



Escola Superior
de Hotelaria
e Turismo do Estoril

Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril
Mestrado em Gestão Hoteleira

“Práticas de sustentabilidade nos *hostels* em Lisboa”

Madalena Rebelo de Andrade

Dezembro de 2021

Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

Mestrado em Gestão Hoteleira

“Práticas de sustentabilidade nos *hostels* em Lisboa”

Dissertação apresentada à Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril para obtenção do grau de Mestre em Gestão Hoteleira.

Orientadores Científicos: Professora Doutora Maria de Lurdes Calisto e Professor Doutor Jorge Umbelino.

Madalena Rebelo de Andrade

Dezembro de 2021

Agradecimentos

Agradeço aos Professores Lurdes Calisto e Jorge Umbelino pela orientação, disponibilidade e partilha de conhecimentos, sem os quais a conclusão da dissertação não teria sido possível.

Agradeço à minha família e amigos por todo o apoio e motivação.

Por fim, o meu obrigada a todos os colaboradores dos *hostels* que contribuíram para a investigação efetuada por meio de questionários.

LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

AL (Alojamento Local)

ASAE (Autoridade de Segurança Alimentar e Económica)

COP (*Conference of the Parties*)

CQNUAC (Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Alterações Climáticas)

ONU (Organização das Nações Unidas)

Índice geral

| | |
|--|------|
| Resumo | viii |
| Abstract..... | ix |
| 1 Introdução | 1 |
| 1.1 Enquadramento do tema e pertinência do estudo..... | 2 |
| 1.2 Objetivos..... | 4 |
| 1.3 Estrutura da dissertação | 4 |
| 2 Revisão Bibliográfica..... | 5 |
| 2.1 <i>Hostels</i> | 5 |
| 2.1.1 Origem dos <i>hostels</i> | 5 |
| 2.1.2 Conceito de <i>hostel</i> na literatura..... | 6 |
| 2.1.3 Conceito jurídico de <i>hostel</i> em Portugal | 8 |
| 2.1.4 Procura dos <i>hostels</i> – Os <i>backpackers</i> | 10 |
| 2.1.5 Procura dos <i>hostels</i> – evolução para um segmento mais alargado | 11 |
| 2.1.6. Procura dos <i>hostels</i> e a sustentabilidade - <i>attitude-behaviour gap</i> | 12 |
| 2.1.7. Oferta de <i>hostels</i> em Portugal..... | 13 |
| 2.2 Sustentabilidade | 16 |
| 2.2.1 Origem do conceito de sustentabilidade..... | 16 |
| 2.2.2 Conceito de sustentabilidade na literatura | 19 |
| 2.2.1 Sustentabilidade ambiental e a prática das empresas turísticas | 21 |
| 2.3 Regulação das práticas de sustentabilidade nos <i>hostels</i> | 22 |
| 3 Metodologia de investigação..... | 25 |
| 3.1 Modelo de investigação | 25 |
| 3.2 Fundamentação das questões | 29 |
| 3.2.1 Secção 1: Informação, Desenvolvimento e Comunicação | 29 |
| 3.2.2 Secção 2: Práticas do <i>hostel</i> | 30 |
| 3.2.3 Secção 3: A escolha dos fornecedores | 31 |

| | | |
|-------|---|----|
| 3.2.4 | Secção 4: Motivação dos clientes | 32 |
| 3.2.5 | Secção 5: Propostas de melhoria..... | 32 |
| 3.2.6 | Secção 6: Caracterização da amostra | 32 |
| 4 | Apresentação, análise e discussão de resultados | 34 |
| 4.1 | Caracterização da amostra | 34 |
| 4.2 | Apresentação e discussão dos resultados..... | 36 |
| 4.2.1 | Informação, desenvolvimento e comunicação..... | 36 |
| 4.2.2 | Práticas do <i>hostel</i> | 40 |
| 4.2.3 | Escolha dos fornecedores | 42 |
| 4.2.4 | Motivação dos clientes | 44 |
| 4.3 | Validação das hipóteses..... | 46 |
| 5 | Conclusão..... | 48 |
| 5.1 | Principais conclusões..... | 48 |
| 5.3 | Limitações do estudo | 50 |
| 5.3 | Sugestões para investigação futura | 50 |
| 6 | Referências..... | 52 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 - Cronograma da evolução do conceito de sustentabilidade. Elaboração própria..... | 19 |
| Figura 2 - Objetivos e metas para a sustentabilidade do Turismo em Portugal. Estratégia Turismo 2027. Fonte: Turismo de Portugal..... | 23 |
| Figura 3 - Etapas do modelo de investigação empírica utilizado. (Quivy & Campenhoudt, 1992) | 25 |

Índice de gráficos

| | |
|--|----|
| Gráfico 1- Evolução do número de hostels em Portugal (2008-2021). Realização própria. Fonte: Registo Nacional do Turismo | 14 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| Gráfico 2 - Caracterização da população em estudo: ano de abertura dos <i>hostels</i> da amostra. | 34 |
| Gráfico 3 - Caracterização da amostra da população em estudo: distribuição relativa ao número de camas dos <i>hostels</i> da amostra..... | 35 |
| Gráfico 4 - Caracterização da amostra da população em estudo: distribuição relativa ao sexo dos gestores dos <i>hostels</i> da amostra | 35 |
| Gráfico 5 - Caracterização da amostra da população em estudo: distribuição relativa à faixa etária dos gestores dos <i>hostels</i> da amostra..... | 36 |
| Gráfico 6 - Respostas às questões nº 1, 2, 3 e 4..... | 37 |
| Gráfico 7 - Respostas às questões nº 7, 8 e 9..... | 40 |
| Gráfico 8 - Respostas às questões nº 10,11,12 e 13. | 41 |
| Gráfico 9 - Respostas às questões nº 16,17 e 18. | 43 |
| Gráfico 10 - Respostas às questões nº 21 e 22..... | 45 |

Índice de quadros

| | |
|---|---|
| Quadro 1 - Tipologias de serviços e alojamento turístico. Elaboração própria. Fonte: Turismo de Portugal..... | 9 |
|---|---|

Índice de tabelas

| | |
|--|----|
| Tabela 1- Distribuição dos <i>hostels</i> por distrito, em Portugal Continental, 2021. Realização própria. Fonte: Registo Nacional do Turismo..... | 14 |
| Tabela 2- capacidade máxima dos <i>hostels</i> em Portugal, por concelho. Dados referentes a 2019. Fonte: Turismo de Portugal | 16 |

Resumo

Atualmente, a sustentabilidade ambiental representa uma preocupação para a sociedade. O desenvolvimento não sustentável considera-se uma ameaça para o meio ambiente.

A presente dissertação tem como objetivo caracterizar a relação existente entre o desenvolvimento sustentável e as atividades operacionais dos *hostels* e identificar se os *hostels* em Lisboa procuram praticar as suas atividades de forma ambientalmente sustentável, assim como as suas dificuldades.

Através de uma revisão de literatura, procurou-se definir o conceito de *hostel*, assim como a sua origem, evolução, oferta e procura. Foi também através da revisão de literatura que se apresentou o conceito de sustentabilidade ambiental, a sua origem e a prática de sustentabilidade nas empresas.

Para além da pesquisa bibliográfica efetuada, utilizou-se, uma abordagem quantitativa, com base num inquérito por questionário dirigido aos *hostels* em Lisboa.

Concluiu-se que, apesar de os *hostels* em Lisboa já terem consciência da importância de praticarem as suas atividades operacionais de forma ambientalmente sustentável, ainda existem oportunidades de melhoria, nomeadamente, no que diz respeito à gestão da preparação dos alimentos. Adicionalmente, foi notada uma falta de informação no que diz respeito à sustentabilidade, demonstrando que os *hostels* deveriam investir na mesma. Por fim, concluiu-se que o fator económico constitui um obstáculo à prática de sustentabilidade dos *hostels*, assim como a falta de adesão dos clientes.

Palavras-chave: *hostels*, sustentabilidade, ambiente, Lisboa.

Abstract

Currently, environmental sustainability represents a concern for society. Unsustainable development is considered a threat to the environment.

This thesis aims to characterize the relationship between sustainable development and the operational activities of hostels. Moreover, this project also intends to identify if Lisbon hostels seek to practice their activities in an environmentally sustainable way, as well as their constraints. Based on a literature review, the concept of hostel was defined, as well as its origin, evolution, supply, and demand. Moreover, it is also through this review that the concept of environmental sustainability, its origin, and the practice of sustainability in companies are presented.

In addition to the research carried out, a quantitative method was developed, based on structured questionnaires addressed to hostels in Lisbon.

Considering the obtained results, it was found that although the hostels in Lisbon are already aware of the importance of practicing their operational activities in an environmentally sustainable way, there are still opportunities for improvement, namely in food preparation management. Additionally, a lack of information regarding the sustainability matters was noticed, thus demonstrating that hostels must invest on this subject. Finally, the results also indicated that the economic factor is an obstacle to the practice of sustainability in hostels, as well as the lack of customer compliance

Key words: hostels, sustainability, environment, Lisbon

1 Introdução

Atualmente, assiste-se na sociedade a uma crescente preocupação com o meio ambiente, nomeadamente com as alterações climáticas, a destruição da camada de ozono, o efeito de estufa e o consumo de fontes de energia não renováveis (Calisto, et al., 2021). A consciencialização de que os problemas ambientais atingiram um grau de tensão tal que representam um desafio à sobrevivência da humanidade tem contribuído para o impulsionamento dos estudos relacionados com o conceito de sustentabilidade.

O conceito de sustentabilidade pode adquirir vários significados, consoante o autor que o define; é um tema discutido globalmente e que tem vindo a ser cada vez mais um alvo de atenção da sociedade. A origem do conceito é ecológica, tendo surgido no quadro da gestão dos recursos naturais; não obstante, o conceito de sustentabilidade evoluiu, adquirindo várias interpretações; a perspetiva alargou-se, para além da ecológica, e o conceito de sustentabilidade inclui agora também dimensões socioculturais e económicas. (Calisto, et al., 2021)

Paralelamente à tendência associada à sustentabilidade, assiste-se a um elevado crescimento da atividade turística, pelo menos até 2019. O progresso nas comunicações, a curiosidade por conhecer outras culturas, a priorização do bem-estar da sociedade com o aumento do tempo livre e as distâncias “diminuídas”, devido à internet e à globalização, são alguns dos fatores que justificam este crescimento (Guimarães Satyro & Pinheiro, 2006). O turismo tornou-se, em alguns países, a principal fonte de rendimentos (Guimarães Satyro & Pinheiro, 2006); esta circunstância fez surgir uma crescente oferta de meios de hospedagem distintos, nomeadamente, uma que está em constante disseminação – os *hostels*.

Como seria de esperar, a sustentabilidade começa a ser uma questão com relevância para o turismo. Apesar de já existirem alguns estudos relacionados com a prática da sustentabilidade no turismo, ainda são escassos aqueles que dizem respeito a um grande setor do turismo: os *hostels*.

Segundo um artigo realizado sobre as estratégias de sustentabilidade ambiental nas empresas da indústria hoteleira, a maioria dos estudos existentes que relacionam a sustentabilidade com os estabelecimentos de hospedagem dizem respeito a cadeias hoteleiras de grande dimensão (Calisto, et al., 2021). Esse artigo tem como objetivo explorar a diferença entre cadeias de hotéis menores e as suas contrapartes de maior dimensão, no que diz respeito

a práticas ambientais sustentáveis, e serviu como base de inspiração para realizar a presente dissertação, que pretende entender as práticas ambientais numa escala ainda menor – a dos *hostels*. Através de uma revisão bibliográfica sobre os temas relevantes e de um estudo por meio de um inquérito por questionário aos colaboradores de *hostels* em Lisboa, a presente dissertação tem como objetivo caracterizar as práticas de sustentabilidade neste tipo de estabelecimentos de hospedagem.

O motivo pelo qual o estudo incide sobre os *hostels* em Lisboa passa pelo facto de ser uma cidade onde existe uma enorme representatividade deste tipo de alojamento. Lisboa é uma cidade que conta com uma grande diversidade de oferta turística, o que ajuda à conquista de diversos segmentos de mercado. Através da variedade de experiências em ambientes multiculturais que oferece, Lisboa tornou-se, assim, num ponto turístico que conta com uma vasta e qualificada oferta de *hostels* (Abrantes & Reis, 2021).

1.1 Enquadramento do tema e pertinência do estudo

A opinião pública tende a associar cada vez mais os problemas ambientais às empresas. Assim, espera-se que as empresas, para além de gerarem lucro, contribuam para a sociedade. Consequentemente, os agentes do turismo têm que começar a medir as consequências ambientais das suas atividades operacionais.

O turismo encara pressões competitivas relativas à redução de preços, mas também uma procura mais sensível no que diz respeito ao desenvolvimento económico e socioambiental responsável (Souza Oliveira & Marques Rossetto, 2014). Existe um desequilíbrio acentuado no uso do capital ecológico; esse desequilíbrio tende, por um lado, a favorecer o sistema económico e, por outro lado, a potenciar os problemas no meio ambiente. Para haver sustentabilidade ambiental é necessário que se estabeleça um limite sobre as possibilidades de crescimento de uma determinada atividade, quando a mesma representa um impacto ambiental negativo (Jacobi, s.d.). Se fosse exequível para todos os negócios, nomeadamente os *hostels*, praticar todas as atividades de uma forma ambientalmente sustentável, o presente estudo não teria pertinência; no entanto, maioritariamente, a prática de atividades ambientalmente sustentáveis não representa para os negócios apenas uma fonte benefícios, mas sim um desafio.

Segundo o ‘Relatório *Brundtland*’ (documento publicado pela Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento), a sociedade revela uma incompatibilidade entre o desenvolvimento sustentável e os padrões de grande consumo, surgindo a necessidade de criar

uma nova relação entre o ser humano e o meio ambiente. Não obstante, este modelo não sugere que é necessária a estagnação do crescimento económico, mas sim a conciliação com as questões ambientais e sociais (Japiassú & Guerra, s.d.); logicamente, esta conciliação aplica-se de forma diferente nos diversos tipos de negócio, nomeadamente nos *hostels*.

Devido ao facto de não se tratar de um bem por muitos considerado como essencial, o turismo está muitas vezes associado ao uso excessivo de recursos naturais (Calisto, et al., 2021). Por outro lado, o turismo é uma das principais atividades económicas em todo o mundo, pelo que, se o mesmo for desenvolvido de forma responsável, pode ser uma força positiva para um crescimento económico ecologicamente sustentável. O turismo tem a capacidade de gerar empregos em áreas diversas, ajudando a sustentar economias e comunidades locais, preservando o meio ambiente e fornecendo infraestruturas (Pérez & Rodriguez del Bosque, 2014). Contudo, da mesma forma que tem um potencial para contribuir positivamente para o meio ambiente e o desenvolvimento sustentável, pode fazer o seu contrário – tornando-se, então, essencial que as empresas turísticas desempenhem a sua atividade de forma consciente e responsável.

É interessante notar que, para além da responsabilidade que implica gerir um negócio de alojamento com o potencial de impactar o meio ambiente, existe também um risco de os impactos sustentáveis negativos influenciarem não apenas indiretamente, por força do meio ambiente como um todo, mas também a própria atividade diretamente – as perspetivas para o futuro do meio ambiente permitem prever dificuldades para os negócios turísticos em destinos poluídos, deteriorados e descaracterizados, afetando os recursos turísticos (paisagens naturais, culturais e históricas) (Souza Oliveira & Marques Rossetto, 2014). Estamos perante uma situação paradoxal: por um lado, o turismo é uma indústria que depende do ambiente natural, por outro, as atividades turísticas têm muitas vezes impacto negativo nos recursos naturais (Calisto, et al., 2021). A complexidade desta reciprocidade de relações torna o presente estudo ainda mais pertinente.

Para os estabelecimentos de hospedagem, aliar a sustentabilidade ambiental, económica e manter a satisfação dos hóspedes é um desafio. Gerir um estabelecimento de hospedagem de forma sustentável reduz o impacto negativo ambiental, mas acarreta outro tipo de dificuldades e obstáculos a ultrapassar. É necessário, recordamos, encontrar um equilíbrio entre a manutenção das atividades económicas e a necessidade de proteger o planeta (Japiassú & Guerra, s.d.).

1.2 Objetivos

A presente dissertação tem como principais objetivos caracterizar a relação existente entre o desenvolvimento sustentável e as atividades operacionais dos *hostels* e identificar se os *hostels* em Lisboa procuram praticar as suas atividades de forma ambientalmente sustentável, assim como as suas dificuldades.

Pretende-se conhecer os hábitos da população em estudo através duma investigação que passa por um inquérito por questionário que foi realizado tendo como base o teste de duas hipóteses que irão ser apresentadas.

Pretende-se, através da análise e discussão dos resultados, identificar oportunidades e lacunas nas práticas de sustentabilidade dos *hostels* em Lisboa.

1.3 Estrutura da dissertação

A dissertação começa por uma análise de literatura sobre os temas pertinentes acerca dos *hostels* (origem dos *hostels*, conceito de *hostel* na literatura, conceito jurídico de *hostel*, procura dos *hostels* e oferta dos *hostels* em Portugal) e da sustentabilidade ambiental (origem do conceito de sustentabilidade, conceito de sustentabilidade na literatura, sustentabilidade nas empresas e sustentabilidade nas empresas do turismo) e, por fim, sobre a regulação das práticas de sustentabilidade nos *hostels*.

Segue-se a metodologia da investigação, onde se apresentam as diferentes etapas do estudo e a amostra utilizada para o mesmo. De seguida são apresentados e discutidos os resultados da investigação. A dissertação termina com a conclusão, a identificação das limitações da investigação, bem como sugestões para futura investigação.

2 Revisão Bibliográfica

2.1 *Hostels*

2.1.1 Origem dos *hostels*

Os *hostels* nasceram num contexto socio-espacial muito específico, o que lhes confere características físicas e serviços singulares (Bahls & Pereira, 2016). A origem dos *hostels* foi na Alemanha. Alguns autores defendem que o início dos *hostels* foi impulsionado por um movimento juvenil que se iniciou em 1898, denominado o *Wandervogel*. O mesmo veio provocar uma mudança de mentalidade, tendo como base as tradições entre artistas e estudantes da Europa Central – o desejo por ser livre, privilegiando o contacto com a natureza, com as raízes culturais populares e o entendimento entre as pessoas (Bahls & Pereira, 2016).

O início da existência dos *hostels* começou, então, no ano de 1909, em Altena (Alemanha), criado por um Professor Alemão, Richard Schirman, que absorveu os ideais *Wandervogels* e, ainda antes da Primeira Guerra Mundial, percebeu a necessidade de um novo tipo de acomodação (Bahls & Pereira, 2016). A sua dedicação era criar programas de convívio com os seus alunos, através de pequenas viagens de estudo – por este motivo, o ambiente dos *hostels* ficou conhecido como suscetível a interação e meio de fazer novas amizades (Guimarães Satyro & Pinheiro, 2006).

Atualmente, é considerado um fenómeno turístico moderno; no entanto, o movimento ideológico inicial (na Alemanha) surgiu em grupos de jovens que partilhavam o gosto pela natureza e acreditavam que a evolução tecnológica da sociedade estava a trazer perigos ao espírito humano. Assim, o objetivo do Professor Richard Schirman passava por uma tentativa de libertação da vida através da organização de passeios e viagens pela natureza, fora da cidade. No ano de 1909, surgiu uma violenta tempestade durante um destes passeios, obrigando o Professor e os seus alunos a abrigarem-se num celeiro de uma quinta que encontraram. Neste momento, o Professor Richard apercebeu-se da necessidade de criar sítios onde jovens viajantes pudessem obter uma estadia segura e barata, por uma ou mais noites. Após publicar a sua ideia, muitas ofertas e donativos foram enviados para várias regiões da Alemanha, para apoiar esta causa (Tavares Volante, 2011).

Inicialmente, o alojamento começou por ser feito em escolas primárias, utilizando duas salas de aulas (uma para raparigas e uma para rapazes). De seguida, em 1912, a ideia evoluiu e passaram-se a utilizar escolas temporariamente vazias; nesse momento, defendeu-se a criação

de um sistema de alojamentos permanentemente aberto a grupos de viajantes, aproveitando edifícios vazios que não estavam a servir qualquer fim. No mesmo ano, foi finalmente inaugurado o primeiro *hostel* no Castelo de Altena (Alemanha) (Tavares Volante, 2011). O Castelo de Altena esteve abandonado entre 1609 até ter sido ocupado para a criação do *hostel*, três anos depois de ter sido restaurado (em 1909) (Bahls & Pereira, 2016).

A partir da criação do primeiro *hostel* na Alemanha, começaram a aparecer outros em diversos países e continentes, surgindo a primeira grande cadeia denominada de *Hostelling International* –A mesma surge de uma filosofia de viagem que visa combinar a descoberta de culturas e pessoas com o turismo económico e acessível a todas as idades (Decorato de Oliveira & Silva Falcão, 2014).

No final da década de 1920 já havia *hostels* em toda a Europa. Apesar de a expansão deste tipo de estabelecimentos ter estagnado durante a Segunda Guerra Mundial, mas após o final da mesma retomou o seu crescimento para todos os países. Começaram a aparecer os primeiros *hostels* na América do Sul, começando pela Argentina, no ano de 1956, seguindo-se o Uruguai (1958) e o Brasil (1961) (Guimarães Satyro & Pinheiro, 2006).

Atualmente, a *Hostelling International* é a maior rede de *hostels* do mundo, estando presente em todos os continentes. No entanto, com a evolução do turismo, muitos *hostels* independentes têm sido criados para responder às novas procuras, prestando serviços diferenciados e muitas vezes com preços inferiores aos *hostels* de rede (Guimarães Satyro & Pinheiro, 2006).

Em Portugal, a origem dos *hostels* remonta ao ano de 2005. Surgiu com um *hostel* em Lisboa, o «*O Lisbon Lounge Rouve*». Após cinco anos, este *hostel* era já uma referência deste tipo de alojamento e foi classificado como o terceiro melhor *hostel* do mundo (ranking HostelWorld.com). Desde então, este segmento continuou a crescer (Tavares Volante, 2011).

2.1.2 Conceito de *hostel* na literatura

O conceito de *hostel* diverge consoante o autor. No entanto, a base da definição tende a ser a mesma – um local de hospedagem com preço reduzido, que possui quartos com capacidade para vários hóspedes que não procuram alojamento de luxo, nem a privacidade que é comum a outros tipos de alojamento (como um hotel) (Tavares Volante, 2011). Os *hostels* tendem a oferecer aos hóspedes um lugar cómodo para dormir a um preço mais reduzido,

comparativamente aos demais serviços de alojamento. Servem tipicamente hóspedes que estão de passagem. Por norma, existe um número limite de noites ao qual os clientes estão autorizados a ficar (Guimarães Satyro & Pinheiro, 2006)

Em relação ao número de quartos, estes estabelecimentos disponibilizam uma grande variedade de dormitórios, que podem ter desde uma a mais de vinte camas, podem ser pequenos ou grandes, mistos ou não (Guimarães Satyro & Pinheiro, 2006). Apesar das particularidades que divergem de país para país, existem alguns fatores comuns à maioria dos *hostels*: dormitórios com decorações minimalistas, salas de refeição e outras “*facilities*” partilhadas e preços relativamente baixos (Glebova, et al., 2020). Pode considerar-se que a indústria dos *hostels* se caracteriza por apresentar quartos com várias camas ou beliches. Tanto os quartos, como as casas de banho, lavandaria e cozinha são maioritariamente partilhados (Tavares & Fraiz Brea, 2016).

Algo que parece comum a todos os autores diz respeito ao ambiente que se vive num estabelecimento de alojamento como o *hostel*. O ambiente dos *hostels* caracteriza-se por uma atmosfera alegre e jovem, onde se vive um clima comunitário e de convivência em todas as divisões (Guimarães Satyro & Pinheiro, 2006). Comparativamente aos demais estabelecimentos de hospedagem, apresenta um espírito mais aventureiro e informal. Proporciona aos hóspedes um sentimento de acolhimento e hospitalidade, uma relação de proximidade (Tavares & Fraiz Brea, 2016).

Há autores que defendem mesmo que a característica mais importante dos *hostels* é o encontro dos seus hóspedes nas áreas comuns e que o ambiente proporcionado é o que os diferencia das outras ofertas de alojamento (Decorato de Oliveira & Silva Falcão, 2014). O conceito de *hostel* pressupõe a oferta de um ambiente que, para além de alojamento, proporciona o surgimento de novas amizades e partilha de mundos e experiências em pouco tempo (Guimarães Satyro & Pinheiro, 2006).

No que diz respeito aos serviços, os mesmos variam bastante de estabelecimento para estabelecimento, podendo oferecer muitos, poucos ou nenhuns. A maioria disponibiliza máquinas de lavar a roupa, telefone, biblioteca e *WiFi*. O *hostel* possui também, muitas vezes, salas de convívio com televisão (Guimarães Satyro & Pinheiro, 2006). Os preços baixos dos *hostels* não significam baixa qualidade dos serviços, mas sim a dispensa dos serviços pouco utilizados pelo público-alvo (Decorato de Oliveira & Silva Falcão, 2014).

2.1.3 Conceito jurídico de *hostel* em Portugal

Até 2008, com o aparecimento de uma nova legislação, não existia nenhum enquadramento legal para os *hostels* em Portugal; no entanto, dada a evolução que os mesmos apresentaram, o novo regime legal lançado a 7 de março de 2008 contempla este tipo de alojamento e passa a inseri-lo na categoria de Alojamento Local (AL), para os quais existe uma legislação específica. Segue-se o enquadramento deste tipo de alojamentos, por forma a compreender o contexto em que se encontram.

Em Portugal, distinguem-se dois tipos de empreendimentos: os empreendimentos turísticos e os empreendimentos que não são considerados turísticos. Nos primeiros, estão incluídos os estabelecimentos hoteleiros, os aldeamentos turísticos, os apartamentos turísticos, os conjuntos turísticos (*resorts*), os empreendimentos de turismo de habitação, os empreendimentos de turismo no espaço rural e, por fim, os parques de campismo e de caravanismo. Em relação aos empreendimentos que não são considerados turísticos, a Lei distingue, por um lado, os empreendimentos que embora destinados a proporcionar alojamento não têm fins lucrativos ou se destinam a propósitos solidários, e, por outro lado, os Estabelecimentos de Alojamento Local (AL) (empreendimentos que, embora destinados a proporcionar alojamento temporário com fins lucrativos, não reúnem requisitos necessários para serem considerados empreendimentos turísticos). Os AL englobam quatro tipos de alojamentos: moradia, apartamento, quartos, e estabelecimentos de hospedagem.

Como apresentado no quadro 1, os *hostels* enquadram-se na categoria de estabelecimento de hospedagem, ou seja, são um tipo de AL. O *hostel* é o único tipo de AL para o qual não se estabelece a capacidade máxima de 9 quartos e 30 utentes, não possuindo limite de capacidade.

O estabelecimento de hospedagem é um tipo de AL regulado por regime próprio. As unidades de alojamento do mesmo são quartos, que se encontram numa fração autónoma de edifício, num prédio urbano ou numa parte do mesmo, desde que seja possível a utilização independente. Considera-se que um estabelecimento de hospedagem é um *hostel* quando a unidade de alojamento predominante é o dormitório, considerando que o dormitório é predominante quando o número de utentes em dormitório seja superior ao número de utentes em quarto (Turismo de Portugal, s.d.).

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
| EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS | Estabelecimentos hoteleiros (Hotéis, hotéis-apartamento, pousadas) | |
| | Aldeamentos turísticos | |
| | Apartamentos turísticos | |
| | Conjuntos turísticos (resorts) | |
| | Empreendimentos de turismo de habitação | |
| | Empreendimentos de turismo no espaço rural | |
| | Parques de campismo e de caravanismo | |
| EMPREENDIMENTOS QUE NÃO SÃO CONSIDERADOS TURÍSTICOS | Empreendimentos que embora destinados a proporcionar alojamento não têm fins lucrativos ou se destinam a propósitos solidários | |
| | Empreendimentos que, embora destinados a proporcionar alojamento temporário com fins lucrativos, não reúnem requisitos necessários para serem considerados empreendimentos turísticos - Estabelecimentos de Alojamento Local | Moradia |
| | | Apartamento |
| | | Estabelecimento de hospedagem |
| | | Quartos |

Quadro 1 - Tipologias de serviços e alojamento turístico. Elaboração própria. Fonte: Turismo de Portugal

O turismo é o fenómeno social, cultural e económico relacionado com a movimentação de pessoas para fora do seu local de residência habitual e as atividades associadas ao turismo representam as ações e comportamentos de uma pessoa em preparação para, e durante a viagem, na qualidade de consumidor (UNWTO, 2021). Então, apesar de os *hostels* se enquadrarem, segundo o turismo de Portugal, nos empreendimentos não-turísticos, devido ao serviço de hospedagem oferecido, considerando que recorrer a este tipo de alojamento constitui uma atividade dos consumidores enquanto turistas a dormir fora do seu local habitual de habitação, então, os *hostels* estão relacionados com a atividade turística.

A figura de AL surgiu com o propósito de criar uma categoria de prestação de serviços temporários de alojamento que não reunissem as condições legalmente exigidas para serem considerados empreendimentos turísticos, pelo decreto-lei n.º 39/2008. (Diário da República eletrónico, 2008). Este tem vindo a sofrer várias alterações ao longo dos anos. Atualmente, consideram-se estabelecimentos de AL, aqueles que prestam serviços de alojamento temporário a turistas em troca de remuneração. No entanto, se um estabelecimento reunir os requisitos para ser considerado empreendimento turístico, o mesmo continua a não poder ser considerado Alojamento Local.

Por outro lado, um estabelecimento de hospedagem só pode utilizar a denominação “*hostel*” se os quartos forem predominantemente dormitórios – desde que os dormitórios tenham um número mínimo de quatro camas (poderá ser inferior apenas se as mesmas forem

beliches). Os restantes requisitos dos *hostels* são aprovados por portaria do membro do Governo responsável pela área do turismo (Turismo de Portugal, 2021). Para além dos requisitos gerais, os *hostels* devem, ainda, segundo a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), cumprir com o seguinte (Autoridade da Segurança Alimentar e Económica (ASAE), 2016):

- Possuir ventilação e iluminação direta do exterior (janelas);
- Possuir compartimentos individuais por cada cama, com sistema de fecho (cacifo por exemplo); A ASAE acrescenta também a obrigatoriedade de um tamanho mínimo de 55cmx40cmx20cm;
- Possuir espaços sociais comuns. É obrigatório o *hostel* ter áreas de acolhimento ou receção e de estar/lazer (podendo coexistir no mesmo espaço). Apesar de não ser obrigatório, podem também existir espaços sociais de utilização partilhada, exclusivamente entre os utentes e os seus convidados. Se o *hostel* possuir cozinha ou área de refeições, deverá garantir que existe um lugar sentado por cada dez utentes (Turismo de Portugal, 2021)
- As instalações sanitárias podem ser comuns a vários quartos e dormitórios, mistas ou separadas por género; no entanto, no que diz respeito às instalações mistas, os chuveiros devem configurar espaços autónomos separados por portas com fecho interior.

Para exercerem a sua atividade, os *hostels* são obrigados a proceder a uma comunicação prévia. Esta comunicação deverá ser realizada através do Balcão Único Eletrónico e ser dirigida ao Presidente da Câmara Municipal onde o estabelecimento está inserido, para que seja concedido um título válido de abertura ao público (Autoridade da Segurança Alimentar e Económica (ASAE), 2016). É atribuído, assim, um número de registo.

Em relação aos serviços oferecidos, assim como enunciam as diversas leituras apresentadas, segundo a ASAE, é permitido ao *hostel* ter estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços, desde que a autorização de utilização o permita.

2.1.4 Procura dos *hostels* – Os *backpackers*

O turismo da juventude constitui o público-alvo maioritário dos *hostels*, e tem-se tornado num segmento cada vez mais significativo da indústria (Bahls & Pereira, 2016). Apesar de a procura pelos *hostels* demonstrar uma tendência para abranger cada vez mais segmentos de

mercado, continua a existir uma predominância do referido segmento na procura destes alojamentos.

Sendo os *hostels* um segmento da indústria *low cost*, a procura pelos mesmos está associada ao turista jovem – que, tendencialmente, apresenta baixos orçamentos de viagem. Estes turistas destacam-se pela sua flexibilidade e independência, e procuram confraternizar com pessoas da mesma faixa etária (Tavares & Fraiz Brea, 2016). São viajantes que, literal ou metaforicamente, se deslocam com a mochila às costas, os denominados *backpackers*. Por poucas palavras, *backpackers* são considerados os (jovens) turistas que viajam de maneira flexível e independente e com poucos recursos económicos (Tavares Volante, 2011). De facto, os mesmos estão inseridos num grupo de consumidores que se move por critérios como: preferência por alojamentos mais baratos, vontade de conhecer outros *backpackers*, disponibilidade para viagens de longa duração e preferência por atividades informais (Tavares Volante, 2011).

Segundo Kerry (2013), os *backpackers* podem ser vistos como um grupo homogéneo, defendendo que o tipo de viagem que fazem é uma experiência que é apenas atrativa e acessível para um grupo muito restrito: são geralmente provenientes de famílias de classe média (alta) da Europa Ocidental, América do Norte ou Austrália e possuem escolaridade ao nível superior. O mesmo autor defende que os *backpackers* podem recriar as suas próprias normas e culturas dentro dos *hostels*. É certo que é possível identificar uma grande variedade de diferenças individuais entre os *backpackers*; no entanto, a identidade de um *backpacker* gira em torno de certas características que se revelam importantes para caracterizar este tipo de viajantes: jovens com disposição divertida e vontade de sair da ‘zona de conforto’, partilhando experiências e conhecendo novas culturas (Kerry, 2013). Geralmente, os *backpackers* enquadram pessoas dos 18 aos 35 anos. São pessoas que gostam de viajar sozinhas ou em grupos reduzidos, pois procuram os seus próprios interesses, que vão desde atividades culturais à vida noturna. (Guimarães Satyro & Pinheiro, 2006). A maioria deste segmento caracteriza-se por serem visitantes com habilidades pessoais, sociais e culturais que buscam experiências enriquecedoras (Bahls & Pereira, 2016).

2.1.5 Procura dos *hostels* – evolução para um segmento mais alargado

Apesar de a maioria dos autores referir como principal procura dos *hostels* os denominados *backpackers*, não é certo definir que a procura dos *hostels* é exclusiva deste

segmento de mercado. Os segmentos que procuram os *hostels* têm evoluído. Diversos autores começam a defender que o que inicialmente se definia por uma procura associada exclusivamente ao fenómeno dos turistas *backpackers* é atualmente compreendido por pessoas de diferentes idades e classes socioeconómicas. Os mesmos autores defendem que procurar um alojamento *low cost* não é condição suficiente para que se recorra a um *hostel*, é também necessário ter uma mente aberta (Tavares Volante, 2011). Quem procura os *hostels* são pessoas com uma mente aberta e espírito aventureiro, que procuram descobrir novas culturas e viajar pelo mundo (Guimarães Satyro & Pinheiro, 2006).

Assim, atualmente, os clientes dos *hostels* não estão associados apenas a um movimento jovem; consideram-se pessoas de todas as idades que estejam à procura de um alojamento *low cost* e alternativo (Tavares Volante, 2011). Os *hostels* estão, cada vez mais encorajados a ajustar o seu serviço a outros *targets* (Glebova, et al., 2020): adultos entre 30 e 40 anos que procuram *hostels* devido a restrições económicas; viajantes que estão de passagem em negócios e as empresas escolhem os *hostels* como meio de hospedagem; grupos organizados que se diferenciam dos turistas típicos de lazer como equipas desportivas e adolescentes que venham em grandes grupos para eventos. Tem-se também verificado uma diversificação da procura no que diz respeito ao mercado geográfico: há cada vez mais turistas não-estrangeiros a ficarem hospedados em *hostels* (Glebova, et al., 2020).

2.1.6. Procura dos *hostels* e a sustentabilidade - *attitude-behaviour gap*

Por forma a melhor entender as características da procura e as suas motivações ecológicas, torna-se relevante evidenciar o conceito de *attitude-behaviour gap* (Juvan & Dolnicar, 2014). Aparentemente, a consciência ecológica dos consumidores e o seu interesse por produtos verdes tem vindo a aumentar – mas será que este facto se reflete no comportamento de compra?

Por atualmente se assistir a um crescente número de consumidores mais informados, as causas ambientais podem influenciar as decisões de compra, podendo, assim, considerar-se a causa verde como um ativo de *marketing* para os estabelecimentos de hospedagem (Calisto, et al., 2021). No entanto, poderá existir um *gap* entre a atitude e o comportamento dos consumidores, no que diz respeito à consciência ecológica – uma incoerência entre aquilo em que os consumidores dizem acreditar e as suas ações. (Vaccari, et al., 2016). Estudos que investigaram o comportamento ambientalmente sustentável dos turistas indicam que as suas

atitudes verdes e sustentáveis, não influenciam as suas viagens turísticas de forma significativa. Apesar de muitas vezes os viajantes se preocuparem com o meio ambiente e não desejarem prejudicá-lo, quando vão de férias tomam ações impactantes para o mesmo. Teorias indicam que os mesmos não se consideram ‘causa do problema’. (Juvan & Dolnicar, 2014)

A existência deste *gap* (esta lacuna entre a atitude e o comportamento) é um fator que dificulta aos *hostels* o entendimento dos comportamentos da sua procura, considerando que observar que os seus clientes são consumidores preocupados e que privilegiam a sustentabilidade ambiental não significa que os mesmos estejam dispostos a pagar por este serviço ou a abdicar de conforto em prol da sustentabilidade.

2.1.7. Oferta de *hostels* em Portugal

Uma vez enunciados os conceitos relevantes relacionados com os *hostels*, nesta secção analisa-se a oferta de *hostels* em Portugal.

Como foi referido anteriormente, os *hostels* em Portugal surgiram no ano de 2005, e, desde então, sofreram um crescimento significativo (Tavares Volante, 2011). Seria interessante avaliar a evolução dos *hostels* desde que os mesmos surgiram, pois, certamente, a evolução iria mostrar qual a tendência de crescimento; no entanto, a disponibilização destes dados é limitada.

Segundo o Registo Nacional de Turismo, existem atualmente 780 *hostels* em Portugal. Segundo os dados apresentados na tabela 1, Lisboa é o distrito com mais *hostels* em Portugal - onde se localizam 302 *hostels*, representando cerca de 39% da oferta em Portugal continental. De seguida, vem o distrito de Faro, onde se encontram cerca de 16% dos *hostels*. O distrito do Porto é o terceiro com maior número de *hostels* - tem 91 *hostels* e representa mais de 11,5% do número total de *hostels* em Portugal. Seguidamente surgem, pela mesma ordem, os distritos de Setúbal, Aveiro, Coimbra, Braga e Santarém, em que cada um possui um número de *hostels* superior a 15 e inferior a 45 (cada um não possui mais que 6% dos *hostels* em Portugal, nem menos que 2%). Termina-se com os distritos com menos *hostels* de Portugal: Beja, Viana do Castelo, Évora, Viseu, Guarda, Portalegre, Vila Real, Castelo Branco e, por fim, Bragança, com apenas 3 *hostels* (0,38%).

| Distrito | Nº de <i>hostels</i> | % <i>hostels</i> em Portugal |
|------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| Lisboa | 302 | 38,72% |
| Faro | 122 | 15,64% |
| Porto | 91 | 11,67% |
| Leiria | 43 | 5,51% |
| Setúbal | 43 | 5,51% |
| Aveiro | 34 | 4,36% |
| Coimbra | 30 | 3,85% |
| Braga | 19 | 2,44% |
| Santarém | 17 | 2,18% |
| Beja | 15 | 1,92% |
| Viana do Castelo | 15 | 1,92% |
| Évora | 14 | 1,79% |
| Viseu | 9 | 1,15% |
| Guarda | 7 | 0,90% |
| Portalegre | 6 | 0,77% |
| Vila Real | 6 | 0,77% |
| Castelo Branco | 4 | 0,51% |
| Bragança | 3 | 0,38% |
| Total Geral | 780 | 100,0% |

*Tabela 1- Distribuição dos *hostels* por distrito, em Portugal Continental, 2021. Realização própria. Fonte: Registo Nacional do Turismo*

No que diz respeito ao ano de abertura dos estabelecimentos que se encontram em atividade em 2021, é interessante observar o gráfico 1 abaixo.



*Gráfico 1- Evolução do número de *hostels* em Portugal (2008-2021). Realização própria. Fonte: Registo Nacional do Turismo*

O gráfico representa os *hostels* que estavam registados como ativos no Registo Nacional de Turismo até outubro de 2021. A linha azul representa o número total de *hostels* que abriu

em cada ano e que continuam ativos. A linha cor-de-laranja representa o acumulativo da azul (nº total de *hostels* que se encontrava ativo em cada ano, e ainda está ativo).

Verifica-se que em 2018, foi registada no RNT a abertura de 154 *hostels* em Portugal (representando o pico do número de *hostels* que nasceram num ano e continuam ativos), o que estará certamente associado ao crescimento da procura turística que se vinha registando nos anos anteriores. Até então, o número de abertura de *hostels* registadas no RNT cresceu sempre, com exceção do ano de 2016, que apresentou uma ligeira descida relativamente ao crescimento de 2015, com a abertura de apenas 88 *hostels* (menos 6 que no ano anterior).

A partir de 2019 o número de novos *hostels* registados começou a diminuir. É inegável que os baixos valores apresentados em 2020 e 2021, em que só surgiram 54 e 31 novos *hostels*, respetivamente, se devem à pandemia que estamos a viver atualmente, que restringe a atividade turística, e levou ao cancelamento/adiamento de novos investimentos no setor. No crer da autora desta dissertação, o valor apresentado em 2019 (98 novos *hostels*), que é inferior ao de 2018, deve-se também à pandemia, pois ainda que essa não fosse sentida em 2019 é bastante provável que muitos *hostels* abertos nesse ano tenham ido rapidamente à falência, considerando que se encontravam no início da sua atividade, pelo que já não surgem nesta coleta de dados de 2021.

Não considerando o contexto de pandemia, que não é relevante para o tema em estudo, que diz respeito ao aumento da importância deste tipo de alojamento e às suas práticas de sustentabilidade, o gráfico demonstra uma notável tendência de crescimento neste setor, em Portugal.

Observemos, agora, os dados relativos à capacidade, apresentando-se de seguida a tabela 2, que revela a capacidade máxima dos *hostels* em Portugal, por concelho (dados referentes a 2019). A capacidade máxima diz respeito ao maior número de hóspedes que um *hostel* pode alojar, por noite.

Segundo a tabela 2 apresentada, o concelho de Lisboa é o que apresenta uma maior capacidade máxima, podendo alojar, em *hostels*, 5389 hóspedes por noite. Segue-se o concelho do Porto, que revela uma capacidade de alojamento de 2404 hóspedes por noite.

| Concelho | Capacidade máxima |
|---------------------------------|--------------------------|
| Lisboa | 5389 |
| Porto | 2404 |
| Outros concelhos no Centro | 1598 |
| Outros concelhos no Norte | 1114 |
| Faro | 668 |
| Mafra | 527 |
| Cascais | 526 |
| Lagos | 582 |
| Outros concelhos no Algarve | 402 |
| Outros concelhos na Madeira | 340 |
| Almada | 223 |
| Outros concelhos na A.M. Lisboa | 338 |
| Portimão | 312 |
| Coimbra | 219 |
| Loulé | 249 |
| Matosinhos | 322 |
| Ponta Delgada | 270 |
| Sintra | 230 |
| Aveiro | 189 |
| Aljezur | 204 |
| Peniche | 345 |
| Outros concelhos nos Açores | 214 |
| Total Geral | 16665 |

*Tabela 2- capacidade máxima dos hostels em Portugal, por concelho. Dados referentes a 2019.
Fonte: Turismo de Portugal*

Através dos dados disponibilizados, não é possível identificar os concelhos com menor capacidade, considerando que os mesmos se encontram englobados dentro das categorias “Outros concelhos (...)”. Aliás, em termos gerais, a informação disponibilizada pelo Turismo de Portugal acerca dos *hostels* pode considerar-se como ainda bastante limitada.

2.2 Sustentabilidade

2.2.1 Origem do conceito de sustentabilidade

Apesar de o significado do conceito de sustentabilidade ser relevante desde o início da nossa existência, apenas no século XX começou a ser dada ao mesmo a devida relevância, quando a humanidade começou a sentir alguns impactos da falta de sustentabilidade ambiental. Nessa altura, o conceito começou a ser desenvolvido e estudado por várias entidades, e essa tendência, paralelamente ao agravamento dos próprios problemas derivados da falta de sustentabilidade, continua até ao dia de hoje. É relevante entender em que momento da História se deu início à evolução do conceito e alguns acontecimentos que constituíram marcos para o desenvolvimento do mesmo.

Pode-se considerar que o início da evolução global do conceito de desenvolvimento sustentável surgiu da Conferência de Estocolmo (ou a Conferência das Nações Unidas para o Meio Ambiente Humano), na Suécia, em 1972, momento em que se deu conta da necessidade de aprender a cuidar do nosso planeta (Mikhailova, 2004). Foi o primeiro evento organizado pela Organização das Nações Unidas (ONU) para discutir globalmente questões ambientais, considerado um momento decisivo para o aparecimento de políticas de cariz ambiental. O mesmo impulsionou o direcionamento da atenção das nações para as questões ambientais (Calmon de Passos, 2009). A conferência contou com a presença de instituições governamentais e não governamentais de 113 países. Foi a primeira vez que o meio ambiente foi inserido na Agenda Internacional como um tópico relevante a ser debatido. Da conferência resultou a Declaração sobre o Meio Ambiente Humano e um Plano de Ação que invocava os países, as Nações Unidas e outras organizações internacionais a contribuírem na busca por soluções para os problemas ambientais (Costa Brandão, et al., 2015).

Outro momento impactante para a sustentabilidade, aconteceu em 1987, ano em que foi publicado pela Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento, coordenado pela primeira-ministra da Noruega, Gro Harlem Brundtland, um documento denominado o Relatório de Brundtland (ou relatório Nosso Futuro Comum). O mesmo defende que para haver desenvolvimento sustentável é necessário que a satisfação das necessidades presentes não comprometa a capacidade das gerações futuras de suprir as suas próprias necessidades, constatando que a maioria da população vive além dos recursos ecológicos de que dispõe (Decorato de Oliveira & Silva Falcão, 2014). O Relatório de Brundtland levantou a questão da superação da pobreza como sendo um fator relevante para a sustentabilidade; no mesmo consta que existe uma necessidade de aliar a melhoria da qualidade de vida das sociedades mais pobres com a noção de sustentabilidade ecológica (Costa Brandão, et al., 2015).

Cinco anos após a publicação do relatório de Brundtland, em 1992, ocorreu na cidade do Rio de Janeiro, Brasil, a primeira Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento (também conhecida como Rio-92), onde se deu o primeiro passo para o entendimento entre as nações, através de medidas que visavam “reconciliar as atividades económicas com a necessidade de proteger o planeta e assegurar um futuro sustentável para todos os povos”. (Jacobi, s.d., p. 178). Esta conferência juntou delegações de 172 países e contou com 108 Chefes de Estado/Governo. Na época, ficou marcado como sendo a maior congregação de líderes internacionais em torno de uma mesa (Machado, 2005).

Dez anos depois, em 2002, foi realizada, também sobre a coordenação da ONU, em Joanesburgo (África do Sul), a cimeira Mundial sobre o Desenvolvimento Sustentável, também conhecida como Rio+10. Um dos principais objetivos desta conferência foi colocar em prática os compromissos acordados no Rio-92; da mesma, surgiu a “Declaração de Joanesburgo sobre Desenvolvimento Sustentável” (Mikhailova, 2004). Nesse momento, foi defendido que, para haver desenvolvimento sustentável, seria necessário impor esforços em três áreas: crescimento e equidade económica, desenvolvimento social e conservação de recursos naturais e do meio ambiente. No que diz respeito à última área - conservação de recursos naturais e do meio ambiente - considerou-se que por forma a garantir os recursos naturais para as gerações futuras é necessário desenvolver soluções, economicamente viáveis, que reduzam o consumo de recursos, detenham a poluição e conservem os habitats naturais (Sequinel, 2002).

Contaram-se mais dez anos até à realização de outro evento relevante para o desenvolvimento da sustentabilidade: o Rio+20, no ano de 2012. Este evento realizou-se, mais uma vez, no Rio de Janeiro, Brasil. Nesse momento, pretendeu-se, acima de tudo, rever as medidas acordadas na Rio-92, considerando que desde então (entre 1992 e 2012) o mundo tinha sofrido drásticas alterações (Costa Brandão, et al., 2015): a população mundial aumentou cerca de 30%; a economia global cresceu em 75%; o avanço da extração de recursos naturais cresceu em 41%; as emissões de carbono aumentaram 36%; e, a temperatura da Terra subiu 0,4 graus. As alterações que ocorreram no planeta Terra, apenas no espaço de 20 anos, demonstram a necessidade de o tema da sustentabilidade continuar a ser desenvolvido.

Atualmente, destaca-se o evento anual COP (*Conference of the Parties*), que constitui uma conferência realizada entre os países membros da CQNUAC (Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Alterações Climáticas), que se iniciou na Alemanha, em Berlim, em 1995. Os objetivos desta cimeira dependem da situação em que se encontra o clima em cada ano. O pretendido é que seja assinado um acordo entre os 200 países presentes que tenha como princípios salvar o planeta (com a enorme dificuldade acrescida de que cada país precisa de considerar como as decisões globais afetam as suas circunstâncias individuais) (Ingram, 2021).

O COP mais recente realizou-se entre 31 de outubro e 12 de novembro de 2021. Foi a 26.^a Conferência das Nações Unidas, em Glasgow, Escócia, e reuniu as 197 partes da CQNUAC. Os resultados desta conferência contaram com várias iniciativas, entre elas, destacam-se as principais: aumento dos fundos que se destinam a combater as alterações climáticas dos países em desenvolvimento; lançamento do Compromisso Mundial sobre o

Metano (compromisso global em cortar as emissões de metano em 30%; não obstante, nem todos os países assinaram) e finalização das Regras de *Katowice* (o Pacote Climático de *Katowice* foi um dos resultados da COP24). (Conselho da União Europeia, 2021)

Segue-se a figura 1 onde consta um cronograma com o resumo dos acontecimentos considerados mais relevantes.

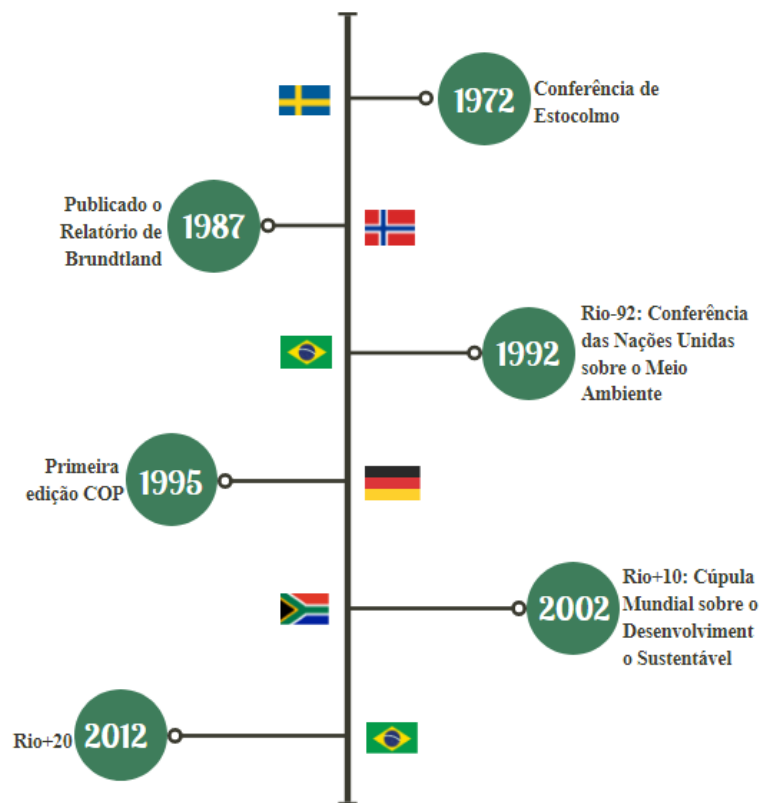


Figura 1 - Cronograma da evolução do conceito de sustentabilidade. Elaboração própria

2.2.2 Conceito de sustentabilidade na literatura

A sustentabilidade é definida por diversas abordagens teóricas. Alguns estudiosos consideram que a mesma se baseia no desenvolvimento sustentável de três dimensões: económica, social e de deveres ambientais da empresa. A dimensão que diz respeito aos deveres ambientais da empresa é a que se considera mais relevante para o caso em estudo, e refere-se à utilização ótima dos recursos ambientais, por forma a proteger os aspetos ecológicos essenciais e ajudando a preservar os recursos naturais e a biodiversidade (Pérez & Rodriguez del Bosque, 2014).

O conceito de sustentabilidade tem sido fortemente discutido nas últimas décadas. Foco que surgiu da recente consciencialização de que os problemas ambientais estão de tal forma tensos que representam um desafio à sobrevivência da humanidade (Mikhailova, 2004). Este capítulo procura expor os conceitos relacionados com o tema da sustentabilidade que se consideram mais relevantes para a presente investigação.

Por poucas palavras, sustentabilidade é a capacidade de se sustentar algo, de se manter. Ou seja, uma atividade que se considere sustentável é uma atividade que tem capacidade para se manter para sempre. Aplicando a um recurso natural: uma exploração do mesmo de forma sustentável poderá durar para sempre, o recurso nunca se irá esgotar. (Mikhailova, 2004)

Desenvolvimento sustentável implica uma melhoria da qualidade de vida do Homem na Terra, respeitando, simultaneamente, a capacidade de produção dos ecossistemas que nos rodeiam (Mikhailova, 2004). O conceito surgiu no âmbito ecológico: as mudanças climáticas, a redução da camada de ozono, o efeito de estufa, a preservação florestal e o consumo de fontes de energia não renováveis impulsionaram a preocupação pela necessidade de gerir os recursos naturais. Não obstante, a consciência de que as ações humanas integram os impactos ambientais levou a que a sustentabilidade deixasse de ser interpretada apenas ao nível ecológico, levando a uma perspetiva mais complexa: atualmente, o âmbito da sustentabilidade inclui também dimensões socioculturais e económicas. (Calisto, et al., 2021)

De acordo com vários autores, a sustentabilidade passa por uma sociedade que apresente um equilíbrio entre os objetivos económicos, sociais e ambientais (Cunha callado & Evaldo Fensterseifer, 2010). Sob esta perspetiva, a sustentabilidade considera-se uma construção multidimensional que enfatiza igualmente os deveres económicos, sociais e ambientais das empresas, atribuindo às mesmas o compromisso de contribuírem para o desenvolvimento económico sustentável, através dos empregados, das suas famílias, da comunidade local e da sociedade, em geral (Pérez & Rodriguez del Bosque, 2014). Em linha com o mesmo raciocínio, considera-se que o desenvolvimento sustentável não diz respeito apenas à implementação de medidas ecológicas, mas sim a uma estratégia múltipla para a sociedade, que considere tanto a viabilidade económica como a ecológica (Jacobi, s.d.).

A temática da sustentabilidade é atualmente um foco de reflexão da sociedade, que se debruça sobre o dilema entre o seu desenvolvimento e o que o mesmo implica. O cenário socioambiental que caracteriza o presente reflete que o impacto das atividades humanas sobre o meio ambiente é cada vez mais nocivo, quer ao nível qualitativo quer ao nível quantitativo.

O conceito e a prática do desenvolvimento sustentável surgem para enfrentar esta crise – este pode ser interpretado como um processo com dois principais objetivos: restringir a exploração dos recursos e orientar o desenvolvimento tecnológico aliando à qualidade do crescimento (Jacobi, s.d.).

Uma atividade económica sustentável é aquela que pode ser mantida para sempre. Considerando que está mais do que provado que os seres humanos dependem do meio ambiente envolvente, podemos considerar que uma sociedade sustentável é uma sociedade que não coloca em risco os elementos do mesmo. O mesmo se aplica aos negócios (Mikhailova, 2004).

2.2.1 Sustentabilidade ambiental e a prática das empresas turísticas

Considerando que os objetivos do presente estudo passam pela análise da sustentabilidade no que diz respeito à sua vertente ambiental, a investigação bibliográfica referente à prática das empresas pretende afunilar a análise para esta mesma vertente.

É importante estar consciente das dificuldades que existem para articular a redução da degradação ambiental provocada por certas atividades de uma empresa com a criação de rendimentos da mesma (Jacobi, s.d.). Contudo, as práticas de sustentabilidade, nomeadamente de sustentabilidade ambiental, têm sido associadas a uma vantagem competitiva que uma empresa pode possuir e as empresas acabam muitas vezes por adotar esta estratégia (Calisto, et al., 2021).

Resulta que as empresas têm vindo a adotar os princípios da sustentabilidade, procurando, para além de seguir as legislações ambientais que existem, ser socialmente responsáveis. As mesmas reconhecem que apenas gerar lucro não garante a manutenção do negócio e que é necessário adotar princípios e ações de sustentabilidade, para que seja possível aumentar o valor dos seus ativos no mercado (Cunha callado & Evaldo Fensterseifer, 2010). Através de soluções inovadoras, as empresas devem incorporar na sua missão estratégias que contribuam para o meio ambiente e para a sociedade.

As práticas de sustentabilidade ambiental refletem um desafio para as empresas: por forma a impulsionar o desenvolvimento sustentável, não é suficiente o foco sobre um conjunto limitado de medidas ecológicas, mas é sim necessário adotar uma estratégia que considere tanto a viabilidade económica como a ecológica (Jacobi, s.d.).

Uma vez que a sustentabilidade pode ser refletida nas atividades operacionais de todas as empresas, as que estão associadas à atividade turística não são exceção, nomeadamente porque sofrem de uma enorme pressão ao nível de competitividade: a procura revela-se, por um lado, sensível ao crescimento económico, e, por outro lado, ao desenvolvimento socioambiental de forma sustentável (Souza Oliveira & Marques Rossetto, 2014).

O turismo reflete um caso complexo no que diz respeito às práticas sustentáveis, já que se trata de um setor caracterizado por um grande consumo de recursos naturais como energia e água, gerador de resíduos e poluentes e com influência nas paisagens naturais (em parte devido às construções e infraestruturas necessárias para o funcionamento dos estabelecimentos de alojamento) (Souza Oliveira & Marques Rossetto, 2014). Talvez por essa razão, a procura tem vindo a suscitar que os produtos turísticos, como os estabelecimentos de hospedagem, incorporem aspetos sustentáveis, forçando os negócios a adotarem-se aos novos gostos e preferências (Claver-Cortés, et al., 2007).

2.3 Regulação das práticas de sustentabilidade nos *hostels*

Perante uma investigação centrada nas práticas ambientalmente sustentáveis dos *hostels*, estudou-se a legislação aplicável nesse âmbito. Conclui-se que a mesma existe apenas num âmbito mais global: para os estabelecimentos de alojamento local, onde estão enquadrados os *hostels*. Existe uma obrigação de privilegiar as seguintes medidas, que promovem a sustentabilidade ambiental, segundo a Portaria 262/2020, de 6 de novembro, artigo 17º (Diário da república eletrónico, 2020): a) Adotar e implementar práticas que promovam o consumo eficiente de água; b) Adotar e implementar práticas que promovam o consumo eficiente de energia, quando não obrigatório por lei; c) Adotar e implementar uma política de informação sobre práticas de turismo sustentável por parte dos utentes; d) Adotar exclusivamente detergentes e produtos biodegradáveis; e) Disponibilizar equipamentos e adotar procedimentos para a separação de resíduos sólidos urbanos; f) Garantir a formação contínua dos colaboradores sobre as boas práticas ambientais e standards de trabalho; g) Possuir certificação ambiental ou selo de qualidade atribuído por entidade nacional ou internacional de reconhecido mérito.

Os estabelecimentos de alojamento local devem também adotar e privilegiar as políticas de sustentabilidade da Estratégia Turismo 2027 que promovem sistemas de incentivo e linhas de financiamento que visam reforçar a competitividade e internacionalização das empresas do turismo, privilegiando-se, entre outros elementos, a eficiência energética e a certificação

ambiental, como consta na figura 2 que engloba um resumo das metas desta estratégia. Sendo a visão da Estratégia Turismo 2027 “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” a mesma vai ao encontro do interesse de práticas ambientais nos *hostels*. (Turismo de Portugal, 2017) . A Estratégia Turismo 2027 é uma estratégia longo prazo, considerando que a mesma foi realizada em 2017 e promove metas para 2027.



Figura 2 - Objetivos e metas para a sustentabilidade do Turismo em Portugal. Estratégia Turismo 2027. Fonte: Turismo de Portugal

Paralelamente à Estratégia Turismo 2027, foram criados pelo Turismo de Portugal outros planos de sustentabilidade ambiental que as empresas devem seguir. De acordo com a investigação realizada, o mais atual é o Plano Turismo + Sustentável 2020-2023. O mesmo assume a responsabilidade de mover a sociedade na direção da promoção da sustentabilidade no Turismo em Portugal, através de planos que procurem alcançar as seguintes metas em 2023: “75% de empreendimentos turísticos com sistemas de eficiência energética, hídrica e gestão de resíduos; 75% de empreendimentos turísticos que não utilizam Plásticos de Uso Único; Selo *Clean & Safe*: 25 000 aderentes, 30 000 formados e 1 000 auditados; 50 000 profissionais com formação nas áreas da sustentabilidade; 200 referências internacionais sobre Portugal, associadas à sustentabilidade.” (Turismo de Portugal, 2020, p. 1). Um dos princípios

orientadores do plano é a contribuição do mesmo para alcançar as metas da Estratégia Turismo 2027. (Turismo de Portugal, 2020)

3 Metodologia de investigação

3.1 Modelo de investigação

O procedimento utilizado na presente investigação foi baseado no modelo de Raymond Quivy e Luc Van Campenhoudt, apresentado no Manual de Investigação em Ciências Sociais, este modelo foi desenvolvido para “ajudar no empreendimento de uma tese cujo objetivo seja compreender mais profundamente e interpretar mais acertadamente fenómenos da vida coletiva.” (Quivy & Campenhoudt, 1992, p. 1)

O modelo sugere que o método de investigação terá de passar por três atos: Ruptura, Construção e Verificação. Os mesmos subdividem-se em 7 etapas.

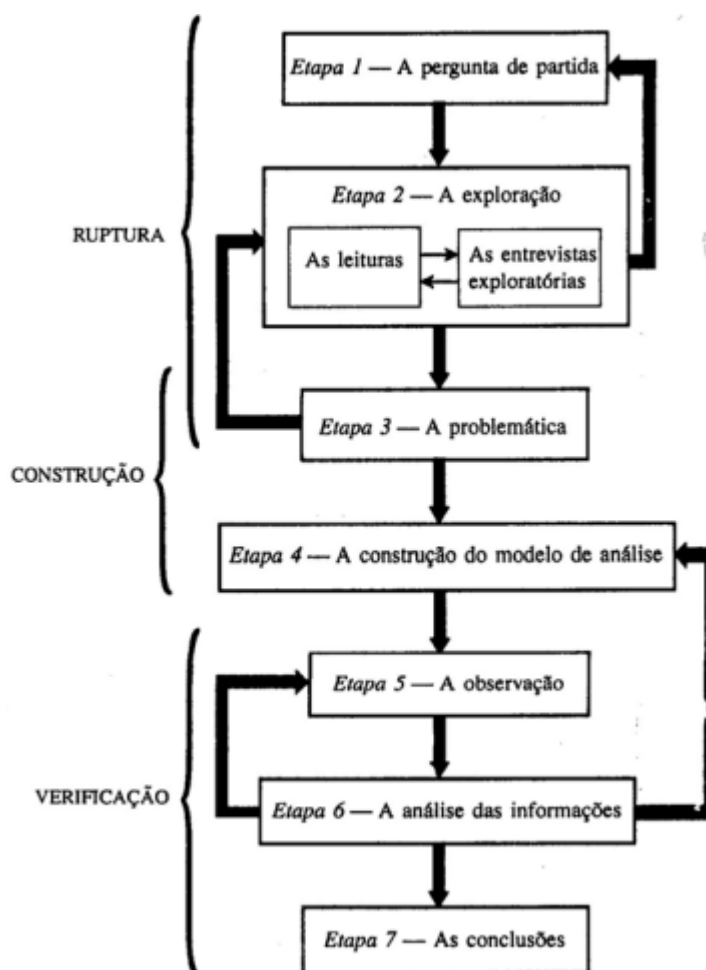


Figura 3 - Etapas do modelo de investigação empírica utilizado. (Quivy & Campenhoudt, 1992)

Para começar, apresenta-se o ato da rutura. A rutura é o primeiro ato que constitui o procedimento científico e tem como objetivo “romper com os preconceitos e as falsas evidências, que somente nos dão a ilusão de compreendermos as coisas.” (Quivy & Campenhoudt, 1992, p. 4).

Etapa 1 - A 1ª etapa diz respeito à pergunta de partida, ou seja, à formulação da mesma. A pergunta de partida deve expressar de forma clara e precisa o que se procura “saber, elucidar, compreender melhor. Servirá de primeiro fio condutor da investigação” (Quivy & Campenhoudt, 1992, p. 6). Considerando o propósito da primeira etapa, foi formulada a seguinte pergunta para a presente investigação: “*Os hostels em Lisboa praticam as suas atividades de forma ambientalmente sustentável?*”

Etapa 2 – A 2ª etapa refere-se à fase de exploração. Após definir o fio condutor do trabalho, é necessário explorar, através de leituras, o terreno, para se obter informação de qualidade e conceber uma problemática de investigação sólida (Quivy & Campenhoudt, 1992). Foram efetuadas várias leituras para a elaboração desta investigação; a informação que se considerou mais relevante para o tema está apresentada na revisão bibliográfica da presente dissertação. Sendo a pergunta de partida relacionada com os *hostels* em Portugal e a sua prática de atividade ambientalmente sustentável, foram realizadas leituras no âmbito dos *hostels*, da sustentabilidade ambiental e sobre como a segunda se pode aplicar aos primeiros.

Etapa 3 – A etapa 3, denominada a problemática, constitui a ligação entre a rutura e a construção. “É a abordagem ou a perspetiva teórica que decidimos adotar para tratarmos o problema formulado na pergunta de partida” e “equivale a formular os principais pontos de referência teóricos da investigação: a pergunta que estrutura finalmente o trabalho, os conceitos fundamentais e as ideias gerais que inspirarão a análise” (Quivy & Campenhoudt, 1992, p. 13). Relativamente à problemática da presente investigação, a mesma passa pelo conflito que existe entre duas premissas:

Premissa 1: A urgência em praticar as atividades operacionais nos *hostels* de forma ambientalmente sustentável;

Premissa 2: As dificuldades que a prática de atividades operacionais nos *hostels* de forma ambientalmente sustentável acarreta;

O segundo ato do modelo de Raymond Quivy e Luc Van Campenhoudt, a construção, é o momento de prever “qual o plano de pesquisa a definir, as operações a aplicar e as

consequências que logicamente devem esperar-se no termo da observação” (Quivy & Campenhoudt, 1992, p. 4). A construção é o que engloba a etapa 3 (conjuntamente com o ato anterior) e a etapa 4.

Etapa 4 – A construção do modelo de análise passa por definir uma ou várias hipóteses sobre as quais a investigação irá estar em torno. “As hipóteses apontam o caminho da procura, fornecendo um fio condutor à investigação e fornecendo o critério para a recolha de dados que confrontará as hipóteses com a realidade” (Quivy & Campenhoudt, 1992, p. 15). Para a presente investigação, foram então definidas as seguintes hipóteses operacionais, que representam as afirmações em teste:

→ Hipótese 1: *Os hostels em Lisboa procuram praticar a sua atividade de forma ambientalmente sustentável.*

Como foi evidenciado na revisão bibliográfica, as atividades ambientalmente sustentáveis não são uma prática óbvia para os *hostels*, as mesmas acarretam dificuldades e incertezas (Souza Oliveira & Marques Rossetto, 2014). Então, a afirmação que representa a hipótese 1, pretende testar se ainda assim, os *hostels* procuram praticar as suas atividades de forma ambientalmente sustentável.

→ Hipótese 2: *Os hostels em Lisboa encontram dificuldades em praticar atividades de forma ambientalmente sustentável.*

Na revisão de literatura realizada evidenciou-se que ainda que os *hostels* procurem ser ecologicamente responsáveis nem sempre o acesso às atividades ambientalmente sustentáveis está aos seus alcances – existem dificuldades quer a nível operacional, financeiro (Japiassú & Guerra, s.d.), e de possíveis implicações na procura (Bahls & Pereira, 2016).

O terceiro ato do modelo de investigação é, como seria expectável, a verificação. Trata-se de verificar os factos.

Etapa 5 – A observação. “A observação engloba o conjunto das operações através das quais o modelo de análise (constituído por hipóteses e conceitos) é submetido ao teste dos factos e confrontado com dados observáveis” (Quivy & Campenhoudt, 1992, p. 18). Seguindo o modelo proposto, na observação devemos responder às seguintes perguntas: Observar o quê? Em quem? Como?

Relativamente à etapa 5, a investigação pretende observar as práticas ambientalmente sustentáveis dos *hostels* em Lisboa, através de um questionário elaborado em torno das hipóteses operacionais. A população em estudo são os *hostels* em Lisboa e os inquiridos-alvo quaisquer indivíduos que exerçam a sua atividade profissional nos mesmos. A observação foi feita sobre uma amostra da população. O convite a participar no estudo foi endereçado a todo o universo conhecido, tendo-se obtido uma amostra por conveniência. A seleção da amostra dependeu unicamente da decisão individual de cada inquirido-alvo em contribuir, ou não, para a dissertação.

O método de recolha de informações passou pelo envio de emails para os *hostels*, solicitando o seu contributo para o estudo, por meio da resposta ao questionário, de forma completamente anónima, disponibilizando no email o *link* de acesso ao mesmo. Devido às dificuldades encontradas, este processo passou por quatro fases diferentes:

1ª fase: envio de email para 217 endereços disponibilizados no portal do Registo Nacional de Turismo, obtendo-se apenas, nesta primeira fase, sete respostas.

2ª fase: repetição da primeira fase, aumentando o número de respostas para apenas 11 respostas.

3ª fase: selecionou-se, aleatoriamente, um grupo de 40 *hostels*, de entre os 217 referidos nas fases anteriores, para proceder à realização de chamadas telefónicas, solicitando diretamente aos potenciais respondentes que contribuíssem para o estudo. A terceira fase permitiu entender que grande parte dos *hostels* registados se encontra temporariamente/permanentemente encerrado, devido à pandemia (Covid-19), e que existem muitos potenciais inquiridos que não falam português nem dominam o inglês. Ainda assim, a realização de chamadas telefónicas permitiu aumentar o número de respostas ao questionário para 20.

4ª fase: Em razão do número de respostas obtido, o qual, apesar de todos os esforços, permanecia relativamente baixo, avançámos para uma quarta fase da recolha de dados. Nesta, procurámos encontrar outra fonte de dados. Procedeu-se à procura de ‘*hostels* em Lisboa’, no portal *Hostel World* (Hostel World, 2021), garantindo, deste modo, que os estabelecimentos se encontravam ativos. Através das ferramentas de pesquisa da internet procuraram-se endereços de email atualizados, enviando o questionário para 37 novos endereços, além dos 271 anteriormente identificados, permitindo aumentar o número de respostas para 34. O questionário “*As práticas ambientalmente sustentáveis nos hostels em Lisboa*” foi elaborado

com perguntas de resposta fechada e perguntas de resposta aberta. A fundamentação de cada questão irá ser apresentada na secção seguinte.

Etapa 6 - A análise de informações. Através da informação recolhida na etapa anterior, a etapa 6 procura analisar toda a informação resultante. Com a fase de análise de informações é pretendido, em primeiro lugar, proceder à verificação empírica. Após a verificação empírica interpreta-se os factos verificados para que, nas conclusões, seja possível ao investigador propor reflexões sobre o estudo. (Quivy & Campenhoudt, 1992) A etapa 6 da presente investigação encontra-se descrita no quarto capítulo da presente dissertação, referente à Apresentação, análise e discussão de resultados.

Etapa 7 – As conclusões. A investigação termina, como seria de esperar, com as conclusões. É a consequência de todas as etapas anteriores e tem como principal objetivo apresentar os resultados, evidenciando os novos conhecimentos e as consequências práticas do mesmo. A etapa 7 da presente investigação constitui o capítulo 4 da mesma.

3.2 Fundamentação das questões

O presente capítulo procura apresentar e fundamentar as questões incluídas no questionário elaborado.

3.2.1 Secção 1: Informação, Desenvolvimento e Comunicação

Para que seja possível aplicar práticas ambientalmente sustentáveis, é necessário o contributo dos intervenientes implicados nas mesmas. O mesmo só será possível se tanto os clientes como os funcionários dos *hostels* estiverem motivados a fazê-lo - um dos caminhos poderá ser através do conhecimento que se obtém através da informação, desenvolvimento e comunicação. Considera-se, então, que o desenvolvimento sustentável passa por incentivar e educar para o consumo consciente (Pérez & Rodriguez del Bosque, 2014).

Ações que dinamizem o processo de consciência ambiental dos cidadãos a partir da educação constituem um fator de enorme relevância para o desafio ambiental (Jacobi, s.d.). Na secção 1 procura-se entender se, e de que forma, os *hostels* procuram a sustentabilidade através da educação dos hóspedes e colaboradores, contando para isso com as seguintes questões:

- 1- O *hostel* incentiva os clientes a práticas ambientalmente sustentáveis através de comunicação (indicar o grau de concordância)

- 2- O *hostel* incentiva os colaboradores a práticas ambientalmente sustentáveis através de comunicação, formação e integração em ações de boas práticas ambientais (indicar o grau de concordância)
- 3- O *hostel* contribui/investe em I&D (Investigação e desenvolvimento) ao nível ambiental (indicar o grau de concordância)
- 4- O *hostel* preocupa-se em passar para o exterior a imagem de estabelecimento ambientalmente sustentável (indicar o grau de concordância)
- 5- Considera que a informação e comunicação são ferramentas que, quando bem utilizadas pelos *hostels*, poderão contribuir para as práticas sustentáveis? (Indicar se Sim ou Não)
- 6- Se respondeu que sim à pergunta anterior, por favor, justifique a sua resposta (resposta aberta)

3.2.2 Secção 2: Práticas do *hostel*

Existem ações que contribuem diretamente para a prática de atividades do *hostel* de forma ambientalmente sustentável. Segundo o Relatório Brundtland, medidas que visam atingir o desenvolvimento sustentável passam pela diminuição do consumo de energia e pela garantia de recursos básicos (água, alimentos e energia) a longo prazo. O mesmo relatório refere que a diminuição do consumo de energia implica o desenvolvimento de tecnologias com uso de fontes energéticas renováveis. É também necessária a implementação de um programa de desenvolvimento sustentável fazendo a reciclagem de materiais reaproveitáveis e um consumo racional de água e alimentos (Japiassú & Guerra, s.d.).

Então, por forma a praticar uma atividade económica visando o desenvolvimento sustentável é necessário implementar um conjunto de restrições. Não obstante, as mesmas poderão ser bastantes limitativas à atividade, desde restrições tecnológicas, culturais e socioambientais (Jacobi, s.d.).

A secção 2 procura, através das seguintes nove questões, entender se e de que forma os *hostels* inquiridos já estão a praticar atividades sustentáveis.

- 7- O *hostel* possui mecanismos que possibilitam a redução do consumo de água (por exemplo, torneiras com possibilidade de pouca pressão e/ou sensor automático, entre outros) (indicar o grau de concordância)

- 8- O *hostel* possui equipamentos com eficiência energética (indicar o grau de concordância)
- 9- O *hostel* utiliza fontes de energia alternativas, como a solar, eólica ou geotérmica (indicar o grau de concordância)
- 10- O *hostel* preocupa-se com o consumo e preparação ambientalmente consciente dos alimentos (indicar o grau de concordância)
- 11- Quando possível, o *hostel* compra produtos locais (indicar o grau de concordância)
- 12- O *hostel* faz doação de alimentos (sobras) (indicar o grau de concordância)
- 13- O *hostel* faz compostagem dos restos de comida (indicar o grau de concordância)
- 14- O *hostel* compra papel de utilização única reciclado (ex: papel higiênico e guardanapos) (indicar o grau de concordância)
- 15- Conhece alguma prática não englobada na questão anterior que poderia ser facilmente adotada no *hostel* no qual trabalha? (opcional)

3.2.3 Secção 3: A escolha dos fornecedores

A prática de sustentabilidade dos *hostels* passa também pela escolha dos seus fornecedores (Pérez & Rodriguez del Bosque, 2014). Em linha com a revisão bibliográfica apresentada na secção anterior do questionário, relativa às práticas do *hostel*, a presente secção procura entender se os fatores ambientais têm influência na escolha de fornecedores por parte dos gestores dos *hostels*. As perguntas pretendem, também, entender que fatores poderiam influenciar esta realidade.

- 16- O *hostel* procura fornecedores que utilizem materiais reciclados e transformados (indicar o grau de concordância)
- 17- O *hostel* procura recorrer a mão-de-obra local (indicar o grau de concordância)
- 18- Ao escolher um fornecedor, o *hostel* considera os seus princípios de sustentabilidade (indicar o grau de concordância)
- 19- Se considera que é difícil encontrar fornecedores que sigam princípios de sustentabilidade, quais são, na sua opinião, os principais motivos? (Opcional) - Escolha de motivos: pouca oferta; oferta que existe é economicamente pouco viável; pouca transparência por parte dos fornecedores; falta de informação; outro (qual??)

3.2.4 Secção 4: Motivação dos clientes

Para que seja possível aos *hostels* praticar atividades ambientalmente sustentáveis, é necessário que exista interesse por parte de um dos principais *stakeholders* do negócio: os clientes.

Como já foi referido, há autores que defendem que a sustentabilidade ambiental de um produto turístico pode constituir uma fonte de vantagem competitiva (Souza Oliveira & Marques Rossetto, 2014). No entanto, será que na hora de consumir, os clientes escolhem a opção mais sustentável? Será que o conceito de *attitude-behaviour-gap*, já enunciado, se aplica a este segmento? A secção 4 procura entender qual a perceção do respondente em relação ao comportamento dos hóspedes, através de dois itens:

- 20- Os clientes estão dispostos a abdicar de um pouco de conforto em prol da sustentabilidade (indicar o grau de concordância)
- 21- A perceção dos potenciais clientes sobre o nível de práticas sustentáveis do *hostel*, influência a sua decisão de escolha (indicar o grau de concordância)

3.2.5 Secção 5: Propostas de melhoria

A presente secção procura, através de três perguntas de resposta aberta, encontrar soluções viáveis para melhorar as práticas de sustentabilidade na indústria.

- 22- Na sua opinião, quais os principais motivos que levam os *hostels* a não seguir mais práticas de sustentabilidade? (Opcional)
- 23- Na sua opinião, o que poderia motivar um gestor de *hostel* a ser mais amigo do ambiente? (Opcional)
- 24- Tem alguma sugestão sobre como se poderia melhorar a prática ambiental nos estabelecimentos de alojamento? (Opcional)

3.2.6 Secção 6: Caracterização da amostra

Com o propósito de estabelecer um perfil tipo que caracterize tanto os proprietários dos *hostels* em estudo, como o *hostel* em si, juntaram-se as seguintes sete questões de resposta aberta.

- 25- E que ano abriu o *hostel*?
- 26- Quantas camas tem o *hostel*?

27- O principal gestor da empresa é do sexo feminino ou masculino? (ou outro)

28- Qual a idade do/a principal gestor/a da empresa?

4 Apresentação, análise e discussão de resultados

O objetivo deste capítulo é apresentar e discutir os principais resultados do inquérito por questionário enviado.

O capítulo começa caracterizando a amostra com o subcapítulo 4.1. De seguida, apresenta-se o subcapítulo 4.2 que diz respeito à apresentação e discussão de resultados. Uma vez que o questionário estava dividido em várias secções, optou-se igualmente por segmentar o capítulo em dimensões específicas: informação, desenvolvimento e comunicação; Práticas do *hostel*; Escolha de fornecedores; Motivação dos clientes.

A apresentação, análise e discussão de resultados termina com a validação das hipóteses que estavam em teste na investigação.

4.1 Caracterização da amostra

Por forma a caracterizar a amostra relativa aos dados recolhidos, apresenta-se de seguida os resultados relativos à secção 6 do questionário elaborado (caracterização da amostra). Relativamente ao ano de abertura dos *hostels* da amostra (gráfico 2), os mesmos abriram entre o ano de 2009 e 2021. Os anos de 2012, 2016, 2020 e 2021 foram os anos de abertura menos representativos da amostra. Destacam-se os anos de 2013 e 2018, pois cada um deles representa o ano de abertura de, aproximadamente, 14% dos *hostels* da amostra em estudo. Assim, a antiguidade média é de aproximadamente 6 anos.

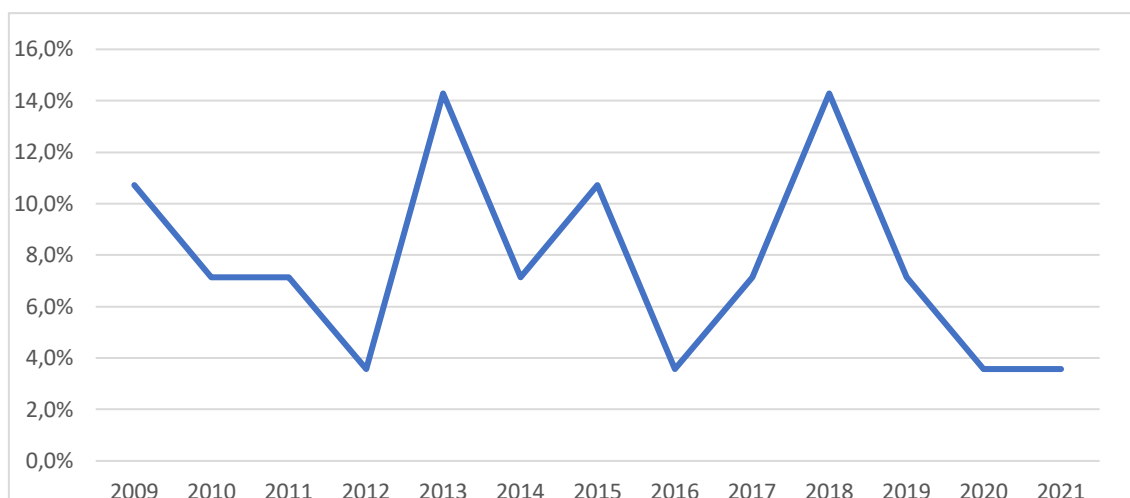


Gráfico 2 - Caracterização da população em estudo: ano de abertura dos *hostels* da amostra.

No que diz respeito à capacidade dos *hostels* em estudo, os resultados revelam que 47% da amostra tem apenas entre 10 e 40 camas. Já os *hostels* com capacidade para mais de 41 e menos de 81 hóspedes representam 21%, o mesmo acontecendo com os que possuem entre 81 e 120 camas. Apenas 11% têm mais de 120 camas.

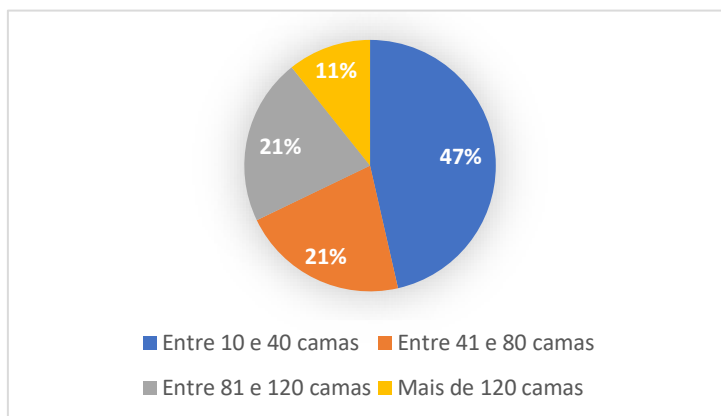


Gráfico 3 - Caracterização da amostra da população em estudo: distribuição relativa ao número de camas dos hostels da amostra

Relativamente ao sexo dos principais gestores dos *hostels* da amostra, 64% é do sexo masculino e apenas 20% do sexo feminino. 16% dos inquiridos optou por responder em resposta aberta que havia mais do que um gestor e que os mesmos variavam entre o sexo feminino e masculino.

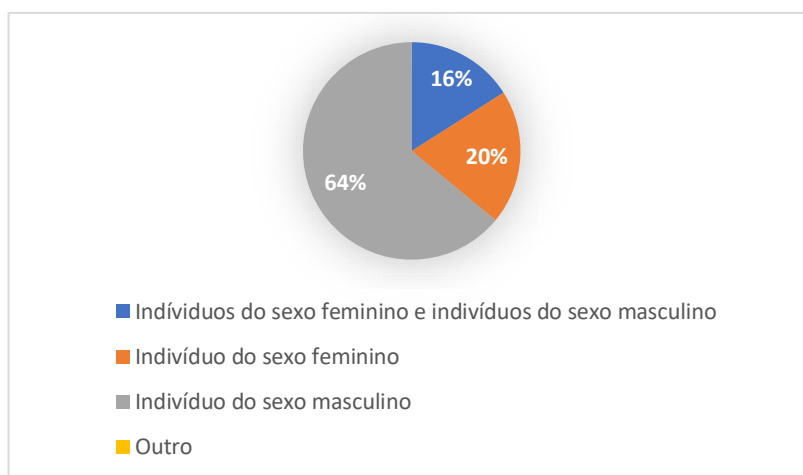


Gráfico 4 - Caracterização da amostra da população em estudo: distribuição relativa ao sexo dos gestores dos hostels da amostra

Por fim, caracteriza-se a faixa etária dos gestores. Os que se encontram entre os 41 e os 65 anos predominam, representando 67% da amostra. Em relação à faixa etária superior a 25 e inferior a 41, a mesma representa 29% dos gestores. Apenas 4% dos gestores dos *hostels* da amostra têm mais de 65 anos e não há nenhum com menos de 25.

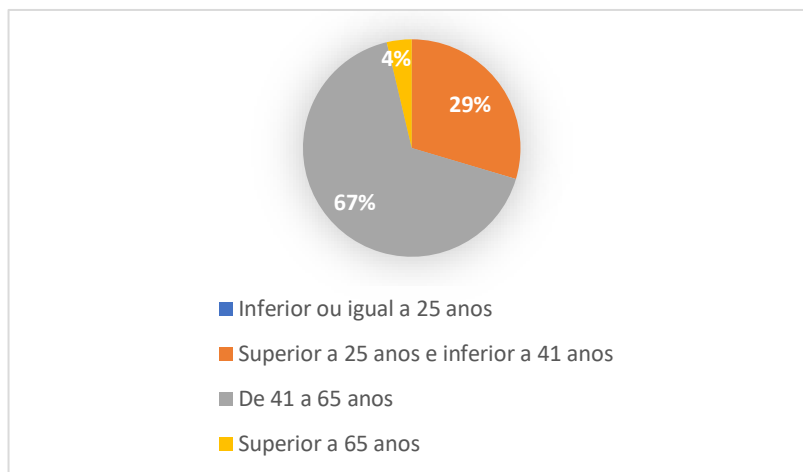


Gráfico 5 - Caracterização da amostra da população em estudo: distribuição relativa à faixa etária dos gestores dos hostels da amostra

De notar, que a gestão deste tipo de estabelecimentos se caracteriza por ser predominantemente do sexo masculino e na faixa etária da meia-idade.

4.2 Apresentação e discussão dos resultados

Em cada secção procura-se, num primeiro momento, apresentar os resultados das respostas fechadas, maioritariamente através de gráficos que apresentam as frequências relativas de resposta, realçando aqueles que se consideram mais significativos para o caso em estudo. Em segundo lugar, discute-se os mesmos resultados procurando identificar oportunidades encontradas - para que tal seja possível, recorre-se também às respostas dadas relativamente às questões de resposta aberta das respetivas secções do questionário (apresentando apenas as que se consideram relevantes).

4.2.1 Informação, desenvolvimento e comunicação

i) Apresentação dos resultados

O gráfico 6 diz respeito ao grau de concordância dos inquiridos em relação às questões 1, 2, 3 e 4 da secção sobre informação, desenvolvimento e comunicação do *hostel*.

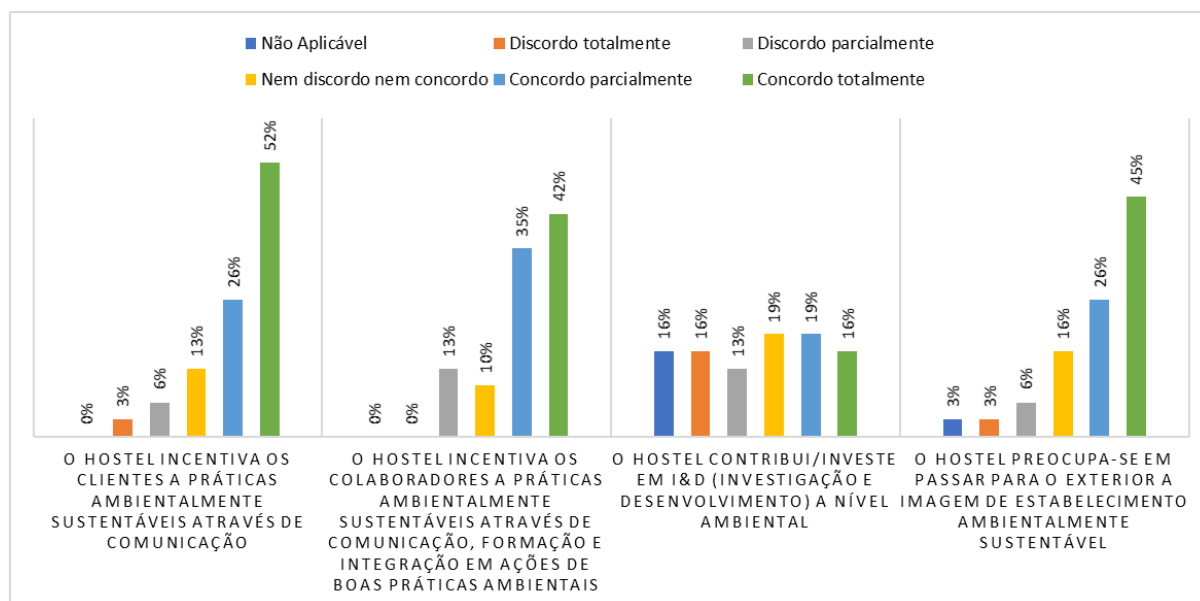


Gráfico 6 - Respostas às questões nº 1, 2, 3 e 4

No que diz respeito à primeira questão do inquérito, a maioria dos respondentes (52%) concorda totalmente que o *hostel* onde trabalha incentiva os clientes a práticas ambientalmente sustentáveis através da comunicação. Os que concordam parcialmente representam 26% dos inquiridos. Apenas 13% dos inquiridos tomaram uma posição neutra e 9% responderam discordar total ou parcialmente.

Relativamente ao incentivo a colaboradores para práticas ambientalmente sustentáveis, questão 2 do questionário, o grau “Concordo totalmente” foi o escolhido por grande parte dos respondentes, representando 42% das respostas. Os que concordaram parcialmente foram 35%, sendo que os restantes 23% dos inquiridos tomaram posições neutras ou discordaram parcialmente.

As respostas à questão 3 – “O *hostel* contribui/investe em investigação de I&D (Investigação e Desenvolvimento) a nível ambiental” – apresentaram uma distribuição bastante uniforme, uma vez que todas as opções relativas ao grau de concordância com a afirmação foram a escolha de entre 13% a 19% dos respondentes.

Os resultados relativos à questão 4 revelam que 71% dos respondentes concordam parcial ou totalmente que *hostels* já tomam como preocupação passar para o exterior a imagem de um estabelecimento ambientalmente sustentável.

As perguntas de resposta fechada da secção terminam com a questão 5, onde se pergunta aos inquiridos se a informação e a comunicação são ferramentas que, quando bem utilizadas pelos *hostels*, poderão contribuir para as práticas sustentáveis: 90% dos respondentes considera que sim.

De seguida, solicitou-se aos 90% dos inquiridos que responderam que sim à questão anterior, que justificassem a sua resposta (pergunta de resposta aberta e opcional). Dos inquiridos abrangidos para a questão, responderam 65%. Apenas 40% das respostas diz respeito à informação e comunicação dirigida aos clientes e colaboradores, por diferentes palavras, os respondentes afirmam que se os mesmos não forem informados/relembrados sobre quais as práticas de sustentabilidade e a sua importância, não as irão praticar; defendem que *“qualquer educação ambiental é necessária”* pois *“é fundamental para aumentar a consciência de ambos”* e que *“os humanos são seres de rotinas, (...) ao lerem (...) sinalética que os leve a práticas sistemáticas, passam a ter os comportamentos desejados.”*

Metade (50%) das respostas, refere-se à informação e comunicação como ferramentas contributivas para às práticas sustentáveis apenas dirigidas aos clientes; houve vários inquiridos que referiram que a variedade e rotatividade dos clientes é um fator que torna a informação e comunicação relevantes, pois *“sendo os hostels (...) maioritariamente frequentados por um público jovem aberto a novas experiências, estará aberto também a novo conhecimento sobre formas de desenvolvimento de práticas pessoais/coletivas sustentáveis.”* e *“Devido ao volume de pessoas que passam anualmente, se passar a informação de práticas sustentáveis poderá ajudar o meio ambiente.”*; os respondentes estão em crer que os clientes típicos dos *hostels* são um segmento muito influenciado pela informação: *“público-alvo dos hostels é muito diversificado mas que utilizam muito ferramentas de informação e comunicação para fazer as suas escolhas”*; *“Um guest que esteja num ambiente onde se é a favor das práticas sustentáveis e quando incentivado a praticar as mesmas, vai querer integrar-se e adotar essas mesmas medidas.”*

Por outro lado, 10% dos respondentes demonstram o descontentamento em relação à atitude dos hóspedes pois estão em crer que apesar da sua importância, nem a informação é suficiente para que os hóspedes sejam responsáveis: *“O problema grave é os clientes aceitarem a informação e comunicação dessas ferramentas”*, *“Muitos deles, estrangeiros, não se preocupam minimamente com isso. Mas claro, que se deve insistir, como fazemos.”* Algumas

(10%) das respostas não se consideram relevantes pois são apenas uma reafirmação da pergunta anterior.

ii) Discussão de resultado

De uma forma geral, os resultados vão ao encontro das leituras efetuadas. Considera-se urgente incentivar os *stakeholders* a debater sobre o futuro do meio ambiente para que sejam identificados os principais problemas, objetivos e soluções – e a mudança no acesso à informação poderá ser um contributo positivo (Jacobi, s.d.). A informação e comunicação têm impacto positivo na prática de sustentabilidade (ou poderão ter zero impacto, mas em nenhuma resposta ou revisão de literatura foram encontrados índices que indiquem que a mesma poderá ter um impacto negativo).

Em relação às questões 1 e 2, os resultados revelam uma preocupação por parte dos *hostels* em incentivar dois dos seus *stakeholders* (clientes e colaboradores) a praticar atividades de formas ambientalmente sustentáveis, através da informação e comunicação. Os resultados da questão 5 permitem-nos entender porquê, uma vez que quase todos os inquiridos consideram que a informação e comunicação são ferramentas que, quando bem utilizadas pelos *hostels*, poderão contribuir para as práticas sustentáveis. Não obstante, as respostas abertas permitiram entender que os inquiridos consideram a informação ao *stakeholder* ‘clientes’ uma prioridade.

A questão 4 pretende entender se, através da comunicação (publicidade), os *hostels* consideram como um objetivo utilizar as práticas sustentáveis como um ponto de atração para os seus clientes (pois poderá constituir uma fonte de vantagem competitiva e uma potencial melhoria para os *hostels*). Os resultados tendem a demonstrar que os mesmos já o fazem.

Ainda relativamente à publicidade, contrariamente a um estudo realizado na Austrália a 60 *backpackers* em que os entrevistados afirmaram que a maioria dos *hostels* falhava em divulgar as suas práticas ecológicas (Firth & Hing, s.d.), os colaboradores dos *hostels* em Lisboa consideram que o estabelecimento já faz esta divulgação. O mesmo estudo na Austrália demonstrou que 25% dos clientes escolhe um *hostel* em detrimento de outro, se o mesmo anunciar ser ecológico em brochuras e revistas de *backpackers*. Em todos os casos, a publicidade sobre as práticas ambientalmente sustentáveis poderá conduzir a uma vantagem competitiva e os *hostels* deverão continuar a investir na mesma.

4.2.2 Práticas do *hostel*

i) Apresentação dos resultados

O gráfico 7 diz respeito ao grau de concordância dos respondentes em relação às questões 7, 8 e 9 da secção sobre as práticas do *hostel*.

Relativamente às práticas dos *hostels* no que diz respeito ao consumo de água (questão 7) e aos equipamentos com eficiência energética (questão 8), o balanço das respostas dadas pelos inquiridos foi bastante positivo, considerando que, em ambos os casos, um total de 84% dos inquiridos adota uma posição de concordância (concorda parcial ou totalmente com as afirmações relativas a estas questões), embora com predomínio do concordo totalmente no que se refere às medidas de redução do consumo de água.

No que diz respeito à questão 9 – Utilização de fontes de energia alternativas – 19% dos inquiridos responderam que este tipo de energias não se aplica ao *hostel* onde trabalha, e 29% discorda total ou parcialmente que as mesmas estão a ser utilizadas. Ainda assim, 42% dos inquiridos concorda parcial ou totalmente que o *hostel* utiliza fontes de energia alternativas.

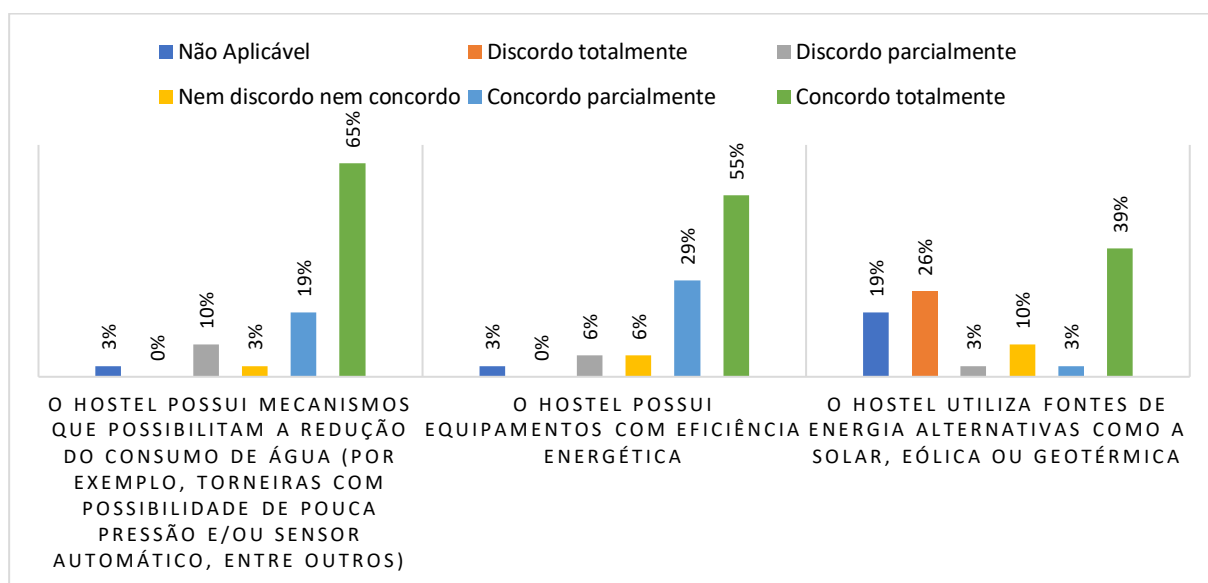


Gráfico 7 - Respostas às questões nº 7, 8 e 9.

O gráfico 8 diz respeito ao grau de concordância dos respondentes em relação às questões 10, 11, 12 e 13 da secção sobre as práticas do *hostel*.

Relativamente à questão 10 da secção 2 do questionário elaborado, 45% e 13% dos inquiridos concordaram total e parcialmente, respetivamente, que o estabelecimento onde trabalham se preocupa com o consumo e preparação ambientalmente consciente dos alimentos.

16% responderam que a prática não se aplica ao seu estabelecimento e apenas 9% tomaram posições de discórdia. Os restantes 16% tomaram a posição neutra de “nem discordo nem concordo” com a afirmação.

Já no que diz respeito à compra de produtos locais (questão 11), 81% dos inquiridos concorda parcial ou totalmente que, quando possível, o *hostel* compra os seus produtos localmente.

Na questão 12, relativa à doação de alimentos, 23% responderam que esta questão não se aplicava ao estabelecimento, enquanto que 13% e 6% dos respondentes discordava total ou parcialmente, respetivamente, que o estabelecimento o fazia. Alguns respondentes, 10%, tomaram uma posição neutra e os restantes 48% tomaram posições de concordância em relação a esta prática.

Por fim, no concerne à questão 13, apenas 29% dos inquiridos concorda total ou parcialmente com a existência da prática de compostagem dos restos de comida no estabelecimento.

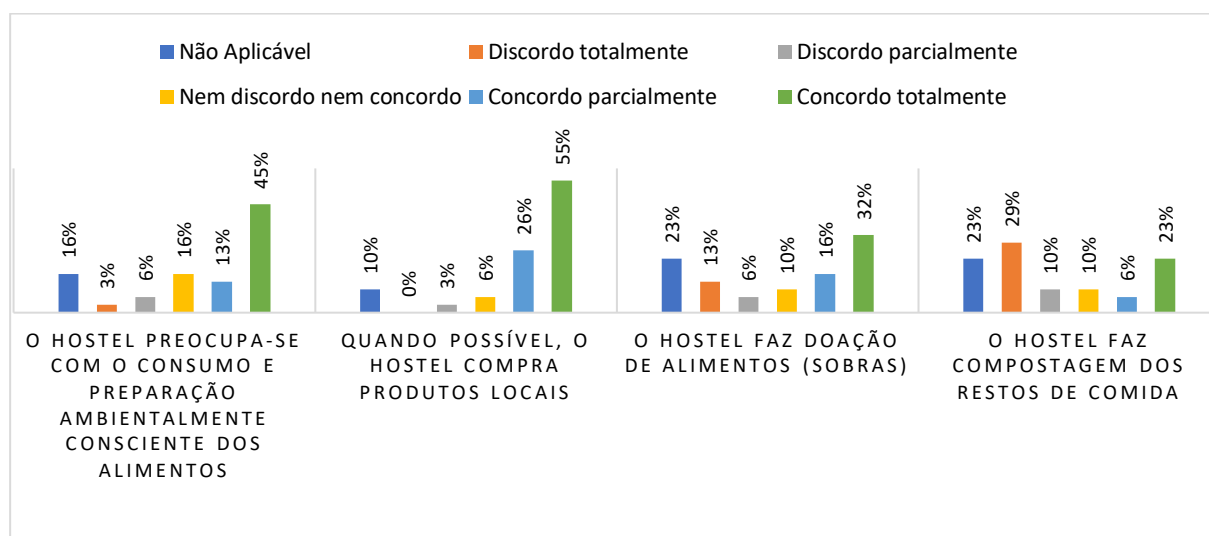


Gráfico 8 - Respostas às questões nº 10, 11, 12 e 13.

ii) Discussão de resultados

Os resultados permitem considerar que, de uma forma geral, os *hostels* em Lisboa procuram praticar a sua atividade de forma ambientalmente sustentável no que diz respeito aos mecanismos que possibilitam a redução do consumo de água, bem como a utilização de equipamentos com eficiência energética.

Com a questão 9 pretende-se identificar se já existe a prática de utilização de fontes de energias alternativas, por forma a identificar uma possível oportunidade. Os resultados relativos ao tópico do item 9 podem estar relacionados com as dificuldades inerentes à implementação e utilização destas fontes de energia, nomeadamente no meio da cidade. Não obstante, o facto de 19% dos inquiridos responder que não é possível adotar este tipo de fontes de energia no estabelecimento onde trabalha poderá constituir uma oportunidade, na medida em que, possivelmente, significa que não existe conhecimento suficiente relativamente a estas fontes de energia.

Relativamente ao destino dos alimentos que não se encontram em condições para serem consumidos, apesar de a maioria dos *hostels* da amostra fazer doações, existe ainda espaço para melhorar, considerando que 22% ainda não o faz. O facto de 23% dos inquiridos ter respondido que esta questão não se aplica ao estabelecimento onde trabalha pode significar que o mesmo não incorpora serviços relacionados com a oferta de alimentos aos hóspedes.

Em relação à compostagem dos alimentos, os resultados podem estar relacionados com o facto de ser uma prática que ainda está a evoluir e implementar a mesma no meio da cidade é uma atividade complexa.

Para além das práticas enunciadas no questionário, existem respostas à questão 15, de resposta aberta, (Conhece alguma prática não englobada na questão anterior que poderia ser facilmente adotada no *hostel* no qual trabalha?) que se consideram relevantes. Em primeiro lugar, a proposta enunciada por dois dos inquiridos: destinar uma segunda vida à roupa que já não se encontra em condições de uso pelo estabelecimento. Esta medida não foi encontrada no momento de revisão bibliográfica e revela-se interessante. Houve também duas práticas enunciadas várias vezes que dizem respeito à separação do lixo para reciclagem (papel, plástico e vidro) e à utilização de embalagens de grande dimensão (por forma a diminuir a quantidade de material de embalagem utilizado). É um facto que estas são medidas que devem ser adotadas por todos os *hostels*; as mesmas só não foram incluídas no questionário por a autora considerar que, no geral, já são práticas bastante enraizadas e conhecidas pela população.

4.2.3 Escolha dos fornecedores

i) Apresentação de resultados

O gráfico 9 diz respeito ao grau de concordância apresentado pelos respondentes em relação às questões 16,17 e 18 da secção sobre a escolha de fornecedores.

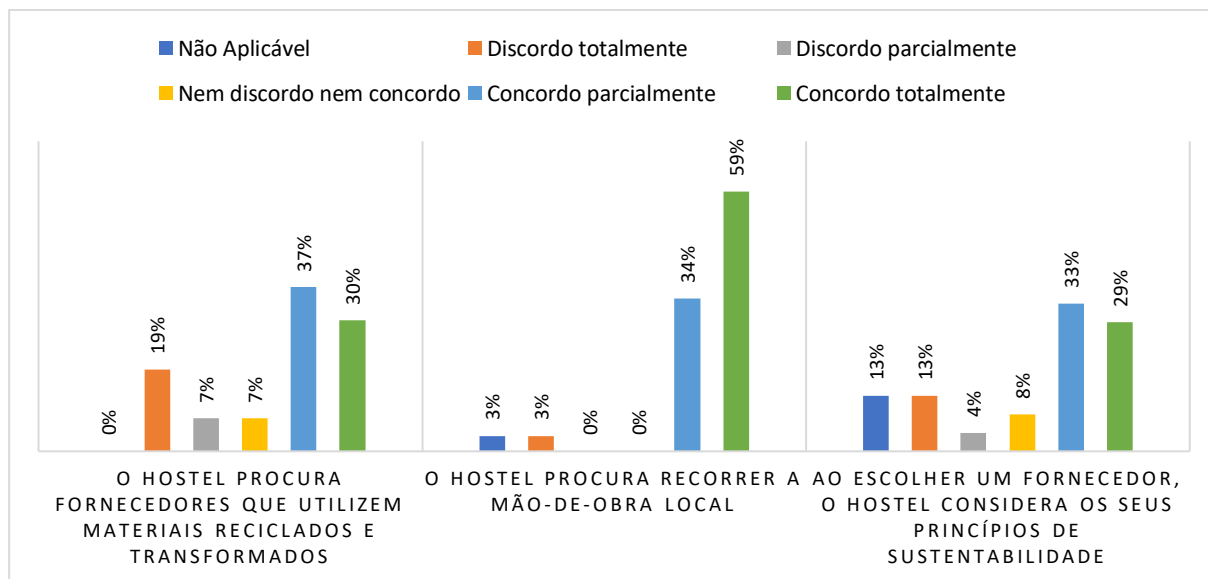


Gráfico 9 - Respostas às questões nº 16,17 e 18.

No que diz respeito à escolha de fornecedores, 67% dos respondentes concorda total ou parcialmente que o *hostel* procura fornecedores que utilizam materiais reciclados e transformados (questão 16), e 93% considera que o mesmo procura recorrer a mão-de-obra local (questão 17).

Relativamente à questão 18, que se refere à circunstância de, ao escolher um fornecedor, o *hostel* considerar os seus princípios, o grau de concordância escolhido mais vezes pelos respondentes foi “concordo parcialmente” (33%), e de seguida foi “concordo totalmente” (29% dos indivíduos). Ainda assim, 26% dos inquiridos tomou uma posição de discórdia.

A secção termina com a pergunta 19, de carácter opcional, que questiona os inquiridos sobre as dificuldades inerentes a encontrar fornecedores que pratiquem atividades ambientalmente sustentáveis. As hipóteses dadas foram: ‘Pouca oferta’; ‘Oferta que existe é economicamente pouco viável’; ‘Falta de informação’ e ‘Pouca transparência por parte dos fornecedores’. Apenas 10 inquiridos responderam a esta questão: ‘Pouca oferta’ e ‘Oferta que existe é economicamente pouco viável’ foram motivos enunciados por 50% dos respondentes; 33% destacaram a ‘falta de informação’ e apenas 10% referiu a ‘pouca transparência por parte dos fornecedores’ como sendo um obstáculo.

ii) Discussão de resultados

Estudos revelam que, a nível internacional, as empresas turísticas adotam práticas de sustentabilidade nomeadamente através do estabelecimento de critérios de sustentabilidade na contratação de fornecedores (Augusto, s.d.). Os resultados da investigação efetuada, revelam também que a maioria dos *hostels* em Lisboa já o faz. Existe no entanto espaço para melhorar, considerando que 26% dos respondentes considera que os critérios de sustentabilidade não influenciam a escolha de fornecedor.

É importante realçar que as questões dizem respeito à intenção dos *hostels* em encontrar fornecedores que tenham estas características, ou seja, não significa que os mesmos o façam efetivamente. De facto, as respostas à questão 19 revelam as dificuldades dos gestores dos *hostels* em encontrar fornecedores que pratiquem atividades sustentáveis. Possivelmente, estamos perante uma oportunidade de melhoria: existe pouca oferta para o nível de procura.

Considerando que, devido ao serviço que oferece, os *hostels* são estabelecimentos de pequena dimensão, os mesmos poderão enfrentar difíceis condições de negociação com os fornecedores, tornando-os menos disponíveis para serem ambientalmente responsáveis.

Existem estudos sobre os critérios de seleção e avaliação de fornecedores sustentáveis pelos *hostels* e consta que os critérios económicos e ambientais são os mais utilizados para selecionar e avaliar os mesmos. (Ramos, et al., 2019). Portanto, se por um lado os *hostels* têm intenção de escolher fornecedores sustentáveis, os mesmos necessitam de encontrar oferta que seja economicamente viável. As respostas ao questionário demonstram que, no caso dos *hostels* em Lisboa, existe falta de oferta economicamente viável.

4.2.4 Motivação dos clientes

i) Apresentação dos resultados

O gráfico 10 diz respeito ao grau de concordância apresentado pelos respondentes em relação às questões 20 e 21 da secção sobre as motivações dos clientes, última secção cujo tema é relacionado com a sustentabilidade ambiental. Os dados revelam que 43% e 4% dos inquiridos concorda parcial e totalmente, respetivamente, que os clientes estão dispostos a abdicar de um pouco de conforto em prol da sustentabilidade (questão 21). 48% discordaram parcial ou totalmente e 4% adotaram uma posição neutra. Os restantes 4% referiram que a afirmação não se aplica ao negócio onde trabalham.

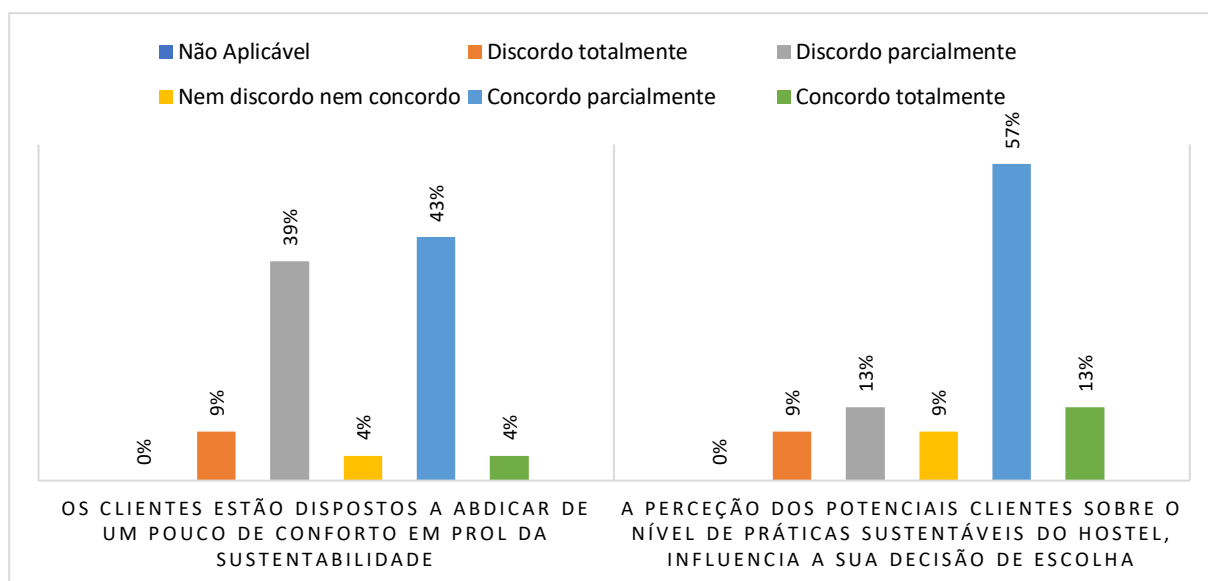


Gráfico 10 - Respostas às questões nº 20 e 21.

Por fim, no que diz respeito à questão 22, os resultados revelam que 70% dos inquiridos concorda parcial ou totalmente que o nível de práticas sustentáveis do *hostel* influencia as escolhas dos clientes; 9% tomou uma posição neutra, e 13% e 9% discordam parcial ou totalmente.

iii) Discussão de resultados

Segundo a percepção dos inquiridos, a motivação dos clientes poderá constituir um obstáculo à prática de atividades ambientalmente sustentáveis por parte dos *hostels*. Por um lado, os resultados revelam que 70% dos potenciais clientes consideram o nível de práticas sustentáveis de um *hostel* no momento de escolha do mesmo, demonstrando uma atitude e interesse ecológico. Por outro lado, os resultados revelam, também, um comportamento contraditório: 48% dos clientes não estão dispostos a abdicar de um pouco de conforto em prol da sustentabilidade. Então, existe potencialmente uma lacuna entre a atitude e o comportamento dos consumidores (*attitude behaviour gap*). De facto, como foi referido, existem estudos que investigaram o comportamento ambientalmente sustentável dos turistas e que concluíram que as suas atitudes ambientalmente sustentáveis não influenciam o seu comportamento durante as viagens turísticas. (Juvan & Dolnicar, 2014) De notar que os resultados são apenas indicativos, considerando que se trata apenas de uma percepção de um dos *stakeholders* do negócio (colaboradores) sobre outros (clientes). Num estudo semelhante realizado na Austrália a 60 turistas, com o objetivo de determinar quais os fatores mais influentes para os mesmos na escolha do seu alojamento, apenas 25% dos potenciais clientes demonstrou que escolhe um

hostel em detrimento de outro se o mesmo demonstrar um nível superior de práticas ambientalmente sustentáveis. (Firth & Hing, s.d.)

De facto, os resultados revelam que o comportamento dos clientes constitui um obstáculo à prática de atividades ambientalmente sustentáveis dos *hostels*. De acordo com alguns autores, pode mesmo considerar-se que entre as principais causas das atividades mais prejudiciais ao meio ambiente estão os valores da sociedade. (Jacobi, s.d.)

4.3 Validação das hipóteses

Após a apresentação, análise e discussão dos resultados torna-se possível por fim validar as hipóteses.

Em primeiro lugar, não se rejeita a hipótese 1: *os hostels em Lisboa procuram praticar a sua atividade de forma ambientalmente sustentável.*

Os resultados indicam que independentemente de alcançarem ou não as práticas ambientalmente sustentáveis, os *hostels* em Lisboa procuram fazê-lo. Em primeiro lugar, através da motivação - no que diz respeito à informação, desenvolvimento e comunicação, procurando incentivar os clientes e os colaboradores a práticas ambientalmente sustentáveis.

Seguem-se as ações, ou seja, as práticas em si: os resultados demonstraram uma clara tendência dos *hostels* em praticar as atividades operacionais de forma ecológica: através de sistemas que possibilitem a redução do consumo de água, equipamentos com eficiência energética, consumo consciente dos alimentos e compra de produtos locais. Em relação à utilização de fontes de energia alternativas, as mesmas são ainda difíceis de pôr em prática em zonas urbanas, ainda assim os resultados foram satisfatórios considerando que quase metade dos *hostels* em Lisboa já utilizam estas fontes de energia.

No que diz respeito à escolha dos seus fornecedores, os respondentes mostraram mais uma vez, índices de que o *hostels* em Lisboa vão de acordo com a hipótese 1: os mesmos procuram maioritariamente fornecedores que utilizam materiais reciclados e transformados e consideram os seus princípios de sustentabilidade. Quando possível, recorrem a mão-de-obra local.

No que diz respeito à hipótese 2, *os hostels em Lisboa encontram dificuldades em praticar atividades de forma ambientalmente sustentável*, a mesma também não é rejeitada. Não

obstante os *hostels* procurarem praticar as suas atividades de forma ambientalmente sustentável, os mesmos encontram dificuldades. As mesmas revelaram-se estar principalmente associadas aos *stakeholders* fornecedores e clientes.

Começando pelos fornecedores, os resultados indicam que os fornecedores com práticas sustentáveis existentes no mercado apresentam uma oferta economicamente pouco viável.

No que diz respeito aos clientes, evidenciou-se que, apesar de os clientes terem atitudes ecológicas, os seus comportamentos são diferentes. Na hora de consumir não estão dispostos a abdicar do seu conforto em prol da sustentabilidade. Então, para além de os clientes não contribuírem diariamente para os consumos sustentáveis dos estabelecimentos, apresentam atitudes de consumo de difícil compreensão por parte dos *hostels*.

5 Conclusão

5.1 Principais conclusões

Atualmente, o desenvolvimento na direção da sustentabilidade ambiental encontra vários obstáculos. É cada vez mais notável que existe uma interdependência entre o desenvolvimento socioeconómico e as transformações do meio ambiente, no entanto, ainda não estão a ser tomadas todas as medidas que preservam o nosso meio ambiente.

Apesar da consciência da população em relação à urgência de praticar atividades ambientalmente sustentáveis estar a crescer, a sociedade, a ver da autora da dissertação, ainda não dá a devida prioridade a esta prática. Existem conflitos de interesse que prevalecem, nomeada e maioritariamente: interesses económicos e interesses de bem-estar e satisfação instantânea.

Os *hostels* poderão ter responsabilidade social e procurar a sustentabilidade, mas os mesmos necessitam de continuar a lucrar. A crer da autora da dissertação, a sociedade está ainda longe de definir como principal objetivo de uma empresa contribuir para a sustentabilidade do planeta. Os lucros continuam a ser uma prioridade e ainda não foi alcançado um equilíbrio desejável.

O equilíbrio entre gerar lucro nas empresas turísticas não prejudicando o nosso planeta só é possível atingir se todos os *stakeholders* tiverem as suas prioridades alinhadas: preservação do ambiente, qualidade de vida da comunidade local e satisfação dos turistas (Souza Oliveira & Marques Rossetto, 2014).

No caso dos *hostels*, os resultados do estudo comprovaram isso mesmo: para além da motivação dos gestores, é necessário que os colaboradores, os fornecedores e os clientes estejam dispostos a praticar atividades ambientalmente sustentáveis. Aliás, entre os fatores que levam os hóspedes a escolher estar num *hostel* pesa na sua decisão o facto de se tratar dum alojamento barato permitindo maior tempo de viagem, organizar as viagens de forma mais flexível e ainda permitir atividades mais informais nas férias (Tavares & Fraiz Brea, 2016). Ou seja, o fator da sustentabilidade, tendencialmente, não pesa.

O comportamento dos clientes revelou-se um fator que constitui um obstáculo à prática de sustentabilidade. Os mesmos não tomam a sustentabilidade como uma prioridade quando

estão a viajar. Fatores como o preço e conforto acabam por ser prioritários para os mesmos. Existe uma *attitude behaviour-gap* no que diz respeito ao comportamento ecológico.

De uma forma geral, os *hostels* demonstram estar conscientes da necessidade de praticar atividades ambientalmente sustentáveis; não obstante, existe ainda espaço para melhorar.

Existem oportunidades de fácil implementação que ainda não estão a ser praticadas, no que diz respeito à gestão da sobra dos alimentos. Foi também registado que existe falta de fornecedores que pratiquem atividades ambientalmente sustentáveis (ou, pelo menos, que partilhem esta informação) ou que pratiquem esta atividade e essa opção seja economicamente viável para os *hostels*. De facto, as respostas abertas dadas na secção de propostas de melhoria destacam-se por remeter quase sempre para o obstáculo económico inerente à prática de atividades ambientalmente sustentáveis.

Apesar da procura por incentivar os seus *stakeholders* a práticas ambientalmente sustentáveis, existe ainda uma necessidade de aumentar o contributo para a investigação e desenvolvimento a nível ambiental. Porém, não foram apurados os motivos desta falta de investimento (os resultados demonstraram que apenas metade dos *hostels* já o faz), poderá ser apenas por falta de recursos.

Torna-se relevante enunciar que os inquiridos também consideram que o facto de os *hostels* se localizarem no centro da cidade impossibilita/dificulta a prática de algumas atividades ambientalmente sustentáveis.

5.2. Implicações teóricas e práticas

As implicações teóricas deste estudo, são duas. Em primeiro lugar, adiciona ao corpo de conhecimento das práticas de sustentabilidade numa indústria ainda pouco estudada, os *hostels*. Em segundo lugar, lança alguma luz sobre as dificuldades sentidas por estas empresas na implementação de práticas sustentáveis, sendo limitadas quer por questões económicas relacionadas com os fornecedores, quer com questões que se prendem com o comportamento (não sempre adeptos das práticas de sustentabilidade) dos consumidores.

Este trabalho contribui para a prática, alertando os gestores de *hostels* para a necessidade de continuar a investir na informação, desenvolvimento e comunicação, já que tais fatores se revelaram muito importantes, nomeadamente direcionados aos clientes.

Para além disso, os *hostels* devem continuar a preocupar-se em passar a imagem de estabelecimento ambientalmente sustentável para o exterior pois a mesma poderá constituir uma vantagem competitiva.

Os fornecedores deste tipo de alojamento devem investir nas práticas de sustentabilidade. Os *hostels* demonstraram interesse em recorrer a este tipo de oferta. Possivelmente, se houver mais investimento por parte dos fornecedores, será possível arranjar soluções economicamente mais viáveis.

5.3. Limitações do estudo

O presente estudo encontrou uma impactante limitação no que diz respeito à recolha de dados. Em primeiro lugar, constatou-se que a maioria dos dados/contactos disponíveis no Registo Nacional de Turismo não se encontra atualizado. Por outro lado, devido à pandemia Covid-19, grande parte dos estabelecimentos encerrou permanentemente/temporariamente. Depois de várias tentativas em aumentar a amostra, o estudo prosseguiu, com uma amostra, que reconhecemos como reduzida, de apenas 34 *hostels*.

Para além da amostra reduzida, é importante realçar que os resultados do estudo não podem ser generalizados, para outras cidades, nem para outros tipos de destino. As práticas de sustentabilidade dos *hostels* poderão variar substancialmente consoante o ambiente onde estão inseridos.

Por fim, existe uma limitação no que diz respeito à posição dos respondentes. As práticas apresentadas referem-se à perceção dos mesmos, não correspondendo, necessariamente, às práticas objetivas dos *hostels* na amostra.

5.3. Sugestões para investigação futura

No que diz respeito a investigações futuras, seria interessante repetir o mesmo estudo com uma amostra maior.

Sugere-se também que seja efetuado um estudo dirigido ao interior do país, considerando que o mesmo tem características diferentes de Lisboa e potencial para investir noutro tipo de práticas ambientalmente sustentáveis. Seria interessante averiguar se as diferenças entre os *hostels* localizados nessas regiões, comparativamente a Lisboa, são consideráveis.

Por fim, a investigação futura poderá ser aos clientes dos *hostels*, considerando que a (falta de) motivação dos mesmos foi considerada um obstáculo às práticas de atividades ambientalmente sustentáveis.

6 Referências

- Abrantes, J. & Reis, J., 2021. A evolução dos hostels na cidade de Lisboa. *Journal of Tourism & Development*, 2(36), pp. 287-301.
- Augusto, B. R. S., s.d. Contributos para a sustentabilidade do subsector dos operadores turísticos em Portugal.
- Autoridade da Segurança Alimentar e Económica (ASAE), 2016. *O hostel - Estabelecimentos de Alojamento Local*. [Online] Available at: <https://www.asae.gov.pt/perguntas-frequentes1/o-hostel-estabelecimentos-de-alojamento-local-.aspx> [Acedido em 2021].
- Bahls, Á. A. D. S. M. & Pereira, R. M. F. d. A., 2016. O trinômio hostel-hospitalidade-espço: caracterização das relações socioespaciais, da sua origem à contemporaneidade. Novembro.
- Calisto, M., Umbelino, J., Viegas, C. & Gonçalves, A., 2021. Sustainability. *Environmental Sustainability Strategies for Smaller Companies in the Hotel Industry: Doing the Right Thing or Doing Things Right?*.
- Calmon de Passos, P. N., 2009. A conferência de Estocolmo como ponto de partida para a proteção internacional do meio ambiente. *Direitos fundamentais & democracia*, Volume 6, pp. 1-25.
- Claver-Cortés, E., F. Molina-Azorín, J., Pereira-Moliner, J. & López-Gamero, M. D., 2007. Environmental Strategies and Their Impact on Hotel Performance. *Journal of Sustainable Tourism*, pp. 663-679.
- Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente, Assembleia Geral da ONU, 2017. 30 anos do relatório de Brundtland: nosso futuro comum e o desenvolvimento sustentável como diretriz constitucional brasileira. *Revista de direito da cidade*, Volume 4, pp. 1884-1901.
- Conselho da União Europeia, 2021. *Conferência das Nações Unidas sobre Alterações Climáticas (COP26), cimeira dos dirigentes mundiais*. [Online] Available at: <https://www.consilium.europa.eu/pt/meetings/international-summit/2021/11/01/>
- Costa Brandão, L. et al., 2015. 1º seminário internacional de ciência política. *A política externa brasileira para o meio ambiente: um estudo comparado da Rio-92 e da Rio+20*.

- Cunha Callado, A. L. & Evaldo Fensterseifer, J., 2010. Indicadores de sustentabilidade: uma abordagem empírica a partir de uma perspectiva de especialistas.
- Decorato de Oliveira, I. & Silva Falcão, A., 2014. O "hostel" como um novo meio de hospedagem e a sua vertente sustentável. Em: *Disciplinarum Scientia. Série: Artes, Letras e Comunicação*. s.l.:s.n., pp. 49-56.
- Diário da República Eletrónico, 2008. *Decreto-Lei n.º 39/2008*. [Online] Available at: <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/39-2008-247248> [Acedido em 2021].
- Diário da República Eletrónico, 2020. *Portaria n.º 262/2020 de 6 de Novembro, artigo 17º*. [Online] Available at: <https://dre.pt/dre/detalhe/portaria/262-2020-147814581> [Acedido em 2021].
- Firth, T. & Hing, N., s.d. Backpacker hostels and their guests: attitudes and behaviours relating to sustainable tourism.
- Firth, T. & Hing, N., s.d. Tourism Management. *Backpacker hostels and their guests: attitudes and behaviours relating to sustainable tourism*, pp. 251-254.
- Glebova, N., Kozlova, V., Tsareva, N. & Rogacheva, Y., 2020. International Conference on Economics, Management and Technologies 2020 (ICEMT 2020). Em: s.l.:s.n., pp. 598-601.
- Guimarães Satyro, A. & Pinheiro, Z., 2006. Os albergues independentes como um novo meio de hospedagem e prestação de serviços. *UNOPAR Cient., Ciênt. Juríd. Empres*, Março, Volume 7, pp. 31-38.
- Hostel World, 2021. [Online] Available at: https://www.portuguese.hostelworld.com/Albergues/Lisboa/Portugal?source=ppc_goo_ads_nonbrand_dsk_search_ds_pt_pt&network=g&campaign_id=11981642597&adgroup_id=117367240513&criteria_id=kwd-870996499156&creative_id=544413621989&location_physical_id=1011736&lo [Acedido em 01 12 2021].
- Jacobi, P., s.d. Meio Ambiente e Sustentabilidade. Em: *Desenvolvimento e Meio Ambiente*. s.l.:s.n., pp. 175-183.
- Japiassú, C. E. & Guerra, I. F., s.d. Revista de Direito da Cidade. *30 anos do relatório de Brundtland: Nosso futuro comum e o desenvolvimento sustentável como diretriz constitucional brasileira*, 9(4), pp. 1884-1901.

- Juvan, E. & Dolnicar, S., 2014. The attitude–behaviour gap in sustainable tourism. *Annals of Tourism Research*, pp. 76-95.
- Kerry, E., 2013. Backpacker selves in a hostel: discourse, identity, and existential authenticity.
- Machado, V. F., 2005. A produção do discurso do desenvolvimento sustentável: de Escocolmo à Rio-92.
- Mikhailova, I., 2004. Sustentabilidade: evolução dos conceitos teóricos e os problemas da mensuração prática. *Revista Economia e Desenvolvimento*, n° 16, pp. 22-39.
- National Geographic, 2021. *O que é a COP26 – e por que razão é tão importante?*. [Online] Available at: <https://www.natgeo.pt/meio-ambiente/2021/10/o-que-e-a-cop26-e-por-que-raza-e-tao-importante> [Acedido em 2021].
- Pérez, A. & Rodriguez del Bosque, I., 2014. *International Journal of Hospitality Management. Sustainable development and stakeholder relations management: Exploring sustainability reporting in the hospitality industry from a SD-SRM approach*, setembro, pp. 174-187.
- Quivy, R. & Campenhoudt, L. V., 1992. *Manual de Investigação em Ciências Sociais*, s.l.: s.n.
- Ramos, M. O., Mella, A. d. S. D. & Silva, E. M., 2019. Associação nacional de pós-graduação e pesquisa em administração. *Critérios de seleção e avaliação de fornecedores sustentáveis: uma revisão da literatura*.
- Sequinel, M. C. M., 2002. Cúpula mundial sobre desenvolvimento sustentável - Joanesburgo: entre o sonho e o possível. Em: *Análise conjuntural*. Joanesburgo: s.n., pp. 11-15.
- Souza Oliveira, M. d. A. & Marques Rossetto, A., 2014. Modelo Integrado de Sustentabilidade e Competitividade em Meios de Hospedagem. *Revista Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade*, pp. 546-563.
- Souza Oliveira, M. d. A. & Marques Rossetto, A., 2014. Modelo Integrado de Sustentabilidade e Competitividade em Meios de Hospedagem. *Revista Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade*.
- Tavares Volante, P. J., 2011. O segmento low-cost da indústria hoteleira em Portugal: O caso dos Hostels.
- Tavares, F. O. & Fraiz Brea, J. A., 2016. Determinantes de Preferência nos Hostels.
- Teotónio de Carvalho, T., 2020. *O Crescimento do Turismo Sustentável Aliado aos Empreendimentos Turísticos*, s.l.: s.n.
- Turismo de Portugal, 2017. *Estratégia turismo 2021 - liderar o turismo do futuro*. [Online] Available at:

<http://www.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/estrategia/estrategia-turismo-2027.pdf>

Turismo de Portugal, 2020. *Plano Turismo +Sustentável 2020-2023*. [Online] Available at: <http://business.turismodeportugal.pt/pt/crescer/sustentabilidade/Paginas/plano-sustentabilidade-turismo-2020-2023.aspx> [Acedido em 2021].

Turismo de Portugal, 2020. *Registo Nacional e Turismo*. s.l., s.n.

Turismo de Portugal, 2021. *Alojamento local - regime jurídico*. [Online] Available at: <http://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/alajamento-local/guia-alajamento-local-fevereiro-2021-compactado.pdf>

Turismo de Portugal, s.d. Empreendimentos turísticos.

Turismo de Portugal, s.d. *Turismo de Portugal - Estabelecimentos de Alojamento Local*. [Online] Available at: <http://business.turismodeportugal.pt/pt/Planear Iniciar/Como começar/Alojamento Local/Paginas/default.aspx> [Acedido em 2020].

UNWTO, 2021. *Glossary of tourism terms*. [Online] Available at: <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>

Vaccari, L. C., Cohen, M. & Maria Cavalcanti da Rocha, A., 2016. *Revista Gestão.Org. Hiato entre Atitude e Comportamento Ecologicamente Conscientes: Um Estudo com Consumidores de Diferentes Gerações para Produtos Orgânicos*, pp. 44-58.

Veríssimo, M. & Costa, C., 2018. Do hostels play a role in pleasing Millennial travellers? The Portuguese case.