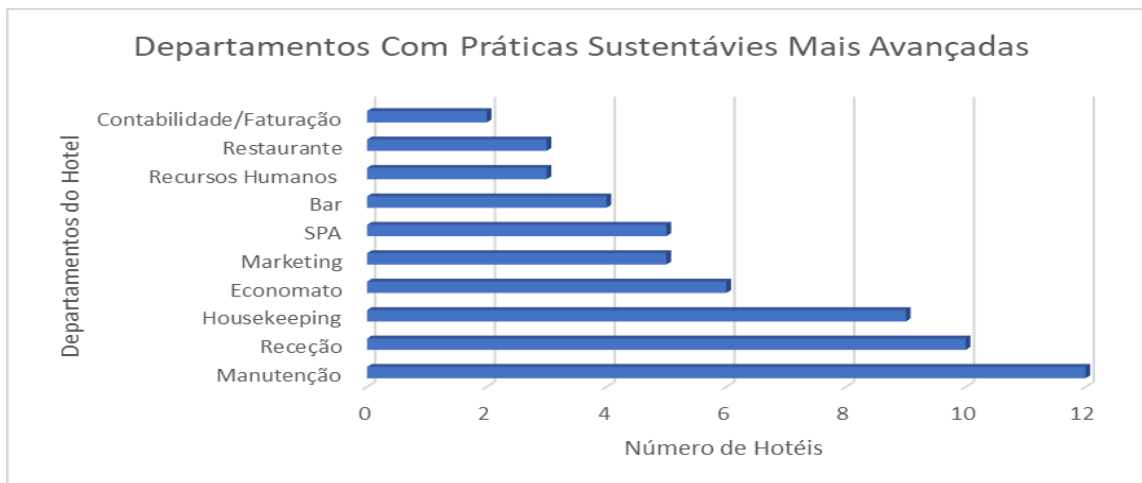


Figura 24 - Respostas à quinta pergunta "Em que grau considera este hotel sustentável?"

Fonte: Elaboração própria com base em My Survio

No que diz respeito aos departamentos que o hotel é constituído, podemos verificar que o departamento da manutenção dos hotéis consegue ser o mais sustentável na ótica de 12 diretores hoteleiros. Seguido por o departamento da recepção com 10 respostas, o departamento do housekeeping com 9 respostas e em seguida o departamento do economato com 6 respostas. Já no que diz respeito ao departamento de SPA e ao departamento de marketing estes alcançaram 5 respostas, seguidos do departamento de bar com 4 respostas.

Os departamentos considerados menos sustentáveis por os diretores são o departamento de recursos humanos e o departamento do restaurante com 2 respostas seguidos do departamento de contabilidade/faturação que obteve apenas 1 resposta, sendo assim considerado, por unanimidade o departamento menos avançado no que diz respeito à aplicação de práticas sustentáveis.

**Pergunta 14: O hotel tem a preocupação de trabalhar com cadeias de fornecedores que apresentem responsabilidade sustentável?**

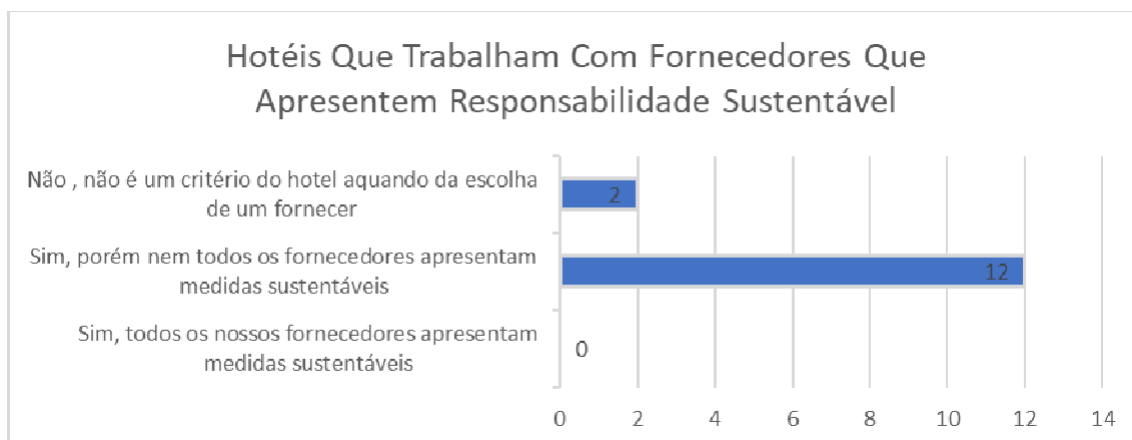


Figura 25- Respostas à décima quarta pergunta “O hotel tem a preocupação de trabalhar com cadeias de fornecedores que apresentem responsabilidade sustentável?”.

Fonte: Elaboração própria com base em My Survio

No que diz respeito à cadeia de fornecedores, é notório que a grande maioria dos inquiridos revela uma preocupação em trabalhar com fornecedores que apresentem responsabilidade sustentável. Através dos dados obtidos e do gráfico acima ilustrado, podemos concluir que 12 dos diretores hoteleiros revelam uma preocupação em trabalhar com fornecedores que pratiquem medidas sustentáveis, no entanto, por motivos alheios à sua vontade, não é possível que toda a carteira de fornecedores apresente responsabilidade sustentável. Somente dois diretores revelam que a responsabilidade sustentável não é um critério do hotel aquando da escolha dos fornecedores.

**Pergunta 15: Acredita que o dinheiro aplicado em ações sustentáveis é considerado um investimento e não mais um gasto por parte empresa hoteleira?**



Figura 26 - Respostas à décima quinta pergunta “Acredita que o dinheiro aplicado em ações sustentáveis é considerado um investimento e não mais um gasto por parte da empresa hoteleira?”.

Fonte: Elaboração própria com base em My Survio

Na última pergunta do questionário aplicado aos diretores hoteleiros, era essencial entender se estes consideravam que o dinheiro que é ou, eventualmente, será aplicado

para medidas sustentáveis seria um investimento ou um gasto. É com satisfação que ao analisar os dados obtidos, concluiu que a grande maioria dos inquiridos, mais concretamente 12, consideram um investimento a verba aplicada nas medidas sustentáveis.

### 6.3.2 Análise dos Resultados com base num inquérito por entrevista aos hoteleiros da hotelaria de 3, 4 e 5 estrelas

Simultaneamente à aplicação dos questionários foi aplicada numa entrevista a associações ligadas à hotelaria e turismo, assente num guião de entrevista que visava compreender qual a visão das associações perante a aplicação de medidas sustentáveis no ramo hoteleiro e que lacunas existem aquando da sua aplicação. Era importante entender que desafios existem na aplicação de práticas sustentáveis na ótica de associações tão importantes para o turismo (ver apêndice 2).

Visava-se inquirir um conjunto de entidades com conhecimento da indústria hoteleira, nomeadamente a Associação dos Diretores de Hotéis de Portugal (ADHP), a Associação dos Industriais Hoteleiros e Similares do Algarve (AIHSA), a Associação Dos Hotéis e Empreendimentos Turísticos Do Algarve (AHETA), a Associação da Hotelaria de Portugal (AHP) e a Associação Portuguesa de Hotelaria Restauração e Turismo (APHRT). Desta forma, foi enviada, via email, uma breve entrevista, posteriormente foi respondida, unicamente, pela delegada da ADHP representante da região do Algarve, Dra. Patrícia Correia.

A entrevista é constituída por seis perguntas abertas e o principal intuito era entender a visão da ADHP perante as questões da gestão e da sustentabilidade com tudo o que isto engloba. Na primeira pergunta da entrevista foi-lhe questionado, quais, na sua opinião, seriam os 3 principais pontos fortes e os 3 principais pontos fracos na introdução de práticas de gestão sustentável na hotelaria, e a Dra. Patrícia Correia respondeu: “A introdução é sempre difícil, é necessário formar as equipas e sensibilizá-las para estas questões. O custo financeiro também pode ser elevado. Portanto, Formação, sensibilização e investimento. Os pontos fortes serão necessidade de o fazer, já não é um “extra” é uma realidade. Maior controle de gestão. Contribuição para uma economia mais sustentável.”.

Seguindo para a segunda questão que se centrava em conhecer quais as 3 principais oportunidades e as 3 principais ameaças na introdução de práticas de gestão

sustentável na hotelaria, a Dra. Patrícia Correia responde: “Oportunidades: Gestão mais acompanhada, controlada. Possibilidade de apoios. Estar ao mesmo nível do mercado. Ameaças: Avultado investimento inicial, desconhecimento e desvalorização por parte das equipas, pressão por parte do mercado.”

Relativamente à terceira questão que visava conhecer quais os 3 principais benefícios na aplicação de práticas sustentáveis, a resposta foi concisa. “Um investimento para o futuro, as poupanças energéticas que daí advém e redução de custos por acréscimo.” Da mesma forma que se pretendia saber quais os benefícios na aplicação de práticas sustentáveis, também seria importante conhecer os 3 principais obstáculos/limitações à implementação de medidas sustentáveis na hotelaria. Perante esta questão a Dra. Patrícia foi, mais uma vez, clara. “O custo do investimento inicial, que por vezes é elevado, e o desconhecimento geral das equipas.”

Na questão seguinte, há uma filtragem à região algarvia e é factual conhecer quais, na sua opinião, as 3 principais medidas sustentáveis que se deve aplicar na gestão hoteleira algarvia. A esta questão a Delegada da região algarvia responde: “Ambientais, poupança da água, aproveitamento das águas pluviais, poupança nas águas das piscinas. Utilização de iluminação LED. Utilização de garrafas de *amenities* maiores, evitando todo o plástico. Poupança a nível de AC e aquecedores.”

Posto isto era fatorial tomar consciência das quais os 3 maiores desafios na aplicação dessas medidas e para a Dra. Patrícia Correia “A construção de alguns equipamentos hoteleiros com maior idade que não permite tão bom isolamento térmico, fugas e questões estruturais nas canalizações mais antigas, elevado investimento para a troca de lâmpadas LED.” Representam grandes desafios. Com as respostas, gentilmente, fornecidas por a Dra. Patrícia Correia foi possível concluir que apesar de existirem fraquezas e ameaças na aplicação de práticas sustentáveis, estas são imersas por os pontos fortes e oportunidades que a aplicação destas práticas podem trazer.

Através da análise SWOT, podemos evidenciar o maior controle de gestão e uma economia mais sustentável, como pontos fortes na aplicação de práticas sustentáveis. Já no que diz respeito às fraquezas, houve um destaque para a insuficiência de formação, um elevado investimento inicial e ainda houve referência à falta de práticas de sensibilização.

Relativamente às oportunidades, estas são de destacar o maior acompanhamento na gestão, conseguindo um maior controlo. Destaca-se também, o maior reconhecimento

no mercado, uma oportunidade muito importante para quem tornar o seu negócio mais rentável. Por outro lado, ao que às ameaças diz respeito, houve destaque para um avultado investimento inicial, elevado desconhecimento e desvalorização do tema por parte do STAFF contratado e uma elevada pressão do mercado.

## 7 Conclusão

A presente dissertação teve como principal objetivo entender os desafios da sustentabilidade na hotelaria. A hotelaria é uma indústria por excelência, que visa proporcionar a todos os turistas, que se desloquem a fins de lazer ou negócios, para fora da sua área de residência, uma experiência.

O turismo é um direito de todos, no entanto, a prática deve caminhar no sentido da sustentabilidade, a qual assenta em 3 pilares: ambiental, social e económico. A dimensão ambiental visa a preocupação com o meio ambiente procurando estratégias que conservem a biodiversidade. Tal como referido pelo BCSD (2021), devem ser implementadas ações para minimizar os impactos negativos no ar, na água e no solo, preservar a biodiversidade, proteger e melhorar a qualidade do ambiente e promover a produção e consumo responsáveis.

No que diz respeito à dimensão social, o objetivo mais relevante, é a igualdade social. Esta dimensão procura sensibilizar a promoção de uma sociedade mais justa, com inclusão social e distribuição equitativa dos bens com foco na eliminação da pobreza (BCSD, 2021). Relativamente à dimensão económica, apoiada nos dados da BCSD (2021), é possível afirmar que a grande preocupação desta dimensão é a prosperidade em diferentes níveis da sociedade e a eficiência da atividade económica, incluindo a viabilidade das organizações e das suas atividades na geração de riqueza e na promoção de emprego digno.

É de salientar que a criação da Agenda 2030 é crucial e de tremenda significância, esta é alcançável, com ausência de precedentes, trata-se de objetivos e metas universais, aceites por todos os países e aplicável em todo o mundo, respeitando as políticas e prioridades de cada país, individualmente. Criando um elo de ligação com a Agenda 2030 e o empreendedorismo, podemos observar que estas metas e objetivos criam um cenário de produtividade para este setor. Aplicando os 17 objetivos à ótica do Turismo, é possível constatar que este setor tem demonstrado reunir o potencial para contribuir direta e indiretamente para todos os 17 Objetivos de Desenvolvimento sustentável definidos pelas Nações Unidas (Turismo de Portugal, 2018).

A Organização das Nações Unidas para o Turismo (OMT) prevê que a contribuição do turismo para as emissões de CO<sub>2</sub> possa crescer 150% nos próximos 30 anos, caso nenhuma medida de mitigação seja tomada. Os hotéis, como parte dessa indústria, têm um papel fundamental a desempenhar na redução das emissões

(International Tourism Partnership, 2014). O objetivo de se converter um hotel em um hotel verde é eliminar o máximo possível o seu impacto negativo no meio ambiente, reduzindo o consumo de recursos e optando por práticas que sejam capazes de converter os resíduos que o hotel produz em matéria-prima, que posteriormente, possa ser utilizada por outra pessoa (Alexander & Kennedy, 2002).

Para esta mudança é importante ter em mente o objetivo final de desperdício zero, uma abordagem de desperdício zero pode aumentar a eficiência do hotel, fornecer custos económicos mais vantajosos, reduzir a carga de extração de resíduos na natureza e permitir maior disponibilidade de recursos (Alexander & Kennedy, 2002). Estando cientes dos benefícios que as práticas sustentáveis trazem, grandes hotéis constantes nos 7 primeiros lugares do “ranking hotels 325+” como o Marriott, o Hilton e o grupo Accor promovem publicamente a práxis destas medidas (Hotelsmag, 2020). Algumas práticas sustentáveis são vitais, como o envolvimento dos hóspedes e colaboradores, o cuidado com o desperdício de *amenities* e o uso de plástico, uma manutenção preventiva e a mudança no consumo de água e energia.

Da inquirição via questionário à hotelaria de 3, 4 e 5 estrelas de Portimão, um dos concelhos mais turísticos do algarve, foi possível verificar que os hoteleiros estão conscientes da importância da sustentabilidade e consideram muito importante a introdução de práticas sustentáveis na hotelaria, como tal, estão sensibilizados para no futuro avançarem nesse domínio. Cabe salientar que a taxa de resposta aos questionários foi de 67%, embora a morosidade na obtenção da resposta tenha sido uma constante, em parte devido ao contexto covid em que se deu a inquirição.

Analisando a amostra dos 14 hotéis, é possível verificar que 6 se inserem na categoria de 4 estrelas, o que corresponde a 42.9% da amostra. É notório que a categoria de 4 estrelas é a que tem maior mercado, no que diz respeito à hotelaria portimonense. Com os dados obtidos nas respostas aos diretores hoteleiros foi possível a realização de uma análise SWOT. Através desta análise pode concluir-se que alguns dos pontos fortes na aplicação de medidas sustentáveis são a proteção ambiental, benefício financeiro e reconhecimento de mercado.

Em contrapartida, com as fragilidades destacadas nos questionários foi possível verificar que o elevado investimento inicial, a necessidade de investimento em formações e a dificuldade de implementação das medidas sustentáveis, são algumas das fraquezas destacadas na aplicação de medidas sustentáveis. Na mesma linha de raciocínio, as ameaças destacadas são a necessidade de uma elevada verba inicial e a dificuldade em

combater a resistência à mudança. Já no que diz respeito às oportunidades na aplicação de medidas sustentáveis, estas são vastas: maior vantagem competitiva, maior alcance de novos nichos de mercado, redução da pegada ecológica, melhor estratégia de marketing e inovação, entre outras.

Após esta análise mais detalhada foi possível concluir que as respostas fornecidas vão ao encontro com o estudo realizado por as *Business Operations* que têm avaliado contribuir para a sustentabilidade e no que diz respeito ao impacto ambiental, destacam as medidas básicas de poupança de energia. Relativamente ao impacto social destacam a formação e desenvolvimento profissional (UNWTO, 2017).

Simultaneamente, foi também enviado um inquérito por entrevista à Associação dos Diretores de Hotéis de Portugal (ADHP), à Associação dos Industriais Hoteleiros e Similares do Algarve (AIHSA), à Associação Dos Hotéis e Empreendimentos Turísticos Do Algarve (AHETA), à Associação da Hotelaria de Portugal (AHP) e à Associação Portuguesa de Hotelaria Restauração e Turismo (APHRT), destas associações obteve-se resposta da ADHP. A taxa de resposta foi bastante inferior à taxa de resposta no inquérito por questionário, pois houve grande falta de cooperação por parte das associações. Apesar de todos os esforços para obter respostas, apenas uma associação deu o seu parecer. Através das respostas fornecidas por a delegada da Associação dos Diretores de Hotéis de Portugal representante da região do Algarve, Dra. Patrícia Correia.

Esta análise veio reforçar as conclusões anteriores, em suma, muitas das forças, fraquezas, oportunidades, ameaças e oportunidades avançadas pelos hoteleiros, voltaram a ser alvo de menção. Graças a esta pesquisa é possível concluir que a gestão da sustentabilidade ambiental, económica e social, é uma atividade complexa e é necessário um grande controle, planeamento e indicadores e informações eficientes.

Através dos dados obtidos é possível verificar que as medidas “Utilização de lâmpadas LED” e “Sensores de luz e movimento” são as mais utilizadas nos hotéis em Portimão. Esta afirmação vem ao encontro do gráfico que ilustra a combinação dos ODS com as ações de responsabilidade social corporativa (CSR), por área de atuação e tipo de impacto, revelando que no impacto ambiental, a medida que mais se destaca corresponde às medidas básicas de poupança de energia.

No que diz respeito ao impacto social, os dados obtidos nos questionários revelam que apenas dois diretores hoteleiros responderam nível 5 à promoção de ações de sensibilização para a equipa do hotel sobre a importância da natureza e da biodiversidade

e à promoção da consciencialização dos hóspedes, recorrendo a programas de comunicação, esquemas de reutilização de toalhas e incentivos para moderar o uso de água, energia e resíduos. Mais uma vez, vai ao encontro com o estudo referido anteriormente, que revela que as parcerias para a educação do desenvolvimento profissional apresentam a taxa mais baixa no que diz respeito ao impacto social.

No respeitante ao impacto económico, através da análise SWOT, é possível concluir que uma empresa sustentável terá inúmeros benefícios económicos. Em particular, um hotel sustentável beneficiará de um maior benefício financeiro e alcançará um maior reconhecimento no mercado, tornando-se um hotel produtivo e competitivo. Penso que os objetivos desta dissertação foram alcançados, uma vez que se respondeu às questões levantadas na introdução.

Referindo as limitações desta dissertação, estas foram essencialmente, a taxa de resposta ao inquérito, que apesar de relevante, poderia ter sido melhor. Também a entrevista ficou condicionada a uma resposta. Estas condicionantes deveram-se à falta de cooperação e resposta das associações e dos diretores e gestores hoteleiros em geral. Podemos assumir que este fator que condiciona a generalização dos resultados é um sinal evidente de alguma resistência relativamente a trabalhos académicos que abordem assuntos que importa resolver.

Para uma melhoria futura, os hotéis deveriam ter uma gestão mais sustentável, priorizando estas medidas na hora de deliberar orçamentos. Um hotel sustentável gera maior lucro para a empresa e para o ambiente. Tendo em atenção as respostas obtidas, é possível verificar que a sustentabilidade ainda não é uma prioridade quando se trata de termos financeiros, desta forma e para contrariar esta linha raciocínio, deveria ser imposto a obrigatoriedade de os hotéis possuírem certificados sustentáveis. Deveria existir um maior debate acerca desta temática, tendo em conta a opinião dos colaboradores e dos clientes. Acompanhando, de perto, as mutações no hotel e vendo como colaboradores e clientes iriam reagindo.

# Referências Bibliográficas

Abreu, D. (2001). Os ilustres hóspedes verdes. Editora Casa da Qualidade.

Accor Hotels. (2020). Accor Hotels [Site]. Obtido de <https://group.accor.com/>.

Agostinho, A. G. (2014). Sustentabilidade Empresarial: uma análise das consequências na estrutura de custos. [Tese de mestrado, Instituto Superior de Gestão]. Repositório Comum. Obtido de <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/9419>.

Alexander, S. (2002). Green Hotels: Opportunities and Resources for Success Green Hotels Background. In Carter Kennedy (org.) (2002) Zero Waste Alliance. Obtido de <http://www.zerowaste.org/>.

Almeida, I. D., & Abranja, N. A. (2009). Turismo e Sustentabilidade. Cogitur: Journal of Tourism Studies n° 02 (2009) 2, 15-31. Obtido de <https://recil.ensinolusofona.pt/handle/10437/1874>.

Ambiente. (2020). Três hotéis do grupo hoti hotéis recebem prémio ambiental Green Key. Ambiente. Obtido de <https://www.ambientemagazine.com/tres-hotéis-do-grupo-hoti-hotéis-recebem-premio-ambiental-green-key/>.

Azevedo, A. I. (2012). Responsabilidade social interna - Contributo para a implementação da norma SA 8000 no universo pragosa. [Tese de mestrado, Instituto Superior de Gestão]. Repositório Comum. Obtido de <https://sapientia.ualg.pt/handle/10400.1/3697>.

Bachmeier, R. (2017). Sustentabilidade na Hotelaria e Inovação Comunicação em Conferência]. Universidade da Madeira. Obtido de <https://turismo.uma.pt/wp-content/uploads/2017/05/Sustentabilidade-na-hotelaria.pdf>.

Bardin, L. (2015). Análise de Conteúdo. Edições 70.

Bauer, M., & Gaskell, G. (2000). Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som (2ª Edição). Editora Vozes.

BCSD [Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável]. (2021). O que é a sustentabilidade?. BCSD Portugal. Obtido de <https://bcspdportugal.org/sustentabilidade/> <https://www.scielo.br/j/cebape/a/k77Q3nc4KhT3cfFJS9jRKwh/?lang=pt>.

Bellen, H. M. (2004). Indicadores de sustentabilidade - um levantamento dos principais sistemas de avaliação. Cadernos EBAPE.BR. (Mar 2004), 2(1), 1-14. Obtido de <https://www.scielo.br/j/cebape/a/k77Q3nc4KhT3cfFJS9jRKwh/?lang=pt>.

Brisolla, B. (2018). Pilares da Sustentabilidade. Green Sustenta. Obtido de <http://greensustentavel.blogspot.com/2018/05/pilares-da-sustentabilidade.html>.

Bruns-Smith, A., Choy, V., Chong, H., & Verma, R. (2015). Environmental Sustainability in the Hospitality Industry: Best Practices, Guest Participation, and Customer Satisfaction. The Center for Hospitality Research, Cornell University, School

of Hotel Administration. Obtido de [https://ecommons.cornell.edu/bitstream/handle/1813/71174/Brunsmith\\_2015\\_Enviro\\_Sustain.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ecommons.cornell.edu/bitstream/handle/1813/71174/Brunsmith_2015_Enviro_Sustain.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Cavalcanti, C. (1995). Breve Introdução à Economia da Sustentabilidade. In Clóvis Cavalcanti (Org.) André Furtado, Andri Stahel, Antônio Ribeiro, Armando Mendes, Celso Sekiguchi, Clóvis Cavalcanti, Dália Maimon, Darrell Posey, Elson Pires, Franz Brüseke, Geraldo Rohde, Guilherme Mammana, Héctor Leis, Henri Acselrad, Josemar Medeiros, José Luis D'Amato, Maria Lúcia Leonardi, Maurício Tolmasquim, Oswaldo Sevá Filho, Paula Stroh, Paulo Freire, Peter May, Regina Diniz, Antônio Rocha Magalhães. DESENVOLVIMENTO E NATUREZA: Estudos para uma sociedade sustentável. INPSO/FUNDAJ, Instituto de Pesquisas Sociais, Fundação Joaquim Nabuco, Ministerio de Educacao, Governo Federal, Recife, Brasil. Outubro 1994, 6-14. Obtido de <http://168.96.200.17/ar/libros/brasil/pesqui/cavalcanti.rtf>.

Caliari, K., Silva, D., & Nunes, R. (2017). Práticas de gestão sustentável e seus impactos. *Revista Gestão & Sustentabilidade Ambiental*, v. 6(3) (2017), 531-551.

Câmara Municipal de Guimarães. (2020). Manual Boas Práticas de Sustentabilidade: Eco- Inovação. Município de Guimarães. Obtido de [https://www.cm-guimaraes.pt/cmguimaraes/uploads/document/file/15362/manual\\_de\\_boas\\_praticas.pdf](https://www.cm-guimaraes.pt/cmguimaraes/uploads/document/file/15362/manual_de_boas_praticas.pdf).

Câmara Municipal de Portimão. (2007). Relatório de avaliação estratégica. Município de Portimão. <https://www.cm-portimao.pt/>.

Carroll, A. B. (1999). The Pyramid of Corporate Social Responsibility. *International Journal of Corporate Social Responsibility. Business & Society*, vol. 38 N° 3 September (1999). Sage Publications 268-295.

CCDR Algarve. (2020). Algarve 2030 - Estratégia de Desenvolvimento Regional. CCDR Algarve. <https://www.ccdr-alg.pt/site/info/algarve-2030>.

Colglazier W. (2015). Sustainable development agenda: 2030. *Science*. 2015 Sep 4;349(6252): 1048-50. Doi: 10.1126/science.aad2333. PMID: 26339011. <https://science.sciencemag.org/>.

Correia, A. S. (2013). A Responsabilidade Social e as PME: As práticas de RSE das microempresas. Instituto Politécnico de Lisboa, Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa. ISCAL. Obtido de <https://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/3492/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Ana%20Sofia%20Correia.pdf>.

Costanza. (1991). Ecological economics: the science and management of sustainability. *American Journal of Agricultural Economics*. 75(4), 1-20. Obtido de [https://www.researchgate.net/publication/40932460\\_Ecological\\_Economics\\_The\\_Science\\_and\\_Management\\_of\\_Sustainability](https://www.researchgate.net/publication/40932460_Ecological_Economics_The_Science_and_Management_of_Sustainability).

Deloitte (2020). Atlas da Hotelaria. Deloitte Corporate Finance, S.A. Obtido de <https://www2.deloitte.com/>.

DGPM (2019). Agenda 2030. Direção Geral de Política do Mar. Obtido de <https://www.dgpm.mm.gov.pt/agenda-2030>.

DGT. (2019). Território Portugal. Direção Geral do Território, DGT. Obtido de <https://pnpot.dgterritorio.gov.pt/>.

Donaire, D. (1999). Gestão ambiental na empresa (2ª Edição). Editora Atlas.

Emanagreen. (2019). Papel de Pedra. Emanagreen. Obtido de <https://www.emanagreen.com/pt-pt/papel-de-pedra/>.

Fangueiro, R. (2020). Inovação e estratégia para o Portugal 2030 – qual o caminho a seguir?. [Opinião] O Público - Economia. 10 de Janeiro de 2020.

Fernandes, L. (2021). A Sustentabilidade nas Instituições de Ensino Superior: O caso da Universidade do Algarve. [Tese de mestrado, Universidade do Algarve]. Repositório Aberto. Obtido de <https://www.rcaap.pt/repositoryInfo.jsp?locale=pt&id=sapientia>. <http://hdl.handle.net/10400.1/16923>.

FGV – CES. (2008). Sustentabilidade. Centro de Estudos em sustentabilidade em Sustentabilidade da Fundação Getulio Vargas – SITE [Home]. Obtido de <http://www.ces.fgvsp.br>.

Fundação Nacional da Qualidade. (2015). Gestão Sustentável. Fundação Nacional da Qualidade. Obtido de <https://prod.fnq.org.br/>.

GAE, R. P. (2019). Sustentabilidade Empresarial - A Responsabilidade Social das Empresas. Direção-Geral das Atividades Económicas. Obtido de <https://www.dgae.gov.pt/servicos/sustentabilidade-empresarial/responsabilidade-social-das-empresas.aspx>.

Gil, A. C. (1999). Métodos e técnicas de pesquisa social. Editora Atlas. Obtido de <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>.

Globe 90 (1990). Action Strategy for Sustainable Tourism. Tourism Stream and Action Committee. Editor: Publisher: Vancouver, Canada. Tourism Stream Action Strategy Committee. 1990.

Goldsmith. (1972). Blueprint for survival. Boston: Penguin, Harmondsworth & Houghton Mifflin.

Green Key. (2021). Missão Green Key. Green Key. Obtido de <https://greenkey.abae.pt/>.

Hansen G. Dunker F. & Reichwald R. (2009). Sustainability Innovation Cube - A Framework to Evaluate Sustainability-Oriented Innovations. International Journal of Innovation Management, Vol. 13, No. 4, pp. 683-713.

Hilton (2021). HILTON HOTELS & RESORTS. Obtido de <https://www.hiltonhotels.com/>.

Hotéis. (2016). Sustentabilidade na Hotelaria. Revista Hotéis.

Hotelaria de Portugal. (2020). WE SHARE | Responsabilidade Social. Hotelaria de Portugal. Obtido de <https://www.hoteis-portugal.pt/>.

Hotelsmag. (2020). Ranking the world's giants. Hotels. Obtido de <https://www.hotelsmag.com/news/ranking-the-worlds-giants/>.

Hotels & Resorts. (2021). Hotels & Resorts [Site]. Obtido de <https://ap-hotelsresorts.com/>.

INE (2020). Contas Satélite do Turismo 2016-2019. INE. Obtido de <http://www.ine.pt>.

Infraspeak. (2019). Formas de Aumentar a Sustentabilidade na Hotelaria. Infraspeak. Obtido de <https://blog.infraspeak.com/pt-pt/sustentabilidade-hotelaria/>.

International Tourism Partnership. (2014). Environmental Management for Hotels - The Industry Guide to Sustainable Operation. International Tourism Partnership. Obtido de <https://www.greenhotelier.org>.

Irving, M. d., Bursztyn, I., Sancho, A. P., & de Melo, G. M. (2005). Revisitando significados em sustentabilidade no planejamento turístico. Caderno Virtual do Turismo, vol. 5, núm. 4, 2005, pp. 1-7.

Lima, S. F. (2008). Introdução ao conceito de sustentabilidade aplicabilidade e limites. Cadernos da Escola de Negócios. v. 1 n. 4 (2006): Cadernos da Escola de Negócios, pp 14-27.

Lissner, I. (17 de Dezembro de 2014). A microfiber cleaning system - The future for sustainable hotel management. Green Key. Obtido de <https://www.greenkey.global/stories-news-1/2016/1/7/a-microfiber-cleaning-system-the-future-for-a-sustainable-hotel-housekeeping>.

Lopes, C. (2013). Sistema de indicadores de desenvolvimento sustentável local: estudo de caso no concelho de Abrantes. [Tese de mestrado, Universidade Aberta]. Repositório Aberto. Obtido de [https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/2560/1/TMCAP\\_CarlosLopes.pdf](https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/2560/1/TMCAP_CarlosLopes.pdf).

Lordkipanidze, M., Brezet, H., & Backman, M. (2005). The entrepreneurship factor in sustainable tourism development. Journal of Cleaner Production. June 2005 Journal of Cleaner Production 13(8):787-798. DOI: 10.1016/j.jclepro.2004.02.043.

Marriott International. (2020). We are Marriott International. Marriott International. Obtido de <https://www.marriott.com/marriott/aboutmarriott.mi>.

Miguel, O. (2011). Manual de responsabilidade social. ATP-Associação de Têxtil e Vestuário. Obtido de [http://www.pofc.qren.pt/resourcesuser/2011\\_documentos/servicos\\_as\\_pme/manuais/20110715\\_manualatp\\_responsabilidadesocial.pdf](http://www.pofc.qren.pt/resourcesuser/2011_documentos/servicos_as_pme/manuais/20110715_manualatp_responsabilidadesocial.pdf).

Moraleda, L., Ibáñez, C., Mazón, A., & Molinero, T. (2019). Willingness to Pay More to Stay at a Boutique Hotel with an Environmental Management System. A Preliminary Study in Spain. September 2019. Sustainability 11(18):5134. DOI: 10.3390/su11185134.

Munasinghe, M., & McNEELY, J. (1995). Keys concepts and terminology of sustainable development. Defining and measuring sustainability: the biogeophysical foundations. The United Nations University (UNU) and The World Bank. Obtido de <https://documents1.worldbank.org/curated/en/328001468764998700/pdf/multi0page.pdf>. Obtido de My Survio: <https://my.survio.com/>.

OCDE (2020) [Organisation for Economic Co-operation and Development]. Tourism Policy Responses to the Coronavirus. OECD. Obtido de <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/tourism-policy-responses-to-the-coronavirus-covid-19-6466aa20/>.

ONU (1992). Declaração do Rio sobre Ambiente e Desenvolvimento. Organização das Nações Unidas.

ONU (2002). Declaração de Joanesburgo sobre Desenvolvimento Sustentável. Organização das Nações Unidas.

ONU (2015). Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development. Organização das Nações Unidas.

Parasuraman. (1991). Marketing research. Reading, Mass: Addison-Wesley Publishing Company.

Peres, J., & Resende. (2011). Gestão da sustentabilidade no segmento hoteleiro. Caderno virtual de Turismo. 11 (2).

Pérez, A., & Bosque, I. (2014). Sustainable development and stakeholder relations management: Exploring sustainability reporting in the hospitality industry from a SD-SRM approach. International Journal of Hospitality Management. Volume 42, September 2014, Pages 174-187.

Petrocchi, M. (2002). Hotelaria planejamento e gestão (2ª Edição). Turismologar. Pearson Education do Brasil.

Pordata. (2021). Base de Dados Portugal Contemporâneo. Pordata. Obtido de <https://www.pordata.pt/>.

Portugal 2030 (2021). Arranca ronda do Portugal 2030 entre as Autoridades de Gestão e a Comissão Europeia 2030. Portugal 2030. Obtido de <https://portugal2030.pt>.

Pronk, J. (1992). Sustainable development: from concept to action. The Hague Report. New York: United Nations Development Programme.

«República Portuguesa. (2020). Portugal 2030 - Documento de Enquadramento Estratégico. República Portuguesa - Planeamento e Infraestruturas. República Portuguesa.

Portugal 2030 (2017). Portugal 2030 Futuro da Política de Coesão Elementos para reflexão. Portugal. Obtido de <http://www.portugal2030.pt/>

Ribeiro, E. A. (2008). A perspetiva da entrevista na investigação qualitativa. *Evidência, Axará*. 4, 129-148.

Rifai, T., Solheim, E., & Espinosa, P. (2017). Sustainable Development Goals. United Nations Environment Programme. Obtido de <https://www.unenvironment.org/>.

Rosa, M., & Arnoldi, M. (2006). A entrevista na pesquisa qualitativa: mecanismos para a validação dos resultados. Autêntica Editora.

Rysulová, M., Káposztásová, D., & Vranayová, Z. (2013). Grey water system application – water savings and use in the hotel building. *New Developments in Environmental Science and Geoscience. Proceedings of the International Conference on Environmental Science and Geoscience (ESG 2015)*. 61-64.

Scarinci, J., & Myers, T. (2013). An evaluation of sustainable lodging management best practices in South Florida. James Cook University Australia. Obtido de [https://www.researchgate.net/publication/256835299\\_An\\_evaluation\\_of\\_sustainable\\_lodging\\_management\\_best\\_practices\\_in\\_South\\_Florida\\_to\\_be\\_presented](https://www.researchgate.net/publication/256835299_An_evaluation_of_sustainable_lodging_management_best_practices_in_South_Florida_to_be_presented)

Silva, R. B. (2014). Evidenciação dos custos e investimentos ambientais pelas empresas potencialmente poluidoras participantes do índice de sustentabilidade empresarial (ISE). XXI Congresso Brasileiro de Custos – Natal, RN, Brasil, 17 a 19 de novembro de 2014.

Souza, M. T. (1993). Rumo à Prática Empresarial Sustentável. *RAE Ambiental - Revista de Administração de Empresas* 33 (4), Ago 1993. Obtido de <https://doi.org/10.1590/S0034-75901993000400005>.

Sustainable Development. (2016). *Trasfirmando o nosso mundo: A agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável*. Sustainable Development. Nova York. Obtido de <https://sustainabledevelopment.un.org/>.

Sustainable Hospitality Alliance. (2018). *Water Stewardship for Hotel Companies*. Sustainable Hospitality Alliance. Obtido de <https://sustainablehospitalityalliance.org/>

Sustainable Hospitality Alliance. (2020). *Business Case for Sustainable Hotels*. Obtido de <https://sustainablehospitalityalliance.org/>.

Turismo de Portugal. (2017). *Estratégia Turismo 2027 - Liderar o Turismo do Futuro*. Turismo de Portugal. Obtido de <https://estrategia.turismodeportugal.pt/>.

Turismo de Portugal. (2018). *Manual de Sustentabilidade - Alojamento*. Travel by Turismo de Portugal. Obtido de <https://travelbi.turismodeportugal.pt/>.

Turismo de Portugal. (2018a). *Sustentabilidade e Turismo*. Turismo de Portugal. Obtido de <http://business.turismodeportugal.pt/pt/crescer/sustentabilidade/Paginas/default.aspx>

Turismo de Portugal. (2020). Turismo de Portugal apresenta “Plano Turismo+Sustentável 20-23”. Turismo de Portugal.

<https://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/sustentabilidade/plano-turismo-mais-sustentavel-20-23-pt-jun-2021.pdf>.

Turismo de Portugal. (2020a). Mercados e estatísticas. Obtido de <https://travelbi.turismodeportugal.pt/> Turismo de Portugal. (2021). Obtido de <https://travelbi.turismodeportugal.pt/>.

Turismo de Portugal. (2021). Mercados e estatísticas. Obtido de <https://travelbi.turismodeportugal.pt/>

UFPEL. (2018). Objetivos de Desenvolvimento Sustentável/ONU realiza evento na UFPEL. UFPEL. <https://ccs2.ufpel.edu.br/wp/2018/09/24/objetivos-de-desenvolvimento-sustentavel-onu-realiza-evento-na-ufpel/>.

UNEP (2005). Making Tourism Sustainable: a guide for policy makers. UNEP. United Nations Environment Programme & World Trade Organization (WTO).

UNWTO. (2017). Tourism and the Sustainable Development Goals – Journey to 2030, Highlights. UNWTO.

UNWTO. (2019). Baseline Report on the Integration of Sustainable Consumption and Production Patterns into Tourism Policies. UNWTO.

WCED. (1987). Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future. WCED.

WEF (2019). The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019. World Economic Forum.

WTTC. (2021). Contributo do setor do turismo no PIB Português caiu 21 mil milhões de euros em 2020. WTTC. Obtido de <https://wttc.org/>.

# Apêndices

## Apêndice 1: Inquérito por Questionário

### Sustentabilidade na Hotelaria

1 Em que categoria se insere o hotel?

3 Estrelas  4 Estrelas  5 Estrelas

2 O hotel que dirige é independente ou está inserido num grupo hoteleiro? Se está inserido num grupo, qual?

3 De quantos quartos dispõe o hotel?

4 De quantas camas dispõe o hotel?

5 Em que medida considera importante que os hotéis tenham práticas sustentáveis?

Bastante importante

-2      -1      0      1      2

Muito pouco importante

6 Na sua opinião, em que grau considera este hotel sustentável?

-2	-1	0	1	2
----	----	---	---	---

Muito pouco sustentável                        Bastante sustentável

7 Na sua opinião quais os 3 principais pontos fortes e os 3 principais pontos fracos na introdução de práticas de gestão sustentável na hotelaria?

8 Na sua opinião quais as 3 principais oportunidades e as 3 principais ameaças na introdução de práticas de gestão sustentável na hotelaria?

9 Na sua opinião quais os 3 principais benefícios na aplicação de práticas sustentáveis?

10 Na sua opinião quais os 3 principais obstáculos/limitações à implementação de medidas sustentáveis na hotelaria?

## 11 Em que medida utiliza as seguintes práticas sustentáveis?

Instrução para: Tenha em consideração que -2 corresponde a "Muito Pouco" e 2 corresponde a "Sempre"

	-2	-1	0	1	2
Reutilização de toalhas e roupões	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sensores de luz e movimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistemas fotovoltaicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bombas de calor Ar-Água	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilização de gás natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilização de lâmpadas LED	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aerar água	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Redução da pressão da água	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Redução, Reciclagem e Compostagem de resíduos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilização de dispensadores recarregáveis de produtos de higienização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilização de sistema de limpeza de microfibras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilização de detergentes ecológicos e biodegradáveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cabides ecológicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilização de embalagens sustentáveis para os <del>aparelhos</del>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Redução ao máximo de papel em todas as secções do hotel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preferência ao suporte digital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Promoção de ações de sensibilização para a equipa do hotel sobre a importância da natureza e da biodiversidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Promoção da consciencialização dos hóspedes, recorrendo a programas de comunicação, esquemas de reutilização de toalhas e incentivos para moderar o uso de água, energia e resíduos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Doações para instituições de material em bom estado, <u>anonim.</u> utilizado por o	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12 Caso o hotel pratique outras medidas sustentáveis, indique quais e em que medida são aplicadas

13 Quais os departamentos do hotel que se encontram mais avançados a nível de conhecimento e implementação de boas práticas sustentáveis?

<input type="checkbox"/> Recepção	<input type="checkbox"/> Spa	<input type="checkbox"/> Bar	<input type="checkbox"/> Restaurante	<input type="checkbox"/> <u>Housekeeping</u>	<input type="checkbox"/> Resposta
<input type="checkbox"/> Económico	<input type="checkbox"/> Manutenção	<input type="checkbox"/> Marketing	<input type="checkbox"/> Contabilidade/ Faturação	<input type="checkbox"/> Recursos humanos	

14 O hotel tem a preocupação de trabalhar com uma cadeia de fornecedores que apresentem responsabilidade sustentável?

- Sim, todos os nossos fornecedores apresentam medidas sustentáveis
- Sim, porém, nem todos os fornecedores apresentam medidas sustentáveis
- Não, não é um critério do hotel aquando da escolha de um fornecedor

15 Acredita que o dinheiro aplicado em ações sustentáveis é considerado um investimento e não mais um gasto por parte da empresa hoteleira?

- Sim
- Não
- Talvez

## Apêndice 2: Inquérito por Entrevista

# Sustentabilidade na Hotelaria

Esta entrevista enquadra-se numa investigação no âmbito de uma tesede Mestrado em Gestão Empresarial, realizada na Faculdade de Economia da Universidade do Algarve. Os resultados obtidos serão utilizados apenas para fins académicos.

Não existem respostas certas ou erradas. Por isso lhe solicito que responda de forma espontânea e sincera a todas as questões.

1. Na vossa opinião quais os 3 principais pontos fortes e os 3 principais pontos fracos na introdução de práticas de gestão sustentável na hotelaria?

---

---

---

2. Na vossa opinião quais as 3 principais oportunidades e as 3 principais ameaças na introdução de práticas de gestão sustentável na hotelaria?

---

---

---

3. Na vossa opinião quais os 3 principais benefícios na aplicação de práticas sustentáveis?

---

---

---

4. Na vossa opinião quais os 3 principais obstáculos/limitações à implementação de medidas sustentáveis na hotelaria?

---

---

---

---

5. Na vossa opinião quais as 3 principais medidas sustentáveis que se deve aplicar na gestão hoteleira algarvia?

---

---

---

---

6. Na vossa opinião quais os 3 maiores desafios na aplicação dessas medidas?

---

---

---