

Inês dos Santos Falcão

"Importância da Hotelaria na contribuição para a preservação ambiental e patrimonial da Região Demarcada do Douro"



UAlg ESGHT

UNIVERSIDADE DO ALGARVE

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO, HOTELARIA E TURISMO

2022/2023

Inês dos Santos Falcão

"Importância da Hotelaria na contribuição para a
preservação ambiental e patrimonial da Região
Demarcada do Douro"

Mestrado em Direção e Gestão Hoteleira

Ramo Hotelaria e Função Comercial

Trabalho efetuado sob a orientação de:

Professora Doutora Marisol de Brito Correia

Professora Doutora Cláudia Helena Nunes Henriques



2022/2023

"Importância da Hotelaria na contribuição para a preservação ambiental e patrimonial da Região Demarcada do Douro"

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.

Inês dos Santos Falcão

© Copyright: Inês dos Santos Falcão

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

Dedico este espaço a todos os que contribuíram, de forma direta ou indireta, para a realização desta dissertação. A todos um sincero agradecimento.

Às minhas orientadoras, Professora Doutora Marisol Correia e Professora Doutora Cláudia Henriques, pelas orientações e apoio prestado.

A todos os diretores, gestores e responsáveis que tão amavelmente concordaram em contribuir para que o estudo fosse realizado.

Aos meus pais e irmã pela oportunidade, incentivo e amor que me foram dando ao longo de todo o meu percurso académico.

Um agradecimento especial ao Miguel por todo o apoio, paciência, ajuda e acima de tudo amor, sem ele não teria conseguido.

A todos os meus familiares e amigos pelo incentivo que sempre me deram e por nunca deixarem de acreditar em mim, em especial aos meus avós Maria, Clemente, Margarida e Abel pelo exemplo que sempre foram para mim, esta conquista também é vossa.

Às minhas colegas de curso e amigas Marta e Luana pelo companheirismo e amizade demonstrados ao longo destes dois anos.

Resumo

Com o crescimento exponencial do turismo e do setor hoteleiro, o apelo ao desenvolvimento sustentável assente na produção e consumo sustentáveis torna-se determinante.

A Região Demarcada do Douro (RDD), por ser uma área de interesse nacional e internacional, classificada pela UNESCO, deve ser protegida e preservada tanto pelos que nela habitam e exercem as suas profissões como por quem a visita. Deste modo, o objetivo geral da dissertação é o de identificar os contributos da hotelaria para a preservação ambiental e patrimonial da RDD e os objetivos específicos são os de: refletir sobre a temática da sustentabilidade com destaque para o turismo e a hotelaria; identificar as políticas nacionais e internacionais que abarquem a sustentabilidade e a preservação ambiental; e apresentar boas práticas de sustentabilidade ambiental que possam ser seguidas pelo setor hoteleiro.

A investigação empírica assentou num estudo exploratório de natureza fundamentalmente quantitativa. Foi realizado um inquérito por questionário, online, aos hotéis de 3, 4 e 5 estrelas da RDD ao qual se obteve 27 respostas válidas. O tratamento dos dados foi realizado através do software de análise de dados IBM SPSS Statistics, que permitiu fazer análises de frequências descritivas e também análises cruzadas entre variáveis. Os resultados obtidos permitem concluir que as medidas desenvolvidas pelos hotéis de 3, 4 e 5 estrelas da RDD inquiridos são ainda modestas. Destaca-se, no entanto, que de uma maneira geral existe a preocupação em tentar incorporar medidas de sustentabilidade.

Palavras-chave: Hotelaria; Ambiente; Património; RDD; Sustentabilidade

Abstract

With the exponential growth of tourism and the hotel sector, the call for sustainable development based on sustainable production and consumption is becoming decisive.

As a UNESCO-listed area of national and international interest, the “Região Demarcada do Douro” must be protected and preserved both by those who live and work in it and by those who visit it. Therefore, the general aim of this dissertation is to identify the contributions of the hotel industry to the environmental and heritage preservation of the Douro Demarcated Region, and the specific aims are: to reflect on the theme of sustainability, with an emphasis on tourism and hotels; to identify national and international policies that cover sustainability and environmental preservation; and present good environmental sustainability practices that can be followed by hotels in the region.

The empirical research was based on an exploratory study of a fundamentally quantitative nature. An online questionnaire was sent to 3, 4 and 5-star hotels in the RDD, to which 27 valid responses were obtained. The data was processed using IBM SPSS Statistics data analysis software, which made it possible to carry out descriptive frequency analyses and also cross-analyses between variables. The results obtained lead us to conclude that the measures developed by the 3, 4 and 5 star hotels in the RDD surveyed are modest. It should be noted, however, that in general there is concern about trying to incorporate sustainability measures.

Keywords: Hospitality; Environment; Heritage; RDD; Sustainability

Índice geral

Agradecimentos.....	iii
Resumo.....	iv
Abstract	v
Índice de Figuras	ix
Índice de Tabelas.....	xi
Lista de Abreviaturas, acrónimos e/ou siglas.....	xii
1. Introdução	1
1.1 Objetivo do estudo e motivação	1
1.2 Estrutura da dissertação	2
2. Revisão de Literatura	4
2.1 Turismo: Concetualização, importância e impactos.....	4
2.1.1 Relação entre turismo e hotelaria.....	11
2.2 Sustentabilidade.....	13
2.2.1 Enquadramento Internacional	13
2.2.1.1 Agenda 2030	15
2.2.1.2 Sustentabilidade e Turismo	17
2.2.1.3 Outros documentos internacionais	18
2.2.1.4 <i>Global Sustainable Tourism Council- GSTC</i>	22
2.2.2 Enquadramento Nacional.....	25
2.2.2.1 Programa Portugal 2030.....	25
2.2.2.2 Programa Nacional de Investimentos 2030.....	25
2.2.2.3 Plano de Recuperação e Resiliência.....	26
2.2.2.4 Turismo em Portugal.....	27
2.2.2.5 Outros documentos nacionais.....	29
2.2.3 Apresentação de soluções práticas para a temática ambiental.....	30
2.2.3.1 Práticas para a poupança de água.....	30
2.2.3.2 Práticas para a poupança de energia.....	33

2.2.3.3 Práticas para a redução da produção de resíduos sólidos.....	34
2.3 Douro e Região Demarcada: concetualização	36
2.3.1 Douro: breve caracterização histórica.....	36
2.3.2 Região Demarcada do Douro.....	39
2.3.3 Douro: Património Mundial da UNESCO	40
3. Metodologia.....	42
3.1 Recolha de dados	43
3.2 População e amostra	44
3.3 Tratamento dos dados.....	45
4. Apresentação e análise dos resultados	46
5. Conclusão.....	76
7. Referências bibliográficas.....	80
8. Anexos	86
Anexo 1 - Critérios GSTC e seus Indicadores.....	86
9. Apêndices.....	99
Apêndice A – Questionário de investigação.....	99
Apêndice B – Resposta à questão “O Hotel faz parte de alguma cadeia ou grupo hoteleiro? Se respondeu sim, por favor, indique qual?”	112
Apêndice C - Resposta à questão “Em que ano o hotel iniciou atividade?”	113
Apêndice D - Resposta à questão “Se respondeu afirmativamente à questão anterior, por favor, indique quais os fundos a que recorreu?”	114
Apêndice E - Resposta à questão “O hotel foi construído sob algum curso de água?”	115
Apêndice F - Resposta à questão “Foi atribuído algum certificado ou selo, relacionado com a sustentabilidade, à unidade hoteleira? Se respondeu sim à questão anterior, por favor indique quais.”	116
Apêndice G - Resposta à questão “Em que medida o hotel dispõe de uma arquitetura que vai ao encontro das restantes construções da RDD bem como da paisagem”	117

Apêndice H - Resposta à questão “Em que medida foram utilizados produtos e técnicas autóctones na construção do hotel	118
Apêndice I - Resposta à questão “Em que medida a decoração do hotel vai ao encontro da cultura da RDD”	119
Apêndice J - Resposta à questão “O hotel dispõe de planos de ação e medidas para o desenvolvimento sustentável? Se respondeu afirmativamente à questão anterior: os planos de ação contemplam os 3 pilares da sustentabilidade (social, económico e ambiental) bem como situações de risco ou inesperadas?”	120
Apêndice K - Resposta à questão “Na eventualidade de aplicar outras práticas que não foram referidas acima, por favor indique as mesmas.”	121
Apêndice L - Resposta à questão “Em que medida o staff é formado, antes de iniciar funções, acerca da história da RDD e da sua cultura”	122
Apêndice M - Resposta à questão “Em que medida o hotel dá formação na área da sustentabilidade aos seus colaboradores”	123
Apêndice N - Resposta à questão “Como classificaria o envolvimento do staff em práticas sustentáveis”	124
Apêndice O - Resposta à questão “Indique em que medida é dada preferência na aquisição de produtos a fornecedores que possuam certificados ambientais”	125
Apêndice P - Resposta à questão “Indique em que medida é utilizada a compra a granel”	126
Apêndice Q - Resposta à questão “Indique em que medida o hotel se disponibiliza para vender produtos de empresas locais nas suas instalações”	127
Apêndice R - Resposta à questão “Relação entre as medidas de sustentabilidade ambiental e a sua aplicação pelos hotéis à escala de Likert”	128
Apêndice S – Os critérios da GSTC utilizados no desenvolvimento das perguntas do questionário	130

Índice de Figuras

Figura 2.1- Cluster do Turismo	5
Figura 2.2- Impactos económicos do Turismo.....	8
Figura 2.3- Impactos sociais do Turismo	9
Figura 2.4- Impactos ambientais do Turismo.....	10
Figura 2.5- Os 17 ODS.....	15
Figura 2.6- Os 10 pilares assentes no “Pacto Ecológico Europeu”	20
Figura 2.7- Dimensões do PRR e investimentos.....	26
Figura 2.8- Sub-regiões da Região Demarcada do Douro	39
Figura 2.9- Representação da área classificada pela UNESCO	40
Figura 4.1-Início de atividade por décadas	47
Figura 4.2-Serviços/facilities que dispõe	48
Figura 4.3- Financiamento Nacional e/ou Europeu	49
Figura 4.4- Selo ou certificado sustentável	49
Figura 4.5- Em que medida considera importante os hotéis desenvolverem práticas sustentáveis	50
Figura 4.6- Em que medida considera que o seu hotel desenvolve práticas sustentáveis.....	51
Figura 4.7-Planos de ação ou medidas para o desenvolvimento sustentável.....	52
Figura 4.8- Maiores dificuldades na escolha e aplicação de práticas sustentáveis	53
Figura 4.9- Em que medida o hóspede é sensibilizado para reduzir consumos desnecessários	64
Figura 4.10- Em que medida o hotel tem como meta a redução do consumo de energia.....	65
Figura 4.11- Em que medida o hotel tem como meta a redução do consumo de água	65
Figura 4.12- Em que medida o hotel tem como meta a redução dos resíduos sólidos que produz	66
Figura 4.13- O hotel dispõe de um meio de transporte não poluente para hóspedes	66
Figura 4.14- Trabalhadores do sexo feminino em cargos de chefia.....	67
Figura 4.15- Colaboradores diplomados nas áreas de hotelaria e/ou turismo.....	67
Figura 4.16-Colaboradores naturais da Região onde se encontra o hotel	68
Figura 4.17- Prevalência na escolha de um candidato natural da RDD.....	69
Figura 4.18- Em que medida é passada informação turístico-patrimonial da RDD ao hóspede.....	70
Figura 4.19- Em que medida o espaço é adaptado a pessoas com mobilidade reduzida	71

Figura 4.20- Em que medida existe uma relação de proximidade entre o hotel e a comunidade local	71
Figura 4.21- Foi necessário arrancar áreas de vinha ou de outra produção	72
Figura 4.22- Em que medida utiliza produtores ou fornecedores da RDD	73

Índice de Tabelas

Tabela 2.1- Síntese da tabela presente no Anexo 1	23
Tabela 4.1- Categoria em que o hotel se insere.....	46
Tabela 4.2-Cadeia ou grupo hoteleiro	46
Tabela 4.3- Número médio por categoria.....	47
Tabela 4.4- Tabulação cruzada entre as medidas de carácter ambiental aplicadas por categoria de hotel em proporção	61
Tabela 4.5- Forma de implementação das medidas	63
Tabela 4.6- Categoria em que o hotel se insere x Oferece produtos regionais	74

Lista de Abreviaturas, acrónimos e/ou siglas

BCSD- Business Council for Sustainable Development

ENATUR- Empresa Nacional de Turismo

ET2027- Estratégia Turismo 2027

FEAMPA- Fundo Europeu dos assuntos Marítimos, das Pescas e da Agricultura

FEDER- Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional

FSE+- Fundo Social Europeu

GSTC- Global Sustainable Tourism Council

HIV- Vírus da Imunodeficiência Humana

HLPF- High-level Political Forum

IBM SPSS- International Business Machines Corporation; Statistical Package for the Social Sciences

INE- Instituto Nacional de Estatística

IUOTO- International Union of Official Travel Organizations

IVDP- Instituto dos Vinhos do Douro e Porto

IVP- Instituto do Vinho do Porto

LADPM- Liga dos Amigos do Douro Património Mundial

LED- Light Emitting Diode

ODS- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

OMT- Organização Mundial do Turismo

ONU- Organização das Nações Unidas

PIB- Produto Interno Bruto

PNEC- Plano Nacional de Energia e Clima

PNI- Programa Nacional de Investimentos

PRR- Plano de Recuperação e Resiliência

RDD- Região Demarcada do Douro

RNC 2050- Roteiro para a Neutralidade Carbónica

RNET- Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos

SARS-CoV-2- Covid-19

SCP- Padrões Sustentáveis de Consumo e Produção

UE- União Europeia

UNEP- United Nations Environment Programme

UNESCO- United Nations Educational Scientific and Cultural Organization

UNWTO- World Tourism Organization

VNRs- Voluntary National Reviews

WCED- World Commission on Environment and Development

WTTC- World Travel and Tourism Council

1. Introdução

O turismo é um setor de grande importância para a economia e que tem vindo a sofrer um grande crescimento nos últimos anos, com incentivos a investimentos cada vez mais recorrentes. Com o fim da pandemia verificou-se uma vontade acrescida de viajar e destinos como Portugal, viram o seu turismo aumentar consideravelmente, sendo que as dormidas em 2022 aumentaram 86,3% em comparação ao ano de 2019 (Turismo de Portugal, 2023). Esta procura acrescida de Portugal como destino de férias traz consequências cada vez com maior significância para o destino.

A Região Demarcada do Douro (RDD) viu a sua procura aumentar, à semelhança do resto do país aquando do final das medidas de restrição à Covid-19 (INE, 2023). São cada vez mais os estrangeiros e nacionais que optam por esta região para gozar as suas férias, para fugir aos destinos mais estrangulados como o Algarve e a Madeira (INE, 2023). Com o aumento da procura turística nesta região, classificada e protegida pela UNESCO (2023), surgem preocupações relacionadas com a sustentabilidade das operações turísticas tidas a cabo no território.

Considera-se primordial que o setor hoteleiro da RDD aplique medidas de gestão sustentável nos seus 3 pilares a fim de preservar o património, quer cultural quer ambiental, diminuindo a pegada ecológica do turismo na região e assim permitindo que esta mantenha as mesmas particularidades que a caracterizam e a fazem única em todo o mundo.

1.1 Objetivo do estudo e motivação

A escolha do tema deveu-se à importância da existência de práticas sustentáveis no turismo e na hotelaria, com especial destaque em destinos com interesse nacional e internacional como é o caso do Douro e de toda a sua região envolvente. Como fator motivador para a seleção do tema da presente dissertação destaca-se a importância que o património do Douro tem para a população local e o grande esforço diário em transmitir e dar a conhecer esse património a quem o visita.

O principal objetivo da presente dissertação é o de identificar os contributos da hotelaria para a preservação ambiental e patrimonial da Região Demarcada do Douro. A fim de concretizar o objetivo primordial da investigação, foi desenvolvido um inquérito com base nos

critérios da GSTC (Global Sustainable Tourism Council) para os hotéis, entregue via online, aos 37 hotéis de 3, 4 e 5 estrelas da RDD com o intuito de detetar as medidas de sustentabilidade aplicadas.

Os objetivos específicos da dissertação passam por: refletir sobre a temática da sustentabilidade com destaque para o turismo e a hotelaria; identificar as políticas nacionais e internacionais que abarquem a sustentabilidade e a preservação ambiental; e apresentar boas práticas de sustentabilidade ambiental que possam ser seguidas pelo setor hoteleiro.

1.2 Estrutura da dissertação

A presente dissertação é composta por 5 capítulos. O primeiro capítulo constitui a introdução, onde se realiza a apresentação do tema de investigação, a sua relevância e importância, o fator motivador na escolha do tema, o objetivo principal e os objetivos específicos do estudo e, por último, como se estrutura a dissertação.

O segundo capítulo consiste na revisão da literatura relevante para o tema em estudo tendo por base o objetivo da investigação. Nesse sentido foi, primeiramente, realizada a leitura de conteúdos científicos, como livros, artigos científicos, revistas, dissertações de mestrado, políticas nacionais e internacionais, entre outros. Aquando da pesquisa dos documentos para leitura optou-se por uma filtragem dos mesmos apenas em português e inglês utilizando as palavras chave “hotelaria”, “sustentabilidade”, “turismo” e “douro”, consultando privilegiadamente plataformas como a “Scopus” e a “Web of Science”.

O terceiro capítulo caracteriza-se: pela descrição da metodologia escolhida e utilizada ao longo do desenvolvimento da investigação, acompanhada da justificação pela escolha da mesma; pela explicitação do método de recolha de dados para o estudo e o limite temporal de aplicação; pela descrição da população e amostra em estudo; por último, pela explicitação da forma como o tratamento dos dados obtidos foi realizado.

O quarto capítulo consiste na apresentação e análise dos resultados obtidos no estudo desenvolvido. Este capítulo percorre todas as perguntas realizadas no questionário e analisa de forma crítica as respostas obtidas.

Por último, o quinto capítulo é composto pelas conclusões finais da dissertação, onde é realizada uma reflexão acerca do desenvolvimento da investigação e são feitas sugestões quer para o setor hoteleiro quer para futuras investigações académicas.

2. Revisão de Literatura

2.1 Turismo: Concetualização, importância e impactos

O conceito de turismo é amplo e passível de várias definições. Pereiro e Fernandes (2018) defendem a não existência de um conceito único e absoluto do turismo uma vez que ele se encontra em constante redefinição.

Existem três tipos de definições de turismo (Beni, 2007:34-40 citado por Pereiro & Fernandes, 2018:179), sendo eles: económico; técnico; e holístico. As definições económicas baseiam-se nas implicações económicas que o turismo possa trazer e reconhecem o turismo como uma indústria ou setor económico (Pereiro & Fernandes, 2018). Quanto às definições de carácter técnico, qualificam-se como todas as conceptualizações efetuadas por órgãos oficiais na área do turismo e com poder legislativo, como por exemplo a Organização Mundial do Turismo- OMT (Pereiro & Fernandes, 2018). Por último, as definições holísticas são todas aquelas que abrangem uma perspetiva humanista do turismo e que procuram perceber a complexidade do fenómeno bem como do sujeito de ação, o turista (Pereiro & Fernandes, 2018).

Herman Von Schullard, economista do início do século XX, foi o primeiro a tentar definir turismo como “(...) soma das operações, especialmente as de natureza económica, diretamente relacionada com a entrada, a permanência e o deslocamento de estrangeiros para dentro e para fora de um país, cidade ou região.” (Bernardo, 2013:8).

Foi em 1963, na conferência da ONU em Roma, que se compôs uma das primeiras definições técnicas de turismo: “É a atividade desenvolvida por uma pessoa que visita um país diferente daquele da sua residência habitual, com fins distintos do de exercer uma ocupação remunerada e por um período de tempo de pelo menos 24 horas” (IUOTO, 1963 citado por Pereiro & Fernandes, 2018:179).

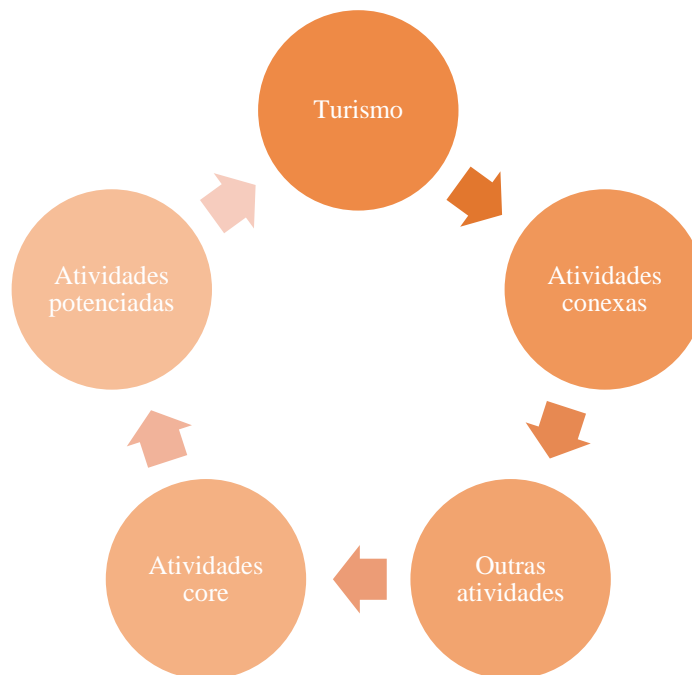
A OMT, no ano de 1994, defende que o turismo “compreende as atividades realizadas pelas pessoas durante as suas viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, por lazer, negócios ou outros” (OMT, 1994 in Pereiro & Fernandes, 2018:180).

Pese embora muitos autores salientem pontos comuns, Cunha (2013) define turismo como uma deslocação de pessoas para fora da sua residência habitual durante um período inferior a um ano por motivos não suscetíveis de remuneração.

Importante será salientar que existem dois tipos de visitantes, conforme afirma a OMT (1994): os turistas e os excursionistas. O turista é aquele que pernoita pelo menos uma noite em determinado local, fora de sua residência habitual, usufruindo de um alojamento coletivo ou privado no local visitado (Bernardo, 2013). O excursionista é o visitante que regressa à sua morada habitual em menos de 24 horas (Pereiro & Fernandes, 2018).

É comum fazerem-se ligações entre atividades naquilo que se denomina por cluster turístico ou cluster do turismo. O cluster do turismo é um conjunto de negócios geograficamente de proximidade (Porter, 1998) que se unem com o objetivo de alcançar mais vantagens, nomeadamente económicas (Palmer & Bejou, 1995).

Figura 2.1 - Cluster do Turismo



Fonte: Adaptado de Abranja, Almeida & Almeida (2020)

As atividades conexas são todas as atividades que são muito influenciadas pelo consumo turístico, como por exemplo, os transportes, as atividades relacionadas com a cultura e

recreação e também as atividades desportivas. As atividades core não têm existência se não houver turismo, é o caso da hotelaria, da restauração, das agências de viagens e operadores turísticos e também dos transportes aéreos. Já as atividades potenciadas são as atividades que embora não tenham sido pensadas de cariz turístico, também elas estão intimamente ligadas ao turismo, como é o caso do comércio e da construção. Por último, as outras atividades ligadas ao turismo e, por isso com lugar de destaque no cluster, são o financiamento, o ensino, o ordenamento territorial, a preservação ambiental e a promoção (Abranja, Almeida, & Almeida, 2020).

O turismo é um pilar importantíssimo para a economia nacional e mundial, é gerador de muitos postos de trabalho, permite o desenvolvimento das regiões em que se insere, promove a cultura e as tradições locais enriquecendo o turista, estreita laços entre populações de todo o mundo e cria muita riqueza (Pereiro & Fernandes, 2018).

Desta feita, desde cedo que se percebeu, em todo o mundo, que o turismo é um aliado da economia e em Portugal não foi exceção. Estima-se que no início do século XX, ainda na era da monarquia, se davam os primeiros passos no sentido de promover o país em termos turísticos através da criação da “Sociedade de Propaganda de Portugal” (Lima, 2010). Já em 1911 procurou-se gerar riqueza em torno do turismo através da criação da “Organização Oficial do Turismo Português” (Cunha, 2010 citado por Quintas, 2017), mas foi em 1915 que foi criada a “União Internacional dos Organismos oficiais de Turismo” adquirindo o estatuto de órgão consultivo da ONU (Quintas, 2017), dando origem mais tarde, em 1974, à Organização Mundial do Turismo onde Portugal foi membro fundador.

Se recuarmos no tempo, na 1ª República Portuguesa já tinha sido criada uma repartição com incidência no turismo constituída por 7 membros e em que o objetivo era intervir em áreas administrativas e financeiras. A somar introduziu-se a “Repartição do Turismo”, em 1920, à “Administração Central de Estradas e do Turismo”. Com o surgimento e instauração da ditadura do Estado Novo esta repartição foi integrada no “Ministério do Interior” e em 1928 sofreu uma alteração de denominação para “Repartição de Jogos e Turismo”, tendo como objetivo primordial a divulgação e propaganda do nosso país a nível turístico. O ano de 1930 marca a criação da “Comissão de Propaganda do Turismo de Portugal” pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros, com o intuito de criar serviços turísticos fora de Portugal, como foi o caso das “Casas de Portugal” em Paris e Londres (Melo, 1996 citado por Quintas, 2017).

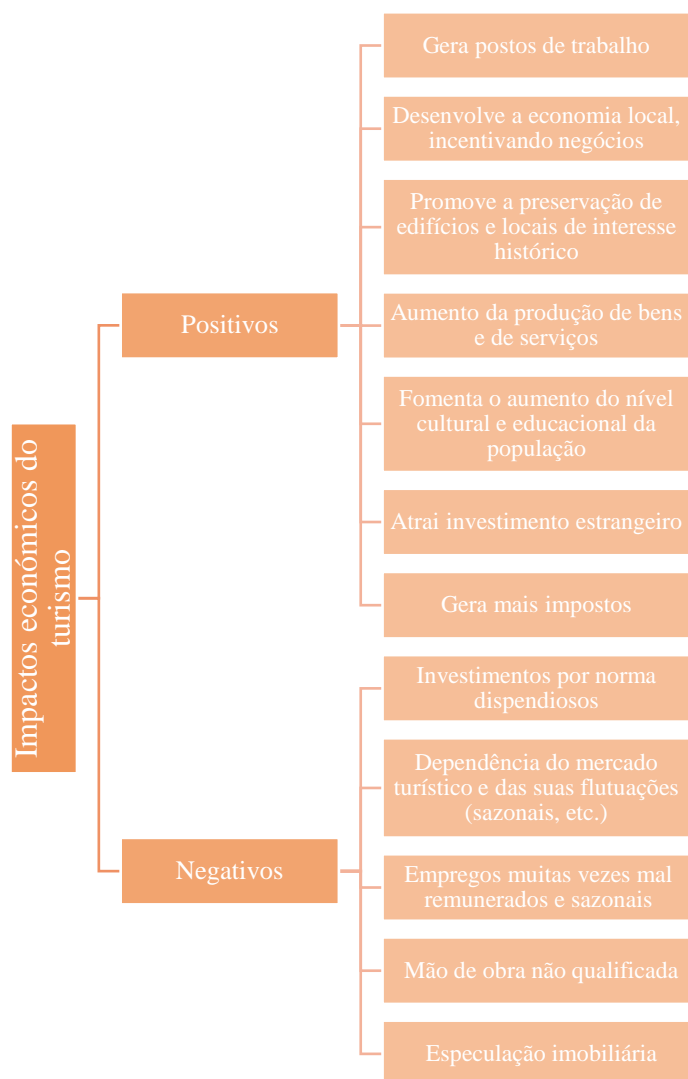
Estima-se que um dos grandes impulsionadores do turismo na Europa tenha sido o “Grand Tour”, fenómeno que se iniciou no século XVIII e onde jovens de classes altas da sociedade viajavam pela Europa, maioritariamente de comboio, como forma de aprendizagem e de entrada na idade adulta (Cunha, 2010). Para além do “Grand Tour”, a alta sociedade também tinha como hábito viajar para fins de termalismo, sendo muito comum deslocarem-se para estâncias balneares altamente reconhecidas, como por exemplo as estâncias de Budapeste na Hungria (Bernardo, 2013). Com a criação e o crescente desenvolvimento das estâncias termais foram surgindo, nas suas proximidades e como complemento, pensões ou albergues onde as pessoas pudessem pernoitar e também casinos e outros lugares de entretenimento (Cunha, 2010). O turismo, embora não com esta designação, não só era uma forma de conhecer outras partes do mundo, como também era uma forma de convívio social e ócio.

Com o termalismo e com a descoberta dos benefícios da água para a saúde, iniciaram-se os banhos de mar. Anteriormente o mar era apenas associado à pesca e não era comum as pessoas entrarem dentro de água com o intuito de se banharem. Com o conhecimento dos seus benefícios os destinos de praia, com especial destaque dos destinos do sul da Europa (França, Itália, Espanha), tornaram-se bastante populares entre a alta sociedade, principalmente do Norte da Europa (Bernardo, 2013).

Atualmente vivemos na era do turismo de massas, um turismo que embora traga muita riqueza traz também muito desgaste para o destino e sobrepõe muitas vezes a capacidade de carga do mesmo. Muitos são os esforços feitos pelos destinos de criar formas mais sustentáveis de fazer turismo, por forma a que os recursos não se esgotem e assim prolongar a sua capacidade de receber turistas pelo tempo. Com o surgimento e a difusão do vírus SARS-CoV-2, ou popularmente conhecido como Covid-19, o turismo sofreu uma descida nunca antes registada. Em 2019, antes do aparecimento do vírus, o turismo constituía 17,1% do PIB nacional, no ano de 2020 esse número desceu para os 8,7% (WTTC, 2021). Com a abertura, progressiva, da atividade turística, foram surgindo, muito por consequência do confinamento e do medo da contaminação, novas formas de turismo, mais pensadas na sustentabilidade e no evitar o turismo massificado onde a concentração de turistas num curto espaço físico e temporal é de enorme escala.

Desta feita, é importante analisar os impactos que o turismo representa no dia a dia das sociedades e dos destinos.

Figura 2.2 - Impactos económicos do Turismo

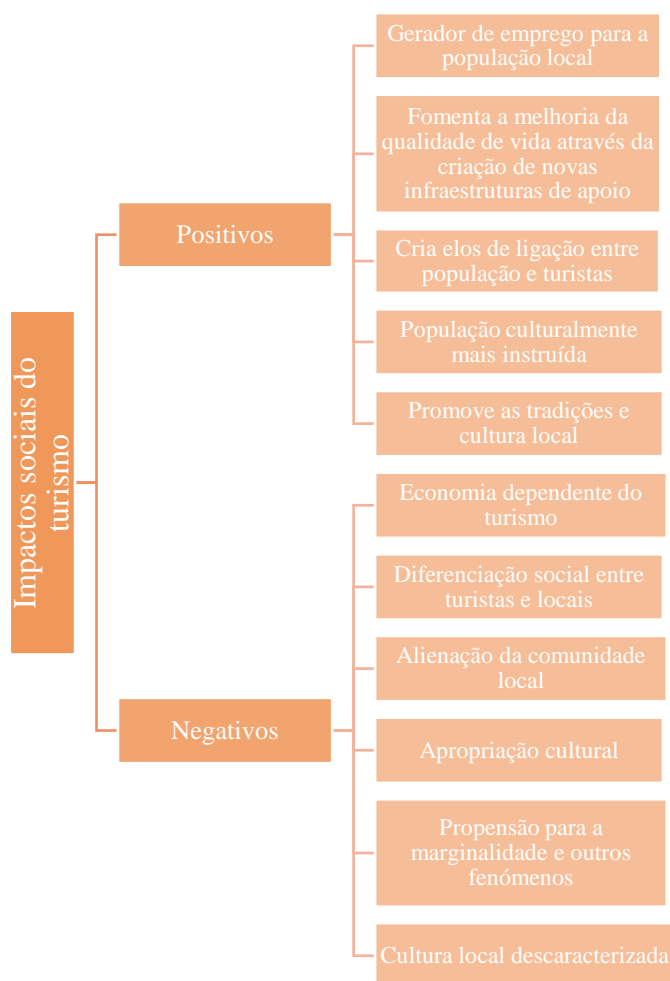


Fonte: Adaptado de Oliveira (2009:23)

O turismo, sendo uma atividade económica, apresenta efeitos no destino. A figura 2.2 expõe os impactos positivos e negativos do turismo na economia local. De um lado da balança encontram-se: o emprego que o turismo gera; o desenvolvimento de toda a economia local, promovendo o surgimento de novas formas de negócio local; a preservação que muitas vezes é feita pelo turismo de locais de interesse histórico e edifícios que de outra forma acabariam devolutos; a maior produção de bens e serviços que se desenvolvem com e para o turismo; a criação de mais postos de trabalho permite que também se esteja a promover níveis mais altos de educação e profissionalização nas populações; atrai investimento de capital estrangeiro e também nacional; e criam-se mais impostos que por sua vez geram mais riqueza para o destino.

Do outro lado da balança, verifica-se que o turismo pode fazer com que: haja especulação imobiliária uma vez que grande parte das casas disponíveis são usadas para turismo (alojamento local) fazendo com que sejam menos as habitações disponíveis para arrendamento e aumentando, assim, o preço das existentes; a mão de obra seja não qualificada o que gera um outro problema que é o trabalho mal remunerado; haja uma dependência muito grande do mercado turístico, quer nacional quer internacional e isso gere na grande maioria das vezes sazonalidade; e por último o turismo necessita de investimentos abastados que implica grandes quantidades de capital.

Figura 2.3 - Impactos sociais do Turismo



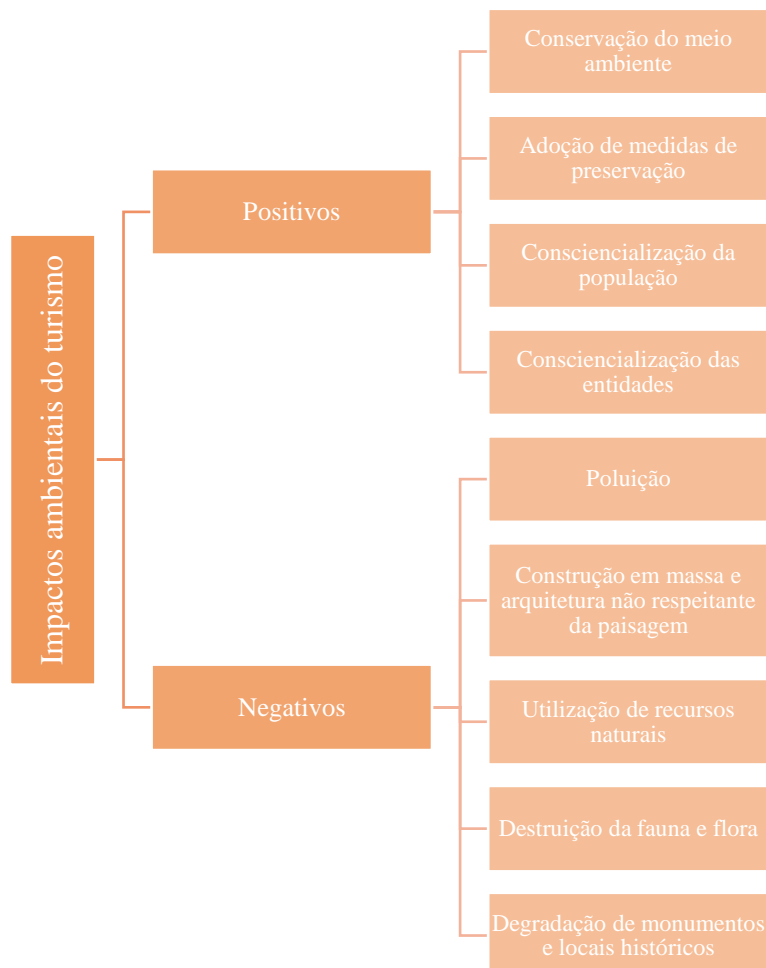
Fonte: Adaptado de Oliveira (2009:26)

A nível social, à semelhança da economia, o turismo também gera efeitos negativos e positivos. Na figura 2.3 verifica-se que por norma há uma tendência maior a existirem efeitos negativos em comparação com os positivos. Socialmente os impactos positivos do turismo são a melhoria da qualidade de vida das populações, não só através da criação de emprego, como

também através da criação de infraestruturas de apoio ao turismo como é o caso de hospitais, escolas, espaços de lazer e entretenimento (etc.), promove elos entre turistas e habitantes de troca e partilha de conhecimentos e culturas e faz com que as tradições e costumes locais não se percam.

Os impactos menos positivos do turismo a nível social ou, por vezes, negativos em todo o sentido da palavra são o sentimento de alienação e apropriação pela comunidade local no sentido em que existe a tendência de se alterar hábitos por forma a agradar mais o turista e a adotar costumes que não são os tradicionais e habituais, a economia fica muito dependente do turismo o que pode gerar pobreza e situações de marginalidade, prostituição, crime, entre outros, diferenciando ainda mais os turistas dos locais.

Figura 2.4 - Impactos ambientais do Turismo



Fonte: Adaptado de Oliveira (2009:28)

Por último, mas não menos importante, estão os impactos ambientais que o turismo traz. Os efeitos positivos do turismo para o ambiente, conforme apresentados na figura 2.4, são a

conservação do meio ambiente através da adoção de medidas de preservação ambiental como, por exemplo, a criação de espaços controlados pelas autoridades (reservas e parques naturais e nacionais) que permitem também ao turista conhecer e explorar o destino, a consciencialização da população e das entidades locais (administrativas e financeiras) para que optem por decisões mais informadas e contribuam para a preservação do meio ambiente. Os efeitos negativos do turismo no meio ambiente apresentados na figura (2.4) são o claro aumento da poluição, seja ela sonora (aumento do congestionamento e tráfego terrestre, aéreo e marítimo), do ar, do solo e também da água, e conseqüentemente a essa poluição vem a destruição da fauna, da flora e também a degradação dos monumentos e locais históricos, a utilização desmedida e insustentável dos recursos naturais e, por último, a construção desmesurada e sem planificação de edifícios que muitas vezes não respeitam a arquitetura paisagística local.

2.1.1 Relação entre turismo e hotelaria

A hotelaria é um subsetor do turismo, um dos mais importantes para a economia do setor e para a economia nacional, quer em termos de riqueza quer em termos de dinamização (Sousa, 2015).

O legislador define o estabelecimento hoteleiro como um empreendimento turístico caracterizado por disponibilizar alojamento temporário, bem como outros serviços de apoio ao alojamento, podendo fornecer ou não refeições no local, que se direciona para uma locação diária a turistas nacionais ou internacionais (Diário da República, 2023). São considerados estabelecimentos hoteleiros os hotéis (incluindo os hotéis rurais), os hotéis-apartamentos e as pousadas exploradas pela ENATUR ou por terceiros com legítima cessão de exploração, sendo que estes últimos deverão ser edifícios de interesse público nacional ou municipal (Diário da República, 2023). Estes estabelecimentos são classificados por estrelas (de uma a cinco estrelas) de acordo com os requisitos impostos na portaria nº 327/2008 de 28 de abril e terão que dispor, obrigatoriamente, de um mínimo de 10 unidades de alojamento que poderão ser quartos, suites ou apartamentos (Diário da República, 2023).

Apesar de o setor do turismo, nomeadamente a hotelaria, estar ainda a recuperar dos impactos da Covid-19, o ano de 2022, com especial destaque para os meses de verão, foi um ano de grande crescimento turístico para o país ficando muito próximo dos valores assinalados em 2019 (INE, 2023). Em 2022 registou-se, em Portugal, 26,5 milhões de hóspedes, o que se caracteriza por um aumento de 83,3% relativamente ao ano anterior (INE, 2023). Relativamente

ao número de dormidas, as mesmas aumentaram 86,3% em comparação ao ano de 2021, e as receitas turísticas atingiram os 21,1 mil milhões de euros em 2022, que representa um acréscimo de 15,4% em relação ao ano de 2019 (Turismo de Portugal, 2023). No que diz respeito aos mercados emissores, destacam-se o mercado britânico, em primeiro lugar com uma representação de 19,3% das dormidas de não residentes (mais 191,9% que no ano de 2021), o mercado alemão em segundo lugar com 11,5% de representação, o mercado espanhol com 10,8% e o mercado francês com 9,3% (INE, 2023). Também nos valores de estada média houve um aumento de 1,6% comparativamente ao ano anterior (INE, 2023). De todos os estabelecimentos de alojamento turístico, a hotelaria foi o subsetor que mais aumento registou face ao ano de 2021 (mais 89,3%) (INE, 2023).

Turismo e Hotelaria estão intimamente conectados, uma vez que dependem intrinsecamente um do outro. São atividades de grande importância para o desenvolvimento socioeconómico dos destinos turísticos pois geram emprego, direta e indiretamente, infraestruturas e também serviços.

A hotelaria faz parte do turismo e é um dos fatores predominantes para a satisfação do turista, uma vez que toda a experiência que o turista tiver no seu alojamento irá influenciar a sua opinião acerca do destino em geral. Já o turismo é o impulsionador da hotelaria e é ele que permite a expansão do setor hoteleiro e a sua divulgação e atratividade, quer para clientes quer para investidores (Abranja, Almeida, & Almeida, 2020).

O turista contemporâneo caracteriza-se por: ser cada vez mais exigente; valorizar os parâmetros da relação qualidade-preço, do serviço especializado e diferenciado/único, do atendimento de excelência; e pela sua preocupação com a sustentabilidade nos seus vários níveis (Abranja, Almeida, & Almeida, 2020).

Torna-se, assim, um desafio atual o da criação de novas formas de turismo e hotelaria operarem, em conjunto, sem comprometer a sustentabilidade dos destinos enquanto se focam em fornecer um serviço de excelência que corresponda às expectativas crescentes e cada vez mais exigentes dos turistas e tentam combater um dos grandes desafios da atualidade, que é o da fidelização.

2.2 Sustentabilidade

A sustentabilidade é um tema com cada vez mais destaque na atualidade, há uma preocupação crescente com a utilização eficiente e consciente dos recursos em proveito do homem e, por isso, também a hotelaria e o turismo tendo vindo a realizar alterações a fim de acompanhar esta tendência, não só para ir ao encontro dos desejos dos turistas, mas também para garantir que os seus próprios recursos físicos não se esgotem.

Ao contrário do que se possa pensar, o conceito de sustentabilidade não é contemporâneo aos dias de hoje, o mesmo já era discutido na década de 70 do século XX. Em 1972, criou-se a primeira grande concentração a nível mundial com o intuito de discutir e abordar a problemática ambiental, a “Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente Humano” ou mais conhecida como “Conferência de Estocolmo” (Brites, 2022). Nesse mesmo ano, Goldsmith (1972) um dos primeiros teóricos a falar de sustentabilidade, indicava que para uma sociedade ser considerada sustentável no seu todo deveria ver respondidas todas as suas lacunas de necessidades por um período indefinido.

2.2.1 Enquadramento Internacional

Em 1987 foi feito um dos primeiros e mais importantes esforços a nível internacional para desenvolver práticas de desenvolvimento sustentável, através da elaboração do relatório “Our Common Future” ou também conhecido como “Relatório Brutland” (WCED, 1987).

Na década seguinte, em 1992, desenvolveu-se a “Conferência das Nações Unidas sobre o Ambiente e Desenvolvimento” conhecida como a “Eco-92”, que teve lugar no Brasil, mais concretamente na cidade do Rio de Janeiro, onde foi criada uma agenda de ação para o desenvolvimento sustentável para o próximo século, a “Agenda 21” que se difundiu e divulgou o conceito de desenvolvimento sustentável (ONU, 1992). Dez anos mais tarde, em 2002, seguiu-se a “Convenção Mundial sobre o Desenvolvimento Sustentável” ou “Rio+10”, deste vez em Joanesburgo, África do Sul, com o objetivo de analisar os impactos que a convenção anterior tinha tido no meio ambiente (ONU, 2002).

Vinte anos após a “Eco-92”, em 2012, houve de novo uma reunião na cidade brasileira do Rio de Janeiro com os mais importantes chefes de estado, na conferência que ficou conhecida como a “Rio+20” onde se definiu novas medidas, atualizadas à realidade vigente, a acrescentar

à agenda já desenvolvida anteriormente e onde se renovou o compromisso dos estados presentes com o desenvolvimento sustentável (Brites, 2022).

O ano de 2015 foi um ano de particular destaque no que toca ao esforço desenvolvido pelos estados a fim de promover a sustentabilidade, foi neste ano que se sucedeu a “Cimeira dos Chefes de Estado e Governo” em Nova Iorque onde foi desenvolvida a tão importante “Agenda 2030” (ONU, 2015).

Mais recentemente, o “Business Council for Sustainable Development” ou mais conhecido como BCSD, define a sustentabilidade como a capacidade de satisfazer todas as necessidades atuais, sem fazer comprometer as necessidades das próximas gerações (BCSD, 2021).

A sustentabilidade assenta em três pilares ou dimensões essenciais: o pilar ambiental, o pilar social e o pilar económico. O pilar ambiental destina-se à preservação do meio ambiente, do património natural e também da sua biodiversidade, promovendo ações a serem tomadas com o intuito de diminuir os impactos negativos que as várias atividades levadas a cabo pelo homem possam ter nos solos, nas águas e no ar (BCSD, 2021). O “Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente” ou também conhecido pela sigla UNEP, fundado em junho de 1972, defende que para existir na prática uma sustentabilidade ambiental, deve haver uma preocupação e efetiva conservação dos recursos naturais, em especial destaque àqueles em que a sua renovação não é possível ou que sejam de tal forma indispensáveis à vida que sejam considerados preciosos (UNEP, 2005).

No âmbito da dimensão social, a UNEP (2005) define a sustentabilidade social como a igualdade de direitos e oportunidades bem como respeito por todos os cidadãos implícita na sociedade. O BCSD (2021) indica que o objetivo primordial deste pilar é o de criar uma sociedade mais igualitária e justa, onde os bens são distribuídos de igual forma, promovendo a inclusão social e erradicando a pobreza.

Por último, no que diz respeito à dimensão económica da sustentabilidade, a UNEP (2005) define-a como a gestão eficaz e equilibrada das diferentes vertentes da economia com o fim de gerar riqueza. Os objetivos deste pilar são o de viabilizar empresas nas mais diversas áreas de atividade, promover a eficiência económica nas sociedades, promover o emprego digno e gerar riqueza (BCSD, 2021).

2.2.1.1 Agenda 2030

Criada em 2015 na cimeira desenvolvida em Nova Iorque, a Agenda 2030 é regida pelos princípios presentes na “Carta das Nações Unidas” bem como da “Declaração Universal dos Direitos do Homem” (ONU, 2015). A agenda 2030 é um documento formal e oficial, onde abrange os três pilares do desenvolvimento sustentável (o pilar ambiental, o pilar social e o pilar económico) e define uma série de objetivos globais, aceites mundialmente, aos quais os diversos estados se comprometem a seguir e atingir até ao ano de 2030. Os objetivos de desenvolvimento sustentável ou “ODS” são 17 e estão subdivididos em 169 metas.

Figura 2.5 - Os 17 ODS



Fonte: Site oficial o BCSD Portugal disponível em <https://ods.pt/>

O primeiro objetivo de desenvolvimento sustentável é o de erradicar a pobreza sob todas as formas e em todo o mundo, fornecendo iguais acessos e direitos aos recursos e protegendo a população mais desfavorecida (ONU, 2015). O segundo grande objetivo da Agenda 2030 é a eliminação ou erradicação da fome e da desnutrição, promovendo técnicas de agricultura e pastorícia sustentáveis e garantindo o acesso a alimentos seguros para o consumo (ONU, 2015). Em terceiro lugar, a Organização das Nações Unidas (ONU) define como objetivo o acesso a saúde de qualidade para todos em todo o mundo, independentemente da idade, redução da taxa de mortalidade, nomeadamente a taxa de mortalidade infantil, reduzir ou mesmo eliminar por completo as doenças transmissíveis como a tuberculose ou HIV, dar foco à saúde mental e

conseguir criar um seguro de saúde universal que todos pudessem usufruir em qualquer parte do mundo (ONU, 2015). O quarto objetivo é o de garantir o acesso, universal, a uma educação de qualidade e dando a todos as mesmas oportunidades de aprendizagem (ONU, 2015). Em quinto, foi determinado como objetivo a promoção para o alcance da igualdade de gênero, dando voz e poder às mulheres, incentivando-as a terem um papel mais ativo na sociedade e eliminando as mais diversas formas de violência contra o sexo feminino (ONU, 2015). De seguida, em sexto, a Agenda 2030 definiu como objetivo prestar e alcançar um acesso universal a água potável, saneamento básico e higiene, através de uma gestão sustentável do recurso (ONU, 2015).

Num mundo moderno onde cada vez se utiliza e se necessita mais de energia, o sétimo objetivo é garantir que toda a população mundial tem acesso à eletricidade promovendo a troca de energias poluentes como o carvão ou petróleo por energias renováveis (ONU, 2015). O oitavo objetivo é o de promover o desenvolvimento sustentável abrangente a todos os países, em especial destaque os menos desenvolvidos, promovendo salários justos e igualitários na mesma profissão independentemente do lugar onde é exercida e também aumentar os índices de produtividade no trabalho (ONU, 2015). Como nono objetivo da Agenda 2030 a ONU definiu a criação e promoção de empresas mais resilientes, mais inovadoras e mais sustentáveis (ONU, 2015). Para o décimo objetivo foi definido a redução das desigualdades, sejam elas raciais, de gênero, religiosas, monetárias, entre outras, acabando com a discriminação e violência (ONU, 2015). Em décimo primeiro lugar, o objetivo de criar cidades e comunidades que sejam mais voltadas para a sustentabilidade, mais preocupadas com a redução do impacto ambiental e social (ONU, 2015). O objetivo seguinte, o décimo segundo, é muito baseado na regra da sustentabilidade dos três R's (reduzir, reciclar e reutilizar) procurando eliminar o desperdício alimentar e reduzir os resíduos (ONU, 2015).

Em décimo terceiro, encontra-se o objetivo delimitado de criar mais medidas de combate às alterações climáticas que sejam mais concretas e de mais rápida e fácil aplicação por todos os países (ONU, 2015). O décimo quarto objetivo está relacionado com a vida marinha, promove-se o uso mais sustentável dos recursos marinhos e das suas águas com o objetivo de proteger a vida que tem como habitat os mares, oceanos e rios, e diminuir a poluição dessas águas protegendo assim os ecossistemas e permitindo a sua renovação e existência (ONU, 2015). À semelhança do objetivo anterior, a ONU criou um outro objetivo para proteger, desta vez, os recursos e ecossistemas terrestres, gerindo as florestas, os solos e toda a biodiversidade de forma sustentável (ONU, 2015). O penúltimo objetivo é o de promover a paz

e a justiça para todas as sociedades, eliminando a violência e os abusos, nomeadamente a crianças, criando sociedades mais justas, igualitárias e acima de tudo tolerantes (ONU, 2015). Por último, o objetivo de divulgar a Agenda 2030 e os seus ODS a mais comunidades a fim de haver maior adesão política na concretização dos objetivos (ONU, 2015).

2.2.1.2 Sustentabilidade e Turismo

Journey to 2030

O “Tourism and sustainable development goals- Journey to 2030” é um guia, elaborado pela OMT, destinado ao setor do turismo com o intuito de contribuir para a implementação e realização dos 17 ODS definidos na Agenda 2030 (UNWTO, 2017). O objetivo primordial é incentivar os decisores políticos e as empresas turísticas a adotar os ODS nos seus quadros financeiros e políticos (UNWTO, 2017).

Este documento tem como base a análise das Revisões Nacionais Voluntárias (VNRs), apresentadas por 64 países apresentadas ao Fórum Político de Alto Nível das Nações Unidas sobre o desenvolvimento sustentável (HLPF) em 2016 e 2017, assim como nos oito Roteiros Nacionais de Integração, Aceleração e Apoio a Políticas (UNWTO, 2017).

A análise resultou na conclusão que o turismo para além de ser um impulsionador dos ODS é também um acelerador uma vez que realiza a interligação com outros setores e indústrias (UNWTO, 2017). A Organização Mundial do Turismo indica as empresas de carácter privado do setor como alavancas para o desenvolvimento de uma economia estável e forte, uma vez que injetam quantidades monetárias de considerável valor na economia sob a forma de investimentos criando riqueza para os cofres dos estados (UNWTO, 2017). Por outro lado, foi também possível concluir que embora o turismo seja um setor de grande destaque no que diz respeito à implementação dos ODS da Agenda 2030, também é um setor muito vulnerável no que diz respeito a ameaças externas como mudanças de políticas e de economias, mudanças climáticas e desastres naturais o que pode comprometer a aplicação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 (UNWTO, 2017).

Baseline Report on the Integration of Sustainable Consumption and Production Patterns into Tourism Policies

O Baseline é um relatório base, elaborado pela OMT e pela ONU, com o objetivo de incorporar padrões sustentáveis de consumo e produção (SCP) em todas as políticas de turismo implementadas em todo o mundo (UNWTO & UNEP, 2019). A OMT estima que até ao ano de 2030, o número de chegadas de turistas internacionais seja de 1,8 biliões, o que implica um crescimento cada vez mais acentuado do setor turístico e conseqüentemente faça aumentar a pegada ecológica e diminuir a capacidade de carga dos destinos, sendo por isso importantíssimo que se tomem medidas urgentes a fim de dar prioridade a práticas sustentáveis tanto ao nível da produção e do produto, como do forma como o produto é consumido (UNWTO & UNEP, 2019).

Visa, igualmente, contribuir para alcançar o objetivo 12.b. dos ODS que tem como meta o desenvolvimento e implementação de ferramentas que façam a monitorização dos impactos do turismo no desenvolvimento sustentável (UNWTO & UNEP, 2019).

2.2.1.3 Outros documentos internacionais

Acordo de Paris

Assinado em dezembro de 2015 e com início de funções a 4 de novembro de 2016, o Acordo de Paris une os líderes mundiais com a finalidade de atingir o objetivo comum de neutralidade carbónica até 2050, o que representará um passo importantíssimo para a diminuição do aquecimento global e as suas conseqüentes implicações para o planeta (Conselho da UE, 2023).

Tem como principal plano de ação o combate ao aquecimento global, através das seguintes metas: manter o aumento da temperatura média mundial abaixo dos 2°C, garantir que os países assinantes do acordo desenvolvem planos de ação tendo de os apresentar de 5 em 5 anos e a União Europeia compromete-se a auxiliar, através de fundos, os países em desenvolvimento no seu caminho para a redução das emissões dos gases com efeito de estufa (Conselho da UE, 2023).

Pacto Ecológico Europeu

Apresentado a 11 de dezembro de 2019 pela Comissão Europeia, o “Pacto Ecológico Europeu” ou “Green Deal” é um conjunto de medidas com vista à transição para uma maior sustentabilidade por parte de todos os cidadãos e empresas europeias, com o objetivo de atingir a neutralidade carbónica até 2050 e a redução dos gases com efeito de estufa em 50% até 2030, tornando, assim, a Europa no primeiro continente climaticamente neutro e reduzindo drasticamente a pegada ecológica (BCSD Portugal, 2021).

As medidas propostas têm como objetivo estratégico o crescimento económico da União Europeia e dos seus países integrantes através do investimento em tecnologias verdes, da gestão eficiente e competitiva dos recursos, com vista a proteger o clima, as espécies animais e vegetais, os ecossistemas e a saúde e bem-estar dos cidadãos da União Europeia (BCSD Portugal, 2021).

O “Pacto Ecológico Europeu” assenta em 10 pilares e 50 iniciativas, que devem ser postas em prática já durante os próximos 5 anos, para combater as alterações climáticas e aumentar o crescimento da economia.

Figura 2.6 - Os 10 pilares assentes no “Pacto Ecológico Europeu”



Fonte: Adaptado do BCSD (2021), web site oficial disponível em <https://bcdsportugal.org/pacto-ecologico-europeu/>

Referentes ao pilar 1 foram já postas em prática iniciativas como (BCSD Portugal, 2021): a aplicação de uma “Lei Climática Europeia”, em março de 2020, com o objetivo de alcançar a neutralidade carbónica até 2050; no verão de 2020 foram desenvolvidas metas a serem atingidas para a redução, de pelo menos 50%, da emissão dos gases com efeito de estufa até 2030; a revisão das medidas legislativas que se destinavam ao combate das alterações climáticas, revisão da diretiva para a taxação da energia e foi apresentado um “mecanismo de ajustamento de carbono nas fronteiras”, tudo isto no mês de junho de 2021; por último, foi ainda desenvolvida uma estratégia europeia de adaptação às alterações climáticas.

Na vertente da “Energia Limpa”, pilar 2, estão a ser aplicadas várias iniciativas, nomeadamente (BCSD Portugal, 2021): a atualização dos “Planos nacionais de energia e do

clima” com vista a espelhar os objetivos atuais da União Europeia; promoção da energia eólica offshore; a criação de uma dupla taxa de renovação energética de edifícios tanto públicos como privados; a reforma das diretivas de “Eficiência Energética e Energias Renováveis”; e a avaliação dos “Planos nacionais de energia e do clima” os estados-membros da União Europeia.

As iniciativas desenvolvidas no âmbito do pilar 3 são (BCSD Portugal, 2021): a criação de uma nova estratégia industrial europeia (desenvolvida em março de 2020); desenvolvimento de planos de ação para os setores têxteis, eletrónico, construção e plástico; criação de políticas para a promoção do fabrico de produtos mais sustentáveis; desenvolvimento de um plano de ação com vista à transição para emissões zero da produção de aço até 2030; elaboração de uma nova legislação na área das baterias; e criação de uma proposta de revisão da legislação relativa aos resíduos.

Relativamente ao pilar número 4, somente foram postas em prática 3 iniciativas sendo elas (BCSD Portugal, 2021): a estratégia elaborada de criar químicos sustentáveis; desenvolver um plano de ação para combate da poluição do ar, da água e do solo; e realizar uma revisão às medidas de combate à poluição que estavam a ser aplicadas até aquele momento pelas instalações industriais.

O pilar 5 gerou, até ao momento, 3 iniciativas que estão a ser desenvolvidas e aplicadas (BCSD Portugal, 2021): criação de uma nova estratégia para a Biodiversidade até 2030; criar e promover medidas para mitigar a perda de biodiversidade; incentivar a plantação de árvores em espaços verdes e urbanos e renovar áreas florestais que estejam degradadas.

Relacionadas com o pilar 6 surgiram iniciativas como (BCSD Portugal, 2021): a criação de um plano estratégico denominado “Quinta à Mesa”; e incentivar a redução do uso de pesticidas, fertilizantes e outros produtos químicos na produção agrícola e pecuária.

No que toca às iniciativas desenvolvidas respeitantes ao pilar 7 destacam-se (BCSD Portugal, 2021): criação de um plano estratégico para uma mobilidade sustentável e inteligente; a instalação de 1 milhão de pontos de carregamento de carros elétricos em vias públicas até 2025 com vista à promoção da aquisição e uso de viaturas elétricas; incentivar o uso de energias alternativas nos transportes públicos, incluindo o avião; revisão da diretiva dos transportes combinados; aumento da capacidade de carga do tráfego ferroviário e fluvial para promover o uso dos transportes públicos; e revisão da legislação das emissões automóveis com o fim de chegar ao número zero no prazo de uma década.

Tomaram-se iniciativas relativas ao pilar 8, nomeadamente (BCSD Portugal, 2021): proposta de criação de um novo mecanismo de “Transição justa”, com o fim de mobilizar 100 mil milhões de euros entre verbas da União Europeia e privados; elaboração de um novo “Plano de investimento para uma Europa sustentável”; novas estratégias para o financiamento sustentável; fazer a integração dos ODS no semestre Europeu; e reforma das regras de ajudas de estado para o ambiente e energia.

Entre as ações desenvolvidas no âmbito do pilar 9 encontram-se (BCSD Portugal, 2021): elaboração do “Pacto Europeu para o Clima”; alinhar as medidas da Comissão Europeia com o Green Deal e ao mesmo tempo promover a inovação; e apresentar proposta para o “8º Programa de Ação Ambiental”.

Por último, referentes ao pilar 10 foram tomadas as seguintes iniciativas (BCSD Portugal, 2021): a União Europeia esteve e está a tomar as rédeas das negociações internacionais do clima e da biodiversidade; criação de uma “Agenda Verde” para os países da zona dos Balcãs Ocidentais; consolidação e fortalecimento da “Diplomacia Verde” em cooperação com os estados-membros; e elaboração de “Alianças Verdes” com países da América Latina, Caraíbas, Ásia e Pacífico.

Relativamente aos domínios de intervenção, o “Pacto Ecológico Europeu” atua em áreas como a biodiversidade, cadeia alimentar mais sustentável, agricultura sustentável, energia limpa, indústria sustentável, construção e renovação, mobilidade sustentável, eliminação da poluição e ação climática (BCSD Portugal, 2021).

2.2.1.4 *Global Sustainable Tourism Council- GSTC*

O “Conselho Global de Turismo Sustentável” ou também conhecido como GSTC é uma organização mundial sem fins lucrativos, criada em 2007 com o apoio das Nações Unidas e a Organização Mundial do Turismo, e cujo objetivo é obter um entendimento maior das práticas de turismo sustentável e também criar princípios que sejam universais nesse sentido (Turismo de Portugal, 2023).

Tem como Missão ser um agente de mudança no mundo do turismo sustentável através da dádiva de conhecimento e de formação a todos os agentes de turismo e como Visão utilizar o turismo como veículo para a sustentabilidade diminuindo e tentando erradicar os impactos negativos que possa gerar a nível social e ambiental (GSTC, 2022).

O GSTC é uma organização que credita e reconhece programas e entidades através dos seus selos de turismo sustentável, reconhecidos em todo o mundo, sendo uma referência para todo o setor do turismo (Turismo de Portugal, 2023). Ao serem reconhecidas com este selo, as organizações e os destinos têm uma grande vantagem em relação aos demais, pois são uma prova de que desenvolvem práticas sustentáveis, nas suas várias vertentes.

O GSTC define critérios e desenvolve indicadores que os hotéis deverão seguir com vista a alcançar o desenvolvimento sustentável (Anexo 1). Organizam-se em quatro áreas, sendo elas (GSTC, 2016): o eficaz planeamento da sustentabilidade, aumentar ao máximo os benefícios sociais e económicos nas comunidades locais, valorizar o património cultural e, por último, reduzir os impactos negativos no meio ambiente (tabela 2.1). Este documento é de extrema importância para o setor hoteleiro uma vez que tem como propósito a orientação com vista ao alcance de um turismo mais sustentável e eficiente (Turismo de Portugal, 2023).

Tabela 2.1- Síntese da tabela presente no Anexo 1

CrITÉRIOS da GSTC para os hotéis
Secção A: Demonstrar gestão sustentável eficaz
A1 Sistema de Gestão da Sustentabilidade
A2 Conformidade legal
A3 Relatórios e comunicação
A4 Envolvimento dos colaboradores
A5 Experiência do cliente
A6 Promoção rigorosa
A7 Edifícios e infraestrutura
A7.1 Conformidade
A7.2 Impacto e integridade
A7.3 Práticas e materiais sustentáveis
A7.4 Acesso para todos
A8 Direitos sobre a terra, água e de propriedade
A9 Informação e Interpretação
A10 Envolvimento no destino
Secção B: Maximizar benefícios económicos e sociais para a comunidade local e minimizar impactos negativos

B1 Apoio à comunidade
B2 Emprego Local
B4 Empresários locais
B5 Exploração e assédio
B6 Igualdade de oportunidades
B7 Trabalho decente
B8 Serviços da comunidade
B9 Meios de subsistência locais
Secção C: Maximizar benefícios para o património cultural e minimizar impactos negativos
C1 Interações culturais
C2 Protecção do património cultural
C3 Apresentação da cultura e património
C4 Artefactos
Secção D: Maximizar benefícios para o ambiente e minimizar impactos negativos
D1 Conservação dos recursos D1.1 Preferência por compras respeitadoras do ambiente D1.2 Compras eficazes D1.3 Conservação de energia D1.4 Conservação de água
D2 Redução da poluição D2.1 Gases com efeito de estufa D2.2 Transporte D2.3 Águas residuais D2.4 Resíduos sólidos D2.5 Substâncias nocivas D2.6 Redução da poluição
D3 Conservação da biodiversidade, ecossistemas e paisagens D3.1 Conservação da biodiversidade D3.2 Espécies invasoras D3.3 Visitas a áreas naturais D3.4 Interações com fauna silvestre D3.5 Bem-estar animal D3.6 Recolha e comércio de espécies silvestres

Fonte: Adaptado de Anexo 1

2.2.2 Enquadramento Nacional

Portugal, como membro da Organização das Nações Unidas e país integrante da União Europeia, leva a cargo várias medidas de apoio e promoção da sustentabilidade em todas as suas três dimensões.

2.2.2.1 Programa Portugal 2030

O Portugal 2030 é um programa desenvolvido por parceria entre Portugal e a Comissão Europeia, onde são disponibilizados 23 mil milhões de euros de cinco fundos europeus (50% vindo do “FEDER”, 33,8% do “FSE+”, 13,5% do “Fundo de Coesão”, 1,7% do “FEAMPA” e 1% do “Fundo de Transação Justa”) para serem aplicados em projetos dos mais variados tipos, que visem o desenvolvimento económico do país, com aplicação entre 2021 e 2027 (Governo de Portugal, s.d.).

Estes fundos europeus foram pensados e desenvolvidos para compreenderem vários temas de relevância nacionais, o tema da sustentabilidade também tem um lugar de destaque e, por isso, foi criado um programa específico denominado de “Sustentabilidade 2030” onde 3,1 milhões de euros dos 23 mil milhões poderão ser utilizados em projetos para a sustentabilidade, como a transação climática, transação energética para energias mais limpas e renováveis, uma mobilidade urbana mais sustentável priorizando os transportes públicos em detrimento dos veículos particulares (Carros, etc.) com o objetivo de alcançar a neutralidade carbónica até 2050 (Governo de Portugal, s.d.).

2.2.2.2 Programa Nacional de Investimentos 2030

O PNI 2030 ou “Programa Nacional de Investimentos 2030”, é um programa que, como o próprio nome indica, tem como objetivo planear o próximo ciclo de investimentos a nível nacional por forma a que esses investimentos venham colmatar lacunas previstas para as próximas décadas (BCSD Portugal, 2021).

Sendo a sustentabilidade e a preocupação com as alterações climáticas dois temas cada vez mais preocupantes e sob a qual se criam mais medidas, também o PNI contempla objetivos que abrangem estas grandes áreas. Os grandes objetivos do programa são o de definir quais os

investimentos prioritários nas áreas da mobilidade e transportes, da energia e do ambiente e que se façam investimentos no âmbito das infraestruturas utilizando a verba de cerca de 75 milhões de euros disponível (BCSD Portugal, 2021).

2.2.2.3 Plano de Recuperação e Resiliência

O “Plano de Recuperação e Resiliência” (PRR) surge no contexto do “*Next Generation EU*”, plano do Conselho Europeu com o compromisso, assegurado pelos estados-membros, de garantir um crescimento sustentável a longo prazo e em responder aos desafios da transição climática e da transição digital (Governo de Portugal, 2021).

Publicado em 2021, o PRR é um programa de âmbito nacional que visa executar um conjunto de 37 reformas e 83 investimentos, dando aplicabilidade aos cerca 50 mil milhões de euros de fundos europeus, com o objetivo de fazer recuperar a economia nacional da pandemia do Covid-19 e, mais recentemente, da guerra na Ucrânia, e atingir um crescimento económico sustentável tendo por base os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas até 2026 (Governo de Portugal, 2021).

Figura 2.7 - Dimensões do PRR e investimentos



Fonte: Governo de Portugal (2021)

O PRR está agrupado em torno de 3 grandes dimensões, à semelhança do “Next Generation EU”, sendo eles: a Resiliência, a Transição Climática e a Transição Digital (Governo de Portugal, 2021). A dimensão da resiliência é o que ocupa maior destaque e, por isso, absorve 2/3 dos fundos do plano, já a transição climática e digital, também elas de grande importância, representam 33% dos fundos totais do plano (Governo de Portugal, 2021).

2.2.2.4 Turismo em Portugal

Estratégia Turismo 2027

Resultante da resolução de conselho de ministros, a 27 de setembro de 2017, a “Estratégia Turismo 2027” ou “ET2027” é uma iniciativa conjunta entre o Turismo de Portugal e o Governo para colocar estrategicamente Portugal no mapa turístico durante a próxima década usufruindo de fundos comunitários europeus (Turismo de Portugal, 2017).

A Estratégia para o Turismo 2027 tem como principais objetivos fornecer um referencial estratégico turístico para Portugal nos próximos 10 anos, garantir estabilidade em todas as estratégias e compromissos desenvolvidos, promover o envolvimento da política no setor do turismo e fazer de intermediário entre os mais variados agentes de turismo (Turismo de Portugal, 2017).

Estabelece ainda 8 referenciais estratégicos que devem ser atingidos até o ano de 2027 (Turismo de Portugal, 2017), sendo eles:

- Fazer aumentar o número de turistas em território nacional;
- Aumentar as receitas no turismo;
- Combater a sazonalidade turística, dispondo de atrativos nos meses de menos procura por forma a captar turistas durante um período mais alargado e espaçado no tempo;
- Apostar na formação dos trabalhadores na área do turismo;
- Melhorar a relação entre turistas/turismo e as populações locais, demonstrando os benefícios que poderão ser gerados com o turismo;
- Promover a aposta na melhoria da eficiência energética nas infraestruturas turísticas e de apoio;

- Sensibilizar para a gestão eficiente e sustentável dos recursos hídricos pelo turismo;
- Sensibilizar para uma gestão mais sustentável e eficiente dos resíduos físicos pelo turismo.

Plano Turismo +Sustentável 2020-2023

Em consonância com a “Estratégia Turismo 2027”, o Turismo de Portugal desenvolveu o “Plano Turismo +Sustentável 2020-2023” que tem como objetivo posicionar Portugal como destino turístico sustentável e seguro, competindo com grandes destinos a nível mundial (Turismo de Portugal, 2021).

Com a crise vivida no turismo, em conjunto com os restantes setores de atividade, durante a pandemia COVID-19, foi necessário repensar formas de atuação no setor turístico e reposicionar o turismo no que diz respeito a temas como a sustentabilidade e eficiência, dando mais importância aos objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS) bem como aos objetivos estabelecidos no acordo de Paris (Turismo de Portugal, 2021).

O plano tem como princípio a contribuição para a criação de uma economia circular, nomeadamente no setor do turismo, onde a prevenção, redução, reutilização e reciclagem de resíduos, água e energia sejam os objetivos primordiais, tornando a economia Portuguesa mais competitiva ao colocar Portugal no mapa como um destino seguro e sustentável (Turismo de Portugal, 2021).

Constitui 5 princípios base da sua atuação, que são eles (Turismo de Portugal, 2021): a contribuição para o cumprimento das metas da “Estratégia Turismo 2027”; fortalecer o papel que o turismo tem nos 17 ODS definidos pelas Nações Unidas; incentivar a transição energética e promover a agenda para a economia circular; incentivar os stakeholders da área do turismo a comprometerem-se com a causa da sustentabilidade; e mudar a forma de pensar e de agir de toda a cadeia de valor do setor.

Alinhados a estes 5 princípios apresentados estão 4 eixos de atuação com 119 ações no total, que o plano contempla (Turismo de Portugal, 2021): o eixo I é o de estruturar ofertas mais sustentáveis através de orientação e de políticas de ordenamento do território e de incentivo ao investimento na sustentabilidade; o segundo eixo ou eixo II é o de qualificar os agentes do setor turístico através da formação dos profissionais da área para práticas sustentáveis e capacitar tanto os destinos como as empresas para a aplicação dessas mesmas práticas; o eixo III é

promover Portugal como um destino sustentável, garantindo que o país é reconhecido internacionalmente como tal, promovendo a mobilidade sustentável e sensibilizando também os turistas para a temática da sustentabilidade; o eixo IV é o de monitorizar as métricas de sustentabilidade do setor.

2.2.2.5 Outros documentos nacionais

Roteiro para a Neutralidade Carbónica 2050

O “Roteiro para a Neutralidade Carbónica 2050” ou RNC 2050 é um outro exemplo de iniciativas tidas pelo governo, em comunhão com os objetivos comuns da União Europeia, de atingir uma neutralidade da dependência e uso de gases carbónicos até ao ano de 2050. As metas a atingir são de redução dos gases com efeito estufa entre 45% a 50% até 2030 e 85% a 90% até 2050, compensando as restantes emissões com a plantação de mais árvores nas florestas para renovarem e purificarem o ar (BCSD Portugal, 2021).

Atingir a neutralidade carbónica significa um enorme compromisso de toda a sociedade e governantes em dar preferência por opções mais sustentáveis e, por vezes, não tão convenientes, mas que ajudem no futuro a alcançar esse objetivo. Para além de se mudar estratégias, é também mudar-se hábitos, costumes e formas de pensar que já estão enraizadas na população há décadas.

Plano Nacional de Energia e Clima 2030

O “Plano Nacional de Energia e Clima 2030” ou PNEC 2030 como é mais conhecido, é um plano que se prevê que todos os estados-membros apresentem à Comissão Europeia no âmbito do horizonte 2030. Este plano deverá ser integrante do pacote legislativo “Energia Limpa para todos os Europeus” apresentado em 2016 pela Comissão Europeia e que tem como objetivo o cumprimento do “Acordo de Paris” sobre a transição energética entre a década de 2020 e 2030 (BCSD Portugal, 2021).

O PNEC está intimamente ligado ao “Roteiro para a Neutralidade Carbónica 2050” pela definição que faz de estratégias com vista à obtenção da neutralidade carbónica e também está interligado ao “Plano Nacional de Investimentos 2030”, por ter um carácter decisivo na caracterização de investimentos da próxima década (BCSD Portugal, 2021).

Os objetivos deste plano, em consonância com o horizonte 2030, são (BCSD Portugal, 2021): a neutralidade carbónica da economia; priorizar a eficiência energética; incentivar e apostar no uso das energias renováveis e reduzir a dependência do país de energias poluentes; garantir que há segurança no abastecimento; incentivar a agricultura sustentável; incentivar a mobilidade sustentável; promover a inovação e competitividade na indústria; ser o garante de uma transição coesa, justa e democrática.

Plano de Ação para a Economia circular em Portugal

Alinhado com o “Acordo de Paris” e com os “Objetivos de Desenvolvimento Sustentável” das Nações Unidas, este plano tem como objetivos (BCSD Portugal, 2021): promover a reutilização e renovação como duas responsabilidades dos produtores; incentivar e dar formação para que mais pessoas saibam os conceitos da economia circular e a apliquem; promover uma produção e consequente consumo sustentável para evitar desperdícios; incentivar a reutilização e reciclagem dos resíduos; e por último, apostar na inovação e investigação na área da economia circular.

2.2.3 Apresentação de soluções práticas para a temática ambiental

Sendo que a hotelaria ainda se encontra a percorrer o caminho para alcançar os níveis desejados de sustentabilidade, considera-se oportuno indicar algumas soluções práticas que podem ser utilizadas pelos hotéis na vertente ambiental.

2.2.3.1 Práticas para a poupança de água

A água é um bem essencial à vida e que pela sua natureza finita tem sofrido de uma redução drástica nas últimas décadas, muito provocada pelo seu consumo desmesurado e insustentável e pelas alterações climáticas que levam à seca de muitas fontes de água doce potável, ao degelo, à subida das águas dos oceanos e mares, entre outras (ONU, 2023).

A escassez de água é uma das grandes problemáticas da atualidade, estima-se que cerca de 40% da população mundial sofra de escassez de água e entre 2 a 3 bilhões de pessoas sofrem

de falta de água pelo menos um mês do ano, soma-se ainda cerca de 46% da população mundial a não ter acesso a saneamento básico (ONU, 2023).

O turismo e mais especificamente a hotelaria contribuem para o consumo excessivo de água potável. Estima-se que o setor usa, em média oito vezes mais água por pessoa que a população local e que um hotel use, em média, 1500 litros de água por quarto e por dia (Sustainable Hospitality Alliance, 2020). Embora muitos hotéis tenham implementado medidas de eficiência hídrica nos últimos três anos, apenas uma parte planeia e implementa iniciativas de poupança de água (Greenview & WTTC, 2022).

O Turismo de Portugal (2022) indica algumas práticas sustentáveis que podem ser implementadas na atividade turística a fim de se atingir a eficiência hídrica:

- Realizar uma manutenção adequada e frequente dos equipamentos a fim de prevenir fugas de água;
- Fazer um registo sistemático dos consumos de água por forma a facilitar o controlo dos gastos e antecipar possíveis desvios, se possível através de sensores de deteção;
- Atribuir benefícios aos hóspedes pela adoção de comportamentos que contribuam para a redução do consumo de água;
- Disponibilizar informação, nos quartos, sobre o procedimento de mudança da roupa de cama e de banho apenas a pedido, dando assim a possibilidade ao hóspede de participar na redução do consumo de água,
- Informar os hóspedes da possibilidade de a limpeza diária ser reduzida, caso assim o desejem, a fim de poupar água;
- Possuir um mostrador que indique os litros de água que se está a gastar diariamente no estabelecimento à vista do hóspede e sensibilizar para esse aspeto;
- Utilizar sistemas de poupança de água nos lavatórios, que por exemplo diminuam a pressão da água (para menos de 4 litros por minuto) ou que automaticamente se desliguem após 1 minuto, e nas sanitas (deixando a opção de descarregar o depósito completo ou apenas metade, devendo o depósito completo ser igual ou inferior a 6 litros e o depósito reduzido ser igual ou inferior a 3,5 litros);
- Sensibilizar os hóspedes para o uso responsável de água, incluindo recomendações para duchas mais curtas, fechar a torneira enquanto escova os dentes ou se ensaboa, reduzir os banhos de imersão e dar preferência aos duches de chuveiro;

- Promover o uso da água da torneira para consumo através de indicações que certifiquem a qualidade da mesma;
- Em novas construções ou no caso de obras de requalificação, dar preferência à construção de duches nas casas de banho em vez das banheiras;
- Para além de envolver e sensibilizar os hóspedes, o staff deve também estar informado dos desperdícios feitos diariamente no estabelecimento e deve ser sensibilizado para o uso de água mais consciente, com especial destaque para os colaboradores que lidem diretamente com água diariamente (cozinha, housekeeping, lavandaria, etc.);
- Favorecer o uso de detergentes menos poluentes e com a dosagem correta, a fim de evitar desperdícios de água em enxaguamentos prolongados;
- Em caso de possuir lavandaria rever os programas de lavagem mediante as necessidades do hotel;
- Evitar a pré-lavagem de louça e realizar lavagens apenas quando a máquina estiver cheia;
- Evitar a lavagem de louça à mão e, quando necessário fazê-lo encher a cuba do lavatório e lavar nessa água;
- Realizar um manual de boas práticas que esteja disponível para consulta do staff;
- Se possível investir em máquinas de lavar louça e roupa que sejam mais recentes e com maior eficiência energética;
- Criar um sistema de reaproveitamento das águas residuais para outras finalidades, como a rega, autoclismo, entre outros;
- Criar um sistema de captação das águas da chuva para fins de rega, autoclismos, lavagens, ente outros;
- Anular ou reduzir o uso de fontes de água meramente ornamentais;
- Em áreas de piscina e spa realizar uma limpeza do filtro mais eficiente e optar por filtros de cartucho em vez de filtros de areia;
- Controlar sistematicamente o equilíbrio químico da água da piscina, a fim de evitar necessidade de reposição de água;
- Ter sistema de circulação de água na piscina;
- Prevalência pela utilização de robôs na limpeza da piscina;
- Realizar manutenções frequentes da piscina, banheiras de hidromassagem, banhos turcos, saunas e tubagens por forma a detetar eventuais fugas de água;
- Optar por um sistema de rega “gota a gota” e de preferência com sensores de humidade;
- Reduzir, sempre que possível, a rega dos espaços verdes;

- Promover regas noturnas a fim de diminuir as perdas de água por evaporação;
- Reduzir áreas de relvado e dar prevalência às plantas autóctones;
- Evitar cortar a relva rente ao chão, no verão, para que o solo permaneça húmido durante mais tempo;
- Realizar manutenção periódica do sistema de rega;
- Utilizar filtros que removam partículas de suspensão da água que possam causar entupimento dos irrigadores;
- Aplicar bocais de dispersão nas regas efetuadas com mangueira.

2.2.3.2 Práticas para a poupança de energia

A evolução da sociedade moderna, a um ritmo cada vez mais acelerado, leva a uma procura exponencial de fontes de energia o que gera uma das problemáticas de maior preocupação da política internacional: o consumo excessivo de energia e a consequente destruição dos ecossistemas para a sua produção (Bizot & Brandão, 2017).

A utilização de energia de forma eficiente e sustentável é crucial não só para se preservar os ecossistemas, como para se poder manter o nível de conforto e até mesmo criar riqueza ou poupanças a nível económico (Bizot & Brandão, 2017).

Estima-se que cerca de 40% da energia total consumida em toda a Europa seja por parte de edifícios, como os hotéis, e por isso o Parlamento Europeu lançou a diretiva 2010/31/EU para diminuir esse consumo, onde foram definidas metas para o desempenho energético do parque edificado Europeu sendo que o objetivo era que a partir do ano 2020 todos os edifícios novos fossem edifícios com necessidades quase nulas de energia (Bizot & Brandão, 2017).

A hotelaria é um dos setores do turismo que mais energia consome, sendo que representa 60% a 70% dos recursos utilitários de um hotel e onde se gasta mais energia é no sistema de aquecimento e arrefecimento dos ambientes (Alexander, 2002).

O consumidor está cada vez mais exigente e, por isso, os hotéis têm procurado, com maior frequência, implementar uma gestão eficiente de energia (Rajabali, 2020). Para tal recomenda-se:

- Optar por equipamentos mais eficientes a nível energético (Rajabali, 2020);

- Realizar manutenções frequentes às máquinas e controlar o consumo de energia que é feito no hotel (Bizot & Brandão, 2017);
- Isolamento eficaz das portas e paredes (Bizot & Brandão, 2017);
- Utilização de janelas de vidro duplo e caixilharias com corte térmico (Rajabali, 2020);
- Aplicação e utilização de painéis fotovoltaicos ou de outra fonte de energia renovável (Rajabali, 2020);
- Uso de bombas de calor (Bizot & Brandão, 2017);
- Utilização de lâmpadas LED (Rajabali, 2020);
- Utilização de sensores de luz e movimento nos espaços comuns (Rajabali, 2020);
- Ter serviço de minibar nos quartos apenas a pedido (Bizot & Brandão, 2017);
- Programar o Ar Condicionado que haja equilíbrio no sistema de aquecimento e arrefecimento e não trabalhe em demasia para aquecer a temperaturas muito altas ou arrefecer a temperaturas muito baixas (Bizot & Brandão, 2017);
- Utilização de um sistema de ventilação eficiente (Bizot & Brandão, 2017);
- Dar formação contínua ao staff a nível da eficiência energética (Bizot & Brandão, 2017).

2.2.3.3 Práticas para a redução da produção de resíduos sólidos

Os resíduos sólidos são definidos como “toda e qualquer substância ou objeto de que o detentor se desfaz ou tem a intenção ou obrigação de se desfazer” (Governo de Portugal, 2020). A produção de resíduos sólidos tem impactos ambientais uma vez que são produzidos gases com efeito de estufa para a atmosfera, muitas vezes sem necessidade, mas também económicos pois, por vezes, está-se a deitar fora bens que ainda estão passíveis de serem usados ou reutilizados e que, em alguns casos, são altamente poluentes (como é o caso dos plásticos e das baterias de lítio, etc.) (Silva, 2022).

O Turismo de Portugal (2018) indica que o turismo é responsável pela produção de cerca de 92,4 milhares de toneladas de resíduos por ano. Por forma a gerir os resíduos de forma eficaz, os hotéis devem implementar um plano que acompanhado por uma monitorização dos dados sobre a sua produção irá permitir implementar medidas que reduzam a produção excessiva de resíduos sólidos (Greenview & WTTC, 2022). Os departamentos, dentro de uma unidade hoteleira, onde existe maior produção de resíduos são os escritórios, incluindo receção, e a cozinha, sendo que o primeiro são resíduos à base de papel, metal, cartão, material eletrónico e

tonners e o segundo são materiais orgânicos, embalagens de cartão, plástico e vidro (Silva, 2022).

O turista internacional Europeu produz, pelo menos, 1 quilo de resíduos sólidos por dia e 58% do total de resíduos sólidos produzidos no turismo são feitos na Europa (UNEP, 2003).

Quintas (2014) apresenta várias soluções práticas a fim da redução da produção dos resíduos sólidos, entre elas:

- Utilização de papel reciclado;
- Realização de reciclagem de todo o tipo de papel (branco, cartão, jornal, etc.);
- Utilizar, sempre que possível, ambos os lados do papel nas fotocópias e apenas fotocopiar quando necessário;
- Utilizar tinteiros reciclados ou recicláveis;
- Realização de reciclagem das garrafas e frascos de vidro ou devolver as mesmas aos fornecedores;
- Dar outro fim/reciclar embalagens de metal, por exemplo fazendo suporte de velas;
- Fazer e sensibilizar o hóspede para realizar a separação dos resíduos para que em caso de serem resíduos altamente poluentes, como é o caso das pilhas e das baterias, serem entregues às entidades competentes;
- Dar preferência ao uso de roupa de cama de algodão em vez das fibras sintéticas;
- Optar pela utilização de dispensadores reutilizáveis de champô, gel de banho e similares;
- Dar outra utilidade aos lençóis que já não estejam em condições de serem utilizados (por exemplo fazendo sacos para uso dos hóspedes, em vez dos sacos de plástico);
- Evitar deitar fora os rolos de papel higiênico já começados pelos hóspedes e usá-los nas casas de banho do staff;
- Nas casas de banho comuns, substituir os rolos de papel ou toalhas de mãos pelos secadores elétricos;
- Fazer a reciclagem devida dos óleos de cozinha;
- Minimizar o desperdício alimentar e procurar dar outro uso às sobras de comida (comida para o staff ou destinar a bancos alimentares);
- No caso de não se conseguir evitar a produção de resíduos alimentares, utilizar os mesmos para a realização de compostagem que servirá de fertilizante natural para os jardins do espaço;

- Optar por embalagens livres de plástico ou com valores reduzidos de plástico;
- Evitar embalagens individuais (por exemplo de manteiga, compotas, etc.);
- Substituir, sempre que possível, os guardanapos de papel pelos guardanapos de pano;
- Realizar um manual de procedimentos para evitar o desperdício sólido a adotar pelo staff;
- Realizar formações recorrentes sobre as melhores práticas para todo o staff;
- Dar preferência ao digital, sempre que possível, para transmitir informações aos hóspedes.

2.3 Douro e Região Demarcada: concetualização

2.3.1 Douro: breve caracterização histórica

A história do Douro enquanto região vinícola conta com mais de dois mil anos, remontando já à era dos romanos, que segundo se consta já produziam vinho nas margens do rio, sendo que a produção de vinho esteve interrompida aquando do domínio do território pelos muçulmanos uma vez que ingerir bebidas de teor alcoólico era estritamente proibido pelo Alcorão (Outros Tempos, s.d.). Com a reconquista, foi-se aos poucos voltando às práticas de cultivo da vinha e crê-se que em 1142 surgiu a primeira quinta no Douro, plantada e cultivada pelos monges de Cister, que produziu o “Vinho Cheirante”, mais tarde denominado de vinho do Porto (Outros Tempos, s.d.). Foi, assim, a partir do século XIV que Portugal, enquanto reino, se tornou num grande exportador de vinho, nomeadamente para Inglaterra através do Tratado de Windsor assinado em 1386 que veio estreitar a ligação entre os dois países (Fonseca Porto, s.d.).

Em 1703, com o famoso Tratado de Methuen, a comercialização do vinho do Porto atingia o seu auge, no acordo ficou definido que o vinho que viesse de terras portuguesas seria taxado com um valor mais reduzido comparativamente ao vinho vindo de França, Espanha ou outros destinos (Fonseca Porto, s.d.). A procura pelo vinho do Porto aumentou consideravelmente e com isso surgiram, também, muitas falsificações e fraudes de vinhos de outras regiões e de menor qualidade que se faziam passar pelo tão desejado vinho do Porto (Fonseca Porto, s.d.).

No reinado de D. José I, em 1756, o ministro Sebastião José de Carvalho e Melo (Marquês de Pombal) cria a “Real Companhia Velha”, que teve a exclusividade de produção

bem como de distribuição dos vinhos da região até 1865, consagrando assim a primeira região vinícola demarcada de todo o país e do mundo (Outros Tempos, s.d.). O Marquês de Pombal foi, talvez, das figuras mais importantes em toda a história do Douro e do Vinho do Porto, com a demarcação da região através dos famosos marcos pombalinos que vieram delimitar o território e com a criação da “Real Companhia Velha” veio combater com as tentativas de fraude crescentes da época e, de certa forma, melhorar a qualidade do produto já existente.

A somar às reformas já aplicadas, Marquês de Pombal veio acrescentar, no ano seguinte (1757) a classificação das vinhas consoante a sua qualidade e também tabelou preços para a produção, os vinhos melhores, designados por “Vinhos de Feitoria”, eram enviados para o mercado inglês que pagava mais caro pelos mesmos e os vinhos de menor qualidade, designados por “Vinhos de Ramo”, eram vendidos e consumidos em território nacional (Fonseca Porto, s.d.). Estas reformas trouxeram muita riqueza para os cofres do reino, desenvolveram a região e foram decisivas para que o Vinho do Porto seja considerado a primeira “denominação de origem controlada” de todo o mundo (Fonseca Porto, s.d.).

O vinho do Porto ganhou especial destaque por ser um vinho mais fortificado e, por isso, muito apreciado. Uma vez que o transporte do vinho desde o Alto Douro até ao litoral, de onde era exportado para Inglaterra principalmente, era muito moroso e de travessia difícil, decidiu-se passar a transportar o vinho pelo rio Douro, através dos barcos rabelos (pequenas embarcações de madeira) que serviriam exclusivamente para o propósito do transporte das pipas de vinho até à cidade do Porto onde ficariam armazenadas em caves até à sua exportação, para a sua melhor conservação era adicionada aguardente vínica aquando da sua fermentação, o que vem dar ao vinho um sabor diferente, adocicado e que se tornou tão característico. Foi devido à grande maioria do vinho, dessa qualidade, que vinha do Douro ficar armazenado na cidade do Porto, antes de seguir viagem, que o mesmo ganhou a designação que hoje se conhece de Vinho do Porto (Fonseca Porto, s.d.). Uma outra descoberta, do século XVIII, teve uma larga importância no modo de conservação e armazenamento do vinho do porto: a garrafa cilíndrica e mais alta. Este tipo de garrafa permitiu que, alguma parte, do vinho deixasse de ser armazenado nas pipas e passasse a ser armazenado diretamente nas garrafas, colocando-as na horizontal, o que deu origem ao nobre vinho Vintage, que é o único vinho do Porto que faz o seu processo de fermentação e amadurecimento em garrafa em vez de na madeira, tornando o seu paladar diferente dos restantes (Fonseca Porto, s.d.).

As décadas de 60 e 70 do século XIX foram particularmente difíceis para os produtores de vinho no Douro, ficando para sempre marcados como as décadas da chegada da filoxera. Esta doença norte-americana, mortal para as videiras, chegou ao Douro por volta do ano de 1868 e veio dizimar grande parte das vinhas da região e arrasar monetariamente os seus proprietários (Fonseca Porto, s.d.). Surgiu, assim, uma figura importantíssima e incontornável de toda a história do Douro: a “Ferreirinha”. Dona Antónia Adelaide Ferreira, ou popularmente conhecida como “Ferreirinha”, foi um exemplo de inovação, empreendedorismo e astúcia no feminino. Nascida no seio de uma família de posse duriense, Dona Antónia detinha grande parte das vinhas da região, que com a chegada da filoxera ficaram ameaçadas e que, por isso, levou à sua decisão de viajar até Inglaterra para estudar a doença que estava a destruir toda a produção do Douro (Fonseca Porto, s.d.). À sua chegada a Portugal, implementou a enxertia das vinhas com uma espécie de vinha americana que era imune à filoxera, esta inovadora solução veio combater a doença e dar resistência às vinhas da região, permitindo a sobrevivência da produção vinícola até aos dias de hoje (Fonseca Porto, s.d.). Atualmente a marca “Ferreirinha” é das mais conceituadas a nível nacional e internacional, ganhando todos os anos prémios de mérito pelos seus vinhos.

Uns anos mais tarde, em 1933, o governo português decide criar o IVP (Instituto do Vinho do Porto) que atualmente se denomina de IVDP (Instituto dos Vinhos do Douro e Porto), com objetivo de controlar a produção e venda de vinho do Porto regulando a sua qualidade e quantidade (Fonseca Porto, s.d.).

Atualmente, tem sido cada vez maior o investimento na vinha na região do Douro, procurando modernizar uma prática ancestral que por si só acarreta vários desafios pelo seu declive e geomorfologia marcada por terrenos de grande inclinação, com socacos estreitos, clima muito próprio e de terra xistosa, dando grande louvor a quem trabalha todos os dias nessas condições para produzir o excepcional vinho do Douro e o tão apreciado vinho do Porto. Por todos estes motivos de otimização dos recursos naturais aliados à grande determinação de quem trabalha as terras, o Alto Douro Vinhateiro foi classificado, em 2001, como “Património da Humanidade da Unesco” (UNESCO, s.d.).

2.3.2 Região Demarcada do Douro

A Região Demarcada do Douro (RDD), conta com uma extensão de aproximadamente 250 000 hectares de terreno que vão desde Barqueiros, em Mesão Frio, a Barca d`Alva, em Figueira de Castelo Rodrigo, (Museu do Douro, s.d.), situa-se no nordeste de Portugal, nos distritos de Vila Real, Viseu, Bragança e Guarda, na bacia hidrográfica do Douro e está dividida em três sub-regiões, todas elas de características distintas (Clube Vinhos Portugueses, s.d.).

Figura 2.8 - Sub-regiões da Região Demarcada do Douro



Fonte: Site oficial do IVDP (s.d.)

A sub-região do Baixo Corgo, é a mais chuvosa e de clima mais temperado onde, regida sob influência da serra do Marão, estão situados os terrenos mais férteis e que, por isso, geram os vinhos mais leves e jovens (Portugal Patrimónios da Humanidade, 2013). O Cima Corgo caracteriza-se por ser uma sub-região onde a o clima é mais seco e quente do que o do Baixo Corgo, criando vinhos mais encorpados e concentrados, sendo, por isso, o sítio ideal para produzir o vinho do Porto e é aí que se situa a grande maioria das quintas onde é possível degustar o mesmo (Portugal Patrimónios da Humanidade, 2013). Por último, o Douro Superior é a maior das três sub-regiões e caracteriza-se por ter o clima mais quente e árido das três, sendo aqui que se produz grande parte dos melhores vinhos do Porto Vintage (Portugal Patrimónios da Humanidade, 2013).

2.3.3 Douro: Património Mundial da UNESCO

Apesar da RDD ser toda ela de extrema importância para os concelhos e distritos que a delimitam quer pelo seu cariz patrimonial, paisagístico quer pelo cariz económico, apenas uma área reduzida a 13 concelhos (Alijó, Armamar, Carrazeda de Ansiães, Lamego, Mesão Frio, Peso da Régua, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, São João da Pesqueira, Tabuaço, Torre de Moncorvo, Vila Nova de Foz Côa e Vila Real) foi classificada como Património Mundial da UNESCO a 14 de dezembro de 2001 (Clube dos Vinhos Portugueses, s.d.).

Dos 250 000 hectares de terreno da Região Demarcada do Douro, apenas 42 000 estão cultivados com vinha, sendo que 36 000 hectares desses são em encosta o que torna tão penoso o seu cultivo, e apenas 10% dessa área, cerca de 25 000 hectares, é classificada pela UNESCO (LADPM, s.d.).

Figura 2.9 - Representação da área classificada pela UNESCO



Fonte: Site do Portugal Patrimónios (s.d.)

Alguns dos critérios para a classificação foram: o facto de já se produzir vinho na região do Alto Douro há mais de 2 mil anos e a paisagem envolvente ter sido moldada pela mão humana ao abrigo desse cultivo, através de socalcos que permitem o cultivo da vinha em terrenos acidentados e com grande declive; a paisagem em si ser ela própria uma representação extraordinária da tradicional vinha europeia; os elementos naturais que o envolvem, a falta de

água, o declive do terreno, a xistosidade da terra, as temperaturas abrasadoras do verão e gélidas do inverno; as quintas tão típicas; a autenticidade característica desta região; e a qualidade dos vinhos que aqui se produzem e que tanta popularidade têm desde há séculos (UNESCO, 2001).

No entanto, com esta classificação para além da notoriedade, reconhecimento e destaque, acrescem também muitas responsabilidades para a governação local e nacional e para todas as grandes empresas e pequenos agricultores de manter o património seguindo as normas da sustentabilidade e preservação ambiental e patrimonial (UNESCO, 2001).

3. Metodologia

A metodologia caracteriza-se por ser um conjunto de técnicas/métodos que servem de fio condutor na execução do processo de investigação científica (Vaz Freixo, 2011).

A presente investigação caracteriza-se por ser do tipo exploratório. É considerado exploratório pelo facto de haver, ainda, poucos estudos sobre a temática da sustentabilidade em hotelaria na Região Demarcada do Douro e da natureza da investigação ser a documentação das práticas que estão a ser aplicadas ao nível da sustentabilidade nos hotéis da RDD (Fortin, 2003).

O presente capítulo destina-se a expor a metodologia utilizada ao longo do desenvolvimento da dissertação. Uma vez definido que o objetivo primordial da investigação é identificar os contributos da hotelaria para a preservação ambiental e patrimonial da Região Demarcada do Douro e os objetivos específicos os de refletir sobre a temática da sustentabilidade com destaque para o turismo e a hotelaria; identificar as políticas nacionais e internacionais que abarquem a sustentabilidade e a preservação ambiental; e apresentar boas práticas de sustentabilidade ambiental que possam ser seguidas pelos hotéis da região, foi realizada, primeiramente, uma recolha e análise da literatura, dos vários autores e investigações nas áreas do turismo, hotelaria, da sustentabilidade e do património duriense, através da base de dados da plataforma Scopus, bem como de documentos de organizações internacionais e nacionais de relevo para a temática, como é o caso das Nações Unidas, da Organização Mundial do Turismo e do Turismo de Portugal.

A segunda parte da investigação prende-se com a elaboração de um inquérito por questionário, baseado nos critérios da GSTC para os hotéis (Apêndice S) (GSTC, 2016), de natureza fundamentalmente quantitativa, enviado para todos os hotéis de 3, 4 e 5 estrelas da Região Demarcada do Douro através da plataforma *Google Forms*. A escolha da realização de um questionário deveu-se ao facto de o mesmo ser uma técnica bastante fiável e rigorosa para obter informação, que permite e possibilita o anonimato nas respostas o que poderá significar que as mesmas sejam mais honestas e realistas (Vaz Freixo, 2011).

No respeitante ao questionário ele caracteriza-se por ter 29 perguntas distribuídas por 5 secções. As questões são fundamentalmente de natureza fechada, contudo 4 delas caracterizam-se por ser de natureza aberta. Estas quatro questões foram tratadas através da análise de conteúdo categorial (Bardin, 2015), sendo que duas delas tiveram o tratamento dos dados inviabilizados por escassez de respostas.

Após a recolha dos dados obtidos na plataforma *Google Forms*, os mesmos foram inseridos no software *IBM SPSS Statistics 28.0.1* para Windows, onde foram tratados através de análises descritivas por frequências e análise de conteúdo (Bardin, 2015). Segue-se a análise dos dados e discussão dos resultados obtidos.

Por último, são apresentadas soluções e práticas de sustentabilidade, englobando os 3 pilares, que poderão ser aplicadas no contexto real dos hotéis, quer da Região Demarcada do Douro, quer dos restantes que pretendam melhorar os seus níveis de desempenho face à sustentabilidade, assim como são apresentadas as conclusões finais da investigação.

3.1 Recolha de dados

Como abordado anteriormente, o método de investigação escolhido foi o inquérito por questionário, onde o objetivo foi o de depreender as práticas sustentáveis que estão a ser aplicadas nos hotéis instalados na Região Demarcada do Douro (RDD) e se a hotelaria nesta região contribui para a preservação ambiental e patrimonial da mesma.

Para tal foi feita uma análise da literatura disponível, em específico dos critérios do GSTC para os hotéis, onde são previstos os indicadores que os hotéis devem ter em conta no desenvolvimento da sua atividade (GSTC, 2016). O questionário foi, assim, desenvolvido com base nesses critérios através da plataforma online *Google Forms*, por ser uma plataforma de simples acesso e de resposta intuitiva e fácil.

O questionário divide-se em 5 secções. Primeiramente os inquiridos encontram informação relativa à investigação e explicação da tipologia de perguntas que irão encontrar ao longo do questionário (Apêndice A). As questões são de categoria factual (Vaz Freixo, 2011, p.199), de natureza fundamentalmente quantitativa, de forma aberta e fechada. Foi utilizada a escala de Likert de 5 níveis, em que 1 corresponde a muito pouco e 5 a muito elevado, que permite ao inquirido exprimir em que medida está de acordo ou desacordo com a afirmação apresentada (Vaz Freixo, 2011, p.213). Na primeira secção são apresentadas questões de caracterização da unidade hoteleira, com perguntas como a categoria a que pertence, número de quartos, etc., por forma a disponibilizar um ponto de partida para a análise de dados (Apêndice A). A secção seguinte serve como contextualização da temática da sustentabilidade e conta com perguntas como a escala de importância dada à sustentabilidade, se existem planos de ação para o desenvolvimento sustentável, etc. (Apêndice A). Por último, as restantes secções

estão divididas segundo os três pilares da sustentabilidade, o pilar ambiental em primeiro lugar onde se preza recolher dados das práticas ambientais que estão a ser desenvolvidas, em seguida o pilar social que consta com questões de intuito a perceber as práticas desenvolvidas e em desenvolvimento a nível social e, por último, o pilar económico contando, também ele, com questões de forma a detetar as práticas de sustentabilidade económica que estão a ser desenvolvidas pelos hotéis da região (Apêndice A).

Como método de aplicação do questionário optou-se por contactar os hotéis por chamada telefónica, onde se estabeleceu um diálogo com os diretores e/ou gestores e/ou responsáveis a quem se explicou o objetivo e o contexto da investigação e se pediu o auxílio e contribuição para o estudo. Ao longo do processo de contacto telefónico alguns hotéis afirmaram que não iriam contribuir para a investigação por não estarem interessados ou por não terem disponibilidade. Após recolhidos os endereços de email das entidades responsáveis, foi feito o envio do link do questionário para que o contributo fosse realizado. O questionário foi aplicado nas datas compreendidas entre 13 de junho de 2023 e 6 de julho de 2023.

3.2 População e amostra

Uma vez escolhido o tema e o objetivo da presente dissertação, ficou decidido que a investigação recairia sobre as unidades hoteleiras da Região Demarcada do Douro. Sendo que a mesma padece de vários critérios e normas, apenas uma área reduzida a 13 concelhos (Alijó, Armamar, Carrazeda de Ansiães, Lamego, Mesão Frio, Peso da Régua, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, São João da Pesqueira, Tabuaço, Torre de Moncorvo, Vila Nova de Foz Côa e Vila Real) é que fazem parte desta região. Assim sendo foi realizada uma pesquisa aprofundada na base de dados do Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos (RNET) com o objetivo de recolher o número e contacto dos hotéis da zona demarcada de forma segura e confiável. A RDD conta com 49 hotéis com categoria de 2, 3, 4 e 5 estrelas, com predominância para os hotéis de 4 estrelas (RNET, 2023).

Por não se considerar relevante incluir os hotéis de 2 estrelas na investigação, derivado à grande maioria serem propriedade individual e de pequena dimensão o que poderia tornar mais difícil a aplicação de medidas sustentáveis, os mesmos não fizeram parte da amostra.

O método de amostragem escolhido caracteriza-se por ser não-casual ou dirigida por conveniência (Magalhães Hill & Hill, 1998) aos gestores e/ou diretores e/ou responsáveis dos

36 hotéis de 3, 4 e 5 estrelas da Região Demarcada do Douro. Dos 36 hotéis para o qual se precedeu ao envio do questionário, obteve-se 27 respostas válidas, sendo que 8 não se disponibilizaram a participar no estudo.

3.3 Tratamento dos dados

Finalizada a fase de aplicação do questionário, foram extraídos os dados do *Google Forms* para uma *Folha de Cálculo do Microsoft Excel* por forma a compor e organizar os dados para serem inseridos em *SPSS*. Recorreu-se ao programa *SPSS* para desenvolver uma análise descritiva por frequência onde foram retiradas tabelas de frequências relativas e absolutas, tabelas com indicação de média, moda, desvio padrão, valor mínimo e máximo, gráficos circulares, gráficos de barras e de barras agrupadas e também tabelas de tabulação cruzada que fazem o relacionamento entre duas variáveis.

4. Apresentação e análise dos resultados

A amostra de 27 hotéis que responderam ao questionário é constituída predominantemente por hotéis de 4 estrelas, com uma percentagem de 63%, seguida dos hotéis de 3 estrelas, com uma percentagem de 22,2 % e, por último, os hotéis de 5 estrelas que com menos representatividade contam com uma percentagem de 14,8% (tabela 4.1).

Tabela 4.1- Categoria em que o hotel se insere

		Frequência	%	% válida	% acumulativa
Válido	3 estrelas	6	22,2	22,2	22,2
	4 estrelas	17	63,0	63,0	85,2
	5 estrelas	4	14,8	14,8	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria

Relativamente à questão se faz parte de alguma cadeia ou grupo hoteleiro, a grande maioria (85,2%) respondeu que não e apenas 14,8% respondeu afirmativamente (tabela 4.2). Constata-se, assim, que as unidades hoteleiras da Região Demarcada do Douro respondentes se caracterizam, na sua maioria, por unidades individuais e particulares. A pergunta seguinte do questionário dirigia-se aqueles que tinham respondido afirmativamente à anterior e visava saber quais as cadeias ou grupos hoteleiros. Das quatro respostas afirmativas, uma pertence ao grupo “Intercontinental Hotels Group” (IHG), outra pertence ao “The Fladgate Partnership”, uma outra indicou que faz parte do grupo “Vila Galé” e a última não indicou a cadeia ou grupo hoteleiro (Apêndice B).

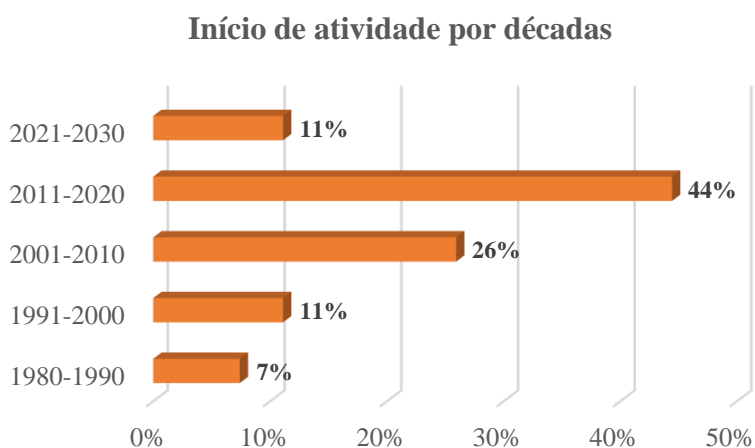
Tabela 4.2-Cadeia ou grupo hoteleiro

		Frequência	%	% válida	% acumulativa
Válido	Não	23	85,2	85,2	85,2
	Sim	4	14,8	14,8	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração própria

Foi questionado qual o ano em que o hotel iniciou atividade, ao qual se atestou que dos 27 hotéis inquiridos, o mais antigo viu a sua abertura no ano de 1982 e o mais recente abriu portas em 2022 (Apêndice C). Ao se analisar a abertura ou início de atividade dos hotéis da RDD por décadas pode-se verificar que a década onde mais hotéis iniciaram atividade foi de 2011 a 2020 com 44%, seguida da década anterior (2001 a 2010) com 26% e a década com menor número de hotéis a iniciaram atividade foi a de 1980 e 1990 (figura 4.1).

Figura 4.1-Início de atividade por décadas



Fonte: Elaboração própria

Na tabela 4.3 consta o número médio da variável “número de quartos”, “número de camas” e “número de colaboradores” por categoria de 3, 4 ou 5 estrelas. Verifica-se que os hotéis de 3 estrelas inquiridos têm, em média, 36 quartos, 69,2 camas e 18,8 colaboradores. Os hotéis de 4 estrelas, alvo de estudo, possuem em média 45,8 quartos, 102,9 camas e 23,4 colaboradores. Relativamente aos hotéis de 5 estrelas analisados, retira-se que em média têm 52 quartos, 74 camas e 94 colaboradores.

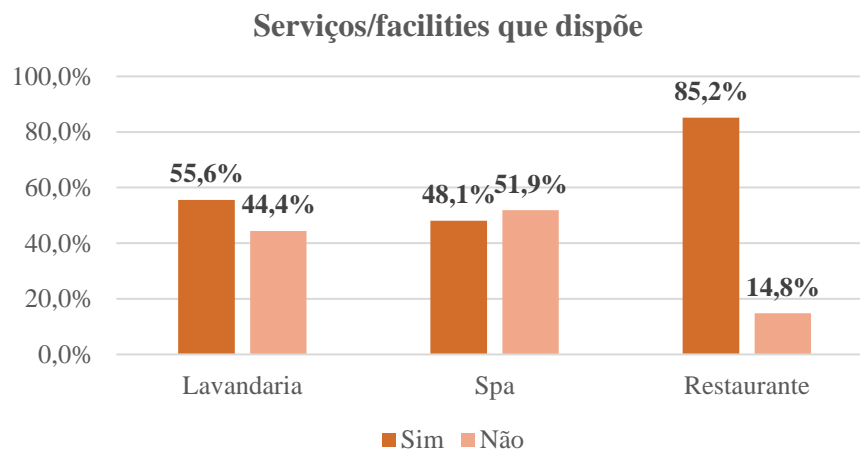
Tabela 4.3- Número médio por categoria

Média de:	Categoria		
	3 estrelas	4 estrelas	5 estrelas
Número de quartos	36	45,8	52
Número de camas	69,2	102,9	74
Número de colaboradores	18,8	23,4	94

Fonte: Elaboração própria

A questão seguinte do questionário implementado visava detetar a existência ou não dos serviços/facilities de “Lavandaria”, “Spa” e “Restaurante” (figura 4.2). Verifica-se que o serviço/facility mais comum nos hotéis inquiridos é o “Restaurante” com 85,2% dos hotéis a indicarem que possuem pelo menos um nas suas instalações. Mais de metade dos hotéis inquiridos (55,6%) também referiram que dispõem de “Lavandaria” nas suas instalações. Somente o serviço/facility de “Spa” registou uma percentagem ligeiramente maior, 51,9%, dos hotéis que indicaram que não possuem esse serviço.

Figura 4.2-Serviços/facilities que dispõe

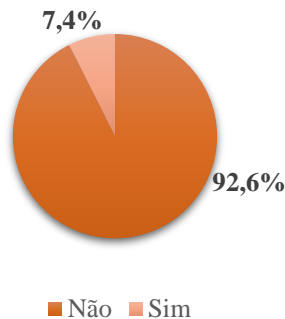


Fonte: Elaboração própria

Quando questionados relativamente a terem usufruído de financiamento Nacional e/ou Europeu com vista ao investimento em práticas sustentáveis, 92,6% dos inquiridos responderam que não recorreram a nenhum financiamento e apenas 7,4% responderam afirmativamente (figura 4.3). No entanto, os 7,4% que responderam que tinham recorrido a financiamento, quando questionados, em seguida, qual o financiamento, não indicaram o mesmo (Apêndice D).

Figura 4.3- Financiamento Nacional e/ou Europeu

Recorreu a financiamento Nacional e/ou Europeu com vista ao investimento em práticas sustentáveis



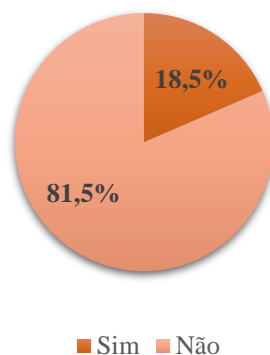
Fonte: Elaboração própria

Na secção seguinte do questionário, relativa à “Sustentabilidade”, optou-se por iniciar com a questão “O hotel foi construído sob algum curso de água?”, à qual todos os inquiridos responderam que não (Apêndice E). A questão indicada teve como base a secção A7.2 alínea F dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

A segunda questão (figura 4.4) da secção “Sustentabilidade” do questionário aplicado teve como base literária a secção A2 dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016) e prende-se com a existência ou não de um selo ou certificado sustentável por parte do hotel, à qual 81,5% respondeu que não possui nenhum selo ou certificado.

Figura 4.4- Selo ou certificado sustentável

Selo ou certificado sustentável

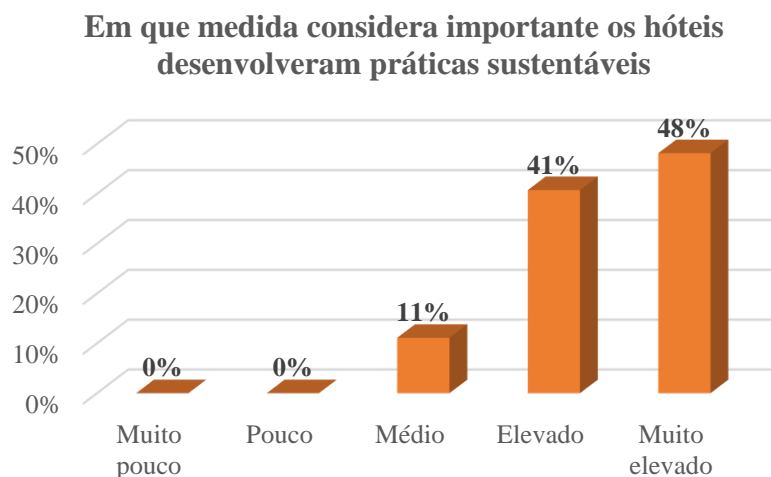


Fonte: Elaboração própria

Subjacente à questão anterior, a pergunta seguinte visa detetar quais os selos ou certificados que os hotéis que responderam afirmativamente anteriormente têm. Também ela com base na secção A2 dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016), obtiveram-se os seguintes resultados: dos 5 hotéis com certificados, apenas um indicou o nome do mesmo (Eco-hotel), um indicou que não sabia o nome do certificado ou selo que dispunha, um outro hotel indicou que possui vários mas sem entrar em detalhes relativamente ao nome e por último, as respostas dos restantes dois hotéis foram consideradas inválidas por não responderem ou indicarem unidades numéricas (Apêndice F).

O gráfico de barras em baixo apresentado (figura 4.5) representa os níveis de importância que os hotéis atribuíram à variável em causa (“importância de os hotéis desenvolverem práticas sustentáveis”) segundo a escala de Likert de 5 pontos. Esta questão parte dos critérios da GSTC para os hotéis, mais concretamente da secção A4, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016). Constata-se, assim, que quase a totalidade dos hotéis da RDD considera importante o desenvolvimento de práticas sustentáveis (48% indicou o nível 5-Muito elevado e 41% indicou o nível 4-Elevado).

Figura 4.5- Em que medida considera importante os hotéis desenvolverem práticas sustentáveis

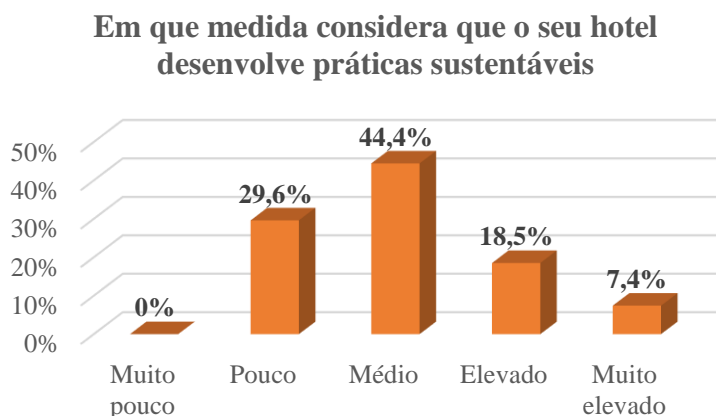


Fonte: Elaboração própria

Quando questionados acerca da medida em que o seu hotel desenvolvia práticas sustentáveis (figura 4.6) os números afastam-se do verificado na questão anterior, com maior incidência nos níveis 3- Médio (com 44,4%) e 2- Pouco (com 29,6%). Constata-se que muito

embora a grande maioria dos hotéis inquiridos considere importante o desenvolvimento de práticas sustentáveis, na prática a maior parte deles considera que desenvolve pouco ou medianamente práticas que sejam sustentáveis. Esta questão foi organizada com base na secção A4 dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

Figura 4.6- Em que medida considera que o seu hotel desenvolve práticas sustentáveis



Fonte: Elaboração própria

Uma vez questionados sobre a medida em que classificariam a arquitetura do hotel à semelhança das restantes construções da região, 55,6% dos hotéis responderam nível 5-Muito elevado, significando que consideram que o seu hotel assume a identidade arquitetónica da região em que está inserido, 33,3% dos hotéis responderam que a arquitetura do hotel é de nível 3-Médio e 3,7% classificou que o hotel é arquitetonicamente Muito pouco, Pouco ou Elevado semelhante às restantes construções da RDD (Apêndice G). Esta questão, inserida no questionário, remonta à secção A7.3, alínea A dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

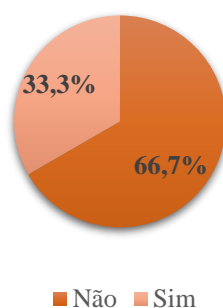
A questão seguinte foi realizada em consonância com a secção A7.3, alínea A dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no anexo 1 (GSTC, 2016) e tem como objetivo detetar em que medida os hotéis de 3, 4 e 5 estrelas da RDD utilizaram produtos e técnicas autóctones na construção da unidade. Perante as respostas obtidas, constata-se que o nível mais atribuído pelos inquiridos foi o médio com 40,7% dos hotéis, seguido do nível elevado com 29,6% dos hotéis, em último, com menor percentagem de hotéis está o nível 1-Muito pouco com 3,7% (Apêndice H).

Contando igualmente com uma questão relativa à decoração do hotel ir ao encontro à cultura da RDD, realizada com base nas secções A7.3 e C3, alínea A dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016), o nível mais atribuído pelos inquiridos foi o 5-Muito elevado, com 44%, seguido do nível 3-Médio, com 29,6%, do nível 4-Elevado, com 18,5% e do nível 2-Pouco com 7,4% (Apêndice I). Consta-se que grande parte dos hotéis da RDD utilizam elementos locais e que transmitem a cultura da região na decoração do hotel.

Relativamente à questão “o hotel dispõe de planos de ação e medidas para o desenvolvimento sustentável?”, 66,7% dos inquiridos respondeu que não e apenas 33,3% respondeu afirmativamente (figura 4.7). Esta questão foi elaborada com base nos critérios da GSTC para os hotéis anunciados na secção A1, alínea A, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016). Na questão consequente “se respondeu afirmativamente à questão anterior, os planos de ação contemplam os 3 pilares da sustentabilidade (social, económico e ambiental) bem como situações de risco ou inesperadas?”, 25,9% respondeu que sim e 11,1% respondeu que não (Apêndice J). A seguinte pergunta foi pensada tendo por base a secção A1, alíneas B e C dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

Figura 4.7-Planos de ação ou medidas para o desenvolvimento sustentável

Tem planos de ação e medidas para o desenvolvimento sustentável

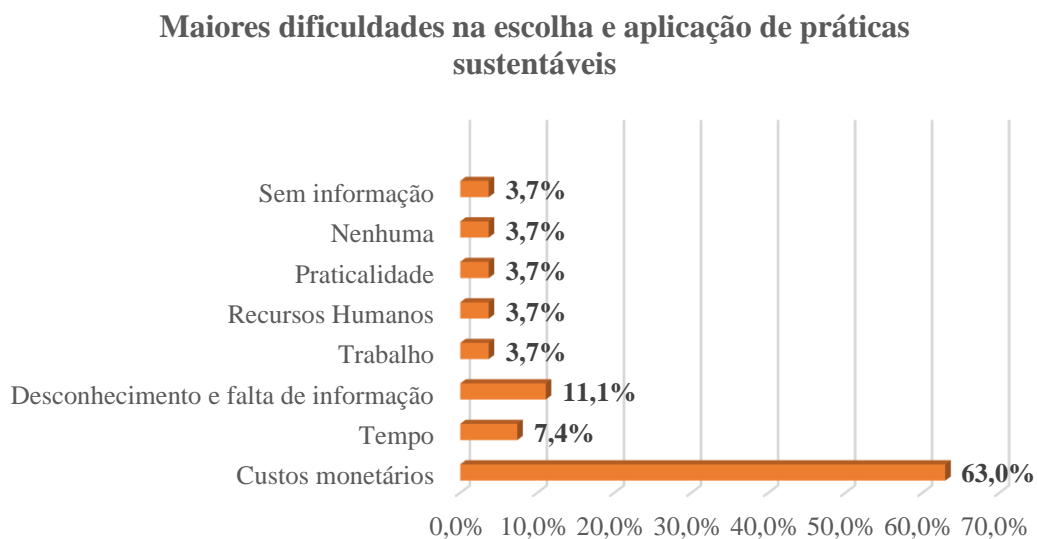


Fonte: Elaboração própria

A última questão da secção “sustentabilidade” é relativa às maiores dificuldades que os hotéis enfrentam, no seu contexto real, na execução e aplicação de práticas que sejam sustentáveis. Para uma análise mais fácil e de melhor perceção foram realizadas 9 categorias com base nas respostas obtidas (figura 4.8). A maior dificuldade verificada pelos hotéis de 3, 4 e 5 estrelas da RDD é o custo monetário que a implementação de práticas sustentáveis acarreta,

com 63% de percentagem absoluta. De seguida a maior dificuldade apresentada é a falta de informação relativamente a essas práticas e também o desconhecimento por parte dos colaboradores e dos gestores, com uma percentagem de 11,1%. A dificuldade “tempo” obteve uma percentagem de 7,4% atribuições nas respostas. As dificuldades de “praticalidade”, “falta de recursos humanos” e o “trabalho que têm que dispor”, todas, com 3,7% de percentagem absoluta. Por último houve, ainda, uma percentagem de 3,7% que indicou que não tinha dificuldade nenhuma em implementar práticas sustentáveis e respostas que não continham informação passível de ser retirada.

Figura 4.8- Maiores dificuldades na escolha e aplicação de práticas sustentáveis



Fonte: Elaboração própria

Segue-se a secção “Pilar ambiental” do questionário aplicado, onde se encontram questões relacionadas com este pilar. A tabela 4.4, representada mais abaixo, faz a relação entre as medidas de sustentabilidade ambiental aplicadas no hotel e a variável “Categoria em que o hotel se insere” com base nos resultados obtidos através de uma tabulação cruzada realizada em SPSS.

A primeira alínea da questão número 1 desta secção é relativa à medida em que os hotéis executam a prática sustentável de utilização de “Lâmpadas LED”, tendo por base a secção D1.3 alínea D dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016). Constata-

se que a esta questão apenas foram atribuídos 3 níveis (Médio, Elevado e Muito Elevado) e que o nível mais atribuído foi o 5-Muito Elevado. Uma vez que o número de hotéis em cada categoria não é uniforme, foi necessário realizar um cálculo da proporção (%) do peso que cada categoria representa nos diferentes níveis por forma a se conseguir analisar de forma mais correta. Assim, sendo, verifica-se que os hotéis de 5 estrelas, apesar de serem menos que os restantes, foram os que mais indicaram o nível 5 e 4 de utilização de Lâmpadas LED nas suas instalações (75% e 25% respetivamente), em proporção ao seu valor total, seguidos dos hotéis de 3 estrelas com 67% e 17%. Apura-se, também, que os hotéis de 4 estrelas foram os que mais indicaram o nível 3-Médio de utilização de Lâmpadas LED com um valor de 24%, em proporção ao seu valor total. De uma maneira geral, assume-se que, perante as respostas obtidas, grande parte dos hotéis inquiridos utilizam Lâmpadas LED nas suas instalações. Analisando de uma forma geral (Apêndice R) os hotéis inquiridos encontram-se numa posição favorável no que diz respeito à utilização de lâmpadas LED uma vez que 66,67% dos 27 hotéis inquiridos indicaram o nível 5 (muito elevado) de utilização dessa prática.

Em seguida, foi pedido aos inquiridos para avaliar em que medida dispunham de “Sensores de Luz e Movimento”, pergunta derivada da secção D1.3 alínea D dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016). Uma vez obtidas as respostas, realizou-se à semelhança da pergunta anterior, uma tabulação cruzada em SPSS for forma a fazer a relação entre a variável em estudo e a variável “Categoria em que o hotel se insere”. A esta questão foram atribuídos os 5 níveis da escala de Likert, indicando que as respostas serão mais dispersas. Verifica-se que o nível mais atribuído foi o nível 1-Muito Pouco, sendo os hotéis de 3 estrelas os com maior representatividade (67% em proporção ao seu total) seguido dos hotéis de 5 estrelas (50% em proporção ao seu total). Em segundo lugar, como nível mais atribuído, está o nível 5-Muito Elevado com os hotéis de 4 estrelas na liderança (29% em proporção ao seu valor total). Constata-se, mediante as respostas dadas, que quase metade dos hotéis inquiridos (13 hotéis em 27) dispõe muito pouco de sensores de luz e movimento nas suas instalações. Constata-se que quanto ao nível de utilização de sensores de luz e movimento esta prática ainda se encontra pouco desenvolvida nos hotéis inquiridos uma vez que mais de metade dos mesmos indicou nível 3 (médio) da escala de Likert ou inferior (Apêndice R).

Segue-se a variável “reutilização de toalhas e roupões”. Esta questão tem como base as secções D1.3 alínea D e D1.4 alínea D dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016). Nesta questão foram atribuídos 3 níveis (Médio, Elevado e Muito Elevado). O nível com mais respostas foi o nível 4-Elevado, com um empate de representatividade entre

os hotéis de 3 e 5 estrelas (ambos com 50% em proporção ao seu valor total), seguido do nível 5-Muito Elevado onde os hotéis de 4 estrelas obtiveram maior representatividade (47% em proporção ao seu total). De uma maneira geral, é feita uma reutilização frequente de toalhas e roupões nos hotéis objeto do estudo, com uma percentagem de 85,18% dos hotéis a indicarem nível 4 (elevado) e nível 5 (muito elevado) (Apêndice R).

A questão que se segue no questionário foi retirada da secção D1.2 alíneas B e A dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016) e tem como objetivo identificar em que medida os hotéis utilizam “dispensadores reutilizáveis de champô, gel de banho e similares”. A esta pergunta obteve-se uma gama de respostas mais ou menos dispersas pelos 5 níveis da escala de Likert. No entanto, destaca-se o nível 1-Muito Pouco com 15 dos 27 hotéis inquiridos a atribuírem este nível, sendo que a categoria de hotel com maior proporção foi a de 3 estrelas (com 67%) seguida dos de 4 estrelas (com 59%). A categoria de hotel com maior proporção no nível 5-Muito Elevado foi a de 5 estrelas com 50%. Apura-se, assim, que mais de metade dos hotéis inquiridos (55,56%) utilizam muito pouco (nível 1) dispensadores reutilizáveis de champô, gel de banho e similares nas suas instalações (Apêndice R).

Em seguida foi perguntado, aos inquiridos, em que medida dispunham de um sistema de “poupança de água nas torneiras dos lavatórios” à qual se obteve respostas em todos os níveis da escala de Likert. Esta questão foi baseada na secção D1.4 alínea D dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016). Examina-se que o nível mais atribuído foi o nível 1-Muito Pouco (com 48,15% dos hotéis inquiridos a indicarem a mesma) e os níveis menos atribuídos foram o 2-Pouco e o 5-Muito Elevado ambos com 11,11% dos hotéis inquiridos a indicarem a mesma (Apêndice R). A categoria de hotel com maior proporção de hotéis no nível 1-Muito Pouco foi a de 5 estrelas com 75%. Apesar de a categoria de 5 estrelas ser a com maior proporção de nível 1 também é a categoria com maior proporção de nível 5-Muito Elevado (com 25%). Apura-se que ainda há um grande número de hotéis que dispõe muito pouco (nível 1) de sistemas de poupança de água nas torneiras dos lavatórios das suas instalações (Apêndice R).

Em conformidade com a anterior, elaborou-se uma outra questão relacionada com a “poupança de água nas torneiras dos duches” onde os inquiridos indicaram em que medida dispunham de um sistema que lhes permitisse poupar água nas torneiras dos duches, à semelhança da anterior também esta questão foi elaborada mediante a secção D1.4 alínea D dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016). A esta questão foram

atribuídos os 5 níveis da escala de Likert. Fazendo uma análise de tabulação cruzada entre a variável “categoria em que o hotel se insere” e “poupança de água nas torneiras dos duches” pode-se constatar que o nível mais atribuído foi o nível 1-Muito Pouco com os hotéis de 5 estrelas a liderarem em proporção (75%) seguidos pelos hotéis de 3 estrelas (67%) e por último dos de 4 estrelas com 65%. Verifica-se que 66,67% dos hotéis inquiridos dispõe muito pouco (nível 1) de um sistema de poupança de água nas torneiras dos duches, o que constitui mais de metade do número total de hotéis inquiridos (Apêndice R).

Relativamente à questão “(...) dispõe de um sistema de poupança de água nas sanitas”, foi pedido aos inquiridos que avaliassem em que medida aplicavam essa prática nas suas instalações. Foram atribuídos os 5 níveis da escala de Likert. Analisa-se que: o nível mais atribuído, à semelhança das anteriores, foi o nível 1-Muito Pouco com 37,04% (Apêndice R), sendo que os hotéis com maior representatividade neste nível foram os de 3 e 5 estrelas, ambos com 50% em proporção ao seu total; em segundo lugar, de muito perto, segue-se o nível 3-Médio com 29,63% (Apêndice R), sendo que a maior representatividade se foca nos hotéis de 3 estrelas com 50% de percentagem de proporção face ao seu total; os hotéis de 4 estrelas foram a categoria que esteve mais dispersa na atribuição de níveis; os hotéis de 5 estrelas foram, em proporção ao seu total, os que mais representatividade tiveram de nível 5-Muito Elevado. Apesar de nesta variável se verificar que um número considerável de hotéis (inquiridos) utilizada médio, elevado ou muito elevado (níveis 3, 4 e 5) um sistema de poupança de água nas sanitas, ainda existem um número notável de hotéis que indica que dispõe muito pouco (nível 1) desse mesmo sistema de poupança de água (Apêndice R). Esta questão foi elaborada segundo a secção D1.4 alínea D dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

À questão “Classifique em que medida dispõe de um sistema de reaproveitamento de águas”, obteve-se as seguintes respostas: a grande maioria das respostas foram de nível 1-Muito Pouco da escala de Likert com um valor de 70,37% (Apêndice R), sendo os hotéis de 5 e 4 estrelas os que possuem uma maior proporção face ao seu total (75% e 71% respetivamente); apenas 1 hotel indicou o nível 5-Muito Elevado; todas as categorias (3, 4 e 5 estrelas) tiveram maior representatividade no nível 1. Conclui-se que a maioria dos hotéis inquiridos dispõe muito pouco (nível 1) de um sistema de reaproveitamento de águas (Apêndice R). A questão abordada foi baseada na secção D1.4 alínea D dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

A tabela abaixo representada (4.4) permite analisar as respostas dadas à questão “(...) em que medida dispõe de um serviço de minibar apenas a pedido” e fazer uma relação com a variável “categoria em que o hotel se insere”. Esta questão foi elaborada segundo a secção D1.3 alínea D dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016). Obteve-se respostas em 4 dos 5 níveis da escala de Likert (apenas não tendo sido atribuído o nível 4). Verifica-se que apesar de o nível 1-Muito Pouco ser o que conta com mais respostas (55,56%) o nível 5-Muito Elevado vem logo de seguida com 37,04% de atribuições (Apêndice R). Os hotéis de 5 estrelas, inquiridos, foram a categoria que mais representatividade, em proporção ao seu total, teve no nível 1-Muito Pouco (75%), e os hotéis de 4 estrelas, inquiridos, foram a categoria que em maior proporção indicaram o nível 5-Muito Elevado (41%) face às restantes.

A pergunta que se segue no questionário é “em que medida têm janelas de vidro duplo”, tendo sido elaborada com base nas secções A7.3 e D1.3 alínea D dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016), tem como objetivo apurar, como a própria pergunta indica, em que medida os hotéis de 3, 4 e 5 estrelas da RDD inquiridos dispõe de janelas de vidro duplo nas suas instalações. Para realizar a análise foi realizada uma tabela de análise cruzada com a variável “categoria em que o hotel se insere”. Pode-se constatar que o nível mais atribuído foi o nível 5-Muito Elevado (com 48,15%) (Apêndice R), sendo a categoria 4 estrelas a que obteve uma percentagem de proporção maior face ao seu total (59%) e os níveis menos atribuídos foram o 2-Pouco e o 3-Médio, ambos com uma percentagem de 3,70% (Apêndice R). O nível 1-Muito Pouco possuiu 22,22% de respostas totais (Apêndice R), sendo que a categoria com maior proporção face ao seu total foi a de 3 estrelas com 50%.

Quanto à questão “(...) em que medida dispõe de isolamento bioclimático das portas e paredes”, analisa-se que tanto o nível 1-Muito Pouco como o nível 5-Muito Elevado obtiveram o mesmo número de atribuições (40,74%), sendo os dois níveis com mais incidência (Apêndice R). Fazendo a relação com a categoria em que o hotel se insere, a categoria de hotel que maior proporção dispõe no nível 5 é a categoria de 4 estrelas (com 53%) e a categoria com maior proporção no nível 1 é a categoria de 3 estrelas (com 67%). Verifica-se que embora haja vários hotéis que possuem isolamento bioclimático de portas e paredes, existe o mesmo número que indica que possui muito pouco (Apêndice R). Esta questão teve como base as secções A7.3 e D1.3 alínea D dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

Na questão “(...) em que medida dispõe de painéis fotovoltaicos” obteve-se respostas em 4 dos 5 níveis da escala de Likert, tendo apenas o nível 2 ficado sem representatividade. O

nível com maior número de respostas foi o nível 1-Muito Pouco (com 48,15%) seguido do nível 5-Muito Elevado com 40,74% (Apêndice R). Relativamente à relação com a variável “categoria em que o hotel se insere” destaca-se: que os hotéis de 5 estrelas, inquiridos, são os que possuem maior representatividade em proporção (com 75%) e os hotéis de 3 estrelas, inquiridos, foram os que em proporção tiveram menor representatividade (33%) no que diz respeito ao nível máximo da escala aplicada (nível 5); no nível 1 a categoria que em proporção teve maior representatividade foi a de 3 estrelas (com 67%) e a categoria que em proporção teve menor representatividade neste nível foi a de 5 estrelas (com 25%). Apura-se, assim, que dos hotéis que participaram no estudo, a categoria de hotel que mais possui painéis fotovoltaicos é a de 5 estrelas e a categoria que, por sua vez, possui menos painéis fotovoltaicos é a de 3 estrelas. A elaboração desta questão, presente em questionário, foi com base na secção D1.3 alínea C dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

No que toca à classificação da medida em que os hotéis dispõem de “bombas de calor”, as respostas obtidas foram as seguintes: o nível com destaque nesta questão é o nível 5-Muito Elevado com 16 respostas das 27 totais (59,26%) (Apêndice R); o nível menos atribuído foi o 3-Médio com apenas 1 resposta (3,70%) (Apêndice R); a categoria de 3 estrelas teve maior representatividade, em proporção ao seu total, no nível 1, com 50%; a categoria de 4 estrelas teve maior representatividade, em proporção ao seu total, no nível 5, com 59%; e a categoria 5 estrelas teve maior representatividade, em proporção ao seu total, no nível 5, com 75%. Constata-se que existe um grande número de hotéis de 3, 4 e 5 estrelas, dos inquiridos, que dispõem de bombas de calor nas suas instalações (Apêndice R). A questão foi baseada na secção D1.3 dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

Relativamente à variável “reciclagem e compostagem de resíduos”, podemos constatar que: grande parte dos hotéis, inquiridos, indicou que faz muito pouco (nível 1 da escala) compostagem e reciclagem de resíduos (70,37%) (Apêndice R), uma proporção de 67% dos hotéis de 3 estrelas, uma proporção de 82% dos hotéis de 4 estrelas e uma proporção de 25% dos hotéis de 5 estrelas; 22,22% dos 27 hotéis inquiridos (Apêndice R) indicaram que realizam uma reciclagem e compostagem de resíduos com carácter muito elevado (nível 5); 7,41% do total de hotéis inquiridos (Apêndice R) indicaram que realizam pouco (nível 2) compostagem de reciclagem nas suas instalações; os hotéis de 5 estrelas foram os que obtiveram uma maior proporção no nível 5-Muito elevado. A questão associada a esta análise teve como base a secção D2.6 dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

Relativamente à questão “(...) utiliza detergentes ecológicos”, foi pedido aos inquiridos que avaliassem em que medida utilizavam detergentes com baixo nível de produtos químicos e tóxicos e que fossem ecológicos. Foram atribuídos os 5 níveis da escala de Likert. Analisa-se que: o nível mais atribuído foi o nível 1-Muito Pouco com 70,37% das 27 respostas totais (Apêndice R), sendo que os hotéis com maior representatividade neste nível foram os de 4 estrelas, com 82% e os de 3 estrelas com 67%, em proporção ao seu total; o nível 2-Pouco obteve 3 respostas sendo que os hotéis de 5 estrelas foram os que tiveram uma percentagem maior, em proporção; o nível 5-Muito Elevado contou apenas com 3 respostas (11,11%) (Apêndice R) e os hotéis de 5 estrelas foram os que tiveram uma percentagem maior em proporção (25%). Conclui-se que ainda existe um número considerável dos hotéis inquiridos que indica que utiliza muito pouco (nível 1) ou pouco (nível 2) detergentes ecológicos (Apêndice R). Esta questão foi elaborada segundo a secção D2.5 alínea B dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

Na questão “(...) em que medida utiliza embalagens livres de plástico” obteve-se respostas em 4 dos 5 níveis da escala de Likert. O nível com maior número de respostas foi o nível 1-Muito Pouco com grande maioria dos hotéis, 74,07%, a indicarem utilizarem muito pouco embalagens livres de plástico (Apêndice R), sendo que a categoria de hotel que possui maior percentagem em proporção ao seu total é a de 4 estrelas (76%), seguida dos de 5 estrelas (75%) e por último, dos de 3 estrelas (67%). A categoria de hotel com maior representatividade, em proporção, de respostas nível 5 foi a 5 estrelas com 25%. Apura-se, assim, que dos hotéis que participaram no estudo, a grande maioria utiliza muito pouco (nível 1) embalagens livres de plástico (Apêndice R). A elaboração desta questão, presente em questionário, foi com base na secção D1.2 alínea C dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

Por último, a questão seguinte do questionário foi elaborada mediante a secção D2.3 dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016) e tem como base detetar em que medida os hotéis de 3, 4 e 5 estrelas inquiridos fazem um “tratamento de águas residuais e escoamento das mesmas”. Ao verificar a tabela 4.4 constata-se que: uma vez mais, o nível 1-Muito Pouco é o nível mais atribuído nas respostas, com uma percentagem de 81,48% dos hotéis a indicarem o mesmo (Apêndice R); os hotéis com maior proporção de respostas nível 1 são os de 3 estrelas (com 83%), seguidos de muito perto pelos hotéis de 4 estrelas (com 82%) e dos hotéis de 5 estrelas (com 75%); os hotéis de 5 estrelas são os que maior proporção têm no

nível 5 com 25%. Conclui-se que ao nível do tratamento das águas residuais e escoamento, os hotéis inquiridos utilizam muito pouco esta prática (Apêndice R).

Tabela 4.4- Tabulação cruzada entre as medidas de carácter ambiental aplicadas por categoria de hotel em proporção

	3 estrelas					4 estrelas					5 estrelas				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Lâmpadas LED	-	-	17%	17%	67%			34%	12%	65%				25%	75%
Sensores de Luz e Movimento	67%	-	-	33%	-	41%	6%	18%	6%	29%	50%	-	25%	-	25%
Reutilização de Toalhas e Roupões	-	-	17%	50%	33%	-	-	12%	41%	47%	-	-	25%	50%	25%
Dispensadores reutilizáveis de champô, gel de banho e similares	67%	-	-	-	33%	59%	6%	12%	6%	18%	25%	25%	-	-	50%
Poupança de água nas torneiras dos lavatórios	33%	-	67%	-	-	47%	18%	18%	6%	12%	75%	-	-	-	25%
Poupança de água nas torneiras dos duches	67%	-	33%	-	-	65%	12%	12%	6%	6%	75%	-	-	-	25%
Poupança de água nas sanitas	50%	-	50%	-	-	29%	12%	24%	12%	24%	50%	-	25%	-	25%
Sistema de reaproveitamento de águas	67%	33%	-	-	-	71%	12%	6%	12%	-	75%	-	-	-	25%
Sistema de minibar a pedido	50%	-	17%	-	33%	53%	6%	-	-	41%	75%	-	-	-	25%
Janelas de vidro duplo	50%	-	-	17%	33%	12%	6%	-	24%	59%	25%	-	25%	25%	25%

	3 estrelas					4 estrelas					5 estrelas				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Isolamento bioclimático das portas e paredes	67%	-	17%	-	17%	35%	-	6%	6%	53%	25%	-	25%	25%	25%
Painéis fotovoltaicos	67%	-	-	-	33%	47%	-	12%	6%	35%	25%	-	-	-	75%
Bombas de calor	50%	-	-	-	50%	18%	6%	6%	12%	59%	25%	-	-	-	75%
Reciclagem e compostagem de resíduos	67%	17%	-	-	17%	82%	-	-	-	18%	25%	25%	-	-	50%
Detergentes ecológicos	67%	17%	17%	-	-	82%	6%	-	-	12%	25%	25%	-	25%	25%
Embalagens livres de plástico	67%	17%	17%	-	-	76%	12%	6%	-	6%	75%	-	-	-	25%
Tratamento de águas residuais e escoamento das mesmas ¹	83%	-	17%	-	-	82%	-	-	6%	12%	75%	-	-	-	25%

Fonte: Elaboração própria

¹ Em alguns casos os valores exibidos na tabela ultrapassam ligeiramente os 100% devido aos arredondamentos.

Quanto à análise para a totalidade dos hotéis inquiridos, segue a tabela 4.5 que deixa perceber as medidas com maior nível de implantação (a cor verde) e aquelas que ainda estão com fraca adesão (a cor vermelha).

Tabela 4.5- Forma de implementação das medidas

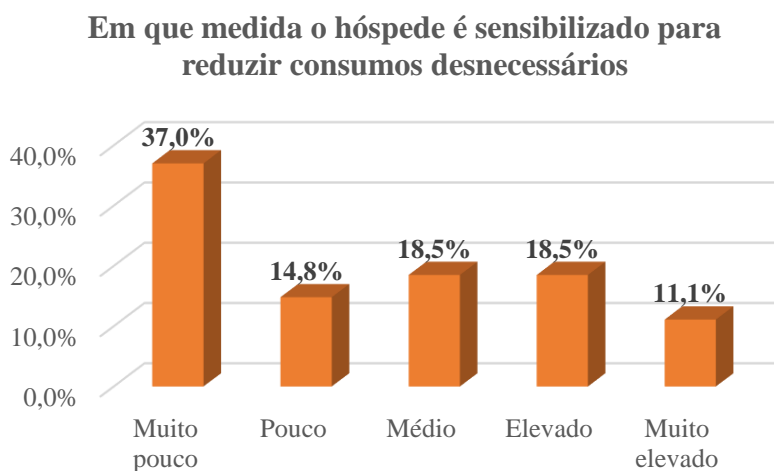
	Níveis da escala de Likert		
	1 e 2	3	4 e 5
Lâmpadas LED			●
Sensores de Luz e Movimento	●		
Reutilização de Toalhas e Roupões			●
Dispensadores reutilizáveis de champô, gel de banho e similares	●		
Poupança de água nas torneiras dos lavatórios	●		
Poupança de água nas torneiras dos duches	●		
Poupança de água nas sanitas	●		
Sistema de reaproveitamento de águas	●		
Sistema de minibar a pedido	●		
Janelas de vidro duplo			●
Isolamento bioclimático das portas e paredes			●
Painéis fotovoltaicos	●		
Bombas de calor			●
Reciclagem e compostagem de resíduos	●		
Detergentes ecológicos	●		
Embalagens livres de plástico	●		
Tratamento das águas residuais e escoamento das mesmas	●		

Fonte: Adaptado de Apêndice R

À questão “na eventualidade de aplicar outras práticas que não foram referidas acima, por favor indique as mesmas”, obteve-se apenas uma resposta tendo a mesma sido que realizavam o tratamento da própria água de consumo (Apêndice K).

Relativamente à questão da medida em que o hóspede é sensibilizado a fim de reduzir consumos desnecessários, retira-se do gráfico de barras apresentado abaixo (figura 4.9) que 37% dos hotéis indicou que sensibiliza muito pouco os hóspedes para essa matéria, 18,5% dos hotéis sensibiliza média e/ou elevadamente, 14,8% tem pouco o hábito de sensibilizar os hóspedes para reduzirem gastos desnecessários e por último, com a percentagem mais baixa, apenas 11,1% dos hotéis declara que tem por hábito frequente sensibilizar os hóspedes para essa matéria. Conclui-se que ainda existe uma percentagem considerável de hotéis que sensibilizam muito pouco ou pouco os seus hóspedes a fim de reduzirem consumos desnecessários. Esta questão foi baseada nas secções D2.4 alínea F, D1.3 alínea F e D1.4 alínea H dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

Figura 4.9- Em que medida o hóspede é sensibilizado para reduzir consumos desnecessários

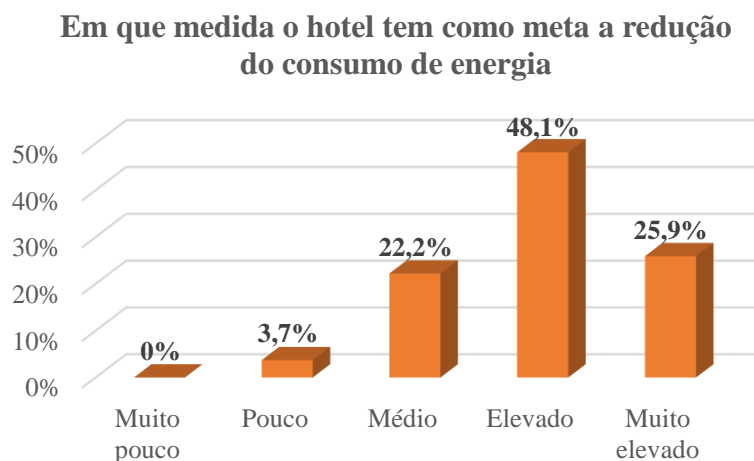


Fonte: Elaboração própria

A figura 4.10 é ilustrativa da medida em que os hotéis inquiridos declararam que tinham como meta a redução do consumo de energia, pergunta inserida no questionário tendo como base a secção D1.3 alínea E dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016). Da amostra de hotéis em estudo, 48,1% declararam que têm como meta a redução do consumo de energia com nível elevado (nível 4), 25,9% declararam que o nível de compromisso

do hotel para com essa meta era de 5 (muito elevado). Em geral pode-se afirmar que os hotéis inquiridos estão comprometidos a reduzir o consumo de energia.

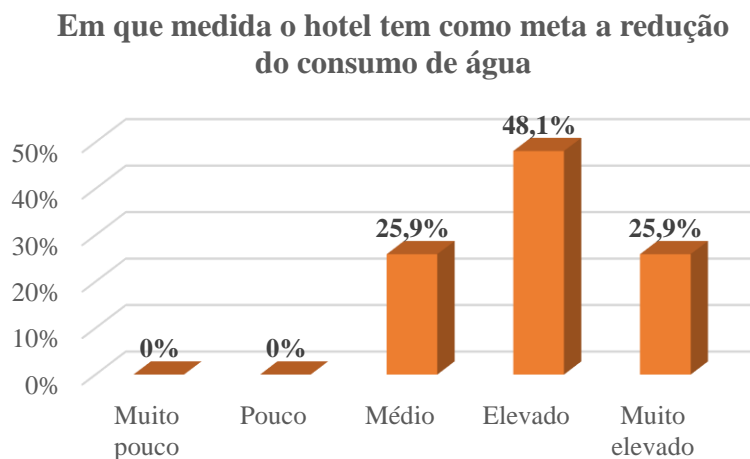
Figura 4.10- Em que medida o hotel tem como meta a redução do consumo de energia



Fonte: Elaboração própria

Os inquiridos foram também questionados sobre em que medida tinham como meta reduzir o consumo de água, pergunta baseada na secção D1.4 alínea G dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016). Constata-se que 48,1% dos hotéis inquiridos referiram que têm um compromisso elevado na redução do consumo de água e 25,9% tem um compromisso ou muito elevado ou médio na redução do consumo de água (figura 4.11). Verifica-se que o nível, geral, de compromisso para a redução do consumo de água é elevado.

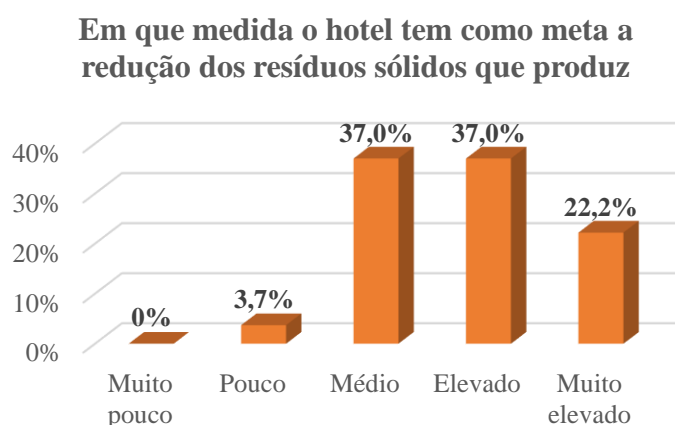
Figura 4.11- Em que medida o hotel tem como meta a redução do consumo de água



Fonte: Elaboração própria

A figura 4.12 representada abaixo ilustra as respostas obtidas à questão “em que medida o hotel tem como meta a redução dos resíduos sólidos que produz”, baseada na secção D2.4 alínea C dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016). Obteve-se que tanto o nível médio (3) como o nível elevado (4) conta com uma percentagem de 37%, em segundo lugar encontra-se o nível muito elevado (5) com 22,2% e por último está o nível pouco (2) com 3,7%.

Figura 4.12- Em que medida o hotel tem como meta a redução dos resíduos sólidos que produz

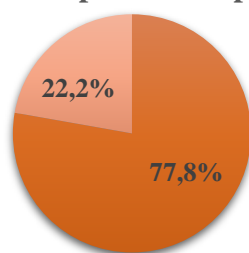


Fonte: Elaboração própria

A última questão da secção “Pilar ambiental” do questionário prende-se com a existência de bicicletas ou outro meio de transporte não poluente para usufruto do hóspede, à qual se obteve 77,8% dos hotéis inquiridos indicaram “Não” e 22,2% dos hotéis indicaram “Sim” (figura 4.13). Assim sendo a grande maioria dos hotéis inquiridos não possui bicicletas ou outro meio de transporte não poluente para uso do hóspede. A questão foi baseada na secção D2.2 alínea B dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

Figura 4.13- O hotel dispõe de um meio de transporte não poluente para hóspedes

O hotel dispõe de um meio de transporte não poluente para os hóspedes



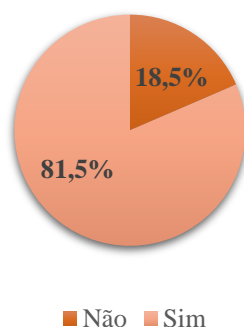
■ Não ■ Sim

Fonte: Elaboração própria

Segue-se a secção “Pilar social” do questionário, iniciando-se com a questão “o hotel tem trabalhadores do sexo feminino em cargos de chefia?”, à qual se apurou que 81,5% dos hotéis têm colaboradores do sexo feminino em cargos de chefia e 18,5% não têm (figura 4.14). Esta questão teve a secção B6 dos critérios da GSTC para os hotéis como base, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

Figura 4.14- Trabalhadores do sexo feminino em cargos de chefia

Trabalhadores do sexo feminino em cargos de chefia

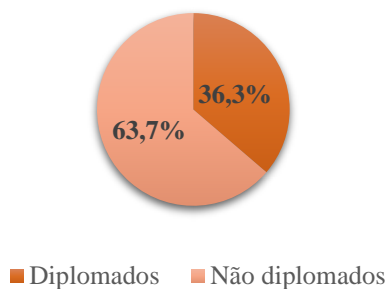


Fonte: Elaboração própria

Relativamente à questão “quantos colaboradores são diplomados nas áreas de hotelaria e/ou turismo” obteve-se que 63,7% dos colaboradores dos hotéis inquiridos não são diplomados nas áreas de hotelaria e/ou turismo e apenas 36,3% o são (figura 4.15).

Figura 4.15- Colaboradores diplomados nas áreas de hotelaria e/ou turismo

Colaboradores diplomados nas áreas de hotelaria e/ou turismo



Fonte: Elaboração própria

Apurou-se, também, que 78,8% dos colaboradores dos hotéis inquiridos são da região onde se encontra o hotel e apenas 21,2% não são da região onde se encontra o hotel (figura 4.16). Questão elaborada com base na secção B2 alínea A dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

Figura 4.16-Colaboradores naturais da Região onde se encontra o hotel

Colaboradores naturais da Região onde se encontra o hotel



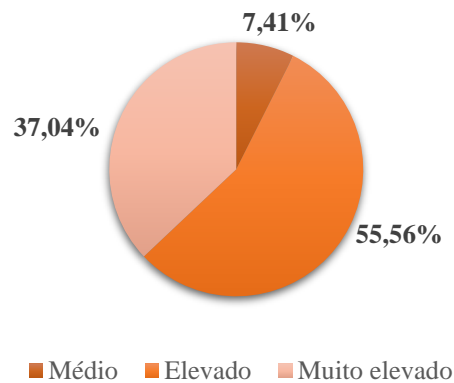
Fonte: Elaboração própria

Em seguida os inquiridos foram questionados para classificar em que medida: era dada prevalência na escolha de um candidato natural da RDD; o staff era formado, antes de iniciar funções acerca da história da RDD; o hotel dava formação aos colaboradores na área da sustentabilidade. Decidiu-se, uma vez mais, utilizar a análise por tabulação cruzada entre a variável em estudo e a variável “categoria em que o hotel se insere”.

Primeiramente, quanto à prevalência na escolha de um candidato natural da RDD, obteve-se as seguintes conclusões (figura 4.17): apenas foram atribuídos 3 níveis da escala de Likert (nível 3, 4 e 5); 55,56% dos hotéis inquiridos indicaram o nível 4 (elevado) e 37,94% indicaram o nível 5 (muito elevado) quanto a darem prevalência na escolha de um candidato natural da RDD. Conclui-se que a grande maioria dos hotéis inquiridos são primazia a contratarem pessoas que sejam naturais da região para integrar a sua equipa. Esta questão foi baseada na secção B2, alínea A dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

Figura 4.17- Prevalência na escolha de um candidato natural da RDD

Prevalência na escolha de um candidato natural da RDD



Fonte: Elaboração própria

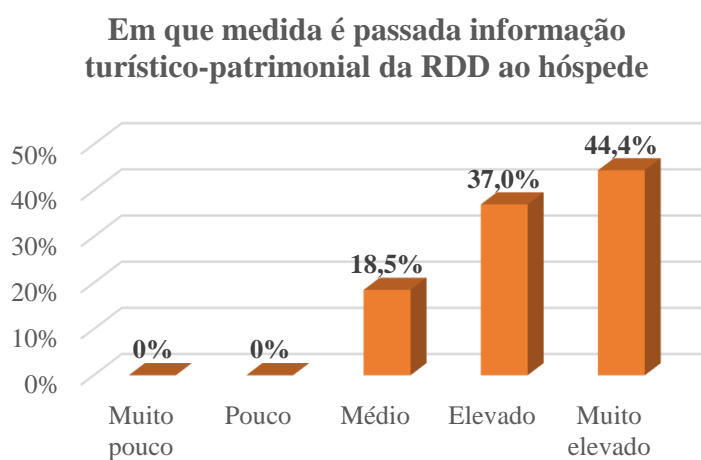
De seguida, relativamente à formação do staff, antes de iniciar funções, acerca da história da região, apuraram-se os seguintes resultados (Apêndice L): foram atribuídos todos os níveis da escala de Likert, o que resultou numa dispersão maior dos dados; o nível com maior atribuições foi o nível 3-Médio com 8 respostas, seguida do nível 4-Elevado com 7 respostas; o nível com menor atribuições foi o 1-Muito Pouco com apenas 2 respostas; a categoria de hotel com maior representatividade no nível 5-Muito elevado é o de 5 estrelas com 25%; a categoria de hotel com maior representatividade no nível 4 é o de 4 estrelas com 35%. A questão apresentada foi elaborada tendo como base a secção A9, alínea B dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

Quanto à formação dos colaboradores na área da sustentabilidade, obteve-se as seguintes conclusões (Apêndice M) : foram atribuídos todos níveis da escala de Likert nas respostas efetuadas; o nível com mais atribuições foi o nível 1-Muito Pouco com 13 respostas; os níveis 3-Médio, 4-Elevado e 5-Muito Elevado foram os menos atribuídos, cada um com 3 respostas; a categoria de hotel com maior proporção no nível 1 foi o 4 estrelas (53%), seguida de perto pelos hotéis de 3 estrelas (50%); a categoria de hotel com maior proporção no nível 5 foi o 5 estrelas (50%); uma número significativo dos hotéis inquiridos dão muito pouca (nível 1) formação na área da sustentabilidade aos seus colaboradores. Esta questão foi baseada na secção A4 dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

Apurou-se, quanto ao envolvimento do staff em práticas sustentáveis, que (Apêndice N): o nível com mais atribuições foi o nível 3-Médio com 11 respostas; o nível menos atribuído foi o nível 1-Muito Pouco com 1 resposta; a categoria de hotel com maior proporção no nível 5 foi o 5 estrelas (25%); a categoria de hotel com maior proporção no nível 3 foi o 4 estrelas com 47%; a categoria de hotel com maior proporção no nível 1 foi 4 estrelas com 6%. Esta questão foi baseada na secção A4 dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

Relativamente à passagem de informação turístico-patrimonial da RDD ao hóspede (figura 4.18), 44,4% dos hotéis inquiridos indicaram que a mesma acontecia de forma muito elevada (nível 5), 37% referiu que o fazia de forma elevada (nível 4) e 18,5% dos hotéis referiu que passava de forma mediana (nível 3) informação de cariz turístico-patrimonial aos seus hóspedes (figura 4.18). A questão foi elaborada com base na secção A9, alínea A dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

Figura 4.18- Em que medida é passada informação turístico-patrimonial da RDD ao hóspede

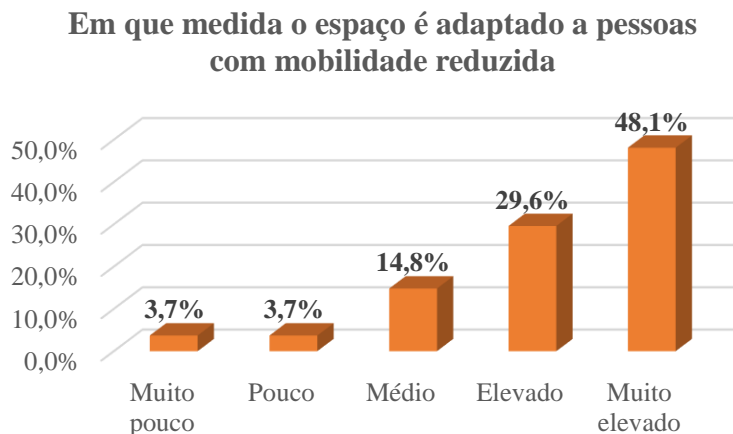


Fonte: Elaboração própria

Para a variável “espaço adaptado a pessoas com mobilidade reduzida” obteve-se as seguintes conclusões (figura 4.19): 48,1% dos hotéis inquiridos atribuiu o nível 5 (Muito elevado); 29,6% dos hotéis inquiridos atribuiu o nível 4 (Elevado); 14,8% atribuiu o nível 3 (Médio); e 3,7% atribuiu nível 1 e 2 (Muito Pouco e Pouco respetivamente); de uma maneira geral os hotéis inquiridos consideram que o seu espaço está adaptado a pessoas com mobilidade

reduzida. A questão foi elaborada com base na secção A7.4, alínea A dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

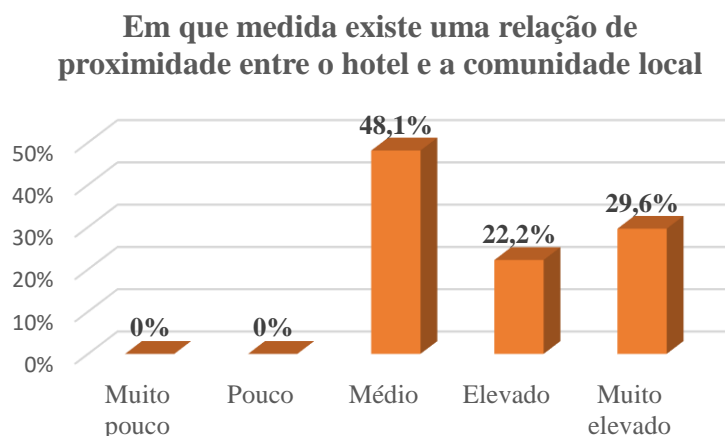
Figura 4.19- Em que medida o espaço é adaptado a pessoas com mobilidade reduzida



Fonte: Elaboração própria

Verificou-se quanto à relação de proximidade entre o hotel e a comunidade local, que (figura 4.20): 48,1% dos hotéis inquiridos indica ter uma relação de proximidade de nível médio (3) com a comunidade local; 29,6% dos hotéis indica ter uma relação de proximidade de nível muito elevado (5) com a comunidade local; 22,2 % dos hotéis indicaram terem um nível elevado (4) de proximidade com a comunidade local; de uma maneira geral, os hotéis de 3, 4 e 5 estrelas frutos do presente estudo indicam possuírem uma relação de proximidade com a comunidade local. Esta questão foi baseada na secção B1 dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

Figura 4.20- Em que medida existe uma relação de proximidade entre o hotel e a comunidade local

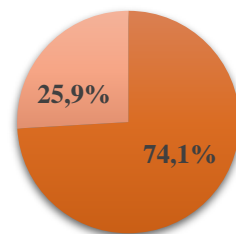


Fonte: Elaboração própria

Segue-se a última secção, relativa ao “Pilar económico”, que se inicia com a questão “para a construção do hotel foi necessário arrancar áreas de vinha ou de outra produção?”, à qual se obteve os seguintes resultados (figura 4.21): 74,1% dos hotéis indicaram que não foi necessário arrancar vinha ou outra produção; 25,9% dos hotéis indicou que foi necessário arrancar vinha ou outras produções para a construção do hotel. Esta questão foi elaborada com base na secção A7.2 dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

Figura 4.21- Foi necessário arrancar áreas de vinha ou de outra produção

Foi necessário arrancar áreas de vinha ou de outra produção

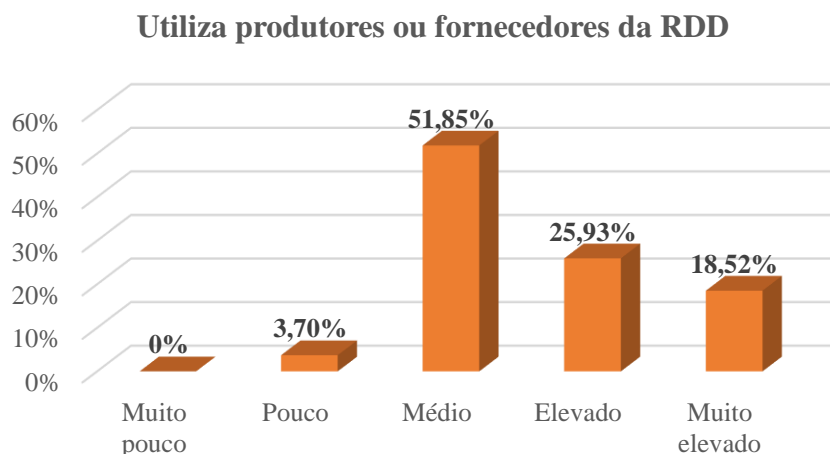


■ Não ■ Sim

Fonte: Elaboração própria

Constata-se, relativamente à utilização de produtores ou fornecedores da RDD, que (figura 4.22): 51,85% dos hotéis inquiridos indicaram o nível 3 (médio); 29,93% do total de hotéis inquiridos atribuiu nível 4 (elevado); e 18,52% indicou o nível máximo da escala de Likert (5-muito elevado). Esta questão foi baseada na secção D2.2 alínea D dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

Figura 4.22- Em que medida utiliza produtores ou fornecedores da RDD



Fonte: Elaboração própria

Para a variável “produtos regionais”, verifica-se que (tabela 4.6): o nível com mais atribuições foi o nível 4-Elevado com 17 respostas; o nível menos atribuído foi o nível 2-Pouco com 1 resposta; o nível 3-Médio obteve 4 respostas; o nível 5-Muito Elevado contou com 5 respostas; a categoria de hotel com maior proporção no nível 5 foi o 5 estrelas (50%) e a categoria de hotel com menor proporção nesse nível foi a de 3 estrelas com 0%; a categoria de hotel com maior proporção no nível 4 foi o 3 estrelas com 83%, seguida dos hotéis de 4 estrelas com 59% e dos hotéis de 5 estrelas com 50%; a categoria de hotel com maior proporção no nível 3 foi o 4 estrelas com 24%; a categoria de hotel com maior proporção no nível 2 foi 3 estrelas com 17%; mais de metade dos hotéis da RDD inquiridos indicou que oferece produtos regionais a um nível elevado ou superior aos seus hóspedes. Esta questão foi baseada na secção C3, alínea B dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

Tabela 4.6- Categoria em que o hotel se insere x Oferece produtos regionais

Tabulação cruzada: Categoria em que o hotel se insere x Oferece produtos regionais

Contagem

		Oferece produtos regionais								Total
		2- Pouco	Proporção (%)	3- Médio	Proporção (%)	4- Elevado	Proporção (%)	5- Muito elevado	Proporção (%)	
Categoria em que o hotel se insere	3 estrelas	1	17%	0	0%	5	83%	0	0%	6
	4 estrelas	0	0%	4	24%	10	59%	3	18%	17
	5 estrelas	0	0%	0	0%	2	50%	2	50%	4
Total		1		4		17		5		27

Fonte: Elaboração própria

No que toca à preferência na aquisição de produtos a fornecedores que possuam certificados ambientais, constata-se que (Apêndice O): o nível com mais atribuições foi o nível 1-Muito Pouco com 16 respostas; os níveis menos atribuídos foram o nível 2-Pouco com 2 respostas e o nível 5-Muito elevado também ele com 2 respostas; o nível 3-Médio obteve 4 respostas; o nível 4-Elevado contou com 3 respostas; a categoria de hotel com maior proporção no nível 5 foi o 5 estrelas (25%) e a categoria de hotel com menor proporção nesse nível foi a de 3 estrelas com 0%; a categoria de hotel com maior proporção no nível 1 foi o 3 estrelas com 67%, seguida dos hotéis de 4 estrelas com 59% e dos hotéis de 5 estrelas com 50%; mais de metade dos hotéis da RDD inquiridos indicou dar muito pouca ou pouca (nível 1 e nível 2 respetivamente) relevância na preferência na aquisição de produtos a fornecedores que possuam certificados ambientais. A questão foi elaborada segundo a secção D1.1, alínea B dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

Relativamente à variável “compra a granel”, obteve-se os seguintes resultados (Apêndice P): o nível com mais atribuições foi o nível 1-Muito Pouco com 8 respostas, seguido do nível 2-Pouco com 7 respostas e do nível 3-Médio com 6 respostas; o nível menos atribuído foi o nível 5-Muito elevado com 2 respostas; a categoria de hotel com maior proporção no nível 5 foi o 5 estrelas (25%) e a categoria de hotel com menor proporção nesse nível foi a de 4 estrelas com 0%; a categoria de hotel com maior proporção no nível 1 foi o 4 estrelas com 35%, seguida dos hotéis de 3 estrelas com 33% e dos hotéis de 5 estrelas com 0%. A questão foi

elaborada segundo a secção D1.2, alínea C dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

Por último, para a variável “vender produtos de empresas locais” apurou-se o seguinte (Apêndice Q): todos os níveis da escala de Likert foram atribuídos o que tornou as respostas mais dispersas; o nível com mais atribuições foi o nível 4-Elevado com 9 respostas, seguido do nível 3-Médio com 7 respostas e do nível 2-Pouco com 6 respostas; o nível menos atribuído foi o nível 1-Muito Pouco com 1 resposta; a categoria de hotel com maior proporção no nível 5 foi o 3 estrelas (33%) e a categoria de hotel com menor proporção nesse nível foi a de 4 estrelas com 6%; a categoria de hotel com maior proporção no nível 1 foi o 4 estrelas com 6%; a categoria de hotéis com maior proporção no nível 4 foi de 4 estrelas com 53%. A questão foi elaborada segundo a secção B4 dos critérios da GSTC para os hotéis, presente no Anexo 1 (GSTC, 2016).

5. Conclusão

Este capítulo dedica-se à apresentação das principais conclusões obtidas através da investigação realizada, bem como a uma reflexão acerca da temática em estudo. Alude ainda as principais limitações do estudo e dá sugestões para investigações futuras.

O turismo é um motor de desenvolvimento económico e social dos destinos onde atua, gera riqueza, cria emprego, promove a difusão e partilha de culturas e saberes, alarga horizontes e traz algo de novo ou diferente a quem o pratica. No entanto, o turismo pode também ele trazer impactos negativos ao destino e à população local. Observa-se locais como Veneza, Nova Iorque ou Paris que são visitados diariamente em larga escala onde se vê claramente o desgaste dos edifícios e da paisagem, a poluição gerada, a inflação e especulação dos preços dos produtos, a falta de alojamento familiar em prol do alojamento turístico e o consequente desgaste e afastamento da população local para outros lugares.

É essencial ressaltar a importância da tomada de consciência por parte das organizações turísticas e hoteleiras em aplicar medidas de sustentabilidade em todos os seus pilares: social, ambiental e económico, para que seja possível conservar os destinos, a cultura e a essência sem prejuízo do meio ambiente e da preservação do planeta e dos seus ecossistemas. Deve-se, por isso procurar seguir os objetivos declarados na Agenda 2030 ao minimizar os impactos negativos no solo, água e ar, preservar a biodiversidade, promover o consumo sustentável, a inclusão social e sociedades mais justas e igualitárias, o emprego digno e remunerado de acordo com a função que se desempenha e uma economia mais eficiente (ONU, 2015).

Assim sendo, considera-se que o tema escolhido para a presente dissertação é de grande relevância por não existirem estudos ainda desenvolvidos nesta área geográfica e pelo facto da RDD ser uma zona de grande interesse nacional e internacional que deve ser protegida por todo o património cultural e ambiental que representa.

Neste estudo os hotéis de 3, 4 e 5 estrelas da RDD inquiridos têm, de uma maneira geral, consciência da importância da sustentabilidade na hotelaria, 89 % indicou nível 4 de importância ou superior. No entanto, quando questionados acerca da medida em que desenvolviam práticas sustentáveis no seu hotel, 44,4% indicou nível médio e 29,6% indicou nível 2-Pouco. Questionados também sobre se tinham planos de ação e medidas para o desenvolvimento sustentável, 66,7% dos inquiridos respondeu que não. O principal desafio destacado à aplicação de medidas sustentáveis foi o custo monetários que tais práticas acarretam

a nível de investimento, com 63%, o que levanta a questão se o governo estará a aplicar incentivos suficientes ao setor hoteleiro na prática de medidas mais sustentáveis.

Relativamente ao pilar ambiental destaca-se que as medidas mais praticadas são: a utilização de lâmpadas LED com 65% dos hotéis de 3 estrelas, 65% dos hotéis de 4 estrelas e 75% dos hotéis de 5 estrelas a atribuírem nível 5 da escala de Likert; a reutilização de toalhas e roupões com 85,18% do total de hotéis inquiridos a indicarem nível 4 e 5 (elevado e muito elevado, respetivamente) da escala de Likert; a disposição de janelas de vidro duplo com 70,37% dos hotéis inquiridos a indicarem nível 4 e 5; e a utilização de bombas de calor com uma percentagem de 59,26% do total de hotéis em estudo a atribuírem nível 5 (muito elevado). Por sua vez, as medidas menos praticadas neste pilar são: a realização de tratamento e escoamento de águas residuais, com 81,48% dos hotéis inquiridos a indicar realizarem muito pouco (nível 1) esta prática; utilização de embalagens livres de plástico, com uma percentagem de 74,07% dos hotéis em estudo a indicar que realizam muito pouco (nível 1) esta prática; a utilização de detergentes ecológicos com 70,37% dos hotéis a atribuírem o nível 1 (muito pouco) à medida em que realizam esta prática; utilização de um sistema de poupança de água nas torneiras dos duches com 66,67% dos hotéis inquiridos a atribuírem o nível 1 (muito pouco); entre outros. Ressalva-se, ainda, que apesar dos resultados constados na tabela 4.4, os hotéis inquiridos, de uma maneira geral, indicam que têm como perspetiva avançar no caminho da sustentabilidade ambiental, conforme se pode confirmar através das figuras 4.10, 4.11 e 4.12 onde mais de metade afirma terem como objetivo a redução do consumo de água, energia e produção de resíduos sólidos.

No que diz respeito ao pilar social destaca-se que 78,8% dos colaboradores contratados são naturais da região onde se encontra o hotel, 81,5% dos hotéis inquiridos possui colaboradoras do sexo feminino em cargos de chefia e 92,6% dos hotéis em estudo dão prevalência (elevada- nível 4 ou muito elevada-nível 5) à contratação de pessoal natural da RDD.

Ao nível do pilar económico este foi o que menos registou medidas de sustentabilidade praticadas, ressalvando apenas que mais de 50% dos hotéis inquiridos indicaram que oferecem produtos regionais no seu espaço e 74,1% não necessitou de arrancar áreas de vinha ou de outra plantação aquando da construção do hotel.

Verificou-se, mediante os resultados obtidos no estudo realizado que os hotéis inseridos na RDD (3, 4 e 5 estrelas), de uma maneira geral, ainda estão numa fase preliminar da aplicação

de práticas de sustentabilidade ambiental na sua gestão operacional. Muitos dos aspetos avançados pelos autores citados no capítulo 2, mais concretamente na alínea 2.2.3, nomeadamente o Turismo de Portugal (2022), ainda não estão a ser desenvolvidos pelos hotéis inquiridos no estudo.

Analisando conforme a disposição da alínea 2.2.3 do capítulo 2, no que diz respeito às práticas de poupança de água os hotéis inquiridos apenas indicam, com relevância, praticarem a reutilização de toalhas e roupões, o que se torna uma medida pouco suficiente quando isolada na redução do consumo de água. Onde se localizam as carências de aplicação de práticas sustentáveis ao nível da poupança de água, indicadas pelos hotéis inquiridos, são: na não utilização de dispensadores reutilizáveis; na não utilização de um sistema de poupança de água nas torneiras dos lavatórios, duches e sanitas; na falta de reaproveitamento de águas residuais; na pouca utilização de detergentes ecológicos; na não utilização de embalagens livres de plástico; e, por último, na falta de realização de tratamento e escoamento de águas residuais. Soma-se ainda todas as outras medidas, apresentadas na alínea 2.2.3 do capítulo 2, que poderiam estar a ser desenvolvidas.

Quanto às práticas de poupança de energia, os hotéis inquiridos indicam, com relevância, que utilizam lâmpadas LED, dispõem de janelas de vidro duplo e isolamento das portas e paredes, dispõem de painéis fotovoltaicos e de bombas de calor. Onde há mais carência de aplicação é na utilização de sensores de luz e movimento, sistema de minibar apenas a pedido, optar por equipamento mais eficiente nomeadamente de ventilação, programar o ar condicionado para evitar gastos de energias desnecessários, entre outros (capítulo 2, alínea 2.2.3).

Por último, relativamente às práticas com vista à redução da produção de resíduos sólidos, os hotéis inquiridos indicam praticarem muito poucas medidas para o combate da produção de resíduos sólidos em excesso, ficando assim em carência todas as práticas apresentadas na alínea 2.2.3 do capítulo 2 da presente dissertação.

Conclui-se, por isso, que embora os gestores e administrativos dos hotéis da região reconheçam a importância da sustentabilidade e da preservação do património e do meio ambiente em que estão inseridos, existe ainda um longo caminho a percorrer pelos hotéis de 3, 4 e 5 estrelas da RDD no que diz respeito à sustentabilidade para que possam estar alinhados com os critérios da GSTC para os hotéis e dos objetivos da Agenda 2030.

As limitações deste estudo prenderam-se sobretudo com a dificuldade em obter respostas ao questionário, sendo que foi necessária bastante insistência para se conseguir obter as 27 respostas que compõe o estudo e com o facto de a amostra ser reduzida pelo facto de apenas existirem 36 hotéis com a classificação de 3, 4 e 5 estrelas na Região Demarcada do Douro.

Para os hotéis inseridos na RDD sugere-se a realização e conclusão de planos de sustentabilidade que contenham as práticas exemplificadas no capítulo 2, alínea 2.2.3 do presente estudo.

Como proposta de melhoria para futuras investigações sugere-se realizar entrevistas semiestruturadas, que serão úteis na obtenção de informação mais detalhada e espontânea. Simultaneamente, a monitorização continuada das práticas dos hotéis inquiridos com vista a verificar de que modo vão ao encontro das metas que estabeleceram no domínio da sustentabilidade bem como as mudanças na gestão hoteleira da unidade em termos da sustentabilidade são igualmente aspetos importantes para que este estudo possa ir mais além. A divulgação dos resultados, não só aos participantes do questionário, mas também a associações de hotéis e entidades de turismo são igualmente iniciativas a ter em consideração com vista a compreender o envolvimento de todos os stakeholders num processo que é dinâmico e que deve ser participado.

7. Referências bibliográficas

- Abranja, N., Almeida, A. E., & Almeida, M. (2020). *Gestão Hoteleira- O produto, o serviço e as técnicas*. Lidel.
- Alexander, S. (2002). Green Hotels: Opportunities and Resources for Success Green Hotels Background.
- Bardin, L. (2015). *Análise de Conteúdo*. Edições 70.
- BCSD Portugal (2021). *Pacto Ecológico Europeu*. Obtido de BCSD Portugal: <https://bcsdportugal.org/pacto-ecologico-europeu/>
- Bernardo, E. (2013). Uma introdução ao Turismo- Conceitos, classificações e tipologias. Obtido de https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/9851/1/CIES-WP164_Bernardo.pdf
- Bizot, J. P., & Brandão, R. F. (2017). Eficiência Energética em Hotéis- Soluções e tecnologias.
- Brites, I. M. (2022). *Os desafios da Sustentabilidade na Hotelaria. O caso do concelho de Portimão*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Algarve, Faculdade de Economia.
- Clube dos Vinhos Portugueses (s.d.). *Alto Douro Vinhateiro- Património Mundial*. Obtido de Clube dos Vinhos Portugueses: <https://www.clubevinhosportugueses.pt/turismo/alto-douro-vinhateiro-patrimonio-mundial/>
- Clube Vinhos Portugueses (s.d.). *Caracterização da Região Demarcada do Douro*. Obtido de Clube Vinhos Portugueses: <https://www.clubevinhosportugueses.pt/vinhos/caracterizacao-da-regiao-demarcada-do-douro/>
- Conselho da UE (2023). *Acordo de Paris sobre alterações climáticas*. Obtido de Conselho Europeu, Conselho da União Europeia: <https://www.consilium.europa.eu/pt/policies/climate-change/paris-agreement/>
- Cunha, L. (2010). *Desenvolvimento do Turismo em Portugal*. .
- Cunha, L. (2013). *Economia e Política do Turismo*. Lisboa: Lidel.

Diário da República (2023). *Estabelecimento Hoteleiro*. Obtido de Diário da República Eletrónico: <https://dre.pt/dre/lexionario/termo/estabelecimento-hoteleiro>

Diário de Notícias (16 de Outubro de 2019). *Douro, uma região demarcada com grande legado histórico*. Obtido de Diário de Notícias: <https://www.dn.pt/brandstory/douro-uma-regiao-demarcada-com-grande-legado-historico-11372054.html>

Fonseca Porto (s.d.). *O vale do Douro/História: Fonseca Porto*. Obtido de Fonseca Porto: <https://www.fonseca.pt/pt/vinhas-douro/vale-do-douro/historia>

Fortin, M.-F. (2003). *O desenho de investigação* (3º ed.). Loures: Lusociência.

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

Governo de Portugal (2020). *Decreto-Lei n.º 102-D/2020. Regime Geral de Gestão de Resíduos*.

Governo de Portugal (2021). *Resolução do Conselho de Ministros nº 46-B/2021. Recuperar Portugal, Construindo o futuro*. República Portuguesa. Obtido de <https://www.portugal.gov.pt/pt/gc22/governo/programas-de-acao-governativa/plano-de-recuperacao-e-resiliencia>

Governo de Portugal (s.d.). *Portugal 2020*. Obtido de <https://portugal2030.pt/>

Governo de Portugal (s.d.). *Portugal 2030- Programas*. Obtido de Portugal 2030: <https://portugal2030.pt/programas/>

Greenview, & WTTC (2022). *Green Lodging Trends Report 2022*. Obtido de https://greenview.sg/wp-content/uploads/2022/12/Green_Lodging_Trends_Report_2022.pdf

GSTC (2016). *Critérios GSTC para Hotéis*. Obtido de file:///C:/Users/PC/Desktop/GSTC-Industry_Criteria-Hotels_with_indicators_Portuguese_Portugal.pdf

GSTC (2022). *Global Sustainable Tourism Council- about*. Obtido de GSTC: <https://www.gstcouncil.org/about/>

Henriques, C., Moreira, M., & César, P. (2016). *Tourism & History. World Heritage. Case Studies of Ibero-American Space*.

INE (31 de janeiro de 2023). *Estatísticas do Turismo (Resultados preliminares de 2022)*. Obtido de https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_main

- LADPM (s.d.). *Douro Património Mundial*. Obtido de Liga dos Amigos do Douro Património Mundial: <https://ladpm.pt/douropatrimoniomundial/>
- Lima, L. M. (2010). Turismo, cultura e velhice bem-sucedida- contribuições para a elaboração de atividades turístico-culturais para idosos no contexto de fazendas históricas paulista.
- Magalhães Hill, M., & Hill, A. (1998). *Investigação Empírica em Ciências Sociais: Um guia introdutório*. Dinâmia.
- Museu do Douro (s.d.). *Região Demarcada do Douro*. Obtido de Museu do Douro: <https://www.museudodouro.pt/regiao-demarcada-do-douro>
- OMT (1994). *Compêndio de estatísticas de Turismo 1988-1992*. Madrid.
- 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.
- ONU (2023). *46% da população global vive sem acesso a saneamento básico*. Obtido de ONU News: <https://news.un.org/pt/story/2023/03/1811712>
- Outros Tempos (s.d.). *Etapas da História do Vinho no Douro*. Obtido de Outros Tempos-Turismo de Aldeia: <https://www.outrostempos.com/etapas-da-historia-do-vinho-no-douro>
- Palmer, A., & Bejou, D. (1995). Tourism destination marketing alliances. *Annals of Tourism Research*, pp. 616-629.
- Pereiro, X., & Fernandes, F. (2018). *Antropologia e Turismo: teorias, métodos e praxis*. Tenerife: Pasos.
- Porter, M. (1998). Clusters and the new economics of competition. *Harvard Business Review*, pp. 77-90.
- Portugal Patrimónios da Humanidade (2013). *Portugal Patrimónios da Humanidade*. Obtido de Portugal Patrimónios: <https://portugalpatrimonios.com/tag/baixo-corgo/>

- Quintas (2014). *Sustentabilidade Hotéis Eficientes e rentáveis*. Oteltur.
- Quintas, A. T. (2017). *Plano de Negócios "Ecosaraz Glamping"*. Dissertação de Mestrado, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.
- Rajabali, M. (2020). *As práticas e políticas de gestão ambiental nos hotéis portugueses. Hotéis na região de Lisboa*. Universidade Católica Portuguesa. doi:https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/32070/1/00708_31_malik-moez-rajabali-355418077-tfm-integral.pdf
- Ribeiro, P. (2007). *Metodologia de investigação em psicologia da saúde* (2º ed.). Porto: Legis Editora.
- RNET (2023). *Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos*. Obtido de Turismo de Portugal: https://business.turismodeportugal.pt/pt/Planear_Iniciar/Licenciamento_Registo_da_Actividade/Empreendimentos_Turisticos/Paginas/rnet.aspx
- Silva, I. (2022). *Gestão e Sustentabilidade no Turismo*.
- Sousa, A. M. (2015). *Análise Energética de uma Unidade Hoteleira do Algarve- Caso de estudo Real Marina Hotel*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Algarve.
- Sustainable Hospitality Alliance (março de 2020). Business case for Sustainable Hotels. doi:<https://sustainablehospitalityalliance.org/resource/business-case-for-sustainable-hotels/>
- Turismo de Portugal (2017). *Estratégia Turismo 2027*. Obtido de Turismo de Portugal: https://www.turismodeportugal.pt/pt/Turismo_Portugal/Estrategia/Estrategia_2027/Paginas/default.aspx
- Turismo de Portugal (2018). *Travel BI By Turismo de Portugal*. Obtido de Resíduos Urbanos Gerados pelo Turismo.
- Turismo de Portugal (Junho de 2021). *Plano Turismo mais sustentável 20-23*. Obtido de Turismo de Portugal: <https://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/sustentabilidade/plano-turismo-mais-sustentavel-20-23-pt-jun-2021.pdf>

- Turismo de Portugal (2022). Medidas para a Redução do Consumo de Água. doi:<https://business.turismodeportugal.pt/pt/crescer/sustentabilidade/Paginas/guias-ferramentas-projeto-turismo-sustentavel-um-melhor-futuro-para-com-todos.aspx>
- Turismo de Portugal (junho de 2022). *Observatórios Regionais de Sustentabilidade*. Obtido de Travel BI by turismo de Portugal: <https://travelbi.turismodeportugal.pt/sustentabilidade/observatorios-regionais-de-sustentabilidade/>
- Turismo de Portugal (2023). *GSTC- Global Sustainable Tourism Council*. Obtido de Turismo de Portugal: <https://business.turismodeportugal.pt/pt/crescer/sustentabilidade/Paginas/global-sustainable-tourism-council.aspx>
- Turismo de Portugal (27 de março de 2023). *Turismo em números- 2022*. Obtido de Travel BI by Turismo de Portugal: <https://travelbi.turismodeportugal.pt/turismo-em-portugal/turismo-em-numeros-2022/>
- UNEP (2003). *A Manual for Water and Waste Management: What the tourism Industry can do to Improve its Performance*.
- UNEP (2005).). *Making Tourism Sustainable: a guide for policy makers*. UNEP. United Nations Environment Programme & World Trade Organization (WTO).
- UNESCO (2001). *Alto Douro Vinhateiro*. Obtido de Unesco Convenção do Património Mundial: <https://whc.unesco.org/en/list/1046/>
- UNESCO (2023). *World Heritage Convention. States Parties*. Obtido de UNESCO: <https://whc.unesco.org/en/statesparties/pt>
- UNWTO & UNEP (6 de junho de 2019). *Baseline Report on the Integration of Sustainable Consumption and Production Patterns into Tourism Policies*. Obtido de One Planet Network: <https://www.oneplanetnetwork.org/news-and-events/news/baseline-report-integration-sustainable-consumption-and-production-patterns>
- UNWTO (2017). *Tourism and the Sustainable Development Goals- Journey to 2030*. Madrid: UNWTO. doi:<https://doi.org/10.18111/9789284419401>
- Vaz Freixo, M. J. (2011). *Metodologia Científica- Fundamentos, Métodos e Técnicas* (3º ed.). Lisboa: Instituto Piaget.

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

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

8. Anexos

Anexo 1 - Critérios GSTC e seus Indicadores

Critérios GSTC	Indicadores para hotéis
Secção A: Demonstrar gestão sustentável eficaz	
A1 Sistema de Gestão da Sustentabilidade A organização implementou um sistema de gestão da sustentabilidade de longo prazo que é adequado à sua dimensão e abrangência, aborda as questões ambientais, sociais, culturais, económicas, de qualidade, de direitos humanos, de saúde, de segurança, de gestão de risco e crises e incentiva a melhoria contínua.	a. O sistema de gestão da sustentabilidade está claramente documentado b. O sistema de gestão da sustentabilidade abrange questões ambientais, sociais, culturais, económicas, de qualidade, de direitos humanos e segurança c. O sistema de gestão da sustentabilidade tem em conta a gestão de risco e de crises d. Há provas documentais da implementação do sistema de gestão da sustentabilidade e. O sistema de gestão da sustentabilidade inclui um processo para controlar a melhoria contínua do desempenho da sustentabilidade.
A2 Conformidade legal A organização cumpre toda a legislação e regulamentos locais, nacionais e internacionais, incluindo, entre outros, questões de saúde, segurança, trabalho e ambiente.	a. É mantida uma lista atualizada com todos os requisitos legais aplicáveis b. Certificados ou outras provas documentais demonstram conformidade com todos os requisitos legais aplicáveis
A3 Relatórios e comunicação A organização comunica a sua política de sustentabilidade, ações e desempenho a partes interessadas/ stakeholders, incluindo clientes e procura angariar o seu apoio.	a. Relatórios regulares sobre o desempenho de sustentabilidade são disponibilizados b. As políticas e ações de sustentabilidade são divulgadas em materiais de comunicação interna e externa c. A comunicação conta com mensagens que convidam ao apoio de clientes e stakeholders
A4 Envolvimento dos colaboradores Os funcionários estão envolvidos no desenvolvimento e implementação do sistema de gestão da sustentabilidade e	a. Há prova do envolvimento dos funcionários no sistema de gestão da sustentabilidade

Critérios GSTC	Indicadores para hotéis
<p>recebem orientação e formação periódicas sobre as suas funções e responsabilidades na aplicação do sistema</p>	<p>b. Há registos de cursos de formação em contexto de trabalho, com níveis de frequência</p> <p>c. Os materiais de apoio à formação e orientação de funcionários estão disponíveis em formatos acessíveis (incluindo o uso de línguas minoritárias quando necessário)</p> <p>d. Os funcionários possuem certificados e qualificações em disciplinas/competências relevantes</p>
<p>A5 Experiência do cliente</p> <p>A satisfação do cliente, incluindo aspetos de sustentabilidade, é monitorizada e são efetuadas ações corretivas.</p>	<p>a. Um sistema de feedback dos clientes está em vigor juntamente com a análise dos resultados</p> <p>b. Comentários negativos e resposta aos mesmos são registados</p> <p>c. Há evidência de ações corretivas</p>
<p>A6 Promoção rigorosa</p> <p>O material promocional e a comunicação de marketing são rigorosos e transparentes em relação à organização e aos seus produtos e serviços, incluindo alegações de sustentabilidade. Não é prometido mais do que aquilo que é oferecido.</p>	<p>a. As imagens usadas na promoção são de experiências e instalações efetivamente disponíveis</p> <p>b. As afirmações sobre sustentabilidade são baseadas em registos de desempenho passado</p>
<p>A7 Edifícios e infraestrutura</p> <p>Planeamento, localização, arquitetura, construção, renovação, operação e demolição de edifícios e infraestruturas...</p>	<p>Indicadores para o critério A7 estão relacionados com os edifícios e infraestruturas associados ao alojamento que está a ser certificado.</p>
<p>A7.1 Conformidade</p> <p>...cumprem com o ordenamento e legislação sobre áreas protegidas e sensíveis e têm em consideração o património.</p>	<p>a. É demonstrado conhecimento e cumprimento da legislação relativa ao uso da terra e atividades na área envolvente</p> <p>b. Todas as licenças e autorizações necessárias estão dentro da validade</p> <p>c. É demonstrado conhecimento e conformidade com planos de gestão do território e linhas orientadoras não regulamentares (por exemplo para zonas específicas, arquitetura, etc.)</p>

Critérios GSTC	Indicadores para hotéis
<p>A7.2 Impacto e integridade</p> <p>...têm em conta a capacidade e integridade da envolvente natural e cultural.</p>	<p>a. A escolha do local, arquitetura e acessos tiveram em conta aspetos visuais, paisagem, património histórico e cultural</p> <p>b. A escolha do local, arquitetura e acessos tiveram em conta a proteção de áreas biologicamente sensíveis e a capacidade de suporte dos ecossistemas</p> <p>c. A integridade de sítios arqueológicos, património cultural e lugares sagrados foi preservada</p> <p>d. A integridade e conetividade de áreas naturais e áreas protegidas foi preservada</p> <p>e. Espécies ameaçadas ou protegidas não foram deslocadas e o impacto em todos os habitats naturais foi minimizado ou mitigado</p> <p>f. Cursos de água/ áreas de captação e retenção/ zonas húmidas não foram alteradas e o escoamento é reduzido onde possível e qualquer resíduo é captado ou canalizado e filtrado</p> <p>g. Fatores de risco (incluindo alterações climáticas, fenómenos naturais e segurança dos visitantes) foram avaliados e considerados</p> <p>h. Uma avaliação de impactos (incluindo impactos cumulativos) foi realizada e documentada, quando aplicável</p>
<p>A7.3 Práticas e materiais sustentáveis</p> <p>...usam práticas e materiais sustentáveis e adequados ao local</p>	<p>a. Materiais, técnicas e artes locais foram usados nas construções e arquitetura onde viável e apropriado</p> <p>b. Plantas endémicas e autóctones obtidas de fontes sustentáveis foram usadas na decoração e paisagismo, evitando espécies exóticas e invasoras</p> <p>c. As plantas foram selecionadas pela sua capacidade de tolerar condições predominantes ou previsíveis (por exemplo, plantas tolerantes à seca)</p> <p>d. Arquitetura, materiais e técnicas de construção sustentáveis foram usados nos</p>

Critérios GSTC	Indicadores para hotéis
	edifícios, com certificações apropriadas quando possível e. Resíduos da construção são separados e eliminados de forma ambientalmente segura
<p>A7.4 Acesso para todos</p> <p>...garantem acesso e informação para pessoas com necessidades especiais, quando aplicável.</p>	<p>a. Os locais, edifícios e atividades são acessíveis a pessoas com deficiências físicas e outras necessidades especiais, de acordo com a natureza da operação</p> <p>b. É fornecida informação clara e rigorosa sobre o nível de acessibilidade</p> <p>c. Acessibilidade é certificada ou verificada por especialistas/ organizações de utilizadores relevantes</p>
<p>A8 Direitos sobre a terra, água e de propriedade</p> <p>A aquisição pela organização de direitos sobre a terra e água e de propriedade é legal, respeita direitos das comunidades locais e indígenas, incluindo o seu consentimento livre, prévio e informado e não implica reinstalação involuntária.</p>	<p>a. Propriedade da terra e direitos de posse estão documentados</p> <p>b. Direitos de utilização e de acesso a recursos básicos, incluindo terra e água, estão documentados quando aplicável</p> <p>c. Há evidência documental de comunicação, consulta e envolvimento das comunidades locais indígenas</p> <p>d. O consentimento livre, prévio e informado das comunidades locais está documentado, quando relevante (demonstrando que não houve reinstalação ou aquisição de terras involuntárias)</p>
<p>A9 Informação e Interpretação</p> <p>A organização oferece informação e interpretação sobre o ambiente natural, cultura local e património, bem como explicação sobre comportamentos adequados ao visitar áreas naturais, culturas imateriais e sítios de património cultural.</p>	<p>a. Material de informação/interpretação sobre o património natural e cultural está disponível e é fornecido aos clientes</p> <p>b. O pessoal é informado e formado sobre o património natural e cultural da região</p> <p>c. Informação sobre comportamento apropriado na região é fornecida aos clientes</p>
<p>A10 Envolvimento no destino</p> <p>A organização colabora no planeamento e gestão do turismo sustentável no destino, quando esta oportunidade existe.</p>	<p>a. A organização é membro da Entidade de Gestão de Destino local ou órgão equivalente, quando tal instituição existe</p> <p>b. A organização participa em parcerias com comunidades locais, ONGs e outros órgãos locais, quando estes existem</p> <p>c. A organização participa em reuniões e atividades de planeamento e gestão</p>

Critérios GSTC	Indicadores para hotéis
	relacionadas com o turismo sustentável no destino
Secção B: Maximizar benefícios económicos e sociais para a comunidade local e minimizar impactos negativos	
<p>B1 Apoio à comunidade</p> <p>A organização apoia ativamente iniciativas para infraestruturas locais e de desenvolvimento social da comunidade.</p>	<p>a. A organização envolve-se com a comunidade local na identificação de necessidades e oportunidades de apoio e na avaliação dos seus potenciais benefícios/resultados</p> <p>b. O nível e natureza das contribuições feitas a projetos na comunidade local são registados</p> <p>c. A comunidade local tem possibilidade de aceder às instalações e serviços turísticos oferecidos</p>
<p>B2 Emprego Local</p> <p>Residentes locais têm oportunidades iguais de emprego e progressão, incluindo cargos de gestão</p>	<p>a. A proporção do emprego total de pessoas que já vivem na comunidade local é medida e gerida</p> <p>b. A proporção do emprego em cargos de gestão, de pessoas que já vivem na comunidade local é medida e gerida</p> <p>c. Formação é oferecida a residentes locais para aumentar as suas oportunidades de emprego</p>
<p>B4 Empresários locais</p> <p>A organização apoia empresários locais no desenvolvimento e venda de produtos e serviços sustentáveis baseados na natureza, história e cultura da região.</p>	<p>a. Negócios locais têm acesso às instalações e clientes para atividades comerciais</p> <p>b. Quando apropriado, a organização oferece aconselhamento e apoio aos fornecedores de serviços locais com os quais colabora relativamente à qualidade e sustentabilidade dos seus serviços</p> <p>c. Oportunidades de projetos conjuntos e parcerias com empresas locais são consideradas e concretizadas quando adequado</p>
<p>B5 Exploração e assédio</p> <p>A organização implementou uma política contra exploração ou assédio comercial, sexual ou de qualquer outro tipo, particularmente de crianças, adolescentes, mulheres, minorias e outros grupos vulneráveis.</p>	<p>a. A organização tem uma política documentada contra exploração e assédio de grupos vulneráveis</p> <p>b. São levadas a cabo ações para comunicar e implementar essa política</p> <p>c. A organização colabora com a comunidade local na luta contra a exploração e assédio</p>

Critérios GSTC	Indicadores para hotéis
	<p>d. São mantidos registos das idades dos funcionários que comprovam ausência de qualquer forma de trabalho infantil (conforme definido pela Organização Internacional do Trabalho)</p> <p>e. A organização apoia ações contra o turismo sexual infantil</p>
<p>B6 Igualdade de oportunidades</p> <p>A organização oferece oportunidades de emprego, incluindo em cargos de gestão, sem discriminação de género, raça, religião, deficiência ou qualquer outra.</p>	<p>a. A organização identificou grupos sujeitos a discriminação, incluindo mulheres e minorias locais</p> <p>b. O número de funcionários de cada um desses grupos é controlado e é proporcional à demografia local</p> <p>c. A promoção interna inclui membros desses grupos</p>
<p>B7 Trabalho decente</p> <p>A legislação do trabalho é respeitada, um ambiente de trabalho seguro e saudável é assegurado e funcionários recebem pelo menos um salário mínimo/ salário digno. Os funcionários recebem regularmente formação, experiências e oportunidades de progressão.</p>	<p>a. A organização conhece e cumpre as normas e regras internacionais do trabalho</p> <p>b. Os níveis salariais são seguidos e regularmente analisados em comparação com os critérios de salário mínimo/salário digno nacionais</p> <p>c. Registos de formação de todo o pessoal são mantidos, mostrando o nível e frequência da formação recebida</p> <p>d. Os contratos dos funcionários contemplam cuidados de saúde e previdência social</p> <p>e. Água, saneamento e instalações sanitárias são disponibilizadas a todos os trabalhadores do local</p> <p>f. A satisfação do pessoal é avaliada</p> <p>g. Existe um mecanismo que permite aos funcionários apresentar queixas</p>
<p>B8 Serviços da comunidade</p> <p>As atividades da organização não ameaçam o fornecimento de serviços básicos, como géneros alimentares, água, energia, saúde ou saneamento às comunidades vizinhas.</p>	<p>a. A organização controla o seu impacto na disponibilidade de serviços locais</p> <p>b. Um mecanismo de comunicação/feedback/reclamações está em vigor para as comunidades locais</p> <p>c. Qualquer redução na disponibilidade de serviços básicos para as comunidades locais, identificada como tendo origem nas atividades da organização é solucionada</p>

Critérios GSTC	Indicadores para hotéis
<p>B9 Meios de subsistência locais</p> <p>As atividades da organização não afetam negativamente o acesso a meios de subsistência, incluindo terra e recursos aquáticos, diretos de passagem, transporte e habitação.</p>	<p>a. O acesso local aos meios de subsistência é tido em conta em decisões sobre o desenvolvimento e operações</p> <p>b. Um mecanismo de comunicação está implementado para que comunidades locais informem sobre qualquer situação de redução de acesso aos meios de subsistência</p>
<p>Secção C: Maximizar benefícios para o património cultural e minimizar impactos negativos</p>	
<p>C1 Interações culturais</p> <p>A organização segue boas práticas internacionais e nacionais e orientações definidas localmente para a gestão e promoção de visitas a comunidades autóctones e a sítios cultural ou historicamente sensíveis, a fim de minimizar impactos negativos e maximizar benefícios locais e a satisfação do turista.</p>	<p>a. A organização conhece e segue as boas práticas e orientações nacionais, internacionais e locais para a visitação turística a sítios culturais e comunidades autóctones</p> <p>b. A organização colabora com as comunidades/sítios na análise de orientações existentes e na criação de regras adicionais, caso necessário</p> <p>c. Linhas orientadoras são utilizadas e comunicadas eficazmente</p> <p>d. Medidas concretas estão em vigor para evitar qualquer interação inapropriada com crianças</p>
<p>C2 Proteção do património cultural</p> <p>A organização contribui para a proteção, preservação e valorização do património local, de sítios e tradições com significado histórico, arqueológico, cultural e espiritual e não impede o acesso aos mesmos pelos residentes locais.</p>	<p>a. A organização faz e regista contribuições monetárias para a proteção do património cultural</p> <p>b. A organização dá apoio em espécie ou de outro tipo ao património cultural</p> <p>c. É facilitado o acesso local aos sítios</p>
<p>C3 Apresentação da cultura e património</p> <p>A organização valoriza e incorpora elementos autênticos, tradicionais e contemporâneos, da cultura local nas suas operações, arquitetura, decoração, cozinha ou lojas, respeitando em simultâneo os diretos de propriedade intelectual das comunidades locais.</p>	<p>a. Arte e artesanato locais estão representados na decoração e mobiliário</p> <p>b. Património cultural imaterial e tradições são evidenciados na cozinha, comércio, eventos e outros serviços oferecidos</p> <p>c. Direitos de autor e de propriedade intelectual foram respeitados e as autorizações necessárias obtidas</p>

Critérios GSTC	Indicadores para hotéis
	d. As perspetivas da comunidade local foram tidas em conta na forma de apresentação do património cultural local
C4 Artefactos Artefactos históricos e arqueológicos não são vendidos, negociados ou exibidos, exceto quando autorizado pela legislação local ou internacional.	a. Qualquer uso de artefactos é transparente e/ou documentado e comunicado b. No caso de utilização de artefactos as leis e regulamentos que permitem tal uso foram identificados c. Visitantes são impedidos de remover ou danificar artefactos
Secção D: Maximizar benefícios para o ambiente e minimizar impactos negativos	
D1 Conservação dos recursos	
D1.1 Preferência por compras respeitadoras do ambiente As políticas de compras dão preferência a fornecedores e produtos ambientalmente sustentáveis, incluindo equipamentos, alimentos, bebidas, materiais de construção e consumíveis.	a. Uma política de compras ambientalmente responsável está implantada b. É dada preferência a produtos e fornecedores com certificação ambiental, especialmente em relação a madeira, papel, pescado, outros alimentos e produtos silvestres c. Quando os produtos e fornecedores certificados não estão disponíveis, são considerados a origem e métodos de criação ou produção d. Espécies ameaçadas não são utilizadas ou vendidas
D1.2 Compras eficazes A organização gere cuidadosamente a compra de consumíveis e produtos de utilização única, incluindo alimentos, de forma a reduzir o desperdício.	a. Compras favorecem bens reutilizáveis, com retorno e recicláveis b. Compras e uso de consumíveis e produtos descartáveis são geridos e controlados c. Embalagens desnecessárias (especialmente de plástico) são evitadas, recorrendo-se à compra a granel quando adequado
D1.3 Conservação de energia O consumo de energia é medido por tipo e são tomadas medidas para minimizar o consumo total. A organização faz esforços para aumentar o uso de energias renováveis.	a. O consumo total de energia é controlado e gerido b. A energia usada por turista/noite por cada tipo de energia é controlada e gerida c. Fontes renováveis são favorecidas e a quota de energia renovável no fornecimento total de energia é controlada e gerida

Critérios GSTC	Indicadores para hotéis
	<p>d. São utilizados equipamentos e práticas que minimizam o uso de energia</p> <p>e. Metas para a redução do consumo de energia estão definidas</p> <p>f. Pessoal e hóspedes recebem orientação para minimizar o uso de energia</p>
<p>D1.4 Conservação de água</p> <p>Os riscos associados à água são avaliados, o consumo de água é medido por tipo e são tomadas medidas para minimizar o consumo total. O abastecimento de água é sustentável e não afeta negativamente os caudais ecológicos. Em áreas de alto risco de escassez são definidos e seguidos objetivos de gestão de água baseados no contexto local.</p>	<p>a. Riscos associados à escassez de água foram avaliados e documentados</p> <p>b. Onde o risco de escassez foi considerado alto, foram definidos objetivos de gestão da água</p> <p>c. A água usada por turista/noite e por fonte de origem é controlada e gerida</p> <p>d. São utilizados equipamentos e práticas que minimizam o consumo de água</p> <p>e. A água é proveniente de uma captação legal e sustentável que não afetou anteriormente e é improvável que venha a afetar no futuro os caudais ecológicos</p> <p>f. Impactos cumulativos das atividades turísticas nas fontes de abastecimento de água locais são tidos em conta</p> <p>g. Metas para reduzir o consumo de água estão implementadas</p> <p>h. Pessoal e hóspedes recebem orientação para minimizar o consumo de água</p>
D2 Redução da poluição	
<p>D2.1 Gases com efeito de estufa</p> <p>Emissões significativas de gases com efeito de estufa com origem em fontes controladas pela organização são identificadas, calculadas quando possível e são implementados procedimentos para as evitar ou minimizar. A compensação das remanescentes emissões da organização é encorajada.</p>	<p>a. As emissões totais diretas e indiretas de gases com efeito de estufa são controladas e geridas</p> <p>b. A pegada de carbono por turista/noite é controlada e gerida</p> <p>c. São tomadas medidas para evitar e reduzir emissões anuais significativas de todas as fontes controladas pela organização</p> <p>d. Mecanismos de compensação de emissões de carbono são usados quando possível</p>
<p>D2.2 Transporte</p> <p>A organização procura reduzir as necessidades de transporte e encoraja ativamente o uso de alternativas mais limpas</p>	<p>a. Informações sobre opções de transporte alternativas (mais amigas do clima) são fornecidas aos clientes e é encorajado o seu uso para a chegada, partida e durante a estada</p>

Critérios GSTC	Indicadores para hotéis
<p>e eficientes por clientes, pessoal, fornecedores e nas suas próprias operações.</p>	<p>b. São disponibilizadas ou facilitadas opções de transporte alternativo (ex: aluguer de bicicletas, partilha de carro, transfers) para hóspedes e pessoal</p> <p>c. São favorecidos mercados acessíveis por soluções de transporte mais curtas e sustentáveis</p> <p>d. Fornecedores locais são favorecidos e as operações diárias procuram minimizar o uso de transporte</p>
<p>D2.3 Águas residuais</p> <p>Águas residuais, incluindo águas cinzentas, são tratadas eficazmente e apenas reutilizadas ou rejeitadas de forma segura, sem efeitos negativos para a população local e ambiente.</p>	<p>a. Águas residuais são eliminadas através de um sistema de tratamento municipal ou aprovado pelo governo, se disponível</p> <p>b. Se um sistema de tratamento de águas residuais municipal não estiver disponível, existe no local um sistema de tratamento de águas residuais que cumpre os parâmetros nacionais ou internacionais de qualidade de águas residuais e garante ausência de impactos negativos na população local ou no ambiente</p>
<p>D2.4 Resíduos sólidos</p> <p>Resíduos, incluindo resíduos alimentares, são medidos, estão implementados mecanismos para a sua redução e, quando esta não é possível, para reutilização ou reciclagem. A eliminação de resíduos não tem impactos negativos na população local ou no ambiente.</p>	<p>a. A quantidade de resíduos sólidos produzidos por turista/noite é controlada e gerida</p> <p>b. Um plano de gestão de resíduos sólidos está implementado</p> <p>c. O plano de gestão de resíduos sólidos inclui ações para reduzir, separar e reutilizar ou reciclar resíduos alimentares</p> <p>d. A eliminação de resíduos é feita em infraestrutura de gestão pública ou aprovada pelo governo e há evidências de que a instalação não tem qualquer impacto negativo no ambiente ou população local</p> <p>e. Os resíduos sólidos eliminados são medidos por tipo e metas estão definidas para reduzir a produção de resíduos sólidos não separados para tratamento</p> <p>f. Orientações sobre redução da produção de resíduos são dadas a clientes e pessoal</p>

Critérios GSTC	Indicadores para hotéis
<p>D2.5 Substâncias nocivas</p> <p>O uso de substâncias nocivas, incluindo pesticidas, tintas, desinfetantes de piscina e produtos de limpeza é minimizado e substituído, quando possível, por produtos ou processos inócuos. O armazenamento, uso, manipulação e eliminação de químicos é gerido adequadamente.</p>	<p>a. Um inventário de substâncias nocivas foi feito e fichas de dados de segurança (FDS) são mantidas</p> <p>b. Medidas foram tomadas para utilização de alternativas mais respeitadoras do ambiente</p> <p>c. Químicos, especialmente aqueles em grandes quantidades, são armazenados e manipulados de acordo com as normas apropriadas</p> <p>d. Visitantes são informados sobre o uso pessoal de substâncias que podem ser consideradas nocivas para o ambiente local (como protetores solares tóxicos e repelentes)</p>
<p>D2.6 Redução da poluição</p> <p>A organização implementa práticas para reduzir a poluição sonora, luminosa, de escoamentos, de erosão, de substâncias reductoras da camada de ozono e de contaminantes do ar, água e solo.</p>	<p>a. As fontes potenciais de poluição descritas nos critérios foram analisadas e identificadas</p> <p>b. As fontes de poluição analisadas nos critérios são controladas</p> <p>c. Medidas são tomadas para minimizar e, quando possível, eliminar a poluição das fontes descritas nos critérios</p>
<p>D3 Conservação da biodiversidade, ecossistemas e paisagens</p>	
<p>D3.1 Conservação da biodiversidade</p> <p>A organização apoia e contribui para a conservação da biodiversidade, inclusive através a gestão correta da sua própria propriedade. É dada especial atenção a áreas naturais protegidas e áreas de alto valor de biodiversidade. Qualquer perturbação dos ecossistemas é minimizada, remediada e há uma contribuição compensatória para a gestão da conservação.</p>	<p>a. A organização demonstra conhecimento das áreas naturais protegida de alto valor de biodiversidade</p> <p>b. A organização faz e regista contribuições monetárias para a conservação da biodiversidade na área envolvente</p> <p>c. A organização dá e regista apoios em espécie ou de outro tipo à conservação da biodiversidade na área envolvente</p> <p>d. A propriedade tem consciência das atividades suscetíveis de perturbar a vida selvagem e habitas e minimiza-as</p> <p>e. Compensação é feita em caso de perturbação</p> <p>f. Medidas são tomadas para encorajar os visitantes a apoiar a conservação da biodiversidade</p> <p>g. A organização colabora com ONGs locais ligadas à conservação da natureza e biodiversidade</p>

Critérios GSTC	Indicadores para hotéis
<p>D3.2 Espécies invasoras</p> <p>A organização toma medidas para evitar a introdução de espécies invasoras. Espécies autóctones são usadas para paisagismo e reabilitação sempre que possível, especialmente em paisagens naturais.</p>	<p>a. O local é monitorizado para detetar a presença de qualquer espécie invasora</p> <p>b. Ações são tomadas para garantir que espécies invasoras não sejam introduzidas ou propagadas</p> <p>c. Um programa está implementado para a erradicação e controlo de espécies invasoras</p> <p>d. O paisagismo dos locais é analisado tendo em conta a utilização de espécies autóctones</p>
<p>D3.3. Visitas a áreas naturais</p> <p>A organização segue as regras apropriadas para a gestão e promoção de visitas a áreas naturais de forma a minimizar impactos negativos e maximizar a satisfação do visitante.</p>	<p>a. A organização conhece e cumpre as regras existentes de visitação em áreas naturais</p> <p>b. Linhas orientadoras são usadas na condução de visitas e informação prestada aos hóspedes</p> <p>c. A organização colabora com entidades de conservação locais para definir/identificar questões relativas à visitação de áreas concretas</p>
<p>D3.4 Interações com fauna silvestre</p> <p>Interações com fauna silvestre em liberdade, tendo em conta impactos cumulativos, são não-intrusivas e geridas de forma responsável para evitar efeitos negativos nos animais em causa e na viabilidade e comportamento das populações selvagens.</p>	<p>a. A organização conhece e cumpre a legislação e regras locais, nacionais e internacionais e existentes relativas a interações com fauna silvestre, incluindo observação de fauna</p> <p>b. A organização colabora no desenvolvimento e implementação de códigos de conduta e regras locais para interação com fauna silvestre, incluindo observação de fauna, caso necessário e com base em conselhos de especialistas na matéria</p> <p>c. Interações diretas, especialmente alimentação, não são permitidas, a menos que sejam especificamente aprovadas por normas internacionalmente reconhecidas ou, quando estas não existam, guiadas por aconselhamento independente de especialistas em natureza e vida selvagem</p> <p>d. Medidas são tomadas para minimizar a perturbação da vida selvagem</p> <p>e. Impactos no bem-estar da fauna silvestre são monitorizados regularmente e solucionados</p>

Critérios GSTC	Indicadores para hotéis
<p>D3.5 Bem-estar animal</p> <p>Nenhuma espécie de fauna silvestre é comprada, criada ou mantida em cativeiro, exceto por pessoas autorizadas e devidamente equipadas e no âmbito de atividades regulamentadas de acordo com legislação local e internacional. Instalações, tratamento e manipulação de todos os animais domésticos e silvestres cumprem os mais altos padrões de bem-estar animal.</p>	<p>a. A organização conhece e cumpre a legislação e regulamentos relevantes sobre fauna silvestre em cativeiro</p> <p>b. Regras existentes para atividades turísticas específicas que envolvam fauna selvagem em cativeiro foram implementadas</p> <p>c. Funcionários responsáveis por animais silvestres em cativeiro têm qualificação e experiência apropriadas e estão licenciados para o exercício dessas funções</p> <p>d. A organização conhece e cumpre a legislação e regulamentos relevantes sobre o bem-estar animal</p> <p>e. Há inspeção regular das condições dos animais silvestres em cativeiro e as suas instalações</p> <p>f. Há inspeção regular das condições dos animais domésticos, suas instalações e tratamento</p>
<p>D3.6 Recolha e comércio de espécies silvestres</p> <p>Espécies silvestres (flora e fauna) não são capturadas, recolhidas, consumidas, exibidas, vendidas ou trocadas, exceto como parte de uma atividade regulamentada que garanta a sua utilização sustentável e de acordo com legislação local e internacional.</p>	<p>a. A organização conhece e cumpre a legislação e regulamento relevantes sobre a recolha, captura e comércio de espécies silvestres</p> <p>b. Visitantes são informados sobre a legislação relativa à recolha, captura, consumo e comércio de espécies silvestres e sobre a necessidade de evitar a compra de produtos e souvenirs ilegais derivados de espécies ameaçadas indicadas pela IUCN ou CITES</p> <p>c. Onde a atividade de caça é legal, ela faz parte de uma abordagem à conservação da natureza e de base científica, devidamente gerida e rigorosamente aplicada</p>

Fonte: GSTC (2016)

9. Apêndices

Apêndice A – Questionário de investigação



"Importância da Hotelaria na contribuição para a preservação ambiental e patrimonial da Região Demarcada do Douro"

Autor: Inês dos Santos Falcão

O presente questionário inscreve-se no âmbito de uma dissertação do Mestrado em Direção e Gestão Hoteleira da Universidade do Algarve. Tem como objetivo perceber quais as estratégias dos hotéis inseridos na Região Demarcada do Douro face à sustentabilidade.

Os dados obtidos serão apenas usados em contexto académico, a fim de discussão dos resultados e elaboração de propostas de melhoria, não sendo revelada a identidade dos estabelecimentos para sua proteção. Pede-se que todas as respostas sejam dadas de forma mais honesta e real ao contexto possível.

O questionário tem uma duração estimada de 5/7 minutos e conta com perguntas de resposta aberta (curta) e resposta fechada (múltipla).

É utilizado o modelo de escala Likert de 5 pontos, em que o número 1 representa o nível mais baixo que queira atribuir (ex: nada satisfeito), o número 3 representa o nível intermédio (ex: neutro) e o número 5 representa o nível máximo que possa atribuir (ex: muito satisfeito).

Caracterização da Unidade Hoteleira

Qual a categoria em que o hotel se insere? *

- 3 estrelas
- 4 estrelas
- 5 estrelas

O hotel faz parte de alguma cadeia ou grupo hoteleiro? *

- Sim
- Não

Se respondeu sim, por favor, indique qual.

A sua resposta

Em que ano o hotel iniciou atividade? *

A sua resposta

Quantos quartos dispõe? *

A sua resposta

Qual o número de camas do hotel? *

A sua resposta

De quantos colaboradores dispõe o hotel no momento? *

A sua resposta

Dispõe dos seguintes serviços/facilities? *

	Sim	Não
Lavandaria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Restaurante/s	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

O hotel tem recorrido a financiamento Nacional e/ou Europeu com vista ao investimento em práticas sustentáveis? *

Sim

Não

Se respondeu afirmativamente à questão anterior, por favor, indique quais os fundos a que recorreu?

A sua resposta

Sustentabilidade

O hotel foi construído sob algum curso de água? *

Sim

Não

Foi atribuído algum certificado ou selo, relacionado com a sustentabilidade, à unidade hoteleira? *

Sim

Não

Se respondeu sim à questão anterior, por favor indique quais.

A sua resposta

Classifique em que medida: *

	1- muito pouco	2- pouco	3- médio	4- elevado	5- muito elevado
Considera importante os hotéis desenvolverem práticas sustentáveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considera que o seu hotel desenvolve práticas sustentáveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O hotel dispõe de uma arquitetura que vai ao encontro das restantes construções da Região Demarcada do Douro e da sua paisagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Foram utilizados produtos e técnicas autóctones da Região Demarcada do Douro na sua construção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A decoração do hotel vai ao encontro da cultura da Região Demarcada do Douro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

O hotel dispõe de planos de ação e medidas para o desenvolvimento sustentável? *

- Sim
- Não

Se respondeu afirmativamente à questão anterior: os planos de ação contemplam os 3 pilares da sustentabilidade (social, económico e ambiental) bem como situações de risco ou inesperadas?

- Sim
- Não

Quais são as maiores dificuldades que representam, na sua opinião, a escolha e utilização de práticas sustentáveis? *

A sua resposta

Pilar ambiental

Classifique em que medida: *

	1- muito pouco	2- pouco	3- médio	4- elevado	5- muito elevado
São utilizadas lâmpadas LED	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dispõe de sensores de luz e movimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É feita a reutilização de toalhas e roupões	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
São utilizados dispensadores reutilizáveis de champô, gel de banho e similares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dispõe de um sistema de poupança de água nas torneiras dos lavatórios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dispõe de um sistema de poupança de água nas torneiras dos duches	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dispõe de um sistema de poupança de água nas sanitas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dispõe de um sistema de reaproveitamento de águas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dispõe de serviço de minibar apenas a pedido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tem janelas com vidro duplo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dispõe de isolamento bioclimático das portas e paredes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tem painéis fotovoltaicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dispõe de bombas de calor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Faz reciclagem e compostagem de resíduos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utiliza detergentes ecológicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utiliza embalagens livres de plástico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Faz tratamento das águas residuais e escoamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Na eventualidade de aplicar outras práticas que não foram referidas acima, por favor indique as mesmas.

A sua resposta

Indique em que medida: *

	1- muito pouco	2- pouco	3- médio	4- elevado	5- muito elevado
O hóspede é sensibilizado para reduzir consumos desnecessários (ex: lavagem das toalhas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O hotel tem como meta a redução do consumo de energia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O hotel tem como meta a redução do consumo de água	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

O hotel tem como meta a redução dos resíduos sólidos que produz

O hotel dispõe de bicicletas ou outro meio de transporte não poluente para os hóspedes? *

Sim

Não

Pilar social

O hotel tem trabalhadores do sexo feminino em cargos de chefia? *

Sim

Não

Quantos dos colaboradores são diplomados nas áreas da hotelaria e/ou turismo? *

A sua resposta

Quantos dos colaboradores são naturais da região onde se encontra o hotel? *

A sua resposta

Indique em que medida: *

	1- muito pouco	2- pouco	3- médio	4- elevado	5- muito elevado
É dada prevalência na escolha de um candidato natural da Região Demarcada do Douro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O staff é formado, antes de iniciar funções, acerca da história da região demarcada do douro e da sua cultura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O hotel dá formação aos colaboradores na área da sustentabilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Como classificaria o envolvimento do staff em práticas sustentáveis? *

	1	2	3	4	5	
Nada envolvidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito envolvidos

Classifique em que medida: *

	1- muito pouco	2- pouco	3- médio	4- elevado	5- muito elevado
É passada informação turístico-patrimonial da Região Demarcada do Douro aos hóspedes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O espaço, interior e exterior, está adaptado a pessoas com mobilidade reduzida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existe uma relação de proximidade entre o hotel, enquanto entidade, e a comunidade local	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pilar económico

Para a construção do hotel foi necessário arrancar áreas de vinha ou de outra produção? *

- Sim
- Não

Indique em que medida: *

	1- muito pouco	2- pouco	3- médio	4- elevado	5- muito elevado
O hotel utiliza produtores e/ou fornecedores da Região Demarcada do Douro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O hotel oferece, aos seus clientes, produtos regionais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É dada preferência na aquisição de produtos a fornecedores que possuam certificados ambientais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É utilizada a compra a granel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O hotel disponibiliza-se para vender produtos de empresas locais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Apêndice B – Resposta à questão “O Hotel faz parte de alguma cadeia ou grupo hoteleiro? Se respondeu sim, por favor, indique qual?”

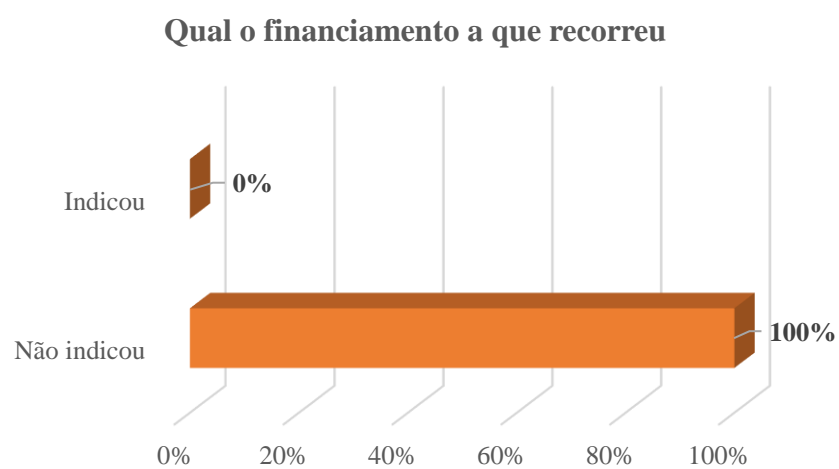
Se sim, qual

	Frequência	%	% válida	% acumulativa
Válido	23	85,2	85,2	85,2
IHG	1	3,7	3,7	88,9
Não especificou	1	3,7	3,7	92,6
The fladgate partnership	1	3,7	3,7	96,3
Vila Galé	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Apêndice C - Resposta à questão “Em que ano o hotel iniciou atividade?”

Ano de início de atividade		
N	Válido	27
	Omisso	0
Mínimo		1982
Máximo		2022

Apêndice D - Resposta à questão “Se respondeu afirmativamente à questão anterior, por favor, indique quais os fundos a que recorreu?”



Apêndice E - Resposta à questão “O hotel foi construído sob algum curso de água?”

Construção sob curso de água

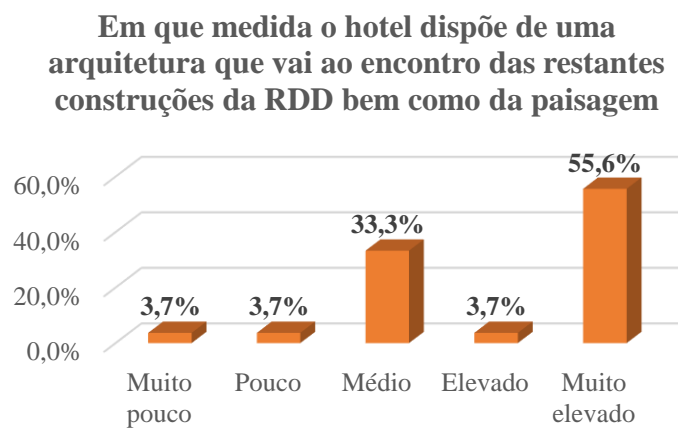
	Frequência	%	% válida	% acumulativa
Válido	27	100,0	100,0	100,0
Não				
o				

Apêndice F - Resposta à questão “Foi atribuído algum certificado ou selo, relacionado com a sustentabilidade, à unidade hoteleira? Se respondeu sim à questão anterior, por favor indique quais.”

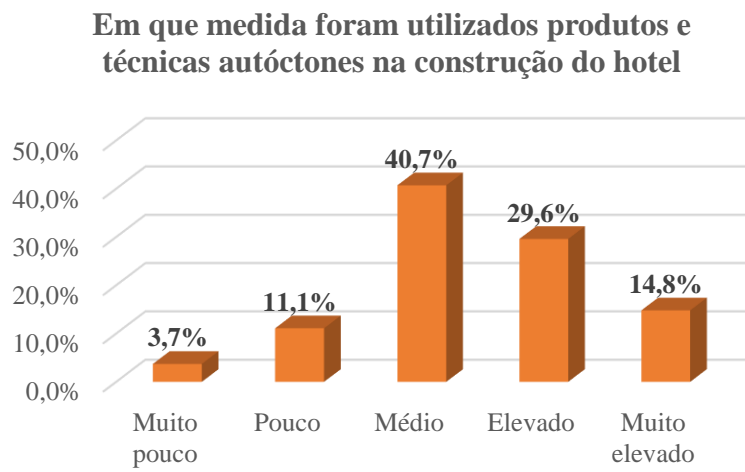
Se sim qual

	Frequência	%	% válida	% acumulativa
Válido	22	81,5	81,5	81,5
Eco-hotel	1	3,7	3,7	85,2
Inválido	2	7,4	7,4	92,6
Não sei	1	3,7	3,7	96,3
Vários	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

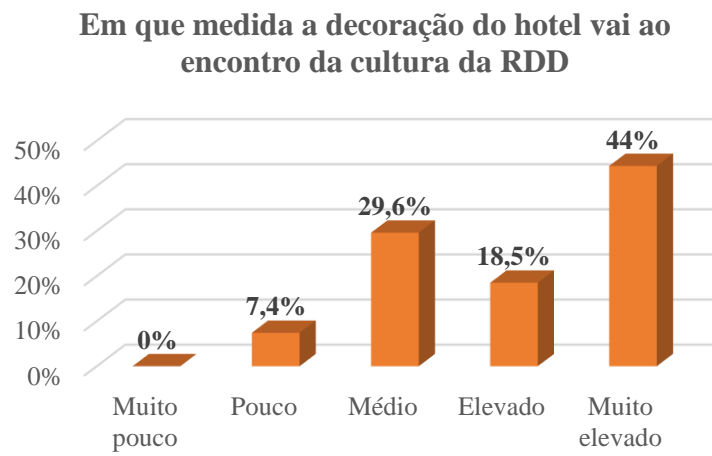
Apêndice G - Resposta à questão “Em que medida o hotel dispõe de uma arquitetura que vai ao encontro das restantes construções da RDD bem como da paisagem”



Apêndice H - Resposta à questão “Em que medida foram utilizados produtos e técnicas autóctones na construção do hotel



Apêndice I - Resposta à questão “Em que medida a decoração do hotel vai ao encontro da cultura da RDD”



Apêndice J - Resposta à questão “O hotel dispõe de planos de ação e medidas para o desenvolvimento sustentável? Se respondeu afirmativamente à questão anterior: os planos de ação contemplam os 3 pilares da sustentabilidade (social, económico e ambiental) bem como situações de risco ou inesperadas?”

Os planos de ação contemplam os 3 pilares da sustentabilidade

		Frequência	%	% válida	% acumulativa
Válido	Não	3	11,1	11,1	11,1
	Não respondeu	17	63,0	63,0	74,1
	Sim	7	25,9	25,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Apêndice K - Resposta à questão “Na eventualidade de aplicar outras práticas que não foram referidas acima, por favor indique as mesmas.”

Outras práticas

		Frequência	%	% válida	% acumulativa
Válido	-	26	96,3	96,3	96,3
	Fazemos o tratamento da própria água de Consumo	1	3,7	3,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Apêndice L - Resposta à questão “Em que medida o staff é formado, antes de iniciar funções, acerca da história da RDD e da sua cultura”

Tabulação cruzada: Categoria em que o hotel se insere x Staff é formado acerca da história da RDD e da sua cultura

Contagem

		Staff é formado acerca da história da RDD e da sua cultura										Total
		1- Muito Pouco	Proporç ão (%)	2- Pouco	Proporç ão (%)	3- Médi o	Proporç ão (%)	4- Eleva do	Proporç ão (%)	5- Muito eleva do	Proporç ão (%)	
Categor ia em que o hotel se insere	3 estrel as	0	0%	0	0%	5	83%	1	17%	0	0%	6
	4 estrel as	1	6%	5	29%	2	12%	6	35%	3	18%	17
	5 estrel as	1	25%	1	25%	1	25%	0	0%	1	25%	4
Total		2		6		8		7		4		27

Apêndice M - Resposta à questão “Em que medida o hotel dá formação na área da sustentabilidade aos seus colaboradores”

Tabulação cruzada: Categoria em que o hotel se insere x Formação na área da sustentabilidade

Contagem

		Formação na área da sustentabilidade										Total
		1- Muito Pouco	Proporç ão (%)	2- Pouco	Proporç ão (%)	3- Médi o	Proporç ão (%)	4- Eleva do	Proporç ão (%)	5- Muito eleva do	Proporç ão (%)	
Categor ia em que o hotel se insere	3 estrel as	3	50%	1	17%	1	17%	1	17%	0	0%	6
	4 estrel as	9	53%	3	18%	2	12%	2	12%	1	6%	17
	5 estrel as	1	25%	1	25%	0	0%	0	0%	2	50%	4
Total		13		5		3		3		3		27

Apêndice N - Resposta à questão “Como classificaria o envolvimento do staff em práticas sustentáveis”

Tabulação cruzada: Categoria em que o hotel se insere x Envolvimento do staff em práticas sustentáveis

Contagem

		Envolvimento do staff em práticas sustentáveis										Total
		1- Muito Pouco	Proporç ão (%)	2- Pouco	Proporç ão (%)	3- Médi o	Proporç ão (%)	4- Eleva do	Proporç ão (%)	5- Muito eleva do	Proporç ão (%)	
Categor ia em que o hotel se insere	3 estrel as	0	0%	2	33%	2	33%	2	33%	0	0%	6
	4 estrel as	1	6%	2	12%	8	47%	5	29%	1	6%	17
	5 estrel as	0	0%	1	25%	1	25%	1	25%	1	25%	4
Total		1		5		11		8		2		27

Apêndice O - Resposta à questão “Indique em que medida é dada preferência na aquisição de produtos a fornecedores que possuam certificados ambientais”

Tabulação cruzada: Categoria em que o hotel se insere x Preferência na aquisição de produtos a fornecedores que possuam certificados ambientais

Contagem

		Preferência na aquisição de produtos a fornecedores que possuam certificados ambientais										Total
		1- Muito pouco	Proporção (%)	2- Pouco	Proporção (%)	3- Médio	Proporção (%)	4- Elevado	Proporção (%)	5- Muito elevado	Proporção (%)	
Categoria em que o hotel se insere	3 estrelas	4	67%	0	0%	1	17%	1	17%	0	0%	6
	4 estrelas	10	59%	2	12%	3	18%	1	6%	1	6%	17
	5 estrelas	2	50%	0	0%	0	0%	1	25%	1	25%	4
Total		16		2		4		3		2		27

Apêndice P - Resposta à questão “Indique em que medida é utilizada a compra a granel”

Tabulação cruzada: Categoria em que o hotel se insere x Utilizada a compra a granel

Contagem

		Utilizada a compra a granel										Total
		1- Muito pouco	Proporç ão (%)	2- Pouco	Proporç ão (%)	3- Médi o	Proporç ão (%)	4- Eleva do	Proporç ão (%)	5- Muito eleva do	Proporç ão (%)	
Categor ia em que o hotel se insere	3 estrel as	2	33%	0	0%	2	33%	1	17%	1	17%	6
	4 estrel as	6	35%	5	29%	4	24%	2	12%	0	0%	17
	5 estrel as	0	0%	2	50%	0	0%	1	25%	1	25%	4
Total		8		7		6		4		2		27

Apêndice Q - Resposta à questão “Indique em que medida o hotel se disponibiliza para vender produtos de empresas locais nas suas instalações”

Tabulação cruzada: Categoria em que o hotel se insere x Disponibiliza-se para vender produtos de empresas locais

Contagem

		Disponibiliza-se para vender produtos de empresas locais										Total
		1- Muito pouco	Proporç ão (%)	2- Pouco	Proporç ão (%)	3- Médi o	Proporç ão (%)	4- Eleva do	Proporç ão (%)	5- Muito eleva do	Proporç ão (%)	
Categor ia em que o hotel se insere	3 estrel as	0	0%	4	67%	0	0%	0	0%	2	33%	6
	4 estrel as	1	6%	1	6%	5	29%	9	53%	1	6%	17
	5 estrel as	0	0%	1	25%	2	50%	0	0%	1	25%	4
Total		1		6		7		9		4		27

Apêndice R - Resposta à questão “Relação entre as medidas de sustentabilidade ambiental e a sua aplicação pelos hotéis à escala de Likert”

	1- Muito Pouco	2- Pouco	3- Médio	4- Elevado	5- Muito Elevado
Lâmpadas LED	-	-	18,52%	14,81%	66,67%
Sensores de Luz e Movimento	48,15%	3,70%	14,81%	11,11%	22,22%
Reutilização de Toalhas e Roupões	-	-	14,81%	44,44%	40,74%
Dispensadores reutilizáveis de champô, gel de banho e similares	55,56%	7,41%	7,41%	3,70%	25,93%
Poupança de água nas torneiras dos lavatórios	48,15%	11,11%	25,93%	3,70%	11,11%
Poupança de água nas torneiras dos duches	66,67%	7,41%	14,81%	3,70%	7,41%
Poupança de água nas sanitas	37,04%	7,41%	29,63%	7,41%	18,52%
Sistema de reaproveitamento de águas	70,37%	14,81%	3,70%	7,41%	3,70%
Sistema de minibar a pedido	55,56%	3,70%	3,70%	-	37,04%
Janelas de vidro duplo	22,22%	3,70%	3,70%	22,22%	48,15%
Isolamento bioclimático das portas e paredes	40,74%	-	11,11%	7,41%	40,74%
Painéis fotovoltaicos	48,15%	-	7,41%	3,70%	40,74%
Bombas de calor	25,93%	3,70%	3,70%	7,41%	59,26%
Reciclagem e compostagem de resíduos	70,37%	7,41%	-	-	22,22%
Detergentes ecológicos	70,37%	11,11%	3,70%	3,70%	11,11%

	1- Muito Pouco	2- Pouco	3- Médio	4- Elevado	5- Muito Elevado
Embalagens livres de plástico	74,07%	11,11%	7,41%	-	7,41%
Tratamento de águas residuais e escoamento das mesmas	81,48%	-	3,70%	3,70%	11,11%

Apêndice S – Os critérios da GSTC utilizados no desenvolvimento das perguntas do questionário

Critérios GSTC	Questão
A1 alínea a)	15
A1 alínea b)	16
A1 alínea c)	16
A2	12; 13
A4	14 alíneas a) e b); 25 alínea c); 26
A7.2	28
A7.2 alínea f)	11
A7.3	14 alínea e); 18 alíneas j) e l);
A7.3 alínea a)	14 alíneas c) e d)
A7.4 alínea a)	27 alínea b)
A9 alínea a)	27 alínea a)
A9 alínea b)	25 alínea b)
B1	27 alínea c)
B2 alínea a)	24; 25 alínea a)
B4	29 alínea e)
B6	22
C3 alínea a)	14 alínea e)
C3 alínea b)	29 alínea b)
D1.1 alínea b)	29 alínea c)
D1.2 alíneas a) e b)	18 alínea d)
D1.2 alínea c)	18 alínea q); 29 alínea d)
D1.3	18 alínea n)
D1.3 alínea c)	18 alíneas m) e n)
D1.3 alínea d)	18 alíneas a), b), c), i), j), e l)
D1.3 alínea e)	20 alínea b)
D1.3 alínea f)	20 alínea a)
D1.4 alínea d)	18 alíneas c), e), f), g) e h)
D1.4 alínea g)	20 alínea c)

Critérios GSTC	Questão
D1.4 alínea h)	20 alínea a)
D2. 2 alínea b)	21; 29 alínea a)
D2.3	18 alínea r)
D2.4 alínea c)	20 alínea d)
D2.4 alínea f)	20 alínea a)
D2.5 alínea b)	18 alínea p)
D2.6	18 alínea o)