

# PERFORMANCE EMPRESARIAL DA SUPERESTRUTURA TURÍSTICA

**Ana Lourenço Paiva**  
*Universidade Aberta*

**João de Sousa Mendes**  
*Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna*  
*Universidade Lusíada de Lisboa*

**José Eduardo Carvalho**  
*Universidade Lusíada de Lisboa*

**Rui Lanção Gonçalves**  
*Universidade Lusíada de Lisboa*  
*Doutorando em Economia*

**Resumo:** O turismo é um dos sectores mais importantes da economia portuguesa onde, para além do seu impacto na Balança de Pagamentos, no Produto Interno Bruto (PIB) e do seu papel na criação de emprego, investimento e rendimento, é-lhe também reconhecida a função de “motor” de desenvolvimento de outras actividades económicas.

O turismo é de facto um sector bastante importante e com uma actividade económica bastante relevante para o país, daí o interesse pelo seu estudo. Neste sentido, o presente trabalho tem por objectivo avaliar a dinâmica económica e social das empresas que integram a *Superestrutura Turística*, no âmbito do emprego, remuneração e competitividade, dos subsectores que a integram, com referência ao período 2010-2015.

O método de pesquisa do estudo seguiu o procedimento longitudinal, visando analisar as variações nas características dos elementos amostrais - GE's, PME's e Microempresas turísticas. As variáveis básicas do modelo, aplicado no estudo, foram colectadas a partir da informação disponível nos quadros económicos das sociedades, elaborados pela Central de Balanços do Banco de Portugal.

Os resultados dos agregados sectoriais, por natureza dos parâmetros de avaliação (emprego, remuneração e produtividade) - expresso em números índice - evidenciam a dinâmica da superestrutura da economia do turismo no período observado.

*Palavras-chave:* Emprego, Remuneração, Produtividade, Competitividade.

**Abstract:** Tourism is one of the most important sectors of the Portuguese economy where, in addition to its impact on the Balance of Payments, Gross Domestic Product (GDP) and its role in job creation, investment and income, it is also recognized the role Of “engine” of development of other economic activities.

Tourism is indeed a very important sector and with a very important economic activity for the country, hence the interest for its study. In this sense, the present work has the objective of evaluating the economic and social dynamics of the companies that make up the Tourist Superstructure, in the scope of employment, remuneration and competitiveness, of the subsectors that comprise it, with reference to the period 2010-2015.

The research method of the study followed the longitudinal procedure, aiming to analyze the variations in the characteristics of the sample elements

- GE's, SMEs and tourist Micro-enterprises. The basic variables of the model, applied in the study, were collected from the information available in the economic tables of the companies, prepared by the Balance Sheet Central of the Bank of Portugal.

The results of the sectoral aggregates, by nature of the evaluation parameters (employment, remuneration and productivity) - expressed in index numbers - show the dynamics of the superstructure of the tourism economy in the observed period.

*Keywords:* Employment, Remuneration, Productivity, Competitiveness.

## 1. Âmbito do Estudo

O presente estudo, que dá corpo a este artigo, insere-se no projecto *DERCET – Dinâmica do Emprego, Remuneração e Competitividade na Economia do Turismo*, no quadro do grupo de investigação *Património, Cultura e Turismo*, no âmbito das actividades desenvolvidas pelo *CEPESE – Centro de Estudos da População, Economia e Sociedade*, instituição de vocação interuniversitária consagrada à actividade científica, acreditada e apoiada pela *Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT)*.

O estudo tem o propósito de avaliar a dinâmica económica e social da *Superestrutura Turística*, no âmbito do emprego, remuneração e competitividade, dos subsectores que a integram, com referência ao período 2010-2015.

### 1.1 Enquadramento Económico (2010-2015)

O turismo tem um peso muito relevante no quadro da Economia mundial, representando uma actividade consistente e em crescimento, que gera riqueza e emprego e dá vida a múltiplas actividades empresariais e a infinitas oportunidades profissionais. Trata-se, portanto, de uma extraordinária «constelação de serviços» com amplas possibilidades para empresas de diferentes dimensões e sectores profissionais, provenientes das mais variadas experiências e culturas.

Pela sua importância económica, social e intersectorial, o turismo é há muito considerada uma actividade estratégica da economia portuguesa, geradora de actividades económicas a montante e a jusante. Em grandes números, a riqueza gerada pelo Turismo (directa, indirecta e induzida), segundo dados do Banco de Portugal, do INE e do Turismo de Portugal, corresponde a cerca de 9-10% do PIB. No mercado de trabalho, 1 em cada 11 empregos está ligado ao turismo, valor que está dentro dos parâmetros da OMT a nível mundial.

Em 2015, Portugal registou o valor total recorde de 1.184 milhões de turistas, com as chegadas internacionais a aumentar 4% ou mais em cada ano, desde 2010. Assim, o peso das receitas turísticas no PIB, que em 2010 representava 4.2% do PIB, em 2015 já era de 6.3%, num movimento constantemente de forma sustentada no quinquénio de 2010 a 2015, com crescimento médio anual de 8,9%. (ALVES, 2016)

O turismo é também o principal contribuinte para o saldo positivo da Balança Comercial portuguesa de Bens e Serviços. Em Portugal o Turismo é o maior sector exportador de Bens e Serviços (11,5 mil milhões de euros -15,6% do total – 2015).

Com efeito, o turismo constitui hoje a maior actividade exportadora nacional (mais de 15% do total das exportações de bens e serviços nacionais; 46% do total de exportações de serviços), contribuindo para o maior equilíbrio da balança de pagamentos.

O excedente da Balança de Turismo, em 2015, superou os 7.7 mil milhões, com um contributo evidente para o saldo externo. A melhoria que se registou no saldo da Balança Corrente, cerca de 600 milhões de euros não teria ocorrido sem o reforço do excedente da Balança de Turismo: aumentou 674 ME no mesmo período, uma variação de cerca de 9.5%. (ALVES, 2016)

Segundo a Organização Mundial de Turismo (UNWTO World Tourism Barometer - May 2016), em 2015, Portugal foi o 26º mercado mundial (e 9º da UE) em termos de receitas de turismo e o 33º mercado receptor de turistas, tendo sido registado 10,2 milhões de chegadas. (AICEP, 2016)

## 1.2 Universo do Estudo

O tratamento económico da produção turística requer uma abordagem que atenda à sua verdadeira natureza como actividade económica e social. O turismo não é uma indústria como por vezes é catalogada. O processo de produção em serviços possui características específicas em relação à indústria fabril convencional. A produção em serviços ocorre ao mesmo tempo em que acontece o consumo (fenómeno de instantaneidade), circunstância que requer uma maior flexibilidade das empresas turísticas para a adaptação às preferências dos consumidores.

Não existe a possibilidade, como acontece na indústria, de “armazenar” o produto turístico (por exemplo, lugares num voo), porque é impossível fazer ofertas de produtos que não foram vendidos. Os serviços turísticos são, geralmente, prestados com o contacto imediato entre os produtores e os consumidores, relevando nesta actividade o papel do ser humano.

Alguns bens turísticos têm características comuns aos bens públicos (e.g. princípio da não-exclusão); o consumo de um bem por um turista não exclui o consumo simultâneo daquele bem por outros turistas (quando um turista se banha numa praia do Algarve não exclui que os outros de fazê-lo).

Por outro lado, o turismo não pode ser abordado e estudado isoladamente, mas como um sistema aberto e dinâmico. A abordagem de sistemas reconhece que os elementos do turismo não são autónomas, mas imersos numa complexa rede de interdependências, que são afectados uns aos outros. O turismo é uma actividade que é a soma dos recursos naturais, culturais, sociais e económicos e é por isso que seu campo de estudo é ampla, complexa e multicausal.

A cadeia produtiva do turismo configura-se de forma agregada, ou seja, conjuga diversos bens e serviços da oferta do sector. A oferta agregada dos vários bens e serviços forma o *cluster do turismo*, constituído por três semi-agregados:

- *Superestrutura Turística*, constituída pelos meios de operadores turísticos, hotelaria e restauração;

- *Infra-estrutura de Base*, formada pelos sistemas de transportes, comunicações e serviços de saúde;
- *Bens de Consumo*, incluindo, designadamente, a distribuição alimentar, bebidas e tabacos e vestuário e calçado.

Esta abordagem sistémica, que considera um conjunto de actividades em inter-relações recíprocas, mostra o inegável interesse e o carácter compósito do “produto turístico” na economia.

Foi nesta lógica que, em 2016, na edição nº 20 da revista “*Lusíada – Economia & Empresa*”, o projecto DERCET se propôs identificar e avaliar os determinantes da competitividade, atendendo ao carácter transversal das actividades que constituem o mercado turístico, composto por diversos segmentos de mercado e não só pelas actividades de lazer; o que aumenta o espectro do seu conceito e a potencialidade da sua economia.

Com o estudo incluso nesta edição produz-se uma análise focada na “*Superestrutura Turística*”, agregando os subsectores constante do critério definido pelo Conselho de Administração do BIT:

- Agências de viagens e guias turísticos, postos de informação turística;
- Hotéis, pensões, motéis, campos turísticos e centros de férias;
- Restaurantes, bares, cafeterias, snack-bars, *pubs*, *nightclubs* e similares;
- Estabelecimentos de fornecimento de refeições e bebidas no âmbito da restauração (e.g. hospitais, cantinas/refeitórios, escolas, aviões, navios e outros).

A análise reporta-se à evolução no quinquénio 2010/2015, integrando os subsectores de acordo com a dimensão económica (v. Quadro I).

Nº Estabelecimentos		Volume de Negócios			VAB		Emprego	
Subsectores	2010	2015	2010	2015	2010	2015	2010	2015
Agências de Viagens e Operadores Turísticos	1071	2015	1646767	1638575	151919	178450	6109	6290
Hotéis	2282	2302	1996178	2421855	928055	1181201	41915	40475
Residenciais e Pensões	1272	2899	110672	223812	38971	79030	2419	4632
Parques de Campismo e de Caravanismo	85	102	26364	24566	14225	12826	663	646
Restaurantes	15464	16641	3303049	3358602	1105965	1068894	91321	97097
Pastelarias/Cafeterias e Bares	11880	12485	1306260	1238947	374880	313798	34680	36490
<b>Total acumulado</b>	<b>32054</b>	<b>36444</b>	<b>8389290</b>	<b>8906357</b>	<b>2614015</b>	<b>2834199</b>	<b>177107</b>	<b>185630</b>
<b>Crescimento</b>	-	13,7%	-	6,2%	-	8,4%	-	4,8%

Quadro 1 – Dimensão económica da *Superestrutura Turística* - 2010/2015 (valores=10<sup>3</sup> €)

## 2. Percurso Metodológico

O método de pesquisa, neste estudo da *Superestrutura Turística*, seguiu o procedimento longitudinal, visando analisar as variações nas características dos elementos amostrais - GE's, PME's e Microempresas turísticas - reportado ao período 2010-2015. Os estudos longitudinais são tipicamente estudos de observação pois, geralmente, se limitam a observar os elementos amostrais sem manipular factores que possam alterar as variáveis de interesse. No entanto, são úteis para compreender as mudanças económicas e sociais.

### 2.1 Modelo conceptual

A abordagem metodológica está representada no esquema da Fig. 1, evidenciando as variáveis básicas do modelo, os indicadores mediadores e os índices de performance dos agregados da *Superestrutura Turística*.

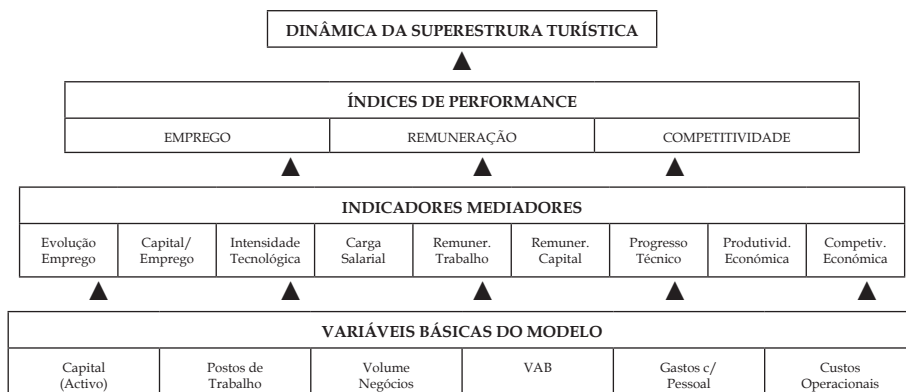


Fig. 1 - Modelo Conceptual

### 2.2 Caracterização da informação de base

As variáveis básicas do modelo, aplicado no estudo, foram colectadas a partir da informação disponível nos quadros económicos das sociedades, elaborados pela Central de Balanços do Banco de Portugal. A informação divulgada privilegia a agregação das empresas por sectores e subsectores de actividade económica e classes de dimensão; a combinação destes dois critérios é designada por agregado.

O critério utilizado na classificação das empresas por dimensão corresponde ao da recomendação da Comissão Europeia, relativa à definição de micro, pequenas, médias e grandes empresas. Deste modo, as empresas incluídas na Central de Balanços são definidas em função do número de pessoas ao serviço e do volume de negócios ou do valor do balanço anual. Assim:

- *Microempresa*: emprega menos de 10 pessoas; volume de negócios ou balanço anual não excede 2 milhões de euros;
- *Pequena empresa*: emprega menos de 50 pessoas; volume de negócios ou balanço anual não excede 10 milhões de euros;
- *Média empresa*: emprega menos de 250 pessoas; volume de negócios não excede 50 milhões de euros ou balanço anual não excede 43 milhões de euros;
- *Grande empresa*: não respeita nenhum dos critérios definidos pela Comissão Europeia para as médias, pequenas e micro empresas.

O agregado corresponde ao conjunto de empresas classificadas no mesmo sector ou subsector de actividade económica e na mesma classe de dimensão. Os agregados são construídos através da combinação entre os vários níveis de classificação da actividade económica (total, secção, divisão, grupo, classe e subclasse) e classes de dimensão (total, microempresas, pequenas empresas, médias empresas e grandes empresas).

A média do agregado, para cada parâmetro medido, corresponde ao valor médio do indicador apurado para as empresas incluídas no agregado.

### 3. Performance do Emprego, Remuneração e Competitividade

Os resultados dos agregados sectoriais, por natureza dos parâmetros de avaliação (emprego, remuneração e produtividade) - expresso em números índice - evidenciam a dinâmica da superestrutura da economia do turismo no período observado (2010/2015).

#### 3.1 Emprego

Este parâmetro avalia a variação do emprego no final do período em referência, na medida em que as entradas de pessoal possam compensar as saídas ocorridas durante esse mesmo período.

O índice *Emprego*, mostra que a maioria dos subsectores da *Superestrutura Turística* contribuiu para o emprego no mercado de trabalho, no período considerado, ainda que com variações diferentes entre umas e outras actividades. Evidenciam-se com maior crescimento neste parâmetro os subsectores "Residenciais/Pensões" (+91%). Constituem excepções, moderadamente pela negativa, os subsectores "Hotéis" (-3%) e "Campismo/Caravanismo" (-3%).

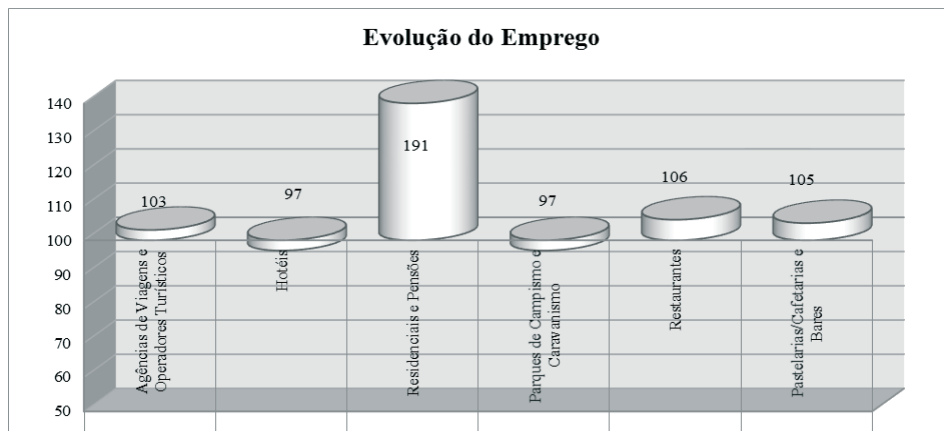
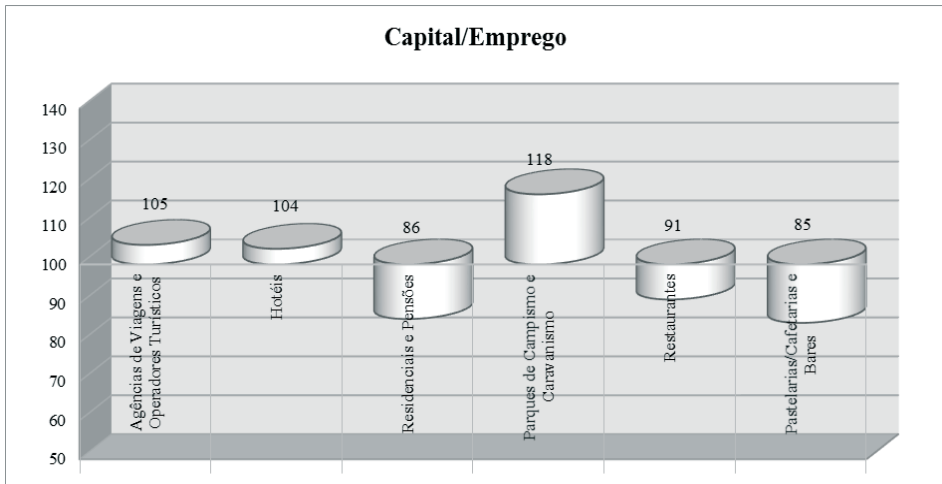


Fig. 2 - Índice de Evolução do Emprego 2010/2015

### 3.2 Capital/Emprego

Este parâmetro avalia a variabilidade do capital activo investido por posto de trabalho. Teoricamente, um valor elevado na relação entre os dois factores, traduz uma situação de capital intensivo na actividade económica. Esta relação é naturalmente muito distinta nas diferentes esferas de actividade económica.

O índice *Capital/Emprego* evidencia evolução positiva em três dos agregados da *Superestrutura Turística*, com acréscimos na intensidade de capital nas respectivas actividades. Esta evolução mostra maior relevância nos subsectores “Campismo/Caravanismo” (+18%), “A. Viagens/O. Turísticos” (+5%) e “Hotéis” (+4%). Pela inversa, os outros três agregados registam redução neste parâmetro, revelando a contrapartida de maior acréscimo no peso do factor trabalho, o que se mostra em linha com a evolução do índice de Emprego. Incluem-se nesta situação os subsectores “Pastelarias/Bares” (-5%), “Residenciais/Pensões” (-4%) e “Restaurantes” (-9%).



**Fig. 3 - Índice Capital/Emprego 2010/2015**

### 3.3 Intensidade Tecnológica

Este parâmetro complementa o indicador anterior, medindo a relação do custo do capital com a massa salarial do trabalho humano. É um indicador padrão utilizado para avaliar o esforço de mudança tecnológica dos meios de produção vis-à-vis à estrutura de mão-de-obra utilizada. Naturalmente, existe uma grande variabilidade, em termos sectoriais, neste parâmetro de avaliação.

Em linha com os resultados do indicador Capital/Emprego, a evolução do índice *Intensidade Tecnológica* cresce nos mesmos ramos de actividade apurados naquele índice: “Campismo/Caravanismo” (+23%), “Hotéis” (+6%) e “A. Viagens/O. Turísticos”. No sentido inverso, caem neste parâmetro os subsectores “Restaurantes” (-3%), “Pastelarias/Bares” (-7%) e “Residenciais/Pensões” (-19%).

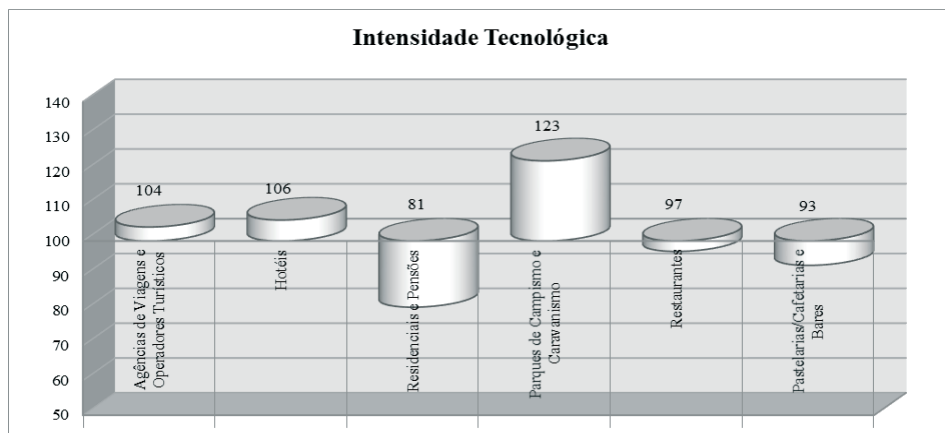


Fig. 4 - Índice de Intensidade Tecnológica 2010/2015

### 3.4 Carga Salarial

Este índice avalia a variabilidade da parte correspondente aos gastos com a remuneração do trabalho no valor acrescentado bruto na actividade (VAB). Geralmente, em períodos de crise económica, de que resulta uma redução acentuada da procura de mão-de-obra, é natural ocorrer uma evolução salarial moderada, de forma a reabsorver o desemprego fortemente agravado. Obviamente a situação inverte-se em período de expansão económica.

A análise longitudinal do índice *Carga Salarial* evidencia uma evolução crescente em três dos agregados da *Superestrutura Turística*. Situação revelada nos subsectores “Pastelarias/Bares” (+15%), “Campismo/Caravanismo” (+4%) e “Restaurantes” (+3%). Registaram queda neste parâmetro os subsectores “Hotéis” (-25%) e “A. Viagens/O. Turísticos” (-11%). O índice não sofreu alteração no subsector “Residenciais/Pensões”.

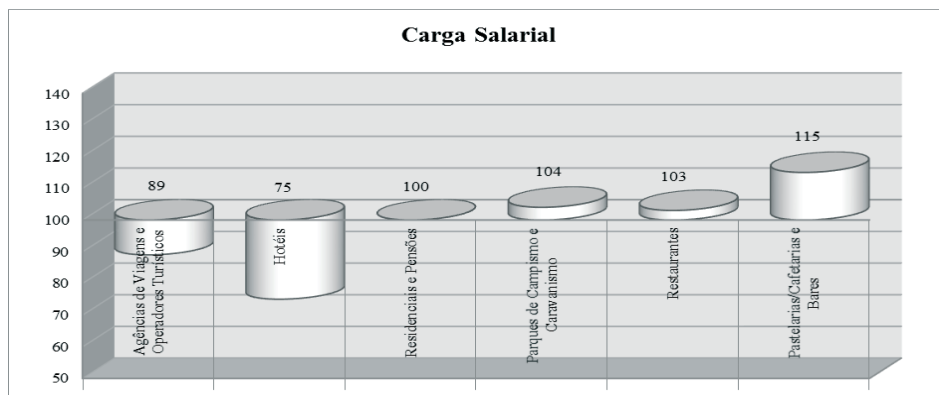


Fig. 5 - Índice de Carga Salarial 2010/2015

### 3.5 Remuneração do Trabalho

Este parâmetro avalia a variabilidade da retribuição média anual, por posto de trabalho, englobando o vencimento-base, complementos e outros encargos sociais. Estudos realizados sobre esta temática evidenciam que a desigualdade salarial da economia portuguesa é a mais elevada da zona euro. E, apesar do contexto de baixa inflação, não promove o crescimento do emprego.

Em linha com o comportamento da economia, a *Superestrutura Turística* mostra redução deste parâmetro em quatro dos agregados: “Pastelarias/Bares” (-8%), “Restaurantes” (-6%), “Campismo/Caravanismo” (-4%) e “Hotéis” (-1%). Entre as exceções de acréscimo na remuneração do trabalho mostraram evolução positiva os subsectores “Residenciais/Pensões” (+6%) e “A. Viagens/O. Turísticos” (+1%).

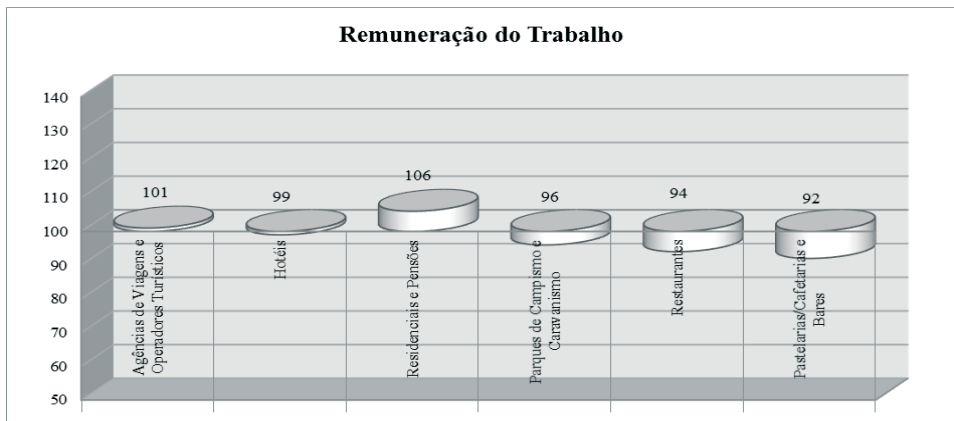


Fig. 6 - Índice de Remuneração do Trabalho 2010/2015

### 3.6 Remuneração do Capital

Este parâmetro avalia a taxa de remuneração do capital activo, em função do resultado líquido apurado no exercício. Traduz a recompensa do capital investido na actividade, permitindo comparar a rentabilidade do negócio com investimentos alternativos no mercado financeiro.

Os resultados apurados neste indicador mostram uma evolução positiva, ainda que moderada, na quase generalidade dos subsectores da *Superestrutura Turística*. Inscrevem-se nesse registo os agregados “Hotéis” (+3%), “A. Viagens/O. Turísticos” (+2%), “Residenciais/Pensões” (+1%) e “Restaurantes” (+1%). A excepção, na redução da remuneração do capital, registou-se apenas no subsector “Pastelarias” (-4%). O índice não sofreu alteração no subsector “Campismo/Caravanismo”.

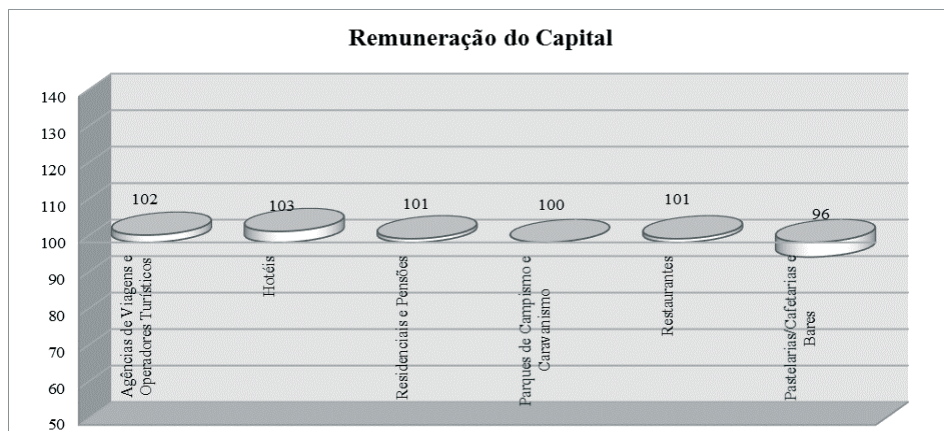


Fig. 7 – Índice de Remuneração do Capital 2010/2015

### 3.7 Progresso técnico

Este parâmetro avalia o esforço de inovação no ramo de actividade através do incremento do valor acrescentado bruto (VAB) induzido pela qualificação dos factores (capital e trabalho) incorporados. A medida é calculada por “resíduo”, ou seja, o crescimento do VAB que não possa ser atribuído ao aumento do capital físico e humano é, por resíduo, considerado valor acrescentado pelo progresso técnico. Um índice superior a 100 traduz uma taxa de valor acrescentado superior à variação dos factores capital e trabalho utilizados.

Corresponde ao indicador da *produtividade global dos factores* calculado em termos macroeconómicos. A teoria económica avalia a produtividade da economia dentro do conceito “Produtividade Global dos Factores”, a partir da ideia de que o produto anual de uma economia (PIB) é criado pela interação entre os stocks de capital físico e de capital humano existentes. O capital físico é constituído por máquinas, equipamentos, edifícios e demais instrumentos utilizados na actividade económica. O capital humano é dado pela capacidade produtiva da força de trabalho mais qualificada.

A análise longitudinal dos agregados económicos da *Superestrutura Turística* revela fraca relevância na performance do índice na maior parte dos subsectores. Regista-se evolução negativa nas actividades “Residenciais/Pensões” (-53%), “Campismo/Caravanismo” (-22%), “Pastelarias/Bares” (-11%) e “Restaurantes” (-7%). O índice mostra-se positivo apenas nos subsectores “Hotéis” (+30%) e “A. Viagens/O. Turísticos” (+6%).

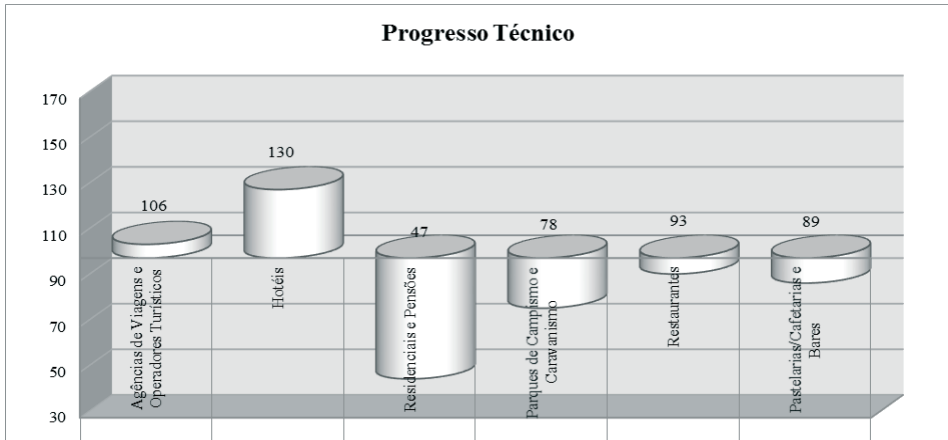


Fig. 8 - Índice de Progresso Técnico 2010/2015

### 3.8 Produtividade económica

Este parâmetro avalia o efeito da performance da produtividade relacionada com a capacidade do factor humano para acrescentar valor (VAB) com a quantidade/qualidade de trabalho incorporado. A produtividade económica constitui uma das melhores métricas para aferir da performance empresarial: o grau de produtividade de um agente económico é o melhor aferidor do nível de eficiência e eficácia do mesmo.

Os resultados neste parâmetro, nos agregados da *Superestrutura Turística*, assinalam performances multifacetadas. Registam índices positivos nos subsectores “Hotéis” (+32%), “A. Viagens/O. Turísticos” (+14%) e “Residenciais/Pensões” (+6%). Em contrapartida, mostram performance negativa os subsectores “Pastelarias/Bares” (-20%), “Restaurantes” (-9%) e “Campismo/Caravanismo” (-7%).

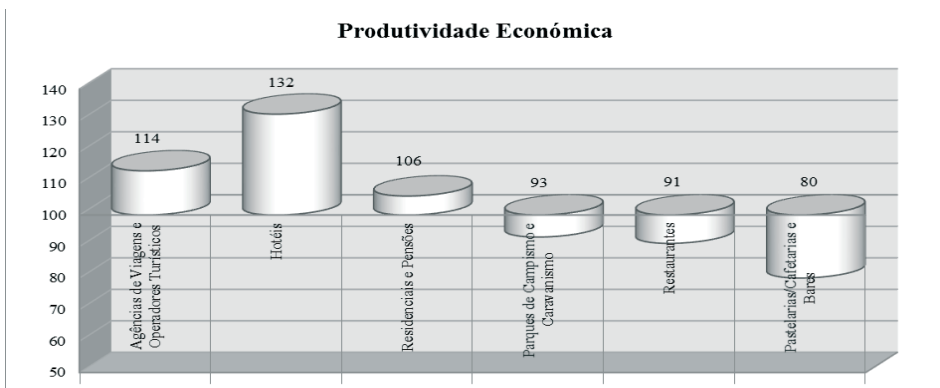


Fig. 9 - Índice de Produtividade Económica 2010/2015

### 3.9 Competitividade económica

Este parâmetro avalia a competitividade da empresa, do ponto de vista económico, directamente associada à performance da produtividade, como factor redutor do crescimento dos gastos operacionais. Na economia empresarial, os gastos operacionais explicam os *inputs* externos (consumos intermédios) e internos (salários e amortizações técnicas) utilizados na exploração. O objectivo da empresa é elevar a taxa de produtividade económica acima do nível da taxa de crescimento dos gastos operacionais “*per capita*”, situação em que a competitividade se revela positiva. Assim, um índice superior a 100 revela que a produtividade tem efeito redutor na variação dos gastos operacionais, contribuindo para um ganho de competitividade.

O índice de *Competitividade económica* evoluiu positivamente em três dos agregados da *Superestrutura Turística*. Assinalam-se nesse desempenho os subsectores “Hotéis” (+21%), “A. Viagens/O. Turísticos” (+20%) e Residenciais/Pensões” (+4%). Registraram quebra no índice os subsectores “Pastelarias/Bares” (-14%) e “Restaurantes” (-5%). O índice não sofreu alteração no subsector “Campismo/Caravanismo”.

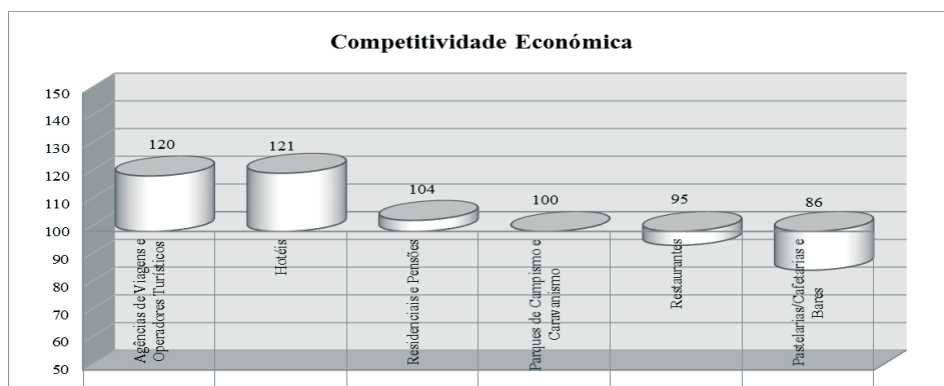


Fig. 10 – Índice de Competitividade Económica 2010/2015

### 4. Ligação da Remuneração do Trabalho à Produtividade

A análise da performance dos subsectores que integram o cluster do turismo ganha relevância observando a ligação da remuneração do trabalho aos parâmetros de produtividade, quer em termos económicos quer salariais. O grau de sensibilidade dos salários está, geralmente, associado ao comportamento de múltiplos factores, designadamente, à *taxa de desemprego*, aos *preços no mercado* e à *produtividade do trabalho*.

Na ligação da remuneração à produtividade, é importante complementar a medida da *produtividade económica* (VAB/Emprego) com a medida da

*produtividade salarial* - produto por unidade de salário (VAB/Massa Salarial). A combinação dos dois indicadores de produtividade permite evidenciar, de forma muito nítida, a relação de causalidade entre as suas performances com o nível da *remuneração média do trabalho* (Massa Salarial/Emprego).

Assim, tomando como ponto de partida para esta análise a comparação entre a relação da produtividade económica (VAB/Emprego) com a produtividade salarial (VAB/Massa salarial), os dois indicadores permitem observações muito interessantes sobre os níveis salariais praticados pelo conjunto dos subsectores da *Superestrutura Turística*.

Naturalmente, os parâmetros estudados apresentam uma estrutura sectorial bastante heterogénea, sendo contudo possível distinguir certas "regularidades" e permitir situar os subsectores observados com características similares na relação das produtividades com as remunerações dos factores de produção (capital e trabalho).

O gráfico, da Fig. 11, representa um sistema de coordenadas, assinalando a relação entre a produtividade económica (eixo da abcissa) e a produtividade salarial (eixo da ordenada). A posição de cada ponto, com a ordenada VAB/Salários = 1, define automaticamente, no eixo das abcissas, a remuneração média do trabalho de cada subsector. A horizontal de ordenada VAB/Salários = 1 corresponde ao limite mínimo que este indicador deve atingir: situação dificilmente concebível em que VAB = Massa salarial, isto é, todo o valor acrescentado seria destinado à remuneração do trabalho, não ficando qualquer parcela disponível para a empresa remunerar os factores de capital (amortizações, juros, impostos e lucros passíveis de ulterior investimento).

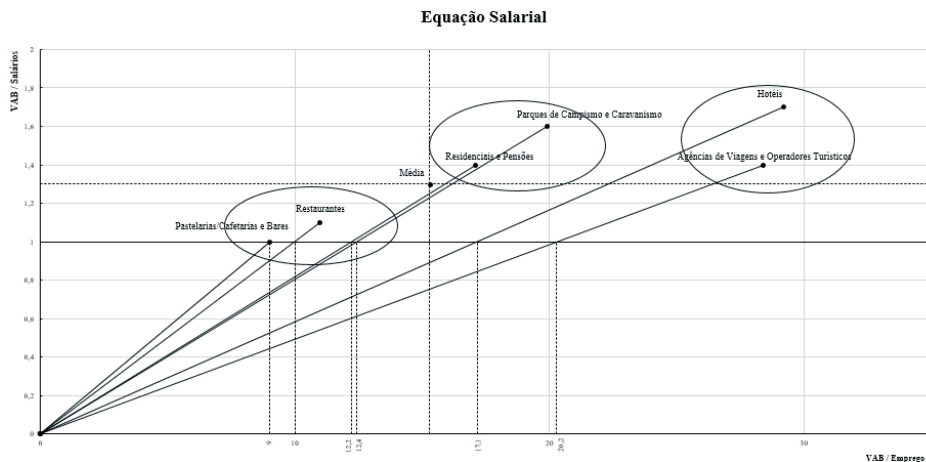


Fig. 11 - Equação Salarial

Visualizando o gráfico, a primeira elipse (à esquerda) corresponde aos subsectores com mais baixas produtividades, em que a margem deixada para a

remuneração dos factores de capital é relativamente mais escassa, mesmo pagando remunerações do trabalho abaixo da média dos outros agregados. Mostram-se nesta situação os subsectores “Restaurantes” e “Pastelarias/Cafetarias e Bares”.

A elipse à direita do gráfico regista a posição dos subsectores com produtividades relativamente mais altas, propiciando melhores níveis de remuneração quer do trabalho quer aos factores de capital. Mostram-se com este perfil os subsectores “Hotéis” e “Agências de Viagens e Operadores Turísticos”.

Completa a análise a elipse central no gráfico, numa situação intermédia aos restantes agregados. Com a produtividade salarial (VAB/Salários) superior à produtividade económica (VAB/Emprego), o nível de remuneração propiciada aos factores de capital sobreleva a remuneração ao factor trabalho.

## 5. Dinâmica da “Superestrutura Turística”

O balanço do estudo longitudinal, com incidência no período 2010/2015, mostra que a dinâmica da *Superestrutura Turística* evoluiu positivamente, em termos cumulativos dos seus agregados, nas principais variáveis económicas: 13,7% no número de Estabelecimento, 6,2% no Volume de Negócios, 8,4% no Valor Acrescentado Bruto e 4,8% no Emprego.

Não obstante, registam-se performances diferenciadas entre os agregados estudados, facto que se explica, em parte, pela heterogeneidade dos respectivos subsectores económicos, do valor dos seus parâmetros, do grau de intensidade tecnológica versus intensidade de mão-de-obra, com reflexo, designadamente, nos parâmetros de remuneração e competitividade.

### 5.1 Agências de Viagens e Operadores Turísticos

A Central de Balanços do Banco de Portugal, em 2015, registava 1545 estabelecimentos neste ramo de actividade da *Superestrutura Turística*. A estrutura empresarial do subsector é constituída basicamente por microempresas, representando 91% do total, as quais asseguram 45% do Emprego, 34% do Volume de Negócios e 33% do VAB.

O subsector registou evolução positiva em todos os índices de performance. No parâmetro remuneração, a “Carga Salarial” evidencia alguma retracção que, indirectamente, explica o acréscimo da “Remuneração do Capital” ligeiramente superior ao registado no aumento da “Remuneração do Trabalho”.

O gráfico da Fig.12 permite visualizar a dinâmica deste subsector nos índices estudados.

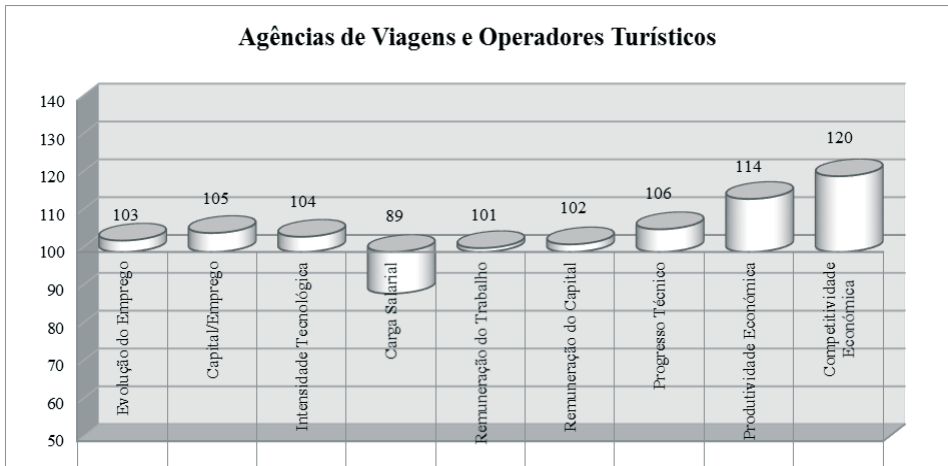


Fig. 12 – Agências de Viagens e Operadores Turísticos - 2010/2015

## 5.2 Hotéis

Dados do Banco de Portugal registavam em 2015 cerca de 2300 estabelecimentos neste subsector de actividade da *Superestrutura Turística*, onde as microempresas representam 2/3 da estrutura empresarial, as pequenas e médias (PME's) 1/3 e as grandes empresas (GE's) posição residual. Na repartição do emprego, marcam posição dominante as PME's com 72%, seguidas das GE's com 20%. Situação semelhante se observa na repartição do volume de negócios com 68% nas PME's e 26% nas GE's. A criação de valor (VAB) é igualmente assegurada maioritariamente pelas PME's com 71% e pelas GE's com 24%.

No conjunto do agregado regista-se alguma retracção no "Emprego" (-3%) e consequente redução na "Carga Salarial" (-25%). Todos os restantes parâmetros da análise longitudinal se mostram positivos.

O gráfico da Fig.13 permite visualizar a dinâmica deste subsector nos índices estudados.

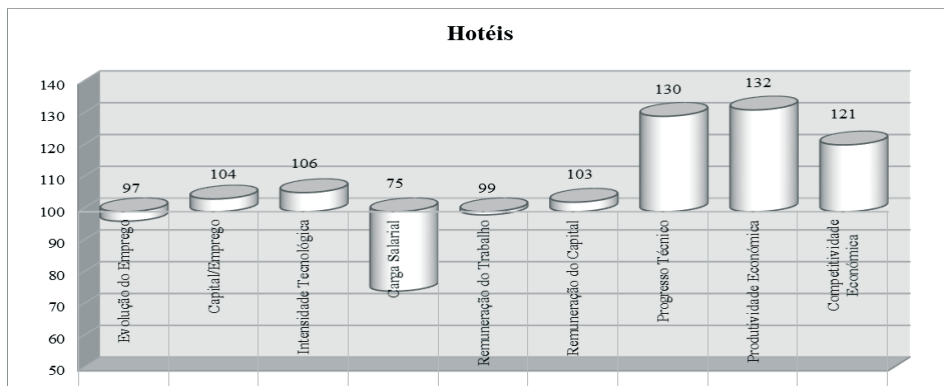


Fig. 13 - Hotéis - 2010/2015

### 5.3 Residenciais e Pensões

Com cerca de 2900 estabelecimentos, registados na Central de Balanços do Banco de Portugal, este agregado da *Superestrutura Turística* é dominado pelas microempresas em 97%, as quais asseguram 60% do emprego no subsector, 62% do respectivo volume de negócios e 57% do valor acrescentado no conjunto da actividade. As PME's representam as percentagens remanescentes.

A análise longitudinal do subsector assinala como aspecto mais positivo o significativo crescimento do "Emprego" (+91%). Regista também evolução positiva nos parâmetros da "Produtividade Económica" (+6%) e na "Competitividade Económica" (+4%) o que induziu melhorias quer da "Remuneração do Trabalho" (+6%) quer da "Remuneração do Capital" (+1%). O gráfico da Fig.14 permite visualizar a dinâmica deste subsector nos índices estudados.

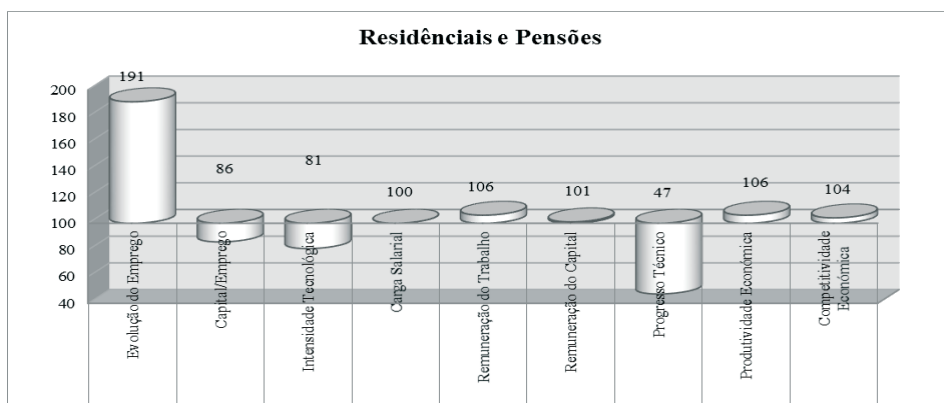


Fig. 14 - Residenciais e Pensões - 2010/2015

## 5.4 Parques de Campismo e Caravanismo

A Central de Balanços do Banco de Portugal registava, em 2015, uma centena de estabelecimentos neste ramo de actividade da *Superestrutura Turística*. A estrutura empresarial do subsector é constituída basicamente por pequenas e microempresas, representando estas últimas 80% no conjunto do agregado. No entanto a maior quota de emprego no subsector é detida pelas pequenas empresas com 62%. São também estas empresas que asseguram 69% do volume de negócios e 72% do VAB na respectiva actividade.

Na avaliação dos índices de performance, o subsector regista alguma retracção na criação de “Emprego” (-3%) e na “Remuneração do Trabalho” (-4%). Revela também quebra nos parâmetros da competitividade. O gráfico da Fig.15 permite visualizar a dinâmica deste subsector nos índices estudados.

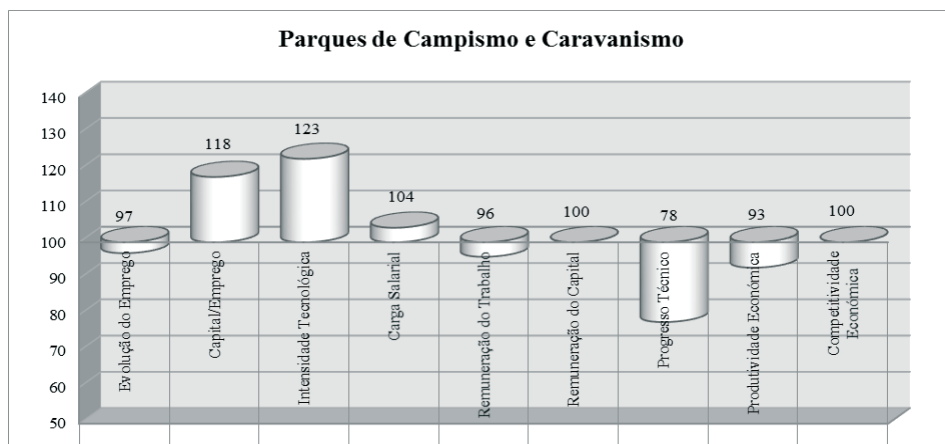


Fig. 15 - Parques de Campismo e Caravanismo - 2010/2015

## 5.5 Restaurantes

Dados de 2015 do Banco de Portugal registavam 16641 estabelecimentos neste agregado da *Superestrutura Turística*, com prevalência das microempresas (87%), e a quota restante repartida pelas PME's e GE's, respectivamente, 12% e 1%. A estrutura do emprego reparte-se, em partes iguais, pelas PME's (45%) e microempresas (45%); a quota restante corresponde ao peso das GE's (10%) na criação de postos de trabalho. No volume de negócios as PME's asseguram 50% do comércio no ramo de actividade; a outra metade é assumida pelas microempresas em 38% e as GE's com 12%. A criação de valor (VAB) é igualmente assegurada maioritariamente pelas PME's com 57%; as microempresas 27% e as GE's 16%.

No conjunto do agregado regista-se retracção em quase todos os parâmetros da análise longitudinal. A excepção inscreve-se no “Emprego” (+6%) e,

consequente, acréscimo da “Carga Salarial” (+3%). Na repartição do rendimento, ganha posição a “Remuneração do Capital” (+1%) vis-à-vis à “Remuneração do Trabalho” (-6%).

O gráfico da Fig.16 permite visualizar a dinâmica deste subsector nos índices estudados.

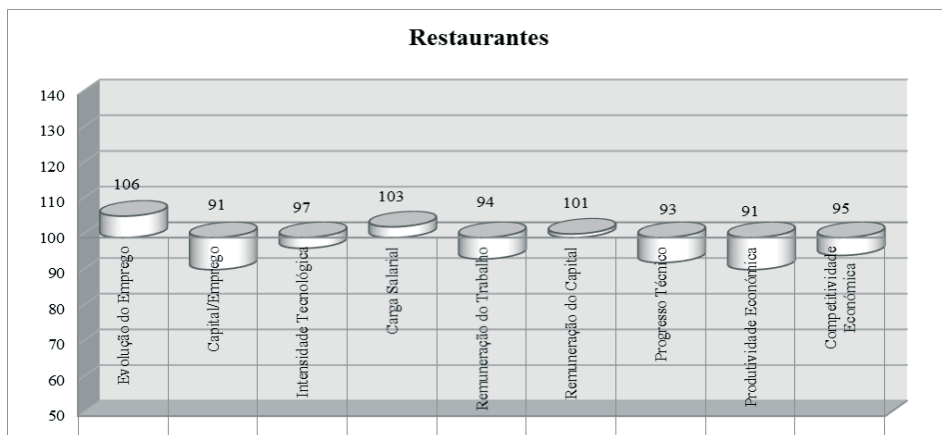


Fig. 16 - Restaurantes - 2010/2015

## 5.6 Pastelarias/Cafetarias e Bares

Com cerca de 12500 estabelecimentos, registados na Central de Balanços do Banco de Portugal, este agregado da *Superestrutura Turística* é dominado pelas microempresas em 94%, as quais asseguram 64% do emprego no subsector, 73% do respectivo volume de negócios e 52% do valor acrescentado no conjunto da actividade. As PME's representam as percentagens remanescentes.

A análise longitudinal do subsector acompanha o desempenho assinalado no agregado “Restaurantes”, com retracção em praticamente todos os parâmetros estudados. Isenta-se o índice do “Emprego” com acréscimo de 5%, com impacto na “Carga Salarial” (+15%).

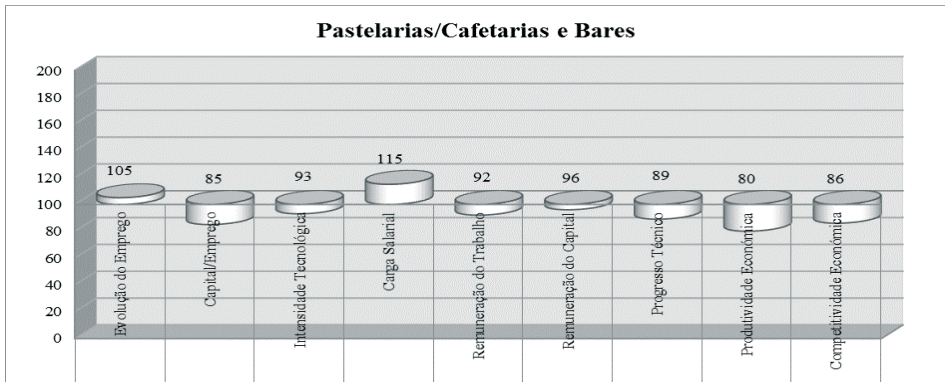


Fig. 17 - Pastelarias/Cafetarias e Bares - 2010/2015

## 6. Aserções sociais subjacentes aos resultados económicos

Independentemente da relevância da análise de performance económica no desempenho empresarial dos agregados da *Superestrutura Turística*, não pode (não deve) omitir-se o papel que representa esta actividade para outras áreas de desenvolvimento. Portugal é, há largas décadas, um país claramente vocacionado para o turismo, sector estratégico para a economia nacional pelo seu contributo para o desenvolvimento da economia nacional e detentor de uma transversalidade com impacto revelante nas áreas social, cultural e profissional.

Em termos de impacto profissional do emprego neste sector da actividade económica, a enorme competitividade dos mercados turísticos exige que se marque a diferença pela qualidade dos serviços prestados, o que exige um capital humano profissional especializado e qualificado, uma vez que o mesmo constitui o principal elemento deste processo.

Com o crescimento da actividade turística, percebe-se cada vez mais que as empresas necessitam de conjugar o aumento da qualidade com a diminuição de custos, de forma de melhorar a competitividade frente ao mercado. Hoje em dia, em que o mercado é global, a diferença passa por pequenos detalhes como o atendimento ou a qualidade dos serviços, especialmente numa actividade que é «intensiva de mão-de-obra», podendo contribuir para o grande problema da sociedade moderna, que é o desemprego estrutural.

Como papel social e cultural do turismo tem-se revelado como uma das forças motrizes para a disseminação de valores, novos hábitos, costumes, mas também para aumentar a tolerância com as diferenças, para o aumento da compreensão e tolerância a nível mundial.

É fundamental continuar este processo no sentido de encontrar-se um equilíbrio entre os interesses económicos que o turismo estimula e o seu desenvolvimento de forma sustentável, o que pressupõe a correcta gestão

de todos os ambientes, recursos, as comunidades receptoras, mantendo a sua integridade cultural, os processos ecológicos, a diversidade biológica dos meios humano e ambiental através dos tempos.

### 6.1 Emergência de mudança na gestão dos recursos humanos

O turismo é um sector de mão-de-obra intensiva e uma fonte importante de emprego. Está entre os maiores criadores do mundo de empregos que exigem diferentes graus de competências e permite a entrada rápida de jovens, mulheres e trabalhadores migrantes no mercado de trabalho.

Ao longo dos últimos anos, muitas têm sido as alterações que foram impostas à economia e ao mercado de trabalho (Bernardo *et al.*, 2000). No que respeita ao tecido social, as organizações sentiram necessidade de se adaptar às mudanças, transformando tanto a sua estrutura como as suas práticas de gestão, o que leva os seus gestores a “reequacionarem sistematicamente o peso relativo de cada pilar estratégico na condução dos respectivos negócios” (Granadeiro, in Camara, Guerra, & Rodrigues, 2013, p. 25).

Reconhece-se hoje que as empresas devem ser suficientemente flexíveis para se adaptarem rápida e eficientemente às condições do mercado e, nesse sentido, saberem mobilizar, envolver e motivar os trabalhadores, procurando antecipar a longo prazo todas as necessidades para atingir um serviço de qualidade.

No caso específico das empresas do sector turístico, os recursos humanos não podem ser geridos da mesma forma que se gerem os outros recursos organizacionais. Aos gestores requer-se a preocupação por políticas e estratégias que visem dotar as pessoas de competências, conhecimento e experiências. Com efeito, a actividade turística reveste-se de um peso relevante devido à sua actuação sobre diferentes públicos. É através dos seus recursos humanos que as empresas do sector exercem o poder de influência, mais relevante que qualquer outro sector, porque assenta grande parte do seu sucesso no envolvimento pessoal e no desempenho dos seus profissionais. OLIVIERI, 2011)

Assim, porque os consumidores de hoje esperam funcionários altamente qualificados e motivados, a formação contínua e o desenvolvimento de competências é necessária e esperada em todas as áreas do sector; as competências exigidas são transversais (e.g. línguas e comunicação, orientação para o cliente, as TIC).

O turismo é também um sector caracterizado pela sua diversidade, complexidade, interligação e fragmentação em termos de relações de trabalho. Os padrões de procura do consumidor no sector turístico exigem condições de trabalho que se traduzem frequentemente por um trabalho fora das horas normais e por horários de trabalho irregulares, na forma de turnos descontínuos, trabalho aos fins-de-semana, trabalho nocturno, ou trabalho durante os períodos de folga.

Constata-se, por isso, uma predominância de trabalho ocasional, temporário,

sazonal e a tempo parcial, relacionado em parte com a falta de segurança, com salários relativamente baixos (muitas vezes abaixo da média nacional), a precariedade no emprego, oportunidades de carreira limitadas, um alto nível de subcontratação e externalização, e uma alta taxa de rotatividade.

A rotatividade pode ter uma série de consequências negativas, incluindo o declínio na qualidade do trabalho e lealdade dos trabalhadores, bem como pode gerar perdas consideráveis para os empregadores em termos de perda de competências e custos irrecuperáveis em formação. Os custos que contribuem para as despesas de substituição de um trabalhador, resultam principalmente de pré-reformas, recrutamento, selecção, orientação e formação, bem como perda de produtividade, que representam a maior parcela dos custos totais (até 70 por cento) e é causada pela inexperiência dos novos trabalhadores. É importante destacar que o sector informal e seus componentes fornecem um número significativo de empregos para trabalhadores com pouca ou nenhuma formação formal e que não querem assumir compromissos profissionais de longo prazo (os estudantes, por exemplo). (OIT, 2010)

Considerando o presente estudo, verifica-se que continua a existir uma disparidade no que respeita aos níveis remuneratórios e os índices de produtividade em que os subsectores “Restaurantes” e “Pastelarias/Cafetarias e Bares” possuem menores índices de produtividade também possuem menores níveis remuneratórios face aos subsectores “Hotéis” e “Agências de Viagens e Operadores Turísticos” que possuem maiores índices de produtividade e maiores níveis remuneratórios, isto fruto da exigência da qualidade e competências dos seus recursos humanos que faz toda a diferença.

De facto, apesar da evolução positiva na economia do turismo, não tem havido uma melhoria das condições laborais dos trabalhadores do sector. Já em 2014, o Gabinete de Estratégia e Estudos do Ministério da Economia, nos resultados publicados do Inquérito aos Ganhos e à Duração do Trabalho por sectores de actividade, mostrava-nos que as actividades ligadas ao alojamento, restauração e similares eram dos que praticava os salários mais baixos de toda a economia do país, só superado pelo sector da fabricação de têxteis, indústria do vestuário e calçado. Os dados indicavam a média de trabalhadores do sector com um nível de remuneração idêntico ao Salário Mínimo Nacional da ordem de 25,6%, enquanto a média nacional se situava em 19,6% para todos os sectores de actividade.

Porém, ainda recentemente, o presidente da Confederação do Turismo declarou publicamente haver “muito poucas probabilidades de haver um acordo” sobre o aumento do salário mínimo em 2017, considerando, com os dados na inflação e na competitividade a variarem 1% e 2%, respectivamente, não ser racional aumentar os salários em 5%.

O mesmo Inquérito de 2014 mostrava também que os níveis de precariedade no turismo não têm paralelo em qualquer outro sector da actividade económica no nosso país: 39,5% dos seus trabalhadores tinham contrato a termo, enquanto

a média nacional era de 28,4%; e 7,5% dos seus trabalhadores eram aprendizes ou estagiários, enquanto a média nacional dos vários sectores era de 3%. Hoje, a situação mantém-se para os trabalhadores do turismo.

## 6.2 Prospectiva no fenómeno social do turismo

A análise, numa perspectiva mais abrangente, mostra com todas as evidências que o turismo é hoje uma realidade que vem merecendo uma importância cada vez maior, no contexto do desenvolvimento socioeconómico. Conquanto, não tendo sido um dos seus temas clássicos, a análise dos fenómenos turísticos tem vindo a crescer no seio dos estudos sociológicos, dada a sua progressiva importância evidenciada, quer pela ciência económica quer pelos estudos ambientais.

Embora ainda não exista propriamente uma teoria sociológica fundamental dos fenómenos turísticos, tal como já afirmava em 1979, E. Cohen, (COHEN, 1979, p. 31), a sociologia, cada vez mais, aplica as suas ferramentas teórico/metodológicas na análise do crescente fenómeno do turismo. Foi só a partir dos anos setenta do século passado que apareceram alguns dos aspectos problemáticos que hoje continuam a ser desenvolvidos: questão da autenticidade encenada da oferta, (Dean McCannell, 1973, 1989); questão da caracterização dos destinos turísticos; questão das relações sociais criadas pelo turismo (Cohen, e. 1972, 79, 84); questões da desigualdade e da desorganização capitalista (Offe, 1985); múltiplas questões e perspectivas desde as psico-sociais, económicas e críticas (Lanquar, 1985), às da sociedade do espectáculo, Harvey (1995), entre outras referidas por Dann (2005).

Importantes modificações ocorreram entretanto, com o grande crescimento do fenómeno turístico globalizado e o seu impacte económico, o que orientou as problemáticas sociológicas para o campo das teorias, primeiro do capitalismo moderno, depois para o pós-fordismo, o capitalismo contemporâneo e as questões da desigualdade resultantes dos movimentos turísticos (Offe, 1985, Lash e Urry 1987). Nos últimos anos, abundaram também estudos virados para a explicação das relações sociais estabelecidas entre residentes locais e turistas (e.g. “empowerment”) e nos impactos sobre o ambiente (Rekom and Go 2006; Gursoy, Chi, and Dyer 2010).

Dada a importância de que se reveste o turismo em Portugal, mas também do tipo de crescimento que ele implicou, e que é patente nos nossos dados, parece da maior pertinência envidar esforços para compreender de que forma podem ser maximizados, simultaneamente, todos os interesses envolvidos, de modo a que hajam verdadeiros ganhos de capital social para a sociedade portuguesa e não se exponham as actividades turísticas à mera especulação de alguns dos *stakeholders*.

Segundo vários autores, tais como Besser 2009, Son and Lin 2008, Hwang, Stewart and Ko 2012, etc., os casos de sucesso na construção de comunidades em torno da prestação de serviços turísticos, resultam de esforços continuados

e coordenados de longo-termo e não do desenvolvimento espontâneo da economia do turismo. Daí que, para além do tratamento do turismo sob o ponto de vista quantitativo e estritamente económico como meio de produzir riqueza, especialmente riqueza agregada, seria da maior relevância apoiar as comunidades a assumirem colectivamente um esforço de desenvolvimento integrado de modo a que elas próprias, enquanto comunidades, viessem a beneficiar mais do que apenas do ganho imediato que a actividade turística dos seus membros possa conseguir.

Efectivamente, apesar do crescimento registado no sector em análise que, como vimos foi, em 2015, o principal contribuinte para o saldo positivo da Balança Comercial portuguesa de Bens e Serviços e o maior sector exportador de Bens e Serviços (11,5 mil milhões de euros -15,6% do total - 2015), constatamos desequilíbrios e performances muito variadas quando recorremos à análise por índices. Tais análises mostram que o desenvolvimento do turismo não afecta de forma equilibrada todos os subsectores analisados. Assim, como o exposto acima, por exemplo, o Índice *Progreso Técnico* revela-se fraco ou negativo destacando-se, no entanto, os “Hotéis” e “Agências de Viagens”, que são o sector mais apropriado pelos grupos financeiros e menos pelos pequenos proprietários locais (registar-se evolução negativa nas actividades “Residenciais/Pensões” (-53%), “Campismo/Caravanismo” (-22%), “Pastelarias/Bares” (-11%) e “Restaurantes” (-7%). O índice mostra-se positivo apenas nos subsectores “Hotéis” (+30%) e “A. Viagens/O. Turísticos” (+6%). Tal situação convida a estudos de nível local para compreender porque é que o progresso técnico não está a operar a esse nível.

O mesmo se pode dizer do Índice Produtividade Económica, que mostra como as actividades mais especificamente locais e pequenas são as que manifestam desempenhos negativos (“Pastelarias/Bares” (-20%), “Restaurantes” (-9%) e “Campismo/Caravanismo” (-7%). De destacar ainda, nesta linha, o Índice de Produtividade Económica que, avaliando a performance empresarial, mostra que as empresas tendencialmente mais pequenas e locais são as que não conseguem performances satisfatórias: “Pastelarias/Bares” (-20%), “Restaurantes” (-9%) e “Campismo/Caravanismo” (-7%), ao contrário dos “Hotéis” (+32%), “A. Viagens/O. Turísticos” (+14%) e “Residenciais/Pensões” (+6%). A avaliar ainda apelo Índice de Produtividade Económica, são os mesmos subsectores, mais locais e comunitários, que revelam quebra (“Pastelarias/Bares” (-14%) e “Restaurantes” (-5%). O índice não sofreu alteração no subsector “Campismo/Caravanismo”).

Estes dados leva-nos a formular as hipóteses:

- A nível local e comunitário o turismo não acompanha o nível empresarial macro e a performance nacional, não estando a contribuir muito para o capital social local.
- Os valores do crescimento económico na superestrutura turística portuguesa não correspondem a iguais ganhos na organização societal e coesão social local.

Os dados disponibilizados por este estudo sugere que, tendo em conta a progressiva importância do turismo e o dinamismo deste sector, Portugal poderia desenvolver uma reestruturação do tecido social dirigido no sentido do reforço do capital social local. A criação de capital social, a reconstrução das relações sociais desestruturadas pelo processo de globalização e o reforço das comunidades locais, poderiam constituir-se como um fim que aproveitasse a emergência do crescimento do turismo na economia nacional.

As tendências sociais e demográficas, bem como, as mudanças de valores na sociedade e da mentalidade dos consumidores promovem o desenvolvimento de novas oportunidades e de produtos no sector da hotelaria, restauração e turismo. Novas formas de produtos e de procura têm sido observadas em diferentes regiões. Muitos hotéis têm evoluído para *centros turísticos* complexos e com multiactividades em que a hotelaria tradicional convive com uma diversidade de actividades de lazer e desporto, conferências, convenções, jogos, serviços de venda a retalho e de viagens.

A diversificação da oferta e os novos produtos turísticos são muito influenciados pela evolução demográfica. O nível europeu tem sido observado uma tendência crescente para novas profissões e híbridas, o que reflecte a natureza dos novos produtos oferecidos pelo mercado e o crescente papel das TIC. Como resultado de tal mudança, uma geração de consumidores mais informada e que domina melhor a tecnologia poderá beneficiar das TIC para procurar destinos mais sustentáveis e amigos do ambiente. Com base deste comportamento, a procura por produtos de turismo verde vai continuar a crescer. A evolução demográfica ou geracional também tem afectado o acesso e uso da informação. As exigências dos consumidores estão a tornar as suas procuras mais urgentes e esperam respostas rápidas e convenientes a qualquer hora e em qualquer lugar. (OIT, 2010)

Esta prospectiva do fenómeno social do turismo em Portugal remete-nos para a necessidade imperiosa de fazer acompanhar a evolução económica do sector de estudos sociológicos, de modo a que este fenómeno, em grande medida resultante da globalização económica e do desenvolvimento da sociedade tecnológica e de informação, venha a desenvolver-se de forma a não produzir graves desequilíbrios sociais.

## **Bibliografia**

- AICEP Portugal Global (2016), *Portugal - Ficha País*, Setembro.
- ALVES, Agostinho L. (2016), *Evolução do Turismo nacional*, E.E.F. Mercados Financeiros (BPI).
- BANCO DE PORTUGAL (2011), *Novos Quadros da Empresa e do Sector: adaptação do sistema de normalização contabilística*, Estudos da Central de Balanços.

- BANCO DE PORTUGAL (2016), *Central de Balanços*, Disponível em <https://www.bportugal.pt/page/central-de-balanços>.
- BERNARDO, J., CAVACO, V., EVARISTO, T., FREIRE, J., MELO, L., & SILVA, J. L. (2000). *Atitudes face ao emprego, trabalho e tempo livre*. Lisboa: Observatório do Emprego e Formação Profissional.
- BESSER, T. L. (2009), "Changes in Small Town Social Capital and Civic Engagement." *Journal of Rural Studies* 25 (2): 185– 193.
- CAMARA, P. B., GUERRA, P. B., & RODRIGUES, J. V. (2013). *Humanator XXI: recursos humanos e sucesso empresarial* (6.ª ed.). Lisboa: Dom Quixote.
- CARVALHO, J. Eduardo (2016), *Gestão de Empresas*, 4ª edição, Lisboa, Edições Sílabo.
- COHEN, E. (1972), "Toward a Sociology of international tourism", *Social Research*, v. 39, n. 1, p. 164-182.
- COHEN, E. (1979). "Rethinking the sociology of tourism", *Annals of Tourism Research*. v. 6, n. 1, p. 13-14,
- COHEN, E. (1984), "The Sociology of Tourism: approaches, issues, and findings", *Review of Sociology*, v. 10, p. 373-392.
- DANIEL, Ana Cristina M. (2010), *Caracterização do Sector Turístico em Portugal*, ESTG - Instituto Politécnico da Guarda and CASEE (Centre for Advanced Studies in Economics and Econometrics), *Revista de Estudos Politécnicos*.
- DANN, G. (2005), "Theoretical State-of-the-Art in the Sociology and Anthropology of Tourism" in, *Tourism Analysis*, v. 10, n. 1, p. 1-13.
- GURSOY, D., C. G. CHI, and P. DYER (2010), "Locals' Attitudes toward Mass and Alternative Tourism: The Case of Sunshine Coast, Australia." *Journal of Travel Research* 49 (3): 381-94.
- HARVEY, P. (1995). "Nations on Display: technology and Culture in Expo92", *Science as Culture*. Vol 5, Part 1, n° 22: 85-105.
- HWANG, D. H., P. W. STEWART, and D. W. KO (2012), "Community- Based Action to Influence Tourism Development." *Journal of Travel Research* 51 (3): 328-41.
- LASH, S. E URRY, J. (1987), *The end of organized capitalism*. Cambridge, Polity
- LANQUAR, R. (1985), *Sociologie du tourisme et des voyages*. Paris, Press Universitaires de France.
- MACCANNELL, D. (1973). "Staged authenticity: arrangements of social space in tourist settings", *The American Journal of Sociology*, v. 79, n. 3, p. 589-603.
- MATEUS, Augusto & Associados (2015), *Turismo 2020 - Uma estratégia para o desenvolvimento do Turismo em Portugal e nas suas regiões*.
- MCMILLAN, D. W., and D. M. CHAVIS (1986), "Sense of Community: A Definition and Theory." *Journal of Community Psychology* 14:6-23.
- MITCHELL, R. E., and D. G. REID (2001), "Community Integration: Island Tourism in Peru." *Annals of Tourism Research* 28 (1): 113-39.
- NETO, Victor Cabrita (2016), *Turismo, sector estratégico da Economia*, Gerir & Liderar.
- OFFE, C. (1985), *Disorganized Capitalism*. Cambridge, Polity

- OLIVIERI, M. F. Abud (2011), *Gestão de Pessoas em Turismo: reflexões para um futuro próximo*, Florida, USA, Christian University.
- OIT (2010), *Programa de actividades sectoriais: desenvolvimentos e desafios no sector da hotelaria, restauração e turismo*, Genebra, Copyright © Organização Internacional do Trabalho.
- REKOM, J. V., and F. GO (2006), "Being Discovered: A Blessing to Local Identities?" *Annals of Tourism Research* 33 (3): 767-84.
- SON, J., and N. LIN (2008), "Social Capital and Civic Action: A Network-Based Approach." *Social Science Research* 37 (1): 330-49.
- TURISMO DE PORTUGAL (2015), *Turismo 2020 - Plano de Ação para o Desenvolvimento do Turismo em Portugal*.
- TURNER, Rochelle / Head of Research (2015), *The Economic Impact of Travel & Tourism 2015*, London, World Travel and Tourism Council, Disponível em <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic%20impact%20research/regional%202015/world2015.pdf>.