

## A sustentabilidade do turismo em ilhas de pequena dimensão: O caso dos Açores

ANA ISABEL MONIZ \* [ amoniz@uac.pt ]

MANUELA MAGALHÃES HILL \*\* [ manuela.hill@iscte.pt ]

JOÃO ALBINO SILVA \*\*\* [ jsilva@ualg.pt ]

**Palavras-chave** | Turismo Sustentável, Teoria e Análise dos *Stakeholders*, Percepções em Relação à Sustentabilidade do Turismo, Planeamento e Gestão de um Destino Turístico, Ilhas de Pequena Dimensão, Açores (Portugal).

**Objectivos** | Esta investigação aborda o quadro teórico conceptual e metodológico relativo à sustentabilidade do turismo, apresentando as origens do conceito de turismo sustentável, as propostas para a sua definição, a evolução ocorrida na interpretação e os grandes tipos de abordagens à operacionalização do turismo sustentável, numa perspectiva de planeamento e de gestão estratégica de um destino turístico.

No âmbito da investigação empírica, sugere-se e aplica-se um modelo de operacionalização da sustentabilidade do turismo ao caso dos Açores. Este modelo assenta na análise dos *stakeholders*, fundamentada na teoria dos *stakeholders*, amplamente divulgada e debatida na literatura da Gestão.

Neste estudo foram analisadas e comparadas as percepções de três grupos de *stakeholders* em relação à sustentabilidade do turismo na Região: empresários do subsector do alojamento turístico, turistas e residentes. O propósito da investigação empírica foi ilustrar o contributo desta abordagem que advoga o envolvimento de todos os *stakeholders* para a formulação de metas holísticas para o planeamento, a gestão e o *marketing* de um destino turístico.

**Metodologia** | O estudo desenvolvido junto dos empresários do subsector do alojamento turístico envolveu 91,3% das unidades em funcionamento na Região, representando 96% da capacidade existente. A recolha de dados foi realizada através de questionário e decorreu em 2003. Os objectivos foram os seguintes:

- Conhecer a opinião e as expectativas dos empresários do subsector do alojamento turístico relativamente ao desenvolvimento do turismo na Região;
- Identificar os factores determinantes na escolha do destino turístico Açores por parte dos turistas que pernoitam nas unidades de alojamento turístico da Região;
- Avaliar o estado actual dos transportes e acessibilidades na Região e da oferta turística do concelho;
- Determinar a importância atribuída a um conjunto de medidas para estimular a atractividade e aumentar a competitividade do destino turístico Açores;

\* **Doutorada em Ciências Económicas e Empresariais** pela Universidade dos Açores e **Professora Auxiliar** no Departamento Economia e Gestão, Universidade dos Açores.

\*\* **Doutorada em Economia** pela Universidade de Keele, Reino Unido e **Professora Catedrática** no Departamento de Métodos Quantitativos do ISCTE-IUL.

\*\*\* **Doutorado em Economia** pelo Instituto Superior de Economia e Gestão, Universidade Técnica de Lisboa e **Professor Catedrático** da Faculdade de Economia da Universidade do Algarve.

- Apurar o nível de conhecimento e de adesão a práticas de sustentabilidade do turismo nas unidades de alojamento turístico da Região;
- Identificar as motivações dos empresários e os obstáculos percebidos à implementação dessas práticas nas unidades que estão sob a sua gestão;
- Avaliar as percepções dos empresários relativamente aos impactes ambientais, económicos e socioculturais do turismo na Região e no seu concelho.

O estudo sobre os turistas que visitam os Açores envolveu uma amostra de 400 passageiros embarcados nos voos com destino para fora da Região e foi implementado através de questionário nos aeroportos de saída da Região, em 2003. Os objectivos foram os seguintes:

- Avaliar o cumprimento das expectativas gerais dos turistas em relação à oferta turística;
- Determinar os factores de implementação de práticas de sustentabilidade do turismo nas atracções e instalações turísticas;
- Identificar os factores determinantes da escolha do destino turístico Açores por parte dos turistas;
- Determinar os factores subjacentes à satisfação com a visita;
- Avaliar o desempenho do destino turístico.

O estudo desenvolvido junto da população residente incidiu sobre uma amostra de 300 residentes dos três principais centros urbanos dos Açores, que representam os núcleos de atracção turística mais importantes da Região. Os objectivos foram os seguintes:

- Conhecer a opinião e as expectativas dos residentes relativamente ao desenvolvimento do turismo na Região;
- Avaliar as percepções dos residentes relativamente aos impactes ambientais, económicos e socioculturais do turismo na Região e no seu concelho;
- Apurar o nível de conhecimentos dos residentes sobre o fenómeno turístico na Região.

**Principais resultados e contributos** | Embora haja consenso entre grupos em relação a certos aspectos estudados, os resultados da investigação empírica sugerem que as percepções dos stakeholders são heterogéneas dentro de cada grupo:

- No caso dos empresários, foram identificados três subgrupos – os “Optimistas” (43,2%), os “Cépticos” (45,5%) e os “Críticos” (11,4%) – que correspondem a três representações sociais do turismo distintas;
- No caso dos residentes, foram também detectados três subgrupos – os “Cépticos” (31,4%), os “Optimistas” (28%) e os “Críticos” (40,6%) – que indicam a presença de três diferentes representações sociais do turismo.

No caso dos turistas, e tendo em conta o nível de satisfação obtido na visita, foi possível determinar três subgrupos: os “Encantados” (37,5%), os “Descobridores” (47,7%) e os “Sociáveis” (14,8%). Constatou-se que 98,7% dos turistas tencionam recomendar o destino, tendo-se verificado que há uma associação significativa entre estes subgrupos e a intenção de regresso: os “Encantados” e os “Sociáveis” referiram que tencionam repetir a visita, enquanto 27,4% dos “Descobridores” afirmaram não tencionar regressar aos Açores.

**Limitações** | O modelo de análise proposto respeita a um processo participativo, que deve envolver a colaboração de todos os grupos interessados na prossecução do desenvolvimento sustentável de um destino turístico. Em termos de aplicação prática, o trabalho tem duas limitações importantes: em primeiro lugar, porque a análise se cingiu a três grupos, não tendo, por conseguinte, abrangido outros grupos de *stakeholders* do destino; e, em segundo lugar, porque a aplicação da análise dos *stakeholders* deve admitir a identificação das questões mais relevantes para a sustentabilidade do turismo – os indicadores – através de um processo participativo e, neste caso, os indicadores assentaram na revisão da literatura e em juízos de valor.

**Conclusões** | Argumenta-se que o desenvolvimento turístico sustentável exige a participação informada de todos os *stakeholders* relevantes, assim como uma liderança política forte para assegurar uma ampla participação e a criação de consensos. A prossecução da sustentabilidade do turismo é um processo contínuo, que requer a constante monitorização de impactes e a atempada introdução de medidas preventivas e/ou correctivas. O destino deve oferecer uma experiência turística de qualidade, de modo a satisfazer os turistas, contribuindo para a repetição da visita e a recomendação do destino e, paralelamente, deve estimular a adopção de práticas mais sustentáveis e influenciar o comportamento dos turistas, tendo em vista a protecção do ambiente e a preservação da identidade cultural da comunidade local.