

Alojamento Local em São Miguel: perceção de valor para o consumidor

Dissertação de Mestrado

Maria Teresa Seridónio de Almeida Raposo Botelho

Mestrado em

Gestão do Turismo Internacional



Alojamento Local em São Miguel: percepção de valor para o consumidor

Dissertação de Mestrado

Maria Teresa Seridónio de Almeida Raposo Botelho

Orientadora

Prof.^a Doutora Ana Isabel Damião de Serpa Arruda Moniz

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Gestão do Turismo Internacional, com especialização em Gestão da Hospitalidade.



Título: Alojamento Local em São Miguel: Perceção de Valor para o consumidor

Resumo

Palavras como turismo, crescimento/desenvolvimento económico, criação de emprego, dinamização dos centros urbanos, entre outras, não estão de todo dissociadas do fenómeno que tem sido o Alojamento Local; isto sem mencionarmos o contributo das plataformas digitais. A presente dissertação tem como propósito abordar a perceção de valor para o consumidor que fica hospedado em unidades de Alojamento Local. Partindo da descrição do enquadramento histórico e jurídico e da análise da evolução do Alojamento Local, em Portugal e nos Açores, os principais objetivos da investigação são caracterizar o perfil dos hóspedes do Alojamento Local e as suas preferências em termos de alojamento turístico, bem como apurar o grau de importância atribuído a um conjunto de características e à implementação de práticas ambientais nestas unidades de alojamento. Igualmente se averigua qual a plataforma online utilizada para efetuar a reserva, se é a primeira visita aos Açores e se recomendam a utilização do Alojamento Local nos Açores. O estudo empírico assenta num inquérito por questionário, aplicado aos hóspedes das unidades de Alojamento Local, na ilha de São Miguel, em agosto de 2019, tendo-se obtido 345 respostas válidas. A maioria dos inquiridos são estrangeiros, jovens, que viajam em casal ou família, têm habilitações literárias ao nível do ensino superior, sendo esta a sua primeira visita aos Açores. Em relação à plataforma utilizada para efetuar a reserva, 50% referem a Booking e 29% a Airbnb. A qualidade, a inovação, a informação disponibilizada sobre o destino turístico, a privacidade e o conforto, a oferta gastronómica, a socialização/proximidade com os anfitriões e o preço são fatores decisivos para optar pelo Alojamento Local, sendo menos valorizados a oferta de pequeno almoço e conhecer outros hóspedes e socializar com estes durante a estada. A disponibilidade de ecopontos, o isolamento térmico e acústico e a utilização de lâmpadas de baixo consumo são as medidas ambientais mais valorizadas.

Palavras-chave: Turismo, Desenvolvimento, Alojamento Local, São Miguel, Hóspedes, Medidas Ambientais.

Title: Local Accommodation in São Miguel: Guests' Perception of Value

Abstract

Words such as tourism, economic growth / development, job creation, revitalization of urban centers, among others, are not at all dissociated from the Local Accommodation phenomenon, which has also benefitted from the development of a number of digital platforms. This dissertation aims to analyze how guests perceived the value of this type of lodging establishments. Based on the description of the historical and legal framework and on the evolution of Local Accommodation in Portugal and in the Azores, we aim to determine the profile of guests and their preferences in terms of tourist accommodation, as well as to understand how important they find some features and the implementation of environmental practices in these establishments. Additionally, we asked guests which online booking platform they used, if it was their first visit to the Azores and if they would recommend Local Accommodation in the Azores. The empirical study is based on a survey of guests who stayed at this type of lodging establishments on the island of São Miguel in August 2019, and we were able to obtain 345 valid responses. Most of the respondents are foreign and young, are traveling as a couple or with additional family members, hold higher education degrees and are first time visitors to the Azores. As for the booking platform they used, 50% listed Booking and 29% Airbnb. Quality, innovation, information available about the destination, privacy and comfort, cuisine, socialization / proximity to the hosts and price are the decisive factors mentioned by the guests who opted for Local Accommodation. On the other hand, breakfast and meeting and socializing with other guests are the least valued features. Finally, the availability of recycling, thermal and acoustic insulation and the use of low-consumption light bulbs are the most valued environmental features.

Keywords: Tourism, Development, Local Accommodation, São Miguel, Guests, Environmental Measures.

Agradecimentos

Começo por agradecer aos meus pais, João e Gisélia, por todo o seu apoio, paciência, carinho e força, que me incentivaram a concretizar esta etapa da minha vida. Sem vocês não teria conseguido, estamos juntos.

Ao meu irmão, António, pela motivação e inspiração diária que me faz acreditar que tudo é possível.

À Prof.^a Doutora Ana Moniz, orientadora desta dissertação, pela compreensão, apoio, pelo tempo disponibilizado e esclarecimento de dúvidas que foram surgindo.

A todos, que de forma voluntária colaboraram neste estudo preenchendo o questionário, tornando assim possível a concretização deste trabalho.

Aos meus amigos, pelas palavras de apoio, consolo nos momentos importantes desta jornada, que me deram determinação e garra.

Ao João, pela sua ajuda, incentivo, motivação e alegria ao longo deste percurso.

A todos o meu sentido OBRIGADO!

ÍNDICE

Resumo	iii
Abstract	iv
Agradecimentos.....	v
Índice	vi
Lista de Tabelas	viii
Lista de Figuras.....	xi
Lista de Anexos	xii
Lista de Abreviaturas.....	xiii
 CAPÍTULO I-Introdução	
1.1 Apresentação e relevância do tema.....	1
1.2 Objetivos e metodologia.....	2
1.3 Estrutura da dissertação	4
 CAPÍTULO II- Enquadramento Histórico	
2.1 Introdução.....	5
2.2 A importância do turismo para a economia.....	5
2.3 A Oferta e a Procura no Turismo.....	7
2.4 História do Alojamento Local	9
2.5 Motores de busca	11
2.6 O Alojamento local e as suas dificuldades	13
2.7 Conclusões.....	15
 CAPÍTULO III- Caracterização do Alojamento Local	
3.1 Introdução.....	16
3.2 Legislação Nacional.....	17
3.3 Legislação Regional.....	22
3.4 Tipologias do Alojamento Local na Região Autónoma dos Açores.....	25
3.5 Requisitos gerais e específicos	26
3.6 Conclusões, semelhanças e diferenças.....	28
 CAPÍTULO IV- Análise à evolução do Alojamento Turístico	
4.1 Introdução.....	30
4.2 Evolução do Alojamento Turístico a nível Nacional.....	31
4.3 Evolução do Alojamento Turístico nos Açores	31

4.4	Evolução do Nº de Hóspedes no Alojamento Turístico nos Açores.....	32
4.5	Evolução do Nº de Dormidas no Alojamento Turístico nos Açores.....	33
4.6	Evolução do Nº de Estabelecimentos Turísticos por Ilha.....	34
4.7	O Alojamento Local na ilha de São Miguel	43
4.8	Conclusões.....	44
CAPÍTULO V- Metodologia		
5.1	Introdução.....	46
5.2	Principais questões da investigação	46
5.3	Conceção do instrumento de recolha de dados	48
5.4	Desenvolvimento do questionário e principais objetivos.....	49
5.5	Recolha e tratamento de dados	53
5.6	Conclusões.....	54
CAPÍTULO VI- Perceção de valor por parte dos hóspedes das unidades de Alojamento local na ilha de São Miguel.		
6.1	Introdução.....	55
6.2	Caracterização da amostra	55
6.3	A Importância que os usuários atribuem às diferentes vertentes do AL	57
6.4	Estimativas de Parâmetro	64
6.5	Conclusões.....	89
CAPÍTULO VII- Conclusões		
7.1	Introdução.....	91
7.2	Principais conclusões	91
7.3	Limitações do estudo.....	94
7.4	Futuros Estudos.....	94
ANEXOS		
REFERÊNCIAS		
	Webgrafia.....	107

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 Resultados a nível Nacional do alojamento turístico	31
Tabela 2 Total Açores Nº de Alojamentos Turísticos	31
Tabela 3 Total de Hóspedes nos Açores	32
Tabela 4 Total de Dormidas nos Açores	33
Tabela 5 Nº de estabelecimentos na Ilha de Santa Maria	34
Tabela 6 Nº de estabelecimentos na Ilha de São Miguel	35
Tabela 7 Nº de estabelecimentos na Ilha da Terceira	36
Tabela 8 Nº de estabelecimentos na Ilha da Graciosa	37
Tabela 9 Nº de estabelecimentos na Ilha de São Jorge	38
Tabela 10 Nº de estabelecimentos na Ilha do Pico	39
Tabela 11 Nº de estabelecimentos na Ilha do Faial	40
Tabela 12 Nº de estabelecimentos na Ilha das Flores	41
Tabela 13 Nº de estabelecimentos na Ilha do Corvo	42
Tabela 14. Caraterização da amostra (valores quantitativos)	56
Tabela 15 Importância que os usuários atribuem aos diferentes estabelecimentos turísticos (valores quantitativos)	57
Tabela 16 Escala de satisfação dos inquiridos	58
Tabela 17 Importância que os usuários atribuem às medidas ambientais (valores quantitativos)	61
Tabela 18 Número de visitas anteriores (valores quantitativos)	63
Tabela 19 Como efetuou a reserva do alojamento? (valores quantitativos)	63
Tabela 20 Regressão Ordinal à importância que os utilizadores atribuem à Hotelaria Tradicional	64
Tabela 21 Regressão Ordinal à importância que os utilizadores atribuem ao Turismo em Espaço Rural	65
Tabela 22 Regressão Ordinal à importância que os utilizadores atribuem às Pousadas da Juventude	66

Tabela 23 Regressão Ordinal à importância que os utilizadores atribuem aos Parques de Campismo	67
Tabela 24 Regressão Ordinal à importância que os utilizadores atribuem ao Alojamento Local.....	68
Tabela 25 Regressão Ordinal à afirmação “Quando escolho o alojamento local, a qualidade e a inovação são aspetos importantes”	69
Tabela 26 Regressão Ordinal à afirmação “Quando fico num alojamento local é importante que receba toda a informação sobre o destino turístico”	70
Tabela 27 Regressão Ordinal à afirmação “Escolho o alojamento local de modo a ter privacidade e conforto”	71
Tabela 28 Regressão Ordinal à afirmação “É importante que a receção e outros serviços de hospitalidade estejam no próprio edifício. “	72
Tabela 29 Regressão Ordinal à afirmação “Quando fico em alojamento local a oferta gastronómica é importante para mim”	73
Tabela 30 Regressão Ordinal à afirmação “Eu escolho o alojamento local porque o preço é mais acessível”	74
Tabela 31 Regressão Ordinal à afirmação “A comunicação e a socialização com os anfitriões é importante para mim”	75
Tabela 32 Regressão Ordinal à afirmação “Quando eu escolho o alojamento local sinto uma maior proximidade com os anfitriões”	76
Tabela 33 Regressão Ordinal à afirmação “Quando escolho o alojamento local tenho em atenção a oferta do pequeno almoço”	77
Tabela 34 Regressão Ordinal à afirmação “Na minha opinião a denominação “alojamento local” descreve bem os serviços e o tipo de alojamento oferecido”	78
Tabela 35 Regressão Ordinal à afirmação “Eu conheço bem e estou familiarizado com o tipo de serviço oferecido pelo alojamento local”	79
Tabela 36 Regressão Ordinal à afirmação “Durante a minha estadia, gosto de conhecer outros hóspedes e socializar com estes num espaço comum e aberto a todos”.....	80

Tabela 37 Regressão ordinal à medida ambiental de “Disponibilidade de lixo em eco ponto”	81
Tabela 38 Regressão ordinal à medida ambiental de “Isolamento térmico e acústico das janelas e portas”	82
Tabela 39 Regressão ordinal à medida ambiental de “Implementação de sistemas de poupança de água”	83
Tabela 40 Regressão ordinal à medida ambiental “Categoria dos eletrodomésticos (A+ ou superior)”	84
Tabela 41 Regressão ordinal à medida ambiental “As lâmpadas são de baixo consumo”	85
Tabela 42 Regressão ordinal à medida ambiental “As lâmpadas acendem de forma automática”	86
Tabela 43 Regressão ordinal à medida ambiental “Os produtos de higiene apresentam-se em embalagens doseadoras e carregáveis”	87
Tabela 44 Regressão ordinal à medida ambiental “O empreendimento promove boas práticas ambientais”	88
Tabela 45 É a sua primeira vez num Alojamento local? (valores quantitativos).....	89
Tabela 46 Recomenda o Alojamento local? (valores quantitativos)	89

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Localização das unidades de AL.....	43
---	----

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1- Questionário em Português.....	97
Anexo 2- Questionário em Inglês.....	102

LISTA DE ABREVIATURAS

AL- Alojamento Local

ALEP - Associação do Alojamento Local em Portugal

ASAE- Autoridade De Segurança Alimentar e Económica

AT- Autoridade Tributária

INE- Instituto Nacional de Estatística

RAA- Região Autónoma dos Açores

RNAL- Registo Nacional de Alojamento Local

SREA- Serviço Regional de Estatísticas

SEF- Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

TER- Turismo em Espaço Rural

Capítulo I- Introdução

1.1 Apresentação e relevância do tema

O Alojamento local tornou-se um fenómeno à escala mundial. Isto deveu-se à grande procura deste tipo de alojamentos e ao grande esforço financeiro da parte dos empreendedores que decidiram investir nesta área de negócio. Como temos vindo a observar nestes últimos anos, o alojamento local tem contribuído de forma significativa para a economia do nosso país, ao gerar uma grande receita, a qual garante uma certa autonomia financeira aos empreendedores e assegura uma valiosa fonte de receitas para o país: os “proveitos totais ascenderam a 4,0 mil milhões de euros (+8,1%) e os de aposento a 3,0 mil milhões de euros (+9,1%), abrindo face ao ano anterior (+18,6% e +20,9%, respetivamente)” (31 de julho de 2018)¹. Desta forma, a escolha deste tema deu-se pela necessidade de fazer uma investigação aprofundada sobre um negócio acerca do qual ainda há muita pouca matéria de investigação.

Este setor teve as suas dificuldades, e a principal teve a ver com a sua exposição, se bem que o aparecimento de novas tecnologias tenha exponenciado a sua visibilidade. As plataformas digitais, como o Airbnb, Booking, Homeaway, e outras, permitiram alavancar o alojamento local e conectá-lo com o mundo; a ligação entre o cliente e o alojamento tornou-se rápida e muito mais fácil, permitindo que o setor se tornasse acessível a todos e um dos mais competitivos na atualidade. Ainda assim, este fenómeno não tem deixado de gerar uma onda de insatisfação nas populações dos centros urbanos das grandes cidades europeias. Falamos de um setor de negócio que valorizou os centros urbanos e que inflacionou o preço das habitações; deu-se uma revitalização urbana, prédios antigos e degradados foram renovados para se enquadrarem neste modelo de negócio, tornando indispensáveis novas habitações, o que motivou a atração de novos grupos sociais e económicos, levando a que os moradores de baixa renda não possam mais comportar este novo estilo de vida. Em contrapartida, como já acima mencionado, este modelo de negócio tem vindo a contribuir para o sucesso turístico do país e, em particular, da Região

¹INE, Estatísticas do Turismo, 2018 disponível em:
https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=358629548&PUBLICACOESStema=55581&PUBLICACOESmodo=2 pg.19

Autónoma dos Açores, na qual se encontram espelhadas todas estas dificuldades e contributos.

A Região Autónoma dos Açores tem ganho um grande destaque a nível mundial; a liberalização do espaço aéreo em 2015, atraindo companhias *low cost* e abrindo, por conseguinte, a região a novos mercados, permitiu a entrada e saída de pessoas a custos bem mais acessíveis. Os Açores já ganharam inúmeros prémios, e disso são exemplo: em 2016, o prémio de entidade Regional de turismo; em 2019, os Açores foram eleitos um dos 10 destinos mais sustentáveis do mundo e o melhor destino do atlântico; e em 2019, num outro prémio com características similares, os Açores estão pelo quinto ano consecutivo no top 100 dos destinos mais sustentáveis do mundo. A Região Autónoma dos Açores tem características inigualáveis, que se têm alicerçado num sólido crescimento: a cultura local, a história destas ilhas, as tradições, a beleza e os recursos que as ilhas dos Açores propiciam são fatores cada vez mais apreciados pelos turistas. Consideramos ainda que, com base naquilo que expusemos até ao momento, o facto deste tema ser ainda tão pouco explorado, ou alvo de uma investigação mais pormenorizada, contribui para o enfoque desta dissertação, que consiste em perceber qual é a perceção de valor dos consumidores de Alojamento Local na ilha de São Miguel. Com base nisto, cremos, assim, dispor de assunto suficiente para o desenvolvimento do tema em apreço.

1.2 Objetivos e metodologia

É preciso ter em vista que esta área tem muita pouca matéria de investigação. Desde 2014 que a Região Autónoma dos Açores tem vindo a fornecer dados estatísticos sobre o Alojamento local, mas há ainda muito por explorar e para aprender; a presente dissertação pretende colmatar um pouco a falta de informação existente sobre o setor. Desta forma, é necessário fazer uma caracterização do setor, perceber o que é que o consumidor acha relevante no alojamento local na ilha de São Miguel, porque ao fazer esta análise poder-se-á compreender os aspetos relevantes e as preferências do consumidor, tanto mais que estamos a estudar uma área em expansão e altamente competitiva. Tudo isto para que se possa, se for esse o caso, melhorar aspetos importantes do alojamento local em São Miguel.

No âmbito da presente investigação foram selecionados três objetivos gerais que se dividiram em quatro objetivos específicos; realizou-se um inquérito por questionário, que serviu de base à recolha de dados essenciais à caracterização do setor do alojamento local, visando obter respostas que permitam apurar as preferências e o valor que os consumidores dão a este modelo de negócio na ilha de São Miguel. Portanto, após a revisão bibliográfica e após estabelecido um conhecimento teórico elementar, os objetivos são os seguintes:

Objetivos gerais

1. Caracterizar o alojamento local;
2. Avaliar a evolução do alojamento local de 2014 a 2018;
3. Perceber a perspetiva do consumidor acerca do alojamento local na ilha de São Miguel;

Objetivos específicos

1. Caracterizar o alojamento local na ilha de São Miguel e especificar as diferenças existentes na legislação regional e na legislação nacional;
2. Quantificar os alojamentos locais desde 2014 até 2018 na Região Autónoma dos Açores;
3. Identificar as escolhas feitas pelos consumidores na escolha do alojamento local, percebendo o seu grau de importância;
4. Perceber a preferência e a importância dos consumidores sobre o AL em São Miguel.

A distribuição e recolha de todos os inquéritos foi feita em diversos pontos da ilha de São Miguel, e foi possível contar, em alguns casos, com a colaboração dos proprietários dos Alojamentos locais. Toda a análise estatística dos dados foi concretizada com o programa IBM SPSS Software.

1.3 Estrutura da dissertação

A dissertação está estruturada em 7 capítulos, introdução, enquadramento histórico, caracterização da legislação regional e da legislação nacional, caracterização e evolução das unidades de AL na ilha de São Miguel, metodologia, qual a perceção de valor para os consumidores do AL na ilha de São Miguel e, por último, as conclusões. Todos os capítulos estão divididos em secções.

No primeiro capítulo está explanada a apresentação do tema em estudo e enumerados os principais objetivos da investigação, metodologia aplicada e estrutura da dissertação.

No segundo capítulo introduzimos o enquadramento histórico, onde são focados aspetos essenciais para a elaboração do trabalho.

No terceiro capítulo fazemos a caracterização do AL na legislação nacional e na legislação regional, analisando ainda algumas diferenças encontradas.

No quarto capítulo descrevemos a evolução dos AL entre 2014 e 2018, tanto a nível nacional como regional, dando especial relevância à ilha de São Miguel.

No quinto capítulo são expostas as questões da investigação, explicadas as técnicas de investigação utilizadas no trabalho e respetivo enquadramento com o objetivo principal da dissertação.

No sexto capítulo explicamos qual a perceção de valor para os consumidores do AL, na ilha de São Miguel.

No sétimo capítulo serão visíveis as respostas ao principal foco do presente estudo.

Capítulo II- Enquadramento Histórico

2.1 Introdução

Este capítulo serve de suporte e de base histórica a todo o trabalho de investigação, podendo nele encontrar importantes conceitos teóricos. O AL é de facto um impulsionador do turismo e da economia a nível mundial e como tal merece ser analisado e estudado, tendo sempre em vista o melhoramento do mesmo. Durante todo o capítulo serão explanados diferentes aspetos que o AL engloba.

O presente capítulo divide-se em seis partes, todas elas essenciais ao fundamento desta dissertação; têm, todas elas, a função de responder às principais questões nela colocadas. No ponto 2.2 demonstramos de que forma o turismo influencia a economia mundial e quais os fatores presentes no crescimento do setor turístico. No ponto 2.3 explicamos de que forma o setor se tem tornado mais rigoroso e fiável, procurando responder a um turista cada vez mais exigente, e que respostas o setor turístico tem vindo a desenvolver nesse sentido. No ponto 2.4 incluímos uma breve descrição do Alojamento Local e em que medida se justifica o sucesso do mesmo. No ponto 2.5 indicamos a influência que os motores de busca (plataformas digitais) têm na escolha de um alojamento, como favorecem uma maior rentabilidade dos AL em detrimento da dita hotelaria tradicional. No ponto 2.6 expomos a situação problemática que o alojamento local cria nas grandes cidades europeias, e que medidas são tomadas pelas mesmas de modo a minorar algumas destas problemáticas, altamente debatidas nos dias de hoje. Apresentamos, por último, no ponto 2.7, algumas das conclusões extraídas da informação exposta.

2.2 A importância do turismo para a economia

Como se tem vindo a observar, o turismo é um fator decisivo na economia das grandes cidades, contudo, a sua evolução é mais evidente nas regiões mais pequenas e nos países com menor dimensão. Isto porque se nota uma evolução cultural e uma inovação mais acentuada nas áreas de prestação de serviços, uma maior preocupação com medidas ambientais, um maior enfoque no entretenimento, que tanto pode ser promovido

pelos governos, mediante espetáculos, sessões de literatura, exposições culturais, etc., como pode ser desenvolvido por empresas que pretendem acompanhar a expansão turística; são disso exemplo o *Whale watching*, o *Canyoning*, *Tours* culturais e paisagísticos, degustações gastronómicas, entre uma pluralidade de outras possibilidades. Todo este investimento promove oportunidades de emprego, interação, inovação, e ainda um aspeto muito importante, contribui para a preservação do património histórico e cultural das regiões. Temos, naturalmente, em consideração que todas estas oportunidades de emprego se devem ao “efeito multiplicador” (ocorre quando o turista gasta o seu dinheiro no destino, como por exemplo no comércio local ou em prestação de serviços).²

O mesmo autor conclui que, em média, os turistas gastam entre 15% a 20% do seu orçamento em roupas, presentes e recordações, e que “estes fatores influenciam de forma positiva a economia local.”³ E influenciam também a criação de novos postos de trabalho. Presume-se que a evolução/crescimento e todo o investimento neste setor sejam uma amostra da resiliência e força que o mesmo tem vindo a ganhar. Estima-se que o setor possa gerar 380 milhões de empregos até 2027, que indicam que, pelo sexto ano consecutivo, o⁴ “setor do turismo em 2016 (3,1%) superou o da economia global e de outros grandes setores como o do retalho e da produção. No seu total o setor do turismo gerou 7.09 triliões de euros, que corresponde a 10% do PIB mundial, e 292 milhões de empregos na economia mundial no ano de 2016”.⁵

Os dois fatores externos que influenciaram o aumento das receitas no turismo prendem-se, entre outros, com o facto de o preço do petróleo ter tido valores mais baixos nestes últimos dez anos, o que fez com que as famílias pudessem fazer mais despesas⁶, e com o facto de ser “a força do dólar em relação às outras moedas que influencia a escolha dos destinos dos viajantes.”⁷ O último fator que é extremamente importante é o da segurança; nos destinos turísticos que passam por períodos de tensão política ou de guerra observa-se uma grande quebra turística, por isso mesmo a segurança é um fator crucial a

²DANTAS, Diogo Mina, Caracterização do alojamento local e seu impacto no turismo da cidade do Porto, 2019 disponível em: <http://hdl.handle.net/1822/60390> pg.6

³*Idem, ibidem*, pg.7

⁴*Idem, ibidem*, pg.7

⁵*Idem, ibidem*, pg.7

⁶*Idem, ibidem*, pg.7

⁷*Idem, ibidem*, pg.7

influenciar os fluxos turísticos; os turistas escolhem destinos onde possam sentir-se seguros, dito isto, os governos investem na segurança dos viajantes, fazendo com que se sintam devidamente acolhidos e protegidos.⁸

2.3 A Oferta e a Procura no Turismo

Existem diferentes motivações que levam o turista a viajar. Se este prefere um destino em que possa relaxar, certamente vai escolher destinos de praia ou destinos de natureza. Se a sua motivação for direcionada a atividades de lazer, que é o que a maior parte dos turistas escolhe, estão incluídas atividades relacionadas com enriquecimento cultural, entretenimento e descanso. Todas estas motivações exercem pressão sobre as empresas, obrigando-as a uma adequação e inovação constantes, de modo a responderem cabalmente às necessidades do seu público alvo.⁹

O Alojamento Local insere-se neste capítulo exatamente por ser uma nova oferta face à já existente, a hotelaria tradicional. “Este fenómeno fez com que a previsão para o crescimento das receitas dos hotéis diminuísse mais de 80% que o previsto anteriormente. Houve um salto de quase 9% no número de usuários que de uma forma ou outra continuaria a optar por hotéis caso o Airbnb não existisse, em comparação com investigações anteriores. A pesquisa que envolveu mais de 4400 usuários de Airbnb nos EUA, Reino Unido, França e Alemanha mostrou que praticamente metade (49%) da procura de Airbnb era anteriormente destinada aos hotéis, aliado a isto, a pesquisa sugere que a taxa de penetração, ou seja, percentagem de viajantes que utilizaram pelo menos uma vez o Airbnb, está atualmente entre os 18% /19%, um aumento de 6/7 pontos percentuais em relação a 2015.”¹⁰

Segundo o Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores, a principal motivação dos que visitam a RAA são os seus inestimáveis recursos naturais. Sendo assim, o Governo Regional disponibilizou um novo ¹¹“modelo de acessibilidades, associado

⁸DANTAS, Diogo Mina, Caracterização do alojamento local e seu impacto no turismo da cidade do Porto, 2019 disponível em: <http://hdl.handle.net/1822/60390> pg.7

⁹*Idem, ibidem*, pg. 8

¹⁰*Idem, ibidem*, pg.8/9

¹¹Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores, 2019 disponível em: http://azores.gov.pt/PortalAzoresgov/external/portal/misc/PEM_ACORES2.pdf pg.12

à revisão das obrigações de serviço público aéreas e marítimas interilhas (OSP's), que fez com que 2015 tenha sido um ano de alterações estruturais nas acessibilidades e mobilidade no arquipélago”¹² A introdução de novas companhias aéreas e subsequente redução no preço das tarifas permitiu que houvesse uma maior captação de fluxos turísticos,¹³ sendo desta forma necessário definir “um modelo de transportes que facilite e estructure os encaminhamentos necessários para que o visitante possa chegar de forma rápida e simples a qualquer uma das ilhas. Ao mesmo tempo, a estratégia definida para os produtos turísticos não pode limitar o potencial dos recursos, sendo necessária uma articulação que permita complementaridade.”¹⁴ Este novo modelo de acessibilidades permite reforçar as ligações entre as ilhas e facilitar a movimentação dos visitantes e residentes.¹⁵

Para além do novo modelo de transportes aéreo e marítimo, o plano de ordenamento do “território deve definir as linhas orientadoras do desenvolvimento turístico, que preservem a qualidade ambiental e o bem-estar social dos Açores. A tipologia do alojamento a oferecer deverá estar integrada na oferta do turismo de natureza, considerando-se que as opções de alojamento mais adequadas para o turismo dos Açores são aquelas com um nível de autenticidade superior e muito ligadas às características do território.”¹⁶

O Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores deixa ainda a sua visão bem assente para a região. Que este seja um “destino (europeu) no meio do atlântico, reconhecido internacionalmente como ilhas vulcânicas preservadas, de natureza exuberante, exclusivo, de beleza mística, onde o visitante é recebido como um convidado especial que, em segurança, tem ao seu dispor uma variedade de atividades de terra e mar que o vão deixar deslumbrado e com saudade.”¹⁷

¹²Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores, 2019 disponível em: http://azores.gov.pt/PortalAzoresgov/external/portal/misc/PEM_ACORES2.pdf pg. 11

¹³*Idem, ibidem*, pg.11

¹⁴*Idem, ibidem*, pg.13

¹⁵*Idem, ibidem*, pg. 13

¹⁶*Idem, ibidem*, pg.13

¹⁷*Idem, ibidem*, pg.14

2.4 História do Alojamento Local

O aluguer de alojamentos de curta e média duração existe desde sempre, e este era feito de forma mais simples e menos complexa. O “alojamento local não é novo, fenómeno que teve origem na Europa, e os alojamentos geridos por proprietários particulares sempre foram uma realidade nas áreas de férias americanas.”. O valor do alojamento altera-se mediante a sua localização e mediante a oferta de recursos que tem em seu redor. O AL tem-se constituído cada vez mais como uma preferência dos visitantes, comparativamente à hotelaria tradicional.¹⁸

O SREA define Alojamento Local como “Estabelecimento destinado a proporcionar, a título oneroso, alojamento (não permanente) mobilado (quartos, moradias, apartamentos e estabelecimentos de hospedagem), cujos requisitos mínimos estão estabelecidos na Portaria n.º 83/2016, de 4 de agosto de 2016.”¹⁹

Presentemente, os hóspedes procuram alojamentos com ambiente familiar e harmonioso, escolhem habitações com características históricas e culturais da região a que se destinam, com o intuito de vivenciar novas experiências e fruir as tradições locais. O toque pessoal que os proprietários dão aos alojamentos ajuda a explicar a constante procura que os mesmos continuam a ter; este setor de negócio constitui, de facto, um sucesso. Diferenciando-se uma vez mais da hotelaria tradicional, o AL oferece diferentes tipos de acomodações, adequando-se às necessidades dos hóspedes. Para além disso, o AL não está condicionado ao pagamento de taxas, como vemos noutros setores turísticos como os estabelecimentos hoteleiros, o que faz deste negócio mais proveitoso para os proprietários e para os clientes.²⁰

O AL tem características próprias que um hóspede não vai encontrar num hotel, a começar pela proximidade que o hóspede cria com os anfitriões; a relação pessoal estabelecida entre ambos faz com que o hóspede se sinta seguro e acolhido, e que sinta que é dedicada uma atenção especial às suas necessidades, um pouco ao invés do que sucederia

¹⁸DANTAS, Diogo Mina, Caracterização do alojamento local e seu impacto no turismo da cidade do Porto, 2019, disponível em: <http://hdl.handle.net/1822/60390> pg. 13

¹⁹SREA, Estatísticas do Turismo 2018, disponível em: https://srea.azores.gov.pt/Conteudos/Relatorios/lista_relatorios.aspx?idc=392&idsc=6454&lang_id=1 pg.9

²⁰DANTAS, Diogo Mina, Caracterização do alojamento local e seu impacto no turismo da cidade do Porto, 2019, disponível em: <http://hdl.handle.net/1822/60390> pg. 13

num hotel, menos vocacionado para um atendimento tão personalizado. O hóspede sente-se “em casa” porque se irá deparar com um espaço parecido ao que chamamos casa; o AL pode conter livros, música, espaços recreativos, entretenimento conjunto ou particular, o mobiliário tende a ser familiar, podem existir molduras, quadros, fotografias, e o que não encontramos de facto num hotel é que, ao escolher um AL, temos acesso ilimitado a tudo o que ele dispõe, podendo explorar de livre vontade o alojamento, sem restrições, enquanto que num hotel existem sempre áreas restritas e, relativamente à privacidade, poucos são os espaços partilhados. Em Portugal os AL fornecem uma explicação sobre as regras de alojamento, sobre o que se pode ou não fazer. Também há sempre uma proximidade com o *Staff* do alojamento, algo que num hotel dificilmente sucederá, e esta proximidade faz com que o hóspede se sinta mais seguro e confiante, criando assim laços com todos os envolvidos.²¹

Anteriormente, a descoberta de novos lugares e sítios de alojamento era feita por quem tinha um sentido de aventura e uma disposição para vivenciar novas experiências, contando sempre com a ajuda dos locais na disponibilização de alojamento. Com a revolução iniciada pelas plataformas sociais, todos sentem agora a vontade de explorar e de se aventurar, pois podem fazê-lo em segurança. O conceito de negócio “vamos convidar um estranho para a nossa casa”²² fez com que este setor deviesse um dos mais proveitosos, possibilitando aos proprietários uma nova fonte de rendimento e fazendo com que os visitantes consigam desfrutar de experiências culturais, sociais, gastronómicas, entre outras, de uma forma mais económica, poupando nas acomodações. “É estimado que a sharing economy atinja os 335 biliões de dólares em 2025, de acordo com a Pricehousecoopers; grande parte deste crescimento está no setor do turismo, onde o crescimento acelerado das plataformas peer-to-peer está a mudar o mercado, dando novas opções às pessoas no que diz respeito à estadia, o que fazer e de como explorar.”²³

Este fenómeno acarreta dificuldades aos governos, e estes trabalham no sentido de preservar os recursos naturais que os destinos oferecem, mas há também, por outro lado, a crescente preocupação em melhorar e modernizar cada vez mais os próprios destinos turísticos.²⁴

²¹DANTAS, Diogo Mina, Caracterização do alojamento local e seu impacto no turismo da cidade do Porto, 2019 disponível em: <http://hdl.handle.net/1822/60390> pg. 14

²²*Idem, ibidem*, pg. 14

²³*Idem, ibidem*, pg. 15

²⁴*Idem, ibidem*, pg. 15

O Alojamento local tem uma Associação representativa dessa realidade em Portugal (a ALEP). Trata-se de uma entidade sem fins lucrativos, que tem como objetivo defender os interesses do setor, fazer-se representar junto das entidades públicas, organismos oficiais, confederações e demais associações. É a única associação a nível nacional que se dedica exclusivamente ao setor do AL, promovendo sessões de formação (sobre os temas da atividade), apoio fiscal e judicial (ajuda o empreendedor no cumprimento das obrigações), representatividade (protege os direitos e interesses das unidades junto das entidades oficiais, confederações e demais associações) e ainda parcerias (cria vantagens e descontos só para os associados).²⁵ O AL conta ainda com o RNAL (Registo Nacional de Alojamento Local), disponibilizado pelo Turismo de Portugal I.P., que se trata de uma plataforma que facilita o registo da unidade de alojamento, tornando-a mais fácil de encontrar.²⁶

2.5 Motores de busca

As plataformas digitais têm ganho cada vez mais procura, quer por parte dos proprietários, quer dos consumidores, e apesar do seu recente aparecimento são encaradas como um bem valioso. As principais plataformas digitais que impulsionam o alojamento local são a Airbnb, a Booking e a Homeaway. Como podemos observar, o Airbnb faz a ligação entre o proprietário e o consumidor e tornou-se uma alternativa mais barata em comparação com a hotelaria tradicional. O crescimento do alojamento local é algo que vamos continuar a notar, não é um fenómeno que vá passar assim tão cedo, este é escolhido pelo seu ambiente familiar, apresentando ainda uma boa qualidade por um menor custo. Muito se tem vindo a fazer para que este modelo de negócio transmita cada vez mais segurança ao utilizador; o Airbnb veio revolucionar o poder de escolha do consumidor, veio expor uma variedade de quartos e de habitações em todo o mundo num único *site*, e o mais importante é que conseguiu estabelecer o mesmo grau de confiança que a hotelaria tradicional tem junto dos consumidores. Isto foi possível porque o *site* contém um algoritmo que impede a troca de mensagens diretas entre os hóspedes e os proprietários, impede que haja divulgação de informações pessoais (email, número de telemóvel),

²⁵ALEP disponível em: <http://www.alep.pt/>

²⁶RNAL disponível em: <https://rnt.turismodeportugal.pt/RNT/ConsultaAoRegisto.aspx>

às transações monetárias podem ser atribuídas um seguro, se assim o utilizador o pretender, e o pagamento pode ser feito por cartão de crédito e Paypal.²⁷

O Alojamento local não é uma novidade, sempre houve forma de dar a conhecer as nossas casas ou de pô-las a arrendar por um curto espaço de tempo; os jornais eram uma boa fonte de informação, tais como anúncios, websites e até o boca-a-boca. Evidentemente que, com a eclosão das mais recentes plataformas digitais, Airbnb, Booking, entre outras, uma maior visibilidade foi dada aos alojamentos, implementando-se um sistema muito mais fácil de dar a conhecer os diferentes tipos de alojamento e de facilitar a comunicação entre as duas partes.²⁸

O Alojamento local teve o seu grande impulso graças à criação do Airbnb, e isto deu-se por necessidade. Quando dois designers, Brian Chesky e Joe Gebbia, viviam em São Francisco e se viram sem dinheiro para pagar a renda do seu apartamento, tiveram a ideia de o alugar como hoje está previsto na legislação, enquadrando-se assim na tipologia de quartos na residência do locador. Queriam, no entanto, dar a conhecer o seu apartamento de uma forma mais pessoal e familiar, coisa que não conseguiam ao pôr um simples anúncio no jornal. Criaram, desta forma, um *site* chamado Airbed and Breakfast e encheram-no de fotos do seu apartamento, com o compromisso de satisfazer os hóspedes com um bom pequeno-almoço. Esta ideia foi exibida numa convenção em São Francisco, em agosto de 2008, mas não teve grande sucesso; só em 2009 é que conseguiram que a Y Combinator (investia em *startups*) os ajudasse monetariamente, e repararam ainda que o *site* podia ser mais lucrativo ao cobrar por cada reserva feita, tendo, por último, alterando o nome da empresa para Airbnb. No fim desse ano a empresa apresentava uma total independência financeira. Porém, era esperado que as receitas fossem muito superiores ao que tinham sido, até que descobriram que o principal problema estava nas fotos que os proprietários punham no *site*. Como eram fotos com pouca qualidade, o produto não era muito atrativo; por isso a Airbnb lançou um programa de fotografia em 2010 onde os utilizadores do *site* podiam marcar sessões de fotografia com um fotógrafo profissional; este programa teve grandes custos, mas, a longo prazo, revelar-se-ia valioso e muito rentável.²⁹

²⁷DANTAS, Diogo Mina, Caracterização do alojamento local e seu impacto no turismo da cidade do Porto, 2019 disponível em: <http://hdl.handle.net/1822/60390> pg.16

²⁸*Idem, ibidem*, pg.16/17

²⁹*Idem, ibidem*, pg.17

O papel do Airbnb é facilitar o contacto entre os proprietários e os hóspedes, o *site*, propriamente dito, não é proprietário de nenhuma habitação lá exposta. O Airbnb apresenta diferentes tipos de acomodações, tais como quartos privados, quartos partilhados ou o espaço total das propriedades. A sua receita é única e exclusivamente sobre cada reserva efetuada, a percentagem aplicada pode ir dos 9 aos 15%, e, se comparado com a hotelaria tradicional, onde se observa que as taxas são aplicadas por noite ou por estadia, conclui-se, então, que as taxas do Airbnb são inferiores às da hotelaria tradicional.³⁰

“Em abril de 2016 existiam 2,3 milhões de anúncios divididos por 34000 cidades de todo o mundo, um aumento de 4000% no espaço de cinco anos. A Airbnb, no ano de 2017, foi avaliada em 30 biliões de dólares americanos e as receitas ascenderam aos 3,5 biliões de dólares, sendo a principal fonte de rendimento as comissões que recebe das reservas de alojamento.”³¹

Na RAA o melhor *site* de informação de que dispomos é o [visitazores.com](http://www.visitazores.com); neste *site* são dados a conhecer os principais atributos das nove ilhas dos Açores, como por exemplo: Centros de Interpretação; Geoturismo; Jardins e Parques; Monumentos Naturais; Museus; Paisagens; Património; Reservas Naturais; Zonas Balneares; Trilhos sinalizados, etc. Disponibiliza informação de sítios para dormir, de como fazer a reserva, de atividades e da rede de transportes utilizada. Dispõe ainda de webcams estrategicamente colocadas nos principais pontos turísticos das nove ilhas dos Açores. A Rede de webcams facilita assim muito a vida dos turistas e da população local, porque permite que estes planeiem o seu dia de acordo com a informação retirada da dita rede.³²

2.6 O Alojamento local e as suas dificuldades

O intenso fluxo turístico que se constata nas grandes cidades europeias tem promovido alguma hostilidade entre os turistas e a população local. Existem diversos fatores que levam a este descontentamento, como é o caso do ruído; a entrada e saída constantes de pessoas de edifícios com AL perturba enormemente quem lá reside, a quantidade de

³⁰DANTAS, Diogo Mina, Caracterização do alojamento local e seu impacto no turismo da cidade do Porto, 2019 <http://hdl.handle.net/1822/60390> pg.17/18

³¹*Idem, ibidem*, pg.18

³²Visitazores, 2019 <https://www.visitazores.com/pt/awards>

veículos que circulam acarreta uma diminuição dos lugares de estacionamento e, consequentemente, levam ao congestionamento da via. Devido à atenção que é criada em volta destas grandes cidades, estas passam a ser uma atração permanente para os visitantes e para empresas ligadas ao turismo, fazendo com que a população local possa cada vez menos usufruir dos seus recursos. Por fim, não lhes resta outra escolha senão abandonar as suas residências devido ao aumento do preço das rendas; as moradias são cada vez mais caras e não há forma de fazer face a um nível de vida assim. Isto tem conduzido também a que as empresas direcionadas para o comércio local fiquem sem clientes e que tenham de se moldar em torno das necessidades turísticas.³³

O AL é de tal forma tão concentrado nas grandes cidades, que chega ao ponto de não ser possível arranjar quartos ou moradias para arrendamentos de média e longa duração. Há cidades em que já é proibido novos registos para espaços destinados ao alojamento local, como é o caso de Barcelona. Berlim, Nova Iorque e o estado do Oregon, na costa Oeste dos EUA, estabeleceram com a Airbnb um melhor controlo de licenciamento, e Berlim proibiu a utilização de plataformas digitais na exposição de moradias para férias, permitindo somente a utilização das plataformas digitais na exposição de quartos.³⁴

Verificamos, deste modo, que o Airbnb tem aspetos positivos e aspetos negativos no que toca à sua utilização, ainda assim, o AL tem-se tornado uma mais valia na criação de novos postos de trabalho e uma valiosa ferramenta para os empreendedores que têm a necessidade de auferir um rendimento extra que lhes facilite as despesas do dia a dia.³⁵

³³DANTAS, Diogo Mina, Caracterização do alojamento local e seu impacto no turismo da cidade do Porto, 2019 disponível em: <http://hdl.handle.net/1822/60390> pg.18/19

³⁴*Idem, ibidem*, pg. 18/19

³⁵*Idem, ibidem*, pg.19

2.7 Conclusões

Demos conta, neste capítulo, da relevância do turismo e do alojamento local para a economia mundial. Discutimos conceitos teóricos importantes para o desenvolvimento do trabalho, intrinsecamente ligados à realidade em questão. As conclusões retiradas de cada tema exposto são:

1. A bibliografia sobre o alojamento local é muito difícil de encontrar, existe muito pouca informação sobre a matéria, facto que dificulta a investigação. Mas, exatamente por este motivo, é importante que o assunto deva ser investigado.
2. O alojamento local, comparativamente à hotelaria tradicional, é um negócio em expansão dotado de particularidades e diversidades e que tem, até ao momento, ganho cada vez mais adeptos.
3. As plataformas digitais (Booking, Airbnb, Homeaway) vieram simplificar todo o processo de reserva online entre os empreendedores e os visitantes. Aproximando e destacando o alojamento local.
4. O presente fenómeno tem, indiscutivelmente, aspetos negativos que precisam de ser corrigidos/contidos para que este modelo de negócio continue em expansão.

Em suma, o alojamento local nos Açores, como em muitas cidades europeias, encontra-se em evolução, constatando-se uma melhoria significativa na economia e na criação de novos postos de trabalho. Parece-nos claro que o investimento no setor do turismo tenderá cada vez mais a aumentar na Região Autónoma dos Açores.

Capítulo III- Caracterização do Alojamento Local

3.1 Introdução

Procederemos, neste capítulo, à caracterização do AL. Durante algum tempo este setor operou de forma clandestina, sem uma legislação própria, mas em face da procura crescente por este tipo de alojamento foi necessária a criação de leis adequadas. Os estabelecimentos de alojamento local são estabelecimentos que albergam hóspedes mediante um custo e que disponibilizam os seus serviços. É preciso ter em linha de conta que os estabelecimentos que são considerados empreendimentos turísticos não podem ser considerados alojamentos locais. Os empreendimentos turísticos seguem decretos específicos como: Decreto-Lei n.º 39/2008, de 7 de março, alterado pelos Decreto Lei n.º 228/2009, de 14 de setembro, Decreto-Lei n.º 15/2014, de 23 de janeiro, Decreto-Lei n.º 186/2015, de 3 de setembro, Decreto-Lei n.º 128/2014, de 29 de agosto, e Decreto-Lei n.º 80/2017, de 30 de junho ³⁶. Na RAA, a legislação para o alojamento local encontra-se na Portaria n.º 83/2016, de 4 de Agosto de 2016, da Secretaria Regional dos Transportes e Turismo.

Este capítulo está dividido em cinco pontos; no ponto 3.2 começamos por fazer uma análise dos principais aspetos da Legislação Nacional em vigor, tais como: as tipologias dos alojamentos, do modo como se deve proceder ao registo do alojamento, os requisitos mínimos que o alojamento deve conter, de que modo a publicidade do alojamento deve ser feita, como é que a placa identificativa deve estar exposta, os órgãos fiscalizadores da atividade em questão e as coimas aplicadas às infrações à legislação. No ponto 3.3 expomos os principais aspetos da Legislação Regional para o alojamento local, sendo estes: uma breve amostra das tipologias, de que modo o registo do alojamento deve ser feito, de que forma a publicidade do alojamento deve ser apresentada e, por fim, uma explicação do livro de reclamações. No ponto 3.4 faremos uma caracterização mais exaustiva das

³⁶Alojamento Local Regime jurídico, 2019 disponível em:
<http://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/alojamento-local/guia-alojamento-local-fev-2019.pdf> pg.5

tipologias existentes na RAA. No ponto 3.5 esclareceremos os requisitos mínimos impostos ao alojamento local na RAA. E, por último, o ponto 3.6 contém as conclusões, as semelhanças e as diferenças que encontramos em ambas as legislações.

3.2 Legislação Nacional

O Alojamento local pelo qual nos regemos hoje em dia começou pelo Decreto-Lei n.º 39/2008, de 7 de março; este foi indispensável aos alojamentos que não detinham as condições necessárias para se classificarem como empreendimentos turísticos. O decreto em questão funcionou como um instrumento regulador de como iria ser a prestação de serviços nesses estabelecimentos ³⁷.

A Portaria n.º 517/2008, de 25 de junho, entretanto alterada pela Portaria n.º 138/2012, de 14 de maio, fixou as condições mínimas exigidas aos “estabelecimentos de alojamento local” e assinalou ainda que o registo de cada estabelecimento local deve ser feito junto das câmaras municipais ³⁸.

“O Decreto-Lei n.º 128/2014, de 29 de agosto, que entrou em vigor em 27 de novembro de 2014, tem subjacente o reconhecimento da relevância turística do alojamento local.”³⁹. O Alojamento Local surgiu como uma necessidade entre a oferta e a procura do mercado, trata-se de um *boom* turístico tão grande e permanente que foi essencial a criação de uma base jurídica que redigisse normas, regras e procedimentos adequados aos diferentes tipos de alojamento local que então surgiram. Pela primeira vez houve uma legislação independente no ordenamento nacional.⁴⁰

“A necessidade de densificar o regime dos «hostels» levou à primeira alteração do Decreto-Lei n.º 128/2014, de 29 de agosto, pelo Decreto-Lei n.º 63/2015, de 23 de abril,

³⁷ Alojamento Local Regime jurídico, 2019 disponível em:
<http://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/alojamento-local/guia-alojamento-local-fev-2019.pdf> pg.3

³⁸ *Idem, ibidem*, pg.3

³⁹ *Idem, ibidem*, pg.3

⁴⁰ *Idem, ibidem*, pg.3

o qual veio, do mesmo passo, clarificar determinados aspetos do regime jurídico de exploração dos estabelecimentos de alojamento local e entrou em vigor no dia 22 de junho de 2015.”⁴¹

As mudanças fundamentais constantes da Lei n.º 62/2018, de 22 de agosto, “referem-se à forma do procedimento de registo, que passa a ser o da comunicação prévia com prazo; à possibilidade de as câmaras municipais estabelecerem limites à atividade de exploração dos estabelecimentos em determinadas áreas; ao alargamento das situações em que as câmaras podem cancelar os registos; à necessidade de autorização do condomínio para a instalação de «hostels» e ainda à previsão de novos requisitos ou regras de exploração e funcionamento, como sejam as relativas à capacidade máxima dos alojamentos, a obrigatoriedade de um livro de informações, de afixação de placas identificativas e de celebração de um seguro de responsabilidade civil.”⁴²

A legislação em vigor para a Região Autónoma dos Açores encontra-se na Portaria n.º 83/2016, de 4 de agosto, enquanto que a Região Autónoma da Madeira se rege pelo Decreto Legislativo Regional n.º 13/2015/M, de 22 de dezembro⁴³.

No artigo nº 3 do Diário da República, 1.ª série — N.º 161 — 22 de agosto de 2018, estão expostas as tipologias do Alojamento Local a nível nacional:

- a) Moradia- aplica-se a uma unidade de alojamento composta por um edifício independente, adequada a ambiente familiar;⁴⁴
- b) Apartamento - têm esta designação os alojamentos que são uma parte autónoma do edifício;⁴⁵
- c) Estabelecimentos de hospedagem - aplica-se esta designação aos estabelecimentos compostos essencialmente por quartos; tanto se inserem numa parte independente de um prédio urbano como podem ocupar o edifício na sua totalidade. Estes estabelecimentos também podem receber a designação de hostel⁴⁶;

⁴¹ Alojamento Local Regime Jurídico, 2019 disponível em: <http://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/alojamento-local/guia-alojamento-local-fev-2019.pdf> pg.3

⁴² *Idem, ibidem*, pg.3

⁴³ *Idem, ibidem*, pg.4

⁴⁴ Lei n.º 62/2018 de 22 de agosto disponível em: <https://dre.pt/application/conteudo/116152179> pg.4300

⁴⁵ *Idem, ibidem*, pg.4300

⁴⁶ *Idem, ibidem*, pg.4300

- d) Quartos - quando a oferta do alojamento são os quartos, estes não podem exceder as três unidades. Estes quartos localizam-se na residência do locador (no seu domicílio fiscal) ⁴⁷.

Quando o número de indivíduos em dormitório é superior ao número de indivíduos existente em quartos, o alojamento ganha a designação de hostel. ⁴⁸

Para um alojamento local ser denominado hostel tem de estar em conformidade com a descrição dos estabelecimentos de hospedagem, o dormitório tem de ser a característica predominante e o número de hóspedes em dormitório tem de ser sempre superior ao número de hóspedes em quartos. De modo a ser considerado dormitório, o número de camas tem de ser no mínimo de quatro, se for inferior a quatro é aceitável, desde que seja em beliche. Os dormitórios precisam de ventilação e iluminação direta com o exterior através de uma janela. Os alojamentos devem conter espaços comuns como áreas sociais, cozinha e área de refeições disponível para todos. As instalações sanitárias podem ser mistas ou separadas por género, se forem mistas podem ser usufruídas por todos; já em relação aos chuveiros, estes têm de ser individuais e de ter a devida segurança ⁴⁹.

Relativamente à capacidade dos alojamentos, estipulou-se que seria de nove quartos e trinta utentes, servindo isto para todas as tipologias menos hostels e quartos. Nos restantes alojamentos a capacidade total é estimada pela multiplicação do número de quartos por dois, havendo ainda a hipótese de acolher mais dois indivíduos na sala, como é o caso dos alojamentos designados por apartamentos e moradias ⁵⁰.

“Se o número de estabelecimentos de alojamento local for superior a nove no mesmo edifício, o Turismo de Portugal, I.P. pode, a qualquer momento, fazer uma vistoria para efeitos de verificação do disposto no n.º 2 do artigo 2.º, sem prejuízo dos restantes procedimentos previstos no presente decreto-lei.”⁵¹

Todos os estabelecimentos de alojamento local que queiram entrar no mercado são obrigados a registarem-se antecipadamente (dentro dos prazos estipulados) no Balcão Único Eletrónico, dirigindo o registo ao Presidente da Câmara Municipal ⁵².

⁴⁷Lei n.º 62/2018 de 22 de agosto disponível em: <https://dre.pt/application/conteudo/116152179> pg.4300

⁴⁸*Idem, ibidem*, pg.4300

⁴⁹Decreto-Lei n.º 63/2015 de 23 de abril disponível em: <https://dre.pt/application/file/67063177> pg.2049

⁵⁰Lei n.º 62/2018 de 22 de agosto disponível em: <https://dre.pt/application/conteudo/116152179> pg.4300

⁵¹*Idem, ibidem*, pg.4300

⁵²Lei n.º 62/2018 de 22 de agosto disponível em: <https://dre.pt/application/conteudo/116152179> pg.4300

Os estabelecimentos de alojamento local têm ainda requisitos mínimos obrigatórios, como por exemplo: garantir a manutenção das instalações e equipamentos; assegurar uma ligação ao abastecimento de água e à rede pública de esgotos; têm de disponibilizar água fria e quente; de modo a garantir uma melhor ventilação e arejamento, os estabelecimentos devem ter janelas ou outras acessibilidades ao exterior; o alojamento tem de estar munido de equipamentos, mobiliários e outros utensílios necessários; o estabelecimento deve estar equipado com um bom sistema de segurança; é de extrema importância que o estabelecimento providencie as melhores condições de higiene e limpeza e, por conseguinte, que as instalações sanitárias concedam aos hóspedes segurança e privacidade; é indispensável a existência de um regulamento que o próprio estabelecimento concebe em diversas línguas, que informe e instrua os hóspedes da utilização dos equipamentos, das regras do alojamento, da recolha e seleção do lixo, das horas de ruído, e é também necessário incluir o contacto do responsável pelo alojamento; como tal, se o alojamento pertencer a um condomínio, o livro de informações tem de esclarecer as regras do condomínio que sejam do interesse e uso comum deste ⁵³.

O nome ou o logótipo do alojamento e o respetivo número de registo⁵⁴ devem estar introduzidos em toda a publicidade, *merchandising* e documentação comercial do alojamento. “Apenas os estabelecimentos de hospedagem que reúnam os requisitos previstos nos n.º 5 e 6 do artigo 3.º podem utilizar a denominação ‘hostel’ no seu nome, publicidade, documentação comercial e *merchandising*.”⁵⁵. A denominação de *Bed & breakfast* ou de *guest house* só pode ser utilizada por duas tipologias de alojamento local, sendo estas os estabelecimentos de hospedagem e os quartos⁵⁶.

A placa identificativa é de uso obrigatório para todas as tipologias de alojamento local, menos para a tipologia de moradia; deve esta estar bem visível junto da entrada principal, no exterior do estabelecimento⁵⁷. “O modelo e as características da placa identificativa

⁵³Lei n.º 62/2018 de 22 de agosto disponível em: <https://dre.pt/application/conteudo/116152179> pg.4300

⁵⁴*Idem, ibidem*, pg.4302

⁵⁵*Idem, ibidem*, pg.4302

⁵⁶*Idem, ibidem*, pg.4302

⁵⁷*Idem, ibidem*, pg.4302

constam do anexo ao presente decreto-lei.”⁵⁸. Além de todas as condições que um estabelecimento de alojamento local precisa de ter, é necessário que tenha um livro de reclamações. A folha original onde foi lavrada a reclamação é enviada à ASAE⁵⁹.

Os órgãos fiscalizadores dos estabelecimentos de alojamento local, na presente legislação, são: ASAE e as câmaras municipais. Ambos aplicam as devidas coimas e sanções em caso de infrações à legislação. A AT só tem a competência de verificar se os deveres fiscais estão a ser cumpridos. A ASAE, sempre que achar fundamental uma investigação aos registos eletrónicos das plataformas de reservas dos alojamentos locais, pode notificar o Turismo de Portugal, I.P., e este, por sua vez, pode a qualquer hora fazer revistas ao alojamento. Se for encontrado um incumprimento em alguma das matérias discutidas na presente legislação, o estabelecimento tem trinta dias para corrigir a infração. Caso tal não suceda, o Turismo de Portugal, I.P. informa, ao fim de trinta dias, a ASAE, a câmara municipal e a AT do ocorrido⁶⁰.

Em consonância com o que foi discutido no artigo n.º 21 da Lei n.º 62/2018, de 22 de agosto, é necessário aplicar sanções ou coimas em caso de infração. As sanções têm níveis: pode ser uma simples apreensão de material não autorizado; é possível que se aplique uma suspensão por um período máximo de dois anos, em que se impede o contacto com o que levou à prática da presente infração, e por último, se a infração for muito grave, esta pode levar ao encerramento do estabelecimento ou das acomodações que estão a ser utilizadas para alojamento local por uma duração máxima de dois anos. Se for uma contraordenação não muito grave, é aplicada uma coima ao estabelecimento, sendo que as coimas revertem 60% para o Estado e 40% para a entidade fiscalizadora⁶¹.

⁵⁸Lei n.º 62/2018 de 22 de agosto disponível em: <https://dre.pt/application/conteudo/116152179> pg.4302

⁵⁹Decreto-Lei n.º 128/2014 de 29 de agosto disponível em <https://dre.pt/application/conteudo/56384880> pg.4574

⁶⁰Lei n.º 62/2018 de 22 de agosto disponível em: <https://dre.pt/application/conteudo/116152179> pg.4302 e pg.4303

⁶¹*Idem, ibidem*, pg.4310

3.3 Legislação Regional

A Legislação Regional estabelecida para o Alojamento Local encontra-se na Portaria n.º 83/2016, de 4 de Agosto de 2016, da Secretaria Regional dos Transportes e Turismo, onde são explanados todos os procedimentos a ter para um bom funcionamento do alojamento, como por exemplo ⁶² “as tipologias dos estabelecimentos de alojamento local, os requisitos mínimos de segurança, higiene, instalações, equipamentos e serviços prestados aos hóspedes, as capacidades máximas dos estabelecimentos e respetivas unidades de alojamento, os bens e serviços incluídos no preço do alojamento e as regras atinentes ao registo, publicidade, identificação dos estabelecimentos e à disponibilização de informação para fins estatísticos.”⁶³.

O único alojamento em que a exigência dos serviços prestados é menor, mas a capacidade de alojamento é maior, é o hostel. Isto porque tem grande procura e o seu principal público é o público jovem. Esta tipologia pertence ao alojamento local na Região Autónoma dos Açores, contrariamente ao que vimos a nível Nacional ⁶⁴.

Para o efeito da presente legislação, a Associação de Municípios da Região Autónoma dos Açores e a Câmara de Comércio e Indústria dos Açores cumprem com o estabelecido na mesma⁶⁵. “Assim, manda o Governo Regional, pelo Secretário Regional do Turismo e Transportes, nos termos do n.º 1 do artigo 4.º do Decreto Legislativo Regional n.º 7/2012/A, de 1 de março, na redação dada pelo artigo 43.º do Decreto Legislativo Regional n.º 1/2016/A, de 8 de janeiro, o seguinte: “⁶⁶

No artigo n.º 2 do presente decreto estão descritas as seguintes tipologias do alojamento local:

- “a) Quartos na residência do locador;
- b) Moradia;
- c) Apartamento;

⁶²Portaria N.º 83/2016, publicada no Diário da República, I Série, N.º 99, de 4 de Agosto de 2016 [online] <http://azores.gov.pt/JO/Serie+I/2016/S%C3%A9rie+I+N%C2%BA+99+de+4+de+Agosto+de+2016/Portaria+N%C2%BA+83+de+2016.htm>

⁶³*Idem, ibidem*

⁶⁴*Idem, ibidem*

⁶⁵*Idem, ibidem*

⁶⁶*Idem, ibidem*

- d) Estabelecimentos de hospedagem;
- e) «Hostel»⁶⁷.

Todos os Alojamentos locais têm de se registar junto das câmaras municipais a que competem. Para tal, o artigo n.º 4 da Portaria n.º 83/2016, de 4 de Agosto de 2016, da Secretaria Regional dos Transportes e Turismo, determina o percurso necessário.⁶⁸

Os estabelecimentos anteriores à entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 38/382, de 7 de agosto de 1951, ficam entregues à câmara municipal do respetivo concelho, ficando esta encarregue de confirmar se o alojamento tem a autorização de utilização ou de título de utilização válido do imóvel. Os imóveis posteriores à entrada em vigor do decreto supracitado têm, para darem início ao registo, de entregar um requerimento conforme ao modelo do anexo I que consta da Portaria n.º 83/2016, de 4 de Agosto de 2016, da Secretaria Regional dos Transportes e Turismo. O anexo tem presente os seguintes documentos⁶⁹:

- “a) Documento comprovativo da legitimidade do requerente;
- b) Termo de responsabilidade, passado por técnico habilitado, em como as instalações elétricas, de gás e termoacumuladores cumprem as normas legais em vigor;
- c) Planta do imóvel, com indicação das unidades de alojamento a afetar à atividade pretendida;
- d) Nome e número de identificação fiscal do titular do estabelecimento, designadamente para consulta eletrónica de cadernetas prediais.”⁷⁰

A câmara municipal, após 60 dias da entrega do requerimento, fica encarregue de fazer uma inspeção às instalações, averiguando se estas obedecem aos requisitos mínimos. Se estiver tudo em conformidade, a câmara municipal informa, no prazo de quinze dias, o requerendo e a direção regional competente em matéria do turismo da capacidade máxima do alojamento, de qual o número de quartos, situação prevista no n.º 2 do artigo 4º do Decreto Legislativo Regional n.º 7/2012/A, de 1 de março. Ao registo é associado

⁶⁷Portaria N.º 83/2016, publicada no Diário da República, I Série, N.º 99, de 4 de Agosto de 2016 [online] <http://azores.gov.pt/JO/Serie+I/2016/S%C3%A9rie+I+N%C2%BA+99+de+4+de+Agosto+de+2016/Portaria+N%C2%BA+83+de+2016.htm>

⁶⁸*Idem, ibidem*

⁶⁹*Idem, ibidem*

⁷⁰*Idem, ibidem*

um número sequencial, e este tem de ser utilizado em toda a correspondência, publicidade e divulgação do alojamento. Até à efetivação ou recusa do registo, o alojamento permanece com um “título válido e provisório de abertura ao público” ⁷¹.

Os requisitos gerais e específicos mencionados constam do artigo 5.^o ⁷². “Os requisitos gerais e específicos dos estabelecimentos de alojamento local constam dos anexos II, III e IV da presente portaria, da qual são parte integrante.” ⁷³.

Relativamente à publicidade de um alojamento local, o artigo 6.^o da Portaria n.^o 83/2016, de 4 de Agosto de 2016, da Secretaria Regional dos Transportes e Turismo, estabelece que a “documentação comercial e merchandising dos estabelecimentos de alojamento local deve indicar o respetivo nome, seguido da expressão «alojamento local» ou da abreviatura «AL».” O alojamento local tem de estar sempre devidamente identificado neste caso, tal como no exterior do edifício. A câmara municipal disponibiliza uma placa identificativa que deve ser fixada no exterior do edifício, devendo esta estar visível e junto ao acesso principal do edifício (artigo 7.^o da presente portaria).

Segundo o artigo 8.^o da portaria referida, “os estabelecimentos de alojamento local devem dispor de livro de reclamações nos termos e condições estabelecidos no Decreto-Lei n.^o 156/2005, de 15 de setembro, com as alterações introduzidas pelos Decretos-Lei n.^o 371/2007, de 6 de novembro, n.^o 118/2009, de 19 de maio, n.^o 317/2009, de 30 de outubro, e n.^o 242/2012, de 7 de novembro.”⁷⁴ O ponto n.^o 2 do presente artigo declara que a entidade fiscalizadora dos processos de contraordenação é a inspeção Regional do Turismo, para a qual segue a folha original da reclamação.⁷⁵

É ainda da competência dos alojamentos locais o preenchimento de um formulário eletrónico obrigatório, disponibilizado pela direção regional competente em matéria de

⁷¹Portaria N.^o 83/2016, publicada no Diário da República, I Série, N.^o 99, de 4 de Agosto de 2016 [online] <http://azores.gov.pt/JO/Serie+I/2016/S%C3%A9rie+I+N%C2%BA+99+de+4+de+Agosto+de+2016/Portaria+N%C2%BA+83+de+2016.htm>

⁷²*Idem, ibidem*

⁷³*Idem, ibidem*

⁷⁴*Idem, ibidem*

⁷⁵*Idem, ibidem*

turismo, onde até ao décimo dia de cada mês se regista o número de hóspedes, dormidas/noites e as respetivas nacionalidades relativas ao mês transato (artigo 9.º da presente portaria) ⁷⁶.

O Artigo 10.º destina que tipo de sanção é imposta aos alojamentos locais ⁷⁷. “Em caso de incumprimento do disposto na presente portaria, com exceção dos factos previstos na alínea b) do n.º 1 do artigo 53.º do Decreto Legislativo Regional n.º 7/2012/A, de 1 de março, na redação dada pelo artigo 43.º do Decreto Legislativo Regional n.º 1/2016/A, de 8 de janeiro, o registo do estabelecimento é cancelado.”⁷⁸

3.4 Tipologias do Alojamento Local na Região Autónoma dos Açores

Segundo os pontos n.º 1, n.º 2 e n.º 3 da Portaria n.º 83/2016, de 4 de Agosto de 2016, da Secretaria Regional dos Transportes e Turismo, o Alojamento Local é composto por cinco tipologias diferentes. Sendo estas ⁷⁹:

- Quartos na residência do locador (ganham esta designação porque o locador dispõe de mais do que três quartos para hospedar)⁸⁰;
- Moradia (ganham esta distinção os alojamentos que são constituídos por um único imóvel, e este é normalmente de “carácter unifamiliar”) ⁸¹;
- Apartamento (são todos os alojamentos em que só uma secção do edifício é que é disponibilizada para alojamento. “Os conjuntos de apartamentos situados no mesmo edifício ou em edifícios contíguos e explorados pela mesma entidade podem ter até 20 camas, incluindo camas convertíveis, sendo que estas não podem exceder o número de camas fixas, e um máximo de 10 quartos.”)⁸²;

⁷⁶Portaria N.º 83/2016, publicada no Diário da República, I Série, N.º 99, de 4 de Agosto de 2016 [online] <http://azores.gov.pt/JO/Serie+I/2016/S%C3%A9rie+I+N%C2%BA+99+de+4+de+Agosto+de+2016/Portaria+N%C2%BA+83+de+2016.htm>

⁷⁷*Idem, ibidem*

⁷⁸*Idem, ibidem*

⁷⁹*Idem, ibidem*

⁸⁰*Idem, ibidem*

⁸¹*Idem, ibidem*

⁸²*Idem, ibidem*

- Estabelecimentos de hospedagem (enquadram-se em estabelecimentos de hospedagem os alojamentos compostos exclusivamente por quartos; estes podem ser individuais, duplos ou triplos ⁸³. “Podem ter até 20 camas, incluindo camas convertíveis, sendo que estas não podem exceder o número de camas fixas, e um máximo de 10 quartos e podem ocupar a totalidade ou fração autónoma dum único edifício ou dum conjunto de edifícios contíguos”) ⁸⁴;

- Hostel, de modo a ter esta designação este tipo de alojamento é o que apresenta mais requisitos. Como por exemplo, o alojamento é aproveitado ou reconstruído e localiza-se nos grandes centros urbanos. Neste caso, a unidade de venda é única e exclusivamente a cama; esta é vendida particularmente. O número de camas difere de dormitório para quarto; o número de camas que encontramos no dormitório tem de ser superior às que encontramos num quarto (podem ser quartos individuais, duplos ou triplos). Cada dormitório só pode ter, no máximo, seis camas, quer sejam beliches ou camas convertíveis. No total o hostel só pode ter 10 quartos, que podem ocupar uma secção das instalações, como até instalações adjacentes. Esta tipologia de alojamento pode abarcar até 30 camas, incluindo beliches e camas convertíveis ⁸⁵.

3.5 Requisitos gerais e específicos

De acordo com os anexos II, III e IV da Portaria n.º 83/2016, de 4 de agosto de 2016, da Secretaria Regional dos Transportes e Turismo, vamos enumerar os requisitos mais importantes a ter nas moradias, apartamentos, estabelecimentos de hospedagem, quartos na residência do locador e nos hostels. Em relação às infraestruturas e equipamentos: os edifícios devem ser bem conservados, no interior e no exterior; os equipamentos e mobiliário devem estar em bom estado de conservação; o edifício tem de ter um sistema de iluminação e água corrente quente e fria; o edifício tem de ter um sistema de saneamento adequado à capacidade máxima do alojamento, um sistema de climatização adequado às condições atmosféricas do local; tem de dispor de um telefone fixo com

⁸³Portaria N.º 83/2016, publicada no Diário da República, I Série, N.º 99, de 4 de Agosto de 2016 [online]<http://azores.gov.pt/JO/Serie+I/2016/S%C3%A9rie+I+N%C2%BA+99+de+4+de+Agosto+de+2016/Portaria+N%C2%BA+83+de+2016.htm>

⁸⁴*Idem, ibidem*

⁸⁵*Idem, ibidem*

ligação à rede exterior (isto para moradias e apartamentos), enquanto que nos estabelecimentos de hospedagem e na residência do locador, têm estes de disponibilizar um telefone fixo ou móvel com ligação à rede exterior e disponível 24h/dia. O hostel, ao invés, não tem neste caso nenhuma obrigatoriedade, devendo as salas e os quartos serem insonorizados e com janelas ou portadas em comunicação direta com o exterior ⁸⁶.

Em relação às medidas de segurança, todas as tipologias dos alojamentos locais têm de ter ao dispor: extintores e mantas de incêndios acessíveis e em quantidade adequada às unidades de alojamento; equipamento de primeiros socorros e indicação do número nacional de emergência (112). As moradias e apartamentos têm de ter ainda uma zona de serviço, onde se dá a armazenagem de lixos quando não existe um serviço público de recolha⁸⁷.

Os alojamentos têm as suas especificidades e serviços adequados à capacidade máxima das diferentes tipologias de AL, relativamente a qualquer uma destas categorias: Quartos ou dormitórios; Salas; Zonas comuns; Zonas de serviço (cozinhas, pequenas cozinhas (kitchenettes ou copa) e instalações sanitárias ⁸⁸.

Por último, os alojamentos devem dispor dos seguintes serviços: serviço de atendimento ao cliente; informação sobre o livro de reclamações, sobre as condições gerais da estrada, normas de utilização do estabelecimento, localização dos serviços médicos e horários dos meios de transporte existentes, disponibilizados em inglês e português; as instalações devem estar nas devidas condições de higiene; o estabelecimento deve ainda ter em dia a arrumação e limpeza, bem como assegurar devidamente a substituição dos atalhados e roupas de cama. ⁸⁹

⁸⁶Portaria N.º 83/2016, publicada no Diário da República, I Série, N.º 99, de 4 de Agosto de 2016 [online] <http://azores.gov.pt/JO/Serie+I/2016/S%C3%A9rie+I+N%C2%BA+99+de+4+de+Agosto+de+2016/Portaria+N%C2%BA+83+de+2016.htm>

⁸⁷*Idem, ibidem*

⁸⁸*Idem, ibidem*

⁸⁹*Idem, ibidem*

3.6 Conclusões, semelhanças e diferenças

Neste capítulo encontram-se explanadas todas as características do Alojamento Local e todas as obrigações que a Legislação Nacional e a Legislação Regional impõem. É um capítulo relevante para esta investigação porque nos permite caracterizar o presente objeto de estudo. No decorrer da análise feita a ambas as legislações conseguimos destacar algumas diferenças e semelhanças, tais como:

1. Em relação às tipologias a única diferença é o Hostel; este, na legislação nacional, insere-se na categoria de estabelecimentos de hospedagem, ao passo que na legislação da RAA o hostel tem a sua própria categoria. As outras tipologias apresentam os mesmos parâmetros.
2. Relativamente à capacidade dos alojamentos, a legislação nacional decreta que o número de hóspedes no hostel tem de ser superior ao número de hóspedes em quartos, para poder ser considerado dormitório. E o número de camas por quarto tem de ser no mínimo de quatro, se for inferior a quatro é aceitável, desde que seja em beliche. Não foi encontrado um limite máximo de capacidade. A legislação em vigor na RAA impõe um limite de dez quartos e trinta camas, incluindo beliches e camas convertíveis; o número de camas em dormitório tem de ser superior ao que encontramos em quarto na tipologia de hostel. Na legislação em vigor a nível nacional para os restantes alojamentos a capacidade é de nove quartos e trinta utentes, ao passo que na legislação em vigor na RAA foi estipulado um total de dez quartos e vinte utentes para os apartamentos e estabelecimentos de hospedagem.
3. O Registo dos alojamentos locais, pela legislação nacional, é efetuado através do Balcão Único Eletrónico, já no que respeita à legislação em vigor na RAA o registo do alojamento é feito junto das Câmaras Municipais.
4. Os requisitos mínimos obrigatórios que o alojamento deve conter apresentam-se em conformidade em ambas as legislações.
5. A publicidade do Alojamento em vigor na legislação nacional refere que as denominações de *Bed & Breakfast* ou de *Guest House* só podem ser utilizadas por duas tipologias (estabelecimentos de hospedagem e quartos). Na legislação em vigor na

RAA esta particularidade não está descrita na lei. Tudo o resto descrito em ambas as legislações para este ponto converge de igual forma.

6. A placa identificativa do AL segue os mesmos parâmetros em ambas as legislações.
7. Ambas as legislações impõem ainda de igual modo a existência de um livro de reclamações, de um sistema de sanções e coimas, de um livro onde se encontram lavradas as normas da casa (para consulta dos usuários) e de entidades fiscalizadoras.

Em suma, após uma análise feita a ambas as legislações, observamos uma discrepância na capacidade dos alojamentos. Esta discrepância faz com que seja difícil a captação de novos investidores em alojamento local na RAA. A limitação dos hóspedes nos alojamentos na RAA faz com que a receita seja inferior aos alojamentos locais abrangidos pela legislação nacional em vigor.

Este capítulo é de extrema relevância para a presente dissertação por explicar os procedimentos impostos aos proprietários dos alojamentos, fazer uma descrição pormenorizada da caracterização dos mesmos e enumerar as medidas de segurança impostas e os requisitos mínimos necessários ao bom funcionamento dos alojamentos locais.

Capítulo IV- Análise à evolução do Alojamento Local

4.1 Introdução

Este é o capítulo que nos vai dar a perceção de quanto o alojamento local evoluiu comparativamente a outros empreendimentos turísticos. É uma análise de dados retirada do INE (Instituto Nacional de Estatística) e do SREA (Serviço Regional de Estatística dos Açores) que tem por objetivo examinar o crescimento de vários tipos de alojamentos num período de cinco anos, com início no ano de 2014 e o seu fim no de 2018. Durante todo o trabalho de investigação temos vindo a expor o alojamento local como um fenómeno, como um sucesso a nível mundial, é, contudo, neste capítulo, via análise de dados, que iremos quantificar realmente quão significativo é o fenómeno do Alojamento Local na Região Autónoma dos Açores.

Este capítulo é composto por sete pontos; o ponto 4.2 contém os resultados estatísticos totais, relativos à totalidade do território nacional, dos estabelecimentos turísticos e da capacidade de alojamento nos anos de 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018. O ponto 4.3 expõe o número de estabelecimentos turísticos nos Açores no mês de Agosto, englobando cinco categorias (Hotelaria tradicional, Turismo em espaço rural, Parques de campismo, Pousadas de juventude e Alojamento local). O ponto 4.4 mostra o total de hóspedes nos Açores no mês de Agosto, nas mesmas cinco categorias já definidas no ponto 4.3. O ponto 4.5 sinaliza o total de dormidas nos Açores no mês de Agosto, nas cinco categorias previamente mencionadas. O ponto 4.6 indica o número de estabelecimentos turísticos em atividade nas nove ilhas dos Açores no mês de agosto, pela seguinte ordem: Ilha de Santa Maria, Ilha de São Miguel, Ilha da Terceira, Ilha da Graciosa, Ilha de São Jorge, Ilha do Pico, Ilha do Faial, Ilha das Flores e Ilha do Corvo. A cada ilha é atribuída a sua própria tabela de dados, dados estes que abrangem as cinco categorias referidas no ponto 4.3. No ponto 4.7 insere-se uma foto da ilha com mais AL dos Açores. Por último, no ponto 4.8 encontramos as conclusões do presente capítulo.

4.2 Evolução do Alojamento Turístico a nível Nacional

Tabela 1 Resultados a nível Nacional do alojamento turístico

Resultados a nível Nacional	Ano 2014	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018	Média
Estabelecimentos turísticos	3 578	4 339	4 805	5 840	6 868	5 086
Capacidade de alojamento	342 497	362 005	380 818	402 832	423 152	382 260,8

Fonte- Instituto Nacional de Estatística (INE)

Podemos concluir pela Tabela 1 que no ano de 2014 os estabelecimentos turísticos eram 3 578, sendo esse valor, cinco anos volvidos, de 6 868. De 2014 a 2018 passou a existir o dobro dos estabelecimentos turísticos em Portugal. O segundo ponto da tabela indica a capacidade dos estabelecimentos turísticos registados em Portugal nos últimos cinco anos. Em 2014 as capacidades dos alojamentos eram de 342 497, e em 2018 o número de camas registado é de 423 152; a seguinte análise de dados mostra-nos um claro aumento na capacidade dos alojamentos.

4.3 Evolução do Alojamento Turístico nos Açores

Tabela 2 Total Açores Nº de Alojamentos Turísticos

Nº de estabelecimentos em atividade	Em agosto de 2014	Em agosto de 2015	Em agosto de 2016	Em agosto de 2017	Em agosto de 2018	Média
Hotelaria Tradicional	82	84	87	94	97	88,8
Turismo em Espaço Rural	70	68	67	78	79	72,4
Pousadas de Juventude	6	6	6	6	6	6
Parques de Campismo	11	11	11	12	12	11,4
Alojamento Local	157	391	631	976	1 289	688,8
Total	236	560	802	1166	1483	849,4

Fonte- Serviço Regional de Estatística dos Açores (SREA)

A tabela 2 apresenta-nos os dados relativos ao mês de agosto, entre os anos de 2014 e 2018; em 2014 a hotelaria tradicional tinha 82 alojamentos turísticos, e em 2018 esse valor atingiu os 97. O turismo em espaço rural detinha, em 2014, 70 estabelecimentos turísticos e em 2018 o número era de 79. As pousadas da juventude mantiveram-se as mesmas 6 durante os cinco anos, não se registando qualquer alteração. Os parques de campismo em 2014, 2015 e 2016 eram 11 e em 2017 e 2018 passaram a ser 12. O número de alojamentos registados na categoria de AL em 2014 era de 157, sendo que em 2018 esse número alcançou os 1 289. No geral, podemos verificar que as unidades de alojamento local sofreram um aumento considerável, sendo esta a categoria com mais unidades de alojamento nos Açores.

4.4 Evolução do N° de Hóspedes no Alojamento Turístico nos Açores

Tabela 3 Total de Hóspedes nos Açores

N° de Hóspedes no mês de agosto	2014	2015	2016	2017	2018	Média
Hotelaria Tradicional	56 086	63 007	68 000	80 714	82 952	70 151,8
Turismo em Espaço Rural	2 732	2 808	3 001	3 614	3 838	3 198,6
Pousadas da Juventude	2 548	2 872	2 757	3 726	3 408	3 062,2
Parques de Campismo	5 068	5 078	5 536	5 722	7 080	5 696,8
Alojamento Local	3 673	8 218	13 333	23 073	30 966	15 852,6
Total	70 107	81 983	92 627	116 849	128 244	97 962

Fonte- Serviço Regional de Estatística dos Açores (SREA)

A tabela 3 contém os dados estatísticos relativos ao número de hóspedes que ficaram alojados nos Açores nos meses de agosto dos anos 2014 a 2018. A hotelaria tradicional em 2014 hospedou 56 086 viajantes e em 2018 esse número foi de 82 952. O turismo em espaço rural hospedou, em 2014, 2 732 viajantes e em 2018 passou para 3 838. As pousadas da juventude albergaram, em 2014, 2 548 pessoas e, em 2018, 3 408. Em 2014 aderiram aos parques de campismo 5 068 campistas e em 2018 o número registado foi de

7 080. Quanto ao Alojamento local, em 2014 registou 3 673 turistas, enquanto que, no ano de 2018, esse número se fixou nos 30 966.

No geral, todas as categorias apresentam um aumento no número de hóspedes, a hotelaria tradicional detém o maior número de hóspedes em 2018, no entanto, o alojamento local, comparativamente ao turismo em espaço rural, pousadas da juventude e parques de campismo, foi a categoria que mais se destacou.

4.5 Evolução do Nº de Dormidas no Alojamento Turístico nos Açores

Tabela 4 Total de Dormidas nos Açores

Nº de Dormidas no mês de agosto	2014	2015	2016	2017	2018	Média
Hotelaria Tradicional	185 019	201 979	221 246	257 117	257 977	224 667,6
Turismo em Espaço Rural	10 833	11 358	11 402	12 723	13 454	11 954
Pousadas da Juventude	6 630	8 052	7 402	8 977	9 052	8 022,6
Parques de Campismo	15 377	10 645	13 693	14 187	17 415	14 263,4
Alojamento Local	14 300	35 926	58 427	90 627	113 350	62 526
Total	232 159	267 960	312 170	383 631	411 248	321 433,6

Fonte- Serviço Regional de Estatística dos Açores (SREA)

Analisamos, mediante a tabela 4, o número de dormidas ocorridas nos meses de agosto dos anos de 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018, nos diferentes ramos de alojamento turístico. A hotelaria tradicional, em 2014, teve 185 019 dormidas e, em 2018, 257 977. O turismo em espaço rural registou 10 833 dormidas em 2014 e, em 2018, 13 454. As pousadas da juventude tiveram 6 630 dormidas em 2014 e, em 2018, 9 052. Os parques de campismo registaram 15 377 dormidas em 2014 e, em 2018, 17 415. O alojamento local, por seu turno, apresentou em 2014 um total de 14 300 dormidas e, em 2018, esse valor atingiu as 133 350.

Verifica-se, então, que em 2014 o segundo maior número de dormidas se verificava na categoria dos parques de campismo, estando a hotelaria tradicional no primeiro

lugar. Passados cinco anos, a categoria que registou maior crescimento foi a do alojamento local, muito embora a hotelaria tradicional continue a deter o maior número de dormidas. Verificou-se, contudo, no tocante à hotelaria tradicional, uma estagnação no ano de 2018 quando comparado com o de 2017. Por seu turno, a categoria de alojamento local evidencia subidas significativas de ano para ano. As restantes categorias de estabelecimentos turísticos apresentaram uma leve subida no número de dormidas.

4.6 Evolução do N° de Estabelecimentos Turísticos por Ilha

Ilha de Santa Maria

Tabela 5 N° de estabelecimentos na Ilha de Santa Maria

N° total de estabelecimentos em atividade	Em agosto de 2014	Em agosto de 2015	Em agosto de 2016	Em agosto de 2017	Em agosto de 2018	Média
Hotelaria Tradicional	4	3	2	4	4	3,4
Turismo em espaço rural	5	6	5	7	7	6
Pousadas de Juventude	1	1	1	1	1	1
Parques de Campismo	1	1	1	1	1	1
Alojamento Local	10	20	22	23	30	21
Total	21	31	31	36	43	32,4

Fonte- Serviço Regional de Estatística dos Açores (SREA)

A tabela 5 representa o número de estabelecimentos turísticos em atividade no mês de agosto durante cinco anos (2014, 2015, 2016, 2017 e 2018) na ilha de Santa Maria. A hotelaria tradicional, em 2014, tinha 4 estabelecimentos turísticos, em 2015 tinha 3 e, em 2016, 2, sendo que em 2017 e 2018 o seu número se fixou nos 4. O turismo em espaço rural apresentava, em 2014, 5 estabelecimentos turísticos e em 2018 esse número era de 7. As categorias das pousadas da juventude e dos parques de campismo registou, ao longo dos cinco, apenas uma. Em 2014 existiam 10 unidades de AL, sendo que em 2018 esse número se cifrou nos 30.

Podemos verificar que na ilha de Santa Maria a hotelaria tradicional não tem sofrido alterações, mantendo o registo de 4 hotéis, contudo, o alojamento local tem sofrido um crescimento cada vez mais acentuado, se comparado com os restantes ramos. É bem provável que assim continue durante os próximos anos.

Ilha de São Miguel

Tabela 6 Nº de estabelecimentos na Ilha de São Miguel

Nº total de estabelecimentos em atividade	Em agosto de 2014	Em agosto de 2015	Em agosto de 2016	Em agosto de 2017	Em agosto de 2018	Média
Hotelaria tradicional	38	40	43	46	46	42,6
Turismo em Espaço Rural	38	40	41	47	45	42,2
Pousadas de Juventude	2	2	2	2	2	2
Parques de Campismo	2	2	2	2	2	2
Alojamento Local	66	241	397	664	975	468,6
Total	146	325	485	761	1 070	557,4

Fonte- Serviço Regional de Estatística dos Açores (SREA)

A tabela 6 expõe o número de estabelecimentos turísticos em atividade no mês de agosto durante os anos de 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018 na ilha de São Miguel. A hotelaria tradicional regista 38 estabelecimentos em 2014 e, em 2018, 46. O turismo em espaço rural detém 38 estabelecimentos em 2014, 47 em 2017 e, em 2018, 45. As pousadas da juventude e os parques de campismo registados ao longo dos cinco anos são 2. O alojamento local tem um registo de 66 unidades em 2014, apresentando 975 unidades no ano de 2018.

Como podemos analisar, a hotelaria tradicional apresenta um ligeiro aumento. O turismo em espaço rural, em 2017, chegou a ter 47 estabelecimentos, pelo que sofreu uma descida em 2018, passando a ter 45. A hotelaria tradicional e o turismo em espaço rural têm quase o mesmo número de estabelecimentos registados no decurso dos cinco anos em estudo. As pousadas da juventude e os parques de campismo não sofreram alterações durante os cinco anos, tendo mantido o mesmo registo de estabelecimentos em atividade,

2. O alojamento local tinha, em agosto de 2014, 66 unidades em atividade, ao passo que se observa, no ano de 2015, um elevado crescimento, com 241 unidades ativas. Durante os anos seguintes não houve nem abrandamento nem estagnação, notou-se, pelo contrário, de ano para ano a existência de cada vez mais unidades de AL, até registar em 2018 as 975 unidades. Mediante estes dados, é expectável que o alojamento local venha a evoluir cada vez mais nos anos que se seguem.

Ilha da Terceira

Tabela 7 N° de estabelecimentos na Ilha da Terceira

N° total de estabelecimentos em atividade	Em agosto de 2014	Em agosto de 2015	Em agosto de 2016	Em agosto de 2017	Em agosto de 2018	Média
Hotelaria tradicional	19	19	19	19	21	19,4
Turismo em Espaço Rural	10	9	9	8	10	9,2
Pousadas de Juventude	1	1	1	1	1	1
Parques de Campismo	2	2	2	2	2	2
Alojamento Local	7	36	89	203	314	129,8
Total	39	67	120	233	348	161,4

Fonte- Serviço Regional de Estatística dos Açores (SREA)

A tabela 7 representa o número de estabelecimentos turísticos em atividade no mês de agosto durante cinco anos (2014, 2015, 2016, 2017 e 2018) na ilha da Terceira. A hotelaria tradicional detém 19 estabelecimentos entre os anos de 2014 e 2017, e só em 2018 é que passa a ter 21. O turismo em espaço rural apresenta em 2014 e 2018 um total de 10 estabelecimentos, em 2015 e 2016 regista 9 estabelecimentos e, em 2017, esse número é de 8. As pousadas da juventude têm somente um registo no decorrer dos cinco anos em estudo. Os parques de campismo mantêm-se dois ao longo dos cinco anos. O alojamento local regista 7 unidades no ano de 2014, sendo este número de 314 em 2018.

Podemos observar que a hotelaria tradicional registou uma leve subida no número de estabelecimentos em atividade. O turismo em espaço rural tinha 10 estabelecimentos em 2014, mas de 2015 a 2017 apresentou uma breve descida, se bem que em 2018 voltaria

novamente a ter 10 estabelecimentos em atividade. As pousadas da juventude e os parques de campismo mantiveram o mesmo número de estabelecimentos em atividade no decurso dos anos em estudo. O alojamento local regista 7 unidades no ano de 2014, sendo que, em 2018, o seu número alcançaria os 314; este foi, sem dúvida, o setor que mais se desenvolveu na ilha da Terceira e, por certo, continuará a registar essa tendência nos próximos anos.

Ilha da Graciosa

Tabela 8 Nº de estabelecimentos na Ilha da Graciosa

Nº total de estabelecimentos em atividade	Em agosto de 2014	Em agosto de 2015	Em agosto de 2016	Em agosto de 2017	Em agosto de 2018	Média
Hotelaria tradicional	3	3	3	3	3	3
Turismo em Espaço Rural	6	6	6	8	9	7
Pousadas de Juventude
Parques de campismo	1	1	1	1	1	1
Alojamento Local	3	7	9	3,8
Total	10	10	13	19	22	14,8

Fonte- Serviço Regional de Estatística dos Açores (SREA)

A tabela 8 expõe o número de estabelecimentos turísticos em atividade no mês de agosto durante os anos de 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018 na ilha da Graciosa. A hotelaria tradicional regista nos cinco anos um total de 3 estabelecimentos. O turismo em espaço rural regista em 2014, 2015 e 2016 um total de 6 estabelecimentos e, em 2018, sobe para 9. Não há registo de nenhuma pousada da juventude na ilha da Graciosa entre 2014 e 2018. Os parques de campismo têm somente um registo ao longo dos cinco anos. O alojamento local não apresenta qualquer registo de unidades em atividade em 2014 e 2015, tendo, em 2016, registado 3 e, em 2017, 7 unidades. O número destas unidades cifrou-se em 9 no ano de 2018.

Na ilha da Graciosa a hotelaria tradicional apresenta um registo de estagnação entre os anos de 2014 e 2018. O turismo em espaço rural, no entanto, que se encontrava estagnado entre 2014 e 2016, registou, a partir de 2017, uma ligeira subida. O parque de campismo manteve o registo de 1 no decurso dos cinco anos. Entre 2014 e 2015 não há unidades de Alojamento local registadas, nota-se porém, a partir de 2016, uma aposta nesse setor de atividade, o qual irá atingir em 2018 um total de 9 unidades. Pelo que podemos deduzir da tabela 8, os estabelecimentos registados com maior, e também igual número de espaços, são os do setor do turismo em espaço rural e os de alojamento local.

Ilha de São Jorge

Tabela 9 Nº de estabelecimentos na Ilha de São Jorge

Nº total de estabelecimentos em atividade	Em agosto de 2014	Em agosto de 2015	Em agosto de 2016	Em agosto de 2017	Em agosto de 2018	Média
Hotelaria tradicional	3	4	4	5	5	4,2
Turismo em Espaço Rural	4	4	4	4	5	4,2
Pousadas de Juventude	1	1	1	1	1	1
Parques de Campismo	2	2	2	2	2	2
Alojamento Local	5	29	43	53	68	39,6
Total	15	40	54	65	81	51

Fonte- Serviço Regional de Estatística dos Açores (SREA)

A tabela 9 expõe o número de estabelecimentos turísticos em atividade no mês de agosto durante os anos de 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018 na ilha de São Jorge. A hotelaria tradicional regista, em 2014, 3 estabelecimentos e, em 2018, 5. O turismo em espaço rural apresenta 4 estabelecimentos entre 2014 e 2017, registando 5 no ano de 2018. As pousadas da juventude registam um estabelecimento, o qual se mantém ao longo dos cinco anos. Os parques de campismo registados são só dois entre 2014 e 2018. Já quanto ao

alojamento local, este detém 5 unidades em 2014 e, em 2018, esse número cifra-se nas 68.

Como é possível observar, em 2018 a hotelaria tradicional e o turismo em espaço rural têm o mesmo número de estabelecimentos em atividade. As pousadas da juventude e os parques de campismo encontram-se com os valores estagnados. O alojamento local foi o setor em atividade que mais evoluiu na ilha de São Jorge, e tudo indica que vai continuar a crescer.

Ilha do Pico

Tabela 10 Nº de estabelecimentos na Ilha do Pico

Nº total de estabelecimentos em atividade	Em agosto de 2014	Em agosto de 2015	Em agosto de 2016	Em agosto de 2017	Em agosto de 2018	Média
Hotelaria tradicional	5	5	6	7	7	6
Turismo em Espaço Rural	17	18	18	20	20	18,6
Pousadas da Juventude	1	1	1	1	1	1
Parques de Campismo	2	2	2	2	2	2
Alojamento Local	37	115	160	234	316	172,4
Total	62	141	187	264	346	200

Fonte- Serviço Regional de Estatística dos Açores (SREA)

A tabela 10 expõe o número de estabelecimentos turísticos em atividade no mês de agosto durante os anos de 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018 na ilha do Pico. A hotelaria tradicional regista em 2014 um total de 5 estabelecimentos e, em 2018, de 7. O turismo em espaço rural detinha, em 2014, 17 estabelecimentos, sendo esse número de 20 em 2018. Aspousadas da juventude apresentam um único registo ao longo dos cinco anos em atividade. Os parques de campismo apresentam 2 estabelecimentos em atividade nos anos em estudo. O alojamento local regista 37 unidades em 2014 e, em 2018, esse número sobe para 316.

Analisada a tabela, notamos que a hotelaria tradicional e o turismo em espaço rural apresentam, no decurso dos cinco anos em estudo, uma ligeira subida no número de estabelecimentos em atividade, ficando o turismo em espaço rural em segundo lugar no número de registos de estabelecimentos ativos. As pousadas da juventude e os parques de campismo não apresentam quaisquer flutuações. O alojamento local é o setor que evidencia uma subida bastante significativa entre 2014 e 2018, e é possível que continue a evoluir de forma mais acentuada, relativamente aos restantes setores, nos anos que se seguem.

Ilha do Faial

Tabela 11 N° de estabelecimentos na Ilha do Faial

N° total de estabelecimentos em atividade	Em agosto de 2014	Em agosto de 2015	Em agosto de 2016	Em agosto de 2017	Em agosto de 2018	Média
Hotelaria tradicional	6	6	6	6	7	6,2
Turismo em Espaço Rural	16	16	15	15	14	15,2
Pousadas de Juventude
Parques de Campismo	1	1	1	2	3	1,6
Alojamento Local	32	71	90	122	147	92,4
Total	55	94	112	145	171	115,4

Fonte- Serviço Regional de Estatística dos Açores (SREA)

A tabela 11 expõe o número de estabelecimentos turísticos em atividade no mês de agosto durante os anos de 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018 na ilha do Faial. A hotelaria tradicional regista 6 estabelecimentos de 2014 a 2017 e, em 2018, esse número é de 7. O turismo em espaço rural apresenta 16 estabelecimentos no ano de 2014, sendo esse número de 14 em 2018. Não há registo de estabelecimentos em atividade na categoria das pousadas de juventude. Os parques de campismo registaram em 2014 um estabelecimento em atividade e, em 2018, esse número passou para 3. Os alojamentos locais eram 32 em 2014, tendo atingido o número de 147 em 2018.

Desta tabela podemos inferir que a hotelaria tradicional mostrou uma pequena subida em estabelecimentos em atividade ao longo dos cinco anos. O turismo em espaço rural tem vindo a perder força, visto que em 2014 existiam 16 registados e em 2018 apenas 14. Os parques de campismo mostram um crescimento em estabelecimentos em atividade e o alojamento local continua a ser o setor mais pujante na ilha do Faial, prevendo-se mesmo que o crescimento desse modelo de negócio seja cada vez mais acentuado nos anos vindouros.

Ilha das Flores

Tabela 12 Nº de estabelecimentos na Ilha das Flores

Nº total de estabelecimentos em atividade	Em agosto de 2014	Em agosto de 2015	Em agosto de 2016	Em agosto de 2017	Em agosto de 2018	Média
Hotelaria tradicional	3	3	3	3	3	3
Turismo em Espaço Rural	1	1	1	1	1	1
Pousadas de Juventude
Parques de Campismo
Alojamento Local	14	24	27	46	62	34,6
Total	18	28	31	50	66	38,6

Fonte- Serviço Regional de Estatística dos Açores (SREA)

A tabela 12 expõe o número de estabelecimentos turísticos em atividade no mês de agosto durante os anos de 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018 na ilha das Flores. A hotelaria tradicional apresenta, entre 2014 e 2018, três registos de estabelecimentos em atividade. O turismo em espaço rural apresenta, no decurso dos cinco anos, somente um registo. As pousadas da juventude e os parques de campismo não mostram, por seu turno, qualquer sinal de atividade entre 2014 e 2018. O alojamento local passa das 14 unidades registadas em 2014 para 62, no ano de 2018.

Entendemos, deste modo, que o único setor em crescimento, em verdadeira expansão, é o do alojamento local, uma vez que os outros setores se encontram em estagnação ou sem registo puro e simples de atividade.

Ilha do Corvo

Tabela 13 N° de estabelecimentos na Ilha do Corvo

N° total de estabelecimentos em atividade	Em agosto de 2014	Em agosto de 2015	Em agosto de 2016	Em agosto de 2017	Em agosto de 2018	Média
Hotelaria tradicional	1	1	1	1	1	1
Turismo em Espaço Rural
Pousadas de Juventude
Parques de Campismo	1	1	1	1	1	1
Alojamento Local	...	3	5	3	4	3
Total	2	5	7	5	6	5

Fonte- Serviço Regional de Estatística dos Açores (SREA)

A tabela 12 expõe o número de estabelecimentos turísticos em atividade no mês de agosto durante os anos de 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018 na ilha do Corvo. A hotelaria tradicional e os parques de campismo apresentam, entre 2014 e 2018, um único registo de atividade. O turismo em espaço rural e as pousadas de juventude não possuem qualquer registo durante os anos estudados. O alojamento local não apresenta em 2014 qualquer registo, existem, contudo, 3 unidades em atividade no ano de 2015 e, em 2018, esse número cifra-se nas 4.

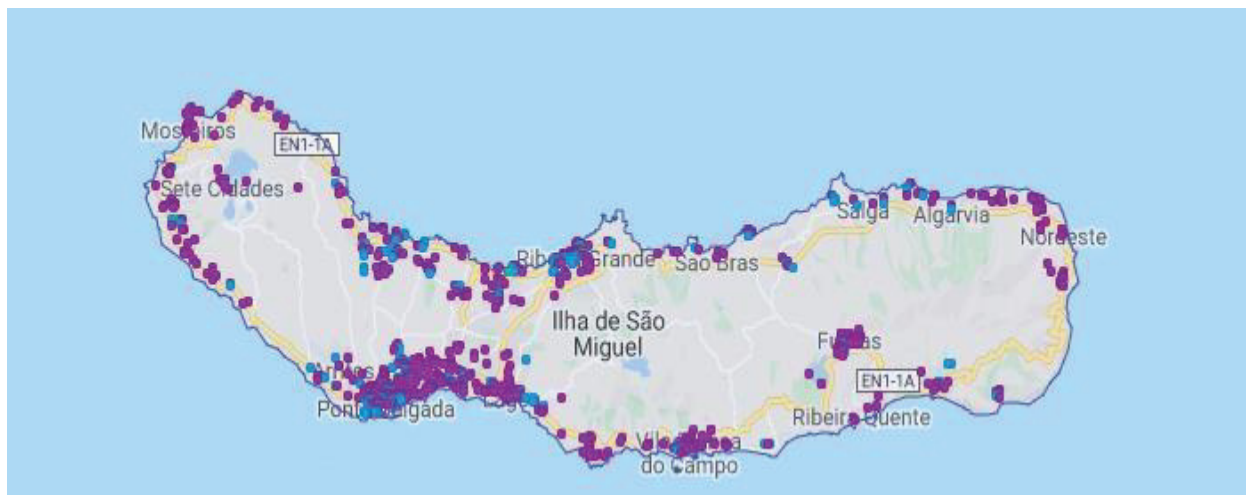
Face à tabela exibida, foi-nos possível observar que o único setor onde se registou uma pequena evolução foi o do alojamento local, dado que em 2014 não havia uma única unidade registada, tendo atingido em 2016 o seu pico, com 5 unidades em atividade, vindo a decaír para 4 no último ano observado (2018). Não deixa, ainda assim, de registar uma pequena evolução.

4.7 O Alojamento local na Ilha de São Miguel.

A Região Autónoma dos Açores é um arquipélago da República Portuguesa, situado no atlântico norte e dotado de autonomia política e administrativa. Integra a União Europeia com estatuto de região ultraperiférica.

Após a análise da tabela 6, constatamos que a ilha de São Miguel apresenta, em 2018, um total de 975 unidades de Alojamento local.

Figura 1. Localização das unidades de AL



Fonte: AirDNA.

Pela imagem retirada da AirDNA, observamos que a maior parte dos estabelecimentos turísticos se situam nos grandes centros urbanos da ilha, nomeadamente nos concelhos de Ponta Delgada e da Ribeira Grande.

4.8 Conclusões

Identificámos, neste capítulo, para análise estatística o número de estabelecimentos turísticos registados em todo o território nacional e a capacidade de alojamento de que os estabelecimentos dispõem. Identificámos, também, o número de estabelecimentos, hóspedes e dormidas registados em hotelaria tradicional, em turismo em espaço rural, em pousadas da juventude, parques de campismo e alojamento local na Região Autónoma dos Açores.

Uma vez feita toda esta análise, tornou-se relevante investigar os dados ponto a ponto, pelo que estudámos o número de estabelecimentos em atividade por ilha nos mesmos sectores selecionados na análise geral (hotelaria tradicional, turismo em espaço rural, pousadas da juventude, parques de campismo e alojamento local). Estas análises estatísticas permitiram verificar:

1. Um aumento dos estabelecimentos turísticos e da capacidade de alojamento em todo o território nacional;
2. Nos Açores, os estabelecimentos em atividade que demonstraram um crescimento exponencial situam-se no setor do Alojamento local. Relativamente ao número de dormidas e ao número de hóspedes registados, o setor da hotelaria tradicional encontra-se no primeiro lugar, com maior número de registos, mas foi o AL que demonstrou uma clara evolução, com uma subida acentuada de registos de ano para ano.
3. A ilha que mais sobressaiu no número de registos de estabelecimentos em atividade foi a ilha de São Miguel. No setor do alojamento local tinha, em agosto de 2014, 66 unidades registadas e, volvidos quatro anos, registou, em igual mês de 2018, 975 unidades. As restantes oito ilhas dos Açores revelaram um elevado número de registos nos estabelecimentos turísticos, com particular incidência no setor do alojamento local.

Em suma, é possível verificar-se, a partir dos dados extraídos da análise estatística, que a prevalência da escolha dos viajantes sobre o alojamento local tem vindo a aumentar, tanto a nível nacional como na Região Autónoma dos Açores. Podemos afirmar que, com a liberalização do espaço aéreo nos Açores em 2015, e muito em função de um súbito

aumento da procura, se registou um maior investimento na região em matéria de estabelecimentos turísticos. O alojamento local é, efetivamente, um fenómeno e um destacado sucesso; falamos, pois, do setor que mais unidades de alojamento criou no todo das nove ilhas dos Açores. Daqui se depreende tratar-se de um setor em franca expansão e cujo crescimento não deverá cessar nos tempos mais próximos.

Capítulo V- Metodologia

5.1 Introdução

É nossa intenção, neste capítulo, visar os procedimentos metodológicos utilizados no presente trabalho de investigação. A escolha da metodologia utilizada é de extrema importância, de modo a assegurar resultados concretos e fidedignos.

A metodologia utilizada foi prosseguida através de métodos quantitativos, e os dados recolhidos foram tratados e analisados pelo programa IBM SPSS Statistics, cedido e aprovado pela Universidade dos Açores. O questionário foi elaborado no Google Forms (Free Online Surveys for Personal Use).

Para a concretização desta investigação foi aplicado um inquérito por questionário aos visitantes, cujos critérios consistiam em terem idade superior a 15 anos e na estadia dos mesmos se enquadrar nas diversas tipologias de alojamento local da Região Autónoma dos Açores.

O presente capítulo é composto por seis pontos; o ponto 5.2 explana as questões cruciais que este estudo tem por finalidade. No ponto 5.3 expomos a revisão literária e metodológica necessária utilizada para a recolha dos dados e referimos, também, quais os resultados desejados. No ponto 5.4 são descritas todas as etapas do desenvolvimento do questionário e os principais objetivos da investigação. O ponto 5.5 retrata todo o processo de recolha e tratamento de dados, indispensável à realização da investigação. No ponto 5.6 serão visíveis as conclusões do capítulo.

5.2 Principais questões da investigação

O turismo tem demonstrado ser um dos principais fatores que leva as pessoas a viajar. Nos últimos anos os fluxos turísticos têm sido cada vez mais evidentes em todo o mundo, e a Região Autónoma dos Açores tem sentido os efeitos do turismo como qualquer outra região. Até 2015 a hotelaria tradicional era a opção mais conhecida e escolhida pelos visitantes, mas desde então o alojamento local tem ganho mais peso. Este setor tem

crescido e tem-se desenvolvido, como aliás se constata a nível mundial, é importante, no entanto, salientar que há alguns aspetos que carecem de melhoria, pois, por ser uma área de negócio recente e com muito pouca informação, é natural que ainda tenha muitos aspetos que careçam de redefinição. Contudo, este setor é crucial na revitalização de prédios que se encontram degradados nos centros urbanos, podendo assim, possivelmente, vir ainda a fomentar destinos turísticos mais atrativos. Muito se desconhece, no entanto, acerca deste setor de negócio, são escassíssimos os dados disponíveis e existem muito poucas investigações.

É neste contexto que surge a escolha do tema, tendo como principal intuito: o Alojamento Local em São Miguel, a perceção de valor para o consumidor. De modo a perceber o que é mais valorizado para os usuários do AL na R.A.A., foi elaborado um questionário mediante pesquisa quantitativa, bastante útil para a recolha da informação pretendida.

“Os objetivos de uma investigação devem ser claros e explícitos e devem estabelecer o motivo pelo qual se está a realizar o estudo e o que se pretende obter através dele.”⁹⁰

Tendo como principais objetivos:

1. Apresentar o perfil dos usuários de AL (idade, sexo, nacionalidade, formação académica, estado civil e com quem estão a viajar);
2. Identificar o seu grau de preferência quanto a cinco setores de estabelecimentos turísticos (Hotelaria tradicional, TER, Pousadas da juventude, Parques de campismo e AL);
3. Perceber qual é a importância que os usuários atribuem a certas características do setor (como por exemplo: se escolhem o AL devido à privacidade e conforto; preço acessível; pequeno almoço incluído, etc.);
4. Identificar qual a plataforma digital mais utilizada pelos usuários de AL (Booking, Airbnb, Homeaway ou outra);
5. Se se trata da primeira visita aos Açores e se recomendam o AL nos Açores.

⁹⁰GOMES, Daniela Pedro, A Imagem do Destino Turístico Lisboa na Perspetiva do Turista que Visita o Património, 2012
https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/644/1/Mestrado%20Mkt%20Prom.Turistica_Daniela_Gomes.pdf pg. 53

6. Perceber quais as medidas ecológicas mais importantes a ter num AL (como por exemplo: sistema de reciclagem, medidas de poupança de água, etc.);

Todos estes objetivos reúnem as informações essenciais que determinam a importância e as preferências que os usuários do Alojamento local atribuem como sendo as mais relevantes. O ponto 1 permite-nos caracterizar o perfil dos usuários do AL, dado extremamente importante de aferir. No ponto 5 podemos determinar se os visitantes recomendam o AL na R.A.A. e se esta foi a primeira visita; este ponto vai ao encontro da matéria em estudo, se de facto o AL responde às necessidades dos usuários. O ponto 4 revela o papel das plataformas digitais como grandes impulsionadoras do AL. No ponto 6 verificamos a importância da crescente preocupação com as medidas ecológicas. O ponto 3 visa responder à grande questão deste trabalho, de quais são, em concreto, as características de maior valor para os consumidores.

5.3 Conceção do Instrumento de Recolha de Dados.

De modo a analisar a importância e as preferências que os usuários do Alojamento local atribuem como sendo as mais relevantes, escolhemos realizar um inquérito por questionário quantitativo; como não há um modelo exato e preciso para a elaboração do mesmo, foi necessário recolher informações e recorrer a vários autores. Tratou-se de um processo difícil, porque teve de se ter em conta vários pontos importantes que nos permitissem realizar um inquérito que satisfizesse os objetivos do estudo; como por exemplo:

1. É preciso planear e seleccionar o que se pretende avaliar;
2. Proceder à elaboração e formulação do texto e das questões seleccionadas;
3. Ter em atenção o aspeto visual do questionário.

A presente investigação concebeu um inquérito por questionário numa perspetiva quantitativa, que teve por suporte principal três estudos. O primeiro estudo escolhido foi a tese de investigação da autoria de Daniela Pedro Gomes, que se designa “A Imagem do Destino Turístico Lisboa na Perspetiva do Turista que Visita o Património”, tendo sido realizada no IPL (Instituto Politécnico de Leiria) em 2012. O segundo estudo foi publicado no *Journal of Spatial and Organizational Dynamics*, Vol.VI, Issue 3, (2018) 271-285, com a coordenação de Tamara Floričić e de Nadia Pavia, que tem como título

“Integrated Hotel or private accommodation? Tourists’ Responses to Innovative Hospitality”. Por fim, o terceiro estudo utilizado na elaboração do questionário foi o “Galardão MIOSOTIS Azores”, um regulamento criado pelo Governo dos Açores em 2019.

O questionário é constituído por catorze questões, sendo estas de escolha múltipla e de escalas de avaliação e satisfação (escala de Likert) com perguntas fechadas e com duas versões: em Português⁹¹ e Inglês⁹². Procurou-se utilizar no questionário uma linguagem simples, de modo a facilitar a compreensão, para que fosse mais célere e menos maçador o preenchimento do mesmo. O tipo de amostra é de carácter não probabilístico, todos os inquiridos tinham de estar alojados em unidades de alojamento local na ilha de São Miguel, tendo-se estabelecido que a idade mínima dos mesmos seria de 16 anos. As questões elaboradas estão dentro dos padrões habituais que encontramos em outros questionários e que, no presente caso, se adequaram impecavelmente à matéria em estudo.

5.4 Desenvolvimento do questionário e principais objetivos

Como já anteriormente explicitado, este questionário tem por suporte principal três estudos distintos. De modo a facilitar a análise do mesmo, dividimo-lo em quatro pontos. O primeiro ponto está relacionado com o estudo escolhido pela tese de investigação da autoria de Daniela Pedro Gomes, que se designa “A Imagem do Destino Turístico Lisboa na Perspetiva do Turista que Visita o Património”, tendo sido realizada no IPL (Instituto Politécnico de Leiria) em 2012. A partir deste estudo podemos retirar as questões principais que nos fazem caracterizar a amostra dos nossos visitantes, sendo estas: Idade; Género; Nacionalidade; Estado civil; Qualificações Académicas; Com quem o visitante viaja (sozinho, casal, família ou com amigos). Foi ainda possível incluir neste estudo outras duas questões; se tratava da primeira visita do viajante aos Açores e, se não, quantas vezes este já cá tinha estado. Estas questões pretendem aferir quantos turistas se dispõem a viver uma nova experiência e quantos deles, entretanto, já regressaram.

⁹¹ Consultar Anexo 1

⁹² Consultar Anexo 2

O segundo ponto baseia-se nos dados que o SREA publicou em 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018 nos seus relatórios anuais sobre o turismo, na categoria de “Número de Estabelecimentos Turísticos, Capacidade de Alojamento, Pessoal ao Serviço, Hóspedes, Dormidas e Estada Média na R.A.A, por Mês e Ilha e tipo de Alojamento” nos meses de janeiro a dezembro; contudo, o presente questionário só utilizou para a análise desta investigação a informação relativa ao mês de agosto. O relatório de estatísticas anuais permitiu-nos inserir uma 9ª questão no questionário, esta de caráter avaliativo e de escolha múltipla de satisfação, procurando entender a importância que os usuários atribuem aos seguintes estabelecimentos turísticos: Hotelaria Tradicional; Turismo em Espaço Rural; Pousadas da Juventude; Parques de Campismo e Alojamento Local. Foram atribuídos, numa escala de 1 a 5, os seguintes valores: 1 - sem importância; 2- pouca importância; 3 - Razoavelmente importante; 4 - importante e 5 - muito importante. Com isso pretende-se mostrar de um modo geral e objetivo a importância que os usuários atribuem às categorias atrás referidas, procurando ainda avaliar se o alojamento local é, de entre todas as categorias, a mais importante para os inquiridos.

O terceiro ponto deste questionário tem por base um estudo que foi publicado no *Journal of Spatial and Organizational Dynamics*, Vol.VI, Issue 3, (2018) 271-285, com a coordenação de Tamara Floričić e de Nadia Pavia, que tem como título “Integrated Hotel or private accommodation? Tourists’ Responses to Innovative Hospitality”. As afirmações presentes neste estudo foram direcionadas para a hotelaria tradicional, tendo servido, contudo, de suporte para a questão 10 do questionário desta investigação. Sendo estas:

1. Quando escolho um alojamento local, a qualidade e a inovação são aspetos importantes;
2. Quando fico num alojamento local é importante que receba toda a informação sobre o destino turístico;
3. Escolho o alojamento local de modo a ter privacidade e conforto;
4. É importante que a receção e outros serviços de hospitalidade estejam no próprio edifício.
5. Quando fico em alojamento local a oferta gastronómica é importante para mim;
6. Eu escolho o alojamento local porque o preço é mais acessível;

7. A comunicação e a socialização com os anfitriões é importante para mim;
8. Quando eu escolho o alojamento local sinto uma maior proximidade com os anfitriões;
9. Quando escolho o alojamento local tenho em atenção a oferta do pequeno almoço;
10. Na minha opinião a denominação “alojamento local” descreve bem os serviços e o tipo de alojamento oferecido;
11. Eu conheço bem e estou familiarizado com o tipo de serviço oferecido pelo alojamento local;
12. Durante a minha estadia, gosto de conhecer outros hóspedes e socializar com estes num espaço comum e aberto a todos.

As afirmações acima descritas serviram para que os inquiridos atribuíssem a sua opinião, tendo por opções: Discordo totalmente; Discordo mais do que concordo; Concordo mais do que discordo; Concordo totalmente; Sem opinião. O objetivo desta escala de escolha múltipla foi o de apurar quais as afirmações a que os inquiridos atribuem maior valor, de modo a aferir que características são mais importantes no sector do AL para os usuários nos Açores. Inserimos ainda no questionário mais três questões que completam este ponto; estas são:

1. Como efetuou a reserva do alojamento local? Com as seguintes opções: Airbnb, Booking, Tripadvisor; Homeaway, ou outra.
2. Recomenda o alojamento local?
3. É a sua primeira vez num alojamento local?

A primeira pergunta tem por objetivo identificar qual a plataforma digital mais utilizada pelos usuários e mostrar o quanto estes motores de busca são importantes para o setor. A pergunta 2 e a pergunta 3 acima expostas têm por objetivo entender se os usuários recomendam o AL nos Açores, se já anteriormente tinham ficado num alojamento local e também se decidiram ou não repetir a experiência. Desta forma, caso a resposta seja positiva,

concluimos, de forma mais ou menos segura, que o setor em questão continuará a estar no topo das preferências dos viajantes.

No quarto ponto deste questionário utilizamos como base um regulamento que o governo dos Açores estipulou para o alojamento local. O “Galardão MIOSOTIS Azores” tem como objetivos promover o turismo sustentável, “reconhecer e distinguir os alojamentos que implementam boas práticas ambientais”⁹³ e “implementar e sensibilizar funcionários e clientes dos alojamentos turísticos para boas práticas ambientais”.⁹⁴ Foi através de medidas recomendadas pelo galardão que formulámos algumas das nossas questões versando a problemática ambiental. Foram essas:

1. Disponibilidade de seleção de lixo em ecoponto;
2. Isolamento térmico e acústico das janelas e portas do alojamento;
3. Implementação de sistemas de poupança de água;
4. Categoria dos eletrodomésticos (A+ ou superior);
5. As lâmpadas são de baixo consumo;
6. As lâmpadas acendem de forma automática;
7. Os produtos de higiene apresentam-se em embalagens doseadoras e recarregáveis;
8. O empreendimento promove boas práticas ambientais.

Estas questões acima referidas permitem aferir da importância que os usuários do alojamento local atribuem às questões ambientais, apresentando as seguintes opções de resposta: Sem importância; Pouca importância; Razoavelmente importante; Importante; Pouco importante. Estas questões têm por objetivo perceber que práticas ambientais são mais relevantes para os hóspedes dos alojamentos locais.

⁹³Galardão Miosotis Azores, 2019 http://servicos-sraa.azores.gov.pt/grastore/dra/Manual_Galardao_Miosotis_20192020_AlojamentoLocal.pdf pg.2

⁹⁴*Idem, ibidem* pg.2

5.5 Recolha e tratamento dos dados

De modo a recolher o maior número de inquéritos, selecionei vários alojamentos locais no concelho de Ponta Delgada, visto ser aquele que dispõe de mais unidades de AL registadas na ilha de São Miguel, através da lista disponibilizada pela Secretaria Regional da Energia, Ambiente e Turismo de São Miguel, a 7/8/2019. Nesta lista encontramos descrito o nome da empresa ou dos proprietários e o nome do alojamento, os números de alojamentos, o número de quartos/ camas, o tipo de alojamento, a freguesia, o número de telefone, o email ou o website correspondente a cada estabelecimento. O inquérito foi elaborado no Google Forms, mas a sua distribuição foi feita em folhas de papel impresso.

Procedeu-se à recolha dos dados durante todo o mês de agosto; este mês foi selecionado por ser o mês da época alta com mais turistas na região. De 1 a 15 de agosto iniciou-se a distribuição dos inquéritos pelas unidades de alojamento local nos concelhos de Ponta Delgada e da Ribeira Grande. De 15 a 30 de agosto a recolha de inquéritos iniciou-se às 8:00 da manhã e findou às 19:00h. Os sítios escolhidos foram pontos turísticos atrativos de referência, sendo estes, a Plantação de chá Gorreana (atualmente a única plantação de chá na Europa), o CIACV (Centro de Interpretação Ambiental da Caldeira Velha), onde é possível desfrutar de poças termais, ambos os locais situados no concelho da Ribeira Grande (no norte da ilha), e junto da bilheteira do Cruzeiro que vai para o Ilhéu da Vila Franca, situado na Marina de Vila Franca no concelho de Vila Franca do Campo (sul da ilha).

Conseguiu-se um total de 345 inquéritos válidos. Inicialmente, procedeu-se a uma triagem a todos os inquéritos, 363, mas alguns não reuniam os critérios necessários para análise. Os dados foram analisados no IBM SPSS Statistics pelos testes de Estatística Descritiva e Regressão Ordinal. Este método foi fundamental para a obtenção das respostas às questões da investigação.

5.6 Conclusões

Neste capítulo sublinhamos as principais questões da investigação, os objetivos cruciais que animam a dissertação e a revisão literária e metodológica utilizada para delinear a estrutura do questionário. O défice de fontes estatísticas e literárias criou dificuldades adicionais, nomeadamente na elaboração do questionário. Procurou-se, ainda assim, dotá-lo de valor quantitativo, sendo este então o procedimento selecionado na recolha e tratamento dos 345 questionários. Este setor encontra-se em plena expansão nos Açores, pelo que ainda são desconhecidos os reais impactos do mesmo em vários aspetos do turismo. Por isso é que um dos objetivos principais desta dissertação passa por aferir e analisar aquilo a que os usuários de AL nos Açores atribuem maior importância, contribuindo deste modo para um maior conhecimento e subsequente evolução do fenómeno do alojamento local nos Açores.

A análise estatística permitiu-nos encontrar alguns dados significativos; foi utilizada para o tratamento de dados a regressão ordinal, o nível de significância utilizado foi o de 5%, isto é, todas as relações $<$ que 0,005 foram ponderadas estatisticamente significativas.

Capítulo VI- Perceção de valor por parte dos hóspedes das unidades de Alojamento local na ilha de São Miguel

6.1 Introdução

No presente capítulo vamos caracterizar a amostra dos inquiridos hospedados nas unidades de alojamento local e analisar, em seguida, os dados colhidos por análise descritiva e teste de regressão ordinal. Retirámos algumas informações essenciais que nos permitiram responder às principais questões da presente dissertação.

Este capítulo está dividido em quatro pontos, que são: O ponto 6.2, que faz toda a caracterização da amostra dos inquiridos na ilha de São Miguel. O ponto 6.3, que demonstra a importância que os usuários atribuem, mediante diferentes vertentes, ao alojamento local. O ponto 6.4 contém, por outro lado, as estimativas de parâmetros e os resultados obtidos via questionários. No ponto 6.5 são descritas as conclusões do presente capítulo.

6.2 Caracterização da amostra

Foram recolhidas, durante todo o mês de agosto, 345 respostas aos questionários, em que 208 são de indivíduos do sexo feminino e 137 do sexo masculino, com uma média de idades de 36,9 anos. A tabela 14 apresenta uma descrição mais pormenorizada da amostra. Foi utilizado o teste de estatística descritiva.

Tabela 14. Caracterização da amostra (valores quantitativos)

Sexo	Idade	Estado civil	Habilitações Literárias	Está a viajar como?	Nacionalidade
Masculino: 137	16-20: 24	Solteiro: 148	Ensino Básico: 11	Sozinho: 13	Portuguesa: 115 Americana: 43 Francesa: 5 Checa: 7 Britânica: 16 Italiana: 33 Espanhola: 44 Alemã: 40 Eslovaca: 4 Húngara: 6 Canadiana: 9 Suíça: 3 Belga: 9 Holandesa: 4 Tailandesa: 1 Austríaca: 2 Lituana: 1 Andorra: 1 Timorense: 1 Maltesa: 1
	21-30: 112	Casado ou em união de facto: 187	Ensino Secundário: 44	Casal: 117	
	31-40: 85	Divorciado: 8	Ensino Profissional: 59	Amigos: 84	
	41-50: 90	Viúvo: 2	Ensino Superior: 231	Família: 131	
	51-60: 44				
	> 61: 17				
Feminino: 208					

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Após a análise da tabela, podemos concluir que do total de inquiridos:

- Responderam mais pessoas do sexo feminino (208) do que do sexo masculino (137);

- A faixa etária com mais respostas foi a situada entre os 21 e os 30 anos de idade (112); obtiveram-se 24 resultados entre a faixa etária abaixo dos 20 anos; nas idades entre os 31 e os 40 obtiveram-se 85 respostas, enquanto que entre os 41 e os 50 anos se reuniu um total de 44 respostas. Na última faixa etária considerada (<60) obtiveram-se 14 respostas;

- Prevaleram as pessoas com estado civil casado ou em união de facto (187), seguindo-se o estado civil solteiro, com 148 resultados, o estado civil divorciado, com 8, e o estado civil viúvo, com 2;

- Relativamente à formação académica, 231 indivíduos possuem formação superior, 11 têm o ensino básico, 44 o ensino secundário e os restantes 59 têm o ensino profissional;

- À pergunta “Está a viajar como?”, 131 responderam “em família”, 13 “sozinho”, 117 “em casal” e 84 “com amigos”;

- As nacionalidades com mais respostas foram: a portuguesa com 115, a espanhola com 44, a americana com 43 e a alemã com 40. As restantes nacionalidades obtiveram os seguintes resultados: italiana com 33; britânica com 16; canadiana com 9; belga com 9; checa com 7; húngara com 6; francesa com 5; eslovaca com 4; suíça com 3; holandesa com 4; austríaca com 2; tailandesa com 1; lituana com 1; andorra com 1; timorense com 1 e maltesa com 1.

6.3 Importância que os usuários atribuem às diferentes vertentes do AL

Na tabela 15 vamos aferir a importância que os utilizadores atribuem a uma série de estabelecimentos turísticos, através de uma escala de satisfação. Os números expostos representam o número de pessoas que selecionaram as variáveis “Hotelaria Tradicional”, “TER”, “Pousadas da juventude”, “Parques de campismo” e “AL”, em detrimento das restantes. O total corresponde ao número de pessoas que responderam à questão. Os omissos são, por seu turno, as pessoas que optaram por não responder à questão. Utilizamos o teste de estatística descritiva.

Tabela 15 Importância que os usuários atribuem aos diferentes estabelecimentos turísticos (valores quantitativos)

	SI	PI	RI	I	MI	T	O
Hotelaria Tradicional	33	49	77	115	61	335	10
Turismo no Espaço Rural	25	46	68	116	75	330	15
Pousadas da Juventude	105	72	71	45	30	323	22
Parques de Campismo	110	64	70	55	27	326	19
Alojamento Local	9	11	40	122	163	345	0

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: SI: Sem importância; PI: Pouca importância; RI: Razoavelmente importante; I: Importante; MI: Muito importante; T: Total; O: Omissos.

Na tabela 15 apresentamos cinco estabelecimentos turísticos e cinco critérios de satisfação. A hotelaria tradicional foi selecionada como sem importância por 33 indivíduos, com pouca importância por 49, como importante por 115 e muito importante por

61. O total de respostas verificadas nesta variável foi de 335, tendo como omissos 10 pessoas. No TER, 25 indivíduos consideram o TER como sem importância, 46 com pouca importância, 68 como razoavelmente importante, 116 como importante e 75 como muito importante. O total de respostas foi de 330 e registaram-se 15 omissos. Nas pousadas da juventude, 105 pessoas consideraram sem importância, 72 com pouca importância, 71 como razoavelmente importante, 45 como importante e 30 como muito importante. O total de respostas foi de 323 e de 22 omissos. Os parques de campismo foram considerados sem importância por 110 indivíduos, com pouca importância por 64, razoavelmente importante por 70, 55 classificaram como importante e 27 como muito importante. O total de respostas foi de 326 e o número de omissos foi de 19. O alojamento local foi avaliado por 9 hóspedes como sem importância, pouco importante por 11, por 40 como razoavelmente importante, como importante por 122 e como muito importante por 163. O total de respostas foi de 345, não havendo omissos a assinalar.

Podemos concluir que o critério de avaliação com maior número de respostas à hotelaria tradicional e ao TER foi o de “importante”, ao das pousadas da juventude e parques de campismo foi de “sem importância” e ao de alojamento local o de “muito importante”. O Alojamento local foi o único que obteve respostas da totalidade dos 345 inquiridos.

Tabela 16 Escala de satisfação dos inquiridos

	DT	DC	CD	CT	T	O
Quando escolho o alojamento local, a qualidade e a inovação são aspetos importantes	7	18	98	215	338	7
Quando fico num alojamento local é importante que receba toda a informação sobre o destino turístico	7	30	125	171	333	12
Escolho o alojamento local de modo a ter privacidade e conforto	6	24	94	204	328	17
É importante que a receção e outros serviços de hospitalidade estejam no próprio edifício.	25	70	104	114	313	32
Quando fico em alojamento local a oferta gastronómica é importante para mim	21	59	119	120	319	26

Eu escolho o alojamento local porque o preço é mais acessível	8	29	122	168	327	18
A comunicação e a socialização com os anfitriões é importante para mim;	13	52	113	146	324	21
Quando eu escolho o alojamento local sinto uma maior proximidade com os anfitriões	19	45	111	143	318	27
Quando escolho o alojamento local tenho em atenção a oferta do pequeno almoço	53	86	83	99	321	24
Na minha opinião a denominação “alojamento local” descreve bem os serviços e o tipo de alojamento oferecido	5	46	134	122	307	38
Eu conheço bem e estou familiarizado com o tipo de serviço oferecido pelo alojamento local	8	36	146	132	322	23
Durante a minha estadia, gosto de conhecer outros hóspedes e socializar com estes num espaço comum e aberto a todos	63	106	88	71	328	17

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: DT: Discordo Totalmente; DC: Discordo mais do que concordo; CD: Concordo mais do que discordo; CT: Concordo totalmente; T: Total; O: Omissos.

Na tabela 16, acima exposta, pretendemos observar quais as afirmações com que os inquiridos discordaram totalmente e com quais concordaram totalmente. Os números que encontramos na tabela correspondem ao número de pessoas que escolheram entre as doze variáveis. Utilizamos uma escala de satisfação através do teste de estatística descritiva. O total corresponde ao número de pessoas que avaliaram o seu grau de concordância em cada uma das afirmações. Os omissos são todos os indivíduos que não selecionaram qualquer opção. Deste modo, podemos analisar as seguintes afirmações:

1. 1ª variável “Quando escolho o alojamento local, a qualidade e a inovação são aspetos importantes”. 7 responderam DT, 18 DC, 98 CD e 215 CT; um total de 338 respostas e 7 omissos.
2. 2ª variável “Quando fico num alojamento local é importante que receba toda a informação sobre o destino turístico”. 7 responderam DT, 30 DC, 125 CD e 171 CT; um total de 333 respostas e 12 omissos.

3. 3ª variável “Escolho o alojamento local de modo a ter privacidade e conforto”. 6 responderam DT, 24 DC, 94 CD e 204 CT; um total de 328 respostas e 17 omissos.
4. 4ª variável “É importante que a receção e outros serviços de hospitalidade estejam no próprio edifício”. 25 responderam DT, 70 DC, 104 CD e 114 CT; um total de 313 respostas e 32 omissos.
5. 5ª variável “Quando fico em alojamento local a oferta gastronómica é importante para mim”. 21 responderam DT, 59 DC, 119 CD e 168 CT; um total de 319 respostas e 26 omissos.
6. 6ª variável “Eu escolho o alojamento local porque o preço é mais acessível”. 8 seleccionaram o DT, 29 o DC, 122 o CD e 168 o CT; um total de 327 respostas e 18 omissos.
7. 7ª variável “A comunicação e a socialização com os anfitriões é importante para mim”. 13 escolheram o DT, 52 DC, 113 CD e 146 CT; um total de 324 respostas e 21 omissos.
8. 8ª variável “Quando eu escolho o alojamento local sinto uma maior proximidade com os anfitriões”. 19 indicaram o DT, 45 o DC, 111 o CD e 143 o CT; um total de 318 respostas e 27 omissos.
9. 9ª variável “Quando escolho o alojamento local tenho em atenção a oferta do pequeno almoço”. 53 apontaram para o DT, 86 para o DC, 83 para o CD e 99 para o CT; um total de 321 respostas e 24 omissos.
10. 10ª variável “Na minha opinião a denominação «alojamento local» descreve bem os serviços e o tipo de alojamento oferecido”. 5 responderam o DT, 46 o DC, 134 o CD e 122 o CT; um total de 307 respostas e 38 omissos.
11. 11ª variável “Eu conheço bem e estou familiarizado com o tipo de serviço oferecido pelo alojamento local”. 8 responderam DT, 36 DC, 146 CD, 132 CT; um total de 322 respostas e 23 omissos.
12. 12ª variável “Durante a minha estadia, gosto de conhecer outros hóspedes e socializar com estes num espaço comum e aberto a todos”. 63 responderam DT, 106 DC, 88 CD e 71 CT; um total de 328 respostas e 17 omissos.

Após a análise à tabela, podemos concluir que as variáveis 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 e 9 demonstraram que a opção “concordo totalmente” foi a que teve mais peso nos utilizadores. Nas variáveis 10 e 11 a opção “concordo mais do que discordo” foi a mais selecionada pelos viajantes, e a variável 12 teve como opção mais escolhida a “discordo mais do que concordo”. No geral, a opção “discordo totalmente” teve mais impacto nas variáveis 9 e 12.

Tabela 17 Importância que os usuários atribuem às medidas ambientais (valores quantitativos)

	SI	PI	RI	I	MI	T	O
Disponibilidade de lixo em ecoponto	17	14	47	103	163	344	1
Isolamento térmico e acústico das janelas e portas	9	13	65	114	143	344	1
Implementação de sistemas de poupança de água	8	17	77	130	111	343	2
Categoria dos eletrodomésticos (A+ ou superior)	21	31	94	111	87	344	1
As lâmpadas são de baixo consumo	33	31	91	92	96	343	2
As lâmpadas acendem de forma automática	54	48	103	80	57	342	3
Os produtos de higiene apresentam-se em embalagens doseadoras e recarregáveis	31	32	80	103	95	341	4
O empreendimento promove boas práticas ambientais	6	8	48	130	153	345	0

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: SI: Sem importância; PI: Pouca importância; RI: Razoavelmente importante; I: Importante; MI: Muito importante; T: Total; O: Omissos.

A tabela 17, acima representada, tem como objetivo identificar quais as medidas ambientais que os hóspedes do Alojamento local selecionam como as mais importantes a ter nas unidades. Utilizamos o teste de estatística descritiva. Os números que encontramos na tabela correspondem ao número de hóspedes. As opções de resposta às 8 variáveis possuem cinco níveis de importância. O total é o número de pessoas que responderam à questão, os omissos correspondem ao número de pessoas que não o fizeram. Podemos analisar o seguinte:

1. A variável “disponibilidade de lixo em ecoponto” obteve os seguintes resultados: 17 SI, 14 PI, 47 RI, 103 I, 163 MI, 344 T e 1 O.
2. A variável “isolamento térmico e acústico das janelas e portas” registou a seguinte importância: 9 SI, 13 PI, 65 RI, 114 I, 143 MI, 344 T e 1 O.
3. A variável “implementação de sistemas de poupança de água” obteve as seguintes respostas: 8 SI, 17 PI, 77 RI, 130 I, 111 MI, 343 T e 2 O.
4. A variável “categoria dos eletrodomésticos (A+ ou superior)” obteve: 21 resultados 21 SI, 31 PI, 94 RI, 111 I, 87 MI, 344 T e 1 O.
5. A variável “as lâmpadas são de baixo consumo” exibiu os seguintes dados: 33 SI, 31 PI, 91 RI, 92 I, 96 MI, 343 T e 2 O.
6. Da variável “as lâmpadas acendem de forma automática” retiraram-se os seguintes dados: 54 SI, 48 PI, 103 RI, 80 I, 57 MI, 342 T e 3 O.
7. A variável “os produtos de higiene apresentam-se em embalagens doseadoras e recarregáveis” obteve: 31 SI, 32 PI, 80 RI, 103 I, 95 MI, 341 T e 4 O.
8. A variável “o empreendimento promove boas práticas ambientais” registou a seguinte importância: 6 SI, 8 PI, 48 RI, 130 I, 153 MI, 345 T e 0 O.

Podemos concluir, então, que as medidas ambientais a que os hóspedes das unidades de alojamento local atribuem maior importância são: “Disponibilidade de lixo em ecoponto”, “Isolamento térmico e acústico das janelas e portas”, “Lâmpadas de baixo consumo” e se “o empreendimento promove boas práticas ambientais”. Na opção “importante” encontram-se as seguintes medidas: “Implementação de sistemas de poupança de água”, “Categoria dos eletrodomésticos (A+ ou superior)” e “os produtos de higiene apresentam-se em embalagens doseadoras e recarregáveis”. Na opção “razoavelmente importante” surge uma única medida, “as lâmpadas acendem de forma automática”. As medidas que revelaram ser menos importantes, na opção “sem importância”, para os hóspedes de AL foram as relativas às “lâmpadas de baixo consumo” e se “as lâmpadas acendem de forma automática”.

Tabela 18 Número de visitas anteriores (valores quantitativos)

0	1	2	3	4	5	7	10	Total
281	33	11	9	5	3	1	2	345

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Após a análise da tabela 18, é necessário responder à questão: É a sua primeira visita aos Açores?, os dados recolhidos aos turistas hospedados em unidades de alojamento local (345), 67 disseram que não e 278 escolheram a opção sim. Os turistas que disseram que não, 33 deles já tinha cá estado uma vez, 11 duas vezes, 9 três vezes, 5 quatro vezes, 3 cinco vezes, 2 dez vezes e 1 sete vezes. Podemos concluir que a maioria dos inquiridos nunca tinha vindo aos Açores e que o destino tem um aumento significativo de turistas.

Tabela 19 Como efetuou a reserva do alojamento? (valores quantitativos)

Booking	Airbnb	Homeaway	Tripadvisor	Outra	Total
171	99	5	4	66	345

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

De modo a fechar este ponto, concluímos que os consumidores de Alojamento local em São Miguel que utilizaram a plataforma digital Booking como meio para reservar alojamento foram 171 pessoas. A plataforma digital Airbnb foi usada por 99 visitantes, a Homeaway por 5, a Tripadvisor por 4 e a opção “Outra” foi selecionada por 66 pessoas. As plataformas digitais Booking e Airbnb são, destacadamente, as que conferem maior visibilidade às unidades de alojamento local na ilha de São Miguel.

6.4 Estimativas de Parâmetro

Tabela 20 Regressão Ordinal à importância que os utilizadores atribuem à Hotelaria Tradicional.

		N	Estimativa	Sig.
Hotelaria Tradicional	Sem importância	33	-4,080	,011
	Pouca importância	48	-2,973	,064
	Razoavelmente importante	77	-1,881	,240
	Importante	115	-,175	,913
	Muito importante	61		
Sexo	Masculino	133	,284	,180
	Feminino	201	0	
Estado Civil	Solteiro	145	-1,529	,309
	Casado ou união de facto	179	-1,697	,249
	Divorciado	8	-1,925	,228
	Viúvo	2	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	11	-1,329	,036
	Ensino Secundário	44	-,159	,607
	Ensino Profissional	55	-,106	,707
	Ensino Superior	224	0	0
Esta a viajar como?	Sozinho	13	-,443	,426
	Casal	114	,028	,909
	Amigos	84	-,157	,580
	Família	123	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	93	,083	,785
	Booking	166	,727	,008
	Tripadvisor	4	1,639	,104
	Homeaway	5	1,283	,132
	Outro	66	0	
Idade			,011	,222
Valido		324		
Omisso		11		
Total		345		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

Os turistas que marcaram a sua reserva pela Booking (sig. ,008) têm uma maior preferência pelos estabelecimentos de hotelaria tradicional, como podemos ver na tabela 20, o nível de significância é $<$ que 0,005, (para a presente tabela e para todas as outras abaixo).

Tabela 21 Regressão Ordinal à importância que os utilizadores atribuem ao Turismo em Espaço Rural

		N	Estimativa	Sig.
Turismo em Espaço Rural	Sem importância	25	-3,762	,013
	Pouca importância	46	-2,541	,093
	Razoavelmente importante	67	-1,557	,301
	Importante	116	,020	,989
	Muito importante	75		
Sexo	Masculino	131	,101	,635
	Feminino	198	0	
Estado Civil	Solteiro	145	-1,032	,463
	Casado ou união de facto	174	-1,160	,398
	Divorciado	8	-1,436	,341
	Viúvo	2	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	10	-,532	,404
	Ensino Secundário	41	-,255	,424
	Ensino Profissional	54	-,212	,455
	Ensino Superior	224	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	12	,327	,578
	Casal	113	-,039	,874
	Amigos	83	,117	,683
	Família	121	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	92	-,247	,420
	Booking	163	,203	,458
	Tripadvisor	4	,806	,403
	Homeaway	5	-,963	,249
	Outro	65	0	
Idade			-,004	,701
Valido		329		
Omisso		16		
Total		345		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

Na tabela acima exposta não foi encontrada nenhuma relação significativa.

Tabela 22 Regressão Ordinal à importância que os utilizadores atribuem às Pousadas da Juventude.

		N	Estimativa	Sig.
Pousadas da Juventude	Sem importância	104	-5,388	,001
	Pouca importância	72	-4,383	,007
	Razoavelmente importante	71	-3,303	,042
	Importante	45	-2,161	,181
	Muito importante	30		
Sexo	Masculino	130	,008	,972
	Feminino	192	0	
Estado Civil	Solteiro	141	-4,158	,006
	Casado ou união de facto	171	-4,191	,005
	Divorciado	8	-4,156	,010
	Viúvo	2	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	9	0,44	,949
	Ensino Secundário	40	,579	,073
	Ensino Profissional	54	-,360	,212
	Ensino Superior	219	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	12	1,612	,006
	Casal	112	,373	,136
	Amigos	80	,325	,262
	Família	118	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	92	,058	,852
	Booking	160	,274	,331
	Tripadvisor	3	-1,603	,222
	Homeaway	5	,830	,322
	Outro	62	0	
Idade			-,024	0,13
Valido		322		
Omisso		23		
Total		345		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

Na tabela 21, temos que o estado civil que assume maior significância é o de viúvo (sig. 0). Em segundo lugar, os visitantes casados ou em união de facto (sig. ,005), os viajantes com estado civil solteiro encontram-se em terceiro lugar (sig. ,006). O estado civil divorciado, em quarto (,010) e a idade em quinto (sig. ,013). Os hóspedes que se encontram na categoria sozinhos (sig. ,006) também tem, como os outros, uma probabilidade de maior significância de escolher esta categoria.

Tabela 23 Regressão Ordinal à importância que os utilizadores atribuem aos Parques de Campismo.

		N	Estimativa	Sig.
Parques de Campismo	Sem importância	109	-4,824	,003
	Pouca importância	64	-3,966	,014
	Razoavelmente importante	70	-2,939	,068
	Importante	55	-1,540	,337
	Muito importante	27		,019
Sexo	Masculino	130	,309	,149
	Feminino	195	0	
Estado Civil	Solteiro	143	-3,979	,009
	Casado ou união de facto	172	-3,813	,010
	Divorciado	8	-3,020	,059
	Viúvo	2	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	9	,504	,456
	Ensino Secundário	41	,810	,012
	Ensino Profissional	54	-,095	,739
	Ensino Superior	221	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	12	,656	,261
	Casal	113	,049	,845
	Amigos	81	,354	,217
	Família	119	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	93	,035	,910
	Booking	161	,440	,116
	Tripadvisor	3	-,669	,555
	Homeaway	5	,721	,389
	Outro	63	0	
Idade			-,023	,019
Valido		325		
Omisso		20		
Total		345		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

A categoria idade é relevante nesta tabela 23, (sig. 019). Os turistas com o estado civil solteiro (sig.,009) e de união de facto (sig. ,010) e os utilizadores com habilitações literárias ao nível do ensino secundário (sig.0.12) apresentam uma maior probabilidade de considerarem importantes os parques de campismo.

Tabela 24 Regressão Ordinal à importância que os utilizadores atribuem ao Alojamento Local.

		N	Estimativa	Sig.
Alojamento Local	Sem importância	9	-3,624	,026
	Pouca importância	11	-2,776	,085
	Razoavelmente importante	39	-1,530	,339
	Importante	122	-,258	,872
	Muito importante	163		
Sexo	Masculino	137	-,409	0,65
	Feminino	207	0	
Estado Civil	Solteiro	148	-,286	,848
	Casado ou união de facto	186	-,401	,783
	Divorciado	8	-1,530	,336
	Viúvo	2	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	11	0,52	,935
	Ensino Secundário	44	-,393	,225
	Ensino Profissional	59	-,601	,035
	Ensino Superior	230	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	13	,322	,583
	Casal	117	,243	,345
	Amigos	84	,127	,670
	Família	130	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	99	,805	,013
	Booking	170	,033	,907
	Tripadvisor	4	,811	,430
	Homeaway	5	21,602	
	Outro	66	0	
Idade			,011	,251
Valido		344		
Omisso		1		
Total		345		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

Os hóspedes que dão maior importância ao Alojamento local encontram-se nas categorias de habilitações literárias, ao nível do ensino profissional, (sig. ,035) e nas plataformas digitais, o Airbnb (sig. ,013). (tabela 24)

Tabela 25 Regressão Ordinal à afirmação “Quando escolho o alojamento local, a qualidade e a inovação são aspetos importantes”

		N	Estimativa	Sig.
Quando escolho o alojamento local, a qualidade e a inovação são aspetos importantes	Discordo totalmente	7	-1,436	,374
	Discordo mais do que concordo	18	-,102	,949
	Concordo mais do que discordo	98	1,931	,225
	Concordo totalmente	214		
Sexo	Masculino	134	-,538	,016
	Feminino	203	0	
Estado Civil	Solteiro	145	2,367	,105
	Casado ou união de facto	182	2,023	,153
	Divorciado	8	1,276	,412
	Viúvo	2	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	9	-,192	,803
	Ensino Secundário	43	-,224	,522
	Ensino Profissional	58	,047	,885
	Ensino Superior	227	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	12	,437	,529
	Casal	115	,162	,569
	Amigos	84	-,379	,238
	Família	126	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	98	,165	,627
	Booking	164	,298	,329
	Tripadvisor	4	20,057	
	Homeaway	5	,021	,981
	Outro	66	0	
Idade			,012	,281
Valido		337		
Omisso		8		
Total		345		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

Os inquiridos que apresentam uma maior concordância com a afirmação “Quando escolho o alojamento local, a qualidade e a inovação são aspetos importantes” são os indivíduos do sexo masculino (sig. 0.16). (tabela 25).

Tabela 26 Regressão Ordinal à afirmação “Quando fico num alojamento local é importante que receba toda a informação sobre o destino turístico”

		N	Estimativa	Sig.
Quando fico num alojamento local é importante que receba toda a informação sobre o destino turístico	Discordo totalmente	7	-3,737	0,23
	Discordo mais do que concordo	30	-1,943	,228
	Concordo mais do que discordo	125	,209	,896
	Concordo totalmente	171		
Sexo	Masculino	132	-,176	,446
	Feminino	201	0	
Estado Civil	Solteiro	145	,230	,878
	Casado ou união de facto	178	,010	,994
	Divorciado	8	,093	,954
	Viúvo	2	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	11	,091	,890
	Ensino Secundário	41	,564	,125
	Ensino Profissional	57	-,145	,627
	Ensino Superior	224	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	13	-,516	,382
	Casal	113	,240	,373
	Amigos	84	,124	,689
	Família	123	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	95	-,735	,025
	Booking	163	,303	,309
	Tripadvisor	4	,559	,619
	Homeaway	5	,393	,680
	Outro	66	0	
Idade			,004	,726
Valido		333		
Omisso		12		
Total		345		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

À afirmação “Quando fico num alojamento local é importante que receba toda a informação sobre o destino turístico”, os turistas que apresentam maior concordância foram os que reservaram o alojamento através da plataforma digital Airbnb (sig. 0.25). (tabela 26)

Tabela 27 Regressão Ordinal à afirmação “Escolho o alojamento local de modo a ter privacidade e conforto”

		N	Estimativa	Sig.
Escolho o alojamento local de modo a ter privacidade e conforto	Discordo totalmente	6	1,208	,480
	Discordo mais do que concordo	24	,510	,761
	Concordo mais do que discordo	94	2,438	,145
	Concordo totalmente	204		
Sexo	Masculino	131	-,128	,605
	Feminino	197	0	
Estado Civil	Solteiro	141	1,907	,213
	Casado ou união de facto	177	1,709	,250
	Divorciado	8	1,832	,268
	Viúvo	2	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	11	-,101	,894
	Ensino Secundário	42	-,157	,672
	Ensino Profissional	54	-,768	,017
	Ensino Superior	221	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	12	-1,099	,082
	Casal	112	-,290	,329
	Amigos	81	-,882	,007
	Família	123	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	95	,336	,341
	Booking	159	,152	,631
	Tripadvisor	4	20,312	
	Homeaway	5	,742	,531
	Outro	65	0	
Idade			,042	,000
Valido		328		
Omisso		17		
Total		354		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

Os turistas que se encontram a viajar com amigos (sig. ,007) e os inquiridos com Habilitações Literárias ao nível do ensino profissional (sig. ,017) são os que demonstram maior concordância com a afirmação “Escolho o alojamento local de modo a ter privacidade e conforto”. (tabela 27)

Tabela 28 Regressão Ordinal à afirmação “É importante que a receção e outros serviços de hospitalidade estejam no próprio edifício. “

		N	Estimativa	Sig.
É importante que a receção e outros serviços de hospitalidade estejam no próprio edifício.	Discordo totalmente	25	-2,057	,313
	Discordo mais do que concordo	70	-,360	,859
	Concordo mais do que discordo	104	1,135	,577
	Concordo totalmente	114		
Sexo	Masculino	124	,102	,651
	Feminino	189	0	
Estado Civil	Solteiro	142	,097	,961
	Casado ou união de facto	163	-,151	,938
	Divorciado	7	,946	,651
	Viúvo	1	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	11	-,656	,303
	Ensino Secundário	42	,258	,439
	Ensino Profissional	50	,001	,997
	Ensino Superior	210	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	13	,170	,768
	Casal	107	,479	,070
	Amigos	79	,469	,120
	Família	114	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	90	-1,077	,001
	Booking	156	-,113	,705
	Tripadvisor	4	-,135	,892
	Homeaway	4	-,644	,500
	Outro	59	0	
Idade			,016	,117
Valido		313		
Omisso		32		
Total		345		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

À afirmação “É importante que a receção e outros serviços de hospitalidade estejam no próprio edifício”, os hóspedes das unidades de alojamento que utilizaram o Airbnb (sig.001) para fazer a reserva demonstram uma maior probabilidade de concordar totalmente. (tabela 28)

Tabela 29 Regressão Ordinal à afirmação “Quando fico em alojamento local a oferta gastronómica é importante para mim”

		N	Estimativa	Sig.
Quando fico em alojamento local a oferta gastronómica é importante para mim	Discordo totalmente	21	-22,375	,000
	Discordo mais do que concordo	59	-20,750	,000
	Concordo mais do que discordo	119	-19,027	,000
	Concordo totalmente	119		
Sexo	Masculino	130	-,149	,505
	Feminino	188	0	
Estado Civil	Solteiro	135	-19,735	,000
	Casado ou união de facto	173	-19,520	,000
	Divorciado	8	-20,900	
	Viúvo	2	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	11	-,113	,860
	Ensino Secundário	40	-,055	,870
	Ensino Profissional	48	-,700	,021
	Ensino Superior	219	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	13	-,690	,225
	Casal	112	-,235	,363
	Amigos	78	-,591	,058
	Família	115	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	90	-0,76	,819
	Booking	162	,308	,293
	Tripadvisor	3	-,080	,944
	Homeaway	4	-,086	,929
	Outro	59	0	
Idade			,002	,873
Valido		318		
Omisso		27		
Total		354		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

Na tabela 29, os inquiridos com formação profissional (sig.,021) e com estado civil solteiro (sig. ,000), casado ou em união de facto (sig. ,000) atribuem maior importância à afirmação “Quando fico em alojamento local a oferta gastronómica é importante para mim”. (tabela 29)

Tabela 30 Regressão Ordinal à afirmação “Eu escolho o alojamento local porque o preço é mais acessível”

		N	Estimativa	Sig.
Eu escolho o alojamento local porque o preço é mais acessível	Discordo totalmente	8	-23,257	,000
	Discordo mais do que concordo	29	-21,614	,000
	Concordo mais do que discordo	122	-19,568	,000
	Concordo totalmente	167		
Sexo	Masculino	132	,025	,914
	Feminino	194	0	
Estado Civil	Solteiro	142	-19,115	,000
	Casado ou união de facto	174	-19,350	,000
	Divorciado	8	-19,213	
	Viúvo	2	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	11	-,115	,864
	Ensino Secundário	42	,338	,338
	Ensino Profissional	54	-,473	,116
	Ensino Superior	219	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	13	-,027	,965
	Casal	111	,184	,495
	Amigos	82	-,118	,704
	Família	120	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	94	-,507	,138
	Booking	162	-,327	,288
	Tripadvisor	4	,986	,421
	Homeaway	5	-,059	,949
	Outro	61	0	
Idade			,000	,991
Valido		326		
Omisso		19		
Total		345		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

À afirmação “Eu escolho o alojamento local porque o preço é mais acessível”, o estado civil solteiro (sig. ,000) e o estado civil casado ou em união de facto (sig. ,000) apresentam uma maior probabilidade de concordarem totalmente com a afirmação. (tabela 30)

Tabela 31 Regressão Ordinal à afirmação “A comunicação e a socialização com os anfitriões é importante para mim”

		N	Estimativa	Sig.
A comunicação e a socialização com os anfitriões é importante para mim	Discordo totalmente	13	-22,137	,000
	Discordo mais do que concordo	52	-20,324	,000
	Concordo mais do que discordo	113	-18,693	,000
	Concordo totalmente	145		
Sexo	Masculino	129	-,185	,410
	Feminino	194	0	
Estado Civil	Solteiro	140	-19,118	,000
	Casado ou união de facto	173	-18,903	,000
	Divorciado	8	-19,940	
	Viúvo	2	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	11	,003	,997
	Ensino Secundário	41	,252	,458
	Ensino Profissional	52	-,410	,158
	Ensino Superior	215	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	12	-,028	,962
	Casal	110	-,162	,533
	Amigos	80	,014	,964
	Família	121	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	91	-,184	,573
	Booking	161	,245	,401
	Tripadvisor	4	1,645	,183
	Homeaway	5	,102	,909
	Outro	62	0	
Idade			,005	,611
Valido		323		
Omisso		22		
Total		345		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

O estado civil solteiro (sig. ,000) e o estado civil casado ou em união de facto (sig. ,000) apresentam uma maior probabilidade de concordarem totalmente com a afirmação “A comunicação e a socialização com os anfitriões é importante para mim”. (tabela 31)

Tabela 32 Regressão Ordinal à afirmação “Quando eu escolho o alojamento local sinto uma maior proximidade com os anfitriões”

		N	Estimativa	Sig.
Quando eu escolho o alojamento local sinto uma maior proximidade com os anfitriões	Discordo totalmente	19	21,753	,000
	Discordo mais do que concordo	44	-20,360	,000
	Concordo mais do que discordo	111	-18,691	,000
	Concordo totalmente	143		
Sexo	Masculino	127	-,067	,769
	Feminino	190	0	
Estado Civil	Solteiro	134	-19,101	,000
	Casado ou união de facto	173	-18,784	,000
	Divorciado	8	-19,299	
	Viúvo	2	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	10	,729	,326
	Ensino Secundário	41	,265	,436
	Ensino Profissional	54	-,182	,541
	Ensino Superior	212	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	13	,096	,869
	Casal	106	,584	,029
	Amigos	76	-,231	,443
	Família	122	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	89	-,582	,082
	Booking	158	-,130	,663
	Tripadvisor	4	1,106	,371
	Homeaway	5	,478	,619
	Outro	61	0	
Idade			,002	,830
Valido		317		
Omisso		28		
Total		345		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

O estado civil solteiro (sig. ,000), casado ou em união de facto (sig. ,000), e ainda os visitantes que viajam em casal (sig. ,029), à afirmação “Quando eu escolho o alojamento local sinto uma maior proximidade com os anfitriões” apresentam uma probabilidade de a classificar como “concordo totalmente”. (tabela 32)

Tabela 33 Regressão Ordinal à afirmação “Quando escolho o alojamento local tenho em atenção a oferta do pequeno almoço”

		N	Estimativa	Sig.
Quando escolho o alojamento local tenho em atenção a oferta do pequeno almoço	Discordo totalmente	53	17,474	,000
	Discordo mais do que concordo	86	18,979	,000
	Concordo mais do que discordo	83	20,191	,000
	Concordo totalmente	98		
Sexo	Masculino	130	-,179	,413
	Feminino	190	0	
Estado Civil	Solteiro	136	18,894	,000
	Casado ou união de facto	176	18,788	,000
	Divorciado	7	18,462	
	Viúvo	1	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	10	-1,742	,010
	Ensino Secundário	43	,061	,849
	Ensino Profissional	50	-,419	,153
	Ensino Superior	217	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	10	1,674	,017
	Casal	107	-,026	,917
	Amigos	80	,357	,222
	Família	123	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	93	-,555	,079
	Booking	156	,596	,037
	Tripadvisor	4	1,013	,310
	Homeaway	5	-1,761	,048
	Outro	62	0	
Idade			,011	,278
Valido		320		
Omisso		25		
Total		345		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

À afirmação “Quando escolho o alojamento local tenho em atenção a oferta do pequeno almoço”, o estado civil solteiro (sig. ,000), o estado civil casado ou em união de facto (sig. ,000), os visitantes que viajam sozinhos (sig. ,017), com habilitações literárias ao nível do ensino básico (sig. ,010) e os hóspedes que reservaram o alojamento através das plataformas digitais Booking (sig. ,037) e Homeaway (sig. ,048) foram os que demonstraram maior probabilidade de classificar a afirmação com um “concordo totalmente”. (tabela 33)

Tabela 34 Regressão Ordinal à afirmação “Na minha opinião a denominação “alojamento local” descreve bem os serviços e o tipo de alojamento oferecido”

		N	Estimativa	Sig.
Na minha opinião a denominação “alojamento local” descreve bem os serviços e o tipo de alojamento oferecido	Discordo totalmente	5	-22,123	,000
	Discordo mais do que concordo	46	-19,597	,000
	Concordo mais do que discordo	134	-17,466	,000
	Concordo totalmente	121		
Sexo	Masculino	126	-,003	,989
	Feminino	180	0	
Estado Civil	Solteiro	133	-18,201	,000
	Casado ou união de facto	164	-18,095	,000
	Divorciado	8	-18,740	
	Viúvo	1	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	10	,273	,709
	Secundário	43	,388	,250
	Ensino Profissional	46	-,219	,493
	Ensino Superior	207	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	10	-,496	,460
	Casal	104	-,176	,512
	Amigos	74	-,556	,076
	Família	118	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	86	-,084	,800
	Booking	148	,594	,046
	Tripadvisor	4	2,029	,098
	Homeaway	5	-,024	,978
	Outro	63	0	
Idade			,004	,734
Valido		306		
Omisso		39		
Total		345		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

Na tabela 34, o estado civil solteiro (sig. ,000) o estado civil casado ou em união de facto (sig. ,000), e os turistas que utilizaram a plataforma digital Booking (sig. ,046) para reservar a unidade de alojamento, revelaram maior probabilidade de classificar a afirmação “Na minha opinião a denominação «alojamento local» descreve bem os serviços e o tipo de alojamento oferecido” com um “concordo totalmente”.

Tabela 35 Regressão Ordinal à afirmação “Eu conheço bem e estou familiarizado com o tipo de serviço oferecido pelo alojamento local”

		N	Estimativa	Sig.
Eu conheço bem e estou familiarizado com o tipo de serviço oferecido pelo alojamento local	Discordo totalmente	8	-3,386	,045
	Discordo mais do que concordo	36	-1,558	,348
	Concordo mais do que discordo	146	,702	,672
	Concordo totalmente	131		
Sexo	Masculino	127	-,097	,672
	Feminino	194	0	
Estado Civil	Solteiro	139	-,010	,995
	Casado ou união de facto	172	,250	,868
	Divorciado	8	,524	,751
	Viúvo	2	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	10	1,055	,149
	Ensino Secundário	42	,087	,795
	Ensino Profissional	56	-,005	,986
	Ensino Superior	213	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	11	-,371	,563
	Casal	109	,296	,261
	Amigos	76	,131	,672
	Família	125	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	90	-,403	,226
	Booking	159	-,246	,407
	Tripadvisor	4	,018	,986
	Homeaway	5	-,123	,891
	Outro	63	0	
Idade			,008	,425
Valido		321		
Omisso		24		
Total		345		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

Na tabela 35 não foi encontrada nenhuma relação significativa.

Tabela 36 Regressão Ordinal à afirmação “Durante a minha estadia, gosto de conhecer outros hóspedes e socializar com estes num espaço comum e aberto a todos”

		N	Estimativa	Sig.
Durante a minha estadia, gosto de conhecer outros hóspedes e socializar com estes num espaço comum e aberto a todos	Discordo totalmente	63	-21,722	,000
	Discordo mais do que concordo	105	-20,168	,000
	Concordo mais do que discordo	88	-18,854	,000
	Concordo totalmente	71		
Sexo	Masculino	129	,303	,159
	Feminino	198	0	
Estado Civil	Solteiro	140	-20,257	,000
	Casado ou união de facto	177	-20,363	,000
	Divorciado	8	-20,698	
	Viúvo	2	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	11	,168	,788
	Ensino Secundário	39	,679	,040
	Ensino Profissional	56	,582	,039
	Ensino Superior	221	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	13	,897	,122
	Casal	114	,306	,220
	Amigos	79	,496	,089
	Família	121	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	93	-,399	,205
	Booking	162	-,087	,757
	Tripadvisor	4	-,650	,496
	Homeaway	5	-,737	,386
	Outro	63	0	
Idade			-,008	,413
Valido		327		
Omisso		18		
Total		345		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

Na tabela 36, o estado civil solteiro (sig. ,000), o estado civil casado ou em união de facto (sig. ,000) e os hóspedes que possuem habilitações literárias ao nível do ensino secundário (0.40) e do ensino profissional (sig. 0.39) demonstram maior probabilidade de classificar a afirmação “Durante a minha estadia, gosto de conhecer outros hóspedes e socializar com estes num espaço comum e aberto a todos” com um “concordo totalmente”.

Tabela 37 Regressão ordinal à medida ambiental de “Disponibilidade de lixo em ecoponto”

		N	Estimativa	Sig.
Disponibilidade de lixo em eco ponto	Sem importância	17	-3,361	,027
	Pouca importância	14	-2,695	,075
	Razoavelmente importante	46	-1,577	,295
	Importante	103	-,180	,905
	Muito importante	162		
Sexo	Masculino	137	-,140	,517
	Feminino	205	0	
Estado Civil	Solteiro	147	-,080	,954
	Casado ou união de facto	185	,050	,971
	Divorciado	8	-,223	,882
	Viúvo	2	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	11	-,059	,924
	Ensino Secundário	43	,080	,809
	Ensino Profissional	59	-,186	,509
	Ensino Superior	229	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	13	-,691	,217
	Casal	117	-,418	,094
	Amigos	83	,458	,129
	Família	129	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	98	,264	,402
	Booking	169	,257	,359
	Tripadvisor	4	-1,137	,231
	Homeaway	5	-1,174	,162
	Outro	66	0	
Idade			-,009	,352
Valido		342		
Omisso		3		
Total		345		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

Na tabela 37, relativa à medida ambiental, não foi encontrada nenhuma relação significativa.

Tabela 38 Regressão ordinal à medida ambiental de “Isolamento térmico e acústico das janelas e portas”

		N	Estimativa	Sig.
Isolamento térmico e acústico das janelas e portas	Sem importância	9	-4,350	,007
	Pouca importância	13	-3,401	,033
	Razoavelmente importante	64	-1,749	,268
	Importante	114	-,217	,891
	Muito importante	142		
Sexo	Masculino	136	-,706	,001
	Feminino	206	0	
Estado Civil	Solteiro	148	-,062	,967
	Casado ou união de facto	184	-,444	,759
	Divorciado	8	-,732	,643
	Viúvo	2	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	11	-,325	,598
	Ensino Secundário	43	-,282	,379
	Ensino Profissional	58	-,220	,437
	Ensino Superior	230	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	13	-880	,119
	Casal	116	,165	,514
	Amigos	84	-,255	,382
	Família	129	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	99	-,425	,169
	Booking	168	,279	,317
	Tripadvisor	4	-,514	,592
	Homeaway	5	-,164	,848
	Outro	66	0	
Idade			,002	,811
Valido		342		
Omisso		3		
Total		345		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

Na tabela 38, o sexo masculino (sig. ,001) indica uma maior probabilidade de a medida ambiental relativa ao “Isolamento térmico e acústico das janelas e portas” ser considerada importante a ter numa unidade de AL.

Tabela 39 Regressão ordinal à medida ambiental de “Implementação de sistemas de poupança de água”

		N	Estimativa	Sig.
Implementação de sistemas de poupança de água	Sem importância	8	-4,369	,005
	Pouca importância	17	-3,153	,038
	Razoavelmente importante	77	-1,427	,344
	Importante	129	,246	,871
	Muito importante	110		
Sexo	Masculino	136	-,260	,223
	Feminino	205	0	
Estado Civil	Solteiro	147	-,165	,907
	Casado ou união de facto	184	-,410	,765
	Divorciado	8	,237	,876
	Viúvo	2	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	11	-,579	,345
	Ensino Secundário	43	-,011	,973
	Ensino Profissional	58	-,129	,645
	Ensino Superior	229	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	13	-,967	,086
	Casal	116	-,282	,254
	Amigos	83	,250	,388
	Família	129	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	98	-,086	,779
	Booking	168	,371	,180
	Tripadvisor	4	-1,254	,192
	Homeaway	5	-1,021	,231
	Outro	66	0	
Idade			-,004	,657
Valido		341		
Omisso		4		
Total		345		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

Não foi encontrada, na tabela 39, nenhuma relação significativa à medida ambiental de “Implementação de sistemas de poupança de água”.

Tabela 40 Regressão ordinal à medida ambiental “Categoria dos eletrodomésticos (A+ ou superior)”

		N	Estimativa	Sig.
Categoria dos eletrodomésticos (A+ ou superior)	Sem importância	21	-2,371	,116
	Pouca importância	31	-1,325	,377
	Razoavelmente importante	93	,175	,907
	Importante	110	1,631	,277
	Muito importante	87		
Sexo	Masculino	136	-,090	,668
	Feminino	206	0	
Estado Civil	Solteiro	147	,544	,697
	Casado ou união de facto	185	,247	,856
	Divorciado	8	,837	,578
	Viúvo	2	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	11	,468	,446
	Ensino Secundário	44	-,117	,705
	Ensino Profissional	58	-,167	,544
	Ensino Superior	229	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	13	-1,288	0,21
	Casal	116	-,534	0,29
	Amigos	83	,113	,690
	Família	130	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	98	-,435	,153
	Booking	169	,097	,722
	Tripadvisor	4	-1,374	,149
	Homeaway	5	-1,253	,137
	Outro	66	0	
Idade			,013	,168
Valido		342		
Omisso		3		
Total		345		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

Na tabela 41, o turista que viaja sozinho (sig.0.21) e o que viaja em casal (sig.0.29) demonstram uma maior probabilidade de selecionar a medida ambiental “Categoria dos eletrodomésticos (A+ ou superior)” como importante a ter nas unidades de AL.

Tabela 41 Regressão ordinal à medida ambiental “As lâmpadas são de baixo consumo”

		N	Estimativa	Sig.
As lâmpadas são de baixo consumo	Sem importância	33	-2,498	,096
	Pouca importância	31	-1,708	,253
	Razoavelmente importante	90	-,375	,802
	Importante	92	,826	,580
	Muito importante	95		
Sexo	Masculino	136	-,182	,381
	Feminino	205	0	
Estado Civil	Solteiro	147	-,039	,978
	Casado ou união de facto	184	-,185	,892
	Divorciado	8	,202	,893
	Viúvo	2	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	11	-,029	,961
	Ensino Secundário	44	-,055	,859
	Ensino Profissional	57	-,027	,921
	Ensino Superior	229	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	13	-,684	,215
	Casal	116	-,615	,011
	Amigos	83	,150	,594
	Família	129	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	98	-,160	,596
	Booking	169	,240	,377
	Tripadvisor	4	-1,070	,259
	Homeaway	5	-,907	,278
	Outro	65	0	
Idade			,005	,598
Valido		341		
Omisso		4		
Total		345		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

Na tabela 41, o turista que viaja que viaja em casal (sig.0.29) demonstra uma maior probabilidade de selecionar a medida ambiental “As lâmpadas são de baixo consumo” como muito importante nas unidades de AL.

Tabela 42 Regressão ordinal à medida ambiental “As lâmpadas acendem de forma automática”

		N	Estimativa	Sig.
As lâmpadas acendem de forma automática	Sem importância	54	-1,630	,276
	Pouca importância	47	-,801	,592
	Razoavelmente importante	103	,535	,720
	Importante	80	1,807	,227
	Muito importante	56		
Sexo	Masculino	136	-,293	,158
	Feminino	204	0	
Estado Civil	Solteiro	147	-,004	,998
	Casado ou união de facto	183	-,272	,842
	Divorciado	8	,151	,920
	Viúvo	2	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	11	,414	,493
	Ensino Secundário	44	-,050	,871
	Ensino Profissional	56	-,101	,714
	Ensino Superior	229	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	13	-,215	,697
	Casal	115	-,251	,299
	Amigos	83	,157	,573
	Família	129	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	97	-,581	,055
	Booking	169	-,164	,543
	Tripadvisor	4	-,274	,771
	Homeaway	5	-,028	,973
	Outro	65	0	
Idade			,019	,039
Valido		340		
Omisso		5		
Total		345		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

Na medida ambiental “As lâmpadas acendem de forma automática”, a covariável idade (sig. ,039) demonstra uma maior probabilidade de ser considerada importante na escolha das unidades de alojamento local. (tabela 42)

Tabela 43 Regressão ordinal à medida ambiental “Os produtos de higiene apresentam-se em embalagens doseadoras e carregáveis”

		N	Estimativa	Sig.
Os produtos de higiene apresentam-se em embalagens doseadoras e recarregáveis	Sem importância	31	-3,279	,029
	Pouca importância	32	-2,426	,105
	Razoavelmente importante	80	-1,210	,418
	Importante	103	,146	,922
	Muito importante	93		
Sexo	Masculino	136	-,104	,619
	Feminino	203	0	
Estado Civil	Solteiro	147	-,049	,972
	Casado ou união de facto	182	-,588	,666
	Divorciado	8	,163	,914
	Viúvo	2	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	11	-,246	,686
	Ensino Secundário	43	-,088	,777
	Ensino Profissional	58	-,323	,242
	Ensino Superior	227	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	13	-,474	,393
	Casal	116	-,395	,106
	Amigos	82	-,117	,680
	Família	128	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	96	-,639	,036
	Booking	169	-,080	,768
	Tripadvisor	3	-1,364	,213
	Homeaway	5	-1,931	,023
	Outro	66	0	
Idade			,001	,952
Valido		339		
Omisso		6		
Total		345		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

À medida ambiental “Os produtos de higiene apresentam-se em embalagens doseadoras e recarregáveis”, os utilizadores que reservaram o alojamento pelas plataformas digitais Airbnb (sig. ,036) e Homeaway (sig. ,023) apresentam uma maior probabilidade de referir esta medida como importante a ter nas unidades de AL. (tabela 44)

Tabela 44 Regressão ordinal à medida ambiental “O empreendimento promove boas práticas ambientais”

		N	Estimativa	Sig.
O empreendimento promove boas práticas ambientais	Sem importância	6	-4,205	,007
	Pouca importância	8	-3,324	,031
	Razoavelmente importante	48	-1,644	,280
	Importante	130	,170	,911
	Muito importante	151		
Sexo	Masculino	137	-,340	,119
	Feminino	206	0	
Estado Civil	Solteiro	147	,698	,621
	Casado ou união de facto	186	,257	,852
	Divorciado	8	,105	,945
	Viúvo	2	0	
Habilitações Literárias	Ensino Básico	11	-,517	,407
	Ensino Secundário	44	-3,84	,232
	Ensino Profissional	59	-,287	,312
	Ensino Superior	229	0	
Esta a viajar como?	Sozinho	13	-,351	,544
	Casal	117	-,152	,549
	Amigos	83	-,238	,422
	Família	130	0	
Como efetuou a reserva?	Airbnb	98	-,196	,534
	Booking	170	,142	,614
	Tripadvisor	4	,212	,831
	Homeaway	5	-1,350	,115
	Outro	66	0	
Idade			-,004	,695
Valido		343		
Omisso		2		
Total		345		

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Nota: Sig.: Significância; N: Número;

Não foi encontrada, na tabela 45, nenhuma relação significativa à medida ambiental “O empreendimento promove boas práticas ambientais”.

Tabela 45 É a sua primeira vez num Alojamento local? (valores quantitativos)

Não	213
Sim	131
Omissos	1
Total	345

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Tabela 46 Recomenda o Alojamento local? (valores quantitativos)

Não	9
Sim	335
Omissos	1
Total	345

Fonte: elaboração própria de acordo com o output do SPSS

Às perguntas “É a sua primeira vez num Alojamento Local?” e “Recomenda o Alojamento Local?”, os dados analisados evidenciam que, relativamente à primeira questão, 213 turistas responderam que não, 131 responderam sim e apenas 1 não respondeu. No que concerne à segunda pergunta, 9 responderam que não, 335 que sim e houve um omissos. Genericamente, observa-se que a maior parte dos hóspedes já tinha ficado em unidades de AL e que a esmagadora maioria recomenda este setor de alojamento, facto que podemos, aliás, constatar nas tabelas 45 e 46.

6.5 Conclusões

No decorrer deste capítulo apresentámos a caracterização dos turistas que estão hospedados em unidades de alojamento local na ilha de São Miguel, e tivemos como objetivo analisar as respostas aos inquéritos. Constatámos que 218 dos 345 inquiridos válidos responderam que esta era a sua primeira visita à Região Autónoma dos Açores. Só 67 já cá tinham estado, logo, a grande maioria dos turistas, na nossa amostra, visitaram os Açores pela primeira vez.

A Booking foi a plataforma digital mais usada para reservar alojamento, com 171 escolhas. Seguiu-se-lhe a Airbnb, com 99 respostas; facilmente se deduz destas respostas a importância que as plataformas digitais têm no que concerne à visibilidade do AL.

No que diz respeito ao grau de preferência quanto aos estabelecimentos turísticos, a hotelaria tradicional obteve 115 respostas como “importante”, e no mesmo grau de importância situa-se o Turismo em espaço rural, com 116 respostas. Já as Pousadas da juventude e os Parques de campismo são considerados sem importância por 105 e por 110 pessoas, respetivamente. O AL; por seu turno, obtém 163 respostas na categoria de “muito importante”.

Nas respostas às afirmações, temos a 1ª em que 214 turistas concordam totalmente com a afirmação; 171 dos inquiridos concorda totalmente com a 2ª; 204 concordam totalmente com a 3ª afirmação; na 4ª afirmação, 114 concordam totalmente; Na 5ª afirmação, 119 dos inquiridos concordam totalmente com a mesma; 167 turistas concordam totalmente com a 6ª afirmação; 145 dos inquiridos concordam totalmente com a 7ª afirmação; A 8ª afirmação obtém 143 concordâncias totais; 98 concordam totalmente com a 9ª afirmação; Na 10ª afirmação, 121 dos inquiridos concordam totalmente; Na 11ª afirmação, 146 viajantes concordam mais do que discordam; Na 12ª afirmação, 105 dos inquiridos responderam discordar mais do que concordar com a afirmação. Nas medidas ambientais, retirámos a significância e os dados das mesmas.

Capítulo VII- Conclusões

7.1 Introdução

O objetivo deste capítulo é o de expor as principais conclusões extraídas da presente investigação em estudo, conclusões estas retiradas da caracterização dos visitantes.

Nele mencionaremos as principais conclusões, resultantes da apresentação dos resultados às questões de investigação propostas; elencaremos as limitações que foram surgindo no decorrer do estudo e, por último, exporemos algumas recomendações visando futuros trabalhos de investigação.

7.2 Principais conclusões

Esta dissertação começou por identificar, caracterizar e enquadrar o alojamento local no território nacional e na Região Autónoma dos Açores, bem como as diferenças observadas entre ambos. Como referido no início deste estudo, o Turismo e todas as componentes que o turismo engloba são de facto objeto de estudo; este tem vindo a crescer em Portugal, o que permitiu que os empreendedores tenham finalmente espaço para a criatividade na criação de bens e serviços e possam ajudar na criação de novos postos de trabalho, contribuindo assim decisivamente para a economia do país, para a competitividade dos produtos regionais. Este é um setor que exerce de influência sobre outros ramos, tais como a criação e implementação de medidas ambientais, a preservação dos recursos naturais, a preservação do património cultural e dos espaços verdes, a recuperação de prédios degradados nos centros das cidades, alavancando, também, medidas de segurança para que os que nos visitam se sintam seguros e possam desfrutar sem preocupações do destino turístico escolhido, facto este que acarreta também externalidades positivas para os que cá vivem. Como tal, um dos atributos do turismo que expomos neste estudo foi o alojamento local ser um setor que capta a atenção de muitos

viajantes, tornando assim pertinente um estudo sobre o mesmo, avaliando de que forma isso pode influenciar o nosso modo de vida.

O setor do alojamento local está desenhado para que o hóspede o identifique como um ambiente familiar, um ambiente tipo “casa”, sendo bastante comum encontrar traços característicos dos seus proprietários nas unidades de alojamento. Estas pequenas características proporcionam ao hóspede uma experiência mais vívida e pessoal comparativamente à hotelaria tradicional. A sua localização é fulcral, os visitantes normalmente optam pelos alojamentos nos centros das cidades, onde melhor se conhece a cultura, o ambiente, o comércio local, serviços turísticos, entre inúmeros outros atributos; o importante é ficar alojado perto da vida das cidades, do movimento. O facto de as unidades de alojamento local ajudarem a preservar o património, com a restauração/recuperação de prédios degradados nos centros das cidades, acresce valor ao destino turístico e, por conseguinte, ao país. Conseguimos demonstrar ainda o quanto as plataformas digitais impulsionam este setor; de todas as mencionadas destacámos o Airbnb, plataforma que serve de intermediário entre os proprietários e os hóspedes, agilizando grandemente a reserva do alojamento; trata-se, também, de uma plataforma segura para os usuários submeterem os seus dados.

Realçámos o contributo deste setor para a economia e o seu crescimento, que, genericamente falando, tem sido exponencial, muito embora, tal como sucede noutros setores de atividade, esse mesmo crescimento não acarrete só vantagens, traz também problemas; problemas esses que têm afetado muito em particular os meios urbanos. Este tem sido um ponto debatido um pouco por todo o mundo, pois tem desencadeado problemas habitacionais, um brutal inflacionamento do preço dos imóveis, a massificação de pessoas e serviços, entre outros aspetos. Urge encontrar respostas eficazes para estes problemas, algo que até a data não se tem propriamente verificado.

Os Açores têm ganho, desde 2015, um aumento nos fluxos turísticos, em parte devido à liberalização do espaço aéreo, o que permitiu que companhias low cost investissem em viagens aéreas para os Açores, atraindo assim mais turistas para a região. Os Açores têm trabalhado muito no setor do turismo, visando a que este se torne um setor de excelência; observamos, na ilha de São Miguel, esse esforço com o melhoramento nas acessibilidades aos trilhos, na criação de estradas que facilitam a mobilidade de pessoas e bens, tornando mais acessível o transporte de pessoas e mercadorias entre as nove ilhas dos Açores, na preservação dos espaços verdes e dos recursos naturais, nas campanhas de

sensibilização para a preservação dos oceanos e na separação do lixo, no cuidado com o bem estar social, na promoção de eventos musicais e artísticos, na implementação de medidas ambientais que tenham impactos significativos no ambiente, como são disso exemplo o festival do Monte Verde e a Festa Branca, que são sempre espetáculos que atraem imensa gente e que foram pioneiros na implementação da utilização de copos recarregáveis. Exemplo de tudo isso é o facto de os Açores terem ganho ultimamente vários prémios a nível mundial: em 2019, foram eleitos um dos 10 destinos do mundo mais autossustentáveis, o que conferiu à região uma enorme visibilidade no mercado mundial. Foi importante, nesse sentido, retratarmos a evolução dos estabelecimentos turísticos nos Açores entre 2014 e 2018, focando-nos apenas no mês de agosto, pois é o mês da época alta com maior afluência de turistas. Demos também um ênfase particular à ilha de São Miguel, pois trata-se da ilha com mais unidades de alojamento local nos Açores, apresentando um total de 975 unidades registadas no ano de 2018.

Após o enquadramento histórico e a análise da evolução do Alojamento Local em Portugal e nos Açores, o propósito da investigação foi avaliar a perceção de valor para o consumidor do alojamento local. Os principais objetivos foram caracterizar o perfil dos hóspedes do AL, as suas preferências em termos de alojamento turístico, qual o grau de importância atribuído a um conjunto de características destas unidades de alojamento, qual a plataforma de reservas que mais utilizam, se estão a visitar os Açores pela primeira vez, se recomendam o AL nos Açores e quais as medidas ecológicas que mais valorizam no AL. O estudo empírico, de cariz quantitativo, assentou num inquérito por questionário, aplicado aos hóspedes das unidades de alojamento local, na ilha de São Miguel, em agosto de 2019, tendo-se obtido 345 respostas válidas. Para responder às questões da investigação, foram aplicadas testes de estatística descritiva e a regressão ordinal aos dados recolhidos, com o auxílio do IBM SPSS Statistics versão 25. Verificou-se que a maioria dos inquiridos entre os 21 e os 50 anos (83%), são estrangeiros (67%), casados ou em união de facto, viajam em casal ou família, e têm habilitações literárias ao nível do ensino superior. Quanto às suas preferências em termos de alojamento turístico, preferem ficar alojados no alojamento local, seguindo-se o turismo em espaço rural e, por fim, a hotelaria tradicional. 80% dos inquiridos nunca tinham visitado os Açores. Em relação à plataforma utilizada para efetuar a reserva, 50% referem a Booking e 29% a Airbnb. Os hóspedes inquiridos manifestam concordância perante um conjunto de afirmações relativas às suas motivações para a escolha do alojamento local, excetuando a oferta de pequeno almoço e conhecer outros

hóspedes e socializar com estes durante a sua estada. No que toca à implementação de medidas ambientais nas unidades de AL, atribuem maior importância à disponibilidade de ecopontos, ao isolamento térmico e acústico das janelas e portas, às lâmpadas de baixo consumo e à promoção de boas práticas ambientais. As medidas que revelaram ser menos importantes foram as relativas às lâmpadas de baixo consumo e se as lâmpadas acendem de forma automática. Ainda se apurou que os inquiridos que marcaram a sua reserva pela Booking têm uma maior preferência pelos estabelecimentos de hotelaria tradicional. Os inquiridos que dão maior importância ao Alojamento Local possuem o ensino profissional e efetuam a reserva através da plataforma Airbnb. A análise de regressão ordinal permitiu, igualmente, identificar algumas diferenças na opinião dos inquiridos de acordo com as suas características sociodemográficas. Genericamente, observa-se que a maior parte dos visitantes já tinha ficado hospedado em unidades de AL e que a esmagadora maioria recomenda este tipo de alojamento.

Atendendo à escassez de estudos para os Açores sobre esta temática, espera-se que o presente trabalho possa dar um contributo para a compreensão dos aspetos que são mais valorizados pelos turistas que ficam alojados em unidades de Alojamento Local, de modo a que os proprietários e gestores destas unidades de Alojamento local possam proporcionar uma estrada de qualidade, criando valor e satisfazendo as necessidades e desejos dos consumidores, para obterem valor em troca: a rentabilidade e a sustentabilidade deste setor, em geral, e do seu negócio, em particular.

7.3 Limitações do estudo

Durante a realização da presente dissertação, deparámo-nos com a pouca informação existente para a sua elaboração, informação essa que poderia de facto enriquecê-la, mas, como quase sempre sucede em qualquer trabalho deste género, foram, entretanto, surgindo várias limitações que procuramos aqui identificar:

- Os questionários foram recolhidos durante o mês de agosto de 2019, o que pode limitar os resultados da investigação.
- Foram abordadas de maneira superficial as medidas ecológicas; se o estudo fosse mais aprofundado nesta matéria, poderíamos ter identificado contributos importantes no binómio alojamento local - ambiente.
- Por último, refiro o facto de ter sido um estudo meramente quantitativo; um estudo de carácter qualitativo e quantitativo, com entrevistas, significaria menores limitações em termos de respostas, e poderíamos desta forma obter mais e melhor informação.

7.4 Futuros Estudos

Como ainda há muitos aspetos neste setor por investigar, torna-se necessário frisar algumas sugestões para futuros trabalhos de investigação, de modo a que sejam cada vez mais perceptíveis os atributos que este setor encerra como destino turístico.

- A primeira sugestão será a realização de um estudo qualitativo, de modo a identificar o que os usuários do alojamento local consideram mais importante nas unidades de AL nos Açores. Esta análise permitirá uma grande recolha de informação sobre o grau de satisfação dos visitantes, o que acarretará um enorme enriquecimento, proporcionando um conhecimento mais vasto sobre a temática em apreço.

- A segunda tem a ver com a realização de um estudo sobre os impactos ambientais e sobre a importância que os usuários atribuem a esta temática, e perceber também, em concreto, quais as medidas ambientais mais utilizadas nas unidades de alojamento local. Por vivermos numa ilha repleta de natureza, paisagens e recursos naturais, o ambiente e a preservação do mesmo é de extrema importância.

- Por último, sugiro a elaboração de um estudo aprofundado sobre os problemas que este setor tem vindo a evidenciar. Trata-se de uma temática cada vez mais discutida em todo o mundo, e os Açores não são, por certo, exceção.

ANEXOS

Alojamento Local em São Miguel, percepção de valor para o consumidor

Este questionário insere-se no âmbito de um projeto de investigação do Mestrado em Gestão do Turismo Internacional da Universidade dos Açores. O seu principal objetivo é avaliar os aspetos mais valorizados pelos hóspedes do alojamento local.

A sua contribuição será anónima e confidencial. Todos os dados disponibilizados serão tratados para fins exclusivamente científicos.

***Obrigatório**

Alojamento Local em São Miguel, percepção de valor para o consumidor

1. Idade *

2. Sexo *

Marcar apenas uma oval.

- Feminino
- Masculino

3. Nacionalidade *

4. Estado Civil *

Marcar apenas uma oval.

- Solteiro
- Casado ou união de facto
- Divorciado
- Viuvo

5. Habilitações Literárias *

Marcar apenas uma oval.

- Ensino Básico
- Ensino Secundário
- Ensino Profissional
- Ensino Superior

6. Está a viajar como ? **Marcar apenas uma oval.*

- Sozinho
- Casal
- Amigos
- Família

7. É a sua primeira visita aos Açores ? **Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não

8. Numero de visitas anteriores *

9. Avalie de 1 a 5 qual a sua preferência em termos de Alojamentos Turísticos, sendo o 1 o menos importante e o 5 o mais importante. **Marcar apenas uma oval por linha.*

	Sem importância	Pouca importância	Razoavelmente importante	Importante	Muito importante
Hotelaria Tradicional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. **Marcar apenas uma oval por linha.*

	Sem importância	Pouca importância	Razoavelmente importante	Importante	Muito importante
Turismo no Espaço Rural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. **Marcar apenas uma oval por linha.*

	Sem importância	Pouca importância	Razoavelmente importante	Importante	Muito importante
Pousadas da Juventude	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. **Marcar apenas uma oval por linha.*

	Sem importância	Pouca importância	Razoavelmente importante	Importante	Muito importante
Parques de Campismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. **Marcar apenas uma oval por linha.*

	Sem importância	Pouca importância	Razoavelmente importante	Importante	Muito importante
Alojamento local	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Diga qual a sua opinião relativamente as seguintes afirmações **Marcar apenas uma oval por linha.*

	Discordo Totalmente	Discordo mais do que concordo	Concordo mais do que discordo	Concordo totalmente	Sem opinião
Quando escolho o alojamento local, a qualidade e a inovação são aspectos importantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quando fico num alojamento local é importante que receba toda a informação sobre o destino turístico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Escolho o alojamento local de modo a ter privacidade e conforto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É importante que a recepção e outros serviços de hospitalidade estejam no próprio edifício	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quando fico em alojamento local a oferta gastronómica é importante para mim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eu escolho o alojamento local porque o preço é mais acessível	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A comunicação e a socialização com os anfitriões é importante para mim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quando eu escolho o alojamento local sinto uma maior proximidade com os anfitriões	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quando escolho o alojamento local tenho em atenção a oferta do pequeno almoço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Na minha opinião a denominação "alojamento local" descreve bem os serviços e o tipo de alojamento oferecido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eu conheço bem e estou familiarizado com o tipo de serviço oferecido pelo alojamento local	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Discordo Totalmente	Discordo mais do que concordo	Concordo mais do que discordo	Concordo totalmente	Sem opinião
Durante a minha estadia, gosto de conhecer outros hóspedes e socializar com estes num espaço comum e aberto a todos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Como efectuou a reserva do alojamento? **Marcar apenas uma oval.*

- Airbnb
- Booking
- Tripadvisor
- HomeAway
- Outra: _____

16. Recomenda o alojamento local ? **Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não

17. É a primeira vez que fica num Alojamento Local? **Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não

18. Numa escala de 1 a 5, qual o grau de importância que atribui às seguintes práticas, sendo o 1 o menos importante e o 5 o mais importante? **Marcar apenas uma oval por linha.*

	Sem importância	Pouca importância	Razoavelmente importante	Importante	Muito importante
Disponibilidade de lixo em eco ponto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. **Marcar apenas uma oval por linha.*

	Sem importância	Pouco importância	Razoavelmente importante	Importante	Muito importante
Isolamento térmico e acústico das janelas e portas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Sem importância	Pouca importância	Razoavelmente importante	Importante	Muito importante
Implementação de sistemas de poupança da água	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Sem importância	Pouca importância	Razoavelmente importante	Importante	Muito importante
Categoria dos electrodomésticos (A+ ou superior)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Sem importância	Pouca importância	Razoavelmente importante	Importante	Muito importante
As lâmpadas são de baixo consumo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Sem importância	Pouca importância	Razoavelmente importante	Importante	Muito importante
As lâmpadas acendem de forma automática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Sem importância	Pouca importância	Razoavelmente importante	Importante	Muito importante
Os produtos de higiene apresentam-se em embalagens doseadoras e recarregáveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Sem importância	Pouca importância	Razoavelmente importante	Importante	Muito importante
O empreendimento promove boas práticas ambientais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Muito Obrigada pela sua colaboração!

Local accommodation in São Miguel, Consumer Value Perception

This questionnaire is part of research project of the Master in International Tourism Management of the University of the Azores. Its main objective is to evaluate the most valued aspects by guests of the local accommodation.

All the information collected will be used for scientific purposes only.

***Obrigatório**

Local accommodation in São Miguel, Consumer Value Perception

1. Age *

2. Gender *

Marcar apenas uma oval.

Female

Male

3. Nationality *

4. Marital Status *

Marcar apenas uma oval.

Single

Married or non-marital partnership

Divorced

Widow

5. Academic Qualifications *

Marcar apenas uma oval.

Primary education

Secondary education

Professional education

Higher education

6. Is it your first time in the Azores? *

Marcar apenas uma oval.

Yes

No

7. Who are you travelling with? **Marcar apenas uma oval.*

- Alone
- Couple
- Family
- Friends

8. Previous visits in the Azores *

9. Please, value your opinion on what are your favourite type of accommodation, being 1 the less preferential and 5 the most preferential. **Marcar apenas uma oval por linha.*

	Very unimportant	Unimportant	Reasonably important	Important	Very important
Hotels	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. **Marcar apenas uma oval por linha.*

	Very unimportant	Unimportant	Reasonably important	Important	Very important
Rural tourism	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. **Marcar apenas uma oval por linha.*

	Very unimportant	Unimportant	Reasonably important	Important	Very important
Youth hostels	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. **Marcar apenas uma oval por linha.*

	Very unimportant	Unimportant	Reasonably important	Important	Very important
Camping parks	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. **Marcar apenas uma oval por linha.*

	Very unimportant	Unimportant	Reasonably important	Important	Very important
Local accommodation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Is it your first time in a local accommodation? **Marcar apenas uma oval.*

- Yes
- No

15. Please, give your opinion on the following sentences **Marcar apenas uma oval por linha.*

	Totally disagree	Disagree more than agree	Agree more than disagree	Totally Agree	No opinion
When I choose local accommodation, the innovation and quality are important to me.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
When I stay in an local accommodation, it is important that I receive all information about the tourism destination.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I choose local accommodation because of comfort and privacy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
For me, it is important that the reception and other hospitality services are located in the accommodation building.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
When I stay in local accommodation the gastronomy tasting is important to me.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I choose local accommodation, because of more favourable pricing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Communication and Socialising with local hosts is important to me.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
When I choose local accommodation, I have a better connection with my local hosts.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
When I choose my accommodation, the breakfast is important to me.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In my opinion, the name "local accommodation" describes well the services and type of offered accommodation.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The type of accommodation that is organised in local accommodation is well know and familiar to me.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
During my stay, I would like to meet other guests and socialise in one common room or area.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. How did you make your reservation? **Marcar apenas uma oval.*

- Airbnb
- Booking
- Tripadvisor
- HomeAway
- Other

17. Do you recommend local accommodation? **Marcar apenas uma oval.*

- Yes
- No

18. On a scale of 1 to 5, how much importance do you attach to the following practices, with 1 being the least and 5 the most important? **Marcar apenas uma oval por linha.*

	Very unimportant	Unimportant	Reasonably important	Important	Very important
Recycling System	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. **Marcar apenas uma oval por linha.*

	Very unimportant	Unimportant	Reasonably important	Important	Very important
Thermal and acoustic insulation of doors and widows	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. **Marcar apenas uma oval por linha.*

	Very unimportant	Unimportant	Reasonably important	Important	Very important
Water-saving system	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. **Marcar apenas uma oval por linha.*

	Very unimportant	Unimportant	Reasonably important	Important	Very important
Energy tag of the equipment (Class A+ or more)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. **Marcar apenas uma oval por linha.*

	Very unimportant	Unimportant	Reasonably important	Important	Very important
Low-energy bulbs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Very unimportant	Unimportant	Reasonably important	Important	Very important
Automatic bulbs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Very unimportant	Unimportant	Reasonably important	Important	Very important
The toiletries come in dosing and refillable packaging	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Very unimportant	Unimportant	Reasonably important	Important	Very important
The accommodation promotes good environmental practices	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Thank you for your kind interest and cooperation!

Referências

Webgrafia

A ALEP. Retirado em [online]: <http://www.alep.pt/> [consultado no dia 30 de agosto de 2019]

AirDNA, 2019 Retirado em [online]: <https://www.airdna.co/vacation-rental-data/app/pt/default/azores/overview> [consultado no dia 3 de Agosto de 2019]

Alojamento Local. Retirado em [online]:

<https://www.azores.gov.pt/NR/rdonlyres/F5B6CDB9-24D1-4EE9-8AB2-1D5B141A21DE/0/ALDRT09112018smg.pdf> [consultado a 21 de novembro de 2018]

Alojamento Local Regime jurídico, Turismo de Portugal 2019 [online]:

<http://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/alojamento-local/guia-alojamento-local-fev-2019.pdf> pg.3 [consultado no dia 2 de Março de 2019]

Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal (AHRESP) Retirado em [online]: <http://www.ahresp.com/pages.php?id=210> [consultado no dia 22 de novembro de 2018]

DANTAS, Diogo Mina, *Caracterização do alojamento local e seu impacto no turismo da cidade do Porto*, Universidade do Minho Escola de Economia e Gestão, 2019

Retirado em [online]: <http://hdl.handle.net/1822/60390> [consultado em 15 de março de 2019]

Decreto-Lei n.º 39/2008, publicado no Diário da República, 1.ª série N.º 48, 7 de março de 2008. Retirado em [online]:

<https://dre.pt/application/dir/pdf1sdip/2008/03/04800/0144001456.pdf> [consultado em 20 de novembro de 2018]

Decreto-Lei n.º 128/2014, publicado no Diário da República, 1.ª série N.º 166, 29 de agosto de 2014. Retirado em [online]: <https://dre.pt/application/conteudo/56384880>

[consultado em 20 de novembro de 2018]

Decreto-Lei n.º 63/2015, publicado no Diário da República, 1.ª série N.º 79, 23 de abril de 2015. Retirado em [online]: <https://dre.pt/application/file/67063177> [consultado em

20 de novembro de 2018]

FERNANDES, Marta de Almeida Luís, 2014. *Surf Camps, A New Model Of Lodging: Customer Value, Satisfaction and Behavioral Intentions*, Instituto Universitário de Lisboa. Retirado em [online]:

<https://repositorio.iscteuiul.pt/bitstream/10071/10165/1/SURF%20CAMPS%20DISSERTATION%20%20FINAL.pdf> [consultado no dia 28 de novembro de 2018]

FLORIČIĆ, Tamara e NADIA, Pavia, *Integrated Hotel or private accommodation? Tourists' Responses to Innovative Hospitality*” no *Journal of Spatial and Organizational Dynamics*, Vol.VI, Issue 3, (2018) 271-285. [online]

Galardão Miosotis Azores, 2019 [online]: http://servicos-sraa.azores.gov.pt/grastore/dra/Manual_Galardao_Miosotis_20192020_AlojamentoLocal.pdf[consultado no dia 12 de junho de 2019]

GEIGER, Alina, HORBEL, Chris e GERMEIMANN, Claas Christian, 2017. “*Give and take*”: *how notions of sharing and context determine free peer-to-peer accommodation decisions*, *Journal of Travel & Tourism Marketing*. Retirado em [online]:

<https://doi.org/10.1080/10548408.2016.1231101> [consultado no dia 28 de novembro de 2018]

GOMES, Daniela Pedro, *A Imagem do Destino Turístico Lisboa na Perspetiva do Turista que Visita o Património*, Escola Superior de Turismo e Tecnologia do instituto politécnico de Leiria, 2012. Retirado em [online]:

https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/644/1/Mestrado%20Mkt%20Prom.Turistica_Daniela_Gomes.pdf[consultado no dia 16 de março de 2019]

Green Destinations, 2018 *Sustainable Destinations Top 100*, 2018 Retirado em [online]:

<http://sustainabletop100.org/wp-content/uploads/2018/12/2018-SD-Top-100-Press-Release-2.2.pdf>[consultado no dia 10 de Agosto de 2019]

INE, *Estatísticas do turismo 2018*. Retirado em [online]:

https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=358629548&PUBLICACOESmodo=2 [consultado no dia 1 de julho de 2018]

INE, *Estatísticas do turismo 2017*. Retirado em [online]:
https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=277048338&PUBLICACOESmodo=2 [consultado no dia 20 de janeiro de 2018]

INE, *Estatísticas do turismo 2016*. Retirado em [online]:
https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=265858123&PUBLICACOESmodo=2 [consultado no dia 20 de janeiro de 2018]

INE, *Estatísticas do turismo 2015*. Retirado em [online]:
https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=139601&PUBLICACOESstema=55581&PUBLICACOESmodo=2
[consultado no dia 20 de janeiro de 2018]

INE, *Estatísticas do turismo 2014*. Retirado em [online]:
https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOEStipo=ea&PUBLICACOEScolecao=107668&selTab=tab0&xlang=pt [consultado no dia 20 de janeiro de 2018]

JORDAN, Evan J. & MOORE, Jocelyn, *An in-depth exploration of residents' perceived impacts of transient vacation rentals*, *Journal of Travel & Tourism Marketing*. Retirado em [online]: <https://doi.org/10.1080/10548408.2017.1315844> [consultado no dia 28 de novembro de 2018] [consultado no dia 20 de janeiro de 2018]

Lei n.º 62/2018, publicada no Diário da República, 1.ª série N.º 161, 22 de agosto de 2018 Retirado em [online]: <https://dre.pt/application/conteudo/116152179> [consultado em 20 de novembro de 2018]

LIANG, Lena Jingen, CHOI, HS Chris & JOPPE, Marion, 2017, *Understanding repurchase intention of Airbnb consumers: perceived authenticity, electronic word-of-mouth, and price sensitivity*, *Journal of Travel & Tourism Marketing*. Retirado em [online]: <https://doi.org/10.1080/10548408.2016.1224750> [consultado no dia 28 de novembro de 2018].

LOUREIRO, Sandra Maria Correia, 2010. *Qualidade percebida do serviço em alojamentos rurais de Portugal e Espanha: análise oferta e procura*, Revista Lusófona de Humanidades e Tecnologias. Retirado em [online]:

<http://revistas.ulusofona.pt/index.php/rhumanidades/article/view/1384> [consultado no dia 28 de novembro de 2018].

Lusa, 2017, *Estudo conclui que desafio do alojamento local nos Açores é a diferenciação*, Diário de Notícias. Retirado em [online]:

<https://www.dn.pt/lusa/interior/estudo-conclui-que-desafio-do-alojamento-local-nos-aco-res-e-a-diferenciacao-7388326.html> [consultado no dia 22 de novembro de 2018]

MONTEIRO, Carina, 2018, *Pressão Turística, Alojamento Local e Recursos Humanos. Eis os Desafios do Turismo nos Açores*, Plubituris. Retirado em [online]:

<https://www.publituris.pt/2018/11/23/pressao-turistica-alojamento-local-e-recursos-humanos-eis-os-desafios-do-turismo-nos-aco-res/> [consultado no dia 22 de novembro de 2018]

NETO, Raquel Relvas, 2015, *Hotelaria de Portugal, Alojamento Local nos Açores com novas regras* retirado em [online]: <https://www.hoteis-portugal.pt/news/1807/23>

[consultado no dia 22 de novembro de 2018]

O Guia Essencial do Alojamento Local. Retirado em [online]:

<https://www.alesclarecimentos.pt/> [consultado no dia 5 de agosto de 2019]

Portaria N.º 83/2016, publicada no Diário da República, I Série, N.º 99, de 4 de Agosto de 2016 Retirado em [online]:

<http://azores.gov.pt/JO/Serie+I/2016/S%C3%A9rie+I+N%C2%BA+99+de+4+de+Agosto+de+2016/Portaria+N%C2%BA+83+de+2016.htm> [consultado em 20 de novembro de 2018]

Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores, IPDT Instituto do Turismo, 2019. Retirado em [online]:

http://azores.gov.pt/PortalAzoresgov/external/portal/misc/PEM_ACORES2.pdf [consultado em 2 de agosto de 2019]

REIS, Nuno Trigo, SILVA, Paula Costa e CALDAS, Filipa Lemos, *Alojamento Local e Título Constitutivo de Propriedade Horizontal*, 2017. Retirado em [online]:

https://www.academia.edu/34673635/AirBnB.ALOJAMENTO_LOCAL_E_T%C3%8DTULO_CONSTITUTIVO_DE_PROPRIEDADE_HORIZONTAL_PARECER
[consultado no dia 5 de Março de 2019]

Revista de Turismo & Desenvolvimento, 2001. Retirado em [online]

<http://rtd.revistascientificas.com.br/busca.php> [consultado no dia 22 de novembro de 2018]

Revista Business Portugal, Turismo e Gastronomia. Retirado em [online]

<http://revistabusinessportugal.pt/category/turismoegastronomia/> [consultado no dia 22 de novembro de 2018]

RNAL, Turismo de Portugal. Retirado em [online]:

<https://rnt.turismodeportugal.pt/RNT/ConsultaAoRegisto.aspx> [consultado no dia 5 de agosto de 2019]

SREA, Estatísticas do Turismo na Região Autónoma dos Açores de janeiro a junho 2014/2015/2016/2017/2018 Retirado em [online]:

https://srea.azores.gov.pt/Conteudos/Relatorios/lista_relatorios.aspx?idc=392&idsc=6454&lang_id=1 [consultado a 22 de novembro de 2018]

Sustainable Destinations Top 100. Retirado em [online]:

<http://sustainabletop100.org/dest/azores-2/> [consultado no dia 5 de agosto de 2019]

The World's Top 10 Sustainable Destinations Unveiled at ITB. Retirado em [online]:

<https://greendestinations.org/top-10-sustainable-destinations-unveiled-at-itb/>
[consultado no dia 1 de Setembro de 2019]

Turismo de Portugal, *Estabelecimentos de Alojamento Local*. Retirado em [online]:

http://business.turismodeportugal.pt/pt/Planear_Iniciar/Como_comecar/Alojamento_Local/Paginas/default.aspx [consultado no dia 22 de novembro de 2018]

Tourism & Management Studies. Retirado em [online]:

<https://tmstudies.net/index.php/ectms/announcement> [consultado no dia 22 de novembro de 2018]

Turisver, *Açores: turismo cresce no primeiro semestre, 2018*. Retirado em [online]: <https://www.turisver.com/acoes-turismo-cresce-no-primeiro-semester/> [consultado no dia 22 de novembro de 2018]

Visitadores, 2019 retirado em [online]: <https://www.visitadores.com/pt/awards> [consultado no dia 5 de agosto de 2019]

UNIVERSIDADE DOS AÇORES
Faculdade de Economia e Gestão

Rua da Mãe de Deus
9500-321 Ponta Delgada
Açores, Portugal