

UNIVERSIDADE DOS AÇORES



DEPARTAMENTO DE ECONOMIA E GESTÃO

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM GESTÃO DE EMPRESAS

**PERCEÇÕES DOS TURISTAS SOBRE AS PRÁTICAS DE
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NO TURISMO RURAL – O CASO DE
SÃO MIGUEL**

CAROLINA ANDRADE PIMENTEL MENDONÇA

Orientadora: Professora Doutora Ana Isabel Damião de Serpa Arruda Moniz

Coorientador: Professor Doutor Francisco José Ferreira Silva

Ponta Delgada, Fevereiro, 2015

Resumo

Este trabalho de investigação aborda a influência das práticas de sustentabilidade ambiental implementadas pelos empreendimentos de turismo rural sobre o processo de escolha do destino e o grau de satisfação com a visita.

A partir de uma ampla revisão de literatura, expondo os conceitos e princípios mais pertinentes relacionados com a sustentabilidade do turismo rural, pretende-se determinar se os turistas procuram informação sobre as práticas ambientais adotadas antes de escolher o destino turístico, qual o grau de importância atribuído à implementação dessas práticas ambientais no destino turístico e nas unidades de alojamento turístico onde ficam hospedados e qual o grau de satisfação obtido após a estadia e se essas percepções e opiniões dependem das características sociodemográficas dos turistas.

A abordagem metodológica do estudo empírico engloba a construção e implementação de um questionário aos turistas que ficaram hospedados nas unidades de turismo rural na ilha de São Miguel, Açores, entre o segundo semestre de 2014 e o primeiro trimestre de 2015.

Os resultados permitem confirmar que a implementação de práticas ambientais nos alojamentos do turismo rural influencia a decisão de compra do destino turístico e o nível de satisfação do turista. Para que haja um desenvolvimento sustentável da atividade turística, quer a nível ambiental, quer a nível social e económico, é necessária uma orientação para o desenvolvimento de produtos e serviços inovadores e diversificados, delineando estratégias que lhes confirmem vantagens competitivas através da diferenciação, que assegurem a satisfação dos turistas.

Palavras-chave: Turismo Rural, turismo sustentável, *Marketing*

Abstract

This research addresses the influence of environmental sustainability practices implemented by rural tourism accommodations over the process of choosing the destination and degree of satisfaction with the visit.

From an extensive literature review and outlining the most relevant concepts and principles related to sustainability of rural tourism, we intend to determine if tourists look for information on the adopted environmental practices before choosing the tourist destination. Furthermore what degree of importance is assigned to the implementation of these environmental practices in the tourist destination and the tourist accommodations where they are staying, and what degree of satisfaction is obtained after the stay and if these perceptions and opinions depend on the sociodemographic characteristics of tourists.

The methodological approach of the empirical study includes the construction and implementation of a questionnaire to tourists who have stayed in the rural tourism units on the island of São Miguel, Azores, between the second half of 2014 and the first quarter of 2015.

The results confirm that the implementation of environmental practices in rural tourism accommodations influence the buying decision of the tourist destination and tourist satisfaction. To ensure a sustainable development of tourism, whether environmental level, or social and economic level, is required guidance and conduction for the development of innovative products and diversified services, outlining strategies that give them a competitive advantage through differentiation. This way we can ensure the satisfaction of tourists.

Key-words: Rural tourism, Sustainable tourism, *Marketing*

Agradecimentos

Agradeço, em primeiro lugar, aos Professores Doutores Ana Isabel Damião de Serpa Moniz, orientadora do trabalho de investigação, e Francisco José Ferreira Silva, coorientador do mesmo, ambos da Universidade dos Açores, pelo encorajamento e motivação, pelo acompanhamento constante e interesse demonstrado na prossecução desta dissertação.

Quero também agradecer à Direção Regional do Turismo, por toda a colaboração institucional na disponibilização de informação.

Os meus especiais agradecimentos aos proprietários das unidades de alojamento de turismo em espaço rural da ilha de São Miguel, que tiveram a amabilidade de colaborarem no processo de implementação dos questionários junto dos seus clientes.

Gostaria de expressar a minha gratidão ao meu avô paterno, por ter acreditado em mim e apostado nos meus estudos, sem o qual não teria sido possível concretizar este projeto.

Agradeço o estímulo recebido da minha família e amigos, que sempre me apoiaram neste percurso. Dirijo um agradecimento especial ao meu namorado, pela sua disponibilidade e paciência no apoio técnico e por me ter incentivado e motivado ao longo deste trabalho.

Índice

RESUMO	II
ABSTRACT	III
AGRADECIMENTOS	IV
ÍNDICE	V
LISTA DE TABELAS	VIII
LISTA DE FIGURAS	X
LISTA DE ABREVIATURAS	XI
CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO	1
1.1. PROPÓSITOS DO TRABALHO	1
1.2. OBJETIVOS DO ESTUDO.....	3
1.3. ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO	5
CAPÍTULO II – REVISÃO DA LITERATURA	7
2.1. A EVOLUÇÃO DO TURISMO.....	7
2.1.1. <i>O turismo como fator de desenvolvimento</i>	7
2.1.2. <i>Impactos do turismo no ambiente</i>	10
2.1.3. <i>Conflitos económicos e socioculturais</i>	12
2.2. O TURISMO SUSTENTÁVEL.....	13
2.2.1. <i>Definição e contexto histórico</i>	13
2.2.2. <i>Ecoturismo</i>	16
2.2.3. <i>Green Business</i>	19
2.2.4. <i>Indicadores de Sustentabilidade do Turismo</i>	20
2.2.5. <i>Planeamento e Desenvolvimento Sustentável</i>	24
2.2.6 <i>Cenário de Construção Civil e Conceito de Construção Sustentável</i>	32
2.3. O TURISMO RURAL	35

2.3.1 <i>Turismo de Massas e Turismo Alternativo</i>	35
2.3.2 <i>Turismo Rural - conceitos</i>	37
2.3.3. <i>Contributo do Turismo Rural para o Desenvolvimento Local</i>	42
2.3.4. <i>Turismo rural e Sustentabilidade</i>	46
2.4. TURISMO RURAL E MARKETING	47
2.4.1. <i>Instrumento de Gestão Ambiental</i>	47
2.4.2. <i>Marketing aplicado ao Turismo Rural</i>	49
2.4.3. <i>Marketing-mix do turismo rural</i>	52
2.4.3. <i>Marketing Verde</i>	61
CAPÍTULO III – MODELO DE ESTUDO E HIPÓTESES A TESTAR	64
3.1. <i>Enquadramento e Objetivos de Estudo</i>	64
3.2. <i>Variáveis a analisar</i>	74
3.3. <i>Hipóteses a testar</i>	71
CAPÍTULO IV – MÉTODO DE INVESTIGAÇÃO.....	72
4.1. <i>População-alvo e amostra recolhida</i>	72
4.2. <i>Construção dos questionários</i>	73
CAPÍTULO V – TRATAMENTO DE DADOS.....	76
5.1. <i>Caracterização da amostra</i>	76
5.2. <i>Análise Estatística</i>	78
CAPÍTULO VI – CONCLUSÕES E IMPLICAÇÕES.....	95
7.1. <i>CONTRIBUTOS DO ESTUDO, LIMITAÇÕES E PISTAS PARA INVESTIGAÇÃO FUTURA</i>	95
ANEXOS	98
ANEXO I - QUESTIONÁRIO	98
ANEXO II - TURISMO NO ESPAÇO RURAL	104
ANEXO III - DADOS ESTATÍSTICOS DO SREA 2012.....	107
ANEXO IV - DADOS ESTATÍSTICOS DO SREA 2013.....	109
ANEXO V - DADOS ESTATÍSTICOS DO SREA 2014	111
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	116

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Elementos chave relacionados com os indicadores de sustentabilidade do turismo.....	23
Tabela 2 - Resultados do teste Kruskal Wallis para a variável "número de acompanhantes na viagem" em função dos atributos relacionados com a viagem.	82
Tabela 3 - Resultados do teste Kruskal Wallis para a variável "motivo principal da visita aos Açores" em função dos atributos relacionados com a viagem.	83
Tabela 4 - Resultados do teste Kruskal Wallis para a variável "país de residência" em função das medidas ambientais implementadas no alojamento rural.....	84
Tabela 5 - Resultados do teste Kruskal Wallis para a variável "país de residência" em função das medidas ambientais implementadas no alojamento rural.....	84
Tabela 6 - Resultados do teste Kruskal Wallis para a variável "número de acompanhantes na viagem" em função das medidas ambientais implementadas no alojamento rural.....	85
Tabela 7 - Resultados do teste Kruskal Wallis para a variável "país de residência" em função do grau de satisfação relacionado com os atributos do alojamento rural.	86
Tabela 8 - Resultados do teste Kruskal Wallis para a variável "país de residência" em função do nível de concordância relacionado com a lista de medidas ambientais implementadas pelos alojamentos de turismo rural.....	87
Tabela 9 - Modelo de Regressão Ordinal: relação da VD em função das características sociodemográficas.	89
Tabela 10 - Modelo de Regressão Ordinal: relação da VD em função das VI "motivo da viagem" e "visita anterior".....	90
Tabela 11 - Modelo de Regressão Ordinal: relação da VD em função das variáveis sociodemográficas.	91

Tabela 12 - Confirmação das Hipóteses Colocadas	93
--	-----------

Lista de Figuras

Figura 1 - Estrutura do Trabalho	5
Figura 2 - Tripple Bottom Line	12
Figura 3 - Desenvolvimento Sustentável: Simbiose entre Economia, Ambiente e Sociedade.....	29
Figura 4 - Modelo de sistematização dos Impactos.....	34
Figura 5 - Caracterização da amostra recolhida por Género	76
Figura 6 - Caracterização da amostra recolhida por Situação Profissional	77
Figura 7 - Caracterização da amostra recolhida por faixa etária	77
Figura 8 - Caracterização da amostra por País de Residência.....	78

Lista de Abreviaturas

TER - Turismo em Espaço Rural

TH - Turismo de Habitação

OMT - Organização Mundial de Turismo

RIAT - Revista Interamericana de Ambiente e Turismo

TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação

PIB - Produto Interno Bruto

FMI - Fundo Monetário Internacional

ONU - Organização das Nações Unidas

OCDE - Organização para Cooperação e Desenvolvimento Europeu

SREA - Serviço Regional de Estatística dos Açores

PNUMA - Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente

SIE/TIES - Sociedade Internacional de Ecoturismo (The International Ecotourism Society)

IUCN - União Internacional para a Conservação da Natureza e dos Recursos Naturais Renováveis

UNRIC - Centro Regional de Informação das Nações Unidas para a Europa Ocidental

ISO - International Organization for Standardization

AIA - Avaliação de Impacto Ambiental

Capítulo I – Introdução

1.1. Propósitos do trabalho

Nos últimos anos, o turismo tem vindo a sofrer grandes mudanças na sua estrutura, principalmente devido aos avanços tecnológicos proporcionados pelo desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação. A partir dos anos 90, a *internet* foi o avanço tecnológico que mais facilitou a interatividade das empresas e dos indivíduos com o mundo exterior. As empresas turísticas conseguiram expandir as suas atividades, reduzindo os custos e aumentando a sua competitividade, ampliando as ofertas e diminuindo as distâncias (Cooper, 2001 citada por Quevedo, 2007). A relação entre os diferentes agentes do turismo tem sido influenciada pelas TIC, que contribuíram para a transformação da comunicação tradicional em *marketing* interativo, dando ainda maior poder os consumidores (Quevedo, 2007).

Contudo, ao mesmo tempo que as tecnologias avançam e com a aceleração da degradação do ambiente, torna-se cada vez mais usual e importante abordar aspetos relevantes da sustentabilidade do turismo. O planeamento e a prática do turismo sustentável são imperativos para evitar a ocorrência de danos irreversíveis nos destinos turísticos, minimizar os custos sociais, económicos e ambientais e otimizar os benefícios do desenvolvimento turístico (Medeiros e Moraes, 2013).

O turismo, enquanto fenómeno contemporâneo, tende a assumir-se cada vez mais responsável sob o ponto de vista político, económico, ambiental e sociocultural. Desde a década de 70, com o aumento e diversificação da procura turística, assim como a

procura de soluções para combater o declínio e a crise que afeta a maioria das áreas rurais, tem-se assistido ao desenvolvimento do turismo em espaço rural (TER). O desenvolvimento do turismo tem contribuído para a preservação do ambiente e revitalização destas zonas, a conservação do património cultural e a consciencialização para a proteção dos recursos naturais existentes nos territórios rurais. Tem igualmente permitido o desenvolvimento económico de algumas destas zonas, uma vez que constitui um fator de diversificação das atividades agrícolas, através da dinamização de um conjunto de outras atividades económicas que dele são tributárias e que com ele interagem.

Para que haja um desenvolvimento sustentável do turismo rural, quer a nível económico, social e ambiental, é necessária uma orientação estratégica para o desenvolvimento de produtos e serviços inovadores e diversificados, de modo a delinear políticas de marketing que permitam obter vantagens competitivas e assegurar a satisfação dos turistas a longo prazo.

Desta forma, neste estudo pretende-se estudar as perceções dos turistas em relação ao produto oferecido pelos empreendimentos de TER nas unidades a operar na ilha de São Miguel, nomeadamente tendo em conta as práticas de sustentabilidade que estão a ser implementadas, de modo a avaliar se as estratégias seguidas pelos empresários estão a criar valor para os clientes e a contribuir para a satisfação com a estadia no alojamento. Estes fatores são determinantes para a repetição da visita e para a recomendação do destino.

1.2. Objetivos do estudo

Enunciado o tema, a natureza geral do problema a estudar e a sua justificação, passa-se a indicar os objetivos gerais da investigação:

- Perceber se os turistas que ficam alojados em empreendimentos de TER na ilha de São Miguel dão importância a questões de sustentabilidade ambiental;
- Compreender se a implementação de práticas ambientais nas unidades de alojamento de TER influencia o processo de decisão de escolha do destino turístico;
- Apurar quais as fontes de informação mais utilizadas pelos turistas na fase de pesquisa de informação sobre o destino turístico, e se estas fornecem informações acerca das políticas ambientais da região;
- Perceber se o turista procura informações acerca das práticas ambientais implementadas nas unidades de alojamento turístico onde irão ficar hospedados;
- Compreender se os turistas procuram saber se a unidade rural onde irão ficar hospedados exerce algum tipo de prática ambiental;
- Determinar o grau de importância atribuído às práticas de sustentabilidade ambiental no processo de escolha do destino turístico.
- Avaliar o grau de importância atribuído pelos turistas a outras práticas de sustentabilidade do turismo, tais como: a implementação de sistemas de manutenção do ambiente, a motivação à utilização de transportes públicos, a implementação de leis para uma proteção ambiental apropriada.

Pretende-se igualmente avaliar o grau de satisfação dos turistas a nível dos seguintes aspetos:

- O estado das unidades rurais onde ficam hospedados (limpeza, climatização, arquitetura não agressiva para o ambiente em redor, acesso à unidade rural, qualidade da mobília e aspeto das instalações);

- A disponibilidade e amabilidade do pessoal (tanto os responsáveis pelas instalações como os funcionários das mesmas).

Pretende-se, ainda, avaliar a opinião dos inquiridos em relação aos aspetos que devem ser melhorados nas instalações, bem como o grau de satisfação global com a estadia.

1.3. Estrutura da dissertação

Este trabalho encontra-se dividido em sete capítulos, como se pode observar na figura seguidamente apresentada (ver Figura 1).

Figura 1 - Estrutura do Trabalho



No primeiro capítulo é efetuada uma breve apresentação do tema do trabalho de investigação, bem como dos objetivos que se pretendem alcançar, do âmbito e da metodologia de investigação utilizada e respetiva estruturação.

No segundo capítulo caracterizam-se as diferentes abordagens teóricas e conceptuais que suportam o desenvolvimento do turismo sustentável e do turismo rural. Abordam-se quatro temas principais: o desenvolvimento do turismo, a sustentabilidade do turismo, o turismo em espaço rural e o respetivo marketing.

O terceiro capítulo apresenta o modelo de estudo e as hipóteses a serem testadas, fazendo uma breve descrição das variáveis em estudo e sua importância.

O capítulo quatro faz referência à metodologia utilizada para realização do trabalho de investigação, nomeadamente à definição do universo e amostra, o método de construção dos questionários realizados e a recolha de dados.

O capítulo cinco dedica-se ao tratamento dos dados obtidos, de acordo com o modelo proposto, à apresentação e discussão dos resultados do estudo, à luz das hipóteses definidas.

O capítulo seis encerra a presente dissertação com a apresentação de conclusões acerca da investigação desenvolvida, apontando contributos teóricos e implicações práticas, limitações do estudo e pistas para investigação futura.