



**Escola Superior
de Educação**

Politécnico de Coimbra

Práticas de Gestão Sustentável no Alojamento Turístico: o caso do município de Penacova

Departamento de Turismo e Gastronomia

Mestrado em Turismo de Interior – Educação para a Sustentabilidade

2023, Hernâni José Oliveira Nogueira



**Escola Superior
de Educação**

Politécnico de Coimbra

Hernâni José Oliveira Nogueira

Práticas de Gestão Sustentável no Alojamento Turístico: o caso do município de Penacova

Dissertação de Mestrado em Turismo de Interior – Educação para a Sustentabilidade,
apresentada ao Departamento de Turismo e Gastronomia da Escola Superior de Educação de
Coimbra para obtenção do grau de Mestre

Trabalho realizado sob a orientação da Professora Doutora Susana Maria Peixoto Godinho
Lima

dezembro de 2023

Agradecimentos

À minha família e namorada pela paciência ao longo destes últimos anos.

Práticas de Gestão Sustentável no Alojamento Turístico: o caso do município de Penacova

Resumo: O desenvolvimento sustentável das atividades económicas constitui uma das preocupações da Agenda 2030, estando cada vez mais presente nas estratégias e políticas do turismo. Neste contexto, os princípios subjacentes ao desenvolvimento sustentável do turismo têm vindo a ser gradualmente incorporados no comportamento dos stakeholders envolvidos na atividade turística para reduzir os seus impactos no ambiente. Ao setor do alojamento turístico, em particular, é exigida uma atitude cada vez mais consciente e assente em boas práticas de sustentabilidade que contribuam para a redução de custos e impactos socioambientais.

A presente dissertação de mestrado propõe-se analisar as práticas de sustentabilidade socioambientais no alojamento turístico do município de Penacova e identificar as principais barreiras à sua implementação. A partir da revisão da literatura foi possível identificar as principais dimensões de análise para o estudo empírico, no qual foi adotada uma metodologia qualitativa, com a realização de oito entrevistas semiestruturadas a responsáveis de alojamentos turísticos.

A partir dos dados recolhidos foi possível concluir que já são utilizadas algumas práticas de gestão sustentável nos alojamentos em Penacova, nomeadamente as que dependem de menos investimentos financeiros, sendo os empreendimentos turísticos o tipo de alojamento que mais práticas sustentáveis utiliza neste território. A gestão do consumo de energia é a principal preocupação dos responsáveis dos alojamentos, assim como a aquisição e divulgação de produtos locais. O principal obstáculo à implementação de novas práticas sustentáveis está relacionado com elevados custos na aquisição de equipamentos de baixo consumo.

Este estudo pode contribuir para uma melhor perceção de como estão a ser implementadas práticas sustentáveis no alojamento de Penacova, podendo perceber-se, ao mesmo tempo, as barreiras à sua implementação, não só neste território, como também em territórios de características idênticas, no contexto do setor do alojamento.

Palavras-chave: Turismo sustentável, alojamento turístico, Penacova, gestão ambiental, hotelaria

Sustainable Management Practices in Tourist Accommodation: the case of the municipality of Penacova

Abstract: The sustainable development of economic activities is one of the concerns of the 2030 Agenda, being increasingly present in tourism strategies and policies. In this context, the principles underlying the sustainable development of tourism have been gradually incorporated into the behaviour of stakeholders involved in tourism to reduce its impacts on the environment. The tourist accommodation sector, in particular, requires an increasingly conscious attitude based on good sustainability practices that contribute to reducing costs and socio-environmental impacts.

This master's dissertation aims to analyze the social and environmental sustainability practices in tourist accommodation in the municipality of Penacova and identify the main barriers to their implementation. From the literature study, it was possible to identify the main dimensions for analyzing the empirical study, in which a qualitative methodology was adopted, with eight semi-structured interviews with managers from the tourist accommodation sector.

From the data collected, it was possible to conclude that some sustainable management practices are already being used in accommodation in Penacova. These include those that rely on less financial investments and tourist resorts are the type of accommodation that uses the most sustainable practices in the area. The main concern of the managers of the accommodation establishments is managing energy consumption, as well as purchasing and advertising local products. The main obstacle to implementing new sustainable practices is related to the high cost of purchasing low-consumption equipment.

This study can contribute to a better understanding of how sustainable practices are being implemented in Penacova's accommodation, while at the same time being able to perceive the barriers to their implementation. Not only in this region, but also in regions with similar characteristics in the area of accommodation.

Keywords: Sustainable tourism, tourist accommodation, Penacova, environmental management, hotels

Sumário

1	INTRODUÇÃO	1
	PARTE I – REVISÃO DA LITERATURA.....	6
2	TURISMO SUSTENTÁVEL	6
2.1	Nota introdutória	8
2.2	Conceptualização e Princípios do Turismo Sustentável.....	8
2.3	Políticas e linhas de orientação estratégica para o desenvolvimento da sustentabilidade.....	11
2.3.1	Ação Internacional	11
2.3.2	Ação Nacional.....	15
2.4	Síntese.....	18
3	MEIOS DE ALOJAMENTO, HOTELARIA E SUSTENTABILIDADE.....	20
3.1	Nota introdutória	21
3.2	Classificação e Enquadramento dos Estabelecimentos Turísticos.....	21
3.3	Sustentabilidade e determinantes do alojamento para aderir à sustentabilidade.....	23
3.4	Impactos do Alojamento Turístico	26
3.4.1	Impactes Socioeconómicos.....	26
3.4.2	Impactos Ambientais	28
3.5	Síntese.....	30
4	PRÁTICAS DE GESTÃO SUSTENTÁVEL NO ALOJAMENTO	31
4.1	Nota introdutória	32
4.2	Práticas de Gestão e Consumo de Energia	33
4.3	Práticas de Gestão de Consumo de Água	37
4.4	Práticas de Gestão de Resíduos	39
4.5	Práticas de Gestão de Infraestruturas	41
4.6	Práticas de Responsabilidade Social Empresarial	42
4.7	Barreiras a implementação de práticas de gestão sustentável no alojamento	44
4.8	Síntese.....	46
5	CERTIFICAÇÃO AMBIENTAL AMBIENTAL NO ALOJAMENTO TURÍSTICO.....	48
5.1	Nota introdutória	49
5.2	Certificações, selos, prémios e distinções.....	49

5.3	Síntese.....	53
PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO.....		54
6	CARACTERIZAÇÃO DO MUNICÍPIO DE PENACOVA, DO TURISMO E DO ALOJAMENTO TURÍSTICO	54
6.1	Nota introdutória	55
6.2	Caracterização geral de Penacova enquanto destino turístico	55
6.3	Identificação dos principais recursos e atrações	56
6.4	Caraterização do alojamento turístico.....	58
6.5	Síntese.....	60
7	METODOLOGIA DO ESTUDO EMPÍRICO	61
7.1	Nota introdutória	62
7.2	Opções metodológicas.....	62
7.3	Técnicas de recolha e análise de dados	63
7.4	Síntese.....	65
8	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS	66
8.1	Nota introdutória	67
8.2	Caracterização da amostra	67
8.3	Análise de resultados.....	68
8.3.1	Dimensão 1 – Preocupação com a sustentabilidade	68
8.3.2	Dimensão 2 – Práticas de gestão ambiental e social implementadas	70
8.3.3	Dimensão 3 – Barreiras à implementação de práticas de sustentabilidade.....	76
8.3.4	Dimensão 4 – Benefícios da implementação de práticas de sustentabilidade.....	77
8.3.5	Dimensão 5 – Práticas, apoios e incentivos que facilitam a implementação da sustentabilidade no alojamento	78
8.4	Síntese.....	81
9	CONCLUSÕES.....	83
9.1	Nota introdutória	84
9.2	Conclusões teóricas e práticas	84
9.3	Limitações da investigação	88
9.4	Sugestões para futura investigação	88
BIBLIOGRAFIA.....		90
Anexos.....		100

Lista de abreviaturas

1. AQS - Água Quente Sanitária
2. CCV - Compromisso para o Crescimento Verde
3. CGET - Código Global de Ética para o Turismo
4. ET2027 - Estratégia de Turismo 2027
5. GEE - Gases com Efeito de Estufa
6. ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
7. OMT - Organização Mundial de Turismo
8. PENT - Plano Estratégico Nacional de Turismo
9. RSE - Responsabilidade Social Empresarial
10. RNT - Registo Nacional de Turismo

Lista de tabelas

TABELA 1. IMPACTES DO ALOJAMENTO NA ECONOMIA.....	27
TABELA 2. IMPACTES SOCIAIS DO ALOJAMENTO	27
TABELA 3. IMPACTES AMBIENTAIS DO ALOJAMENTO	29
TABELA 4. EXEMPLOS DE RÓTULOS ECOLÓGICOS, SELOS OU PRÉMIOS DE QUALIDADE.....	51
TABELA 5. INDICADORES DE ALOJAMENTO TURÍSTICO EM PENACOVA	59
TABELA 6. ESTADA MÉDIA E RECEITAS NO ALOJAMENTO EM PENACOVA	59
TABELA 7. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	67
TABELA 8. DIMENSÃO 1: PREOCUPAÇÃO COM A SUSTENTABILIDADE.	69
TABELA 9. TABELA RESUMO DAS PRÁTICAS DE GESTÃO AMBIENTAL E SOCIAL IMPLEMENTADAS PELOS ALOJAMENTOS EM ANÁLISE.	70
TABELA 10. DIMENSÃO 2. PRÁTICAS DE GESTÃO AMBIENTAL IMPLEMENTADAS, EM TERMOS DE GESTÃO DE ENERGIA.	72
TABELA 11. DIMENSÃO 2. PRÁTICAS DE GESTÃO IMPLEMENTADAS NA CATEGORIA DE GESTÃO DE ÁGUA.....	73
TABELA 12. DIMENSÃO 2. PRÁTICA DE GESTÃO DE RESÍDUOS.	74
TABELA 13. DIMENSÃO 2. GESTÃO DE INFRAESTRUTURAS.	75
TABELA 14. DIMENSÃO 2. PRÁTICAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL.	76
TABELA 15. DIMENSÃO 3. BARREIRAS À IMPLEMENTAÇÃO DE PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE.	77
TABELA 16. DIMENSÃO 4: BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DE PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE.	78
TABELA 17. DIMENSÃO 5. PRÁTICAS QUE FACILITAM A IMPLEMENTAÇÃO DA SUSTENTABILIDADE NO ALOJAMENTO.	79
TABELA 18. DIMENSÃO 5: APOIOS E INCENTIVOS NECESSÁRIOS À IMPLEMENTAÇÃO DE NOVAS PRÁTICAS.....	80
TABELA 19. DIMENSÃO 5: OUTRO TIPO DE APOIOS. O GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA A ECONOMIA CIRCULAR NO ALOJAMENTO.....	81

Lista de anexos

ANEXO 1. PRINCIPAIS INICIATIVAS INSTITUCIONAIS RELATIVAS AO DESENVOLVIMENTO DO TURISMO SUSTENTÁVEL.	100
ANEXO 2. COMO O TURISMO PODE CONTRIBUIR PARA OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)	100
ANEXO 3. OBJETIVOS QUANTIFICADOS PARA 2030, NA DIMENSÃO DO CRESCIMENTO, EFICIÊNCIA E SUSTENTABILIDADE.	101
ANEXO 4. INICIATIVAS DO TURISMO PARA O COMPROMISSO DE CRESCIMENTO VERDE.....	102
ANEXO 5. GUIÃO DA ENTREVISTA	103

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho denominado “Práticas de Gestão Sustentável no Alojamento Turístico: o caso do município de Penacova” foi desenvolvido no âmbito do Mestrado em Turismo de Interior – Educação para a Sustentabilidade, ministrado na Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Coimbra.

O alojamento turístico é uma atividade fundamental para a economia nacional, pois contribui para o desenvolvimento económico-social. Contudo, para desenvolver as suas atividades, os alojamentos geram impactos sociais e ambientais negativos que podem contribuir para o aquecimento global e para a diminuição dos recursos naturais.

Infelizmente, há muito que a degradação ambiental se tornou num dos mais sérios desafios globais, e desde então, muitas empresas enfrentam a pressão de adotar atitudes e procedimentos inovadores de forma a retirar vantagens económicas, mas que, paralelamente sejam coerentes com a preservação do meio ambiente (Li et al., 2017).

Nos últimos anos os fenómenos meteorológicos extremos têm sido cada vez mais comuns, fruto das alterações climáticas. Estas alterações constituem uma ameaça e as suas consequências afetam os aspetos da nossa vida e das empresas, pelo que é preciso tomar medidas urgentes em todos os setores da economia, incluindo o turismo onde estas alterações provocam bastante impacto (Comissão Europeia, 2022).

Neste sentido, construir uma sociedade economicamente viável, socialmente justa, culturalmente compatível e responsável em termos ambientais tornou-se numa preocupação dos diversos setores da economia, nomeadamente nos relacionados com o turismo em geral e com o alojamento em particular (Li et al., 2017).

Estas preocupações levaram as Nações Unidas a aprovar em 25 de setembro de 2015, a resolução “Transformar o Nosso Mundo: Agenda 2030 de Desenvolvimento Sustentável”, constituída por 17 objetivos de desenvolvimento sustentável, que buscam o modelo global de desenvolvimento assente no crescimento económico sustentado, inclusivo, na coesão social e na proteção ambiental (Nações Unidas, 2015). Desde então, passa a ser natural que as práticas de gestão sustentável apresentem uma importância crescente no nosso dia a dia. Neste sentido as empresas e os profissionais do turismo precisam de trabalhar juntos para garantir que o turismo é capaz de contribuir para o desenvolvimento sustentável.

O aumento da atividade turística numa região cria impactes positivos ao nível do desenvolvimento socioeconómico, no entanto, esse crescimento também pode trazer consequências negativas para a população e para o ambiente. As previsões indicam que o consumo de energia, água potável e alimentos fruto da atividade turística é cada vez maior, podendo vir a duplicar entre 25 e 45 anos (Glossing & Peeters, 2015). Desta forma, o setor vê-se cada vez mais confrontado com a exigência dos clientes e *stakeholders* para implementar medidas amigas do ambiente, sobretudo ao nível da redução de energia e água, o que faz com que também aumentem os processos de certificação (Glossing & Peeters, 2015). Porém, a adoção e eficácia dessas inovações é questionada, já que, embora se verifique que o alojamento turístico reconhece a importância da ecologia nos seus negócios, falha muitas vezes na implementação dessas práticas amigas do ambiente (Bohdanowicz, 2006 citado por Silva & Ferreira, 2021).

A pandemia da Covid 19 fez disparar a procura de alojamento em espaço rural, criando uma oportunidade para mudar o paradigma do turismo para um modelo mais sustentável, através da redistribuição dos fluxos turísticos. Estima-se que a procura por destinos não massificados irá aumentar, uma vez que estes podem oferecer experiências únicas, de baixo risco e com qualidade aos viajantes (Gouveia & Seabra, 2022). Lugares enquadrados em espaços rurais, com forte contacto com a natureza, sem grandes aglomerados de pessoas e a oferta de unidades turísticas de pequena dimensão, podem tornar-se os locais mais procurados numa era pós COVID-19 (Almeida & Silva, 2020). Este tipo de unidades turísticas desenvolve, atualmente, uma multidisciplinariedade de atividades e constitui-se como um dos pilares de desenvolvimento da atividade turística, que fomenta o desenvolvimento económico social local.

O município de Penacova é um desses casos, com elevado potencial de desenvolvimento neste contexto, já que possui um conjunto de características naturais e de infraestruturas de apoio ao turismo que lhe permite desenvolver a atividade de forma sustentável.

Foi neste sentido que se considerou relevante abordar o tema em análise nesta dissertação, perspetivando-se uma maior procura de alojamento em espaços rurais, como é o caso do município de Penacova. Esta realidade pressupõe um aumento de impactos ambientais gerados, pelo que importa analisar as práticas de gestão sustentável e de responsabilidade social dos empreendimentos turísticos do município de Penacova, assim

como identificar as principais barreiras à sua implementação. Neste concelho existem poucos estudos académicos, sendo por isso esta investigação pioneira neste território, a partir do qual se poderão extrapolar alguns resultados para outros territórios com características idênticas.

Este trabalho tem, assim, como objetivo geral analisar as práticas de gestão socioambientais dos empreendimentos turísticos do município de Penacova e identificar as principais barreiras à sua implementação. Para apoiar na concretização do objetivo geral estabelecem-se os seguintes objetivos específicos: identificar os principais impactos do alojamento turístico a vários níveis; discutir a relevância da adoção de boas práticas de gestão ambiental no alojamento turístico considerando o atual conhecimento científico e as orientações internacionais e nacionais a este respeito; identificar as principais práticas de gestão ambiental e de responsabilidade social empresarial a adotar em empreendimentos que se querem alinhar com aquelas orientações e assim aumentar a sua competitividade; analisar as principais dificuldades e desafios que as empresas enfrentam ao implementar essas práticas.

Para atingir os objetivos enunciados, a presente dissertação divide-se em duas partes. A parte I, referente à revisão da literatura, divide-se ainda em quatro capítulos essenciais. No primeiro capítulo aborda-se a temática do turismo sustentável através da conceptualização em torno do turismo sustentável, bem como as políticas e estratégias a nível internacional e nacional. São abordadas algumas definições de turismo sustentável que foram sendo revistas e reconstruídas ao longo dos anos e analisadas as políticas e linhas de orientação estratégica para o desenvolvimento da sustentabilidade a nível internacional com destaque para a Agenda 21 e a Agenda 2030. A nível nacional destaca-se a ET 2027 de forma a Portugal crescer e atingir a sustentabilidade económica, social e ambiental.

No segundo capítulo direciona-se o turismo sustentável ao alojamento e aos seus impactos no turismo. Inicia-se com a classificação e enquadramento dos estabelecimentos turísticos e as determinantes para estes aderirem à sustentabilidade. Na parte final do capítulo procura-se resumir a informação sobre os impactos socioeconómicos e ambientais do sector do alojamento no ambiente.

No terceiro capítulo abordam-se as práticas de gestão socioambiental no alojamento, nomeadamente na área de gestão de energia, gestão e consumo de água, gestão de resíduos, infraestruturas e responsabilidade social com exemplos de práticas a adotar nos meios de alojamento. No final do capítulo expõe-se a existência de barreiras à implementação de práticas de gestão sustentável no alojamento.

No quarto capítulo trata-se da certificação ambiental através da implementação de sistemas de certificação, ou através do reconhecimento da qualidade ambiental através de selos, rótulos ou prémios e com isto atrair mais clientes e ganhar vantagem competitiva.

A parte II refere-se à parte empírica e divide-se em quatro capítulos. No primeiro capítulo efetua-se a caracterização do município de Penacova, identificam-se os principais recursos e atrações e no final do capítulo efetua-se uma caracterização de todo o alojamento turístico registado no RNT.

No segundo capítulo apresenta-se a opção metodológica de estudo qualitativo e recorre-se à realização de entrevistas semiestruturadas, aplicadas a oito alojamentos turísticos de diversas tipologias para compreender as práticas de gestão sustentável implementadas nesses alojamentos.

No terceiro capítulo demonstram-se os resultados da investigação divididos por cinco dimensões de análise de acordo com os objetivos estabelecidos. Na dimensão 1 - preocupação com a sustentabilidade; dimensão 2 - práticas de gestão ambiental e social implementadas; dimensão 3 - barreiras à implementação de práticas de sustentabilidade; dimensão 4 - benefícios da implementação de práticas de sustentabilidade e na dimensão 5 – práticas, apoios e incentivos que facilitam a implementação da sustentabilidade no alojamento.

No quarto capítulo expõem-se as principais conclusões teóricas e práticas do trabalho de investigação e serão enumeradas as limitações da investigação, assim como serão apresentadas algumas recomendações para investigações futuras.

PARTE I – REVISÃO DA LITERATURA

2 TURISMO SUSTENTÁVEL

2.1 Nota introdutória

O presente trabalho tem como base a sustentabilidade do turismo nos meios de alojamento. Para conhecer melhor e elaborar este trabalho serão abordados neste capítulo, os diversos temas que se interligam de modo a expor melhor os resultados desta dissertação. Neste capítulo os primeiros temas abordados são o turismo sustentável, sustentabilidade e a forma como estes conceitos se relacionam com o desenvolvimento sustentável. São abordadas algumas definições de turismo sustentável e princípios do turismo sustentável, analisando posteriormente as políticas e grandes linhas de orientação estratégica para o desenvolvimento da sustentabilidade a nível internacional e nacional para melhor enquadrar os capítulos subsequentes na procura de resposta aos objetivos delineados. Foi ainda efetuada uma breve evolução da consciência ambiental, sendo dada especial atenção à Agenda 21 e à Agenda 2030.

2.2 Conceptualização e Princípios do Turismo Sustentável

O turismo abrange inúmeros setores de atividade levando à existência de inúmeras definições que se foram reconstruindo ao longo dos anos, sobretudo devido a transformações culturais, sociais e estruturais.

A própria definição de turismo segundo a Organização Mundial de Turismo (OMT) acaba por ser um conceito lato, abrangendo todos aqueles que vão “viajar e permanecer em lugares fora do seu ambiente habitual por mais do que um ano consecutivo para lazer, negócios e outros fins”. Assim, a característica que define o turismo é também a viagem do turista para um lugar diferente daquele que é o seu ambiente habitual, envolvendo uma multidisciplinariedade de atividades características, como é o caso do alojamento. A atividade turística está então tipicamente relacionada com elevadas emissões de CO₂, que importa reduzir (Turismo de Portugal & AHRESP, 2021).

Tal como o conceito de turismo, também o conceito de turismo sustentável carece de consenso, uma vez que o seu estudo se tem realizado considerando diferentes áreas do conhecimento, dando margem a várias interpretações da atividade turística (Borges & Silva, 2016).

Em termos conceptuais, um dos conceitos mais conhecidos de turismo sustentável foi elaborado pela OMT em 1995, que o apresenta como: aquele ecologicamente suportável

no longo prazo, economicamente viável, assim como ética e socialmente equitativo para as comunidades locais. Exige integração ao meio ambiente natural, cultural e humano, respeitando o frágil equilíbrio que caracteriza muitos destinos turísticos, em particular, áreas ambientalmente sensíveis (Cunha & Jesus, 2020).

Existe um elevado número de pesquisas que visam relacionar sustentabilidade com turismo sustentável e para consolidar essa linha de pensamento a OMT (2003) definiu o turismo sustentável como aquele que relaciona as necessidades dos turistas com as das populações recetoras, protegendo e fortalecendo oportunidades para o futuro (Cunha & Jesus, 2020).

Segundo a OMT 2004 citado por Santos, Barbosa, & Bártolo, (2009, pag.3) o Turismo Sustentável deve:

1. Fazer um uso ótimo dos recursos naturais que constituem um elemento chave no desenvolvimento do Turismo, de forma a manter os processos ecológicos cruciais e a ajudar na conservação da herança natural e da biodiversidade.
2. Respeitar a autenticidade das comunidades locais, conservar as suas heranças culturais construídas e os valores tradicionais, contribuindo para a existência de um espírito de compreensão intercultural e tolerância.
3. Assegurar operações económicas viáveis no longo prazo, de forma a providenciar benefícios socioeconómicos a todos os stakeholders. Estes benefícios devem ser distribuídos de forma justa, e devem ser considerados essenciais a criação de empregos estáveis e a contribuição para o alívio da pobreza nas comunidades locais.

O desenvolvimento do Turismo sustentável implica a participação informada de todos os stakeholders relevantes, bem como uma forte liderança política que assegure um amplo consenso na sociedade. Alcançar um estágio de Turismo sustentável implica um processo contínuo e a monitorização constante dos impactes, o que permite a tomada de medidas preventivas e / ou corretivas sempre que necessário.

O Turismo sustentável não deve esquecer a satisfação dos turistas e a sua sensibilização sobre os tópicos da sustentabilidade, promovendo as práticas sustentáveis junto destes.

De acordo com a OMT, as orientações e práticas de gestão do Turismo sustentável são aplicáveis a todas as formas de Turismo, em todos os tipos de destino, incluindo o Turismo

de massas e os diferentes tipos de nichos turísticos (Santos , Barbosa , & Bártolo, 2009). Para o recém-criado Observatório do Turismo Sustentável do Centro de Portugal, o turismo só pode ser verdadeiramente sustentável e responsável se puder demonstrar que opera em benefício de todos os *stakeholders* e cumulativamente, tomar em devida conta a preservação dos recursos endógenos culturais e naturais das regiões de acolhimento (OTSCP, 2022).

Atualmente, a competitividade das empresas depende essencialmente da sua capacidade de resposta aos desafios do desenvolvimento sustentável (Amatulli, Angelis, & Anna, 2021). Em particular no turismo a sustentabilidade e a responsabilidade social representam um fator chave de sucesso da maioria das empresas, uma vez que ao responder às necessidades sociais, as empresas podem criar uma confiança sustentável com os clientes e colaboradores (Wong, Kõseoglu, & Kim, 2021). Neste sentido, uma gestão moderna deve responder às preocupações de uma audiência atenta e consciente dos limites dos recursos naturais, bem como dos impactos negativos da sua gestão no ambiente e na sociedade. Para o alojamento, esta preocupação é ainda mais relevante, uma vez que é uma indústria com um poder de transformação ambiental, sociocultural e económico cada vez maior (Santos, Méxas, & Meiriño, 2017).

O desenvolvimento do turismo sustentável é cada vez mais valorizado nos dias de hoje, permitindo que os impactos negativos da atividade sejam minimizados e os potenciais benefícios sejam aumentados de modo a não comprometer o crescimento futuro. Neste sentido, é necessário que o turismo sustentável respeite alguns princípios essenciais para seu funcionamento, nomeadamente (Cunha & Jesus, 2020):

- 1- Respeitar a legislação vigente
- 2- Conservar o meio ambiente natural e sua diversidade
- 3- Estimular o desenvolvimento social e económico dos destinos turísticos
- 4- Estabelecer o planeamento e a gestão responsáveis

Estes princípios do turismo sustentável são essenciais para a prática da atividade turística e através deles os residentes locais, a região e os turistas saem beneficiados, sendo ainda uma forma de conservar a natureza e o património local (Cunha & Jesus, 2020).

2.3 Políticas e linhas de orientação estratégica para o desenvolvimento da sustentabilidade

2.3.1 Ação Internacional

Antes de avançar para uma análise mais profunda à sustentabilidade no alojamento e aos impactos dessa atividade no ambiente, pretende-se neste ponto observar como evoluiu o debate do turismo sustentável no plano institucional e as grandes linhas de orientação estratégica a nível internacional e nacional, para o desenvolvimento do turismo sustentável. Procura-se organizar informação sobre a evolução da sustentabilidade e as mais importantes declarações, cartas ou códigos internacionais e nacionais.

O turismo é também reconhecido como um setor-chave do desenvolvimento dos países através da sua importante fonte de rendimento, emprego e criação de riqueza, com impacto ao nível económico social e ambiental. Estes impactos levaram a uma crescente preocupação com a sustentabilidade por parte de vários governos e países da Comissão Europeia, considerando-se que é a partir da Revolução Industrial que se assinala o ponto de rutura, a partir da qual o problema ambiental se agudiza (European Commission, 2013).

A emergência de uma consciência ambiental foi impulsionada, entre outros fatores, pela publicação da obra *Silent Spring* da autora Rachel Carson, em 1962, que alertava para as consequências do uso de pesticidas na cadeia alimentar e no meio ambiente (Carvalho, 2007). Mais tarde, em 1972, formalizou-se o primeiro encontro da Organização das Nações Unidas (ONU), em Estocolmo, com a intenção de estabelecer medidas sobre o Ambiente e Desenvolvimento Humano, tendo em conta os problemas de degradação ambiental. Em Portugal, surge paralelamente a criação do Concelho Nacional de Ambiente (Careto & Lima, 2006). Na mesma linha de acontecimentos, decorre em 1973 na União Europeia o 1º Programa de Ação em Matéria de Ambiente. Por esta altura já o turismo havia sido considerado uma indústria de massas e fortes pressões sobre os recursos naturais e comunidades locais dos principais destinos turísticos mundiais, admitindo-se pela primeira vez, na Conferência Mundial do Turismo em 1980, que o turismo prejudica mais do que beneficia as sociedades do terceiro mundo (Santos , Barbosa , & Bártolo, 2009). O conceito de sustentabilidade posiciona-se definitivamente como um elemento fundamental a considerar no âmbito da atividade turística.

O Relatório de Brundtland, de 1987, intitulado “O Nosso Futuro Comum” foi o culminar de uma série de iniciativas e discussões sobre ambiente e desenvolvimento, onde foi relatada uma visão crítica do modelo de desenvolvimento adotado pelos países industrializados. Segundo esse relatório, o modelo de desenvolvimento apostava num consumo excessivo de recursos naturais sem ter em conta a capacidade dos ecossistemas se regenerarem, o que deixava à vista uma incompatibilidade entre um modelo de desenvolvimento dito sustentável e os padrões de produção e consumo existentes na altura. Este relatório alertou o mundo para a necessidade urgente em introduzir alterações no modelo de desenvolvimento económico de forma a que este conduzisse a um desenvolvimento sustentável, surgindo a necessidade de incorporar gradualmente a sustentabilidade nas organizações (Careto & Lima, 2006).

O conceito de desenvolvimento sustentável é consagrado mais tarde pela Cimeira da Terra em 1992, realizada no Rio de Janeiro, onde cerca de 200 países adotaram um programa de ação – a Agenda 21 – que identificou os principais problemas ambientais do planeta e propôs uma estratégia de transição no modelo de desenvolvimento. As consequências ambientais e socioeconómicas da atividade turística começam a agudizar-se na década de 90, reflexo da falta de planeamento assente nos pressupostos da sustentabilidade, dando origem a vários impactos negativos no ambiente (Careto & Lima, 2006). Com o passar dos anos foram produzidos e publicados vários documentos com o objetivo de incorporar a responsabilidade ambiental e sociocultural nas práticas da atividade turística (Santos, Barbosa, & Bártolo, 2009), dos quais se destacam a Carta de Turismo Sustentável e a Agenda 21 para a Indústria de Viagens e Turismo, em direção a um turismo ambientalmente sustentável.

Os autores Torres-Delgado e Palomeque (2012) descrevem cronologicamente, os artigos e eventos mais importantes que foram surgindo dentro desta temática (anexo 1). Depois da conferência do Rio em 1992, seguiu-se a conferência de Joanesburgo em 2002 (Rio+10) onde foi organizada a configuração geopolítica da sustentabilidade com o objetivo de discutir soluções já propostas na Agenda 21 (Rio 92). Posteriormente, em 2012, na conferência do Rio de Janeiro (Rio+20) foi assinado novo compromisso com o desenvolvimento sustentável (Torres-Delgado & Palomeque, 2012).

Na vasta literatura encontramos uma panóplia de definições de desenvolvimento sustentável, contudo em todas elas existe uma tentativa de compreender a ligação entre economia, sociedade e meio ambiente. O desenvolvimento sustentável foi definido no Relatório de Brundtland como o “desenvolvimento que responde às necessidades do presente sem comprometer a capacidade de resposta das gerações futuras em satisfazer as suas próprias necessidades”. Os princípios e acordos internacionais com vista ao desenvolvimento do turismo sustentável podem ser decisivos para a manutenção da atividade turística em várias regiões do mundo.

A OMT é das organizações mais importantes na regulação da atividade turística a nível mundial empenhando-se na sensibilização do desenvolvimento sustentável da atividade turística, do qual são exemplo uma série de publicações sob a forma de códigos de conduta, diretrizes e manuais de auxílio à atividade turística, com o objetivo de traduzir as suas preocupações em medidas concretas. A OMT traçou objetivos para o desenvolvimento do turismo sustentável e desempenhou um papel importante em conjunto com o *World Travel & Tourism Council* e o *Earth Council*, na publicação da **Agenda 21** para a Indústria de Viagens & Turismo. Este foi o primeiro documento a alcançar consenso internacional na adoção de práticas de desenvolvimento sustentáveis para o setor do turismo, com medidas concretas para as organizações governamentais e para a indústria de viagens e turismo (WTTC & WTO, 1993).

Em setembro de 2015, os líderes mundiais reuniram-se para adotar uma agenda com vista à erradicação da pobreza e ao desenvolvimento económico, social e ambiental à escala global até 2030. Esta viria a ser conhecida como **Agenda 2030** para o Desenvolvimento Sustentável e reúne 17 objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS) com 169 metas para erradicar a pobreza e promover uma vida digna a todas as pessoas, sem comprometer as gerações futuras. Estes objetivos e metas estão interligados e abrangem as três dimensões do desenvolvimento sustentável: social, ambiental e económica, podendo ser colocados pelos governos, sociedade civil, setor privado e por cada cidadão comprometido com o futuro do planeta (Nações Unidas, 2023).

A Agenda contempla os 17 ODS e questões prioritárias que estes devem atingir a curto, e longo prazo. Ou seja, é uma ferramenta de planeamento que é adaptável à realidade de cada região, com o intuito de trazer ganhos para o desenvolvimento dos territórios,

utilizando tempo e recursos da forma mais eficaz. (Nações Unidas, 2023). O turismo tem o potencial para contribuir direta ou indiretamente, para os 17 ODS (anexo 2), sendo incluído em particular como meta nos Objetivos 8, 12 e 14, influenciando no crescimento económico inclusivo, uso sustentável dos oceanos e recursos marinhos, além do consumo e produção sustentável (UNWTO, 2019).

Uma das políticas mais importantes no âmbito do turismo sustentável é a **Carta Europeia de Turismo Sustentável**, 1995 que têm como objetivo principal promover e desenvolver o turismo sustentável nas áreas protegidas e classificadas da Europa, de modo a responder às necessidades económicas, sociais e ambientais da geração atual sem comprometer as gerações futuras. Os princípios que devem reger a forma como o turismo é desenvolvido nas Áreas Protegidas são: dar prioridade à proteção; contribuir para o desenvolvimento sustentável; envolver todas as partes interessadas; planear o turismo sustentável de forma eficaz e buscar a melhoria contínua (Turismo de Portugal Business, 2022).

O **Código Global de Ética** para o Turismo (CGET) da OMT, reconhecido em 2001, é outro documento importante do turismo sustentável, embora não seja juridicamente vinculativo, o CGET apresenta um mecanismo de implementação voluntária e contém muitos princípios do desenvolvimento sustentável. Os 10 artigos do CGET cobrem amplamente os componentes económicos, sociais, culturais e ambientais de viagens e turismo. Para o Secretário-Geral da OMT, Zurab Pololikashvili, o turismo é um verdadeiro motor de solidariedade e desenvolvimento, no qual devemos aproveitar o seu poder de unir pessoas e comunidades, continuando a oferecer oportunidades de desenvolvimento a milhões de pessoas em todo o mundo (UNWTO, 2020).

Outro acordo importante no âmbito do turismo sustentável foi a **Declaração de Québec** sobre Ecoturismo em 2002, com o apoio da OMT. Esta declaração teve como principal objetivo a definição de uma agenda para o desenvolvimento de atividades de ecoturismo no contexto do desenvolvimento sustentável e reconhece que o ecoturismo incorpora os princípios do turismo sustentável, considerando os seus impactos ambiental, económico e social (UNEP & WTO, 2005).

2.3.2 Ação Nacional

Em Portugal a Lei de Bases do Turismo Nacional (Decreto-Lei n.º 191/2009 de 17 de agosto) vem realçar a importância do turismo na economia e demonstrar as tendências que o sector deverá tomar no caminho da sustentabilidade, definindo que as políticas públicas de turismo devem assentar em 3 princípios: o princípio da sustentabilidade, da transversalidade e da competitividade (Santos , Barbosa , & Bártolo, 2009).

A Resolução de Conselho de Ministros n.º 28/2015, de 30 de abril, veio aprovar o Compromisso para o Crescimento Verde (CCV). O CCV é um documento que visa promover a transformação do nosso modelo de desenvolvimento, capaz de conciliar o crescimento económico com a utilização eficiente de recursos, a proteção ambiental e a justiça social. Este documento define um quadro estratégico, sustentado por três dimensões-chave: crescimento, eficiência e sustentabilidade. O CCV estabelece 14 metas quantificadas para 2020/2030 (anexo 3), e formula 111 iniciativas distribuídas por 10 sectores temáticos e 6 catalisadores que estão na base da visão do CCV (MAOTE, 2015). O compromisso pretende fomentar em Portugal um crescimento económico verde com impacto nacional e visibilidade internacional, promovendo a eficiência no uso dos recursos de forma a contribuir para o desenvolvimento sustentável (MAOTE, 2015). Os objetivos para 2030 são ambiciosos e devem contribuir para a competitividade do país e a sua afirmação internacional enquanto crescimento verde.

O turismo é um sector prioritário para economia portuguesa e nesse sentido é importante desenvolver uma oferta inovadora e sustentável. Apesar do aumento das viagens representarem um aumento do consumo de energia, o Turismo tem o potencial para contribuir para o crescimento verde envolvendo melhorias de eficiência energética, hídrica e de sistemas de resíduos, reforçando o potencial do emprego local através da cultura e do ambiente natural. No setor do turismo foram identificadas sete iniciativas (anexo 4) para atingir o CCV no turismo: 1) posicionar Portugal como um destino mundial, cumprindo os princípios do desenvolvimento sustentável. 2) promover atratividade turística do país, através do turismo ecológico. 3) aumentar a oferta de turismo de natureza. 4) implementar marcas destinadas a distinguir os estabelecimentos hoteleiros que cumpram com a sustentabilidade. 5) Melhoria da qualidade ambiental dos empreendimentos turísticos. 6) Aposta na recuperação dos monumentos e edifícios

classificados. 7) Promover a oferta de serviços no âmbito do Turismo Azul (MAOTE, 2015, p. 112).

Aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/2007, de 4 de abril, o Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT) foi uma iniciativa do Governo, que pretendia definir as ações para o crescimento sustentado do turismo nacional, para o horizonte temporal de 2006 a 2015 e visava orientar os agentes do setor para a atividade do Turismo em Portugal. O plano sintetiza as conclusões do diagnóstico e formula os objetivos e linhas de desenvolvimento estratégico para o setor materializados em 5 eixos estratégicos, através de 11 projetos de implementação (Turismo de Portugal, 2007).

Em 2017 foi aprovada a Estratégia Turismo 2027 (ET 2027), pela Resolução de Conselho de Ministros n.º 134/2017, de 27 de setembro e é o referencial estratégico para o Turismo em Portugal na próxima década. Esta estratégia visa afirmar o turismo como *hub* para o desenvolvimento económico, social e ambiental em todo o território, posicionando Portugal como um dos destinos turísticos mais competitivos e sustentáveis do mundo (Turismo de Portugal, 2017, p. 4).

A estratégia teve início com a realização de um diagnóstico para compreender e analisar os indicadores entre os anos 2005 e 2015. Através desse diagnóstico percebeu-se que em 2016 se atingiram números recorde e para continuar a crescer de forma sustentada seria necessário criar planos, estabelecer metas e objetivos porque apesar do turismo viver nessa altura um bom momento, importava preparar o futuro, assumir compromissos a longo prazo e antecipar os desafios da próxima década. Eis que surge a ET 2027 (Turismo de Portugal, 2017).

A ET 2027 estabelece prioridades definindo cinco eixos estratégicos, com as respetivas linhas de atuação: valorizar o território; impulsionar a economia; potenciar o conhecimento; gerar redes e conectividade e projetar Portugal. Esta estratégia explora e estabelece metas nas diversas vertentes sociais, económicas e ambientais e é vital para o futuro de um Turismo mais sustentável e inovador. A meta para a sustentabilidade económica visa aumentar a procura em todo o território e crescer em valor, ou seja, crescer a um ritmo mais acelerado nas receitas do que nas dormidas. A meta de sustentabilidade social, pretende alargar a atividade turística a todo o ano, atingindo em

2027 o índice de sazonalidade mais baixo de sempre, duplicar o nível de habilitações do ensino secundário e pós-secundário no turismo de 30% para 60% e assegurar que o turismo gera um impacto positivo nas populações residentes. Em relação às metas de sustentabilidade ambiental visa assegurar que mais de 90% das empresas do turismo adotam medidas de utilização eficiente de energia e da água e desenvolvem ações de gestão ambiental dos resíduos (Turismo de Portugal, 2017). A ET2027, foca-se ainda em dez ativos estratégicos do turismo nacional: pessoas; clima e luz; história e cultura; mar; natureza; água; gastronomia e vinhos; eventos artístico-culturais, desportivos e de negócios; bem-estar; living – viver em Portugal (Turismo de Portugal, 2017).

Em suma, a estratégia tem o objetivo de afirmar Portugal como destino sustentável, distribuir a atividade turística por todo o país, investir nas qualificações das pessoas, incentivar os visitantes a investir, viver e estudar em Portugal.

Mais recentemente foi lançado o Plano Turismo +Sustentável 2020-2023, com o propósito de posicionar Portugal como um dos destinos turísticos do mundo mais sustentáveis, competitivos e seguros, através do planeamento e desenvolvimento sustentável das atividades turísticas, do ponto de vista económico, social e ambiental, em todo o território e em linha com a Estratégia Nacional de Turismo 2027 (Turismo de Portugal, 2021a). Este plano é um referencial estratégico, participativo e dinâmico, através do qual o Turismo de Portugal assume a responsabilidade de mobilizar os agentes e a sociedade para a promoção da sustentabilidade no Turismo em Portugal. Este documento visa o reforço do posicionamento e competitividade de Portugal enquanto destino turístico sustentável e contempla quatro eixos estratégicos: estruturar uma oferta cada vez mais sustentável; qualificar os agentes do setor; promover Portugal como um destino sustentável e monitorizar as métricas de sustentabilidade do setor (Turismo de Portugal, 2021a). Este plano pretende alcançar em 2023 um incremento de 50% de empreendimentos turísticos com sistemas de eficiência energética, água e gestão de resíduos, a eliminação de plástico de uso único em 50% de empreendimentos turísticos de 4* e 5*, formação de 50.000 profissionais nas áreas da sustentabilidade e 500 referências internacionais sobre a oferta sustentável em Portugal. Estes mais de 70 projetos e ações que envolvem todos os parceiros do setor, visam contribuir para a resposta do turismo à urgência dos desafios da

sustentabilidade definidos à escala mundial, europeia e nacional alinhados com os objetivos da ET 2027 (Turismo de Portugal, 2021a).

Em linha com os objetivos anteriormente enunciados, têm vindo a ser promovidas muitas ações de sensibilização, formação e publicação de guias específicos nessas áreas, promovidas pelo Turismo de Portugal e suportadas pelo Fundo Ambiental, dirigidas aos diversos subsetores (ex: guia de boas práticas para uma economia circular no alojamento turístico, guia para a neutralidade carbónica nos empreendimentos, guia para a construção sustentável em empreendimentos turísticos, guia vamos reduzir os plásticos de uso único).

2.4 Síntese

Os conceitos de turismo e turismo sustentável foram sendo revistos ao longo dos anos, devido a transformações socioculturais e à sua abrangência. As orientações e práticas de turismo sustentável aplicam-se a todas as formas de turismo, e este só pode ser verdadeiramente sustentável se operar em benefício de todos os stakeholders e preservar os recursos endógenos culturais e naturais. Nos dias de hoje, o turismo sustentável é cada vez mais valorizado, permitindo que os impactos negativos da atividade sejam minimizados, sendo necessário que o turismo sustentável respeite alguns princípios essenciais para o seu funcionamento, como por exemplo, conservar o meio ambiente natural e a sua diversidade.

O turismo é uma das principais indústrias em termos mundiais e percebeu-se a importância que este deve desempenhar na procura do desenvolvimento sustentável, não só pela sua importante fonte de rendimento no meio onde atua, mas também pelo contributo que deve ter em termos sociais e ambientais, nomeadamente na preservação de recursos naturais.

A nível internacional, a Agenda 21 para a Indústria de Viagens & Turismo, desenvolvida pela OMT, WTTC e Conselho da Terra foi a primeira referência internacional sobre os grandes desafios da indústria turística a alcançar consenso na adoção de práticas de desenvolvimento sustentáveis para o setor do turismo, com medidas concretas para as organizações governamentais e para a indústria de viagens e turismo. Em 2015 foi

adotada a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, onde o turismo através da sua atividade se compromete a cumprir os 17 ODS para erradicar a pobreza e promover uma vida digna a todas as pessoas nas três dimensões do desenvolvimento sustentável. Procurou-se ainda neste sentido perceber o compromisso pelos documentos produzidos, como a Carta Europeia de Turismo Sustentável, o Código Global de Ética para o Turismo e a Declaração de Québec sobre Ecoturismo.

A nível nacional, a publicação do CCV fomenta o crescimento económico verde com impacto nacional e de visibilidade internacional, através da promoção e eficiência do uso dos recursos, sustentado nas três dimensões-chave: crescimento, eficiência e sustentabilidade. A ET 2027 foi outro documento estratégico importante para o turismo, no qual se efetuou um diagnóstico da atividade turística, estabeleceram-se eixos estratégicos com as respetivas linhas de atuação e metas a atingir de forma a Portugal crescer e atingir a sustentabilidade económica, social e ambiental. Nos últimos anos, esta estratégia tem sido concretizada através de diversas ações de sensibilização, formação e publicação de guias específicos, fundamentais para orientar os diversos subsetores na implementação das práticas sustentáveis mais adequadas.

3 MEIOS DE ALOJAMENTO, HOTELARIA E SUSTENTABILIDADE

3.1 Nota introdutória

Após uma revisão concetual do turismo sustentável e das suas linhas de orientação estratégica no capítulo anterior, procura-se, agora centrar esta análise no setor hoteleiro, mais concretamente nos meios de alojamento. Começa-se assim por fazer o enquadramento dos estabelecimentos turísticos e do alojamento local, segundo a legislação vigente e por entender que devido à pressão e regulamentação se começa a prestar mais atenção a questões ambientais. Pretende-se ainda chamar atenção para as quantidades de resíduos poluentes utilizados nos meios de alojamento e chamar o sector à responsabilidade para a necessidade de adotar práticas sustentáveis. Por último, procura-se resumir a informação mais relevante sobre os impactos socioeconómicos e ambientais do sector do alojamento no ambiente de forma a reduzir o seu impacto ambiental na atividade turística.

3.2 Classificação e Enquadramento dos Estabelecimentos Turísticos

Ao caminhar na direção do turismo sustentável os serviços de alojamento têm enfrentado uma maior pressão para prestar atenção às questões ambientais, sobretudo devido á pressão exercida por intermédio de regulamentações governamentais e de organizações internacionais. Os gestores hoteleiros entendem agora que a sustentabilidade no alojamento depende das suas políticas ambientais, tendo estes estabelecimentos sido foco de muitas ações ambientais, pela sua facilidade em reduzir impactes, custos e melhorar a experiência dos clientes (Erdogan & Baris, 2007). Para Erdogan e Baris (2007) um ambiente limpo é um componente básico para um serviço de qualidade, daí a sua importância no desenvolvimento do turismo e da hotelaria em particular.

Os serviços dos estabelecimentos turísticos de alojamento de acordo com as características e serviços prestados podem enquadrar-se segundo a legislação vigente em Empreendimentos Turísticos (ET) ou Alojamentos Locais (AL).

De acordo com o Dec. Lei n.º 39/2008 de 7 de março, com as últimas alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 186/2015, de 3 de setembro, podem-se considerar empreendimentos turísticos “os estabelecimentos que se destinam a prestar serviços de alojamento, mediante remuneração, dispondo, para o seu funcionamento, de um adequado conjunto de estruturas, equipamentos e serviços complementares” (D.R.E., 2017).

Os empreendimentos turísticos podem ser integrados num dos seguintes tipos: Estabelecimentos hoteleiros (hotéis e hotéis- apartamento – 1 a 5 estrelas e pousadas); Aldeamentos turísticos (3 a 5 estrelas); Apartamentos turísticos (3 a 5 estrelas); Conjuntos turísticos (resorts); Empreendimentos de turismo de habitação; Empreendimentos de turismo no espaço rural (Casa de campo, Agroturismo e Hotéis rurais – 3 a 5 estrelas) e Parques de campismo e de caravanismo. Exceto os conjuntos turísticos, estas tipologias classificam-se atendendo à qualidade do serviço e das instalações, de acordo com os requisitos a definir e incidem sobre: características das instalações e equipamentos; serviço de receção e portaria; serviço de limpeza e lavandaria; serviço de alimentação e bebidas e serviços complementares (D.R.E., 2017).

A classificação dos empreendimentos turísticos é obrigatória e deve ser revista de 5 em 5 anos, competindo ao Turismo de Portugal classificar os Estabelecimentos Hoteleiros, Aldeamentos Turísticos, Apartamentos Turísticos, Conjuntos Turísticos e os Hotéis Rurais. Os restantes empreendimentos turísticos são classificados pelas câmaras municipais locais (D.R.E., 2017).

A figura do Alojamento Local foi também criada pelo Decreto-Lei n.º 39/2008, de 7 de março, para enquadrar a prestação de serviços de alojamento temporário em estabelecimentos que não reunissem os requisitos legalmente exigidos para se qualificarem como empreendimentos turísticos. A Portaria n.º 517/2008, de 25 de junho, definiu os requisitos mínimos a observar pelos estabelecimentos de alojamento local, bem como o procedimento para registo destes estabelecimentos junto das câmaras municipais. No entanto, é o Decreto-Lei n.º 128/2014, de 29 de agosto, que tem subjacente o reconhecimento da relevância turística do alojamento local, considerando-se como tal os estabelecimentos que prestem serviços de alojamento temporário, nomeadamente a turistas, mediante remuneração, e que reúnem os requisitos previstos no Decreto-Lei n.º 128/2014 (PGDL, 2021).

Os estabelecimentos de alojamento local devem integrar as modalidades de Moradia (cuja unidade de alojamento é constituída por um edifício autónomo, de carácter unifamiliar), Apartamento (cuja unidade de alojamento é constituída por uma fração autónoma de edifício ou parte de prédio suscetível de utilização independente), Estabelecimentos de hospedagem (cujas unidades de alojamento são constituídas por

quartos, integrados numa fração autónoma de edifício, suscetível de utilização independente) e Quartos (a exploração de alojamento local feita na residência do locador, num máximo de três unidades) (PGDL, 2021).

As normas na hotelaria pretendem certificar que nos estabelecimentos turísticos haja algumas condições mínimas como proteção contra incêndios, segurança alimentar, salubridade e proteção do meio ambiente.

3.3 Sustentabilidade e determinantes do alojamento para aderir à sustentabilidade

O desenvolvimento da atividade turística teve repercussões em toda a cadeia, nomeadamente nos meios de alojamento (Erdogan & Baris, 2007). A nível mundial, este setor é um dos que utiliza maiores quantidades de recursos, como energia, água, alimentos e produtos de curta duração, através dos serviços prestados aos hóspedes, resultando de igual modo, em grandes quantidades de resíduos e poluentes. De acordo com os dados apurados por Lenzen et al. (2018), no ano de 2013 este setor foi responsável pela emissão de 282 milhões de toneladas de CO², ocupando a quarta posição da pegada de carbono em relação a bens adquiridos (Silva & Ferreira, 2021). O setor é ainda responsável por 21% da pegada ecológica total do turismo, prevendo-se que alcance 25% em 2035. No âmbito da atividade turística o maior consumo de energia provém dos hotéis, resultantes da grande variedade de serviços disponibilizados aos hóspedes, sendo estes já responsáveis por alguma degradação ambiental (Silva & Ferreira, 2021).

A partir da década de 70 do século XX, a incorporação da qualidade do ambiente no produto turístico veio a tornar-se um fator de competitividade deste, influenciando a escolha no momento da decisão. Embora, inicialmente, a hotelaria tenha sido um pouco lenta a responder às questões ambientais, já na década de 80 a rede hoteleira europeia utilizava técnicas para minimizar o uso da água e da energia elétrica. Ainda assim, é sobretudo a partir da década de 90 que se dá uma modificação mais concreta neste setor, ao nível da edificação e da forma de operacionalizar as atividades, que pressionado, procura adotar procedimentos e comportamentos mais sustentáveis, garantido eficiência, qualidade e reduções dos impactos ambientais (Borges, Ferraz, & Borges, 2015). Nesta década, a norma ISO 14001, voltada para a gestão da qualidade ambiental é

uma forte referência global e vai regular a partir de então as ações empresariais (Borges, Ferraz, & Borges, 2015), o que nos meios de alojamento se veio a refletir mais tarde, partir de 2000, nos procedimentos para um uso mais adequado de recursos e redução de impactes ambientais.

Algumas cadeias hoteleiras reconheceram as vantagens de reduzir o seu impacto ambiental, através de iniciativas amigas do ambiente que se viriam a tornar cada vez mais populares e na passagem para o século XXI, existiam empresas hoteleiras sustentáveis espalhadas por todo o mundo, como é o caso do Marriott, Hilton ou Accor que desenvolveram iniciativas e programas ambientais, com o objetivo de diminuir os impactes das suas operações (Bader, 2005). Implementaram-se sistemas de poupança de água, painéis solares, efetuaram-se campanhas de poupança de energia, reduziram-se os materiais químicos utilizados nas limpezas e lavandarias, reduziram-se os resíduos sólidos, passou a utilizar-se matérias biodegradáveis nos quartos, foram instalados termostatos digitais nos quartos, foram introduzidos sistemas de gestão ISO e foi dada formação ao pessoal para uma maior consciência ambiental. A implementação destes sistemas e destas medidas traduziram-se, para Bader (2005), em poupanças importantes na redução do consumo e melhoria da imagem das organizações.

Os gestores hoteleiros atualmente estão mais conscientes da necessidade de adoção de práticas ambientais e sensibilizados para a importância da criação de valor e reputação nas suas organizações, sendo atualmente a sustentabilidade uma parte importante dos objetivos de muitas empresas, uma vez que estes reconhecem que as suas práticas e políticas tem consequências ambientais e sociais (Asadi et al., 2020; Sylos & Vassiliadis 2015). A legislação levou também ao aumento da implementação de programas de gestão ambiental. Para Asadi et al. (2020), a legislação ambiental pode afetar positivamente a inovação “verde” ao permitir a proatividade das organizações e incentivando-as a implementar novas ideias, a atualizar instalações antigas, a investir em tecnologia para além de afetar também de forma positiva o seu desempenho social, ambiental e económico. Rocha (2018) salienta ainda que já no período pré-pandemia, se verificava cada vez mais uma crescente preocupação com adoção de medidas sustentáveis por parte das empresas do setor do alojamento.

A procura de lucro é a principal motivação económica dos meios de alojamento. No entanto, é notória a necessidade que os meios de alojamento sentem em investir na responsabilidade ambiental e social, de forma a garantir um crescimento sustentado a longo prazo, pelo que a inclusão de estratégias e medidas de proteção ambiental e de responsabilidade social se tem tornado cada vez mais comum neste setor (Yilmaz & Yilmaz, 2016). A crença de que medidas ambientais têm um custo elevado é a principal barreira para os empresários da hotelaria se tornarem mais ecológicos, tendo também alguma relutância em se envolver com iniciativas ambientais, com receio de que tal ação afete negativamente o conforto e satisfação do cliente (Bohdanowicz & Martinac, 2003). No entanto, no estudo de Bader (2005) foi demonstrado que apesar de serem necessários alguns investimentos iniciais, a longo prazo estes investimentos são rentáveis.

Ainda há alguns autores que defendem não existir uma relação entre uma gestão ambientalmente orientada e uma melhor performance financeira (Aznar, Sayeras, Galiana, & Rocaforde, 2016), porém têm surgido estudos que pelo contrário evidenciam essa relação (Molina-Azorín, Claver-Cortes, Pereira-Moliner, & Tarí, 2009). Para além de um incremento na satisfação de gerentes, funcionários e clientes (Bohdanowicz & Zientara, 2008), também se verifica uma maior lealdade por parte destes clientes (Preziozi, Tourais, Acampora, Videira, & Merli, 2019). Neste sentido existem diversos exemplos que comprovam que os alojamentos que adotam práticas sustentáveis, aumentam o número de visitantes e as suas receitas, ou seja, estes exemplos são indicadores de que os hóspedes conhecem e apoiam alojamentos com práticas sustentáveis.

Autores como Peters & Zelewski (2013) e Sylos & Vassiliadis (2015) afirmam que a integração da sustentabilidade na estratégia das organizações promove a vantagem competitiva para as mesmas e reduz custos. Ganescu (2012) afirma mesmo que a não integração de práticas sustentáveis pelos custos que lhe estão associados pode levar a custos superiores, principalmente a longo prazo. Esta posição é defendida também por Schaltegger (2011) dando exemplos de práticas que podem levar à diminuição de custos a longo prazo como é o caso da eficiência energética.

3.4 Impactos do Alojamento Turístico

3.4.1 Impactes Socioeconómicos

O impacto do alojamento sobre o desenvolvimento económico e social de um país ou região pode ser muito importante não só para a criação de emprego, mas também para proteger o património e transmitir valores culturais de determinadas regiões que interessa preservar.

O turismo é atualmente reconhecido como uma atividade fundamental para a geração de riqueza e emprego em Portugal. Nos últimos anos registou-se uma taxa de crescimento médio anual de 7,2% nas dormidas, atingindo em 2019 (ano pré-pandémico) 70 milhões de dormidas, o maior valor de que há registo em Portugal (Turismo de Portugal, 2022).

Em Portugal, o turismo é uma atividade estratégica para o desenvolvimento económico-social do país, para a criação de emprego e para o crescimento das exportações. Os resultados obtidos em 2019 (ano pré-pandémico) através do setor do alojamento confirmam o turismo como a maior atividade exportadora do país, representando 11,8% do PIB nacional. O turismo é responsável direta e indiretamente por 2 em cada 10 empregos em Portugal, empregando diretamente 320 mil pessoas, sobretudo nas atividades ligadas ao alojamento e restauração (IPDT, 2022).

Apesar dos constrangimentos causados nos anos de 2020 e 2021 com a pandemia da COVID-19, no ano de 2022, fruto da resiliência deste setor, no turismo, já se verificou-se uma nova realidade e as dormidas estão próximas dos valores atingidos em 2019. Em 2022 as dormidas ascenderam a 69,5 milhões, decrescendo apenas 0,9% comparando com o mesmo período em 2019. As receitas turísticas atingiram 21,1 mil milhões de euros em 2022, ou seja, mais 15,4% face a 2019 (TravelBI, 2023).

O alojamento desempenha um papel potenciador da atividade económica em comunidades menos favorecidas, desde que obedeça a certos requisitos de sustentabilidade económica. Na tabela 1 apresentam-se os potenciais impactes económicos negativos que podem representar uma ameaça económica, bem como a forma como os impactes económicos positivos se podem traduzir em oportunidades económicas. Um dos grandes desafios do setor passa por transformar estas ameaças em oportunidades, devendo as empresas integrar-se na economia local e distribuir parte da

riqueza que geram pelas populações locais (Santos , Barbosa , & Bártolo, 2009). Assim, gera impactes positivos nas economias locais e cria um ambiente favorável ao seu negócio.

Tabela 1. Impactes do alojamento na economia

Impacte económico negativo	Ameaça económica
<u>Fuga de riqueza</u>: quando se contratam colaboradores fora da comunidade e não se fazem outros investimentos locais para desenvolvimento da economia. <u>Turismo fechado</u>: quando o alojamento oferece tudo ao turista dentro do alojamento e não estimula o contacto com a comunidade local. <u>Aumento dos preços</u> de bens e serviços devido ao aumento da procura turística.	Quando o alojamento não é percecionado pela comunidade local como uma mais valia, originando atritos entre locais e anfitriões. Quando a atividade da empresa impacta negativamente os residentes e a economia local, perdendo popularidade.
Impacte económico positivo	Oportunidade económica
Criação de emprego. Efeito multiplicador nas empresas locais. Estímulo ao investimento.	Oportunidade para a empresa obter o apoio e a aceitação das comunidades locais. Estímulo à economia local e à interação entre turistas e comunidade local potenciando valor.

Fonte: elaboração própria adaptado de Santos, Barbosa, & Bártolo (2009).

Em Portugal, 54% da população empregada no turismo são mulheres, 34% da totalidade da população tem como habilitação literária o ensino superior, mas quando abordamos o setor de alojamento, restauração e similares, esta percentagem diminui para 13%. A remuneração bruta mensal por trabalhador cresceu 7,5%, no ano de 2020, passando de 1037€ para 1115€ em 2021, ou seja, um aumento de 78€. A escassez de mão de obra é ainda um dos grandes constrangimentos apresentados pelos empresários do setor (IPDT, 2022).

Na tabela 2 encontram-se os potenciais impactes sociais negativos do excesso de alojamento que devem ser encarados como ameaças e os impactes sociais positivos que devem ser encarados como oportunidades.

Tabela 2. Impactes sociais do alojamento

Impacte social negativo	Ameaça social
Construção de edifícios contra a arquitetura local. Alteração das artes tradicionais. Alteração das formas e estilos de vida locais. Predominância de trabalhadores imigrantes. Trabalho sazonal e baixos salários.	O excesso de turistas perde a aceitação dos locais. O excesso de turistas pode desvirtuar a autenticidade local. Risco de conflitos sociais.
Impacte social positivo	Oportunidade social
Participação nas ações de melhoria das infraestruturas com a construção de alojamentos. A atividade de alojamento trás desenvolvimento e crescimento do comércio.	Criação e aproveitamento de sinergias ao respeitarem as especificidades das comunidades locais.

Sensibilização das empresas para o comportamento responsável dos turistas. Dar formação aos colaboradores locais.	Colaboradores locais muito conhecedores dos usos e costumes podem acrescentar valor aos serviços.
--	---

Fonte: elaboração própria adaptado de Santos, Barbosa, & Bártolo (2009).

3.4.2 Impactos Ambientais

Contrariamente à opinião generalizada de que quem polui mais são as indústrias transformadoras, também a indústria do turismo, nomeadamente o setor do alojamento em particular, tem um peso importante na degradação ambiental, resultado da sua atividade (Lima, 2006). O turismo depende de recursos primários como o clima, paisagem, vida selvagem ou património cultural. No entanto para que os turistas possam aproveitá-los, os recursos secundários, como o alojamento tem que sustentar a experiência dos turistas. Para Swarbrooke (1999) citado em Lima (2008), o desenvolvimento de formas mais sustentáveis implica pensar mais em ecossistemas do que em ambiente e envolver pessoas no mesmo.

Para a OMT (2008), os impactos negativos da atividade do alojamento no ambiente são: a poluição dos cursos de água resultante das descargas de efluentes sem tratamento e má gestão dos resíduos sólidos; paisagens pouco atrativas resultantes de edificações desproporcionadas; falta de planeamento para a implementação dos alojamentos; perturbações das zonas costeiras provocadas pela erosão dos empreendimentos e problemas de ordenamento devido a construções inadequadas.

A OMT reconhece ainda alguns contributos positivos, no entanto a relação da atividade com os recursos naturais tem sido mais negativa do que positiva. Alguns dos impactos ambientais negativos mais importantes gerados pelo setor do alojamento, tendo por base Middleton & Hawkins (1998) citado em Lima (2008) são: o consumo excessivo de energias não renováveis como petróleo, carvão e gás natural; consumo excessivo de água nas lavandarias, limpeza de piscinas e rega de jardins; poluição dos cursos de água por descargas sem tratamento provenientes das lavandarias, cozinhas e casas de banho; uso de pesticidas nas zonas verdes; produção de resíduos sólidos; excesso de ruído provocado pelo entretenimento de alguns empreendimentos; degradação do património natural e cultural pelo excesso de visitantes; alteração das paisagens naturais pela implementação

de empreendimentos turísticos e redução da qualidade paisagística provocada pela urbanização (Lima, 2008; ERT Alentejo e Ribatejo, 2018).

Na tabela 3 encontram-se os potenciais impactes ambientais negativos do excesso de alojamento que devem ser encarados como ameaças e os impactes ambientais positivos do alojamento que devem ser encarados como oportunidades pelo sector.

Tabela 3. Impactes ambientais do alojamento

Impacte negativo no ambiente	Ameaça ambiental
Consumo intensivo de recursos naturais (água, energia e materiais). Poluição (água, ar e sonora). Produção de resíduos. Aumento do tráfego de veículos motorizados. Uso intensivo de infraestruturas. A construção intensiva é nociva para o meio ambiente e a paisagem quando não está de acordo com arquitetura local.	A degradação do ambiente natural reduz a procura. Não aceitação das empresas por parte de comunidades locais. O aumento das infraestruturas pode causar o aumento da poluição e condicionamentos no acesso a energia e água.
Impacte positivo no ambiente	Oportunidade ambiental
Valorização ambiental do local. Sensibilização dos turistas para o uso dos recursos. Promoção e defesa do património construído com a instalação de alojamento nessas infraestruturas. Valorização do local. Construção sustentável. Preservação do património natural da região. Criar um maior envolvimento dos colaboradores com o património natural.	A defesa do ambiente faz com que a empresa ganhe popularidade junto de turistas e locais. A proteção ambiental atrai mais turistas. A poupança de energia reduz o impacto ambiental negativo e aumenta o reconhecimento do estabelecimento pela sua eficiência energética.

Fonte: elaboração própria adaptado de Santos, Barbosa, & Bártolo (2009); ERT Alentejo e Ribatejo (2018)

Deve ser feito um esforço para construir alojamentos sustentáveis e não apenas minorar os impactos negativos que estes possam ter. O aumento do número de alojamentos e os requisitos que estes comportam têm impactos diretos no solo, na paisagem e nos ecossistemas. Neste sentido os estabelecimentos devem minimizar e compensar os seus efeitos no ambiente, através de uma gestão adequada dos seus impactos ambientais, o que lhes permite não só a redução de custos, mas também o reconhecimento do estabelecimento pela eficiência na gestão ambiental (ERT Alentejo e Ribatejo, 2018).

Perante tais factos, é inegável que o setor tem alguma responsabilidade nos problemas ambientais atuais, habitualmente atribuídos a outros setores económicos. Neste sentido, o setor do alojamento deve integrar a sustentabilidade nos seus modelos de gestão e sistemas de negócio, pois só assim se conseguirão minimizar os impactes negativos e potenciar os impactes positivos na economia, no ambiente e na sociedade.

3.5 Síntese

Neste capítulo procurou-se abordar o essencial do enquadramento legal dos empreendimentos turísticos e do alojamento local, de forma a perceber-se os atuais requisitos legais a que os mesmos estão sujeitos e assim melhor enquadrar os diferentes tipos de alojamento. Constatou-se que a nível mundial este setor é um dos que utiliza maiores quantidades de recursos, como energia, água e alimentos que resultam em grandes quantidades de resíduos e poluentes. Demonstrou-se que faz todo o sentido que as empresas deste setor assumam um papel ativo no cumprimento dos princípios do turismo sustentável, dada a magnitude dos seus impactos no meio em que se inserem. Ao longo dos anos as cadeias hoteleiras reconheceram as vantagens de reduzir o seu impacto ambiental e foram incorporando a sustentabilidade no seu produto turístico, vindo este a tornar-se um fator de competitividade. Comprovou-se que em Portugal o turismo é uma atividade estratégica para o desenvolvimento económico-social do país e o alojamento desempenha um papel no desenvolvimento económico de comunidades menos favorecidas.

Constata-se, ainda, que o alojamento gera impactes económicos, sociais e ambientais negativos ou positivos. A nível económico as fugas de capital dos destinos e o aumento de preços para as comunidades locais, gera impactes negativos. No sentido inverso cria emprego e estimula o investimento. A nível social cria impactes negativos com a construção de edifícios desalinhados com a arquitetura local, altera os estilos de vida tradicionais e produz baixos salários. Como impactes positivos podem-se apontar o desenvolvimento e crescimento do comércio e o envolvimento de colaboradores locais. Em termos ambientais o alojamento impacta negativamente o ambiente devido ao consumo de recursos naturais, à poluição sonora do ar e da água e à produção de resíduos. Por outro lado, gera impactes positivos no ambiente através da valorização local e da construção sustentável.

4 PRÁTICAS DE GESTÃO SUSTENTÁVEL NO ALOJAMENTO

4.1 Nota introdutória

Neste capítulo procura-se analisar as boas praticas de gestão ambiental adotadas e adotar nas empresas do setor do alojamento, o que se pretende venha a fundamentar a análise empírica da Parte II. Procede-se a uma identificação das áreas de intervenção ambiental, na perspetiva organizacional e operacional que faz sentido considerar no âmbito do alojamento.

Das várias componentes que constituem a oferta turística, o sector do alojamento é dos mais representativos, assumindo assim uma particular importância para o ambiente, uma vez que os alojamentos são responsáveis por 21% das emissões de dióxido de carbono totais da indústria turística (Sousa & Eusébio, 2013). A diversidade de serviços e consequente consumo de recursos inerentes à atividade hoteleira, aliados à crescente procura de elevados níveis de conforto por parte dos turistas, explicam o facto do alojamento turístico ser um dos setores que mais energia consome (Sousa & Eusébio, 2013).

O consumo de água surge também relacionado com o consumo de energia, uma vez que a maioria de água utilizada nos hotéis é sob a forma de água quente, daí a relação e importância destas duas práticas de gestão ambiental (Sousa & Eusébio, 2013). Em Portugal, o setor do alojamento turístico tem demonstrado existir uma maior consciencialização dos gestores hoteleiros em adotar boas práticas de gestão de energia, de gestão da água e dos resíduos, havendo no entanto espaço para grandes melhorias (Sousa & Eusébio, 2013). A adoção destas práticas permite reduzir custos operacionais e ter menos impacto no ambiente. Neste sentido, é fundamental perceber quais as melhores práticas de gestão ambiental que devem ser adotadas nos alojamentos para alcançar as metas de sustentabilidade da ET 2027.

Nos subpontos seguintes destacam-se as áreas da energia, água, resíduos e infraestruturas como principais componentes de consumo, bem como o seu potencial de racionalização no âmbito da gestão de um alojamento. Procura-se através destas áreas ambientais geradoras de maiores impactos negativos, ações simples que podem contribuir para melhorar os seus impactos ambientais.

O final deste capítulo culmina com o reconhecimento da existência de barreiras à implementação de práticas de gestão sustentável no alojamento, nomeadamente o investimento inicial, as dispendiosas formações para as empresas e a elevada rotatividade dos funcionários.

4.2 Práticas de Gestão e Consumo de Energia

Sendo o consumo energético na indústria hoteleira uma das áreas que representa maiores custos e emissões, e também onde há grande potencial de racionalização, acaba por ser das que maior atenção tem merecido por parte de diversos autores (Bohdanowicz, 2006; Lima, 2006; Silva & Ferreira, 2021; Sousa & Eusébio, 2013).

Uma das áreas que requer atuação é a da energia, uma vez que a utilização de energias renováveis ainda é reduzida, tal como a utilização de equipamentos eficientes (Sousa & Eusébio, 2013). A eletricidade é a principal fonte de energia, podendo também utilizar-se outras fontes, como combustíveis líquidos e gasosos. O consumo de energia está ligado às emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE) e como tal torna-se crucial apostar na eficiência energética para minimizar o consumo e os custos associados (Turismo de Portugal & AHRESP, 2021).

O setor do alojamento comparado com o da restauração, atividades de aluguer, agências de viagens e operadores turísticos é o setor que mais energia final consome em Portugal, o equivalente a 53%. Como o consumo de energia está ligado às emissões de GEE, esses 53% de consumo de energia correspondem a 51% de emissões de GEE. O setor da restauração consome 45% de energia final, o que corresponde a 47% das emissões de GEE, ou seja, alojamento e restauração são responsáveis por 98% do total de consumo de energia e emissões de GEE no turismo (Turismo de Portugal & AHRESP, 2021).

A fatura energética da indústria hoteleira tende a ser muito elevada, a segunda maior a seguir à de custos com pessoal, pelo que as empresas terão todo o interesse em tentar reduzi-la significativamente, já que existem inúmeras medidas que podem ser adotadas. (Lima, 2008).

Se a eficiência energética visa promover a redução do consumo de energia e a emissão de GEE, devemos atuar nos serviços com maior consumo, como nos quartos que corresponde ao maior consumo de energia do alojamento com cerca de 50% do total de consumo (Turismo de Portugal & AHRESP, 2021).

A produção de água quente sanitária (AQS) representa o segundo maior consumo, que pode variar entre 15 a 25%. A iluminação pode representar entre 12% a 18% do total e corresponder até 40% do consumo de energia elétrica num alojamento. Os equipamentos utilizados para a preparação das refeições, as piscinas aquecidas e as instalações de saúde e bem-estar são também responsáveis por grandes consumos de energia (Turismo de Portugal & AHRESP, 2021).

A utilização da energia do sol através de um sistema solar térmico pode representar poupanças de 80% nos custos de produção de AQS. O sol é ainda importante para produzir energia através da colocação de painéis solares, contribuindo desta forma para a redução da fatura de eletricidade e pegada carbónica. Das várias tecnologias disponíveis que permitem produzir energia para autoconsumo destacam-se a instalação de painéis solares térmicos, painéis fotovoltaicos, utilização de bombas de calor e o recurso à biomassa (Turismo de Portugal & AHRESP, 2021).

O consumo de energia nos estabelecimentos hoteleiros é feito de forma a proporcionar uma atmosfera de conforto aos hóspedes. Para baixar esse consumo, os estabelecimentos hoteleiros recorrem cada vez mais à implementação de sistemas de gestão energética, que incluem a monitorização dos consumos de energia, que permite melhorar o desempenho energético e operacional dos diversos equipamentos. De acordo com Bohdanowicz (2006), alguns estabelecimentos hoteleiros já têm programas informáticos designados por *building energy management systems* que permitem reduções de consumo energético (Sousa & Eusébio, 2013).

Alguns exemplos mais comuns de equipamentos e materiais eficientes, do ponto de vista energético são: lâmpadas (*led*) de baixo consumo energético; sensores de deteção de movimento para controlo da iluminação; interruptor geral no quarto de hóspedes (*master switch*); isolamento térmico (como por exemplo a instalação de janelas com vidros duplos, caixilharias com corte térmico e vidros eficientes, de baixa emissividade); sistema solar

térmico para aquecimento de água utilizada na cozinha, casas de banho, piscina, etc.; sistemas de recuperação de calor e sistemas de energias renováveis (Bohdanowicz, 2006; Sousa & Eusébio, 2013; Turismo de Portugal & AHRESP, 2021).

Destacam-se algumas boas práticas na utilização de energia: privilegiar a luz natural em detrimento das luzes artificiais; colocar prospetos informativos nos quartos dos hóspedes para reduzir os gastos energéticos; utilização de equipamentos economizadores de energia; monitorizar consumos; implementar uma rotina de “equipamentos desligados”; automatizar as unidades finais de climatização; utilizar dispositivos para desligar o sistema de climatização quando as portas ou janelas forem abertas; disponibilizar instruções aos seus colaboradores e envolver toda a equipa e atribuir prémios de objetivos e/ou metas de poupança preestabelecidas (Bohdanowicz, 2006; Sousa & Eusébio, 2013; Turismo de Portugal & AHRESP, 2021).

Nas zonas de confeção de alimentos deve-se: evitar abrir as portas dos equipamentos desnecessariamente; usar utensílios de confeção de tamanho apropriados e as máquinas de lavar louça devem utilizar sempre que possíveis programas económicos e de baixa temperatura (Turismo de Portugal & AHRESP, 2021).

Nos elevadores: configurar o elevador para que esteja parado sempre no piso onde exista maior fluxo; e sobretudo promover a utilização de escadas através de sinalética. Nos quartos: caso as luzes não se desliguem automaticamente, deve ser disponibilizada informação acessível que incentive os clientes a desligarem as luzes antes de saírem; em quartos desocupados deve garantir-se que a eletricidade e a iluminação são desligadas e as janelas e cortinas estão fechadas assim que os clientes efetuam o check-out (Turismo de Portugal & AHRESP, 2021).

Na receção e salas comuns: deve garantir-se que as portas estão fechadas, para evitar perdas de calor; configurar os computadores para que o écran se desligue após 10 a 15 minutos de inatividade; utilizar impressoras a jato de tinta porque consomem menos energia; providenciar informação aos clientes sobre a política ambiental do alojamento (Turismo de Portugal & AHRESP, 2021).

Nas lavandarias: utilizar amaciador de roupa para reduzir os vincos; realizar a lavagem das roupas com recurso ao ozono (poupa tempo, água, energia e reduz os químicos); efetuar

limpeza do filtro do algodão da máquina de secar; não misturar roupas. Procure alimentar as máquinas de lavar roupa com recurso a um sistema centralizado de produção de água quente reduz significativamente o consumo de energia (Turismo de Portugal & AHRESP, 2021).

A seleção da iluminação adequada pode permitir a poupança de 15%-20% da fatura energética. A iluminação LED é, atualmente, a tecnologia mais eficiente e apresenta elevados níveis de durabilidade. A instalação de refletores e difusores eficientes nas luminárias pode aumentar o rendimento destas em 25% (Turismo de Portugal & AHRESP, 2021).

De acordo com o relatório do Turismo de Portugal, em 2022, 66% das empresas do setor do alojamento, declararam ter adotado medidas de utilização eficiente da energia, o que constituiu um progresso de 3%, face a 2017, ano em que se atingiu o valor de 63%. A crescer 3% ao ano e mantendo-se este crescimento, é possível que em 2027 se consiga atingir a meta de 90% estabelecida na ET2027. A Região Centro mantém a tendência de crescimento de 3%, passando de 61% em 2017 para 64% em 2022 (Turismo de Portugal, 2020; Turismo de Portugal, 2023a). Relativamente a utilização eficiente da energia por classificação turística, os Hotel-Apartamento são as unidades com melhores resultados (68%) e no extremo oposto ficam os apartamentos turísticos (60%) (Turismo de Portugal, 2023a). Importa ainda salientar que a eficiência energética dos hotéis é tanto maior quanto maior é o número de estrelas, chegando aos 74% no caso dos empreendimentos com 5 estrelas (Turismo de Portugal, 2023a). Os hotéis de categoria inferior denotam também crescente intenção de gerirem de forma eficiente a energia (Turismo de Portugal, 2020).

A adesão às práticas de utilização eficiente da energia, revelaram estabilidade de valores de 2016 para 2022 (Turismo de Portugal, 2020; Turismo de Portugal, 2023a). A utilização de lâmpadas *led* e de sistemas de climatização com intensidade regulada pelo cliente já ultrapassaram a meta estabelecida na ET2027, com 97,5% e 92,3% de adesão (Turismo de Portugal, 2023a). A utilização de sistemas de iluminação acionado com cartão (73,7% de adesão) e adesão a equipamentos elétricos de classe A ou superior (67,8% de adesão) encontram-se ainda a alguma distancia da meta dos 90% de utilização estabelecida na ET2027 (Turismo de Portugal, 2023a). As iniciativas que recolhem menor nível de adesão

são a utilização de sistemas automáticos para desligar o ar condicionado com as janelas abertas (21,2%) e a utilização de painéis para produção de energia com 19,3% de quotas de adesão (Turismo de Portugal, 2023a).

4.3 Práticas de Gestão de Consumo de Água

A escassez de água é um problema global, estimando-se que num futuro próximo a procura irá exceder a oferta e metade da população mundial irá viver em áreas de alto stress hídrico (Turismo de Portugal & AHRESP, 2021), pelo que os agentes turísticos têm todo o interesse em adotar boas práticas de gestão de água (Lima, 2008).

De acordo com os últimos dados apurados pelo Turismo de Portugal, o uso final da água em hotéis, tem como destino 30% para uso doméstico/instalações sanitárias, 12% refrigeração e aquecimento, 16% paisagismo, 14% cozinha/lava-louças, 16% lavandaria, 1% para piscinas e 12% outros (Turismo de Portugal & AHRESP, 2021).

Segundo Webster (2000) citado por Lima (2006, p.9), “a maioria da água utilizada na indústria hoteleira resulta das necessidades de limpeza e higiene, inerentes às lavandarias, máquinas de lavar e todos os processos de limpeza do edifício”. Uma das medidas de conservação de água mais comum nos alojamentos é a existência de programas de reutilização de roupa de banho e de cama que por sua vez também reduz o consumo de eletricidade, de detergentes e prolonga a vida dos têxteis e equipamentos de lavandaria (Bohdanowicz, 2006 citado por Sousa & Eusébio, 2013 p.63). Segundo Griffin (2002) e Kirk (1999), citado por Sousa & Eusébio (2013, p.63), 70% a 90% dos clientes aderem a este tipo de medidas e cerca de 30% do consumo de energia e água do alojamento provém dos quartos dos hóspedes. Estes dados encorajam a instalação de equipamentos que minimizem o consumo de água, como por exemplo: autoclismos com cargas diferenciadas, torneiras com sensores e redutores de caudal. A instalação de controlos de descarga e redutores de caudal nas instalações sanitárias podem reduzir o consumo de água até 90% (Turismo de Portugal & AHRESP, 2021).

Outras medidas que permitem reduzir significativamente o consumo de água são: a utilização das máquinas de lavar louça e roupa na sua capacidade máxima; instalação de sistema de rega automático e a colocação de prospectos informativos para clientes sobre

economia de água. Estas medidas permitem diminuir os impactos ambientais negativos das unidades hoteleiras (Bohdanowicz, 2006; Lima, 2006; Sousa & Eusébio, 2013).

Não obstante estas medidas, para Lima (2008), mencionando Twinshare (2002), é possível reduzir o consumo de água reciclando a água proveniente dos banhos e da chuva para reutilizar nas instalações sanitárias. Essa redução pode ser conseguida logo na fase de construção, através da aplicação de técnicas de construção mais eficientes (Lima, 2008).

Em suma, tal como na energia, é fundamental conhecer o perfil de consumo de água e monitorizar o consumo através da fatura, através da instalação de equipamentos de monitorização, complementando com a utilização de simuladores disponíveis na internet. Por último é vital haver um envolvimento e formação de toda a equipa sobre práticas de economizar água e sua importância (Turismo de Portugal & AHRESP, 2021).

Ainda segundo o mesmo relatório, em 2022, 68% dos empreendimentos turísticos declararam ter gerido, de modo racional a água (Turismo de Portugal, 2023a). A Madeira com 82% de adesão e o Algarve com 73% revelaram as percentagens mais elevadas de adesão à eficiência hídrica. Na zona centro 65% dos alojamentos já adotam as medidas de utilização eficiente da água. Os aldeamentos turísticos, são a categoria que tem maior percentagem de adesão a estas medidas com 76%, seguindo-se os Hotel-Apartamento (75%) são as unidades com melhor desempenho. No extremo oposto ficam as pousadas com 67% de eficiência hídrica. A eficiência hídrica dos hotéis é tanto maior quanto maior é o número de estrelas, chegando a 76% nos empreendimentos com 5 estrelas. Os hotéis, nas categorias inferiores de 2* e 1*, registam 60% de adesão de eficiência hídrica (Turismo de Portugal, 2023a).

A adesão a técnicas de utilização eficiente da água, por tipo de boa prática, revela maior percentagem de adesão nas seguintes práticas: mudança de toalhas e lençóis a pedido dos hóspedes 95,5%; autoclismos de baixo consumo 82,8%; hóspedes convidados a comunicar aos colaboradores quaisquer perdas de água 81,7%; redutores de caudal em torneiras 73,8%. As iniciativas que tem menor percentagem de adesão são a utilização de água de categoria inferior na rega ou lavagem com 37,4% e colocar temporizadores nas torneiras 36,7% (Turismo de Portugal, 2023a).

4.4 Práticas de Gestão de Resíduos

Os resíduos sólidos têm um elevado custo de deposição e podem, se não geridos devidamente, causar danos no ambiente. É claro que a melhor opção é não os produzir, mas como é quase impossível isso não acontecer, desenvolvem-se cada vez mais tecnologias para minimizar os impactos ambientais da geração desses resíduos (Lima, 2008; Sousa & Eusébio, 2013; ERT Alentejo e Ribatejo, 2018).

Reduzir as embalagens, limitar os resíduos gerados na preparação de géneros alimentícios e reciclar o máximo, não só reduz custos como melhora a imagem da empresa e motiva os funcionários para alcançar novos objetivos. A empresa pode ainda tirar partido do marketing, uma vez que o alojamento lida diretamente com os clientes (Lima, 2008).

As cozinhas são o local onde mais resíduos se produzem e onde se regista a maior necessidade de fazer a recolha seletiva de resíduos orgânicos como óleos de fritura, vidro, embalagens, papel, cartão, entre outros. Nos escritórios também se produzem grandes quantidades de papel, cartão, tinteiros e toner decorrentes da atividade. Nos quartos de hóspedes, os resíduos mais significativos são provenientes de revistas, jornais, acessórios dos quartos de banho e do minibar (Lima, 2008).

No setor do alojamento tal como em outros setores de atividade, existem quatro formas de minimizar os resíduos que são: rejeição, redução, reutilização e reciclagem. No ponto de compra devem ser recusados excessos de embalagens. Quando não for possível a rejeição, a redução deve ser a solução mais recomendável. A reutilização minimiza o consumo de recursos e desperdícios, uma vez que o produto é novamente utilizado antes de ser rejeitado, o que permite poupanças significativas. A reconversão de lençóis e toalhas usadas em panos de limpeza contribui para a diminuição dos resíduos. Após se conseguir ao máximo a redução dos resíduos na empresa a melhor solução é proceder a reciclagem (Lima, 2008).

A separação e reciclagem é uma das medidas mais implementadas nos hotéis devido á sua simplicidade, baixo investimento em equipamentos e aos proveitos que ainda pode ter com a venda de alguns resíduos (Sousa & Eusébio, 2013).

A redução de consumo de embalagens é, também, uma prática cada vez mais comum nas unidades hoteleiras (Bohdanowicz, 2006; Sousa & Eusébio, 2013). Exemplos dessa

redução são a substituição de produtos de higiene disponíveis em embalagens individuais por dispensadores de maior capacidade, reduzindo assim, a produção de resíduos.

A redução de embalagens plásticas por papel é outra prática adotada, assim como a redução do consumo de papel através da utilização de meios informáticos e digitais em detrimento da informação impressa em papel (Sousa & Eusébio, 2013).

Alguns estabelecimentos hoteleiros já utilizam a compostagem de resíduos alimentares para posterior utilização como fertilizante e produção de biogás. No estudo de Bohdanowicz (2006) citado por Sousa & Eusébio (2013), cerca de 1,4% dos respondentes já utilizavam esta técnica, assim como a de compactar papel que já é utilizada por 0,6%.

A recolha diferenciada de resíduos especiais, como o óleo alimentar, pilhas e tinteiros, apesar de serem medidas obrigatórias, nem sempre é feita a sua separação (Sousa & Eusébio, 2013).

Os municípios e associações de municípios são os grandes responsáveis pela recolha dos resíduos urbanos, assegurando a recolha seletiva e triagem dos resíduos de embalagens, contudo se o alojamento for um grande produtor de resíduos, a responsabilidade pela deposição, recolha, transporte, valorização e tratamento dos resíduos que produz, é do próprio alojamento, e não do município. As principais entidades gestoras responsáveis pela gestão de resíduos de embalagem são a Sociedade Ponto Verde e a Novo Verde. (Turismo de Portugal & AHRESP, 2021).

Separar os resíduos tradicionais no ano de 2022 já é prática habitual em 64% dos Empreendimentos Turísticos, sendo a região autónoma dos Açores com 83% e a Madeira com 77% as regiões que fazem a melhor gestão eficiente dos resíduos. No extremo oposto fica a região Centro com 57% de gestão eficiente dos resíduos. Em relação à classificação turística, as unidades de Hotel-Apartamento são as mais eficientes na gestão de resíduos com 68% de eficiência. Os hotéis classificados com quatro estrelas ocupam a 1.^a posição na gestão de resíduos com 65% (Turismo de Portugal, 2023a). Aumentar os níveis de adesão a estas boas práticas é determinante para atingir as metas definidas na ET 2027, e posicionar o alojamento em Portugal como um dos mais sustentáveis do mundo. Separar resíduos para reciclagem é uma prática já utilizada em 94,2% dos Empreendimentos Turísticos, no entanto disponibilizar recipientes aos hóspedes para

recolha seletiva é uma prática simples, mas que ainda apresenta quotas de adesão baixas, cerca de 33,7%, no ano de 2022 (Turismo de Portugal, 2023a).

Em 2022, 63% dos Empreendimentos Turísticos declaram não disponibilizar aos clientes plásticos descartáveis, sendo a região autónoma dos Açores com 68% a região que apresentou uma taxa mais elevada de abandono deste tipo de plástico. A área metropolitana de Lisboa é a região do extremo oposto com 61% de taxa de desuso. A região Centro tem uma taxa de 63% de desuso. Os tipos de plásticos descartáveis menos usados em 2022 foram as embalagens usadas para embrulhar os lençóis e toalhas após lavagem com 82% de taxa de desuso. No extremo oposto as embalagens individuais de manteiga e geleia são as mais difíceis de eliminar com apenas 19% dos empreendimentos a conseguirem fazê-lo. A taxa de abandono de plásticos descartáveis foi mais alta nos Apartamentos Turísticos com uma taxa de 70% e a menor foi nas pousadas com apenas 57% (Turismo de Portugal, 2023a).

4.5 Práticas de Gestão de Infraestruturas

Os móveis, os tapetes, a tinta ou os equipamentos de cozinha em que se investe para equipar o alojamento, são pontos de decisão que precisam de ser pensados com cuidado, sob pena de serem grandes investimentos e virem a atingir negativamente o planeta. De acordo com o turismo de Portugal, algumas boas práticas de gestão de infraestruturas a implementar são as seguintes: comprar equipamentos usados e recondicionados sempre que possível; adquirir bens produzidos localmente contribui para a melhoria da economia e das condições sociais da comunidade local; renove, recondicione e reutilize móveis e utensílios; decore pisos e paredes com materiais sustentáveis; quando comprar novo invista na durabilidade e em zonas onde o cliente não acede, invista na eficiência e não no aspeto; reutilize o material têxtil para a elaboração de aventais e fardas. A adoção desta política também contribui para a diminuição dos efeitos ambientais negativos associados ao transporte (Turismo de Portugal & AHRESP, 2021).

Segundo um estudo do Eurobarómetro, 77% dos cidadãos da UE preferem reparar os seus dispositivos a substituí-los e 79% considera que os fabricantes deveriam ser obrigados a

facilitar a reparação dos dispositivos digitais ou a substituição das suas peças individuais (Turismo de Portugal & AHRESP, 2021).

A doação de mobiliário, têxteis e outros materiais, por exemplo a instituições de solidariedade social e à comunidade local, é uma das práticas que permite prolongar o tempo de vida dos materiais e reduzir a produção de resíduos sólidos, o que se traduzirá em efeitos positivos no ambiente (Sousa & Eusébio, 2013).

A doação de materiais ou equipamentos pode ser feita através do Programa HOSPES by AHP, um programa de Responsabilidade Social e de Sustentabilidade Ambiental desenvolvido pela Associação da Hotelaria de Portugal em conjunto com os alojamentos, que assenta nos pilares da responsabilidade social, sustentabilidade ambiental e economia circular. Este programa possui uma plataforma digital, apoiada pelo Turismo de Portugal, que permite e facilita todo o processo de procura, oferta e levantamento das doações. Este programa além de responder ao compromisso da hotelaria com a comunidade e o ambiente, responde igualmente ao desafio dos ODS até 2030 e é um bom exemplo de RSE (Turismo de Portugal & AHRESP, 2021).

4.6 Práticas de Responsabilidade Social Empresarial

A Responsabilidade Social Empresarial (RSE), também conhecida como ética dos negócios, é um conceito através do qual as empresas incluem os interesses e as necessidades dos clientes, funcionários, fornecedores, acionistas, comunidades e do meio ambiente nas estratégias corporativas (Legrand et al., 2017).

De acordo com Keith Davis (1973, citado por Santos et al., 2008, p.6), a responsabilidade social “é o reconhecimento pela empresa da importância das obrigações sociais que excedem o exigido por lei”. De uma forma simples, “as empresas devem aceitar uma responsabilidade direta por tornar o mundo num local melhor” (Robins, 2008 citado por Santos et al., 2008, p.6).

A RSE encontra-se diretamente relacionada com o conceito de desenvolvimento sustentável. Esta relação é um dos principais métodos utilizados pelas empresas para se adaptarem aos desafios da sustentabilidade. A questão principal é que sem os valores

éticos e morais as empresas são incapazes de desenvolver uma gestão sustentável. Assim, a RSE consiste num método para integrar os objetivos sociais e ambientais nas decisões de gestão, significando isto que as expectativas dos *stakeholders* devem ser consideradas na tomada de decisões estratégicas (Legrand, et al., 2017).

A aplicação da RSE divide-se em duas dimensões – interna e externa (Instituto Português de Corporate Governance, 2022).

A dimensão interna está diretamente relacionada com a empresa e com a gestão dos seus recursos humanos, da saúde, da segurança no trabalho, da adaptação à mudança e ainda a questões relativas a práticas ambientalmente responsáveis (Instituto Português de Corporate Governance, 2022).

A dimensão externa da empresa está relacionada com o facto de a responsabilidade social deixar de estar apenas centrada em questões internas e começar a “materializar-se na rede de relações com as comunidades locais, com os clientes, fornecedores, acionistas, investidores, na observância dos direitos humanos consagrados universalmente, bem como, na gestão global do meio ambiente” (Instituto Português de Corporate Governance, 2022).

De acordo com Legrand et al. (2017), alguns dos benefícios em aplicar práticas da RSE na hotelaria são:

1. Melhoria do desempenho financeiro (estudos académicos revelaram que existe uma correlação entre a aposta em medidas de RSE e a melhoria do desempenho económico);
2. A imagem e reputação da marca são melhoradas;
3. Aumento das vendas e fidelização dos clientes (a conduta de ética e a consciência social e ambiental das empresas são fatores decisivos no momento da escolha dos consumidores);
4. Incremento da produtividade e qualidade (melhores condições de trabalho significam um maior envolvimento dos funcionários nos processos da empresa, o que resulta na redução das falhas).

Em suma, a responsabilidade social das empresas envolve todas as medidas e práticas adotadas por uma organização para diminuir o impacto das suas atividades na sociedade e no meio ambiente.

4.7 Barreiras a implementação de práticas de gestão sustentável no alojamento

Atualmente, existem algumas barreiras que colocam limites à ação das empresas do alojamento turístico ao nível da implementação de práticas sustentáveis. A nível externo os fatores estão maioritariamente associados às políticas governamentais vigentes, às atitudes dos consumidores, à opinião pública, ou ainda à falta de interesse por parte dos stakeholders (Legrand, et al., 2017). A nível interno um dos principais obstáculos são os custos associados, uma vez que muitos dos gestores e exploradores de alojamentos turísticos têm em consideração apenas os valores do investimento inicial e optam, na maioria das vezes, por soluções menos dispendiosas, a curto prazo (não sustentáveis). No entanto, ao analisar a atividade a longo prazo, verifica-se que o retorno dos investimentos sustentáveis é atingível e proporciona muitas vantagens ao nível económico, social e ambiental. Ou seja, os custos de funcionamento de equipamentos mais sustentáveis e eficientes acabam por ser menores em comparação com equipamentos menos eficientes (Legrand, et al., 2017).

Outra barreira está diretamente associada à forma de exploração/gestão do alojamento. Os acordos estabelecidos entre os proprietários do edifício e os gestores do alojamento, influenciam diretamente a decisão da implementação de medidas sustentáveis. Para adoção de práticas de gestão ambiental eficiente, principalmente ao nível energético, são necessárias mudanças estruturais ou grandes investimentos que, na maioria das vezes, são efetuados pelos proprietários do edifício e não pela empresa responsável pela sua gestão. Nesta situação, os benefícios diretos (poupança de energia) revertem unicamente a favor dos gestores e, por este motivo, as decisões a este nível são adiadas ou evitadas. Já na forma de exploração em regime de franchising existem diferentes níveis de envolvimento, acordos e procedimentos. Apenas nos contratos menos exigentes, os gestores do alojamento cedido possuem a liberdade para adotarem as suas próprias estratégias de sustentabilidade (Legrand, et al., 2017).

A falta de uma boa comunicação interna, principalmente nas grandes cadeias de alojamento, é outro dos fatores que compromete a eficácia da implementação de medidas sustentáveis, bem como de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), comum em todos os empreendimentos do grupo (Legrand, et al., 2017).

Acresce ainda que o gestor de cada alojamento possui a liberdade para determinar e adotar as estratégias e procedimentos que melhor se adequem ao funcionamento das instalações pelas quais é responsável. Assim, o desempenho ambiental do alojamento poderá estar condicionado à sua sensibilidade e ao conhecimento relativamente às questões sustentáveis (Legrand, et al., 2017).

Ainda de acordo com outros autores, alguns obstáculos são: as dúvidas quanto ao retorno do investimento económico, a falta de tempo, a complexidade do conceito de sustentabilidade, a inexistência de apoios financeiros, a exigência da manutenção e gestão dos equipamentos, as constantes e dispendiosas formações que são necessárias para as empresas com elevada rotatividade dos funcionários (Swarbrooke, 1999; Berry e Ladkin, 1997; Hobson e Essex, 2001; Kirk, 1998; Bohdanowicz e Martinac, 2003; Sloan et al., 2013 citado por Almeida, 2016).

Importa ainda referir que os fatores inerentes aos obstáculos de desenvolvimento de práticas sustentáveis podem divergir dependendo do país, e encontram-se diretamente relacionados com os valores e a cultura organizacional de cada empresa (Dabour, 2003; Rifai, 2012 citado por Almeida, 2016).

Embora comecem a aparecer novas soluções eficientes e amigas do ambiente com custos de implementação mais baixos, as soluções mais comuns continuam a ter um investimento inicial mais reduzido, pelo que alguns gestores consideram ainda apenas esse investimento inicial como fator de decisão na implantação do alojamento. Neste sentido o elevado custo de implementação inicial, é ainda considerado um dos principais fatores de barreira à implementação de medidas sustentáveis no alojamento.

Se, por um lado, existem alguns gestores e proprietários que ainda não possuem o conhecimento suficiente da importância de implementação de medidas sustentáveis nos seus alojamentos a longo prazo, preocupando-se apenas com os custos de

implementação, existe um número cada vez maior de alojamentos que implementam programas e medidas sustentáveis.

De acordo com Legrand et al. (2017), as empresas utilizam a sustentabilidade como um meio para melhorar a sua imagem e para serem facilmente reconhecidas pelos consumidores e ao adotarem medidas sustentáveis, os alojamentos tornam-se mais competitivos e atraem outros mercados que se preocupam em adquirir serviços ecologicamente corretos.

4.8 Síntese

Da análise às práticas de gestão no alojamento depreende-se que realmente são inúmeras as oportunidades do sector para a adoção de práticas sustentáveis no desenvolvimento da sua atividade. A adoção destas práticas sustentáveis permite reduzir custos operacionais e ter menos impacto no ambiente. Das referidas práticas destaca-se a gestão de energia, da água, de resíduos, de infraestruturas e de responsabilidade social.

Em relação à gestão da energia, constata-se que o alojamento comparado com outros setores da atividade turística é o que tendencialmente mais energia final consome em Portugal, estando desta forma também ligado às elevadas emissões de GEE. Esta tendência contraria a pressão existente para a racionalização das energias não renováveis, impondo-se ainda uma intervenção que permita cumprir os requisitos legais, diminuir o seu impacto ambiental e os custos associados. As atividades de maior consumo energético no alojamento correspondem às atividades relacionadas com AQS e iluminação, podendo a utilização de um sistema solar térmico e a utilização de algumas boas práticas representar poupanças de 80% nos custos. Verifica-se ainda que a utilização de lâmpadas leed e de sistemas de climatização com intensidade regulada pelo cliente são as mais utilizadas e já ultrapassaram a meta estabelecida na ET2027.

Relativamente à gestão do consumo de água, comprova-se que as atividades que implicam maior consumo são as instalações sanitárias, espaços verdes e as lavandarias, devendo utilizar-se redutores de caudal nas instalações sanitárias, sistema de rega automático, programas de reutilização de roupa e utilização das máquinas de lavar louça e roupa na sua capacidade máxima para diminuir os impactos ambientais e consumos.

A gestão de resíduos é também uma preocupação para as empresas do setor do alojamento, uma vez que também têm inúmeras fontes de produção de resíduos pelos quais são responsáveis, sendo as cozinhas os locais onde se regista a maior necessidade de fazer a recolha seletiva de resíduos. A melhor forma de minimização de resíduos consegue-se através da rejeição, redução, reutilização e reciclagem, sendo esta a medida mais implementada devida á sua simplicidade e baixo custo.

Em termos de infraestruturas, verifica-se que a forma como equipamos o alojamento tem de ser bem pensado, sob pena de se fazerem grandes investimentos que acabam por gerar efeitos negativos para o planeta. A reutilização de têxteis e mobiliário são as práticas mais utilizadas e a RSE envolve todas estas medidas e práticas adotadas por uma organização para diminuir o impacto na sociedade e no meio ambiente.

Tendo sido analisadas as barreiras à implementação de práticas de gestão sustentável no alojamento, concluiu-se que a principal se prende com os custos inerentes ao investimento inicial que as mesmas podem implicar.

5 CERTIFICAÇÃO AMBIENTAL NO ALOJAMENTO TURÍSTICO

5.1 Nota introdutória

Neste capítulo pretende-se demonstrar que o setor do alojamento dispõe de vários mecanismos para ver reconhecida a qualidade do seu desempenho ambiental, seja através do reconhecimento formal e institucionalizado, com a implementação de sistemas de certificação, ou através do reconhecimento da qualidade ambiental através de selos, rótulos ou prémios. Por fim, verifica-se que através desse reconhecimento as empresas podem atrair mais clientes e ganhar vantagem competitiva com base na diferenciação que as mesmas permitem.

5.2 Certificações, selos, prémios e distinções

Com o objetivo de promover o turismo sustentável têm surgido diversas práticas e normas aliadas a programas de certificação. A adoção de práticas sustentáveis e a certificação do setor do alojamento turístico decorre de mudanças existentes na procura, fruto do emergir de um “novo turista”, cada vez mais consciente, exigente e preocupado com a questão ambiental (Bader, 2005; Mensah & Mensah, 2013 citado em Silva & Ferreira, 2021). Este turista seleciona cada vez mais o seu destino e alojamento com base em critérios ambientais e sociais, levando muitos hoteleiros a encarar a certificação como um fator estratégico de competitividade (Hernández-Perlines, 2016).

O facto de a certificação ser considerada uma ferramenta importante para desenvolver o turismo sustentável, tem originado a proliferação de normas, programas de certificação e logotipos nas áreas ambientais e sociais. No entanto alguns são merecedores de críticas não só devido ao exagerado número de rótulos ecológicos, como também às diferenças de critérios para obtenção desses mesmos, o que para diversos autores (Bohdanowicz, 2006; Lima, 2006; Rahman et al. 2012) tem provocado dificuldade nos clientes em distinguir quais estão associados verdadeiramente à responsabilidade ambiental e quais são apenas *greenwashing*.

Muitos dos operadores tornam-se “verdes” apenas para atrair mais clientes e registar maior volume de negócios, recaindo sobre eles apenas e sobretudo a motivação económica. Existem ainda evidências que sugerem que estes operadores se sentem pressionados pela legislação e querem evitar mais regulamentações de forma a disfarçar

o seu fraco desempenho ambiental, e ainda porque querem alcançar uma reputação “verde” para obter mais benefícios sem realmente melhorarem a sua performance ambiental (Bohdanowicz , 2006 citado em Silva & Ferreira, 2021).

Por outro lado, os verdadeiros alojamentos “verdes” desejam certificar a sua performance ambiental e ganhar vantagens competitivas com base na diferenciação, constituindo assim uma oportunidade de sobressair sobre os demais empreendimentos turísticos. Para Bader (2005), o reconhecimento e os prémios por práticas sustentáveis criam uma consciência positiva e podem orientar o consumidor na escolha de produtos ou serviços com diferencial ambiental. Além disso, efetivamente alcançam uma maior qualidade nos produtos e serviços, maior aceitabilidade por parte do consumidor e captação de novos nichos de mercado, em especial os que revelam alta exigência ambiental, assim como uma melhoria da imagem e reputação perante os clientes, obtém níveis mais elevados de satisfação e fidelização dos clientes, podendo também traduzir-se em funcionários mais produtivos, empreendedores e melhores relações com a comunidade local e autoridades locais (Hernández-Perlines, 2016).

Na década de 80 na hotelaria europeia já eram utilizadas técnicas para minimizar o uso da água e da eletricidade, no entanto é a partir da década de 90 que se verifica uma maior modificação neste setor ao nível de edificação e da forma de operacionalizar as atividades, procurando incorporar procedimentos mais consentâneos com os pressupostos da sustentabilidade (Borges et al. 2015, citado em Silva & Ferreira, 2021). A norma ISO 14001, voltada para um sistema de gestão de qualidade ambiental é uma forte referência global desta época e vai nortear grande parte das ações empresariais nos alojamentos, para o uso adequado dos recursos (Borges et al. 2015, citado em Silva & Ferreira, 2021). Esta norma incide nos aspetos de gestão ambiental que as empresas podem controlar e influenciar. A certificação em conformidade com a norma é emitida pelos organismos de certificação reconhecidos pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC) (Turismo de Portugal, 2023).

A nível internacional existe um grande número de programas de certificação ambiental de alojamentos reconhecidos com a certificação ISO 14001, ISO 9001, certificação *Leadership in Energy and Environmental Design* (LEED), e a *European Union*

EcoManagement and Audit Scheme (EMAS), sendo comum a todos o uso dos recursos sem prejudicar a natureza (Choi et al., 2019).

De acordo com o relatório do Turismo de Portugal sobre o desempenho ambiental do alojamento em 2022, 11% dos Empreendimentos Turísticos declaram estar certificados com algum tipo de norma e destes, 40% estão certificados sob normas internacionais. As regiões autónomas da Madeira (26%) e dos Açores (16%) são as que têm mais empreendimentos com certificações (Turismo de Portugal, 2023a). A norma internacional de gestão da qualidade (ISO 9001) é a mais utilizada nos empreendimentos, seguindo-se a norma da área da gestão ambiental (ISO14001) com 36% de adesão. Em termos de normas nacionais a norma do turismo acessível (NP 4523) é a que tem maior percentagem de adesão com 47% (Turismo de Portugal, 2023a).

Os prémios e selos de qualidade ambiental, ou rótulos ecológicos, são atribuídos, por determinados organismos, geralmente credenciados, de acordo com o desempenho ambiental das instalações ou serviços da empresa, que contribuam de alguma forma para o desenvolvimento de práticas sustentáveis.

Na tabela 4 apresentam-se alguns prémios, selos e rótulos ambientais com expressão em Portugal que se podem destacar no âmbito da gestão da qualidade ambiental.

Tabela 4. Exemplos de Rótulos ecológicos, selos ou prémios de qualidade.

Green Key	A chave verde (tradução de Green Key para português) é um rótulo de qualidade ambiental de âmbito internacional desenvolvido pela Foundation for Environmental Education (FEE). Em Portugal, desde 2007, o programa Green Key é coordenado pela Associação Bandeira Azul da Europa (ABAE) com o apoio de entidades públicas e privadas. A Green Key é atribuída a empreendimento turísticos, alojamentos locais, parques de campismo, centros de conferencia e restaurantes, tendo a sua implementação a vantagem atrair turistas nacionais e internacionais através de um marketing verde. Os critérios a seguir para a adesão ao programa Green Key foram validados pelo GSTC – Global Sustainable Tourism Council (organização sem fins lucrativos que define standards de sustentabilidade para a atividade turística) (Turismo de Portugal, s.d.).
------------------	---

Eco-Hotel	É um sistema de gestão ambiental destinado a empresas hoteleiras, associado à marca alemã TÜV Rheinland. Este sistema baseia-se em normas internacionais tais como a ISO 14001. Os benefícios da certificação Eco-hotel são a proteção do meio ambiente, a poupança económica, o aumento da competitividade e o aumento do reconhecimento no mercado (TÜVRheinland, 2023).
LiderA	A LiderA é um sistema de reconhecimento e avaliação voluntário do desempenho ambiental na construção. Este sistema tem como objetivos efetuar apoios, avaliar e certificar as construções que apostam na sustentabilidade (LiderA, s.d.)
Biosphere	Sistema de certificação voluntário baseado nos princípios da sustentabilidade e da melhoria contínua. Ao aderir a este certificado a entidade turística tem como vantagem gerar benefícios reais para a sociedade para o ambiente e para a sua própria atividade (Biosphere Tourism, s.d.).
Carbono Zero	É um sistema voluntário de gestão de carbono que prima pela redução dos consumos de energia, pela quantificação das emissões de GEE e pela compensação das emissões da atividade/empresa (Portal da arquitetura e construção sustentável, s.d.). Este sistema consiste numa marca de referência disponibilizada pela Ponto Verde Serviços. As empresas aderentes podem voluntariamente compensar as emissões de CO2 que por qualquer motivo não consigam evitar. Um exemplo desta atitude poderá ser o apoio financeiro de projetos que contribuam para a plantação de floresta nacional (Ponto Verde Serviços, s.d.).
Hospes – Sharing is caring	HOSPES é o programa corporativo de responsabilidade social e sustentabilidade ambiental da Associação da Hotelaria de Portugal e pretende orientar os hotéis portugueses para a promoção de um crescimento sustentável e responsável (AHP - Hotelaria de Portugal, 2023). Através da plataforma Hospes, os hotéis associados à AHP podem solicitar adesão aos vários projetos de responsabilidade social e sustentabilidade ambiental que integram o programa WE CARE e WE SHARE (AHP - Hotelaria de Portugal, 2023). Segundo a AHP, a associação a este compromisso é vantajosa uma vez que demonstra a capacidade do setor hoteleiro em colaborar para o cumprimento dos ODS elaborados pelas Nações Unidas. Para além disso, o programa gera notoriedade e melhora o posicionamento dos

	estabelecimentos no mercado através do reconhecimento público (exibição/afixação dos selos WE CARE e WE SHARE) (AHP - Hotelaria de Portugal, 2023).
--	---

Fonte: elaboração própria com base em Turismo de Portugal (s.d.); TÜVRheinland, (2023); LiderA, (s.d.); Biosphere Tourism, (s.d.); Portal da arquitetura e construção sustentável, (s.d.); Ponto Verde Serviços, (s.d.); AHP - Hotelaria de Portugal, (2023).

Dados do relatório do Turismo de Portugal sobre o desempenho ambiental do alojamento em 2022, indicam que 21% dos empreendimentos declararam possuir certificados com selos/distinções, sendo as regiões autónomas da Madeira (49%) e dos Açores (41%) as que apresentam melhores resultados ao nível da atribuição de selos, distinções, galardões ou rótulos. Os hotéis são o alojamento com maior percentagem de certificados, com 75% e os aldeamentos e as pousadas os que têm menor percentagem, com apenas 3% (Turismo de Portugal, 2023a).

5.3 Síntese

A atribuição de certificações, selos, prémios e distinções de qualidade ambiental, constituem um incentivo para que o sector adira a práticas de turismo mais sustentáveis, uma vez que podem ser distinguidos e reconhecidos publicamente como tal, levando muitos hoteleiros a encarar a certificação como um fator estratégico de competitividade. Dos 11% dos Empreendimentos Turísticos que declaram estar certificados com algum tipo de norma em 2022, 40% destes estão certificados sob normas internacionais, sendo a ISO 9001 a norma mais utilizada pelos empreendimentos turísticos.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

6 CARACTERIZAÇÃO DO MUNICIPIO DE PENACOVA, DO TURISMO E DO ALOJAMENTO TURISTICO

6.1 Nota introdutória

Antes de se partir para o estudo empírico, considerou-se pertinente fazer uma breve caracterização geral do município de Penacova em termos de localização, acessibilidades, demografia e economia. Considerou-se também importante identificar os seus principais recursos e atrações, que fazem deslocar visitantes e turistas a este território. Por último, foi então efetuada uma breve caracterização de todo o alojamento turístico de acordo com o Registo Nacional de Turismo (RNT), para que posteriormente no capítulo seguinte se trace a metodologia de investigação adotada para a análise empírica, identificando o universo de análise.

6.2 Caracterização geral de Penacova enquanto destino turístico

O concelho de Penacova está inserido no interior do distrito de Coimbra, mais concretamente na NUT III do Baixo Mondego na região centro. Penacova tem uma área de 220km² e subdivide-se administrativamente em 8 freguesias. O seu relevo é bastante acidentado, com uma variação de altitude entre os 25 e os 550 metros e cerca de 63% da superfície do concelho com declives superiores a 20%. A nível hidrográfico, Penacova enquadra-se parcialmente na bacia do rio Mondego constituindo uma rede hidrográfica bastante expressiva. Os rios Mondego e alva atravessam o seu território e comportam a barragem da Aguieira, e da Raiva (Cordeiro, 2010).

A nível de acessibilidades e transporte este concelho é servido por duas vias rodoviárias importantes: o IP3 e o IC6, o que faz com que o local seja de fácil acesso, encontrando-se ainda a apenas a 20km da A1 e da A14. Penacova tem ainda a vantagem de estar relativamente perto das cidades principais de Lisboa e Porto, onde se situam os principais aeroportos e têm como ligação à estrada nacional 2 (EN2), uma das mais emblemáticas do país, que liga as cidades de Chaves e Faro. Este percurso é atualmente efetuado por centenas de turistas (Cordeiro, 2010).

A nível demográfico, segundo dados do Pordata (2021), o município de Penacova em 2021 contava com 13.113 habitantes distribuídos pelas diversas freguesias e faixas etárias. Estes números correspondem a 53% de mulheres, 47% de homens e 9,3% de jovens com menos de 15 anos (Pordata, 2021a). O número de idosos com 65 ou mais anos é de 4.209,

ou seja, mais 472 idosos face aos últimos censos de 2011 e o número médio de habitantes por km² é de 60,5 (Pordata, 2021b).

A nível económico, a maior parte da população é empregada no setor dos serviços (69,1%) e mais de 10,6 % já possui habilitações ao nível do ensino superior (Pordata, 2021c). O rendimento médio dos trabalhadores por conta de outrem é de 730€, ou seja, bem abaixo da média nacional que se situava nos 1.030,9€ (Pordata, 2021d). De acordo com o Pordata (2021), a taxa de desemprego segundo os Censos: total e por sexo (%) no concelho de Penacova era de 8,8%, ou seja, superior á media nacional que é de 6,6%.

6.3 Identificação dos principais recursos e atrações

Penacova possui um território muito diversificado a nível turístico, nomeadamente para o turismo de natureza, pois possui vales, serras, rios e paisagens que podem ser vistas dos penedos e miradouros, possui também moinhos e azenhas e outros recursos naturais que atraem turistas de todo o país. As suas praias fluviais atraem muitos visitantes no verão, mas Penacova possui ainda outros recursos de elevado potencial turístico, como as tradições das suas gentes, a sua história, mosteiros, museus, igrejas, entre outros (Município de Penacova, 2023a).

O concelho de Penacova proporciona ainda enriquecedoras experiências na descoberta da sua fauna e flora, onde se destacam ao nível da fauna Árvores de Interesse Público, classificadas pelo ICNF, como a Sequoia e a Glicínia. Ao nível da flora destacam-se a rola, javali, perdiz, as trutas e a lampreia (Município de Penacova, 2023a).

Em Penacova existem 6 praias fluviais, sendo as mais conhecidas a do Vimieiro e a do Reconquinho ambas galardoadas com a bandeira azul (Município de Penacova, 2023a). Ao longo do rio Mondego existem também a livraria, um recurso turístico natural que marca a paisagem. Este monumento está classificado como Geomonumento ao Nível do Afloramento, pelas suas características e constituindo-se como um dos mais singulares monumentos naturais de Portugal (Município de Penacova, 2023b). O miradouro Emydgio da Silva, a Pérgula Raúl Lino e o Penedo do Castro são os mais emblemáticos, onde visitantes e residentes se podem deliciar com a vista sobre o rio Mondego e as encostas

da serra da Atalhada com paredes quartzíticas propícias à prática de escalada e rappel (Município de Penacova, 2023c).

Em termos de recursos culturais, destaca-se o Museu do Moinho Vitorino Nemésio e um dos maiores núcleos molinológicos do país espalhado pelas serras da Atalhada, Aveleira, Gavinhos e Portela de Oliveira com imensos moinhos de vento em atividade ou em condições de funcionar. Penacova possui ainda 18 azenhas espalhadas pelas ribeiras (Município de Penacova, 2023d) e 23 fornos de cal no concelho. Em termos de artesanato contam-se ainda 15 artesãos a trabalhar as diversas áreas onde se destacam a produção de palitos de madeira (Município de Penacova, 2023e).

Em relação a edifícios com valor histórico-patrimonial destaca-se o Mosteiro de Lorvão que integrou a lista original dos primeiros edifícios classificados como Monumento Nacional em Portugal e o Núcleo Museológico dos Cabouqueiros e dos Carpinteiros (Município de Penacova, 2023e).

A nível gastronómico, Penacova faz um excelente aproveitamento do rio com a confeção de 6 pratos típicos à base de peixe e 3 de carne. Destacam-se também 32 doces conventuais e 11 produtos típicos como azeite, mel ou castanha (Município de Penacova, 2023f).

Para a prática de desportos terrestres existem 2 percursos pedestres de grande rota, 5 percursos pedestres de pequena rota, 9 ciclos com ligações para BTT, 4 percursos de Trail Running, 7 locais de escalada e 2 locais para prática de tirolesa e slide.

Para a prática de desportos aquáticos dispõe de 25 km ao longo do rio Mondego para prática de canoagem e rafting, uma pista de pesca desportiva para competição no rio Mondego e 11 lotes no rio Alva. Além das 6 praias fluviais propícias à prática de mergulho, possui uma pista de motonáutica na barragem da Raiva e espaço aquático para se realizarem passeios de barco (Cordeiro, 2010; Município de Penacova, 2023g). Todas estas atividades são suscetíveis de organização de eventos turístico-desportivos que fazem deslocar centenas de pessoas para o território de Penacova, como é o caso da Maratona BTT, a etapa da Taça de Portugal de Enduro na modalidade de Downhill, a prova de Trail Running “Penacova Trail do Centro”, o campeonato nacional de Rally e Kart Cross na pista da Serra da Atalhada, o encontro nacional de montanha entre outros com o

objetivo de dar a conhecer o território. Realizam-se anualmente pelo menos 11 eventos desportivos, 2 de carácter local, 2 regionais, 6 nacionais e 1 internacional. As descidas de rio em Kayak são também importantes para o desenvolvimento e divulgação deste território (Cordeiro, 2010; Município de Penacova, 2023g).

Ocorrem em Penacova outros eventos turísticos como o festival Gerações, as 22 festas populares, os 4 festivais e concursos gastronómicos, as festas e romarias ou o mercadinho de natal. Para apoiar estas atividades encontram-se sedeadas em Penacova 6 empresas de animação turística, 2 agências de viagem e turismo e 2 operadores marítimo turísticos, com diversas atividades distribuídas por atividades de ar livre/aventura, atividades culturais/tour paisagístico e atividades marítimo-turísticas que fazem agitar o setor do alojamento (Registo Nacional de Turismo, 2023a; 2023b; 2023c).

6.4 Caraterização do alojamento turístico

De acordo com o RNT, em Penacova existem 44 Alojamentos Locais (AL), distribuídos pelas modalidades de moradia, apartamento e estabelecimento de hospedagem com capacidade total de 354 pessoas. Destas modalidades, a que apresenta maior número de registos é a moradia com 35 registos e capacidade para 229 utentes e a modalidade de apartamento têm com 5 registos e capacidade para 39 utentes. Os estabelecimentos de hospedagem são apenas 4, no entanto tem capacidade para 86 utentes. (Registo Nacional de Turismo, 2023b).

A nível de empreendimentos turísticos (ET), existem 7 registos, distribuídos pelas diversas tipologias com capacidade para alojar 514 utentes. A tipologia com maior número de registos é a Casa de Campo com 3 registos, 22 unidades de alojamento e capacidade para alojar 44 utentes. Segue-se a modalidade de parque de campismo com 2 registos um com classificação de 3* e capacidade para 133 utentes e outro sem qualquer tipo de classificação com capacidade para 303 utentes, ou seja, ambos com capacidade total para 436 utentes. O empreendimento de turismo de habitação tem um registo com 7 unidades de alojamento e capacidade para alojar 14 utentes. O hotel rural classificado com 4 estrelas tem 10 unidades de alojamento com capacidade para 20 utentes (Registo Nacional de Turismo, 2023c).

Conforme os indicadores apresentados na tabela 5, existem 44 AL registados em Penacova e 7 ET. A moradia é a modalidade de alojamento com mais registos, 35 no total, sendo que, em termos de ET, a tipologia que maior número de registos apresenta é a Casa de Campo.

Tabela 5. Indicadores de alojamento turístico em Penacova

Indicadores	Registos	Capacidade
Alojamento local total	44	354
Moradia	35	229
Apartamentos	5	39
Estabelecimento de hospedagem	4	86
Empreendimentos Turísticos total	7	514
Casa de campo	3	44
Parque de Campismo	2	436
Empreendimento de turismo de habitação	1	14
Hotel Rural	1	20

Fonte: elaboração própria com base em Registo Nacional de Turismo (2023b; 2023c).

Através da análise da tabela 6, verifica-se que a estada média em 2021 em Penacova é ligeiramente inferior à média da região centro. Ainda assim, registou 9 205 dormidas o que gerou receitas no valor de 506 milhares de euros. Se compararmos com o ano de 2020, em que Penacova obteve 4 400 dormidas e 433 milhares de euros em receitas, podemos verificar que estes valores não vão de encontro ao estabelecido na ET2027, que preconiza crescer mais em receitas do que em dormidas (Pordata, 2021e; Turismo de Portugal, 2017).

Tabela 6. Estada média e receitas no alojamento em Penacova

Estada média e dormidas ano 2021	Valor
Estada média do município Penacova	1,7
Estada média na região centro	1,8
Dormidas nos alojamentos em Penacova	9 205
Dormidas na região de Coimbra	938.655
Receitas totais nos alojamentos Penacova	506 milhares de euros

Fonte:(Pordata, 2021e)

6.5 Síntese

Pode-se concluir que Penacova possui acessibilidades, infraestruturas, recursos e atrações que potenciam o desenvolvimento de atividades turísticas, nomeadamente de turismo de natureza, desportivo e gastronómico com a realização de diversos eventos nestas áreas. Podemos também afirmar que, em termos de alojamento, Penacova já possui uma oferta variada com capacidade para alojar 354 hóspedes nas diversas unidades de alojamento local, sendo a molalidade de moradia a que mais se destaca. Em termos de empreendimentos turísticos tem capacidade para albergar 436 campistas nos dois parques de campismo existentes e 78 hóspedes nos cinco empreendimentos turísticos registados.

Apesar da estada média em Penacova ser ligeiramente inferior à média da região centro, verifica-se que cresceu em dormidas e em receitas, no entanto tendo em conta os dados apresentados, não vai de encontro ao estabelecido na ET2027, onde se pretende crescer mais em receitas que em dormidas.

7 METODOLOGIA DO ESTUDO EMPÍRICO

7.1 Nota introdutória

Após ter sido efetuada a caracterização do município de Penacova, do turismo e do alojamento turístico, passa-se por fim a uma análise empírica que possa contribuir para uma melhor compreensão das práticas de gestão sustentável implementadas em alguns alojamentos turísticos, bem como, identificar as principais barreiras na implementação dessas mesmas práticas. Neste capítulo, explicam-se as opções metodológicas utilizadas no estudo empírico.

Para a realização do estudo empírico, procedeu-se, numa fase inicial a uma identificação de todos os alojamentos turísticos existentes no município de Penacova, com o objetivo de identificar o universo de análise sobre a qual aplicar uma entrevista semiestruturada e identificar as práticas de gestão socioambientais adotadas, bem como os principais desafios e barreiras que se colocam à sua implementação.

7.2 Opções metodológicas

De forma a responder ao objetivo da investigação de analisar as práticas de sustentabilidade e de responsabilidade social dos empreendimentos turísticos do município de Penacova e identificar as principais barreiras à sua implementação, optou-se por uma metodologia qualitativa, uma vez que os objetivos definidos se enquadram numa envolvente social e procuram compreender fenómenos sociais. Esta metodologia é indicada para estudos de natureza exploratória onde o principal objetivo é obter um maior entendimento do fenómeno estudado (Kastenholz, Lima, & Sousa, 2012). Aparece também normalmente associada à filosofia interpretativa, uma vez que procura interpretações da vida social conduzidas pela cultura (Crotty, 2020). Segundo Crotty, o interesse no mundo social tende a focar-se em aspetos qualitativos. Ao recorrer-se a uma metodologia qualitativa temos a oportunidade de compreender como e porque é que as coisas acontecem de certa forma, incorporando a própria motivação das pessoas, emoções, preconceitos e situações pessoais. Neste sentido, a metodologia qualitativa pode ser usada onde ainda existe pouco conhecimento sobre o estudo em causa, ou para recolher novas perspetivas em questões já muito investigadas (Charmaz, 1996), como se considera ser o caso deste estudo.

Importa ainda referir que a metodologia inicialmente considerada para este estudo passava por uma abordagem mista, cruzando métodos quantitativos com qualitativos, considerando como universo de estudo todos os alojamentos turísticos do município de Penacova. No entanto, uma vez que o estudo seria apenas à escala do município, sem preocupação com a representatividade numérica, optou-se por realizar um estudo qualitativo que permitisse uma análise mais aprofundada sobre determinados casos relativos a diferentes tipologias de alojamento.

A metodologia qualitativa permite estudar um número limitado de casos com informações detalhadas de cada um, o que lhe permite compreender e descrever as experiências de cada indivíduo no fenómeno estudado (Kastenholz, Lima, & Sousa, 2012) e que o investigador esteja mais próximo dos dados recolhidos. A desvantagem deste tipo de metodologia é permitir um excessivo envolvimento do investigador e o consequente excesso de subjetividade, bem como a impossibilidade de generalização de resultados para outras realidades (Johnson & Onwuegbuzie, 2004).

7.3 Técnicas de recolha e análise de dados

A metodologia qualitativa permite que se usem métodos de recolha de dados como a entrevista, método escolhido para ser usado nesta dissertação. A entrevista é um instrumento usado para obter dados mediante um tipo de conversa com uma intencionalidade científica proposta, conduzida e incentivada pelo entrevistador, com objetivo de recolher dados relativos a experiências ou histórias de vida dos entrevistados (Haro, et al., 2016). Numa entrevista estabelece-se o contacto direto entre o investigador e o seu interlocutor e as principais características deste instrumento de recolha de dados são a flexibilidade (de respostas e perguntas), informação mais subjetiva e seleção criteriosa dos entrevistados (Haro, et al., 2016).

Para recolher a informação pretendida recorreu-se à realização de entrevistas semiestruturadas aplicadas aos oito alojamentos selecionados. Os entrevistados foram selecionados por conveniência, sendo efetuada uma entrevista por cada tipologia de alojamento de forma a abarcar todo o tipo de tipologias de alojamento. Para a tipologia de moradia foram efetuadas duas entrevistas por ser a que têm o maior número de

registos. As entrevistas foram realizadas presencialmente no período compreendido entre 20 de maio e 10 de junho de 2023, em 4 freguesias do município, começando pelas mais próximas da residência do entrevistador de forma a reduzir ao máximo a pegada ambiental e retirar o máximo partido das mesmas. Tentou-se ainda que quatro dos entrevistados fossem do sexo masculino e outros quatro do sexo feminino, quatro com habilitações do 12º e quatro com habilitações de licenciatura ou superior. Os entrevistados são responsáveis dos alojamentos selecionados, tendo sido previamente contactados via telefone para a realização da entrevista, através dos contactos existentes no RNT e nos websites dos referidos alojamentos.

As entrevistas seguiram todas o mesmo guião (anexo 5) e foram divididas em duas partes principais. A primeira parte com questões de resposta rápida e a segunda com questões mais abertas para desenvolver. A formulação das questões foi efetuada com base nos temas mais relevantes que resultaram da revisão da literatura. Para a primeira parte da entrevista, foi considerado, em particular, o guia de boas práticas para a economia circular no alojamento e o último relatório de desempenho ambiental do alojamento em Portugal em 2022 (Turismo de Portugal, 2023).

A primeira parte da entrevista é composta por 17 questões. Com as perguntas de 1 a 11, pretende-se conhecer melhor o entrevistado em termos de habilitações e formação e o alojamento em análise em termos de qualidade e certificação ambiental para se poder adaptar a linguagem, colocar os entrevistados à vontade e daí se retirar o máximo de informação possível. Na pergunta 12 tentou-se perceber se os entrevistados se preocupavam com a sustentabilidade e dentro desta, qual a gestão que mais os preocupa, (o consumo de energia, o consumo de água, a gestão de resíduos, a gestão de infraestruturas ou responsabilidade social empresarial) para depois questionar as práticas que estes utilizam no alojamento. As perguntas 13 a 17 incidiram sobre as práticas de gestão de consumo de energia (13), gestão e consumo de água (14), gestão de resíduos (15), gestão de infraestruturas (16) e práticas de responsabilidade social empresarial (17). Cada uma destas cinco questões (anexo 5) contém diversas alíneas de resposta fechada (sim, não e não aplicável) e permite ao entrevistador analisar e saber quais as principais práticas que cada alojamento está ou não a aplicar.

Posteriormente, na parte II da entrevista já com perguntas de resposta aberta pretendeu-se perceber quais são os principais benefícios e barreiras na implementação das diversas práticas de gestão ambiental e que tipo de apoios ou incentivos se consideram necessários para implementar mais práticas de sustentabilidade nos alojamentos através de 5 respostas abertas.

Todas as entrevistas foram gravadas com a devida autorização dos entrevistados e posteriormente transcritas para evitar a perda de informação, sendo posteriormente selecionada e extraída toda a informação através de excertos por dimensões e categorias de análise, de acordo com a revisão de literatura, sem apoio de qualquer software de análise.

7.4 Síntese

Tendo em conta o objetivo do estudo, optou-se por uma metodologia qualitativa por esta permitir recolher informações detalhadas, compreender e descrever as experiências de cada entrevistado, individualmente. Através da realização de entrevistas a todas as tipologias de alojamento e da seleção das mesmas por conveniência, constata-se que se consegue retirar o máximo de informação possível de cada entrevistado. Efetuou-se oito entrevistas semiestruturadas abarcando todas as tipologias de alojamento e pretende-se analisar as mesmas sem recurso a qualquer tipo de *Software* de sistema, recorrendo-se apenas à elaboração de tabelas para melhor compressão e comparação da informação recolhida.

8 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS

8.1 Nota introdutória

Neste capítulo serão apresentados e analisados os dados recolhidos através das entrevistas realizadas. Inicialmente será efetuada uma caracterização da amostra e posteriormente serão apresentados os resultados. A apresentação de resultados foi dividida em 5 dimensões de análise, tendo em conta os objetivos estabelecidos, recorreu-se à elaboração de tabelas para facilitar a compreensão da informação recolhida nos diferentes alojamentos. As dimensões estabelecidas foram as seguintes: dimensão 1 - preocupação com a sustentabilidade; dimensão 2 - práticas de gestão ambiental e social implementadas; dimensão 3 - barreiras à implementação de práticas de sustentabilidade; dimensão 4 - benefícios da implementação de práticas de sustentabilidade; dimensão 5 – práticas, apoios e incentivos que facilitam a implementação da sustentabilidade no alojamento. A dimensão 2 foi ainda dividida em cinco categorias: praticas de gestão de consumo de energia utilizadas no alojamento; praticas de gestão de consumo de água utilizadas no alojamento; práticas de gestão de resíduos utilizadas no alojamento; práticas de gestão de infraestruturas e práticas de responsabilidade social empresarial.

8.2 Caracterização da amostra

A amostra deste estudo é constituída por oito unidades, selecionadas por conveniência (ver tabela 7) nas freguesias de Friúmes, Penacova, São Pedro de Alva e Oliveira do Mondego, tendo-se procurado integrar pelo menos uma unidade por cada tipologia de alojamento. Os 8 entrevistados são os responsáveis dos alojamentos selecionados, sendo efetuada a sua caracterização através do recurso a informação recolhida no registo nacional de turismo de cada unidade e na entrevista realizada (tabela 7).

Tabela 7. Caracterização da amostra

entrevistados	sexo	habilitações	tipologia	Nº quartos	Nº Camas	capacidade	data	Duração	Local	Nível de Viagem	observações
E 1	M	<12 ano	AL	4	4	8	24/05/2023	01:45	alojamento	0	
E 2	F	<12 ano	AL	3	5	10	20/05/2023	02:35	alojamento	1	
E 3	F	12 ano	AL	4	5	9	22/05/2023	01:45	alojamento	0	
E 4	M	mestrado	AL	7	7	14	26/05/2023	01:25	alojamento	0	
E 5	F	licenciatura	ET	9	18	18	27/05/2023	01:15	alojamento	2	
E 6	M	licenciatura	ET	10	20	20	26/05/2023	00:30	alojamento	3	presencial/email
E 7	F	licenciatura	ET	7	14	14	10/06/2023	02:35	alojamento	1	
E 8	M	<12 ano	ET	não aplicável	não aplicável	303	10/06/2023	01:20	alojamento	0	

Fonte: elaboração própria com base nas entrevistas.

Dos oito entrevistados, quatro são do sexo masculino e quatro do sexo feminino, três deles com habilitações inferiores ao 12º ano de escolaridade, um ao nível de 12º ano, três

ao nível de licenciatura e um mestrado. As entrevistas foram todas efetuadas nos respetivos alojamentos e duraram entre 00:30 minutos e 02:35h. A mais curta foi, por diversas vezes interrompida por o responsável se encontrar a trabalhar, acabando por ser a totalidade da mesma respondida por email e a mais longa deveu-se à dificuldade de comunicação e compreensão da língua.

8.3 Análise de resultados

8.3.1 Dimensão 1 – Preocupação com a sustentabilidade

Nesta primeira dimensão, procurou-se compreender se os alojamentos em questão tinham como preocupação a sustentabilidade e todos demonstraram ter essa preocupação. Foram vários os exemplos mencionados, nomeadamente a preocupação com a separação de resíduos para reciclagem e a procura de redução de custos com energia e água. Naturalmente, o entrevistado 6, por ser o único com certificado *biosphere* apresentou mais iniciativas e preocupações.

Como se pode verificar através da tabela 8, todos os entrevistados se preocupam com a sustentabilidade. No entanto, atribuem maior importância ao consumo energético por constituir um grande peso nos seus orçamentos, pelo que as empresas têm todo o interesse em tentar reduzir esse consumo, tal como refere Lima (2008). De forma a facilitar a compreensão das respostas dadas pelos entrevistados nesta dimensão, foi elaborada a tabela 8 com o principal de todas as respostas dadas à sua preocupação com a sustentabilidade.

Foi referido por 6 dos entrevistados (exceto o E6) que os atuais alojamentos são resultado da transformação de habitação em alojamento turístico, pelo que a questão ambiental aquando da sua construção ainda não era uma prioridade. No entanto, hoje em dia essa consciência já aumentou e são várias as medidas implementadas para reduzir o impacto da sua atividade no ambiente. Sousa & Eusébio (2013) no seu estudo também referem existir uma maior consciencialização dos gestores hoteleiros em adotar boas práticas de gestão de energia. Os quatro AL referem ainda que o alojamento não é a sua principal atividade, mas gostavam de ter mais tempo para se dedicar a ela e poder implementar mais práticas. Referem também que a desburocratização da legislação que regula o AL veio facilitar a criação destes pequenos negócios e foi uma forma de reabilitarem

habitações familiares para terem mais algum rendimento. Ao questionar os entrevistados sobre as suas preocupações, foi-lhes ainda pedido que ordenassem por grau de importância as suas preocupações com a gestão de energia, de água, de resíduos, de infraestruturas ou de RSE, tendo 5 dos entrevistados demonstrado maior preocupação com a gestão e consumo de energia. Apenas o E1 demonstrou maior preocupação com a reciclagem, por considerar uma prática facilmente implementável e o E3 demonstrou maior preocupação com a gestão da água, porque é um bem essencial e cada vez mais escasso. O E5 apesar de se preocupar com a poupança energética, atribui maior preocupação e importância à responsabilidade social, porque no seu entender é essa responsabilidade que acaba por gerir tudo o resto.

Foi notório que os responsáveis pelos empreendimentos turísticos (ET) denotam maior preocupação com a sustentabilidade e a maioria demonstra maior preocupação com a gestão e consumo de energia, porque representa maior custo para o alojamento, nomeadamente com ar condicionado e aquecimento. A preocupação destes alojamentos com a sustentabilidade vai assim de encontro ao mencionado na revisão da literatura por diversos autores (Asadi et al., 2020; Sylos & Vassiliadis, 2015; Peters & Zelewski, 2013), que referem que atualmente a sustentabilidade é uma preocupação de muitas empresas e a integração desta nas organizações promove vantagens competitivas e reduz custos. Cinco dos entrevistados demonstram mesmo maior preocupação com a gestão e consumo de energia por ser uma das áreas que representa maiores custos para o alojamento. Estes custos com energia são também uma preocupação a que se referem vários autores (Bohdanowicz, 2006; Sousa & Eusébio 2013; Silva & Ferreira 2021).

Tabela 8. Dimensão 1: Preocupação com a sustentabilidade.

Entrevistados	Dimensão 1 - Preocupação com a sustentabilidade.	
	O vosso alojamento preocupa-se com a sustentabilidade?	A que práticas atribuem maior importância?
Entrev. 1	“sim, claro que sim”	“Separação de resíduos que é o mais fácil e depois a energia por causa dos ares condicionados”
Entrev. 2	“Sim, preocupo-me muito a reciclagem, energia e água, embora a que dependa mais de mim seja a reciclagem”	“talvez o consumo de energia, apesar da prática mais utilizada ser a reciclagem”
Entrev. 3	“claro que sim, faço a separação de resíduos para reciclagem”	“preocupa-me muito a gestão da água porque é um bem essencial”

Entrev. 4	“sim procuramos ter, até por uma questão de custos”	“damos mais importância ao consumo de energia, tentando ao máximo ter o sistema de aquecimento desligado”
Entrev. 5	“Sim. Preocupa-nos a poupança energia, de água e a separação de resíduos, aliás nós é que produzimos a nossa própria energia!”	“damos mais importância à responsabilidade social porque depois essa responsabilidade é que acaba por gerir tudo o resto”
Entrev. 6	“Sim claro que preocupamos. Tentamos promover o turismo responsável, indo de encontro aos 17 ODS. A certificação Biosphere espelha esse reconhecimento”.	“atribuímos a todas, promovemos sistemas de gestão mais responsáveis e participativos. Talvez de acordo com a Biosphere tenhamos uma notável contribuição em termos de energia acessível e limpa e na redução das desigualdades”.
Entrev. 7	“sim, claro que sim, porque nos permite reduzir custos”	“O consumo energético até porque temos instalados painéis solares e a separação de resíduos”
Entrev. 8	“Sim preocupamos, e a maior dos hóspedes também principalmente com a reciclagem”	“Preocupamo-nos mais com o consumo de energia e com a separação de resíduos, por exemplo separamos tudo o que podemos, principalmente vidro, cartão e plástico e a maior parte dos hóspedes também já o faz”

Fonte: elaboração própria com base nas entrevistas.

8.3.2 Dimensão 2 – Práticas de gestão ambiental e social implementadas

Nesta dimensão foram questionados os intervenientes para saber quais as principais práticas ambientais e sociais que estavam por eles a ser implementadas, tendo em conta algumas questões pré-estabelecidas. As perguntas e respostas a estas questões foram divididas em cinco categorias: práticas de gestão de consumo de energia, gestão do consumo de água, gestão de resíduos, gestão de infraestruturas e práticas de RSE. Como se pode verificar na tabela 9, todos os entrevistados foram unânimes a responder que utilizam lâmpadas led de baixo consumo, todos fazem a separação de resíduos para a reciclagem e todos os alojamentos ou edifícios têm isolamento térmico, assim como utilizam e adquirem produtos locais.

Tabela 9. Tabela resumo das práticas de gestão ambiental e social implementadas pelos alojamentos em análise.

Entrevistados	Secção 2 – Práticas de gestão ambiental e social implementadas por todos os alojamentos entrevistados.	
Todos	Práticas de gestão de energia utilizadas?	• Lâmpadas led; • Isolamento térmico das janelas;
Todos	Práticas de gestão de água utilizadas?	• Programa de reutilização de roupa e toalhas aos hóspedes;
Todos	Práticas de gestão de resíduos utilizadas?	• Separação de resíduos para reciclagem;

		• Disponibilizam aos hóspedes recipientes para recolha seletiva;
Todos	Práticas de gestão de infraestruturas?	• O edifício tem Isolamento térmico
Todos	Práticas de RSE implementadas?	• Utiliza e adquire produtos locais; • Promove produtos locais fora do alojamento;

Fonte: elaboração própria com base nas entrevistas.

Nesta dimensão foi demonstrado que a **gestão de energia** é uma das maiores preocupações dos responsáveis pelos alojamentos. Em termos de gestão de energia foi-lhes pedido que indicassem de acordo com uma série de questões previamente estabelecidas (ver tabela 10) as práticas implementadas nos seus alojamentos. Em relação à gestão de energia, todos os alojamentos utilizam lâmpadas de baixo consumo Led e isolamento térmico e acústico das janelas. Estas práticas vão de encontro ao estabelecido no relatório de desempenho ambiental de alojamento em Portugal no ano de 2022, onde a utilização de lâmpadas Led é a prática com maior percentagem de utilização. Para Sousa & Eusébio (2013) a utilização de lâmpadas *Led* é dos exemplos mais comuns de equipamentos eficientes do ponto de vista energético. Seis dos entrevistados responderam que utilizam sistemas de climatização de intensidade regulável pelo cliente e 5 que utilizam sensores automáticos de iluminação. Dos 5 alojamentos que utilizam esta prática apenas 1 corresponde a AL. A prática de monitorização diferenciada de todo o consumo energético e a utilização de sistemas de recuperação de calor não é utilizada por qualquer alojamento. A prática de ativação de luz de quarto por cartão apenas é efetuada por um entrevistado (ET) e a utilização de painéis solares fotovoltaicos para produção de energia apenas é utilizada também por 2 alojamentos ET. Os ET são a modalidade de alojamento que mais práticas de gestão de energia utiliza. As práticas mais utilizadas em termos de energia são também as práticas com maior percentagem de utilização no relatório de desempenho ambiental em Portugal no ano de 2022 (Turismo de Portugal, 2023). A prática de isolamento térmico e acústico das janelas neste estudo é também a mais utilizada, já no sentido inverso, as menos utilizadas são a ativação de luz de quarto por cartão e a utilização de painéis solares fotovoltaicos para produção de energia, tal como no referido relatório.

Em suma, a gestão de energia é uma área que requer maior atenção porque há um consumo elevado, sendo a utilização de energias renováveis ainda muito reduzida, tal como refere o estudo de Sousa & Eusébio (2013).

Tabela 10. Dimensão 2. Práticas de gestão ambiental implementadas, em termos de gestão de energia.

Entrevistados	Dimensão 2 – Praticas de gestão ambiental implementadas. Categoria gestão de energia.				
Todos	Práticas de gestão de energia utilizadas		AL	ET	Total
		Utiliza Lâmpadas de baixo consumo led?	4	4	8
		Sistemas de climatização de intensidade regulável pelo cliente?	3	3	6
		Painéis Solares térmicos para aquecimento de água?	1	3	4
		Painéis Solares fotovoltaicos para produção de energia?	0	2	2
		Sensores automáticos de iluminação?	1	4	5
		Ativação de luz de quarto por cartão?	0	1	1
		Os equipamentos não necessários são desligados?	1	3	4
		Isolamento térmico e acústico das janelas?	4	4	8
		Total de práticas por alojamento		14	24

Fonte: elaboração própria com base nas entrevistas.

Relativamente à categoria da **gestão de água**, apesar de não haver uma prática que seja comum a todos os alojamentos, demonstra-se que existe uma preocupação em poupar este recurso. Lima (2008) salienta que os agentes turísticos têm todo o interesse em adotar boas práticas de gestão de água. Na tabela 11 aparecem divididas por alojamento e empreendimento as respostas às questões previamente estabelecidas de gestão de água implementadas nos seus alojamentos. Com base na tabela 11 é notório que os ET utilizam mais práticas de gestão de água que o AL. Das Práticas questionadas, apenas a utilização de torneiras com temporizador e a utilização de água de qualidade inferior para regas ou lavagens não são utilizadas por todos os empreendimentos. A utilização de torneiras com temporizador e a otimização de cargas das máquinas de lavar louça não é utilizada por qualquer AL.

A prática de gestão de água mais utilizada neste estudo é o programa de reutilização de roupa e toalhas aos hóspedes, tal como no relatório de 2022 (Turismo de Portugal, 2023). Esta prática, como refere Sousa & Eusébio (2013), pode também reduzir o consumo de eletricidade e prolongar a vida dos têxteis. A elevada adesão desta prática, segundo os entrevistados deve-se ao facto de não ser preciso efetuar qualquer intervenção estrutural para que a mesma possa ser posta em prática. No sentido inverso, as práticas de gestão de água menos utilizadas são as torneiras com temporizador e a utilização de água de

qualidade inferior para regas ou lavagens, tal como também evidenciado no estudo do Turismo de Portugal (2023).

O facto do AL utilizar menos práticas de gestão de água que os ET, deve-se ao facto de terem aproveitado as torneiras e autoclismos das antigas habitações para o atual alojamento, ou seja, a construção inicialmente não foi pensada para o fim a que se destina. Lima (2008) refere que a redução e aplicação de técnicas mais eficientes pode ser logo conseguida na fase de construção.

Tabela 11. Dimensão 2. Práticas de gestão implementadas na categoria de gestão de água.

Entrevistados	Dimensão 2 – Práticas de gestão ambiental implementadas. Categoria gestão de água.					
Todos	Práticas de gestão de água utilizadas		AL	ET	Total	
		Utiliza Redutores de caudal de água nas torneiras?	2	4	6	
		Utiliza Torneiras com temporizador?	0	2	2	
		Utiliza autoclismos de com cargas diferenciadas?	2	4	6	
		Faz otimização de cargas das máquinas de louça?	0	4	4	
		Otimização de cargas das máquinas de roupa?	2	4	6	
		Programa de reutilização de roupa e toalhas aos hospedes?	3	4	7	
		Utiliza água de qualidade inferior para regas ou lavagens?	1	1	2	
		Total de práticas de gestão de água		10	23	

Fonte: elaboração própria com base nas entrevistas.

Relativamente à gestão de resíduos, os entrevistados foram questionados sobre seis práticas de gestão de resíduos que estavam ou não a utilizar de acordo com a revisão de literatura (ver tabela 12). Questionados sobre a separação de resíduos para reciclagem e a disponibilização aos hóspedes de recipientes para recolha seletiva, todos responderam que utilizam estas práticas, indo de encontro ao relatório de 2022 (Turismo de Portugal, 2023) e ao mencionado por diversos autores (Lima, 2008; Sousa & Eusébio, 2013). No sentido inverso, a prática menos utilizada é o encaminhamento de resíduos orgânicos para compostagem com apenas um entrevistado (AL) a utilizar esta prática. De acordo com as respostas, os ET utilizam o maior número de práticas de gestão de resíduos. A prática de separar resíduos para reciclagem é das mais utilizadas devido à sua simplicidade e baixo investimento. Sousa & Eusébio (2013) no seu estudo já a mencionava e atualmente de acordo com o relatório de 2022 (Turismo de Portugal, 2023) mantêm-se. Neste estudo, a prática de disponibilizar aos hóspedes recipientes para recolha seletiva é

utilizada por todos, ou seja, 100% de adesão, no entanto, esta prática contraria os dados do relatório de 2022 (Turismo de Portugal, 2023).

Tabela 12. Dimensão 2. Prática de gestão de resíduos.

Entrevistados	Dimensão 2 – Praticas de gestão ambiental implementadas. Categoria gestão de resíduos.				
Todos	Práticas de gestão de resíduos utilizadas		AL	ET	Total
		Separação de resíduos para Reciclagem?	4	4	8
		Disponibilizam aos hospedes recipientes para recolha seletiva?	4	4	8
		Reencaminham resíduos orgânicos para compostagem?	1	0	1
		Disponibilizam nos quartos produtos recarregáveis?	2	4	6
		Minimizam a utilização de embalagens na restauração?	1	4	5
		Adquirem materiais reciclados?	3	4	7
		Total de práticas de gestão de resíduos	15	20	

Fonte: elaboração própria com base nas entrevistas.

Em termos de **gestão de infraestruturas**, foram efetuadas 6 questões (tabela 13) e a única prática comum a todos os alojamentos é o edifício ter isolamento térmico. Nesta questão considerava-se que o edifício possuía isolamento térmico se o mesmo tivesse pelos menos janelas duplas ou portas isolantes. No sentido inverso, a prática questionada que menos alojamentos utilizam é a utilização de materiais de decoração sustentáveis. Contrariamente a todas as práticas atrás mencionadas, em termos de gestão de infraestruturas, são utilizadas mais práticas pelos AL (12) do que pelos ET (11), devendo-se tal facto à reutilização de móveis usados e utensílios, traduzindo-se em efeitos positivos no ambiente, tal como refere Sousa & Eusébio (2013). Esta prática foi considerada se os móveis ou utensílios que estão em uso no alojamento também já foram reutilizados para alojamento familiar.

Tabela 13. Dimensão 2. Gestão de infraestruturas.

Entrevistados	Dimensão 2 – Práticas de gestão ambiental implementadas. Categoria gestão de infraestruturas.				
Todos	Práticas de gestão de infraestruturas utilizadas		AL	ET	Total
		A construção promove a redução de energia?	3	3	6
		O edifício tem Isolamento térmico?	4	4	8
		Compra equipamentos usados e recondicionados	1	1	2
		Reutiliza móveis usados e utensílios?	3	1	4
		Utiliza materiais de decoração sustentáveis?	0	1	1
		Reutiliza material têxtil (lençóis) para elaboração de aventais e fardas?	1	1	2
		Total de práticas gestão ambiental	12	11	

Fonte: elaboração própria com base nas entrevistas.

No âmbito da **responsabilidade social e empresarial**, foram efetuadas 10 perguntas (tabela 14) e todos os entrevistados responderam que utilizam ou adquirem produtos locais e promovem os referidos produtos dentro e fora do alojamento. No sentido inverso, nenhum alojamento faz doação de excedentes alimentares, nenhum atribui prémios aos colaboradores por desempenho produtivo, comportamento ambiental ou responsabilidade social e nenhum integra trabalhadores com algum tipo de incapacidade. Os ET, continuam a modalidade de alojamento que mais práticas de RSE implementam, 22 práticas em 44 possíveis respostas. Estes valores éticos e morais vão de encontro ao publicado por Legrand, et al. (2017) como forma de as empresas desenvolverem uma gestão sustentável. O E5 considera que esta é a prática que mais o preocupa, porque é a partir desta responsabilidade que todas as outras se desenvolvem. Às questões colocadas o mesmo acrescentou ainda que têm por exemplo uma unidade de alojamento para pessoas com mobilidade reduzida.

Tabela 14. Dimensão 2. Práticas de responsabilidade social empresarial.

Entrevistados	Dimensão 2 – categoria praticas de responsabilidade social empresarial implementadas.				
Todos	Práticas de responsabilidade social empresarial		AL	ET	Total
		Utiliza e adquire produtos locais?	4	4	8
		Promove produtos locais dentro e fora do alojamento?	4	4	8
		Parcerias com produtores locais?	1	3	4
		Faz doação de excedentes alimentares?	0	0	0
		Colabora com associações locais?	3	4	7
		Tem Campanhas de formação da equipa?	0	2	2
		Atribui prémios aos colaboradores por desempenho produtivo, comportamento ambiental ou responsabilidade social?	0	0	0
		Integra trabalhadores com algum tipo de incapacidade?	0	0	0
		Promove horários flexíveis de modo a permitir melhor equilíbrio entre trabalho e família?	1	2	3
		Promove ações de saúde e segurança no trabalho?	1	3	4
		Total de práticas de RSE	14	22	

Fonte: elaboração própria com base nas entrevistas.

8.3.3 Dimensão 3 – Barreiras à implementação de práticas de sustentabilidade

Uma vez que muitas práticas de sustentabilidade não estão ainda a ser implementadas no alojamento, tentou-se compreender junto dos mesmos quais são as principais barreiras com que se deparam na implementação de determinadas práticas. A questão foi a seguinte: Quais as barreiras com que se depara para implementar práticas de sustentabilidade? Como resposta a esta questão foi afirmado por todos que a principal barreira está relacionada com elevados custos na aquisição de equipamentos, eletrodomésticos, materiais mais sustentáveis e os custos para fazer obras de remodelação das infraestruturas e da formação da equipa (tabela 15). Ou seja, os custos elevados são uma barreira comum a todos os alojamentos, independentemente da sua modalidade, tal como refere Legrand, et al. (2017) no seu estudo. Foi ainda mencionado como barreira, por dois entrevistados, o facto de não serem os proprietários dos estabelecimentos, o que os impede de alguma forma de fazer melhorias estruturais. Os entrevistados mencionam ainda a dificuldade em aceder a apoios existentes por causa de exigências burocráticas por parte do Estado, como por exemplo, o requisito obrigatório de obter pelo menos três orçamentos para se poderem candidatar aos benefícios da instalação de painéis solares e fotovoltaicos, o que para uma zona do interior é difícil por

existirem poucas empresas nessa área. A dificuldade em aceder a apoios por causa de exigências burocráticas para Legrand, et., (2017) estão associados às políticas governamentais, às atitudes dos consumidores ou à falta de interesse dos stakeholders.

Foi também mencionado como barreira pelos 4 AL o facto de estes não se poderem dedicar exclusivamente à atividade de alojamento e ainda não conseguirem perceber se a taxa de ocupação lhes permite fazer outro tipo de investimentos. Foi ainda mencionado por um dos entrevistados a dificuldade em obter consenso quando se trata de um negócio familiar. Na tabela 15 foram transcritos excertos de respostas dadas pelos entrevistados para se perceber que em todas as respostas aparecem as palavras custos elevados.

Tabela 15. Dimensão 3. Barreiras à implementação de práticas de sustentabilidade.

Entrevistados	Dimensão 3. Barreiras à implementação de práticas de sustentabilidade.
	Quais as barreiras que se depara para implementar práticas de sustentabilidade?
Entrevistado 1	“hábitos dos clientes e custos elevados com as infraestruturas e eletrodomésticos”
Entrevistado 2	“ elevado custo dos equipamentos, ex: painéis solares, essencialmente económicas”
Entrevistado 3	“são essencialmente as económicas, porque os hóspedes já estão sensibilizados”
Entrevistado 4	“ elevados custos para fazer melhorias no alojamento, dificuldades em aceder aos apoios existentes por causa de exigências burocráticas e não se poder dedicar exclusivamente ao alojamento”
Entrevistado 5	“ elevados custos na aquisição de equipamentos e materiais mais sustentáveis”
Entrevistado 6	“Investimentos dispendiosos no controlo energético, custos elevados na aquisição de material reciclado e na formação da equipa”
Entrevistado 7	“ elevados custos dos materiais e equipamentos mais sustentáveis, o facto do estabelecimento não ser nosso e os impostos pagos ao estado”
Entrevistado 8	“ Elevados custos para alterar partes estruturais e o facto de as instalações não serem nossas”

Fonte: elaboração própria com base nas entrevistas.

8.3.4 Dimensão 4 – Benefícios da implementação de práticas de sustentabilidade

Tendo em conta que a implementação de práticas de sustentabilidade pode beneficiar a gestão destes alojamentos, tentou-se averiguar junto dos entrevistados quais seriam os benefícios que estes teriam com a implementação de práticas de sustentabilidade no seu alojamento. A resposta a esta questão foi consensual, tendo todos os entrevistados afirmado que a redução de custos seria o principal benefício (tabela 16), indo de encontro ao mencionado por Legrand, et al., (2017) que refere esta redução de custos como uma vantagem económica, social e ambiental.

Peters & Zelewski (2013) e Sylos & Vassiliadis (2015), asseguram que a integração da sustentabilidade promove vantagem competitiva e reduz custos. Três dos entrevistados

referem que a utilização de práticas sustentáveis no alojamento o torna mais atrativo aos hóspedes no momento de efetuar a sua reserva, ganhando vantagem competitiva perante outros menos sustentáveis. Foi ainda mencionado pelos entrevistados que estas práticas beneficiam a poupança de recursos naturais, produzem impactos positivos ao nível social, económico, cultural e ambiental, incentiva a regeneração das economias locais e de uma forma geral beneficiam todo o ser humano.

Na tabela 16 foram transcritos excertos de respostas dadas pelos entrevistados, onde se percebe que em todas as respostas aparecem as palavras redução de custos.

Tabela 16. Dimensão 4: Benefícios da implementação de práticas de sustentabilidade.

Entrevistados	Dimensão 4. Benefícios da implementação de práticas de sustentabilidade
	Quais os são os principais benefícios da implementação de práticas de sustentabilidade?
Entrevistado 1	“ redução de custos diretos para o negócio, poupança de recursos naturais e torna o produto mais atrativo”
Entrevistado 2	“ redução de custos com consumos de luz e água”
Entrevistado 3	“De uma forma geral os benefícios são a redução de custos ”
Entrevistado 4	“ redução de custos e diminuição do impacto ambiental são os principais benefícios e objetivos”
Entrevistado 5	“Para o alojamento reduz custos e atrai mais hóspedes e poupa recursos naturais e com isso beneficia todo o ser humano”
Entrevistado 6	“ reduz custos , tem impacto positivo ao nível social, económico, cultural e ambiental e incentiva a regeneração das economias locais”
Entrevistado 7	“ reduz custos para o estabelecimento, torna-o mais amigo do ambiente e atrai mais clientes”
Entrevistado 8	“ Reduz custos com os consumos”

Fonte: elaboração própria com base nas entrevistas.

8.3.5 Dimensão 5 – Práticas, apoios e incentivos que facilitam a implementação da sustentabilidade no alojamento

Nesta dimensão, os entrevistados foram questionados sobre as práticas que na sua opinião podem facilitar a implementação da sustentabilidade no seu alojamento (tabela 17). Em resposta a esta questão, cinco dos entrevistados destacam a importância de colocar ecopontos junto aos estabelecimentos para facilitar a separação de resíduos. Esta medida é simples e de baixo investimento, tal como refere Sousa & Eusébio, (2013) e a recolha destes resíduos é da competência dos municípios e associações de municípios, como referido em Turismo de Portugal & AHRESP (2021).

O E1 refere que “deviam existir mais ecopontos de dimensão reduzida especialmente próximos deste tipo de estabelecimentos, em detrimento de existir apenas um de grandes

dimensões na vila ou aldeia”. O E3 refere que as implementações destas práticas “devem ser logo pensadas quando é efetuada a construção ou reabilitação do alojamento de forma a facilitar depois a sua implementação”. Para Lima (2008) a implementação destas práticas na construção do edifício facilita a implementação da sustentabilidade no alojamento. Para o E6 “deve haver maior investimento no posicionamento da cultura da empresa focada na sustentabilidade, retirando com essa posição também vantagem competitiva”. O E5 refere que falta ainda alguma consciência ambiental do cidadão e alguma formação por parte do cidadão em geral. Foi ainda mencionado que se devem facilitar os processos de candidaturas à instalação de painéis fotovoltaicos e quando os consumos estão muito exagerados os operadores deviam criar automatismos de regulação de consumo.

Tabela 17. Dimensão 5. Práticas que facilitam a implementação da sustentabilidade no alojamento.

Entrevistados	Dimensão 5 – Práticas que facilitam a implementação da sustentabilidade no alojamento
	Como se pode facilitar a implementação de mais práticas de sustentabilidade no alojamento?
Entrevistado 1	“criar automatismos de regulação de consumo e ter mais ecopontos perto do alojamento”
Entrevistado 2	“Colocarem ecopontos perto do alojamento”
Entrevistado 3	“pensar nelas logo na construção do edifício”
Entrevistado 4	“Colocar ecopontos mais próximos dos alojamentos”
Entrevistado 5	“colocar ecopontos próximos do alojamento e através de formação”
Entrevistado 6	“Investimento no posicionamento da cultura da empresa focada na sustentabilidade”
Entrevistado 7	“Precisava de ecopontos e locais para depositar pilhas próximo do estabelecimento”
Entrevistado 8	“informar os hóspedes”

Fonte: elaboração própria com base nas entrevistas.

Nesta dimensão, procurou-se ainda perceber quais os apoios e incentivos necessários para que estes alojamentos possam vir a implementar mais práticas de sustentabilidade (tabela 18). Apesar da maioria dos entrevistados considerar serem necessários mais apoios económicos, em termos de incentivos, os mesmos referem que a atribuição de prémios a empresas mais sustentáveis seria um incentivo para que as mesmas e outras tenham cada vez mais práticas sustentáveis.

Relativamente aos **apoios**, todos os entrevistados consideram ser necessários mais apoios económicos, sobretudo para aquisição de equipamentos mais sustentáveis para que estes possam implementar também práticas mais sustentáveis e reduzir os seus consumos. Estes apoios segundo os entrevistados devem-se verificar logo na aquisição dos

equipamentos, por exemplo na aquisição de painéis solares e fotovoltaicos. O E8 refere que os serviços de água e saneamento deviam ser oferecidos pelo município.

Em termos de **incentivos** que os entrevistados consideram necessários para implementar mais práticas, 3 consideram a atribuição de prémios de desempenho aos alojamentos com menores consumos e melhores práticas. Tal como refere Bader (2005) esse reconhecimento cria uma consciência positiva e orienta o consumidor a este tipo de escolhas. O E3 considera que estes incentivos devem ser direcionados essencialmente aos jovens, para que estes possam abrir novos alojamentos porque considera os existentes insuficientes. Para o E6 os incentivos devem ser a “redução de taxas de IVA na utilização de produtos sustentáveis e a redução de taxas sociais e de IRC para as empresas com projetos sustentáveis”.

Tabela 18. Dimensão 5: Apoios e incentivos necessários à implementação de novas práticas.

Entrevistados	Dimensão 5 – Apoios e incentivos necessários à implementação de novas práticas
	Que tipo de apoios ou incentivos considera serem necessários para implementar mais práticas?
Entrevistado 1	“ Apoios económicos e atribuição de prémios a quem consome menos”
Entrevistado 2	“ apoios económicos para se poder fazer investimentos”
Entrevistado 3	“incentivar os jovens a criar alojamento e apoiar-los economicamente”
Entrevistado 4	“ Incentivos económicos para que se possa fazer do alojamento a atividade principal e atribuir prémios aos alojamentos com melhores práticas”
Entrevistado 5	“ Apoios monetários e incentivo à formação de funcionários e proprietários dos alojamentos”
Entrevistado 6	“redução de taxas de iva na utilização de produtos sustentáveis, redução dos custos das taxas sociais dos recursos humanos, taxas de irc bonificadas para empresas com projetos sustentáveis”
Entrevistado 7	“ Apoiar economicamente as empresas e atribuir prémios de sustentabilidade”
Entrevistado 8	“o município oferecer serviços de água e saneamento gratuitos”

Fonte: elaboração própria com base nas entrevistas.

Integrado no Plano Turismo + Sustentável 20-23, foram desenvolvidos pelo Turismo de Portugal, entre outros, apoios em forma de guias que visam potenciar a adoção de práticas sustentáveis no alojamento. Entre eles, o guia de boas práticas para uma economia circular no alojamento apresenta exemplos e princípios de como implementar um modelo de negócio mais sustentável, aplicados ao alojamento turístico. Através destes apoios fornecidos em forma de guias, procurou-se saber junto dos entrevistados se estes conhecem entre outros o guia de boas práticas para a economia circular no alojamento. Apenas 2 dos entrevistados (ET) afirmam conhecer este guia de boas práticas e 2 apesar de desconhecerem mostraram interesse em adquirir essa informação, pedindo

que lhe fosse enviado. Dois dos entrevistados referiram que por vezes o turismo do centro e o município mandam informação com as formações nesta área, mas não têm disponibilidade para ir. Os restantes simplesmente dizem desconhecer.

Tabela 19. Dimensão 5: Outro tipo de apoios. O guia de boas práticas para a economia circular no alojamento.

Entrevistados	Dimensão 5 – Outro tipo de apoios. O guia de boas práticas para a economia circular no alojamento
	Conhece o guia de boas práticas para a economia circular no alojamento?
Entrevistado 1	“Não. Já fui a uma formação do turismo do centro de Portugal e penso que falaram desses guias, mas desconheço o conteúdo”.
Entrevistado 2	“Não. Desconheço completamente. A junta de freguesia e o município podiam dar essa informação. Se me pudesse enviar agradecia”.
Entrevistado 3	“Não. Às vezes até há umas formações, mas não temos tempo para ir”.
Entrevistado 4	“Não.”
Entrevistado 5	“Sim conheço e de uma forma geral conheço as boas praticas a utilizar no alojamento que nos ajudam a reduzir custos e ser mais amigos do ambiente”.
Entrevistado 6	“Sim conheço, é um conceito estratégico que visa substituir o conceito de fim-de-vida da economia linear por novos fluxos circulares de reutilização”.
Entrevistado 7	“Não conheço, onde posso encontrar essa informação?”
Entrevistado 8	“Não. Mandam para aqui muita coisa, mas não tenho tempo para ler e ir às formações”.

Fonte: elaboração própria com base nas entrevistas.

8.4 Síntese

Os resultados das 8 entrevistas foram analisados nas 5 dimensões, sem recurso a qualquer software de análise. Na dimensão 1 - Preocupação com a sustentabilidade, podemos afirmar que todos os entrevistados se preocupam com a sustentabilidade, atribuindo, no entanto, maior importância ao consumo energético por questões orçamentais. Os entrevistados dos ET têm mais habilitações que os entrevistados do AL, apresentam maior preocupação ambiental e o alojamento é a sua principal atividade. Os entrevistados do AL também se preocupam com a sustentabilidade, mas dispõem de menos tempo para se dedicar ao alojamento e aplicar mais práticas sustentáveis por esta não ser a sua principal atividade.

Na dimensão 2 – Práticas de gestão ambiental e social implementadas, todos os entrevistados utilizam lâmpadas led de baixo consumo, todos fazem a separação de resíduos para a reciclagem, todos os alojamentos ou edifícios têm isolamento térmico e todos utilizam e adquirem produtos locais. Os ET, apenas apresentam menos práticas

sustentáveis em relação aos AL, na gestão de infraestruturas por reutilizarem mais móveis e utensílios.

Na dimensão 3 - Barreiras à implementação de práticas de sustentabilidade, a maior barreira com que os entrevistados se deparam para implementar práticas de sustentabilidade são os elevados custos na aquisição de equipamentos, eletrodomésticos e materiais mais sustentáveis.

Por outro lado, na dimensão 4 – Benefícios da implementação de práticas de sustentabilidade, todos os entrevistados afirmam que teriam como benefício para a sua atividade a redução de custos e em termos globais a implementação destas práticas beneficiaria a poupança de recursos naturais.

Relativamente à dimensão 5 – Práticas, apoios e incentivos que facilitam a implementação da sustentabilidade no alojamento, a maioria dos entrevistados destaca a importância de colocar ecopontos junto dos seus estabelecimentos para facilitar a separação de resíduos. Todos os entrevistados consideram ser necessários mais apoios económicos para aquisição de equipamentos sustentáveis. Alguns dos entrevistados consideram que a atribuição de prémios de desempenho ao alojamento seria um bom incentivo para implementar mais práticas sustentáveis. Apenas 2 dos entrevistados conhecem o guia de boas práticas para a economia circular no alojamento e correspondem a ET.

9 CONCLUSÕES

9.1 Nota introdutória

Neste último capítulo serão apresentadas as principais conclusões da investigação realizada às práticas de sustentabilidade e de responsabilidade social dos empreendimentos turísticos do município de Penacova e identificadas as principais barreiras à sua implementação. Serão ainda enumeradas as limitações que surgiram ao longo da investigação, bem como algumas recomendações para investigações futuras.

9.2 Conclusões teóricas e práticas

A presente investigação teve como objetivo analisar as práticas de gestão sustentável e de responsabilidade social dos alojamentos turísticos do município de Penacova e identificar as principais barreiras à sua implementação. Embora não tenha sido efetuado nenhum trabalho semelhante até à data de hoje no concelho de Penacova, de acordo com a revisão bibliográfica efetuada, o tema da sustentabilidade no alojamento turístico tem ganho dimensão ao longo dos últimos anos, e são visíveis avanços em termos de boas práticas no alojamento.

Em termos teóricos conclui-se que o turismo sustentável e a utilização de práticas sustentáveis no alojamento turístico têm ganho dimensão ao longo dos últimos anos. O próprio conceito de turismo sustentável foi sendo revisto ao longo dos anos fruto das transformações socioculturais verificadas, considerando-se que este só pode ser verdadeiramente sustentável se beneficiar todos os stakeholders e preservar todos os recursos. Com a Agenda 21 conseguiu-se traçar um plano de ação à escala global com vista à adoção de práticas sustentáveis a nível internacional. Posteriormente, através da Agenda 2030, o turismo assumiu um papel preponderante no compromisso a alcançar os 17 ODS. No plano nacional, primeiro com o PENT e depois com a ET27, o desenvolvimento sustentável da atividade turística tem sido assumido como um desígnio e fator estratégico para posicionar Portugal como um dos destinos mais sustentáveis do mundo.

A sustentabilidade no alojamento deixa de ser uma opção para ser uma necessidade competitiva das empresas. Este setor em particular, assume um importante papel na promoção da qualidade ambiental dos destinos turísticos, uma vez que se constatou que a nível mundial este setor é um dos que utiliza maiores quantidades de recursos que não

só representam maiores custos para o alojamento como constituem efeitos negativos para o ambiente. Ou seja, a gestão destes recursos gera impactes económicos, sociais e ambientais negativos ou positivos.

Em termos de gestão energética podemos concluir que as atividades de maior consumo correspondem à produção de AQS e iluminação e para diminuir esses consumos as práticas mais utilizadas são a utilização de lâmpadas *leed* e de sistemas de climatização com intensidade regulada pelo cliente.

Na gestão da água existem maiores consumos nas instalações sanitárias, manutenção de espaços verdes e lavandarias que se podem reduzir através de redutores de caudal, programas de reutilização de roupas e utilização de máquinas na carga máxima. Em termos de resíduos a melhor forma de os minimizar é através da política dos 4R (rejeitar, reduzir, reutilizar e reciclar).

Assim, podemos concluir que a utilização de práticas sustentáveis reduz os consumos, diminui os custos da atividade, aumenta a competitividade da empresa e diminui o seu impacto no ambiente, sendo o seu investimento inicial a sua principal barreira.

No que se refere ao estudo empírico, podem apontar-se como principais conclusões que todos os entrevistados se preocupam com a sustentabilidade, sendo, no entanto, os responsáveis pelos ET os que evidenciam mais práticas sustentáveis comparando com os AL. Os responsáveis dos ET, têm também mais qualificações que os responsáveis dos AL e os seus alojamentos também têm maior capacidade, ou seja, os ET possuem maior capacidade, evidenciam mais práticas, os seus responsáveis são mais qualificados e o setor do alojamento é a sua principal atividade. No sentido inverso os responsáveis dos AL têm outras atividades e os seus alojamentos são resultado da transformação de habitações em alojamento turístico, fruto da desburocratização da legislação que regula a atividade. Concluímos também que todos os entrevistados atribuem maior importância ao consumo energético porque essa fatura representa a maior despesa nos seus orçamentos e menor à RSE.

Em termos de práticas de gestão ambiental e social implementadas podemos concluir que todos os entrevistados (ET e AL) utilizam lâmpadas led de baixo consumo, todos fazem a separação de resíduos, todos os alojamentos têm isolamento térmico ou acústico das

janelas e todos disponibilizam aos hóspedes o programa de reutilização de roupa e toalhas. Ou seja, estes alojamentos já utilizam práticas de gestão sustentável o que lhes permite reduzir consumos e custos, melhorar o seu desempenho ambiental e daí retirar uma vantagem competitiva.

Em termos de gestão de energia concluímos que as práticas mais utilizadas são a utilização de lâmpadas de baixo consumo Led e o isolamento térmico e acústico das janelas. No sentido inverso, a menos utilizada é a ativação de luz de quarto por cartão, apenas utilizada pelo E6 e a utilização de painéis solares fotovoltaicos para produção de energia, apenas utilizada pelo E5 e pelo E6.

O programa de reutilização de roupa e toalhas aos hóspedes é a prática de gestão de água mais utilizada com sete respostas afirmativas, apenas um AL, o E3 não utiliza esta prática. As práticas menos utilizadas são a utilização de torneiras com temporizador, apenas utilizadas por dois ET (E6 e E8) e a utilização de água de qualidade inferior para regas ou lavagens efetuadas por um AL (E1) e um ET (E5). Os ET em termos de gestão de água utilizam mais do dobro das práticas que os AL, não sendo a prática de utilizar torneiras com temporizador efetuada por qualquer AL por a construção inicial ser de habitação e não de alojamento turístico.

Em relação à gestão de resíduos podemos concluir que todos os entrevistados fazem a separação de resíduos, no entanto apenas um AL (E3) encaminha resíduos orgânicos para compostagem, nomeadamente para adubar o quintal.

Relativamente à gestão de infraestruturas conclui-se que todos os alojamentos têm algum tipo de isolamento térmico, no entanto apenas um ET (E6), utiliza materiais de decoração sustentáveis no alojamento. Contrariamente a todas as outras práticas de gestão sustentáveis, os AL utilizam mais práticas de gestão de infraestruturas que os ET.

Na área da RSE, todos os alojamentos utilizam e adquirem produtos locais e todos promovem os produtos dentro e fora do alojamento, no sentido inverso, nenhum faz doação de excedentes alimentares ou integra trabalhadores com algum tipo de incapacidade. Conclui-se ainda que a RSE é a prática que mais preocupa o E5, sendo a partir dessa responsabilidade que desenvolve todas as outras práticas.

Em termos de práticas, podemos ainda concluir que as mais e menos utilizadas são também as práticas com maior percentagem de utilização no relatório de desempenho ambiental em Portugal no ano de 2022, e apenas em termos de gestão de infraestruturas são utilizadas mais práticas pelos AL (12) do que pelos ET (11), devendo-se tal facto à reutilização de móveis usados e utensílios nos AL.

Concluiu-se ainda que a maior barreira com que todos os alojamentos se deparam para implementar novas práticas são os elevados custos na aquisição de equipamentos e materiais sustentáveis. No entanto, reconhecem que a utilização destas práticas promove a redução de custos e a poupança de recursos ambientais. É ainda mencionado como barreira por dois entrevistados (E7 e o E8), o facto de não serem os proprietários dos estabelecimentos, o que os impede de alguma forma de fazer melhorias estruturais que possam beneficiar práticas mais sustentáveis. Para os quatro AL entrevistados, a falta de tempo também é uma barreira e para o E4 as exigências burocráticas para obtenção de apoios e a falta de consenso familiar também é uma barreira à implementação de novas práticas.

Conclui-se que a redução de custos é o principal benefício que todos os alojamentos têm com a implementação de práticas de sustentabilidade, torna o produto mais atrativo (E1), diminui o do impacto ambiental (E4), acaba por ser benefício para todo o ser humano (E5), cria impacto positivo ao nível social, económico, cultural e ambiental, incentiva as economias locais (E6) e reduz a pegada ecológica (E7). Todos os entrevistados consideram ser necessários mais apoios económicos para aquisição de equipamentos de baixo consumo, devendo esses apoios ser canalizados para os mais jovens como refere o E3. Ainda em termos de incentivos, considera-se necessário colocar mais ecopontos próximos dos alojamentos (E1), atribuir prémios de desempenho a alojamentos que tenham as melhores praticas (E4) e redução de taxas de IVA e IRC para empresas com projetos sustentáveis (E6).

Conclui-se ainda que apenas dois dos entrevistados (ET) conhecem o guia de boas práticas para a economia circular no alojamento, o que indicia que o desconhecimento deste guia tão importante para o alojamento pode levar à falta de aplicação das práticas nele contidas.

Os resultados deste estudo permitem contribuir para uma melhor perceção da implementação de práticas sustentáveis nos alojamentos turísticos em geral e em particular no concelho de Penacova. Percebem-se também as barreiras à implementação destas práticas não só neste território, mas presumivelmente em territórios idênticos.

9.3 Limitações da investigação

Tendo em conta que esta investigação foi baseada numa metodologia qualitativa, através da realização de 8 entrevistas não nos é possível garantir que estas conclusões se apliquem à generalidade dos alojamentos em Penacova e de outras regiões do país, limitando um pouco a investigação. A maioria dos responsáveis dos alojamentos ainda não tem qualquer tipo de formação em sustentabilidade, não conhece os guias de boas práticas do turismo de Portugal e o alojamento não é a sua principal atividade o que dificulta a recolha e seleção da informação.

Importa ainda lembrar que o facto de se ter optado por realizar entrevistas permite obter diferentes perceções dos entrevistados, mas torna todo o processo de análise e de obtenção de resultados mais complexo e demorado.

9.4 Sugestões para futura investigação

Com esta investigação foi possível identificar algumas questões que seriam importantes aprofundar. Em primeiro lugar seria importante avaliar até que ponto a falta de tempo dos responsáveis do alojamento, pode ou não, ser um problema na aplicação de práticas sustentáveis no alojamento. Na verdade, pelas entrevistas realizadas, a maioria dos responsáveis realçaram que esta não era a sua principal atividade e que dispõem de pouco tempo para se dedicar ao alojamento. Ora sendo o turismo uma atividade de enorme importância para a economia nacional, nomeadamente através do alojamento, seria importante analisar porque é que os responsáveis do alojamento vêem esta atividade como complementar e não como principal.

Para além disso, e uma vez que foi várias vezes referida, a preocupação com a falta de apoios por parte do município, seria importante explorar a valorização e a importância destes alojamentos para o desenvolvimento deste território. Por outro lado, tentar

perceber em termos de sustentabilidade o que será mais benéfico em termos de gestão ambiental, se é ter muitos AL de pequena dimensão ou poucos empreendimentos com maior dimensão, capacidade e gestão.

BIBLIOGRAFIA

- AHP - Hotelaria de Portugal. (2023). *A Associação. Hospes by AHP*. <https://www.hoteis-portugal.pt/a-associacao/programa-hospes/2/4>
- Almeida, F., & Silva, O. (2020). The impact of Covid-19 on tourism sustainability: Evidence from Portugal. *Advances in Hospitality and Tourism Research*, 8(2), 440-446. doi:10.30519/ahtr.775340
- Almeida, J. (2016). *Sustentabilidade em Hotelaria. Uma análise da infusão/difusão em hotéis de Lisboa*. Repositório Comum da Universidade Europeia. <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/13000>
- Amatulli, C., Angelis, M., & Anna, E. (2021). The appeal of sustainability in luxury hospitality: An investigation on the role of perceived integrity. *Tourism Management* 83. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104228>
- Asadi, S., Pourhashemi, S., Nilashi, M., Abdullah, R., Samad, S., Yadegaridehkordi, E., . . . Razali, N. (2020). Investigating influence of green innovation on sustainability performance: A case on Malaysian hotel industry. *Journal of Cleaner Production*, 258. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120860>
- Aznar, J., Sayeras, J., Galiana, J., & Rocaforte, A. (2016). Sustainability Commitment, New Competitors' Presence, and Hotel Performance: The Hotel Industry in Barcelona. *Sustainability MDPI*, 8(8), 755. <https://doi.org/10.3390/su8080755>
- Bader, E. E. (2005). Sustainable hotel business practices. *Journal of Retail Leisure Property*, 5, 70-77. <https://doi.org/10.1057/palgrave.rlp.5090008>
- Biosphere Tourism. (s.d.). Biosphere Certification – *Committed to sustainable tourism*. Biosphere Certification. <https://www.biospheretourism.com/en/biosphere-certification/83>
- Bohdanowicz, P. (2006). Environmental awareness and initiatives in the Swedish and Polish hotel industries-survey results. *International Journal of Hospital Management*, 25(4), 662-668.
- Bohdanowicz, P., & Martinac, I. (2003). Attitudes towards sustainability in chain hotels – Results of a European survey. In: Proceedings of the CIB International Conference on Smart and Sustainable Built Environment, 1-10. <http://www.greenthehotels.com/eng/BohdanowiczMartinacSASBE2003.pdf>
- Bohdanowicz, P., & Zientara, P. (2008). Corporate social responsibility in hospitality: Issues and implications. *A. Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 8(4), 271-293.
- Borges, A., & Silva, G. (2016). Mário Carlos Beni: contribuição para o estudo do turismo. *Revista de Turismo Contemporâneo*, 4, 41-61. <https://periodicos.ufrn.br/turismocontemporaneo/article/view/6715/6413>

- Borges, C., Ferraz, M., & Borges, A. (2015). Turismo Sustentável e Meios de Hospedagem: Uma Avaliação da Sustentabilidade Hoteleira em Barra Grande, Maraú (BA). *Revista Turismo - Visão e Ação - Eletrônica*, 17(3), 601-629. doi:10.14210/rtva.v17n3.p601-629
- Careto, H., & Lima, S. (2006). Turismo e Desenvolvimento Sustentável 1. Lisboa: Geota - Grupo de Estudos de Ordenamento do Território e Ambiente.
- Carvalho, N. (2007). Da emergência do problema ambiental à emergência do ambiente na sociologia. *Revista Científica sobre Ambiente e Desenvolvimento*, 3(4), 7-17.
- Charmaz, K. (1996). The Search for Meanings - Grounded Theory. *Rethinking Methods in Psychology*, 27-49. http://www.sxf.uevora.pt/wp-content/uploads/2013/03/Charmaz_1996.pdf
- Comissão Europeia. (2022). *Climate Action*. https://climate.ec.europa.eu/climate-change/consequences-climate-change_pt#amea%C3%A7as-para-as-empresas
- Cordeiro, A. (2010). Carta Desportiva do Município de Penacova, 1-267. https://www.uc.pt/fluc/serv_com/pdf_docrochette/CD_Penacova.pdf
- Crotty, M. (2020). The Foundation of Social Research: Meaning and Perspectives in the Research Process. *Routledge*, 1-256. doi:<https://doi.org/10.4324/9781003115700>
- Cunha, D., & Jesus, G. (2020). Turismo Sustentável: Uma breve revisão sistemática. *Anais do Fórum regional de Administração 2020*, 138-156.
- D.R.E. (2017). Decreto-Lei n.º 80/2017, de 30 de junho. *Diário da República n.º 125/2017, Série I*, 3315 - 3338. <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/80-2017-107596685>
- Erdogan, N., & Baris, E. (2007). Environmental Protection Programs and Conservation Practices of Hotels in Ankara, Turkey. *Tourism Management*, 28, 604-614. doi:10.1016/j.tourman.2006.07.003
- ERT Alentejo e Ribatejo. (2018). Manual de sustentabilidade. Guia prático de sustentabilidade do Alojamento Hoteleiro na região do Alentejo e Ribatejo. Modelar um turismo com passado, presente e futuro na Região. *Entidade Regional de Turismo Alentejo e ribatejo*, 1-102.
- European Commission. (2013). The European tourism indicator system. *Toolkit For Sustainable Destinations*. Enterprise and Industry. <https://data.europa.eu/doi/10.2769/47006>
- Ganescu, M. (2012). Corporate social responsibility, a strategy to create and consolidate sustainable. *Theoretical and Applied Economics*, 19(11), 91-106
- Glossing, S., & Peeters, P. M. (2015). Assessing tourism's global environmental impact 1900-2050. *Journal of Sustainable Tourism*, 23(5), 639-659

- Gouveia, C., & Seabra, C. (2022). Impactos da pandemia covid 19 nas viagens: O caso da Região Centro de Portugal. *Revista Portuguesa de Estudos Regionais*, 60, 105-115.
- Grenn Globe. (s.d.). Agenda 21 for the Travel & Tourism Industry Towards Environmentally Sustainable Development. *Progress Rport Nº 1*. <https://www.greenglobe.org/econett/agenda21.html>
- Haro, F., Serafim, J., Cobra, J., Faria, L., Roque, M., Ramos, M., & Costa, R. (2016). *Investigação em Ciências Sociais – Guia Prático do Estudante* (1ª ed.). Lisboa: Pactor.
- Hernández-Perlines, F. (2016). Entrepreneurial orientation in hotel industry: Multi-group analysis of quality certification. *Journal of Business Research*, 69, 4714-4724.
- Instituto Português de Corporate Governance. (2022). A Responsabilidade Social das Empresas (RSE). <https://cgov.pt/base-de-dados/artigos-e-estudos/326-a-responsabilidade-social-das-empresas-rse>
- IPDT. (2022). O Emprego no Setor do Turismo em Portugal. *IPDT.Pt*: <https://www.ipdt.pt/o-emprego-no-setor-do-turismo-em-portugal/>
- Johnson, & Onwuegbuzie. (2004). Mixed methods research: a research paradigm whose time has come. *Education Researcher*, 33(7), 14-26.
- Kastenholz, Lima, & Sousa. (2012). A metodologia qualitativa no estudo da experiência turística em contexto rural: o caso do Projeto ORTE. *GOVCOPP, Tourism Working Paper* (1) /2012.
- Legrand, W., Sloan, P., & Chen, J. (2017). *Sustainability in the Hospitality Industry, Principles of Sustainable Operations* (Third edition published 2017 ed.). Routledge. https://books.google.pt/books?id=qDolDwAAQBAJ&hl=pt-PT&source=gbs_similarbooks
- Li, D., Zheng, M., Cao, C., Chen, X., Ren, S. & Huang, M. . (2017). The impact of legitimacy pressure and corporate profitability on green innovation: evidence from China top 100. *Journal of Cleaner Production*, 141, 41-49. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.08.123>
- Li, D., Zheng, M., Cao, C., Chen, X., Ren, S., & Huang, M. (2017). Sustainability and hotel business: Criteria for holistic, integrated and participative development. *Journal of CleanerProduction*, 142(1), 217-224.
- LiderA. (s.d.). *Apresentação – Sistema voluntário para avaliação da construção sustentável*. <http://www.lidera.info/>
- Lima, S. (2008). *Gestão ambiental no setor hoteleiro*. Lisboa: Geota.

- MAOTE. (2015). Compromisso para o Crescimento Verde.
https://www.crescimentoverde.gov.pt/wp-content/uploads/2014/10/CrescimentoVerde_dig.pdf
- Mensah, I., & Mensah, R. (2013). Internacional tourist's environmental attitude towards hotels in Accra. *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, 8(2), 57-75.
- Molina-Azorín, J., Claver-Cortes, E., Pereira-Moliner, J., & Tarí, J. (2009). Environmental practices and firm performance: an empirical analysis in the Spanish hotel industry. *Journal of Cleaner Production*, 17(5), 516-524.
- Município de Penacova. (2023a). *Município de Penacova. Visitar. Praias fluviais*.
<http://www.cm-penacova.pt/pt/pages/praiasfluviais>
- Município de Penacova. (2023b). *Município de Penacova. Visitar. Livraria do Mondego*.
<http://www.cm-penacova.pt/pt/pages/livrariadomondego>
- Município de Penacova. (2023c). *Município de Penacova. Visitar. Miradouros*.
<http://www.cm-penacova.pt/pt/pages/miradouros>
- Município de Penacova. (2023d). *Município de Penacova. Visitar. Mais Informações. Moinhos e Azenhas*. <http://www.cm-penacova.pt/pt/pages/moinhoseazenhas>
- Município de Penacova. (2023e). *Município de Penacova. Visitar. Mais Informações. Fornos da Cal*. <http://www.cm-penacova.pt/pt/pages/fornoscal>
- Município de Penacova. (2023f). *Município de Penacova. Visitar. Comer e Dormir*.
<http://www.cm-penacova.pt/pt/pages/comeredormir>
- Município de Penacova. (2023g). *atividades ao ar livre*. <http://www.cm-penacova.pt/pt/pages/atividadesarlivre>
- Nações Unidas. (2015). *Centro Regional de Informação para a Europa Ocidental. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável*. <https://unric.org/pt/Objetivos-de-Desenvolvimento-Sustentavel/>
- Nações Unidas. (2023). *Nações Unidas. Centro Regional de Informação para a Europa Ocidental. Agenda 2030*. <https://unric.org/pt/Objetivos-de-Desenvolvimento-Sustentavel/>
- OTSCP. (2022). *O Turismo na Região Centro: A Perspetiva dos Residentes. Inquerito Anual a Residentes, Coimbra*. https://smat.observatorio-tcp.pt/doc/estudos_observatorio/INQU%C3%89RITO%20ANUAL%20-%20A%20PERSPETIVA%20DOS%20RESIDENTES.pdf
- Peters, M., & Zelewski, S. (2013). Competitive Strategies Their Relevance for Sustainable Development in the Food Industry. *Journal of Management and Sustainability*, 3(3), 148–157.

- PGDL. (2021). DL n.º 128/2014, de 29 de Agosto.
https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=3085&tabela=leis&ficha=1&pagina=1&so_miolo=&
- Ponto Verde Serviços. (s.d.). *Carbono Zero. O que é.*
http://www.pontovertedeservicos.pt/#carbono_o_que_e
- Pordata. (2021a). *Pordata Estatísticas sobre Portugal e Europa. População residente segundo os Censos: total e por sexo.*
<https://www.pordata.pt/municipios/populacao+residente+segundo+os+censos+total+e+por+sexo-17>
- Pordata. (2021b). *Pordata. Estatísticas sobre Portugal e Europa.*
<https://www.pordata.pt/Municipios/Densidade+populacional+segundo+os+Censos-591>
- Pordata. (2021c). *Pordata. Estatísticas sobre Portugal e Europa. Censos de Portugal em 2021: Resultados por tema e por concelho.*
<https://www.pordata.pt/censos/resultados/escolaridadeeemprego-penacova-479>
- Pordata. (2021d). *Remuneração base média mensal dos trabalhadores por conta de outrem: total e por setor de atividade económica.*
<https://www.pordata.pt/municipios/remuneracao+base+media+mensal+dos+trabalhadores+por+conta+de+outrem+total+e+por+setor+de+atividade+economica-238>
- Pordata. (2021e). *Estada média nos alojamentos turísticos: total, residentes em Portugal e residentes no estrangeiro.*
<https://www.pordata.pt/municipios/estada+media+nos+alojamentos+turisticos+total++residentes+em+portugal+e+residentes+no+estrangeiro-758>
- Município de Penacova. (2023f). *Município de Penacova. Visitar. Comer e Dormir.*
<http://www.cm-penacova.pt/pt/pages/comeredormir>
- Município de Penacova. (2023g). *atividades ao ar livre.* <http://www.cm-penacova.pt/pt/pages/atividadesarlivre>
- Nações Unidas. (2015). *Centro Regional de Informação para a Europa Ocidental. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.* <https://unric.org/pt/Objetivos-de-Desenvolvimento-Sustentavel/>
- Nações Unidas. (2023). *Nações Unidas. Centro Regional de Informação para a Europa Ocidental. Agenda 2030.* <https://unric.org/pt/Objetivos-de-Desenvolvimento-Sustentavel/>
- OTSCP. (2022). *O Turismo na Região Centro: A Perspetiva dos Residentes. Inquerito Anual a Residentes, Coimbra.* <https://smat.observatorio->

tcp.pt/doc/estudos_observatorio/INQU%C3%89RITO%20ANUAL%20-%20A%20PERSPETIVA%20DOS%20RESIDENTES.pdf

Peters, M., & Zelewski, S. (2013). Competitive Strategies Their Relevance for Sustainable Development in the Food Industry. *Journal of Management and Sustainability*, 3(3), 148–157.

PGDL. (2021). DL n.º 128/2014, de 29 de Agosto.

https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=3085&tabela=leis&ficha=1&pagina=1&so_miolo=&

Ponto Verde Serviços. (s.d.). *Carbono Zero. O que é.*

http://www.pontovertedeservicos.pt/#carbono_o_que_e

Pordata. (2021a). *Pordata Estatísticas sobre Portugal e Europa. População residente segundo os Censos: total e por sexo.*

<https://www.pordata.pt/municipios/populacao+residente+segundo+os+censos+total+e+por+sexo-17>

Pordata. (2021b). *Pordata. Estatísticas sobre Portugal e Europa.*

<https://www.pordata.pt/Municipios/Densidade+populacional+segundo+os+Censos-591>

Pordata. (2021c). *Pordata. Estatísticas sobre Portugal e Europa. Censos de Portugal em 2021: Resultados por tema e por concelho.*

<https://www.pordata.pt/censos/resultados/escolaridadeeemprego-penacova-479>

Pordata. (2021d). *Remuneração base média mensal dos trabalhadores por conta de outrem: total e por setor de atividade económica.*

<https://www.pordata.pt/municipios/remuneracao+base+media+mensal+dos+trabalhadores+por+conta+de+outrem+total+e+por+setor+de+atividade+economica-238>

Pordata. (2021e). *Estada média nos alojamentos turísticos: total, residentes em Portugal e residentes no estrangeiro.*

<https://www.pordata.pt/municipios/estada+media+nos+alojamentos+turisticos+total++residentes+em+portugal+e+residentes+no+estrangeiro-758>

Portal da arquitetura e construção sustentável. (s.d.). *Certificação.*

https://www.csustentavel.com/certificacao/#cert_emp

Preziozi, M., Tourais, P., Acampora, A., Videira, N., & Merli, R. (2019). The role of environmental practices and communication on guest loyalty: Examining EU-Ecolabel in Portuguese hotels. *Journal of Cleaner Production*, 237, 1-13.

Rahman, I., Reynolds, D., & Svaren, S. (s.d.). How “green” are North American hotels? An exploration of low-cost adoption practices. *International Journal of Hospitality Management*. 31(3), 720-727.

- Registo Nacional de Turismo. (2023a). *Registo Nacional Agências de Viagens e Turismo*.
https://rnt.turismodeportugal.pt/RNT/Pesquisa_AVT.aspx?FiltroVisivel=True
- Registo Nacional de Turismo. (2023b). *Turismo de Portugal. Registo Nacional de Alojamento Local*.
https://rnt.turismodeportugal.pt/RNT/Pesquisa_AL.aspx?FiltroVisivel=True
- Registo Nacional de Turismo. (2023c). *Turismo de Portugal. Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos*.
https://rnt.turismodeportugal.pt/RNT/Pesquisa_ET.aspx?FiltroVisivel=True
- Rocha, S. (2018). Análise ao papel da sustentabilidade nos modelos de negócio do turismo : caso da Região do Douro, Univercidade Católica Portuguesa. Repositório da Univercidade Católica Portuguesa
<https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/29428/1/An%c3%a1lise%20ao%20papel%20da%20sustentabilidade%20nos%20modelos%20de%20neg%c3%b3cio%20do%20turismo.pdf>
- Santos , S., Barbosa , P., & Bártole, T. (2009). Turismo Sustentável e a sua importância para o sector em Portugal. *Research* (5), 1-34.
<https://www.sustentare.pt/pdf/Research5-%20Turismo-Sustentavel.pdf>
- Santos, R. A., Méxas, M. P., & Meiriño, M. J. (2017). Sustainability and hotel business: criteria for holistic, integrated and participative development. *Journal of Cleaner Production*, (14), 217-224.
- Santos, S., Limão, A., Barbosa, P., & Cachaço, B. (2008). Sustentabilidade para principiantes. *Research* (1), 3-23.
<https://www.sustentare.pt/pdf/Research1%20-%20Sustentabilidade-Principiantes.pdf>
- Schaltegger, S. (2011). Sustainability as a driver for corporate economic success. *Society and Economy*, 33(1), 15–28. doi:<https://doi.org/10.1556/SocEc.33.2011.1.4>
- Silva, S., & Ferreira, L. (2021). Turismo e desenvolvimento sustentável. Uma avaliação exploratória das praticas hoteleiras no concelho de Bragança, Portugal. *Centro de Estudos de Geografia e Ordenamento do Território. Revista de Geografia e Ordenamento do Território (GOT)*, (21), 235-262.
- Sousa, N., & Eusébio, C. (2013). Análise da gestão ambiental nos Hoteis Portugueses. *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão*, 12(2), 59-74.
- Stylos, N., & Vassiliadis, C. (2015). Differences in Sustainable Management Between Four- and Five-Star Hotels Regarding the Perceptions of Three-Pillar Sustainability. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 24(8), 791-825.
<https://doi.org/10.1080/19368623.2015.955622>

- Torres-Delgado, A., & Palomeque, F. (2012). The growth and spread of the concept of sustainable tourism: The contribution of institutional initiatives to tourism policy. *Tourism Management Perspectives* (4), 1-10.
- TravelBI. (2023). *TravelBI by Turismo de Portugal. Turismo em números*.
<https://travelbi.turismodeportugal.pt/turismo-em-portugal/turismo-em-numeros-2022/>
- Turismo de Portugal. (2017). *Estratégia Turismo 2027. Liderar o Turismo do Futuro*.
- Turismo de Portugal. (2020). Desempenho Ambiental do Alojamento em Portugal | 2019. Boas Práticas nos Estabelecimentos Hoteleiros, Aldeamentos e Apartamentos Turísticos. *TravelBi by Turismo de Portugal*, 1-14.
- Turismo de Portugal & AHRESP (2021). Guia de boas práticas para uma economia circular no alojamento turístico.
- Turismo de Portugal Business (2022). *Carta Europeia do Turismo Sustentável. Turismo de natureza*. <https://business.turismodeportugal.pt/pt/Gerir/reconhecimento-externo/premios-distincoes/Paginas/carta-europeia-turismo-sustentavel.aspx>
- Turismo de Portugal. (6 de maio de 2022). *Visão Geral*.
https://www.turismodeportugal.pt/pt/Turismo_Portugal/visao_geral/Paginas/default.aspx
- Turismo de Portugal. (02 de fevereiro de 2023). *Normas de qualidade*.
<https://business.turismodeportugal.pt/pt/crescer/qualidade/Paginas/normas-de-qualidade.aspx>
- Turismo de Portugal. (fevereiro de 2023a). Desempenho Ambiental de Alojamento em Portugal | 2022. Boas práticas nos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos, 1-13.
- Turismo de Portugal. (s.d.). *Programa Green Key. Qualidade e sustentabilidade*.
<https://business.turismodeportugal.pt/pt/Gerir/reconhecimento-externo/premios-distincoes/Paginas/chave-verde.aspx>
- Turismo de Portugal, I.P. (2021a). Plano Turismo +Sustentável 20-23.
- Turismo de Portugal, ip. (2007). Plano Estratégico Nacional do Turismo. *Para o Desenvolvimento*.
- TÜVRheinland. (2023). *Certificação Eco-Hotel*.
<https://www.tuv.com/portugal/pt/certifica%C3%A7%C3%A3o-eco-hotel.html>
- UNEP, & WTO. (2005). *Making Tourism more Sustainable: A Guide for Policy Makers*.
<https://wedocs.unep.org/20.500.11822/8741>
- UNWTO. (2019). Como o turismo pode contribuir para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). *Turismo e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável*.

<http://antigo.turismo.gov.br/images/pdf/Publica%C3%A7%C3%B5es/2020/Turismo-e-os-Objetivos-de-Desenvolvimento-Sustent%C3%A1vel-Final-WEB.PDF>

UNWTO. (2020). Global Code of Ethics for Tourism. <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism>

Wong, A., Köseoglu, M., & Kim, S. (2021). The intellectual structure of corporate social responsibility research in tourism and hospitality: A citation/co-citation analysis. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 49, 270-284. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.09.015>

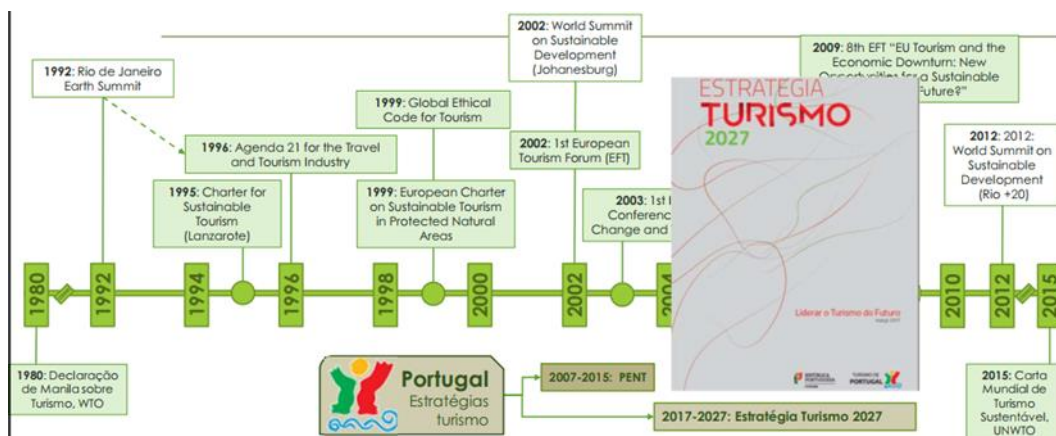
World Travel Awards. (2022). *Europe Winners 2022*. <https://www.worldtravelawards.com/winners/2022/europe>

WTTC & WTO. (1993). Agenda 21 para a Indústria de Viagens e Turismo. *Novos turistas e a procura da sustentabilidade. Um novo segmento do mercado turístico. Resumo executivo*.

Yilmaz, H., & Yilmaz, S. (2016). Corporate Social Responsibility in Hotel Businesses. Otel İşletmelerinde Kurumsal Sosyal Sorumluluk. *Anadolu University. Journal of Social Sciences*, 16(2), 89-100. <https://doi.org/10.18037/ausbd.389189>

ANEXOS

Anexo 1. Principais iniciativas institucionais relativas ao desenvolvimento do turismo sustentável



Fonte: adaptado de Torres-Delgado & Palomeque, 2012.

Anexo 2. Como o turismo pode contribuir para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

1 Erradicar a Pobreza	O turismo está bem posicionado para promover o crescimento económico e gerar empregos, acabando com a pobreza em todas as suas formas e lugares.
2 Erradicar a Fome	O turismo pode promover a produção agrícola e venda de produtos locais nos destinos turísticos, de forma acabar com a fome e alcançar a segurança alimentar.
3 Saúde de Qualidade	A contribuição do turismo para o crescimento económico pode ter efeito na saúde e bem-estar. Gera divisas que podem ser reinvestidas nos serviços e cuidados de saúde.
4 Educação de qualidade	O turismo pode assegurar a educação inclusiva, equitativa, de qualidade e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos.
5 Igualdade de Género	O turismo pode empoderar as mulheres através de empregos e de oportunidades nas grandes empresas turísticas. É dos setores com maior número de mulheres empregadas e empreendedoras, podendo este ODS contribuir para alcançar a igualdade de género
6 Água Potável e Saneamento	O uso eficiente da água no setor de turismo, pode ser a chave para a salvaguarda deste recurso precioso, assegurando desta forma disponibilidade de água e saneamento para todos.
7 Energias Renováveis e Acessíveis	O turismo pode acelerar a mudança para energia renovável acessível a todos , promover investimentos em fontes de energia sustentáveis e assim ajudar a reduzir as emissões de gases de efeito estufa e mitigar as mudanças climáticas.
8 Trabalho Digno e crescimento económico	O setor é uma das forças motrizes do crescimento económico e atualmente fornece 1 em 11 empregos em todo o mundo. A contribuição para a criação de empregos é reconhecida na Meta 8.9. Até 2030, conceber e implementar políticas para promover o turismo sustentável que crie empregos e promova a cultura e os produtos locais.
9 Indústria e Inovação	O setor pode incentivar os governos a melhorar as suas infraestruturas e modernizar as indústrias, tornando-as mais sustentáveis.
10 Reduzir as desigualdades	O turismo pode ser uma ferramenta para o desenvolvimento da comunidade e redução das desigualdades quando envolve a população local e todas as partes interessadas. O turismo é, ainda, um meio efetivo dos países participarem da economia global , devido às exportações resultantes do turismo internacional.
11 Cidades e Comunidades Sustentáveis	Uma cidade que não é boa para os seus cidadãos não é boa para os turistas. O turismo pode contribuir para tornar as cidades inclusivas, seguras e sustentáveis , melhorando as infraestruturas urbanas e promovendo regeneração de áreas degradadas.

12 Produção e Consumo Sustentáveis	O turismo através da adoção de práticas de produção e consumo sustentável desempenha um papel importante para sustentabilidade. É imperativo desenvolver ferramentas para monitorar os impactos do desenvolvimento sustentável que gera empregos, promove a cultura e os produtos locais.
13 Ação Climática	Diminuindo o consumo de energia e alterando para fontes renováveis, o turismo pode ajudar a enfrentar as alterações climáticas.
14 Proteger a Vida Marinha	O desenvolvimento do turismo deve servir como veículo de promoção de uma economia azul. Até 2030, aumentar os benefícios para os países menos desenvolvidos, a partir do uso sustentável dos recursos marinhos.
15 Proteger a Vida Terrestre	Os turistas visitam um destino pelas suas paisagens e biodiversidade. O turismo sustentável pode ter um papel fundamental, não apenas na conservação, mas também no respeito pelos ecossistemas terrestres e pela conservação da flora e fauna nativas, atuando para proteger e recuperar o uso sustentável dos ecossistemas terrestres.
16 Paz Justiça e Instituições Eficazes	O setor pode promover tolerância e compreensão multicultural, estabelecendo as bases para sociedades mais pacíficas, a prevenir a violência e o conflito, consolidar a paz e proporcionar o acesso à justiça para todos.
17 Parcerias de implementação de objetivos	O turismo tem a capacidade de fortalecer as parcerias público-privadas e envolver as várias partes interessadas, de forma a trabalharem em conjunto para alcançar os ODS.

Fonte: Elaboração própria, adaptado de UNWTO, 2019.

Anexo 3. objetivos quantificados para 2030, na dimensão do crescimento, eficiência e sustentabilidade.

Crescimento - aposta em atividades de cariz verde, que contribuam para o aumento do PIB e do emprego assente no binómio economia-ambiente.	OBJ. 1	Aumentar o VAB “verde, de 1500 milhões de euros em 2013, para 3400 milhões de euros em 2030.
	OBJ. 2	Incrementar as exportações “verdes”, de 560 milhões de euros em 2013, para 1280 milhões de euros em 2030.
	OBJ. 3	Criar postos de trabalho “verdes”, 75 500 pessoas ao serviço em 2013, para 151 000 pessoas ao serviço em 2030.
Eficiência – Gestão otimizada dos recursos com objetivo de aumentar a produtividade e maximizar a respetiva utilização (ex. eficiência material, energética, hídrica e reabilitação urbana).	OBJ. 4	Aumentar a produtividade dos materiais de 1,14 €/PIB/kg material consumido em 2013, para 1,72 em 2030.
	OBJ. 5	Aumentar a incorporação de resíduos na economia de e 56% em 2012, para e 86% em 2030.
	OBJ. 6	Privilegiar a reabilitação urbana de 10,3% no conjunto do sector da construção em 2013, para 23% em 2030.
	OBJ.7	Aumentar a eficiência energética. Intensidade energética: de 129 tep/M€’2011 PIB em 2013 para 101 tep/M€ PIB em 2030.
	OBJ.8	Aumentar a eficiência hídrica de 35% de água não faturada colocada na rede em 2012 para 20% em 2030.
	OBJ.9	Aumentar a utilização de transportes públicos de 10 894 milhões de transportados nos serviços públicos em 2013, para 15 296 milhões em 2030.
Sustentabilidade – Dinamizar atividades que permitam a proteção do ambiente, redução de Co2, do aumento da produção de energia renovável, da melhoria da qualidade do ar e da água e valorização da biodiversidade.	OBJ.10	Reduzir as emissões de CO2 de 87,8 Mt CO2 em 2005, para 52,7-61,5 Mt CO2 em 2030.
	OBJ.11	Reforçar o peso das energias renováveis de e um peso de 25,7% no consumo final bruto de energia em 2013, para 40% em 2030.
	OBJ.12	Melhorar o estado das massas de água de 52% das massas de água com qualidade “Boa ou Superior” em 2010, para 100% em 2027.
	OBJ.13	Melhorar a qualidade do ar de 14 dias em média com IQAr “fraco” ou “mau” em 2013, para 2 dias em média em 2030.
	OBJ.14	Valorizar a biodiversidade de 81 espécies e 46 habitats com estado de conservação “favorável”, estabelecido por região biogeográfica, em 2012, para 96 espécies e 53 habitats em 2030

Fonte: Elaboração própria de MAOTE (2015 p.23).

Anexo 4. Iniciativas do Turismo para o Compromisso de Crescimento Verde.

Refª	Iniciativa	Indicadores de Sucesso	Enquadramento e Ponto Focal para o Acompanhamento	Também relevante para
TUR 1	Posicionar Portugal como um destino turístico mundial de referência no cumprimento dos princípios do desenvolvimento sustentável, suportado em características distintivas e inovadoras do país	» Melhoria da posição em rankings diversos ligados a estas temáticas	E: PENT; iniciativa MAOTE PFA: Turismo de Portugal	Água; Energia e clima; biodiversidade e serviços dos ecossistemas; cidades e território; Promoção internacional; Informação e participação
TUR 2	Replicação de processos que, através do reconhecimento da mais-valia de recursos naturais, procurem validação e quadro de referência internacional independente, promovendo a atratividade turística do País (exemplo: replicação de processos de geoturismo, turismo ecológico e científico com potencial de integração na Rede Europeia de Geoparques da UNESCO)	» Aumento do número de Geoparques nacionais integrados na Rede Europeia de Geoparques da UNESCO » Aumento do número de Reservas da Biosfera nacionais integradas na Rede Europeia da UNESCO » Aumento do número de visitantes de: Geoparques, Reservas da Biosfera	E: Iniciativa MAOTE PFA: Turismo de Portugal	Biodiversidade e serviços dos ecossistemas; Cidades e território; Mar; Promoção internacional; Informação e participação
TUR 3	Estruturar e aumentar a oferta de turismo de natureza, melhorando as condições de visitação e a formação dos recursos humanos	» Aumento do número de projetos de turismo de natureza » Aumento do emprego criado pelo turismo de natureza » Aumento do volume de negócios do turismo de natureza	E: PENT PFA: Turismo de Portugal, ICNF	Biodiversidade e serviços dos ecossistemas; Cidades e território; Mar; Promoção internacional; Informação e participação
TUR 4	Desenvolver e implementar marcas de serviços destinadas a distinguir os estabelecimentos de hotelaria e restauração que cumpram critérios de sustentabilidade	» Aumento do número de estabelecimentos distinguidos » Aumento anual do volume de negócios dos estabelecimentos distinguidos	E: PENT; Iniciativa MAOTE; roteiro para a Eco-inovação em Portugal PFA: Turismo de Portugal	Água; Energia e clima; Indústria transformadora e extrativa; Cidades e território; Informação e participação
TUR 5	Melhoria da qualidade ambiental dos empreendimentos turísticos	» Aumento do número de empreendimentos turísticos que na nova	EE: Iniciativa SET PFA: Turismo de Portugal	Água; Resíduos; Energia e clima; Biodiversidade e serviços dos ecossistemas

		portaria de classificação preencham os critérios de sustentabilidade		
TUR 6	Aposta na recuperação dos Monumentos e edifícios classificados e sua integração nos roteiros turísticos	» Aumento do número de monumentos e edifícios classificados recuperados e integrados em roteiros turísticos	E: Iniciativa MAOTE PFA: Turismo de Portugal	Indústria transformadora e extrativa; Cidades e território; Promoção internacional; Informação e participação
TUR 7	Promover a oferta de serviços no âmbito do Turismo Azul, em particular ligados ao mergulho e à observação de espécies	» Aumento do número de turistas/clientes envolvidos » Aumento do número de agentes de animação turística a trabalhar como operadores marítimo-turísticos (através do Regime Nacional de Agentes de Animação Turística - RNAAT)	E: Madeira 2020 – Estratégia Regional de Especialização Inteligente; Estratégia de Investigação e Inovação para a Especialização Inteligente da Região Autónoma dos Açores; Decreto-Lei n.º 9/2006, de 1 de junho PFA: Turismo de Portugal	Mobilidade e transportes; Biodiversidade e serviços dos ecossistemas; Mar; Promoção internacional

Fonte: MAOTE (2015 p.112)

Anexo 5. Guião da entrevista

Sustentabilidade no Alojamento Turístico em Penacova

Instruções de preenchimento:

Asseguramos a confidencialidade da informação e o compromisso de utilizar a informação apenas neste estudo.

Por favor responda apenas com base na sua realidade. Não há respostas certas ou erradas.

Enquanto responsável do alojamento que dirige, foi convidado/a a participar numa entrevista sobre a sustentabilidade no alojamento turístico em Penacova. Este estudo decorre no âmbito de um trabalho de investigação para realização de uma tese de Mestrado em Turismo de Interior – Educação para a sustentabilidade, realizada na Escola Superior de Educação de Coimbra. O estudo tem como principal objetivo analisar as práticas de gestão sustentável e de responsabilidade social dos empreendimentos turísticos do município de Penacova e identificar as principais barreiras/dificuldades à sua implementação. Um pequeno investimento do seu tempo representa uma ajuda preciosa para o sucesso desta investigação.

Autoriza que se proceda à gravação da entrevista com recurso a sistema áudio?

Agradecemos a sua disponibilidade e colaboração!

Data da entrevista:

Entrevistado:

Parte I

1. Idade?

2. Sexo?

3. **Habilitações académicas/área:**

- ☐ Inferior ao 12º ano de escolaridade
☐ 12º ano de escolaridade
☐ Licenciatura
☐ pós-Graduação
☐ Mestrado
☐ Doutoramento

4. **Possui alguma formação em sustentabilidade ambiental?**

5. **Qual a tipologia do alojamento que dirige?**

- ☐ Casa de campo;
☐ Empreendimento de Turismo de Habitação;
☐ Parque de Campismo
☐ Hotel Rural;
☐ Moradia
☐ Apartamento;
☐ Estabelecimento de hospedagem-Hostel
☐ Quarto

6. **Nº de quartos:**

7. **Nº de camas e a capacidade de alojamento?**

8. **O alojamento tem uma política de gestão Sustentável?**

Se sim qual?

9. **A política de gestão do alojamento obedece a critérios definidos por alguma entidade de certificação ambiental?**

10. **O alojamento detém algum certificado(s) ou rótulo(s) de qualidade ambiental?**

11. **O alojamento foi distinguido com algum prémio pelo seu desempenho ambiental?**

12. **O alojamento preocupa-se com a sustentabilidade?** Se respondeu sim, quais são as suas principais preocupações? Ordene por grau de importância as seguintes práticas.

- ☐ Gestão do consumo energético
☐ Gestão do consumo de água
☐ Gestão de Resíduos/ reciclagem
☐ Gestão de Infraestruturas
☐ Responsabilidade Social Empresarial

13 Práticas de gestão de consumo de energia utilizadas no alojamento	Sim	Não	NA
a) Utiliza Lâmpadas de baixo consumo led?			
b) Utiliza sistemas de climatização de intensidade regulável pelo cliente?			
c) Painéis Solares térmicos para aquecimento de água?			
d) Painéis Solares fotovoltaicos para produção de energia?			
e) Sensores automáticos de iluminação?			
f) Ativação de luz de quarto por cartão?			
g) Os equipamentos não necessários são desligados?			
h) Isolamento térmico e acústico das janelas?			
14 Práticas de gestão de consumo de água utilizadas no alojamento	Sim	Não	NA
a) Utiliza Redutores de caudal de água nas torneiras?			
b) Utiliza Torneiras com temporizador?			
c) Utiliza autoclismos de baixo consumo (cargas diferenciadas)?			
d) Faz otimização de cargas das máquinas de louça?			
e) Otimização de cargas das máquinas de roupa?			

f) Programa de reutilização de roupa e toalhas aos hóspedes?			
g) Utiliza água de qualidade inferior para regas ou lavagens?			
15 Práticas de Gestão de Resíduos utilizadas no alojamento	Sim	Não	NA
a) Faz Separação de resíduos para Reciclagem?			
b) Disponibilizam aos hóspedes recipientes para recolha seletiva?			
c) Reencaminham resíduos orgânicos para compostagem?			
d) Disponibilizam nos quartos produtos recarregáveis?			
e) Minimizam a utilização de embalagens na restauração?			
f) Adquirem materiais reciclados?			
16 Práticas de Gestão de Infraestruturas	Sim	Não	NA
a) A construção promove a redução de energia			
b) O edifício tem Isolamento térmico			
c) Compra equipamentos usados e recondicionados			
d) Reutiliza móveis usados e utensílios			
e) Utiliza tintas e materiais de decoração sustentáveis			
f) Reutiliza material têxtil (lençóis) para elaboração de aventais e fardas			
17 Práticas de Responsabilidade Social Empresarial	Sim	Não	NA
a) Utiliza e adquire produtos locais?			
b) Promove produtos locais fora do alojamento?			
c) Parcerias com produtores locais?			
d) Faz doação de excedentes alimentares?			
e) Faz doação de mobiliário e equipamento usado a instituições?			
f) Colabora com associações locais?			
g) Tem Campanhas de formação da equipa?			
h) Atribui prémios aos colaboradores por desempenho produtivo, comportamento ambiental ou responsabilidade social?			
i) Integra trabalhadores com algum tipo de incapacidade?			
j) Promove horários flexíveis de modo a permitir melhor equilíbrio entre trabalho e família?			
k) Promove ações de saúde e segurança no trabalho?			

Parte II

1. Quais são os principais benefícios que tem com a implementação destas práticas?
2. Quais são as principais Barreiras com que se depara para implementar estas práticas?
3. Como se poderia facilitar a implementação destas práticas de gestão ambiental?
4. Que tipo de apoios ou incentivos considera serem necessários para implementar mais práticas de sustentabilidade no seu alojamento?
5. Conhece os guias de boas praticas para a economia circular no alojamento?

Se precisar de alguma informação adicional, ou se lembrar de algo com interesse para esta investigação queira contactar o investigador (Hernâni Nogueira- hnogueira@esec.pt – 962197898)

