

Destinos turísticos: sistemas de gestão e certificação

(Destinos turísticos: sistema de gestión y certificación)

João T. Simões¹

Eunice R. Lopes²

Resumo – A Certificação é atualmente um tema incontornável nas mais diversas estratégias de gestão competitiva, na medida em que, reduz os custos de produção dos bens e serviços por um lado, e garante Qualidade ao consumidor, por outro. Para obter uma Certificação, os agentes têm de cumprir determinadas Normas (nacionais ou internacionais) que, variam consoante os objetivos dos diferentes tipos de sistemas de gestão (ambiental, alimentar, saúde, etc..) dos operadores. Sendo o Destino turístico o palco da atividade turística, este poderá abranger um extenso número de variadíssimos operadores, pois não existe limitação quanto à sua dimensão nem quanto ao número de agentes que possa conter. Desta forma, torna-se difícil a Certificação integral do Destino, uma vez que além de estar afeto a praticamente todos os tipos de sistemas de gestão, não existe atualmente uma Norma que abranja todo o sistema turístico, assistindo-se atualmente à certificação de apenas uma parte dos sistemas que mais se manifestam na atividade turística. Neste artigo pretende-se fazer a analogia entre os três eixos: Destinos, Sistemas de Gestão e Certificação.

Palavras-Chave – destino, certificação, turismo, sistema de gestão, certificação turística

¹ Faculty of Management, Polytechnic Institute of Tomar & TECHN&ART-IP, Portugal, E-mail: jpsimoes@ipt.pt.

² Faculty of Management, Polytechnic Institute of Tomar, TECHN&ART-IPT & GOVCOPP-UA, Portugal, E-mail: eunicelopes@ipt.pt

Tourist destinations: management and certification systems

Abstract – Certification is currently an unavoidable theme in several competitive management strategies, in that it reduces the cost of production of goods and services on the one hand and ensures quality consumer on the other. To obtain certification, the agents must meet certain standards (national or international) that vary depending on the objectives of the different types of management systems operators (environmental, food, health, etc.). Being a tourist destination the stage of tourism, this can cover many operators, since there is no limitation as to its size or the number of agents it may contain. Thus, it becomes difficult to Full Certification of Fate, since besides being affect virtually all types of management systems, there is currently a Standard covering the whole tourism system, is currently attending the certification only some of the systems that are most evident in tourism. In this article we intend to make the analogy between the three axes Locations, Management and Systems Certification

.Keywords - destination, certification, tourism, management system, tourism certification

INTRODUÇÃO

O turismo é uma atividade transversal na medida em que está afeta à utilização e consumo de vários tipos de bens e serviços, oferecidos por diversos operadores, entidades e organizações, que compõem o sistema turístico, sendo o Destino o palco desta atividade.

Garantir a satisfação do consumidor ao adquirir um bem ou serviço, reduzindo as falhas e os custos de produção dos mesmos, é das principais (senão mesmo a principal) preocupação/objetivo das organizações na economia atual, aplicando para isso, sistemas de gestão certificados que, apesar de não garantirem necessariamente a satisfação absoluta dos seus consumidores, são um princípio fundamental para que isso ocorra, uma vez que lhes assegura garantidamente Qualidade nos bens ou serviços que adquirem.

Transpondo este cenário para os Destinos turísticos, que são áreas sem limites propriamente estabelecidos, e portanto contêm um número variado e diferenciado de atores na operacionalização desta atividade, pretendemos neste artigo criar uma analogia entre estes três eixos: Destinos, Sistemas de Gestão e Certificação, de modo a entender por um lado, quais são os sistemas de gestão e as Certificações que mais se verificam no Destino, e em que medida poderão os Destinos estar aptos à Certificação integral, e por outro, criar um ponto de partida para trabalhos futuros nesta área que possam conduzir à elaboração de uma proposta de matriz para a certificação do Destino turístico de uma forma global.

1. CONCEPTUALIZAÇÃO DE “DESTINO TURÍSTICO”

O conceito de “Destino Turístico”, pela diversidade e complexidade de atores, bens, serviços, relações e interações que estabelece e desenvolve no seu território, contribui para que não exista uma definição verdadeiramente instituída sobre este conceito. Assim, recolheram-se algumas definições numa perspetiva clássica e também sociológica, de modo a dar uma visão mais abrangente da área a que nos propomos analisar.

As contribuições para a definição do conceito de “Destino” mais presentes e comuns na literatura que pesquisámos foram fundamentalmente três:

- i) Mathieson e Wall (1992, p.12 *apud* Jonker, 2004) referem-se ao “destino” como sendo um lugar que contenha características “atrativas” para um suficiente número de potenciais visitantes que justifiquem a deslocação a essa “zona”, considerando-a como uma viagem identitária e atrativa, independentemente das atrações que existam em outros locais;
- ii) Gunn (1994 *apud* Hall, 2005) define destino turístico como uma área geográfica, que contém uma massa crítica de desenvolvimento que satisfaz os objetivos do viajante e distingue

três escalas: sítio (*site zone*); destino (*destination zone*) e região (*regional zone*);

iii) Partindo do mesmo princípio, (Cho, 2000) refere, de um modo geral, que o destino turístico representa a área geográfica na qual os turistas pretendem passar algum tempo, longe de casa. Poderá ser uma zona contida, uma vila, uma aldeia, uma cidade, uma ilha, ou até mesmo um país. Assim, de acordo com este autor, não existem barreiras quanto à área geográfica do destino.

Seguidamente e para consolidar a noção do que se entende por destino turístico apresentaremos num quadro-resumo (Tabela 1) as perspetivas de diferentes autores que refletem a evolução deste conceito ao longo dos anos (1970 a 2001):

Tabela 1: Conceitos de Destino Turístico.

Table 1: - Tourism Destination concepts.

Autores	Definição atribuída	Obra
Geogulas (1970) apud Murphy P. (1985, p.7)	“Tourism as an industry occurs at ‘destination areas’ – areas with different natural and/or man-made features, which attract non local visitors (or tourists) for [a variety of] activities”.	“Tourism. A Community Approach”
Burkart e Medlik (1974, p.46)	“This geographical unit visited by a tourist may be a self contained centre, a village or a town or a city, a district or a region, an island, a country or a continent. This geographical unit may be described as the tourist destination....The tourist destination, however defined geographically, provides a convenient focus for the examination of the tourist movement and of its manifold impact and significance. How important any geographical unit is as a tourist destination, or how it is potentially, is determined by three prime factors: attractions, accessibility and amenities which may be termed the tourist qualities of a destination”.	“Tourism. Past, Present and Future”
Dean MacCannell (1976, pp.41, 48, 50, 51)	<p>“I have defined a tourist attraction as an empirical relationship between a tourist, a sight and a marker.(p. 41”);</p> <p>“The touristic value of a modern community lies in the way it organises social, historical, cultural and natural elements into a stream of impressions(p. 48)”;</p> <p>“Distinctive local attractions contain (just behind, beside or embedded in the parts presented to the tourists) working offices, shops, services and</p>	“The Tourist – A new Theory of the leisure class”

	<p>facilities: often an entire urban structure is operating behind its touristic front.(p. 50);</p> <p>“Functioning establishments figure prominently as tourist attractions. Commercial, industrial and business establishments are also basic features of social regions, or they are first among the elements from which regions are composed (p.51)”.</p>	
<p>Mill e Morrison (1992, p. 263)</p>	<p>“At a destination there is a mix of interdependent elements. The elements are interdependent, because in order to produce a satisfying vacation experience, all elements must be present. The destination is composed of: Attractions – Facilities – Infrastructure – Transportation – Hospitality”.</p>	<p>“The Tourism System”</p>
<p>Rodman (1992, pp. 642, 20)</p>	<p>“(…) places come into being through practice, not just narratives(p. 642)”.</p> <p>“These practical tourist networks constitute an assemblage of objects, places and people that are bound into a relationship (p. 20)”.</p>	<p>“Empowering place: multilocality and multivocality”</p>
<p>Cooper et al. (1993, p. 77)</p>	<p>“The destination represents the raison d’être for tourism; it is the reason for travelling, and the attractions at the destination generate the visit”.</p>	<p>“Tourism. Principles and Practice”</p>
<p>Jensen, H. e Metz (1993, p. 43)</p>	<p>“The definition of a tourist destination is a geographical area, which contains landscape and cultural characteristics and which as in the position to offer a tourism product, which means a broad wave of facilities in transport – accommodation – food and at least one outstanding activity or experience”.</p>	<p>“Turistvirksomhed”</p>
<p>Jensen, C. F. (1997, p.9)</p>	<p>“(…) The Dynamic Destination can thus be described as a system consisting of three resource bases: The attraction base, the facility base, and the market base (…)”.</p>	<p>“The Dynamic” “Destination. A Resource based Perspective of Tourism”</p>
<p>Tim Edensor (1998, p.12)</p>	<p>“(…) Similarly, heritage centres, hotel landscapes, resorts, interpretative and information facilities, conference centres, souvenir and craft emporia, hi-tech transportation and communication, and a host of supplementary amenities, along with the aforementioned malls and supermarkets, are the typical ingredients of a serially produced tourist space”.</p>	<p>“Tourists at the Taj”</p>
<p>Jensen C. F. (2001, p.7)</p>	<p>“It is characteristic for the tourism sector that firms creating economic and job effects are part of a bigger totality, where it is not the service offer of the single firm’s but all service offers together, that</p>	<p>“Den innovative adfærd i</p>

	are the sale argument [...] This totality is in the literature called a destination.”	oplevelsesintensive virksomheder”
Kevin Meethan (2001, pp. 16, 17)	<p>“Yet the important point here is not so much the physical patterns or typologies of spatial development that can be identified, that is treating space as an abstract and neutral category, but the way in which these spatial patterns interrelate with socio-cultural values and perceptions (p. 16”);</p> <p>“The resort areas developed as a consequence of modernity, and are linked to the process of urbanisation and industrialisation, and the creation of both mass markets and mass consumption (p.17)”.</p>	“Tourism in Global Society. Place, Culture, Consumption”

Fonte: Elaboração própria a partir de (Framke, 2001)

Após análise da tabela I constatamos que apesar de existirem várias definições sobre o que é, ou como se compõe um destino (turístico), existe uma invocação permanente de certos elementos, como por exemplo: área(s); indústria; atrações; local; visitação; atividades; geografia; elementos (sociais, históricos, culturais e naturais); infraestruturas (*facilities*); transporte, entre outros, o que nos leva a reforçar a dificuldade que o Destino enfrenta na busca da Certificação global dos seus componentes.

Concluimos este ponto com a classificação atribuída pela Comissão Europeia (2000, p. 149 *apud* Ferreira, 2010) a qual consideramos abranger e resumir grande parte dos conceitos descritos acima: “Uma área identificada separadamente e promovida para os turistas como lugar a visitar, e dentro da qual o produto turístico é coordenado por uma ou mais autoridades ou organizações identificáveis”. Um destino turístico é um território que contém os elementos suficientes para satisfazer experiências turísticas. No novo século, o paradigma territorial dominante é o destino turístico enquanto espaço de experiências”.

Assente a noção de “destino turístico”, classificamos de seguida no próximo ponto, e de um modo geral, o conceito de “sistemas de gestão”, identificando a maioria dos tipos de sistemas presentes na indústria turística.

2. SISTEMAS DE GESTÃO E NORMAS DE CERTIFICAÇÃO

Podemos definir um “sistema de gestão” enquanto uma série de elementos e/ou processos interligados de forma a atingir objetivos específicos, utilizando para isso vários recursos. Estes sistemas irão permitir por sua vez: “(...) planejar, executar, monitorizar e melhorar as diferentes atividades (...). Os sistemas de gestão cobrem um espectro alargado de áreas funcionais (...) tendo por objetivo transmitir confiança aos Stakeholders, internos e externos” (Sampaio & Saraiva, 2010).

Existem, por isso, vários tipos de sistemas que se categorizam dependendo da área de atuação e dos objetivos pretendidos. Os mais comuns e que se manifestam com mais evidência num destino turístico são os seguintes:

- i) **Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)** – “É a estrutura organizacional criada para gerir e garantir a Qualidade, os recursos necessários, os procedimentos operacionais e as responsabilidades estabelecidas” (Sousa, 2012a);
- ii) **Sistema de Gestão Ambiental** – “É a parte do sistema global de gestão de uma organização através da qual esta controla os seus aspectos ambientais, ou seja as actividades, produtos e processos que provocam, ou podem vir a provocar, impactes ambientais.” (Antunes *apud* Ferreira, 2013);
- iii) **Sistema de Gestão da Segurança Alimentar** – “Com este tipo de sistema, pretende-se aplicar medidas que garantam um controlo eficiente, através da identificação de pontos ou etapas onde se pode controlar os perigos para a saúde dos consumidores” (Batista *et al.*, 2003);
- iv) **Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho (SGSST)** – “*O Sistema de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (SGSST) proporciona um conjunto de ferramentas que potenciam a melhoria da eficiência da gestão dos riscos da Segurança e Saúde do Trabalho (SST), relacionados com todas as actividades*”(Sousa, 2012b);
- v) **Sistema de Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação (IDI)**– “*É a forma ideal para as Organizações canalizarem todo o seu conhecimento e toda a sua criatividade, concretizando-os em Inovação. Ou seja, a criação de riqueza através da introdução de novidades no mercado ficará sistematizada, organizada e disponível para qualquer parte interessada (fornecedores, clientes, consumidores) reconhecer a sua excelência*” (SGS, 2013a);
- vi) **Responsabilidade Social** – *permite “(...) à organização desenvolver e implementar uma política e objectivos, tendo em consideração os pontos de vista das partes interessadas e a informação sobre aspectos da responsabilidade social. É aplicável a organizações de todos os tipos e dimensões e pode adaptar-se a diversas condições geográficas, culturais e sociais”* (APCER, 2013)(APCER, 2013);
- vii) **Tecnologias da informação** – “*(...) apresenta uma abordagem estruturada que permite às organizações desenvolverem serviços TI de confiança*” (SGS, 2013b) “*(...) garantindo a confidencialidade e a integridade dos dados, além de um elevado nível de desempenho e integração na relação entre clientes e fornecedores*” (Bureau Veritas, 2009);

viii) **Gestão de Recursos Humanos** – “(...) estabelece, mais do que regras, um estilo comportamental e de gestão dos recursos humanos que conduz, como resultado, a uma maior participação e responsabilidade voluntária das pessoas na gestão da organização, o que, por sua vez, traz mais satisfação interna, mais produtividade e melhor desempenho por parte dos envolvidos, contribuindo assim para o desenvolvimento de uma forte cultura na organização” (Fernandes, n.d.);

A certificação de cada um destes sistemas é reconhecida (por entidades competentes) através do cumprimento de determinadas Normas que estabelecem várias medidas e objetivos, consoante o âmbito do sistema de gestão e até mesmo da certificação.

No Quadro 2 enunciamos e caracterizamos as Normas mais preponderantes em cada sistema de gestão e, segundo o cumprimento das quais, é atribuída a respetiva Certificação.

Tabela 2: Sistemas de Gestão, normas e caracterização.

Table 2: - Management Systems, standards and characterization.

Sistema de Gestão	Norma(s)	Caraterização
Sistema de Gestão da Qualidade	. ISO 9001	A norma ISO 9001 constitui uma referência internacional para a Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade. A Certificação de acordo com a ISO 9001 reconhece o esforço da organização em assegurar a conformidade dos seus produtos e/ou serviços, a satisfação dos seus clientes e a melhoria contínua.
Sistema de Gestão Ambiental	. ISO 14001	A norma portuguesa (NP) EN ISO 14001:2004 constitui uma ferramenta essencial para as organizações que pretendem alcançar uma confiança acrescida por parte dos clientes, colaboradores, comunidade envolvente e sociedade, através da demonstração do compromisso voluntário com a melhoria contínua do seu desempenho ambiental.
Sistema de Gestão da Segurança Alimentar	. ISO 22000; . HACCP Codex	A norma ISO 22000 – Sistema de Gestão da Segurança Alimentar baseia-se nos princípios do HACCP do Codex Alimentarius, internacionalmente reconhecidos. O enfoque deste referencial é a segurança alimentar em todas as etapas da cadeia de fornecimento.
Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho	. OHSAS 18001	Os objetivos fundamentais destas normas são: . Minimização do risco para colaboradores e outras partes interessadas; . Melhoria do desempenho da organização; . Fator de suporte e consolidação de uma imagem de responsabilidade social da organização.

<p>Sistema de Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação</p>	<p>. NP 4457</p>	<p>A norma NP 4457:2007 baseia-se num modelo de inovação, suportado por interfaces e interações entre o conhecimento científico e tecnológico, o conhecimento sobre a organização e o seu funcionamento, e o mercado ou a sociedade em geral.</p> <p>A norma tem por objetivo definir os requisitos de um sistema eficaz de Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação (IDI), permitindo que as organizações que o adotem definam uma política de IDI e alcancem os seus objetivos de inovação.</p>
<p>Responsabilidade social</p>	<p>. SA 8000</p>	<p>A norma SA 8000 surgiu em 1997 emanada pela SAI - Social Accountability International. A sua estrutura baseia-se nas 12 Convenções da OIT - Organização Internacional do Trabalho, na Declaração dos Direitos do Homem das Nações Unidas e na Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Crianças.</p>
<p>Tecnologias da informação</p>	<p>. ISO 27001; . QWEB; . ISO 20000.</p>	<p>A norma ISO/IEC 27001 (evolução da antiga BS 7799-2:2002) certifica as organizações em termos de gestão de segurança da informação. A certificação demonstra que estas organizações possuem um sistema de gestão que protege a sua informação com mecanismos de controlo adequados às suas necessidades e realidade, verificados por uma entidade externa.</p> <p>O QWeb é um serviço destinado a entidades que exerçam a sua atividade a nível do mercado digital, de qualquer sector de atividade, vocacionadas para a prestação de serviços aos consumidores e cidadãos que disponibilizem bens e/ou serviços via Internet, permitindo às entidades evoluírem, quer em termos de qualidade, quer em termos de segurança.</p> <p>A norma ISO/IEC 20000-1 define os requisitos necessários para que uma organização preste os seus serviços com um nível de qualidade aceitável.</p>
<p>Gestão de Recursos Humanos</p>	<p>. NP 4427</p>	<p>A norma NP 4427 especifica os requisitos de um sistema de gestão de recursos humanos, que abranja todos os níveis hierárquicos e áreas de atividade de uma organização, como veículo de melhoria contínua, ao serviço da eficácia e da eficiência desta.</p>

Fonte: Elaboração própria a partir de (Simões, 2013b)

Uma vez que o Turismo se caracteriza por ser uma atividade “transversal”, isto é, além de utilizar variadas organizações de diferentes setores de atividade para se realizar envolvendo assim diferentes tipos de serviços e produtos que se podem apresentar como

caraterísticos (como por exemplo: alojamento; restauração; transporte de passageiros e agências de viagens), ou outros que não terão sido concebidos para satisfazer as necessidades exclusivamente dos turistas, mas que acabam por ser usufruídos por estes, verificámos na realização deste artigo que seria inviável apresentar no Quadro 2 todos os sistemas de gestão afetos à atividade turística, abrangendo, assim, os sistemas potenciais de acordo com o conceito de destino turístico supra mencionado.

No ponto seguinte apresentamos o caso recente do Alentejo que se pretende afirmar como o primeiro destino turístico certificado (na globalidade) e Saragoça como um destino de Qualidade consolidado.

3. CERTIFICAÇÃO DO DESTINO E DAS COMPONENTES

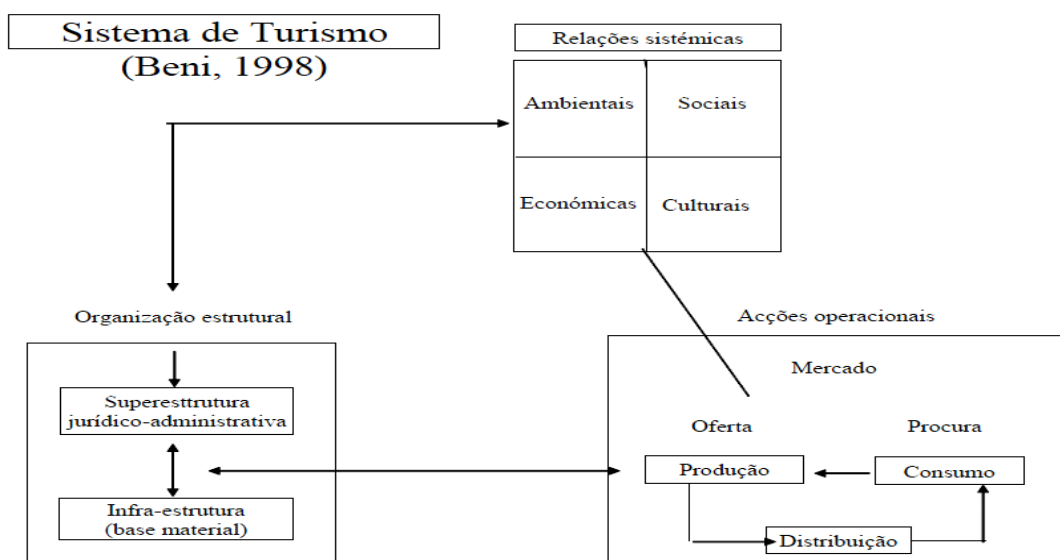
O turismo constitui-se por um conjunto de setores (hotelaria, restauração, animação, transportes, etc..) interligados de modo a atingir um determinado fim (atividade turística), num determinado território (destino turístico).

Podemos representá-lo enquanto sistema que, segundo Beni (1998, *apud* Silva, 2014), reúne várias áreas de intervenção como apresentamos na figura 1.

Uma vez que não existe limite para o número de intervenientes em cada destino, os setores de atividade que compõe o sistema turístico depende das caraterísticas de cada território (dimensões, política, cultura, etc.) isto é, podemos encontrar desde cinco hotéis a cinquenta em destinos com a mesma dimensão, bem como, devido à inexistência de um modelo nacional ou internacional que o normalize destino, torna-se inviável certificar o sistema turístico e o destino em si, como refere o Presidente da Entidade Regional do Alentejo, Ceia da Silva: “Não existe neste momento, qualquer destino turístico certificado. Há destinos que têm restaurantes ou outras valências certificados” (Algarlife, 2013).

O que as entidades procuram atualmente é a certificação de normas que abranjam a maioria das atividades, ou seja, certificar os setores que mais se manifestam na atividade turística, como por exemplo serviços públicos (postos de turismo, gabinetes de gestão, etc..) e particulares (hotéis, restaurantes, etc..).

Figure 1. Sistema turístico
Figure 1. Tourism System



Fonte: Beni, 1998, adaptado de Silva, 2013

Como indica a Diretora de Marketing da APCER (Carla Pinto), “(...) no sector do Turismo (Agências de Viagem, Hotéis e Restaurantes, Aeroportos, Transporte de Passageiros), a APCER já emitiu cerca de 80 certificados nas áreas da Qualidade, Ambiente e Segurança Alimentar” (Simões, 2013a).

Conclui-se então que se assiste apenas à certificação de parte das componentes do destino (independentemente do Sistema de gestão que implementem) e não da totalidade do destino. Disso é prova um caso bem consolidado nesta área, como o de Saragoça que, foi selecionada como cidade-piloto espanhola para implementar e desenvolver o projecto Design de um Modelo de Gestão da Qualidade do Destino Turístico, incluído dentro do PICTE (Plano Integral da Qualidade Turística Espanhola) segundo estratégia delineada pela Secretaria de Estado de Comércio e Turismo, de forma a obter um controlo e aumento da qualidade.

Fundamentalmente, o objetivo desta ação consistiu na implementação de um sistema de qualidade a nível autárquico, para os seus serviços públicos ligados diretamente à atividade turística: “Palácios de Congressos, Gabinetes de Congressos e Postos de Informação, e que se veja confirmado mediante a obtenção do Q de Qualidade, que garante uns padrões de qualidade nos serviços prestados” (*idem*).

Este sistema teve início no ano de 2002, tendo Saragoça obtido o certificado -Q- de Qualidade em 30 de dezembro de 2005, atribuído pela AENOR (Associação Espanhola de Certificação e Normalização) pela implementação do processo correspondente por conseguir em todos os seus serviços a certificação na Norma ISO 9001:2000 (*idem*).

Algumas das vantagens revelaram-se ao nível da logística, corrigindo algumas falhas que até então se verificavam. Não foi possível a análise objetiva das vantagens que a implementação deste projeto trouxe. Embora, em relação ao território nacional, o Turismo de Portugal considera “que existe uma oportunidade real e significativa de potenciar o interesse na certificação de SG: descodificando as normas e o conceito da certificação enquanto ferramenta de gestão orientada para a satisfação de Clientes e para a melhoria de desempenho” que nos leva a considerar um aumento do fluxo turístico mediante o

número de Certificações no setor, pois, como considera Amaral (1991 *apud* (Pinto & Pinto, 2011) “Muito do desenvolvimento que vários países atingiram na conquista dos mercados externos foi obtido pela vontade de satisfazer o desejo dos consumidores através da qualidade, aplicando as teorias da <<gestão pela qualidade>> e da <<qualidade total>>”

Como resposta a este raciocínio, o Alentejo posicionando-se com uma atitude proactiva, anunciando que avançara no ano de 2014 com um projeto dinamizado pelo Turismo do Alentejo que pretende obter a certificação global do “Destino Alentejo” em 2020 (Algarlife,” *n.d.*).

Afirmando a total necessidade de resposta a um tipo de turista mais culto, exigente e informado, António Ceia da Silva (Presidente da ERT) indica que “A certificação é incontornável para afirmar o Alentejo como um destino turístico de qualidade (...)” (Simões, 2013b), para isso, pretende “Certificar toda a cadeia de valor na área turística, o que envolve a restauração, o alojamento, os locais de interesse turístico ou a animação turística (...). Queremos também, no próximo ano, sensibilizar os agentes de ensino e formação, porque este é um processo que tem que envolver universidades, o Turismo de Portugal e autoridades a nível regional, para que possamos qualificar o destino até 2020” (*idem, ibidem*).

Em suma, sabe-se que o destino é o palco da atividade turística, representada pelo sistema turístico, composto entre outros, por diversas empresas (com dedicação exclusiva ao turismo ou não) que possuem com vários sistemas de gestão (certificados ou não), mas, não existe atualmente um destino certificado, no seu todo, pois, não existindo uma norma referente ao sistema turístico que contemple os seus métodos de ação, pelo que se terá de criar uma matriz de ação sob pena de não se conseguir certificar o desempenho, o cumprimento e a qualidade.

CONCLUSÃO

Os Sistemas de Gestão asseguram uma utilização ótima dos recursos das organizações e a certificação posteriormente garante aos seus consumidores a qualidade dos bens adquiridos.

Uma vez que o destino se compõe em parte por estas organizações, sem limite para o número de atores, atualmente não é possível certificar um destino no seu global, pois não existe ainda uma norma ou conjunto de normas que o regule, assistindo-se apenas à certificação (quando a há) dos atores que mais se manifestam no destino em si.

Pretendemos que este trabalho seja o ponto de partida para uma investigação futura mais sólida e abrangente desta temática, na medida em que se verificam uma série de questões pertinentes. As principais dúvidas que se colocam são: será possível a criação de uma matriz normativa para o destino turístico? Basta certificar os operadores mais relevantes para se obter um destino certificado? Será possível certificar todo o sistema turístico?

Procuraremos em trabalhos futuros responder a estas questões e outras que possam surgir neste âmbito.

BIBLIOGRAFIA E REFERÊNCIAS ELETRÓNICAS

- Algarlife. (n.d.). Retrieved January 10, 2020, from Alentejo projeta a certificação como Destino Turístico website: <http://www.algarlife.com/alentejo-projeta-a-certificacao-como-destino-turistico/>
- APCER. (2013). NP 4469 - Sistema de Gestão da Responsabilidade Social. Retrieved January 10, 2020, from <https://www.apcergroup.com/pt/newsroom/1103/np-4469-sistema-de-gestao-da-responsabilidade-social>
- Batista, P., Pinheiro, G., & Alves, P. (2003). *Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar Forvisão-Consultoria Em Formação Integrada*. Retrieved from http://www.esac.pt/noronha/manuais/manual_5.pdf
- Bureau Veritas. (2009). *Certificação iso 20000 e iso 27001*. (December 2012), 175–177.
- Cho, B. (2000). *Encyclopedia of Tourism* (1st ed.; J. Jafari, Ed.). Londres: Routledge.
- Fernandes, M. T. F. (n.d.). *A norma portuguesa np 4427 – sistema de gestão de recursos humanos – requisitos*. Retrieved from http://telesfernandes.net/idi/IDI_A_NP_4427.pdf
- Ferreira, J. V. (2013). *Gestão ambiental: Sistemas de gestão ambiental*.
- Ferreira, M. R. (2010). *Apontamentos da disciplina de Gestão de Produtos Turísticos*. Tomar.
- Framke, W. (2001). *The ‘destination’: A problematic concept in 10th Nordic Symposium*. 4–18. Retrieved from [http://fama2.us.es:8080/turismo/turisonet1/economia del turismo/demanda turistica/destination problematic concept.pdf](http://fama2.us.es:8080/turismo/turisonet1/economia%20del%20turismo/demanda%20turistica/destination%20problematic%20concept.pdf)
- Hall, C. (2005). *Tourism: Rethinking the Social Science of Mobility*.
- Jonker, J. A. (2004). The strategic identification and integration of critical success factors to achieve international competitiveness for south africa as a tourism destination. Retrieved from http://www.scielo.org.za/scielo.php?pid=S2222-34362012000300005&script=sci_arttext&tlng=es
- Pinto, J. C., & Pinto, A. L. (2011). A importância da certificação de sistemas de gestão da qualidade em Portugal. *Revista de Gestão Dos Países de Língua Portuguesa*, Vol. 10, p. 49. scielopt.
- Sampaio, P., & Saraiva, P. (2010). Sistemas de Gestão: Uma análise Global. *Revista Qualidade*, 3, 38–39. Retrieved from http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/15149/1/PS_PS_APQ.pdf
- Silva, J. S. (2014). *Apontamentos da disciplina de Gestão Estratégica de Produtos*

Turísticos. Estoril.

Simões, J. T. (2013a). *A certificação da Qualidade como fator de inovação em Turismo*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.23931.87841>

Simões, J. T. (2013b). *Certificação da qualidade nos produtos turísticos*.

Sousa, V. (2012a). *Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho*. Retrieved from <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/4004/2/Dissertação de Mestrado.pdf>

Sousa, V. (2012b). *Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho*. 1. Retrieved from <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/4004/2/Dissertação de Mestrado.pdf>