

ANEXOS

ANEXO A

Iniciativas Voluntárias para a Sustentabilidade do Turismo

INICIATIVAS VOLUNTÁRIAS PARA A SUSTENTABILIDADE DO TURISMO

1. Instrumentos voluntários para empresas turísticas

Os exemplos mais comuns destes instrumentos voluntários para empresas turísticas são os códigos de conduta, os guias de boas práticas, os rótulos ecológicos, selos ou prémios de qualidade ambiental, os sistemas de gestão ambiental, os indicadores e o *benchmarking* (Fullana e Ayuso, 2002).

a) Códigos de conduta

São orientações estabelecidas pelo sector empresarial que auxiliam as empresas a estabelecerem um compromisso global com o ambiente, tendo em vista a melhoria do seu comportamento ambiental e, em certos casos, o seu desempenho económico e social.

Podem assumir a forma de cartas ou declarações internacionais, como por exemplo a “Carta Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável” (EcoNETT, 2003, citada por Fullana e Ayuso, 2002), elaborada pela Câmara do Comércio Internacional, em 1991, que foi o primeiro código de conduta geral a ser criado para todo o tipo de organizações empresariais; a “Carta do Turismo Sustentável” ou “Declaração de Lanzarote”, acordada sob os auspícios da Organização Mundial de Turismo (OMT, 1995, citada por Fullana e Ayuso, 2002); as “Directrizes Ambientais” do Conselho Mundial de Viagens e de Turismo (Green Globe, 1994, citada por Fullana e Ayuso, 2002).

Na maior parte dos casos, os códigos de conduta surgem por iniciativa de operadores turísticos e de associações empresariais, mas também podem partir de organizações governamentais e de empresas, assentando, cada vez mais, no estabelecimento de parcerias público-privadas.

b) Guias de boas práticas

São instrumentos que servem para melhorar a gestão ambiental de uma empresa ou estabelecimento, através da aplicação de um conjunto de medidas de êxito reconhecido.

Trata-se de estabelecer determinados procedimentos para diminuir os impactos ambientais mais significativos da empresa, através de uma gestão mais eficiente (por exemplo, acções para poupança de água e de energia, gestão de resíduos, substâncias perigosas e compras). A sua implementação geralmente não obriga a grandes investimentos, levando à obtenção de benefícios ambientais e à redução dos custos operacionais da empresa. Sendo estas práticas muito flexíveis, podem ajustar-se a cada caso e permitir a definição de um calendário faseado de implementação. Não requerem qualquer experiência prévia por parte da empresa e podem constituir o primeiro passo para a adesão a rótulos ecológicos ou a sistemas de gestão ambiental. No entanto, não permitem estabelecer prioridades na gestão ambiental, nem avaliar o progresso alcançado. A introdução de boas práticas pretende, em última instância, provocar a mudança de atitudes nos recursos humanos da empresa, pelo que requer formação.

Entre as publicações de carácter internacional mais importantes, podemos mencionar *Environmental Action Pack for Hotels* (International Hotel & Restaurant Association, International Hotels Environment Initiative e United Nations Environment Programme, 1995, citada por Fullana e Ayuso, 2002) e *Environmental Management for Hotels: The Industry Guide to Best Practice* (International Hotels Environment Initiative, 1996, citada por Fullana e Ayuso, 2002). De salientar que, no caso da hotelaria, o êxito de muitas destas acções depende da adesão que houver por parte dos hóspedes a certas medidas, como por exemplo a mudança de toalhas só a pedido dos clientes para poupar água e detergente. Por conseguinte, é fundamental comunicá-las adequadamente, através de cartas, folhetos, revistas internas, painéis informativos, autocolantes afixados nos quartos, televisão interactiva, etc., para que estes entendam o compromisso ambiental da empresa e colaborem nas acções ambientais, dentro das suas possibilidades.

c) Rótulos ecológicos, selos ou prémios de qualidade ambiental

São distintivos ou prémios que são atribuídos, por determinados organismos, geralmente credenciados, de acordo com o desempenho ambiental das instalações ou serviços da empresa. Para o consumidor, estes distintivos são vantajosos, na medida em que permitem reconhecer o cumprimento das especificações ambientais exigidas pelo organismo outorgador e considerar esta informação nas suas decisões de compra; para as empresas, por sua vez, podem ajudar a identificar pontos críticos, a implementar

soluções ambientais mais eficientes e a garantir uma forma de divulgação pública do seu comportamento ambiental.

Estes instrumentos podem aplicar-se a instalações (tais como unidades de alojamento, estabelecimentos de restauração, lojas e portos desportivos), a serviços (tais como operadores turísticos, agências de viagens e empresas de transporte) e, ainda, a áreas de lazer (tais como praias, parques naturais e campos de golfe). A maioria dos rótulos ecológicos, selos e prémios de qualidade ambiental existentes respeita a unidades de alojamento turístico. Muitos destes distintivos foram desenvolvidos nos anos 90, por associações empresariais, começando por ser de âmbito local ou regional.

Nos últimos anos, têm-se criado cada vez mais esquemas nacionais e internacionais. A Organização Internacional de Normalização (ISO, International Standard Organization) tem concebido normas para definir diferentes tipos de rótulos ecológicos, com base nas normas ISO 14021, ISO 14024 e ISO 14025. De acordo com a base de dados da ECOTRANS, existem na Europa cerca de 40 sistemas de rótulos ecológicos e de reconhecimento ambiental para estabelecimentos de alojamento turístico e cerca de 2000 empresas envolvidas na sua aplicação (European Network for Sustainable Tourism Development, 2001, citada por Fullana e Ayuso, 2002).

Como exemplos, podem-se destacar a iniciativa internacional Green Globe 21 (Green Globe 21, 2003) e o Rótulo Ecológico Europeu (ECOLABEL, 2003).

d) Sistemas de gestão ambiental

São sistemas de gestão que permitem às empresas avaliar e melhorar o seu comportamento ambiental e difundir a respectiva informação ao público e a outras partes interessadas. Os sistemas de gestão ambiental (SGAs) são instrumentos cada vez mais utilizados nas empresas do sector do turismo. A implementação de um SGA permite aliar as vantagens próprias de um sistema de gestão aos benefícios ambientais, mais concretamente, a melhoria da imagem da empresa e o reforço da competitividade, mediante a racionalização da utilização de recursos e a redução de resíduos. Além disso, a adesão a um SGA é uma garantia de cumprimento da legislação nesta matéria. O SGA parte de uma avaliação inicial, ou diagnóstico, da situação ambiental da empresa e re-

corre a auditorias periódicas para avaliar o progresso e o cumprimento dos objectivos e metas estabelecidos, bem como a adequação à respectiva norma de referência.

Os SGAs surgiram na década de 90, em grande parte devido ao sucesso da série de normas ISO 9000, que se destinam à implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade. Actualmente, as normas mais difundidas são a Norma Europeia EN ISO 14001:1996 – Sistemas de Gestão Ambiental (IPQ, 1999) e o Sistema Comunitário de Ecogestão e Auditoria EMAS (EMAS, 2003). A título de curiosidade, refira-se que, em Dezembro de 2002, estavam atribuídos 49462 certificados em todo o mundo, de acordo com norma ISO 14001, sendo 23316 na Europa e 137 em Portugal. Note-se que os países europeus com maior número de certificações são a Alemanha (3700), a Espanha (3228), o Reino Unido (2917), a Suécia (2730) e a Itália (2153), seguindo-se a Holanda (1073) e a Suíça (1052) (ISO, 2003).

e) Indicadores

A apresentação periódica de relatórios ambientais é um dos instrumentos que as empresas têm ao seu alcance para comunicarem às partes interessadas os seus objectivos, práticas e desempenho ambiental. Estes podem assumir a forma de boletins, publicados anualmente ou com outra periodicidade, ou de relatórios exaustivos sobre o comportamento ambiental da empresa.

Em comparação com outros sectores de actividade, as empresas turísticas ainda recorrem muito pouco a estes instrumentos, existindo apenas alguns casos de cadeias hoteleiras internacionais que publicam relatórios ambientais, como por exemplo a Intercontinental Hotels and Resorts, a Grecotel e a Sangra Saby Resort and Conference Centre (Fullana e Ayuso, 2002).

Também o Sistema Comunitário de Ecogestão e Auditoria EMAS, acima referido, exige a elaboração periódica de relatórios ambientais para informar o público sobre o comportamento da organização. Para este efeito, recomenda a utilização de indicadores ambientais, que podem respeitar a aspectos como emissões para a atmosfera, ruído, geração de resíduos e consumo de matérias-primas, água e energia. No entanto, é funda-

mental não perder de vista que os relatórios ambientais se devem orientar pelas necessidades de informação das partes interessadas.

Cabe destacar a pressão exercida pelos operadores turísticos, que cada vez mostram mais interesse em conhecer o comportamento ambiental dos alojamentos turísticos contratados, através do preenchimento de questionários, *checklists*, etc. Um dos primeiros operadores a demonstrar essa preocupação foi a TUI, *Touristik Union International*, que envia anualmente listas de verificação ou de controlo ambiental aos hotéis, estâncias turísticas e outras entidades com quem estabelece contratos. Como exemplos de outros documentos de referência neste domínio, podemos apontar o *Guia para Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade*, da responsabilidade da *Global Reporting Initiative* (GRI, 2003). Este guia propõe um esquema, mais abrangente, para elaborar relatórios sobre o comportamento económico, social e ambiental das organizações e recomenda a utilização de indicadores quantitativos e qualitativos correspondentes.

f) *Benchmarking*

É um processo de avaliação comparativa de produtos, serviços e práticas de uma empresa em relação aos líderes do sector, com o propósito de implementar procedimentos que permitam melhorar a sua posição competitiva ou até ultrapassar a concorrência.

Recentemente, a Iniciativa Ambiental de Hotéis Internacionais (IHEI), em colaboração com o Fundo Mundial para a Natureza (WWF), desenvolveu o site <http://www.benchmarkhotel.com>, que pretende ser uma ferramenta interactiva para avaliar o comportamento ambiental de um hotel, nas áreas da energia, água, resíduos, águas residuais, aprovisionamento, substâncias perigosas e relacionamento com a comunidade local.

2. Iniciativas voluntárias para destinos turísticos

Os órgãos de poder regional e local podem aplicar os mesmos instrumentos voluntários que as empresas do sector turístico (códigos de conduta, guias de boas práticas, rótulos ecológicos, sistemas de gestão ambiental e indicadores), que se coadunam, por sua vez, com o desafio mais amplo de implementação da Agenda 21 Local – a ferramenta básica de planeamento para o desenvolvimento sustentável ao nível local, nomeadamente porque a maioria destes instrumentos prevê o diálogo com a população local e com os próprios turistas (Fullana e Ayuso, 2002).

Apresentam-se, de seguida, as iniciativas voluntárias que podem ser adoptadas ao nível dos destinos turísticos, bem como as formas de actuação que podem servir para influenciar o comportamento dos turistas, atendendo à prossecução do objectivo da sustentabilidade do turismo.

a) Códigos de conduta

Tal como os códigos de conduta adoptados por empresas turísticas, os códigos de conduta para destinos turísticos podem ser instrumentos úteis para orientar a maneira de agir da população residente (UNEP/IE, 1995, citada por Fullana e Ayuso, 2002), pois permitem:

- Enfatizar a participação da população local no desenvolvimento turístico;
- Preservar a cultura e as tradições locais;
- Educar a população local sobre a importância de manter um equilíbrio entre a preservação e o desenvolvimento económico;
- Oferecer produtos e experiências turísticas de qualidade.

Até ao momento têm sido desenvolvidos poucos códigos desta natureza. Como exemplos, podem citar-se o “Código de Ética para o Turismo para os Residentes das ilhas Maurício” e o código mais genérico “Nós, a população anfitriã responsável”, elaborado pelo grupo de trabalho alemão “Turismo com ideias e compreensão” (UNEP/IE, 1995, citada por Fullana e Ayuso, 2002).

Ainda de acordo com a mesma fonte, os códigos geralmente abordam quatro áreas temáticas principais:

- Normas e práticas sociais da comunidade local;
- Normas e práticas culturais da comunidade local;
- Desenvolvimento económico do destino turístico; e
- Protecção e preservação do ambiente.

b) Guias de boas práticas

O objectivo principal dos guias ou manuais é fazer um elenco de boas práticas ou práticas alternativas de gestão, de reconhecida eficácia, que permitem melhorar a gestão ambiental ao nível dos municípios (nomeadamente a gestão de áreas protegidas, a gestão de resíduos sólidos urbanos, a gestão de águas residuais, o controlo da poluição atmosférica e do ruído, a gestão racional do consumo de água e de energia, etc.).

As boas práticas ambientais em termos de gestão municipal geralmente têm por finalidade (Ministerio de Economia y Hacienda/Federación Española de Municipios y Provincias, 1998, citada por Fullana e Ayuso, 2002):

- Assegurar o cumprimento de requisitos legais de carácter ambiental aplicáveis aos municípios;
- Assegurar o conhecimento da problemática ambiental do município, respectivo controlo e melhoria contínua;
- Sensibilizar residentes e visitantes.

Como exemplos de guias e manuais de boas práticas para municípios podem citar-se as publicações *Guide for Local Authorities on Developing Sustainable Tourism* (WTO, 1998), *Sustainable Development of Tourism: A Compilation of Good Practices* (WTO, 2000), *Sustainable Development of Ecotourism: A Compilation of Good Practices* (WTO, 2001) e *Sustainable Development of Ecotourism: A Compilation of Good Practices in SMEs* (WTO, 2003); o guia *Turismo Sostenible en el Mediterráneo: Guía para la Gestión Local* (EcoMediterrània, 1998, citada por Fullana e Ayuso, 2002), que formula recomendações genéricas para a gestão municipal, ilustrando-as com exemplos de actuação levados a cabo na zona do Mediterrâneo; e ainda o *Guía de Gestión*

Medioambiental para Municipios Turísticos: “Proyecto Municipio Verde” (Ministerio de Economía y Hacienda/Federación Española de Municipios y Provincias, 1998, citada por Fullana e Ayuso, 2002), que inclui um capítulo intitulado “Guia de boas práticas ambientais na gestão de municípios turísticos”.

Saliente-se que, para o êxito desta actuação, é imprescindível a colaboração de residentes, empresários e turistas (como por exemplo, na implementação de sistemas de recolha selectiva de resíduos sólidos urbanos).

c) Rótulos ecológicos e prémios de qualidade ambiental

Uma vez que o destino turístico constitui o principal motivo de atracção para os turistas, um rótulo ecológico ou prémio de qualidade ambiental pode funcionar como um bom instrumento para distingui-lo em relação aos seus concorrentes. Entre os numerosos rótulos ecológicos existentes no sector turístico, podem encontrar-se distintivos para áreas de recreio e lazer (tais como praias e parques naturais) e para municípios inteiros. Em ambos os casos, os municípios exercem um papel importante na respectiva obtenção.

Na Tabela A.1 apresentam-se os principais rótulos ecológicos e prémios para destinos turísticos, que foram inventariados à escala europeia e internacional (UNEP/IE, 1998, citada por Fullana e Ayuso, 2002).

Para além dos exemplos referidos, existem ainda outros rótulos ecológicos para destinos turísticos, tais como a Mala Verde, na Alemanha, o Programa Nacional de Acreditação Eco-turística, na Austrália e o distintivo dinamarquês *Destination 21* (ECO-TIP, 2001, citada por Fullana e Ayuso, 2002), cuja adaptação a outros países europeus já está a ser estudada.

Tabela A.1**Rótulos ecológicos e prêmios para destinos turísticos**

Instituição	Eco-etiqueta / Prémio
Amigos da Natureza Internacional (NFI, Naturfreunde Internationale)	Paisagem do ano (Landschaft des Jahres)
Associação de Agências de Viagens Britânicas (ABTA, Association of British Travel Agents), Sociedade Americana de Agências de Viagens (ASTA, American Society of Travel Agents), Autoridade Britânica de Turismo (BTA, British Tourist Authority), Federação de Tour Operadores (FTO, Federation of Tour Operators), Associação de Viagens do Pacífico Asiático (PATA, Pacific Asia Travel Association)	Prêmios de Turismo para o Amanhã da British Airways (British Airways Tourism for Tomorrow Awards)
Associação de Viagens do Pacífico Asiático (PATA, Pacific Asia Travel Association)	Folha Verde (PATA Green Leaf)
Audubon International	Sistema de Cooperação de Santuários Audubon (Audubon Cooperative Sanctuary System)
Audubon International	Programa de Cooperação de Firmas Audubon (Audubon Cooperative Signature Program)
Comissão Europeia, DG XXIII, Unidade de Turismo	Prémio Europeu para Turismo e Ambiente (European Prize for Tourism and the Environment)
Federação Europarque (Fédération Europarc)	Carta Europeia de Turismo Sustentável em Espaços Protegidos (European Charter for Sustainable Tourism in Protected Areas)
Fundação para a Educação Ambiental na Europa (FEEE, Foundation for Environmental Education in Europe)	Bandeira Azul (Blue Flag)
Green Globe 21, Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC, World Travel and Tourism Council), SGS	Green Globe 21
TUI Países Baixos (Travel Unie International Nederland)	Polegar Verde (Goene Duim)
World Wide Fund for Nature (WWF) e Molecaten Group	PAN Parks (Protected Area Network of Parks)

Fonte: Adaptado de UNEP/IE (1998, citada por Fullana e Ayuso, 2002: 94).

d) Sistemas de gestão ambiental

Os sistemas de gestão ambiental (SGAs), desenvolvidos originariamente para integrar a vertente ambiental na gestão das empresas, podem aplicar-se de igual modo à gestão municipal. A filosofia básica do “*plan-do-check-act*”, traduzida numa política e programa ambientais e numa organização adequada dos recursos humanos, técnicos e económicos, é perfeitamente transponível para a situação de um município. Diversos municípios têm efectuado experiências de implementação de SGAs, de acordo com a norma ISO 14001 e com o Sistema Comunitário de Ecogestão e Auditoria EMAS (Cockrean, 2000; Bekkering e McCallum, 2000; citadas por Fullana e Ayuso, 2002).

Em Espanha, têm sido levadas a cabo várias iniciativas ao nível local: por um lado, há municípios que introduziram SGA's em zonas bem delimitadas, como praias ou estâncias de montanha (caso dos municípios de Cadiz e San Sebastian, por exemplo, que obtiveram a certificação através das normas ISO 14001 para a gestão das respectivas praias municipais) e, por outro, existem iniciativas no sentido de implementar SGA's em municípios turísticos inteiros: é o caso do Projecto Município Verde, em Espanha, iniciado em 1998 (Município Verde, 2001, citada por Fullana e Ayuso, 2002).

A metodologia de concepção e implementação destes SGAs segue as mesmas fases que no caso de uma empresa. No entanto, tratando-se de municípios, deve-se prestar especial atenção à delimitação do alcance do SGA e à integração das preocupações ambientais dos residentes e dos turistas, que irão depender, em cada caso, do tipo de destino turístico ou do produto turístico que este tem para oferecer: sol e praia, património histórico-artístico, interior/turismo verde, etc.

Para tomar em consideração a opinião dos turistas e dos empresários turísticos em relação aos aspectos ambientais gerais e à sua incidência no município, em concreto, aconselha-se a realização de inquéritos sobre o grau de satisfação e a importância atribuída a aspectos como a qualidade da água, o ruído, a recolha de resíduos sólidos urbanos, a manutenção de jardins e zonas verdes, a limpeza de praias, etc.

Alguns municípios têm procurado conjugar a implementação de SGAs com a aplicação do modelo participativo preconizado pela Agenda 21 Local. Isto implica que se

efectuem consultas a todos os sectores locais relevantes nas diferentes fases de implementação do sistema: definição de políticas, determinação de objectivos e metas, elaboração do plano de trabalho e aplicação de mecanismos de controlo e ajustamento do sistema.

e) A Agenda 21 Local

A Agenda 21 Local é um plano de acção para o desenvolvimento sustentável à escala municipal, que deve ser concebido e implementado pelas autoridades locais com a colaboração de todos os sectores da comunidade e dos cidadãos. A Agenda 21 Local é citada pela primeira vez no capítulo 28 da *Agenda 21* (UNCED, 1992), no qual se instigam os municípios e autoridades locais de todo o mundo a redigir e executar planos de acção locais para a sustentabilidade. Na Conferência Europeia sobre Cidades Sustentáveis, celebrada na cidade de Aalborg, na Dinamarca, em 1994, foi elaborada a chamada Carta de Aalborg - um documento que compromete os municípios signatários a adoptar estratégias locais e a fazer da sustentabilidade um dos eixos fundamentais da sua actuação. Este documento foi subscrito por mais de 1000 municípios e entidades locais de toda a Europa e calcula-se que haja mais de 3500 municípios trabalhando em temas relacionados com a Agenda 21 Local em todo o mundo (ICLEI, 2001, citada por Fullana e Ayuso, 2002).

O Conselho Internacional de Iniciativas Locais para o Ambiente, mais conhecido pela sigla ICLEI, tem sido o principal promotor de experiências concretas para se alcançar a sustentabilidade ao nível local. Através da sua Iniciativa Agenda 21 Local, esta agência internacional tem apoiado a realização de projectos-modelo em diferentes municípios, oferecendo formação e assistência técnica às autarquias que adoptem as directrizes contidas na Declaração da Agenda 21 Local. Promove, igualmente, a Campanha Agenda 21 Local para incentivar a sua adopção pelos municípios. O ICLEI também participa na Campanha Europeia de Cidades e Vilas Sustentáveis, conjuntamente com o Conselho de Municípios e Regiões da Europa, a Organização das Cidades Unidas, Eurocities e a Organização Mundial de Saúde (Sustainable Cities, 2001, citada por Fullana e Ayuso, 2002). Esta campanha pretende difundir os princípios da Carta de Aalborg e a sua implementação na prática, descrita no Plano de Acção de Lisboa, de 1996.

f) Indicadores

No caso dos destinos turísticos, o repto para os políticos e outros agentes implicados no planeamento turístico consiste na construção de indicadores que permitam avaliar os riscos mais importantes para a sustentabilidade do turismo e da região receptora.

A OMT desenvolveu um conjunto de indicadores de sustentabilidade do turismo que, conjugados com a aplicação de outros instrumentos e abordagens, constituem uma ferramenta de grande utilidade na gestão dos destinos turísticos.

Estes indicadores permitem fazer uma avaliação da sensibilidade ambiental, da pressão exercida sobre o ambiente e dos impactes ecológicos e socioculturais da referida utilização (WTO, 1996; WTO, 1998).

Devido à dificuldade de medir, na prática, a capacidade de carga dos ecossistemas afectados, foram definidos os indicadores básicos de turismo sustentável que se apresentam na Tabela A.2 e que se aplicam, de um modo geral, a todos os destinos.

Tabela A.2**Indicadores básicos de turismo sustentável**

Indicador	Medida específica
1. Protecção do lugar	Categoria de protecção do lugar, de acordo com a classificação da União Mundial para a Natureza
2. Pressão	Número de turistas que visitam o lugar (por ano ou no mês de maior procura)
3. Intensidade de utilização	Intensidade de utilização na época alta (número de pessoas por hectare)
4. Impacte social	Proporção de turistas em relação aos residentes (na época alta e ao longo do tempo)
5. Controlo do desenvolvimento	Existência de mecanismos de controlo do ambiente ou do desenvolvimento e densidades de utilização
6. Tratamento de resíduos (ou outros indicadores, como abastecimento de água ou saneamento básico)	Percentagem de águas residuais submetida a tratamento (ou outras medidas)
7. Processo de planeamento	Existência de um plano de desenvolvimento para a região de destino turístico (e de estratégias para o turismo)
8. Ecossistemas críticos	Número de espécies raras ou em perigo de extinção
9. Satisfação do consumidor	Grau de satisfação dos visitantes (com base em inquéritos de opinião)
10. Satisfação da população local	Grau de satisfação dos residentes (com base em inquéritos de opinião)
11. Contributo do turismo para a economia local (grau de dependência do turismo)	Proporção da actividade económica total gerada exclusivamente pelo turismo
<i>Índices compósitos</i>	<i>Medida específica</i>
A. Capacidade de carga do local	Indicadores compósitos de “aviso” relativamente a factores primordiais que podem afectar a capacidade de suportar diferentes níveis de turismo
B. Pressão sobre o local (níveis de intensidade de utilização)	Indicadores compósitos do nível de impactes sobre o local (decorrentes do turismo ou de pressões acumuladas de outros sectores)
C. Atractividade	Medida qualitativa dos atributos do local que o tornam atractivo e que podem estar sujeitos a alteração ao longo do tempo

Fonte: Adaptado de WTO (1996:12).

Estes indicadores foram testados em projectos locais no Canadá, Argentina, México, EUA e Holanda, tendo-se chegado à conclusão que deveriam ser complementados com outros, mais específicos, ajustados à realidade de cada caso (sítio, ecossistema). Tratando-se de praias ou de zonas costeiras, por exemplo, seria importante atender a aspectos como a qualidade da água, a intensidade da utilização das praias e a respectiva acessibilidade.

Por esse motivo, a OMT propôs a utilização de indicadores suplementares para determinados destinos, nomeadamente zonas costeiras, regiões montanhosas, sítios culturais (comunidades tradicionais) e ilhas de pequena dimensão, que constam da Tabela A.3.

Tabela A.3

Indicadores de turismo sustentável para destinos específicos

Ecossistema	Alguns indicadores
Zonas costeiras	<ul style="list-style-type: none"> • Deterioração (% de praia deteriorada, sujeita a erosão) • Intensidade de utilização (pessoas/metro de praia acessível) • Fauna litoral/marinha (número de observações de espécies-chave) • Qualidade da água (contagem de germes coliformes em águas fecais e de metais pesados)
Regiões montanhosas	<ul style="list-style-type: none"> • Erosão (% de superfície sujeita a erosão) • Diversidade biológica (contagem de espécies-chave) • Acesso a sítios-chave (tempo de espera)
Sítios culturais (comunidades tradicionais)	<ul style="list-style-type: none"> • Pressão social potencial (proporção receita média turistas/locais) • Sazonalidade do sítio (% estabelecimentos comerciais abertos todo o ano) • Antagonismo (incidentes notificados entre locais/turistas)
Pequenas ilhas	<ul style="list-style-type: none"> • Fuga de divisas (% perdas do total das receitas turísticas) • Propriedade (% de propriedade estrangeira ou não local de estabelecimentos turísticos) • Disponibilidade de água (custos, abastecimento) • Indicador de intensidade de utilização (à escala de toda a ilha e em sítios que sofreram impactes)

Fonte: Adaptado de OMT (1998b: 272).

A OMT tem encorajado os seus estados-membros a adoptar e a ajustar estes indicadores à realidade concreta de cada destino.

Merece destaque, neste contexto, o trabalho desenvolvido para as Ilhas Baleares, pelo Centro de Investigação e Tecnologias Turísticas das Ilhas Baleares (CITTB, 2001,

citada por Fullana e Ayuso, 2002), por se tratar de um destino turístico formado por ilhas de pequena dimensão.

Neste projecto de investigação utilizou-se, como ponto de partida, uma abordagem exploratória, tomando por referência um vasto conjunto de indicadores, a partir do qual foram seleccionados 44. Estes, por sua vez, agruparam-se em três categorias distintas: indicadores demográficos, indicadores socioeconómicos e indicadores ambientais.

Tabela A.4

Indicadores de sustentabilidade do turismo para as Ilhas Baleares

Âmbito	Pressão	Estado	Resposta
1. Vector demográfico			
Demografia	1.1. Índice de pressão humana 1.2. Indicador de pressão turística 1.3. Capacidade de alojamento 1.4. Entrada de passageiros via aeroportos 1.5. Entrada de passageiros via portos		
2. Indicadores socioeconómicos			
Mundo laboral		2.1. Equilíbrio laboral 2.2. Estabilidade laboral 2.3. Sazonalidade laboral 2.4. População activa e taxa de desemprego 2.5. Evolução dos salários 2.6. Distribuição da riqueza	
Habitação		2.7. Preço da habitação 2.8. Acesso à habitação	
Receitas	2.9. Balanço exterior		
Empresa privada			2.10. Sistemas de gestão ambiental
Viaturas	2.11. Parque de viaturas	2.12. Disponibilidade de viário	
Embarcações	2.13.1. Parque de embarcações de recreio	2.13.2. Disponibilidade de amarração	
Praias	2.14.1. Procura real e potencial	2.14.2. Superfície disponível de praias	2.15. Bandeiras azuis

Fonte: Adaptado de Fullana e Ayuso (2002: 113).

Tabela A.4 (cont.)**Indicadores de sustentabilidade do turismo para as Ilhas Baleares**

Âmbito	Pressão	Estado	Resposta
3. Indicadores ambientais			
Território	3.1.2. Alterações de uso do solo rústico 3.2.1. Urbanização 3.2.2. Edificação 3.3. Infra-estruturas viárias e ferroviárias	3.1.1. Usos do solo 3.2.3. Ocupação urbana 3.2.4. Ocupação urbana litoral 3.4. Descampados aéreos	
Espaços naturais	3.5. Incêndios florestais		3.6. Evolução ENP
Água	3.7. Consumo urbano de água	3.8. Balanço hídrico	3.9. Tratamento de águas
Energia	3.10. Consumo bruto de energia 3.11. Consumo de electricidade 3.14. Vestígios ecológicos do consumo energético 3.15. Emissões de CO2	3.12. Índice de intensidade energética	3.13. Indicador de energias renováveis
Resíduos	3.16. Produção de resíduos		3.17. Reciclagem de resíduos
Construção		3.18. Consumo de cimento	

Fonte: Adaptado de Fullana e Ayuso (2002: 113).

Os indicadores foram construídos com base na selecção, análise e combinação de estatísticas oficiais, referentes ao período de 1989-1999 e estruturaram-se em três vertentes: indicadores de pressão sobre o meio (tais como consumo de energia, consumo de água, produção de resíduos), indicadores de estado do ambiente (avaliado em termos da evolução de certas variáveis); e indicadores de resposta para inversão da tendência (e não para mitigação ou defesa), tanto por parte de entidades públicas como privadas, no sentido da melhoria da qualidade ambiental (Fullana e Ayuso, 2002).

Os esforços de elaboração de indicadores de sustentabilidade advêm, em grande parte, da necessidade de aplicar a Agenda 21 Local. No entanto, ainda subsiste um amplo debate sobre os tipos de indicadores que devem ser utilizados. Alguns investigadores têm defendido a adopção de indicadores do tipo “pressão-estado-resposta”, semelhantes

a estes que foram desenvolvidos para as Baleares. Fullana e Ayuso (2002) afirmam que a maior parte dos indicadores de sustentabilidade desenvolvidos até ao momento centra-se no estado do ambiente, sem aprofundar quais as pressões ou causas que provocam essas alterações e são de opinião que seria mais útil desenvolver indicadores relacionados com as pressões, de modo a fazer previsões sobre as ameaças que se colocam ao estado do ambiente e a tomar atempadamente as medidas necessárias.

Um bom indicador deve reflectir uma realidade concreta, de maneira objectiva, atendendo a diferentes escalas temporais e espaciais, de modo a ser comparável e a ter significado. Um dos principais problemas que se coloca quando se pretende desenvolver indicadores diz respeito à disponibilidade de informação e sua fiabilidade (Fullana e Ayuso, 2002). Na tabela abaixo, apontam-se alguns critérios que devem presidir à construção de indicadores.

Tabela A.5

CrITÉrios para a construção de indicadores

-
- Os procedimentos de cálculo devem ser objectivos e científicos;
 - Os indicadores devem estar relacionados com objectivos políticos claros e de interesse público;
 - Os indicadores devem ser úteis para diferentes níveis: decisão política, investigação e público em geral;
 - Os indicadores devem ser claros e fáceis de entender por não especialistas na matéria, já que se dirigem tanto a cientistas e peritos, como ao público em geral;
 - Os indicadores devem abarcar a complexidade sistémica da sustentabilidade;
 - Os indicadores devem ser comparáveis com os de outros lugares;
 - Os indicadores devem ser comparáveis ao longo de uma série temporal.
-

Fonte: Adaptado de Fullana e Ayuso (2001: 109).

A OMT prossegue a tarefa de apoiar a identificação, avaliação e monitorização de indicadores que permitam avaliar a sustentabilidade do turismo em reservas naturais, destinos urbanos, sítios de interesse cultural, estâncias de esqui, etc. Esta actuação tem por objectivo estender a utilização desta metodologia a todos os destinos turísticos, especialmente àqueles onde se pretende iniciar a actividade turística, de modo a ajudar a estabelecer as necessidades de informação de base e a orientar as decisões para opções de desenvolvimento que protejam os ecossistemas sensíveis e os activos culturais mais valiosos (OMT, 1998b).

3. Iniciativas voluntárias para turistas

As autoridades locais e outras instituições e associações empresariais de um destino turístico têm à sua disposição algumas ferramentas que permitem influenciar o comportamento dos turistas, num esforço concertado para alcançar o turismo sustentável.

a) As percepções dos turistas

No momento em que faz a sua escolha, ou seja, no processo de selecção de um destino turístico, o consumidor pode ser levado a comparar várias alternativas, atendendo a determinados critérios de desempenho ambiental. Nos últimos anos, têm sido feitas várias referências na literatura à emergência dos chamados “novos turistas”, que supostamente consideram nas suas decisões aspectos como a qualidade ambiental ou a sustentabilidade dos destinos turísticos. Isto significa que atribuem importância não só à qualidade do ambiente ou da paisagem, como também ao grau de preservação dos ecossistemas e dos recursos naturais, aos níveis de poluição, ao tratamento de resíduos, etc.

Por conseguinte, têm sido conduzidos alguns estudos sobre as percepções dos turistas com o objectivo de avaliar a existência desta suposta consciência ambiental. Contudo, nem a investigação realizada até ao momento, nem a experiência das grandes companhias – como a British Airways e a TUI –, têm permitido demonstrar, de forma conclusiva, a importância efectiva das considerações ambientais, sociais ou de sustentabilidade na escolha dos destinos turísticos (Fullana e Ayuso, 2002).

b) Códigos de conduta

Os primeiros códigos de conduta para turistas surgiram no âmbito do ecoturismo, uma vez que a utilização de áreas naturais de elevada sensibilidade e o contacto com culturas autóctones particulares impõe a definição de normas de comportamento que permitam respeitar esses aspectos. O principal objectivo destes códigos é estimular os turistas para que tenham um papel activo na protecção do ambiente e na preservação da identidade cultural da comunidade de destino (UNEP/IE, 1995, citada por Fullana e Ayuso, 2002).

Os códigos de conduta para turistas são instrumentos muito úteis, na medida em que permitem:

- Proporcionar aos operadores turísticos e às agências de viagens informação adicional de carácter ambiental que pode ser comunicada aos turistas;
- Destacar perante os operadores turísticos e as agências de viagens os aspectos que se devem ter em conta na concepção de produtos turísticos mais “verdes”;
- Preparar programas de formação para guias turísticos.

Existem numerosos códigos de conduta para turistas, desenvolvidos por instituições muito diversas. Na Tabela A.6 apresentam-se algumas dessas iniciativas.

Para que estes códigos de conduta sejam eficazes, os turistas potenciais e a população local devem ser envolvidos na sua preparação. A mensagem apresentada deve ser positiva, precisa e funcional.

Podem distinguir-se três tipos de códigos de conduta para turistas (UNEP/IE, 1995, citada por Fullana e Ayuso, 2002):

- Códigos que servem como guias gerais de comportamento;
- Códigos dirigidos a actividades turísticas específicas, como por exemplo desportos ou outros passatempos (esqui, desportos aquáticos, montanhismo, observação de baleias, tartarugas, aves, etc.); e
- Códigos para destinos ou cidades específicas.

Tabela A.6**Códigos de conduta para turistas**

Instituição	Código de conduta
Amigos da Conservação (FOC, Friends of Conservation)	<i>Código de conservação – Não saias de casa sem ele!</i>
Associação Americana do Automóvel (AAA, American Automobile Association)	<i>Conselhos ambientais para viajar em todo o mundo</i>
Associação de Viagens Africana (ATA, Africa Travel Association)	<i>Directrizes para viajantes responsáveis</i>
Associação Europeia de Operadores Turísticos (ETOA, European Tour Operators Association)	<i>Directrizes para o visitante</i>
Associação Internacional de Operadores Turísticos do Antártico (IAATO, International Association of Antarctic Tour Operators)	<i>Guia para os visitantes da Antártida</i>
Aliança Ecuménica sobre Turismo em Países do Terceiro Mundo (ECTWT, Ecumenical Coalition on Third World Tourism)	<i>Código de ética para os turistas</i>
Conferência Internacional sobre Monumentos e Lugares (ICOMOS, International Conference on Monuments and Sites)	<i>Carta para o Turismo Cultural</i>
Instituto Internacional para a Paz através do Turismo (IIPP, International Institute for Peace through Tourism)	<i>Credo do viajante pacífico</i>
Sociedade Audubon (The National Audubon Society)	<i>Código de ética para a viagem ambientalmente responsável</i>
Parceiros para o Turismo Responsável (PIRT, Partners in Responsible Tourism)	<i>Código para viajar de forma responsável</i>
Rede Mediterrânea de Amigos da Terra (FOE MEDNET, Friends of the Earth Mediterranean Network)	<i>Código de Férias no Mediterrâneo</i>
Rede Mediterrânea de Amigos da Terra (FOE MEDNET, Friends of the Earth Mediterranean Network)	<i>Dez compromissos para salvar o mar</i>
Save Our Planet	<i>Directrizes para viagens de baixo impacto</i>
Sociedade Americana de Agências de Viagens (ASTA, American Society of Travel Agents)	<i>Os dez mandamentos do ecoturismo da ASTA</i>

Fonte: Adaptado de Fullana e Ayuso (2002: 118).

c) Campanhas de sensibilização

Para conseguir que os turistas assumam uma conduta mais responsável é necessário informá-los e sensibilizá-los. Neste sentido, as campanhas de sensibilização que os departamentos governamentais ou as ONGAs possam organizar representam um instrumento adequado para transmitir aos turistas os valores e as atitudes necessárias no sentido de colaborar na protecção do ambiente e, em última instância, no desenvolvimento sustentável.

Na concepção destas campanhas é importante considerar a percepção da realidade ambiental e social dos turistas e vincular a problemática específica local à problemática global. Para que as acções de um programa ou de uma campanha sejam eficazes, devem ser contínuas no tempo e recorrer a materiais de promoção e a canais de comunicação diversos para alcançar o máximo público possível (EcoMediterrània, 1998, citada por Fullana e Ayuso, 2002).

Como exemplos destas iniciativas podem citar-se a Campanha Pirinéus Limpos (Ministerio de Economia y Hacienda/Ministerio de Medio Ambiente, 1999, citada por Fullana e Ayuso, 2002) e o Projecto ULISSES 21 (EcoMediterrània, 1998, citada por Fullana e Ayuso, 2002).

ANEXO B

Questionário aos Empresários do Subsector do Alojamento Turístico



QUESTIONÁRIO AOS EMPRESÁRIOS DO ALOJAMENTO TURÍSTICO

I Parte. Informações gerais

1. Informações sobre o empreendimento turístico

Nome da unidade de alojamento turístico	
Grupo/Classificação da unidade	
Ano de entrada em funcionamento	
Localização (concelho)	
Volume de negócios em 2001 (Esc. 1000)	
Nº de unidades de alojamento	
Nº de camas	
Nº de trabalhadores	

Personalidade jurídica da entidade exploradora:	
i) empresário em nome individual	
ii) sociedade familiar	
iii) sociedade por quotas	
iv) sociedade anónima	

Tipo de exploração:	
i) organização independente	
ii) contrato de gestão	
iii) <i>franchising</i> de serviços	
iv) <i>joint-venture</i>	
v) consórcio	

Estrutura do capital:	
% de capital local	
% de capital externo à Região	

2. Informações sobre o responsável pela gestão do empreendimento turístico

Nome do responsável	
Cargo que ocupa	
Ano de início de funções	
Nº de anos na actividade turística	
Ocupação anterior	
Naturalidade (concelho)	
Habilitações	
Formação específica na área do turismo	

II Parte. Opinião sobre o Turismo na Região

1. Qual é a sua opinião sobre o desenvolvimento do turismo na Região?

Muito insatisfatório	Insatisfatório	Satisfatório	Bom	Muito bom
1	2	3	4	5

2. Qual é a importância que acha que a actividade turística vai desempenhar, nos Açores, nos próximos 10 anos?

Muito menos	Menos	A mesma	Mais	Muito mais
1	2	3	4	5

3. Indique as três actividades económicas que apresentam maior potencial de crescimento na Região:

1º lugar	
2º lugar	
3º lugar	

4. Atendendo à sua experiência na actividade turística, qual é o grau de importância que acha que os turistas atribuem aos seguintes atributos na escolha do destino turístico Açores?

	Muito pouco importante	Pouco importante	Medianamente importante	Importante	Muito importante
Singularidade do destino (condições naturais e identidade cultural)	1	2	3	4	5
Acessibilidade à Região	1	2	3	4	5
<i>Packages</i> disponíveis, circuito pelas ilhas	1	2	3	4	5
Disponibilidade/qualidade do alojamento	1	2	3	4	5
Disponibilidade/qualidade dos transportes locais	1	2	3	4	5
Convívio com amigos ou familiares	1	2	3	4	5
Nível de preços	1	2	3	4	5
Oportunidades para a prática de desportos e actividades de lazer	1	2	3	4	5
Paisagem	1	2	3	4	5
Gastronomia	1	2	3	4	5
Actividades de animação, entretenimento, vida nocturna	1	2	3	4	5
Património histórico e arquitectónico, monumentos, museus	1	2	3	4	5
Natureza, fauna e flora, vulcanismo	1	2	3	4	5
Manifestações e eventos culturais	1	2	3	4	5
Praias e zonas balneares	1	2	3	4	5
Manifestações e eventos religiosos	1	2	3	4	5
Oportunidades para fazer compras	1	2	3	4	5
Hospitalidade dos residentes	1	2	3	4	5
Tranquilidade, ritmo de vida	1	2	3	4	5
Segurança	1	2	3	4	5
Actividades para toda a família	1	2	3	4	5

5. Como avalia a acessibilidade à Região, as ligações inter-ilhas e as respectivas infraestruturas de apoio?

	Muito insatisfatório	Insatisfatório	Satisfatório	Bom	Muito bom
Acessibilidade à Região através de transporte aéreo	1	2	3	4	5
Infraestruturas aeroportuárias / aeroportos / aeródromos	1	2	3	4	5
Ligações aéreas inter-ilhas	1	2	3	4	5
Ligações marítimas inter-ilhas	1	2	3	4	5
Infraestruturas portuárias / gares de apoio a passageiros	1	2	3	4	5

6. Na sua opinião, como classifica a oferta turística actual do concelho onde se localiza a sua empresa (está satisfeito com o estado de conservação dos recursos, com a disponibilidade, frequência e qualidade dos serviços, etc.)?

	Muito insatisfatório	Insatisfatório	Satisfatório	Bom	Muito bom
Recursos naturais (praias, paisagem, lagoas, águas termais, fauna, flora, etc.)	1	2	3	4	5
Recursos históricos, arquitectónicos e culturais (monumentos, folclore, artesanato, etc.)	1	2	3	4	5
Atrações especiais (equipamentos desportivos, jardins botânicos, etc.)	1	2	3	4	5
Qualidade do ambiente:					
• Qualidade do ar	1	2	3	4	5
• Qualidade da água	1	2	3	4	5
• Qualidade do solo	1	2	3	4	5
• Ruído	1	2	3	4	5
Recursos humanos:					
• Qualificação do emprego no turismo	1	2	3	4	5
• Escolas e cursos de formação na área do turismo	1	2	3	4	5
• Disponibilidade futura de recursos humanos qualificados	1	2	3	4	5

(continuação)

	Muito insatisfatório	Insatisfatório	Satisfatório	Bom	Muito bom
Equipamentos e serviços turísticos:					
• Oferta de alojamento turístico (variedade e qualidade)	1	2	3	4	5
• Oferta de restaurantes (variedade e qualidade)	1	2	3	4	5
• Oferta recreativa geral	1	2	3	4	5
• Oferta cultural	1	2	3	4	5
• Oferta nocturna	1	2	3	4	5
• Agências de viagens e turismo	1	2	3	4	5
• Guias turísticos	1	2	3	4	5
• Aluguer de viaturas	1	2	3	4	5
• Estabelecimentos comerciais	1	2	3	4	5
• Postos de informação turística	1	2	3	4	5
• Parques e jardins	1	2	3	4	5
• Parques de campismo	1	2	3	4	5
Infraestruturas e serviços básicos:					
• Abastecimento de água	1	2	3	4	5
• Distribuição de energia eléctrica	1	2	3	4	5
• Iluminação pública	1	2	3	4	5
• Saneamento básico	1	2	3	4	5
• Recolha e tratamento de resíduos sólidos	1	2	3	4	5
• Drenagem e tratamento de águas residuais	1	2	3	4	5
• Limpeza viária	1	2	3	4	5
• Gestão, limpeza e manutenção de praias e atracções turísticas	1	2	3	4	5
• Segurança e policiamento	1	2	3	4	5
• Serviços de protecção civil	1	2	3	4	5
• Serviços de saúde	1	2	3	4	5
• Bancos e serviços de câmbios	1	2	3	4	5
• Comunicações (correios e telecomunicações)	1	2	3	4	5

7. Qual é o grau de importância que atribui às seguintes medidas para estimular a atractividade e aumentar a competitividade do destino turístico Açores?

	Muito pouco importante	Pouco importante	Medianamente importante	Importante	Muito importante
Aumentar a oferta de atracções/produtos turísticos temáticos	1	2	3	4	5
Melhorar os transportes e acessibilidades à Região	1	2	3	4	5
Aumentar a oferta de equipamentos e serviços turísticos	1	2	3	4	5
Aumentar a oferta de <i>packages</i> , circuitos e visitas organizadas	1	2	3	4	5
Melhorar a qualidade dos equipamentos e serviços turísticos	1	2	3	4	5
Aumentar a promoção turística de produtos temáticos	1	2	3	4	5
Melhorar a informação turística e os sistemas de reservas <i>on-line</i>	1	2	3	4	5
Melhorar a relação qualidade/preço	1	2	3	4	5
Aumentar as medidas de protecção dos rec. turísticos (nat. e cult.)	1	2	3	4	5
Melhorar a gestão ambiental ao nível do destino (autarq. e empres.)	1	2	3	4	5

8. Indique a sua opinião relativamente a cada uma das seguintes afirmações.

	Discordo Totalmente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo Totalmente
O turismo permite criar emprego para os residentes do meu concelho.	1	2	3	4	5
O turismo tem contribuído para o aumento da poluição do ambiente.	1	2	3	4	5
Há mais oportunidades de negócio no meu concelho devido ao desenvolvimento do turismo.	1	2	3	4	5
O turismo tem sido responsável por alterações na paisagem e na biodiversidade (fauna e flora) da Região.	1	2	3	4	5
No Verão, há problemas de trânsito e de estacionamento e excesso de ruído nas atracções turísticas.	1	2	3	4	5
O aumento do rendimento gerado pelo turismo tem contribuído para melhorar a qualidade de vida da população do meu concelho.	1	2	3	4	5
O turismo tem provocado a deterioração de locais de interesse histórico, arquitectónico e cultural.	1	2	3	4	5

(continuação)

	Discordo Totalmente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo Totalmente
A qualidade das infraestruturas e dos serviços públicos tem melhorado devido ao aumento do turismo (ensino, saúde, transportes, estradas, etc.).	1	2	3	4	5
A construção de hotéis está a afectar a qualidade estética do ambiente, por não haver um adequado planeamento e ordenamento do território.	1	2	3	4	5
Eu tenho mais dinheiro para gastar devido ao turismo.	1	2	3	4	5
O turismo perturba o comportamento dos residentes, principalmente dos mais jovens, levando à perda da identidade cultural da população.	1	2	3	4	5
O turismo tem contribuído para a qualificação dos recursos humanos e introdução de novas tecnologias na Região.	1	2	3	4	5
Há mais lixo no meu concelho por causa do turismo.	1	2	3	4	5
Eu tenho acesso a melhores equipamentos desportivos, culturais e de lazer por causa do desenvolvimento do turismo.	1	2	3	4	5
O turismo tem agravado os problemas sociais de droga, alcoolismo e prostituição na Região.	1	2	3	4	5
O turismo ajuda a preservar a cultura e estimula o artesanato local.	1	2	3	4	5
O turismo provoca a subida dos preços dos bens e das propriedades.	1	2	3	4	5
O comércio melhorou no meu concelho por causa do turismo.	1	2	3	4	5
No Verão, os residentes não têm acesso conveniente às principais atracções turísticas (praias, parques, etc.) por causa dos turistas.	1	2	3	4	5
Tem havido uma preocupação em melhorar a qualidade do ambiente e o ordenamento do território no meu concelho por causa do turismo.	1	2	3	4	5
O turismo tem agravado as desigualdades sociais, porque os benefícios económicos do turismo são limitados a poucas pessoas.	1	2	3	4	5
Eu sinto que participo no processo de tomada de decisão quanto ao desenvolvimento do turismo no meu concelho.	1	2	3	4	5
O turismo aumenta a insegurança e a criminalidade.	1	2	3	4	5
O planeamento do turismo a longo prazo pelas autoridades regionais e locais pode contribuir para maximizar os benefícios e para minimizar os impactes negativos do turismo.	1	2	3	4	5
A maior parte dos bens e serviços utilizados no turismo são importados.	1	2	3	4	5
A maior parte das empresas turísticas do meu concelho pertence e é gerida por habitantes locais.	1	2	3	4	5

III Parte. Adopção de Práticas de Sustentabilidade do Turismo

1. Por favor, responda às seguintes questões.

Já ouviu falar na <i>Agenda 21 para o Sector das Viagens e do Turismo</i> ?	Sim	Não
Tem acesso a esse documento (em suporte electrónico ou em papel)?	Sim	Não
Já leu as definições de desenvolvimento sustentável e sustentabilidade do turismo nele contidas?	Sim	Não
Já leu os objectivos e áreas prioritárias de acção definidas para as empresas do sector do turismo?	Sim	Não
Já fez uma avaliação do impacte da sua actividade no ambiente e no desenvolvimento local?	Sim	Não
Possui uma política de ambiente e um programa ambiental com objectivos definidos?	Sim	Não
Faz separação de resíduos para reciclagem?	Sim	Não
Reutiliza produtos e embalagens quando possível?	Sim	Não
Dispõe de forma responsável os resíduos inevitáveis?	Sim	Não
Implementa medidas para reduzir o consumo de energia?	Sim	Não
Emprega tecnologias de poupança energética?	Sim	Não
Utiliza energias alternativas/renováveis (solar, fotovoltaica, ou outra)?	Sim	Não
Utiliza reguladores para reduzir o consumo de água (nas torneiras, nos autoclismos)?	Sim	Não
Utiliza água não potável - por exemplo, na rega, lavandaria, etc. – para poupar água potável?	Sim	Não
Assegura o destino final apropriado das águas residuais (saneamento público, fossa séptica)?	Sim	Não
Adquire detergentes biodegradáveis, fertilizantes biológicos e produtos “amigos do ozono”?	Sim	Não
Adquire produtos reciclados, quando compatíveis com os padrões de funcionamento da unidade?	Sim	Não
Minimiza a utilização de substâncias perigosas ou substitui-as por produtos menos perigosos?	Sim	Não
Controla o ruído produzido para o exterior?	Sim	Não
Controla as emissões para a atmosfera (CO ₂ , aerossóis, odores, calor, etc.)?	Sim	Não
Adquire produtos locais sempre que se encontrem disponíveis?	Sim	Não
Dá formação e motiva os funcionários para a implementação destas práticas?	Sim	Não
Utiliza mão-de-obra e materiais locais nas obras de remodelação ou expansão de equipamentos?	Sim	Não
Oferece zonas e quartos para não fumadores?	Sim	Não
Sensibiliza os clientes para a poupança de água e de energia (através de panfletos, etc.)?	Sim	Não
Fornecer informação aos clientes que os auxilie a utilizar os transportes públicos?	Sim	Não
Disponibiliza informação aos clientes sobre as atracções turísticas e serviços locais?	Sim	Não
Já implementou um sistema de gestão da qualidade na sua organização?	Sim	Não

2. A sua empresa tem participado em iniciativas voluntárias para a sustentabilidade do turismo?

Códigos de conduta (para unidades de alojamento turístico)	Sim	Não
Guias de boas práticas (para unidades de alojamento turístico)	Sim	Não
Ecoetiquetas, selos ou prémios de qualidade ambiental (para unidades de alojamento turístico)	Sim	Não
Sistemas de gestão ambiental (nomeadamente a norma ISO 14001 “Sistemas de Gestão Ambiental” ou o Regulamento Europeu EMAS “Sistema de Eco-Gestão e Auditoria”)	Sim	Não

3. Qual é o grau de importância que atribui à implementação destas iniciativas no sector do alojamento turístico?

	Muito pouco importante	Pouco importante	Medianamente importante	Importante	Muito importante
Códigos de conduta	1	2	3	4	5
Guias de boas práticas	1	2	3	4	5
Ecoetiquetas, selos ou prémios de qualidade ambiental	1	2	3	4	5
Sistemas de gestão ambiental	1	2	3	4	5

4. Quais são as principais motivações da sua empresa para adoptar práticas de sustentabilidade do turismo?

	Discordo Totalmente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo Totalmente
Aumentar a rentabilidade do negócio, através da redução de custos	1	2	3	4	5
Aumentar a satisfação dos clientes e atrair “turistas verdes”	1	2	3	4	5
Aumentar a satisfação dos empregados (orgulho na empresa, compromisso com a qualidade, reduzir os riscos de saúde e de segurança)	1	2	3	4	5
Beneficiar a comunidade local e, em última instância, o destino turístico	1	2	3	4	5
Melhorar as relações públicas da empresa (credibilidade, imagem, notoriedade)	1	2	3	4	5
Obter uma vantagem de marketing em relação à concorrência	1	2	3	4	5

5. E quais são os principais obstáculos à adopção de práticas de sustentabilidade do turismo?

	Discordo Totalmente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo Totalmente
Os elevados custos de investimento associados	1	2	3	4	5
A reduzida importância atribuída pelos clientes, ou seja, pelos turistas	1	2	3	4	5
As dificuldades de implementação prática (tais como a necessidade de dar formação aos empregados e o aumento das tarefas da gestão)	1	2	3	4	5
A falta de informação e desinteresse por parte dos empresários do sector	1	2	3	4	5
A falta de assistência técnica	1	2	3	4	5
A insuficiência de incentivos governamentais e/ou benefícios fiscais	1	2	3	4	5

6. Que entidades podem contribuir, através da sua acção, para o desenvolvimento sustentável da actividade turística?

	Discordo Totalmente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo Totalmente
O Governo Regional	1	2	3	4	5
As autarquias	1	2	3	4	5
As associações de empresários	1	2	3	4	5
As empresas	1	2	3	4	5
Os cientistas	1	2	3	4	5
As associações ambientalistas e grupos de cidadãos	1	2	3	4	5
Os cidadãos (pessoas individualmente)	1	2	3	4	5
A comunicação social	1	2	3	4	5
As escolas	1	2	3	4	5

ANEXO C

Questionário aos Turistas

Versão em Português



Questionário aos Turistas à Saída da Região

Boa Dia / Boa Tarde / Boa Noite, o meu nome é sou entrevistador do Departamento de Estudos e Consultadoria da Norma-Açores e estamos a realizar um estudo para UA com objectivo de conhecer a opinião sobre a qualidade da experiência turística nos Açores. Agradecemos desde já toda a colaboração que nos possa prestar e informamos que os dados que nos vai fornecer terão tratamento estatístico e permanecerão confidenciais.

É RESIDENTE NOS AÇORES

SIM (TERMINA)

NÃO (CONTINUA)

DORMIU PELO MENOS UMA NOITE NOS AÇORES

SIM (CONTINUA)

NÃO (TERMINA)

Data de Saída da região: __ _ - __ _ -2003	Aeroporto de saída da região:
Tipo de Voo:	Ponta Delgada.....1
Regular 1	Lajes.....2
Charter 2	Horta3
	Destino do voo: _____

I Parte - Identificação do indivíduo seleccionado

Sexo:	Nível de Escolaridade:
Masculino1	Ensino Básico (até ao 9º ano)..... 1
Feminino2	Ensino Secundário (10-12º ano) ou Escola
Idade:	Profissional/Técnica/Comercial 2
__ _ - __ _ anos	Ensino Superior 3
Estado Civil:	Outro. Qual? _____ 4
Solteiro1	Situação Profissional:
Casado/Vive com companheiro2	Exerce Profissional 1
Outro3	Desempregado 2
Pais de Residência:	Doméstica 3
_____	Estudante 4
	Reformado 5
	Outra. Qual? _____ 6

Ocupação principal (actual ou anterior, se não estiver a trabalhar presentemente)? (mostre cartão 1)

- Membros dos corpos legislativos, quadros dirigentes da função pública, directores e quadros dirigentes de empresas 1
- Profissões intelectuais e científicas (engenheiros, investigadores, arquitectos, médicos, docentes do ensino superior ou secundário, advogados, artistas, etc.) 2
- Profissões técnicas intermédias (programadores e operadores de informática, enfermeiros, docentes do ensino primário e pré-primário, técnicos da administração e do comércio, inspectores de polícia, etc.) 3
- Forças armadas 4
- Empregados administrativos (empregados de escritório, empregados da banca e de agências de viagens, etc.) 5
- Pessoal dos serviços de protecção e segurança, dos serviços pessoais e domésticos e trabalhadores similares 6
- Trabalhadores da agricultura e da pesca 7
- Trabalhadores da produção industrial e artesãos (construção civil, etc.) 8
- Operadores de instalações industriais e máquinas fixas, condutores e montadores 9
- Trabalhadores não qualificados da agricultura, indústria, comércio e serviços 10

Tem ascendência açoriana?

- Sim 1
- Não 2

II Parte – Motivação da Visita e caracterização da Estadia

P1 - Qual foi o motivo principal da sua visita aos Açores? (marque uma só resposta) (mostre cartão 2)

- Férias/Lazer 1
- Visita a amigos ou familiares 2
- Negócios/Motivos profissionais (conferências, congressos, feiras, exposições) 3
- Eventos culturais/desportivos 4
- Outro _____ 5

P2 - Já tinha visitado os Açores? (*marque uma só resposta*)

- a) Não1
 b) 1 visita anterior2
 c) 2 ou mais visitas anteriores3

P3 - Considerou destinos alternativos antes de vir aos Açores? (*marque uma só resposta*)

- a) Não.....1
 b) Sim. Quais? _____ 2

P4 - Que ilhas visitou e onde ficou alojado? (*mostre cartão 3*)

Ilhas visitadas		Duração da estadia por ilha		Tipo de alojamento utilizado				
		Nº noites	Menos de 1 dia	Hotel	Pensão/ Residencial	Turismo Rural	Casa amigos/ familiares	Outro
Santa Maria	1	_ _	1	1	2	3	4	5
S. Miguel	2	_ _	1	1	2	3	4	5
Terceira	3	_ _	1	1	2	3	4	5
S. Jorge	4	_ _	1	1	2	3	4	5
Graciosa	5	_ _	1	1	2	3	4	5
Pico	6	_ _	1	1	2	3	4	5
Faial	7	_ _	1	1	2	3	4	5
Flores	8	_ _	1	1	2	3	4	5
Corvo	9	_ _	1	1	2	3	4	5

P5 - Quem o acompanhou nesta viagem? (*mostre cartão 4*)

- a) Veio sozinho 1
 b) Cônjuge/companheiro..... 2
 c) Grupo de adultos 3
 d) Família com filhos 4
 e) Sócio(s)/colega(s) de serviço 5

III Parte – Escola do destino turístico e satisfação com a visita

P6 - Qual foi o grau de importância que deu aos seguintes atributos quando escolheu os Açores como destino turístico? (*mostre cartão 5*)

Assinale apenas uma das hipóteses de resposta para cada atributo.

	Muito pouco importante	Pouco importante	Medianamente importante	Importante	Muito importante
a) Singularidade do destino (condições naturais e identidade cultural)	1	2	3	4	5
b) Isolamento/afastamento das ilhas	1	2	3	4	5
c) Clima	1	2	3	4	5
d) Acessibilidade à Região	1	2	3	4	5
e) Packages disponíveis, circuito pelas ilhas	1	2	3	4	5
f) Informação disponível	1	2	3	4	5
g) Disponibilidade/qualidade do alojamento	1	2	3	4	5
h) Disponibilidade/qualidade dos transportes locais	1	2	3	4	5

	Muito pouco importante	Pouco importante	Medianamente importante	Importante	Muito importante
i) Convívio com amigos ou familiares	1	2	3	4	5
j) Nível de preços	1	2	3	4	5
l) Qualidade dos serviços	1	2	3	4	5
m) Oportunidades para a prática de desportos e actividades de lazer	1	2	3	4	5
n) Paisagem	1	2	3	4	5
o) Gastronomia	1	2	3	4	5
p) Actividades de animação, entretenimento, vida nocturna	1	2	3	4	5
q) Património histórico e arquitectónico, monumentos, museus	1	2	3	4	5
r) Natureza, fauna e flora, vulcanismo	1	2	3	4	5
s) Manifestações e eventos culturais	1	2	3	4	5
t) Praias e zonas balneares	1	2	3	4	5
u) Manifestações e eventos religiosos	1	2	3	4	5
v) Oportunidades para fazer compras	1	2	3	4	5
x) Hospitalidade dos residentes	1	2	3	4	5
z) Tranquilidade, ritmo de vida	1	2	3	4	5
aa) Segurança	1	2	3	4	5
ab) Actividades para toda a família	1	2	3	4	5

P7 - Qual foi o grau de satisfação que obteve na visita em relação a esses mesmos atributos? (*mostre cartão 6*)

Assinale apenas uma das hipóteses de resposta para cada atributo.

	Muito insatisfatório	Insatisfatório	Satisfatório	Bom	Muito bom
a) Singularidade do destino (condições naturais e identidade cultural)	1	2	3	4	5
b) Isolamento/afastamento das ilhas	1	2	3	4	5
c) Clima	1	2	3	4	5
d) Acessibilidade à Região	1	2	3	4	5
e) <i>Packages</i> disponíveis, circuito pelas ilhas	1	2	3	4	5
f) Informação disponível	1	2	3	4	5
g) Disponibilidade/qualidade do alojamento	1	2	3	4	5
h) Disponibilidade/qualidade dos transportes locais	1	2	3	4	5
i) Convívio com amigos ou familiares	1	2	3	4	5
j) Nível de preços	1	2	3	4	5
l) Qualidade dos serviços	1	2	3	4	5
m) Oportunidades para a prática de desportos e actividades de lazer	1	2	3	4	5
n) Paisagem	1	2	3	4	5
o) Gastronomia	1	2	3	4	5
p) Actividades de animação, entretenimento, vida nocturna	1	2	3	4	5
q) Património histórico e arquitectónico, monumentos, museus	1	2	3	4	5
r) Natureza, fauna e flora, vulcanismo	1	2	3	4	5
s) Manifestações e eventos culturais	1	2	3	4	5
t) Praias e zonas balneares	1	2	3	4	5
u) Manifestações e eventos religiosos	1	2	3	4	5
v) Oportunidades para fazer compras	1	2	3	4	5
x) Hospitalidade dos residentes	1	2	3	4	5
z) Tranquilidade, ritmo de vida	1	2	3	4	5
aa) Segurança	1	2	3	4	5
ab) Actividades para toda a família	1	2	3	4	5

IV PARTE – Opinião sobre a introdução de práticas de sustentabilidade do turismo

P8 - Qual é o grau de importância que atribui à implementação das seguintes medidas nas instalações turísticas, para que se possa oferecer uma experiência de qualidade aos visitantes? (*mostre cartão 7*)

	Muito pouco importante	Pouco importante	Medianamente importante	Importante	Muito importante
a) Separação de resíduos para reciclagem	1	2	3	4	5
b) Reutilização de produtos e embalagens (para reduzir o lixo)	1	2	3	4	5
c) Tratamento e destino final adequado dos resíduos sólidos (lixo)	1	2	3	4	5
d) Redução do consumo de energia e de combustíveis	1	2	3	4	5
e) Utilização de tecnologias de poupança energética	1	2	3	4	5

	Muito pouco importante	Pouco importante	Medianamente importante	Importante	Muito importante
f) Utilização de energias alternativas/renováveis (solar, fotovoltaica)	1	2	3	4	5
g) Redução do consumo de água	1	2	3	4	5
h) Utilização de água não potável, quando possível, para poupar água potável (por ex. na rega, lavandaria, piscinas, limpeza)	1	2	3	4	5
i) Tratamento e destino final adequado das águas residuais (esgotos)	1	2	3	4	5
j) Utilização de detergentes biodegradáveis, fertilizantes biológicos e produtos "amigos do ozono"	1	2	3	4	5
l) Utilização de produtos reciclados, quando e onde for possível	1	2	3	4	5
m) Substituição de substâncias perigosas por outras menos nocivas para o ambiente e saúde pública	1	2	3	4	5
n) Redução/controlo do ruído	1	2	3	4	5
o) Redução/controlo das emissões para a atmosfera	1	2	3	4	5
p) Utilização de produtos locais sempre que disponíveis	1	2	3	4	5
q) Formação profissional para a implementação destas práticas	1	2	3	4	5
r) Utilização de mão-de-obra e de materiais de construção locais	1	2	3	4	5
s) Criação de zonas e quartos para não fumadores	1	2	3	4	5
t) Sensibilização dos turistas para a poupança de água e de energia (por ex. mudança de toalhas só a pedido dos clientes)	1	2	3	4	5
u) Difusão de códigos de boa conduta ambiental para turistas	1	2	3	4	5
v) Motivação dos turistas para a utilização de transportes públicos	1	2	3	4	5
x) Divulgação das atracções naturais e culturais locais aos turistas	1	2	3	4	5
z) Implementação de sistemas de gestão da qualidade	1	2	3	4	5
aa) Adesão a rótulos ecológicos/certificação ambiental das instalações	1	2	3	4	5

P9 - O que poderia levá-lo a visitar os Açores fora da época do Verão?

P10 - Esperava encontrar alguma actividade nos Açores que não encontrou?

- a) Não..... 1
b) Sim. Qual ou quais?..... 2

P11 - Pensa voltar a visitar os Açores?

- a) Sim 1
b) Não 2

P12 - Recomendaria aos seus amigos uma visita aos Açores?

- a) Sim 1
b) Não 2

P13 - Qual foi o grau de satisfação global com a sua visita aos Açores?

- a) Muito Satisfeito 5
b) Satisfeito 4
c) Nem satisfeito / Nem insatisfeito 3
d) Insatisfeito 2
e) Muito insatisfeito 1

MUITO OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO

ANEXO D

Questionário aos Turistas

Versão em Inglês



Tourist Departure Questionnaire

Entrevistador: _____

Assinatura _____

Good Day / good afternoon / good night, my name is..... I am interviewer of the Department of Studies and Consultadoria of the Norma-Açores and we are to accomplish a study for UA in order to know the opinion about the quality of the tourist experience in Azores. We thanked all the collaboration that can render us at once and we informed that the data that it will supply us will have statistical treatment and they will stay confidential.

YOU ARE RESIDENT IN AZORES

YES (FINISH)

NO (CONTINUE)

YOU SLEPT AT LEAST ONE NIGHT IN AÇORES

YES (CONTINUE)

NO (FINISH)

Date of departure: __ _ -2003	Airport of departure: Ponta Delgada.....1 Lajes.....2 Horta.....3
Type of flight: Scheduled 1 Charter 2	Destination of flight from the Azores: _____

I Part - The individual identification

Sex: Male1 Female2	Education: Do you have a University degree? Yes 2 No 3 If you answered no, at what age did you leave school __ _ years
Age: __ _ years	Occupation: Employed 1 Unemployed 2 Housewife/Domestic duties 3 Student 4 Retired 5 Other. Please specify? _____ 6
Marital status: Single1 Married / Living with a partner2 Other3	
Country of residence: _____	

Profession (past or present)? (to show card 1)

- a) Member of parliament, Senior civil servant, Director or Senior company executive..... 1
- b) Senior professional (eg. Doctor, Lawyer, University teacher, Scientist, Artist, etc.) 2
- c) Junior professional (eg. Nurse, School teacher, Junior civil servant, Policeman, Entertainer, etc.) 3
- d) Member of your country's armed forces (army, navy, air force) 4
- e) Office worker (eg. Clerk, Banker, Travel Agent, Secretary, Receptionist, etc.) 5
- f) Skilled worker (eg. Foreman, Electrician, Tradesman, Technician, etc.) 6
- g) Semi-skilled worker (eg. Machinist, Driver, Apprentice, Waiter, etc.) 7
- h) Other manual worker (eg. Cleaner, Labourer, Construction worker, etc.) 8
- i) Farm labourer 9
- j) Other. Please specify: _____ 10

Do you have family living, or with roots in the Azores?

- a) Yes 1
- b) No 2

II Part – Trip Details

Q1 - What was the primary purpose of this trip? (Mark one answer only.) (to show card 2)

- a) Vacation/pleasure1
- b) Visiting friends or relatives2
- c) Business/work (meetings, conventions, conferences, trade fairs, etc.)3
- d) Cultural/sporting events.....4
- e) Other. Please specify: _____ 5

Q2 - Have you visited the Azores before? (Mark one answer only.)

- a) No1
- b) Yes, once2
- c) Yes, more than once3

Q3 - Did you consider alternative destinations before coming to the Azores? (Mark one answer only.)

- a) No..... 1
 b) Yes. Which? _____ 2

Q4 - Which islands did you visit and where did you stay? (to show card 3)

Islands visited		Time spent on the island		Types of accommodation				
		Nº of nights spent	Less than 1 day	Hotel	Pensão/ Residencial	Rural accommodation	Friends/ relatives	Other type
Santa Maria	1	_ _	1	1	2	3	4	5
S. Miguel	2	_ _	1	1	2	3	4	5
Terceira	3	_ _	1	1	2	3	4	5
S. Jorge	4	_ _	1	1	2	3	4	5
Graciosa	5	_ _	1	1	2	3	4	5
Pico	6	_ _	1	1	2	3	4	5
Faial	7	_ _	1	1	2	3	4	5
Flores	8	_ _	1	1	2	3	4	5
Corvo	9	_ _	1	1	2	3	4	5

Q5 - Who was your principal travel companion(s) on this trip to the Azores? (Mark one answer only.) (to show card 4)

- a) I came alone 1
 b) Spouse/partner 2
 c) Group of adults 3
 d) Family with children 4
 e) Business/work associate(s) 5

III Part – Attributes of destination choice

Q6 - How important was each of the following factors when you made your choice of the Azores as a holiday destination?

(Mark one answer only for each factor.) (to show card 5)

	Importance scale				
	Very low importance	Low importance	Average importance	High importance	Very high importance
a) Originality/uniqueness of destination (natural and cultural features)	1	2	3	4	5
b) Isolation/remoteness of the region	1	2	3	4	5
c) Climate	1	2	3	4	5
d) Accessibility of the Azores	1	2	3	4	5
e) Package tours	1	2	3	4	5
f) Available information	1	2	3	4	5
g) Availability/quality of accommodation	1	2	3	4	5
h) Availability/quality of local transportation	1	2	3	4	5
i) Contact with friends and relatives	1	2	3	4	5
j) Value for money	1	2	3	4	5
l) Quality of service	1	2	3	4	5

	Very low importance	Low importance	Average importance	High importance	Very high importance
m) Sports facilities and activities (golf, tennis, etc.)	1	2	3	4	5
n) Scenery, landscape	1	2	3	4	5
o) Gastronomy	1	2	3	4	5
p) Entertainment, night life	1	2	3	4	5
q) Historic and architectural heritage, monuments, museums	1	2	3	4	5
r) Nature, fauna and flora, volcanic nature of the islands	1	2	3	4	5
s) Cultural attractions, festivals, special events	1	2	3	4	5
t) Ocean, beaches and other water activities	1	2	3	4	5
u) Religious attractions, religious events	1	2	3	4	5
v) Shopping facilities	1	2	3	4	5
x) Hospitality/friendliness of the local people	1	2	3	4	5
z) Peacefulness, tranquillity, pace of life	1	2	3	4	5
aa) Safety and security	1	2	3	4	5
ab) Activities for families with children	1	2	3	4	5

Destination performance and tourist satisfaction

Q7 - Now that your holiday is nearly finished, please indicate how satisfied you are with each of the following factors:

(Mark one answer only for each factor.) (to show card 6)

Satisfaction scale

	Very low satisfaction	Low satisfaction	Average satisfaction	High satisfaction	Very high satisfaction
a) Originality/uniqueness of destination (natural and cultural features)	1	2	3	4	5
b) Isolation/remoteness of the region	1	2	3	4	5
c) Climate	1	2	3	4	5
d) Accessibility of the Azores	1	2	3	4	5
e) Package tours	1	2	3	4	5
f) Available information	1	2	3	4	5
g) Availability/quality of accommodation	1	2	3	4	5
h) Availability/quality of local transportation	1	2	3	4	5
i) Contact with friends and relatives	1	2	3	4	5
j) Value for money	1	2	3	4	5
l) Quality of service	1	2	3	4	5
m) Sports facilities and activities (golf, tennis, etc.)	1	2	3	4	5
n) Scenery, landscape	1	2	3	4	5
o) Gastronomy	1	2	3	4	5
p) Entertainment, night life	1	2	3	4	5
q) Historic and architectural heritage, monuments, museums	1	2	3	4	5
r) Nature, fauna and flora, volcanic nature of the islands	1	2	3	4	5
s) Cultural attractions, festivals, special events	1	2	3	4	5
t) Ocean, beaches and other water activities	1	2	3	4	5
u) Religious attractions, religious events	1	2	3	4	5
v) Shopping facilities	1	2	3	4	5
x) Hospitality/friendliness of the local people	1	2	3	4	5
z) Peacefulness, tranquillity, pace of life	1	2	3	4	5
aa) Safety and security	1	2	3	4	5
ab) Activities for families with children	1	2	3	4	5

IV PARTE – Sustainable practices in the tourism industry

Q8 - How important do you think each of the following factors is for holiday-makers to have a high quality holiday?

(Mark one answer only for each factor.) (to show card 7)

	Very low importance	Low importance	Average importance	High importance	Very high importance
a) Separating recyclable or re-usable materials from other solid waste	1	2	3	4	5
b) Re-using materials and containers to reduce solid waste	1	2	3	4	5
c) Adequate treatment and disposition of solid waste	1	2	3	4	5
d) Reducing energy and fuel consumption	1	2	3	4	5
e) Using energy efficient technologies	1	2	3	4	5
f) Using alternative/renewable energy sources (solar, photovoltaic)	1	2	3	4	5
g) Conserving water	1	2	3	4	5

	Very low importance	Low importance	Average importance	High importance	Very high importance
h) Using undrinkable water when possible (for irrigation, laundry, etc.)	1	2	3	4	5
i) Adequate sewage treatment	1	2	3	4	5
j) Using environmentally friendly products	1	2	3	4	5
l) Using recycled material where possible	1	2	3	4	5
m) Substituting hazardous materials with environmentally preferable alternatives	1	2	3	4	5
n) Reducing noise (improving sound insulation levels, etc.)	1	2	3	4	5
o) Monitoring/reducing external air emissions	1	2	3	4	5
p) Purchasing local products when available	1	2	3	4	5
q) Educating and training staff to meet these sustainable practices	1	2	3	4	5
r) Employing local people and building materials	1	2	3	4	5
s) Creating non-smoking areas and rooms	1	2	3	4	5
t) Encouraging guests to adopt water and energy reduction practices (to re-use bathroom linen, etc.)	1	2	3	4	5
u) Providing environmental guidelines for tourists	1	2	3	4	5
v) Motivating tourists to use public transportation	1	2	3	4	5
x) Informing tourists about the local attractions (natural and cultural)	1	2	3	4	5
z) Implementing quality management systems	1	2	3	4	5
aa) Introducing ecolabels, to indicate tourist facilities and sites using environmental management systems successfully	1	2	3	4	5

Q9 - What would bring you back to the Azores outside of the summer season?

Q10 - Were there any activities that you expected to find on the islands that were not available?

- a) No 1
b) Yes. Which? _____ 2

Q11 - Do you think you will return to the Azores?

- a) Yes 1
b) No 2

Q12 - Would you recommend a visit to the Azores to others?

- a) Yes 1
b) No 2

Q13 - Rate your overall satisfaction of your visit to the Azores: (*Mark one answer only.*)

- a) Very satisfied 5
b) Satisfied 4
c) Neither dissatisfied nor satisfied 3
d) Dissatisfied 2
e) Very dissatisfied 1

THANK YOU VERY MUCH FOR YOUR COLLABORATION

ANEXO E

Questionário aos Turistas

Versão em Sueco



Frågeformulär

Avresedatum: Dag _____ Månad _____

Avreseflygplats: (Kryssa enbart i ett alternativ)

- Ponta Delgada (1)
- Lajes (2)
- Horta (3)

Typ av flygning: (Kryssa enbart i ett alternativ)

- Reguljärt (1)
- Charter (2)

Ankomstflygplats: _____

FRÅGOR OM DIG SJÄLV: (Alla svar behandlas strikt konfidentiellt)

Kön: Man (1) Kvinna (2)

Ålder: _____

Civilstånd: (Kryssa enbart i ett alternativ)

- Singel (1)
- Gift/Sambo (2)
- Annat (3)

Hemland: _____

Utbildning:

a) Har du universitets- eller högskoleexamen? Ja (1) Nej (2)

b) Om inte, hur gammal var du när du lämnade skolan? _____

Sysselsättning: (Kryssa enbart i ett alternativ)

- Anställd (1)
- Arbetslös (2)
- Hemmafru/husshållssysslor (3)
- Studerande (4)
- Pensionär (5)
- Annat. Vänligen specificera: _____

Arbete (tidigare eller nuvarande): (Kryssa enbart i ett alternativ)

- Parlamentsledamot, tjänsteman, företagsledare
- Läkare, Advokat, Universitets-/högskolelärare, Vetenskapsman, Artist, etc.)
- Sjuksköterska, Grundskole-/gymnasielärare, Polis, Kassabiträde
- Militär
- Kontorsarbetare, tex. Kontorist, Sekreterare, Banktjänsteman, Resesäljare, Receptionist, m.m.
- Yrkesarbetare, tex. Förman, Elektriker, Tekniker, Snickare m.m
- Maskinist, Chaufför, Servitör/servitris
- Lokalvårdare, Byggnadsarbetare m.m.
- Lantbrukare
- Annat. Vänligen specificera: _____

Har du släkt som härstammar från Azorerna? (Kryssa enbart i ett alternativ)

- Ja (1) Nej (2)

RESEDETALJER:

Q1 - Vad var det primära syftet med den här resan? (Kryssa enbart i ett alternativ)

- Semester/nöje (1)
- Besöka vänner eller släktingar (2)
- Affärer (möte, konferens, mässor, etc.) (3)
- Kultur-/sport evenemang (4)
- Annat. (5) Vänligen specificera: _____

Q2 - Har du besökt Azorerna tidigare? (Kryssa enbart i ett alternativ)

- Nej (1) Ja, en gång (2) Ja, fler än en gång (3)

Q3 - Avvägde du att resa till någon annan destination innan du kom till Azorerna? (Kryssa enbart i ett alternativ)

- Nej (1)
- Ja. (2) Vilken? _____

Q4 - Vilka av de azoriska öarna besökte du och hur bodde du?

Besökta öar	Antal nätter		Typ av inkvartering				
	Antal nätter	Mindre än 1 natt	otell	Pensionat/ Residencial	Lant- inkvartering	Hos vänner/ släkts	Annan typ
<input type="checkbox"/> Santa Maria	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> São Miguel	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Terceira	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> São Jorge	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Graciosa	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Pico	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Faial	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Flores	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Corvo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q5 - Vem fanns i ditt resesällskap på den här resan till Azorerna?

(Kryssa enbart i ett alternativ)

- Jag resde ensam (1)
- Make, maka/partner (2)
- Grupp med vuxna vänner (3)
- Familj med barn (4)
- Arbetskollega/-or (5)

FAKTORER FÖR VAL AV DESTINATION:

Q6 - Hur stor betydelse hade **var och en** av de följande faktorerna vid ditt val av Azorerna som semesterdestination? (Kryssa enbart för ett alternativ per fråga)

Skala

	Valdigt liten betydelse	Liten betydelse	Medelstor betydelse	Hög betydelse	Valdigt hög betydelse
Originalitet/unikhet på destinationen (natur- & kultur)	1	2	3	4	5
Regionens avlägsenhet	1	2	3	4	5
Klimat	1	2	3	4	5
Lättåtkomlighet av Azorerna	1	2	3	4	5
Paketresa	1	2	3	4	5
Tillgänglig information	1	2	3	4	5
Tillgänglighet/kvalitet av inkvartering	1	2	3	4	5
Tillgänglighet/kvalitet av lokala transporter	1	2	3	4	5
Kontakter med släkt och vänner	1	2	3	4	5
Valuta för pengarna	1	2	3	4	5
Servicenivå	1	2	3	4	5
Sportfaciliteter och aktiviteter (golf, tennis, etc.)	1	2	3	4	5
Landskap, nature	1	2	3	4	5
Gastronomi	1	2	3	4	5
Underhållning, nattliv	1	2	3	4	5
Historiskt och arkitektoniskt kulturarv, monument, museum	1	2	3	4	5
Natur, fauna och flora, öarnas vulkaniska natur	1	2	3	4	5
Kulturella attraktioner, festivaler, specialevenemang	1	2	3	4	5
Havs- och strandrelaterade aktiviteter	1	2	3	4	5
Religiösa attraktioner, religiösa evenemang	1	2	3	4	5
Shoppingmöjligheter	1	2	3	4	5
Gästvänlighet hos lokalbefolkningen	1	2	3	4	5
Lugn och stillhet	1	2	3	4	5
Säkerhet och trygghet	1	2	3	4	5
Aktiviteter för barnfamiljer	1	2	3	4	5

DESTINATIONENS UTFÖRANDE OCH TURISTBELÅTENHET

Q7 - Nu när din semester snart är över, vänligen ange hur pass belåten du är med **var och en** av följande faktorer:

(Kryssa enbart för ett alternativ per fråga)

Skala

	Väldigt liten belåtenhet	Liten belåtenhet	Medelstor belåtenhet	Hög belåtenhet	Väldigt hög belåtenhet
Originalitet/unikhet på destinationen (natur- & kultur)	1	2	3	4	5
Regionens avlägsenhet	1	2	3	4	5
Klimat	1	2	3	4	5
Lättåtkomlighet av Azorerna	1	2	3	4	5
Paketresa	1	2	3	4	5
Tillgänglig information	1	2	3	4	5
Tillgänglighet/kvalitet av inkvartering	1	2	3	4	5
Tillgänglighet/kvalitet av lokala transporter	1	2	3	4	5
Kontakter med släkt och vänner	1	2	3	4	5
Valuta för pengarna	1	2	3	4	5
Servicenivå	1	2	3	4	5
Sportfaciliteter och aktiviteter (golf, tennis, etc.)	1	2	3	4	5
Landskap, natur	1	2	3	4	5
Gastronomi	1	2	3	4	5
Underhållning, nattliv	1	2	3	4	5
Historiskt och arkitektoniskt kulturarv, monument, museum	1	2	3	4	5
Natur, fauna och flora, öarnas vulkaniska natur	1	2	3	4	5
Kulturella attraktioner, festivaler, specialevenemang	1	2	3	4	5
Havs- och strandrelaterade aktiviteter	1	2	3	4	5
Religiösa attraktioner, religiösa evenemang	1	2	3	4	5
Shoppingmöjligheter	1	2	3	4	5
Gästvänlighet hos lokalbefolkningen	1	2	3	4	5
Lugn och stillhet	1	2	3	4	5
Säkerhet och trygghet	1	2	3	4	5
Aktiviteter för barnfamiljer	1	2	3	4	5

HÅLLBARA TILLÄMPNINGAR INOM TURISMINDUSTRIN:

Q8 - Hur pass stor betydelse tycker du att **var och en** av de följande faktorerna har för att semesterfirare ska uppleva en högkvalitativ semestervistelse?

(Kryssa enbart för ett alternativ per fråga)

Skala

	Väldigt liten betydelse	Liten betydelse	Medelstor betydelse	Hög betydelse	Väldigt hög betydelse
Sopsortering	1	2	3	4	5
Återanvändning av material för att minska sopor	1	2	3	4	5
Fullgod hantering och disposition av avfall	1	2	3	4	5
Reducera energi- och bränsleförbrukningen	1	2	3	4	5
Använda energieffektiva tekniker	1	2	3	4	5
Använda alternativa energikällor (tex. solenergi)	1	2	3	4	5
Spara vatten	1	2	3	4	5
Använda odrickbart vatten om möjligt (för tvätt, etc.)	1	2	3	4	5
Fullgod avloppsrening	1	2	3	4	5
Användning av miljövänliga produkter	1	2	3	4	5
Användning av återanvänt material där det är möjligt	1	2	3	4	5
Ersätta farliga material med mer miljövänliga alternativ	1	2	3	4	5
Reducera buller (förbättra ljudisoleringsnivåer, etc.)	1	2	3	4	5
Övervaka/minska externa luftutsläpp	1	2	3	4	5
Inköp av lokala produkter	1	2	3	4	5
Utbilda personal att använda dessa hållbara metoder	1	2	3	4	5
Anställa lokalbefolkningen och använda lokala byggnadsmaterial	1	2	3	4	5
Skapa platser och rum där rökning är förbjuden	1	2	3	4	5
Uppmuntra turister till att använda vatten- och energisparande metoder (återanvända handdukar, etc.)	1	2	3	4	5
Tillhandahålla miljövänliga riktlinjer till turister	1	2	3	4	5
Motivera turister till att använda allmänna transportmedel	1	2	3	4	5
Informera turister om de lokala attraktionerna (natur och kultur)	1	2	3	4	5
Implementera kvalitativa miljöhanteringssystem	1	2	3	4	5
Införa miljökrav och miljögodkända turistinstallationer	1	2	3	4	5

Q9 - Vad skulle få dig att återbesöka Azorerna under höst, vinter eller vår?

Q10 - Var det någon aktivitet som du förväntat dig finna på Azorerna som inte fanns tillgänglig?

Nej (1)

Ja. (2) Vilken? _____

Q11 - Tror du att du kommer att besöka Azorerna igen?

Ja (1)

Nej (2)

Q12 - Skulle du rekommendera andra att besöka Azorerna?

Ja (1)

Nej (2)

Q13 - Ange din sammantagna belåtenhet vid ditt besök på Azorerna:

(Kryssa enbart för ett alternativ)

Väldigt nöjd (5)

Nöjd (4)

Varken missnöjd eller nöjd (3)

Missnöjd (2)

Väldigt missnöjd (1)

ANEXO F

Questionário à População Residente



Questionário à População Residente

Boa Dia / Boa Tarde / Boa Noite, o meu nome é sou entrevistador do Departamento de Estudos e Consultadoria da Norma-Açores e estamos a realizar um estudo para a UA com objectivo de conhecer a opinião dos residentes sobre o turismo nos Açores. Agradecemos desde já toda a colaboração que nos possa prestar e informamos que os dados que nos vai fornecer terão tratamento estatístico e permanecerão confidenciais.

É RESIDENTE NOS AÇORES?

SIM (*CONTINUA*)

NÃO (*TERMINA*)

Identificação do indivíduo seleccionado

<p>Sexo: Masculino1 Feminino2</p> <p>Idade: _ _ _ anos</p> <p>Estado Civil: Solteiro1 Casado/Vive com companheiro2 Outro3</p> <p>Número de pessoas no agregado familiar: _ _ _ </p> <p>Naturalidade (concelho de Portugal ou País estrangeiro): _____</p>	<p>Nível de Escolaridade: Analfabeto 1 1º Ciclo Ensino Básico 2 2º Ciclo Ensino Básico 3 3º Ciclo Ensino Básico 4 Ensino Secundário 5 Ensino Médio 6 Ensino Superior 7</p> <p>Situação Profissional: Exerce Actividade Profissional 1 Desempregado 2 Doméstica 3 Estudante 4 Reformado 5 Outra. Qual? 6</p>
---	--

Se respondeu, “*Exerce actividade profissional*”, “*Desempregado*” ou “*Reformado*” indique a Profissão Principal (actual ou anterior, se não estiver a trabalhar presentemente)?

Descreva sucintamente e codifique abaixo

- _____
- Membros dos corpos legislativos, quadros dirigentes da função pública, directores e quadros dirigentes de empresas 1
 - Profissões intelectuais e científicas (engenheiros, investigadores, arquitectos, médicos, docentes do ensino superior ou secundário, advogados, artistas, etc.) 2
 - Profissões técnicas intermédias (programadores e operadores de informática, enfermeiros, docentes do ensino primário e pré-primário, técnicos da administração e do comércio, inspectores de polícia, etc.) 3
 - Forças armadas 4
 - Empregados administrativos (empregados de escritório, empregados da banca e de agências de viagens, etc.) 5
 - Pessoal dos serviços de protecção e segurança, dos serviços pessoais e domésticos e trabalhadores similares 6
 - Trabalhadores da agricultura e da pesca 7
 - Trabalhadores da produção industrial e artesãos (construção civil, etc.) 8
 - Operadores de instalações industriais e máquinas fixas, condutores e montadores 9
 - Trabalhadores não qualificados da agricultura, indústria, comércio e serviços 10

Grau de Envolvimento no sector do turismo

P1 – Tem algum envolvimento pessoal no sector do turismo? (*marque uma só resposta*) (*mostre cartão 1*)

- Tem (ou teve) um negócio no sector do turismo (alojamento, restauração, agência de viagens, rent-a-car, animação turística) 1
- Tem (ou teve) um emprego no sector do turismo (alojamento, restauração, agência de viagens, rent-a-car, animação turística) 2
- Trabalha (ou trabalhava) noutra actividade, mas tem (ou tinha) contacto directo com turistas 3
- Não está envolvido / Nenhum envolvimento 4

P2 – Tem outro membro do seu agregado familiar com envolvimento no sector do turismo (*marque uma só resposta*) (*mostre cartão 1*)

- a) Tem (ou teve) um negócio no sector do turismo (alojamento, restauração, agência de viagens, rent-a-car, animação turística) 1
- b) Tem (ou teve) um emprego no sector do turismo (alojamento, restauração, agência de viagens, rent-a-car, animação turística) 2
- c) Trabalha (ou trabalhava) noutra actividade, mas tem (ou tinha) contacto directo com turistas 3
- d) Não está envolvido / Nenhum envolvimento 4

P3 – Residiu sempre neste concelho? (*marque uma só resposta*)

- a) Sim 1
- b) Não → *passa para P3.1* 2

P3.1 – Há quantos anos mudou de residência para este concelho? |____|____|

P3.2 – Qual foi o motivo principal da mudança de residência?

P4 – Actualmente habita em: (*marque uma só resposta*)

- a) Casa própria 1
- b) Casa arrendada 2
- c) Outra situação (*discrimine*) _____ 3

P5 – Nos últimos dois anos, efectuou alguma viagem para fora da ilha onde reside? (*marque uma só resposta*)

- a) Sim → *passa para P5.1* 1
- b) Não 2

P5.1 – Se efectuou uma viagem nos últimos dois, qual foi o motivo desta viagem: (*marque todas a indicadas*) (*mostre cartão 2*)

- a) Férias/Lazer 1
- b) Visita a amigos ou familiares 2
- c) Negócios/Motivos profissionais (conferências, congressos, feiras, exposições) 3
- d) Eventos culturais/desportivos 4
- e) Outro. Qual? _____ 5

P5.2 – Nesta sua viagem, viajou para onde: (*marque todas a indicadas*)

- a) Para outra(s) ilha(s) dos Açores (*discrimine a(s) ilha(s)*) _____ 1
- _____ 2
- b) Para o continente português (*discrimine a(s) zona(s)*) _____ 2
- _____ 3
- c) Para o estrangeiro (*discrimine o país*) _____ 3
- _____

Opinião sobre o turismo na Região

P6 – Diga-me, por favor, qual a sua opinião sobre o desenvolvimento do turismo na Região?

- a) Muito bom 5
- b) Bom 4
- c) Satisfatório 3
- d) Insatisfatório 2
- e) Muito insatisfeito 1

P7 – Diga-me, por favor, qual é a importância que acha que a actividade turística vai desempenhar, nos Açores, nos próximos 10 anos?

- a) Muito mais 5
- b) Mais 4
- c) A mesma..... 3
- d) Menos..... 2
- e) Muito menos 1

P8 – Indique, por favor, as três actividades económicas que apresentam maior potencial de crescimento na Região:

1º Lugar	
2º Lugar	
3º Lugar	

P9 – Diga-me, por favor, qual a sua opinião relativamente a cada uma das seguintes afirmações? (*mostre cartão 3) Assinale apenas uma das hipóteses de resposta para cada atributo.*

	Discordo plenamente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo plenamente
a) O turismo permite criar emprego para os residentes do meu concelho.	1	2	3	4	5
b) O turismo tem contribuído para o aumento da poluição do ambiente.	1	2	3	4	5
c) Há mais oportunidades de negócio no meu concelho devido ao desenvolvimento do turismo.	1	2	3	4	5
d) O turismo tem sido responsável por alterações na paisagem e na biodiversidade (fauna e flora) da Região.	1	2	3	4	5
e) No Verão, há problemas de trânsito e de estacionamento e excesso de ruído nas atracções turísticas.	1	2	3	4	5
f) O aumento do rendimento gerado pelo turismo tem contribuído para melhorar a qualidade de vida da população do meu concelho.	1	2	3	4	5
g) O turismo tem provocado a deterioração de locais de interesse histórico, arquitectónico e cultural.	1	2	3	4	5
h) A qualidade das infraestruturas e dos serviços públicos tem melhorado devido ao aumento do turismo (ensino, saúde, transportes, estradas, etc.).	1	2	3	4	5
i) A construção de hotéis está a afectar a qualidade estética do ambiente, por não haver um adequado planeamento e ordenamento do território.	1	2	3	4	5
j) Eu tenho mais dinheiro para gastar devido ao turismo.	1	2	3	4	5
l) O turismo perturba o comportamento dos residentes, principalmente dos mais jovens, levando à perda da identidade cultural da população.	1	2	3	4	5
m) O turismo tem contribuído para a qualificação dos recursos humanos e introdução de novas tecnologias na Região.	1	2	3	4	5
n) Há mais lixo no meu concelho por causa do turismo.	1	2	3	4	5
o) Eu tenho acesso a melhores equipamentos desportivos, culturais e de lazer por causa do desenvolvimento do turismo.	1	2	3	4	5
p) O turismo tem agravado os problemas sociais de droga, alcoolismo e prostituição na Região.	1	2	3	4	5
q) O turismo ajuda a preservar a cultura e estimula o artesanato local.	1	2	3	4	5
r) O turismo provoca a subida dos preços dos bens e das propriedades.	1	2	3	4	5
s) O comércio melhorou no meu concelho por causa do turismo.	1	2	3	4	5

	Discordo plenamente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo plenamente
t) No Verão, os residentes não têm acesso conveniente às principais atracções turísticas (praias, parques, etc.) por causa dos turistas.	1	2	3	4	5
u) Tem havido uma preocupação em melhorar a qualidade do ambiente e o ordenamento do território no meu concelho por causa do turismo.	1	2	3	4	5
v) O turismo tem agravado as desigualdades sociais, porque os benefícios económicos do turismo são limitados a poucas pessoas.	1	2	3	4	5
x) Eu sinto que participo no processo de tomada de decisão quanto ao desenvolvimento do turismo no meu concelho.	1	2	3	4	5
y) O turismo aumenta a insegurança e a criminalidade.	1	2	3	4	5
z) O planeamento do turismo a longo prazo pelas autoridades regionais e locais pode contribuir para maximizar os benefícios e para minimizar os impactes negativos do turismo.	1	2	3	4	5
aa) A maior parte dos bens e serviços utilizados no turismo são importados.	1	2	3	4	5
ab) A maior parte das empresas turísticas do meu concelho pertence e é gerida por habitantes locais.	1	2	3	4	5

P10 – Diga-me, por favor, na sua opinião, qual é a principal vantagem do turismo para a Região?

P11 – Diga-me, por favor, na sua opinião, qual é o principal inconveniente do turismo para a Região?

P12 – Diga-me, por favor, tem alguma sugestão a fazer para estimular o turismo no seu concelho?
