

Perceção dos residentes face ao desenvolvimento do turismo na ilha de São Miguel: o caso das Furnas

Dissertação de Mestrado

Lídia Maria Teixeira Silva

Mestrado em

Ciências Económicas e Empresariais



Ponta Delgada
2019

Perceção dos residentes face ao desenvolvimento do turismo na Ilha de São Miguel: o caso das Furnas

Dissertação de Mestrado

Lídia Maria Teixeira Silva

Orientador

Prof. Doutor João Pedro Almeida Couto



Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Finanças e Contabilidade

RESUMO

O turismo é um sector importante no desenvolvimento económico de muitas regiões. Contudo, também é conotado pelos danos ambientais e culturais que acarreta, agravando-se pela ausência de medidas estratégicas eficazes dos poderes públicos no desenvolvimento do turismo.

O objetivo do presente trabalho é avaliar as perceções dos residentes da freguesia das Furnas face ao desenvolvimento do turismo. Para a concretização deste objetivo foi adaptada uma metodologia quantitativa e aplicado um questionário a uma amostra de 140 residentes da freguesia das Furnas, do concelho da Povoação, da ilha de São Miguel, da Região Autónoma dos Açores. O questionário incluía questões relacionadas com o perfil sociodemográfico dos residentes, a perceção dos custos e dos benefícios e da atuação dos poderes públicos locais.

Os dados obtidos com a aplicação do questionário permitem reconhecer que o turismo traz custos superiores aos benefícios ao nível sociocultural e ambiental. Os principais benefícios são a promoção de produtos locais, aumento das receitas fiscais, o desenvolvimento das pequenas empresas existentes, aumento do trabalho na comunidade e maior formação nos profissionais do turismo; porém, os principais custos incidem nos problemas de tráfego e estacionamento, aumento dos preços locais, aumento do custo de vida, afetação da qualidade de vida dos residentes, aumento do lixo e da poluição, aumento das desigualdades económicas dos residentes e afetação do modo de vida local.

Os resultados do estudo permitem reforçar a importância das perceções dos residentes face ao desenvolvimento do turismo, pois são um dos *stakeholders* fundamentais para o sucesso do destino.

Palavras-Chave: Perceção dos residentes, impactos do turismo, desenvolvimento local e sustentabilidade

ABSTRACT

Tourism is an important sector in the economic development of many regions. However, it is also connoted by the environmental and cultural damage it causes, compounded by the absence of effective strategic measures by the public authorities in the development of tourism.

The objective of this paper is to evaluate the perceptions of the residents of Furnas parish regarding the development of tourism. To achieve this objective, a quantitative methodology was adapted and a questionnaire was applied to a sample of 140 residents of the parish of Furnas, the municipality of Povoação, the island of São Miguel, the Autonomous Region of the Azores. The questionnaire included questions related to the socio-demographic profile of residents, the perception of costs and benefits and the performance of local public authorities.

The data obtained through the application of the questionnaire allows us to recognize that tourism brings costs higher than the benefits at the socio-cultural and environmental level. The main benefits are the promotion of local products, increased tax revenues, the development of existing small businesses, increased work in the community and more training for tourism professionals; but the main costs are traffic and parking problems, increased local prices, rising cost of living, affecting residents' quality of life, causing more waste and pollution, increasing residents' economic inequality and affecting local livelihoods.

The results of the study reinforce the importance of residents' perceptions of tourism development, as they are one of the key stakeholders for the success of the destination.

Keywords: Residents perception, tourism impacts, local development and sustainability

AGRADECIMENTOS

Chegada à hora de refletir sobre os meses de trabalho árduos entre o meu dever profissional e a vida académica, muito fica por dizer e agradecer às pessoas envolvidas e integrantes na elaboração do presente trabalho.

Em primeiro lugar e de salientar a sua extrema importância em todo o processo de elaboração, reflexão e discussão, um agradecimento ao Professor Doutor João Pedro Couto pela sua gentileza e disponibilidade em todos os momentos de aprendizagens partilhados.

À direção do hotel Terra Nostra e colaboradores agradeço a compreensão e amizade sempre presente, pela flexibilidade de horário disponibilizada ao longo da execução do estudo que foi fundamental.

Aos residentes da Freguesia das Furnas que prescindiram do seu tempo para responder ao questionário cuja contribuição foi fulcral.

Ao posto de turismo das Furnas pela acessibilidade a toda informação disponível.

Muitas pessoas contribuíram de uma forma ou de outra, mas a presença constante e apaziguadora que a minha família, namorado e amigos proporcionaram foi essencial para a realização e finalização de todo o processo. A todos eles, um obrigado do coração.

ÍNDICE

RESUMO	i
ABSTRACT	ii
AGRADECIMENTOS	iii
LISTA DE TABELAS	vi
LISTA DE FIGURAS	viii
LISTA DE GRÁFICOS.....	ix
LISTA DE ABREVIATURAS	x
INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO I- REVISÃO DA LITERATURA	4
1.1. Turismo enquanto sistema.....	4
1.2. Desenvolvimento turístico	7
1.3. Modelos de avaliação do desenvolvimento turístico.....	10
1.4. Conceito de turismo sustentável.....	14
1.5. Impactos do desenvolvimento do turismo.....	19
1.5.1. Impactos económicos do desenvolvimento turístico.....	22
1.5.2. Impactos socioculturais do desenvolvimento turístico.....	25
1.5.3. Impactos ambientais do desenvolvimento turístico.....	28
1.6. O papel dos poderes públicos	30
1.7. Perceções dos residentes	33
1.8. Síntese	43
CAPÍTULO II- MODELO CONCEPTUAL E HIPÓTESES A TESTAR.....	47
CAPÍTULO III - METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO.....	50
CAPÍTULO IV – TRATAMENTO DE DADOS E RESULTADOS.....	56
4.1. Evolução do turismo na Região Autónoma dos Açores.....	56
4.2.1. Os atrativos das Furnas.....	66
4.2.2. Evolução do turismo nas Furnas	67
4.3. Caracterização sociodemográfica dos inquiridos	70

4.4. Perceção dos residentes face aos impactos da atividade turística	74
4.5. Análise fatorial de componentes principais.....	77
4.6. Resultado do Teste Qui-Quadrado	85
4.6.1. Resultado dos testes de hipóteses	85
4.7. Síntese.....	95
CAPITULO V- DISCUSSÕES E CONCLUSÕES	98
5.1. Contributos teóricos	99
5.2. Implicações práticas	99
5.3. Limitações e propostas de investigação futuras	100
REFERÊNCIAS	101
ANEXO	110

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- "Velho" visitante vs "Novo" visitante	9
Tabela 2- Custos e benefícios económicos do turismo para as regiões.....	23
Tabela 3- Fatores intrínsecos que influenciam a perceção dos residentes	38
Tabela 4- Variáveis sociodemográficas	53
Tabela 5- Características naturais de cada ilha da RAA	58
Tabela 6- Evolução do número de hóspedes na hotelaria tradicional RAA.....	59
Tabela 7- Número de estabelecimentos na hotelaria tradicional RAA	60
Tabela 8- Capacidade de alojamento na hotelaria tradicional RAA	61
Tabela 9- Número de dormidas na hotelaria tradicional RAA.....	62
Tabela 10- Proveitos totais (€) na hotelaria tradicional RAA	63
Tabela 11- Hotelaria Tradicional no concelho da Povoação (2019).....	68
Tabela 12- Alojamento Local no concelho da Povoação (2019)	69
Tabela 13- Grau de envolvimento no sector do turismo	73
Tabela 14- Benefícios e custos percebidos.....	74
Tabela 15- Gestão dos poderes públicos	76
Tabela 16- Valores de KMO de estatística.....	78
Tabela 17- Matriz de variância total explicada em relação aos benefícios	79
Tabela 18- Método de Extração: Análise das Componentes Principais.....	80
Tabela 19- Matriz de variância total explicada em relação aos custos	81
Tabela 20- Método de Extração: Análise das Componentes Principais.....	81
Tabela 21- ANOVA Benefícios	83
Tabela 22- ANOVA Custos	83
Tabela 23- Médias dos grupos e estratégias associadas a cada grupo.....	84
Tabela 24- Médias dos grupos e estratégias associadas a cada grupo.....	85
Tabela 25- Relação entre as características sociodemográficas e benefícios	85
Tabela 26- Resultado do Teste do Qui-Quadrado entre a faixa etária e benefícios .	86
Tabela 27- Resultado do Teste do Qui-Quadrado entre o rendimento e benefícios .	87
Tabela 28- Relação entre o envolvimento pessoal na atividade turística e benefícios	87
Tabela 29- Relação entre as características sociodemográficas e custos	87
Tabela 30- Resultado do Teste do Qui-Quadrado entre a faixa etária e custos.....	88

Tabela 31- Resultado do Teste do Qui-Quadrado entre o rendimento e custos	88
Tabela 32- Relação entre o envolvimento pessoal na atividade turística e custos ...	89
Tabela 33- Resultado do Teste do Qui-Quadrado entre a categoria profissional e custos	89
Tabela 34- Relação entre as características sociodemográficas e GPP	90
Tabela 35- Resultado do Teste do Qui-Quadrado entre o tempo de residência e a atuação GPP.....	90
Tabela 36- Resultado do Teste do Qui-Quadrado entre o nível de escolaridade e a atuação GPP.....	91
Tabela 37- Resultado do Teste do Qui-Quadrado entre o rendimento e a atuação GPP.....	91
Tabela 38- Resultado do Teste do Qui-Quadrado entre a faixa etária e a atuação GPP.....	92
Tabela 39- Relação entre o envolvimento no turismo e a atuação GPP.....	92
Tabela 40- Resultado do Teste do Qui-Quadrado entre a dependência financeira e a atuação GPP.....	93
Tabela 41- Resultado do Teste do Qui-Quadrado entre atividade profissional e a atuação GPP.....	94

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Sistema do turismo segundo Leiper.....	5
Figura 2- Sistema turístico segundo Inskeep.....	6
Figura 3- Ciclo de vida dos destinos turísticos.....	11
Figura 4- Tipologia de Plog.....	13
Figura 5- Sustentabilidade do sistema turístico.....	17
Figura 6- Sucesso/ insucesso destino turístico	34
Figura 7- Atitudes e comportamentos dos residentes face à atividade turística.....	40
Figura 8- Índice de Irritação de Doxey	41
Figura 9- Modelo conceptual proposto	48
Figura 10- Localização do arquipélago dos Açores	57
Figura 11- Divisão administrativa do Concelho da Povoação	65

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Proveitos totais (€) na hotelaria tradicional RAA.....	63
Gráfico 2- Percentagem de residentes inquiridos por tempo de residência nas Furnas.....	70
Gráfico 3- Percentagem de residentes inquiridos por faixa etária.....	71
Gráfico 4-Percentagem de residentes inquiridos por nível de escolaridade.....	71
Gráfico 5- Percentagem de residentes inquiridos por situação profissional	72
Gráfico 6- Percentagem de residentes inquiridos por rendimento	72

LISTA DE ABREVIATURAS

ACP- Análise de Componentes Principais
CMP- Câmara Municipal da Povoação
GPP- Gestão de Poderes Públicos
INE- Instituto Nacional de Estatística
KMO- *Kaiser-Meyer-Olkin*
OMT- Organização Mundial do Turismo
OTA- Observatório do Turismo nos Açores
PEMTA- Plano Estratégico e de Marketing para o Turismo dos Açores
RAA- Região Autónoma dos Açores
SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences*

INTRODUÇÃO

O aumento significativo do número de visitantes na Região Autónoma dos Açores e em particular na ilha de São Miguel coloca o turismo como um setor estratégico para o desenvolvimento económico regional.

A correlação entre turismo e comunidade é uma vertente da investigação do desenvolvimento turístico, uma vez que o turismo não se resume a uma compatibilização entre a oferta de produtos turísticos e a procura turística. O turismo envolve um conjunto de interações entre visitantes e residentes, em que estes últimos devem ser envolvidos no planeamento e gestão de medidas a adotar no destino, uma vez que estes acarretam diretamente os benefícios e os malefícios que o turismo proporciona à sua qualidade de vida (Andereck e Vogt, 2000).

O interesse do corpo de investigação da especialidade analisa com a especial atenção a envolvência da comunidade, pois estes são os responsáveis pela “arte de bem receber”, contribuindo para o aumento da satisfação dos visitantes e fidelização dos mesmos ao destino Açores. Neste sentido, surgiu a necessidade de analisar a influência do acréscimo do turismo na qualidade das suas vidas.

O turismo é um setor económico que relaciona vários *stakeholders* tais como: operadores turísticos, visitantes, poderes públicos e residentes. A correlação entre estes forma o destino turístico.

OBJETIVOS DO ESTUDO

O presente trabalho tem como objetivo analisar e avaliar a percepção dos residentes da freguesia das Furnas face ao desenvolvimento do turismo e em que medida pode influenciar a sua qualidade de vida.

A opção Furnas deve-se: a fatores de ordem científico e de ordem pessoal. Científico, dada as características únicas que a localidade oferece aos seus visitantes, através das suas paisagens únicas, gastronomia e lazer. Pessoalmente, é o local onde exerço as minhas funções laborais na área hoteleira.

ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

A presente dissertação está repartida em cinco capítulos. O primeiro capítulo está dividido em oito subcapítulos de natureza exploratória de cariz teórico e expõe a revisão literária relacionada com a temática a abordar de forma atingir o objetivo principal da dissertação. No subcapítulo 1.1., é efetuada uma análise conceptual sobre o sistema turístico, no subcapítulo 1.2. é abordado o desenvolvimento do turismo de forma a clarificar os principais componentes que deverão ser integrados no processo de desenvolvimento turístico nas regiões de destino, sendo que no subcapítulo 1.3. são apresentados os principais modelos referidos na literatura sobre o processo de desenvolvimento turístico dos destinos. O subcapítulo 1.4. debruça-se sobre a temática da sustentabilidade e, posteriormente, no subcapítulo 1.5. identificam-se e descrevem-se os impactos que o desenvolvimento do turismo pode ter nos destinos e sobre os residentes, tipificando-se os impactos como económicos, socioculturais e ambientais que poderão ser positivos ou negativos. O subcapítulo 1.6. debruça-se sobre o papel dos poderes públicos locais na implementação das medidas a adotar no destino, tendo em conta que é fulcral incluir a comunidade local. No subcapítulo 1.7. aborda-se a temática da percepção dos residentes

face ao desenvolvimento do turismo, no que diz respeito aos fatores que influenciam as perceções dos residentes face ao turismo e ainda a caracterização dos principais modelos que podem ser utilizados para a avaliação das perceções dos residentes e por fim no subcapítulo 1.8. é efetuada uma síntese.

No segundo capítulo desta dissertação expõe-se de forma detalhada o quadro metodológico adotado nesta investigação.

No terceiro capítulo caracteriza-se a região de destino alvo para a aplicação do modelo de avaliação das perceções dos residentes face ao desenvolvimento do turismo. Ainda, apresenta-se a estrutura do questionário, as variáveis de estudo e o processo de recolha.

O quarto capítulo é dedicado à caracterização da evolução do turismo na Região Autónoma dos Açores e da freguesia das Furnas. Também são descritos os resultados obtidos na aplicação do modelo proposto à freguesia das Furnas para avaliar as perceções dos residentes em relação ao desenvolvimento do turismo na região. De seguida, é efetuada uma síntese com as principais conclusões obtidas.

O quinto capítulo integra uma sistematização das principais conclusões, realçando os contributos teóricos, as implicações práticas, dando ênfase a algumas recomendações às entidades privadas e públicas relacionadas com o setor turístico e por fim apresentando limitações decorrentes de algumas decisões metodológicas adotadas e a identificação de algumas futuras linhas de investigação sobre esta temática.

CAPÍTULO I- REVISÃO DA LITERATURA

O turismo é um setor em vias de desenvolvimento em diversas regiões do mundo, que tem aliado a si o progresso exponencial das tecnologias de comunicação e da informação, que permite lançar para a população global campanhas de *marketing* em segundos. É encarado como uma “tábua de salvação” no setor económico de muitas regiões (Cabugeira, 2005; Silveira, 2005; Dai, Wang, Xu, Wan, e Wu, 2017), permitindo criar fenómenos de consumo e de criação de rendimentos, que se conjugam na oferta e na procura (Cabugeira, 2005).

Os indicadores económicos associados ao turismo são registados pelos números de dormidas, de receitas, de hóspedes, de emprego e de exportações. Números que tendem a aumentar progressivamente, deixando de serem analisados apenas como um turismo pontual de lazer, assumindo assim um papel de agente social importante no desenvolvimento das regiões (Marujo, 2008).

Para capturar o interesse dos agentes turísticos, as regiões têm investido na implementação de estratégias, para potencializar e dinamizar as suas características internas, quer ao nível da beleza natural, ao nível da riqueza cultural ou ainda ao nível gastronómico.

O turismo e o desenvolvimento estão intimamente inter-relacionados quando planeados de forma sustentável, dado que é imperativo atender às necessidades futuras, em que devem ter, sempre, em conta as condições para uma utilização racional e eficaz do espaço turístico.

1.1. Turismo enquanto sistema

A natureza da atividade turística é um fenómeno que se compõe pela articulação de diversas relações que evoluem de forma dinâmica, tornando-se pertinente compreender e conhecer o funcionamento do próprio sistema turístico.

O turismo é uma atividade que resulta do somatório de recursos naturais do meio ambiente, cultural, social e económico. De acordo com Inskeep (1991), a atividade turística deve ser entendida como um único sistema. Sob essa perspectiva, o sistema pode ser definido como um conjunto de componentes ordenados e inter-relacionados que se afetam entre si. Assim sendo, o turismo é caracterizado pelo seu próprio sistema e o meio em que insere. Considere-se para a análise sobre esta temática, os modelos desenvolvidos por Leiper (2004), Inskeep (1991) e Gunn (1989).

Numa visão holística e sistémica, Leiper (2004, citado por Guimarães, 2013) encara o turismo como um fenómeno interdisciplinar, no qual todas as componentes estão relacionadas e interagem entre si e com o ambiente externo. Segundo este autor, o sistema turístico é composto essencialmente por cinco componentes: a região de origem- lugares onde iniciam e terminam as viagens; a região de destino (componentes geográficas) - lugares em que se desenvolvem as principais atividades turísticas ao longo da estada; visitantes (componente humana) - pessoas que viajam; regiões de trânsito- lugares onde ocorram atividades ao longo da viagem e a indústria turística (componente organizacional) - entidades e agentes turísticos. Todas estas componentes integram entre si e com os ambientes envolventes (físicos, culturais, sociais, económicos, políticos e tecnológicos) (Figura 1).

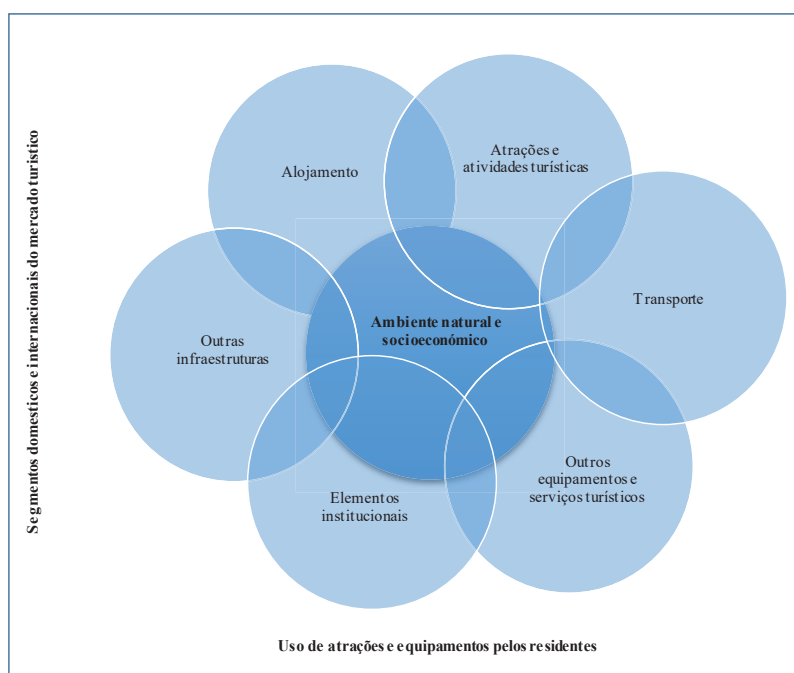
Figura 1- Sistema do turismo segundo Leiper



Fonte: Adaptado de (Baptista, 1997)

Por sua vez, o modelo desenvolvido por Inskeep (1991) analisa a envolvente natural e socioeconómico, identificando os principais componentes do sistema turístico, sendo estes articulados numa filosofia de planeamento turístico vincadamente integrado e sustentável. Os principais componentes são as atrações e atividades destinadas aos visitantes; o transporte; o alojamento; outras infraestruturas; outros equipamentos e serviços turísticos e os elementos institucionais (Figura 2). De acordo com este modelo, evidencia-se que a população local usufruiu também das atrações e equipamentos, e não apenas os visitantes externos.

Figura 2- Sistema turístico segundo Inskeep



Fonte: Inskeep (1991)

O modelo funcional de turismo desenvolvido por Gunn (1989, citado por Guimarães, 2013) é inspirado na teoria económica, que apresenta duas vertentes, que estão interligadas: a procura e a oferta. A procura abrange toda a população, valorizando a sua apetência para viajar. A oferta é composta pelas atrações - o incentivo para o destino; em que os serviços são essenciais para satisfazer das necessidades dos visitantes; os transportes são um elemento fundamental na

ligação entre as atrações e os serviços; a promoção e a informação permitem que o turista, cada vez mais exigente, possa estar informado do potencial do destino. A relação entre a procura e a oferta permite valorizar e quantificar o produto destino.

Ao analisarmos os sistemas apresentados, verificamos que os *Skakeholders* são fundamentais para o desenvolvimento turístico dos destinos. O sistema proposto Leiper (1979) revela todos os componentes que fazem parte do sistema do turismo, que agem num ambiente mais complexo condicionado, e influenciado pelos meios físico, cultural, social, político, económico e tecnológico. O sistema de Inskoop (1991) representa a união de elementos imprescindíveis que estão na base de construção da imagem do destino. Este modelo demonstra interligações existentes entre os vários atores e as componentes da oferta, e finalmente, o sistema de Gunn (1989) analisa a procura e a oferta, bem como as respetivas influências e interdependências.

1.2. Desenvolvimento turístico

Os conceitos alusivos ao turismo são inúmeros, devido à sua natureza multifacetada e multidisciplinar. O turismo está associado à deslocação de indivíduos no espaço e no tempo. As deslocações associadas às viagens turísticas surgiram vinculadas ao lazer, ao descanso, à aventura, à educação, entre outros fatores, ou seja, o motivo ou atrativo que determina a procura do espaço a ser visitado pelo visitante.

Com o aumento do interesse dos indivíduos em visitar outros locais, os países recetores e/ou que sentem um maior fluxo de visitantes devem adotar medidas para criar condições seguras para quem os visita, assim como para quem reside. Estes conjuntos de medidas podem ser beneficiados pelas características intrínsecas da região, tais como: atrações naturais, paisagísticas, históricas, arqueológicas, culturais e climáticas (Amaral, 2016). Deste modo, a

gestão turística deverá direcionar os seus esforços pela busca da diversificação e da qualificação dos seus serviços, desenvolvendo produtos inovadores e diferenciados para a preservação do equilíbrio ambiental e valorização do património cultural.

O visitante é o elemento central do turismo. Pereira (2005) aponta para um visitante mais exigente ao nível da qualidade e da variedade da oferta. Os visitantes enquanto consumidores têm vindo a alterar os seus comportamentos, segundo Cooper e Lewis (2001, citada por Firmino, 2007) caracterizam os seus comportamentos do seguinte modo: (1) procuram uma melhor prestação de serviço; (2) são mais informados; (3) consciencializados e ambientalistas; (4) têm maior mobilidade; (5) maior rendimento para usufruir do setor; (6) são mais críticos e mais dispostos a expressar a sua insatisfação; (7) comparam mais os promotores turísticos, quando o preço é uma questão a analisar; (8) pretendem pacotes turísticos individualizados, que resultam de uma maior segmentação de mercado e procuram valor para o seu dinheiro. Com o mesmo entendimento, Poon (1993, citado por Costa e Santos, 2018) caracteriza os “novos” visitantes como sendo mais sofisticados e exigentes, optando por procurar novos destinos, com produtos e serviços turísticos diferenciados, tendo em conta a sustentabilidade ambiental do local. A tabela 1 caracteriza a evolução do comportamento dos visitantes. Conforme a tabela, os “velhos” turistas tinham um comportamento padrão, em que as suas preferências eram previsíveis para demonstrar o seu poder económico, ao passo que os “novos” visitantes possuem “sede” de experiências novas e individuais, tendo o culto pelo desporto e exploração.

Tabela 1- "Velho" visitante vs "Novo" visitante

"Velho" visitante	"Novo" visitante
Procura o sol	Procura ter uma nova experiência
Turismo de massas	Exploração
De passagem pelo destino	Vê e aproveita, sem destruir
Valoriza-se o "ter"	Valoriza-se o "ser"
Superioridade	Compreensão
Precavido	Gosto pelo desporto
Homogéneo	Híbrido

Fonte: Poon (1993), adaptado de Costa e Santos (2018)

Os comportamentos dos consumidores podem ser agrupados de acordo com as suas preferências e com o seu rendimento disponível. Cooper e Lewis (2001, citada por Firmino, 2007) aprofundam o mercado de lazer em quatro grupos: *seniors/mature*, *baby boomers*, geração X e geração Y. O segmento *seniors/mature* (nascidos antes de 1946) são consumidores que dispõem de elevados rendimentos, são exigentes, e procuram serviços personalizados; o segmento *baby boomers* (nascidos entre 1946 e 1964) são os consumidores com elevados níveis de educação e rendimento, o que implica ênfase na qualidade e no valor; a geração X (nascidos entre 1965 e 1976) são os consumidores estudantes ou executivos jovens, trata-se de um grupo com baixo poder de compra, e por fim a geração Y (nascidos após 1977) são os filhos dos *baby boomers*, são caracterizados pelo acesso facilitado ao conhecimento, à informação e à cultura dos destinos, tornando-se uma geração mais sofisticada.

As quatro gerações acima apresentadas terão de ser analisadas, pelas empresas, em termos estratégicos, procurando cada vez mais modelos de cooperação de modo a ultrapassarem, eficazmente, constrangimentos próprios de um ambiente crescentemente caracterizado pela competitividade e por mudanças nos paradigmas ao nível da procura turística. A implementação de qualquer estratégia de desenvolvimento exige a participação de todos os *stakeholders*, como também o envolvimento da comunidade na gestão do destino.

1.3. Modelos de avaliação do desenvolvimento turístico

Um destino turístico beneficia de um desenvolvimento equilibrado e sustentado, quando todos os elementos que o compõem estão aptos e respondem às necessidades da procura. Contudo, a pressão do mercado turístico e da concorrência, obriga o destino acompanhar as exigências impostas, para continuar ativo na satisfação da procura turística.

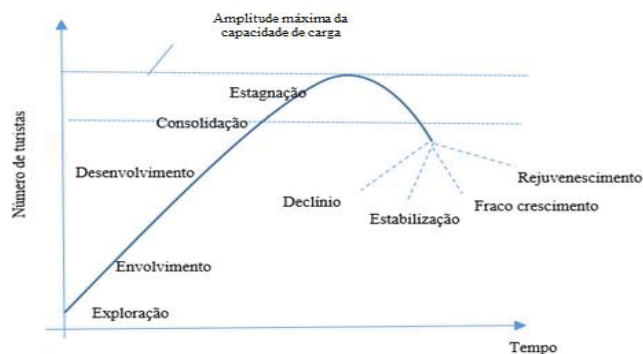
Na literatura estudada existem outros modelos que analisam o desenvolvimento do destino turístico, em que se destacam dois que se complementam e evidenciam a evolução de um destino, através de um ciclo (Bulter, 1980).

Assim, com base na literatura, constata-se que o desenvolvimento turístico de um destino revela uma evolução padronizada, em diferentes estágios ou fases, com características específicas. No entanto, nem todos os autores apresentam um mesmo número de fases. Contudo, é possível estabelecer algum paralelismo entre elas.

Um dos mais citados estudos sobre esta temática, Butler (1980), defende que o ciclo de vida de um determinado destino turístico se traduz por uma curva em “S”, determinada pela relação do número de visitantes *versus* tempo, contribuindo para análise e planeamento do desenvolvimento dos destinos turísticos. Assim, pode-se concluir que, para Butler, as variáveis estão diretamente relacionadas com o número de visitantes num determinado período de tempo, cujo somatório determina as fases do desenvolvimento do turismo.

O ciclo de vida de um determinado destino turístico é composto por várias fases evolutivas: a exploração, o envolvimento, o desenvolvimento, a consolidação, a estagnação, declínio, fraco crescimento, estabilização ou rejuvenescimento (Figura 3).

Figura 3- Ciclo de vida dos destinos turísticos



Fonte: Butler (1980), adaptado de Silva (2007)

A exploração, a primeira fase de desenvolvimento de um destino turístico, é caracterizada pelo número reduzido de visitantes, normalmente aventureiros e com elevado poder de compra. O destino é considerado atrativo pelos visitantes pelas suas características naturais e culturais, e apresenta fragilidades em termos de infraestruturas e equipamentos turísticos. E a nível económico, o serviço prestado é feito através de atividades económicas do tipo familiar e artesanal, sendo que a produção local é suficiente para satisfazer as necessidades existentes. Exibindo um fraco impacto económico, turístico e ambiental.

Posteriormente, assistimos na fase de envolvimento a uma crescente atenção por parte da população no que diz respeito às potencialidades do turismo, nomeadamente os benefícios e as vantagens; consequentemente, a comunidade passa a ter um maior envolvimento com a atividade turística, preocupando-se em satisfazer as eventuais necessidades dos visitantes. Surgem assim as primeiras pressões sobre o setor público para o desenvolvimento e melhoria das infraestruturas existentes, sendo crucial que nesta fase do ciclo de evolução do destino sejam definidos e implementados planos de desenvolvimento turístico alicerçados numa política de sustentabilidade.

Na terceira fase do modelo de Bulter (1980), o desenvolvimento, onde se verifica um maior crescimento, devido ao aumento da promoção e divulgação do destino e, consequentemente,

traduzido num aumento da procura de serviços turísticos. Surgem investidores externos à comunidade local, principalmente interessados no desenvolvimento das principais áreas de atrações. O controlo da oferta passa a ser não só de uma iniciativa local, mas também como deve ser potencializada por agentes externos. O número de visitantes poderá igualar ou ascender o da população residente. O aumento da oferta turística pode não ir ao encontro dos princípios do desenvolvimento sustentável, sendo que, nesta fase, o aumento do fluxo de visitantes poderá traduzir-se numa perda da autenticidade e das particularidades locais.

Na fase de consolidação verifica-se que o ritmo da atividade turística do destino tem dificuldade a dar resposta ao aumento do número de visitantes, sendo a atividade turística fundamental para a economia local, no que diz respeito à criação de rendimento e emprego. No entanto, é notório o descontentamento por parte da população residente, principalmente por parte da população não envolvida na indústria do turismo.

Quando o crescimento da procura atinge o seu limite máximo, estamos perante a fase da estagnação, uma vez que se verifica que os níveis de capacidade de algumas variáveis são excedidos, conseqüentemente dando origem problemas económicos, sociais e ambientais. Após o destino ter atingido a fase da estagnação poderão ocorrer três cenários: estabilização, rejuvenescimento ou declínio.

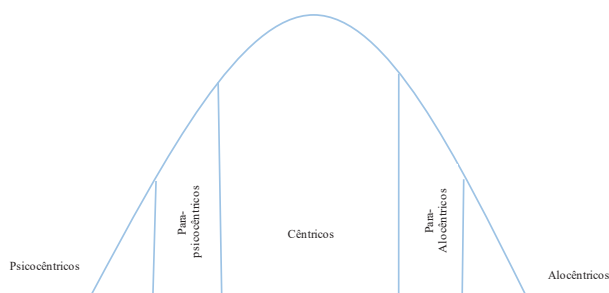
Na estabilização verifica-se o incentivo de manutenção com a introdução de planeamento e de ordenamento do território, com o propósito de reavaliar o desenvolvimento. Ainda, ocorre uma perda na preferência dos visitantes. No rejuvenescimento assiste-se à elaboração de novas estratégias que visam a revitalização do espaço, com a inserção de novos serviços ou até mesmo uma readaptação e o desenvolvimento de uma estratégia de marketing mais ativa, sendo necessária esta intervenção de modo o destino turístico não sentir efeitos de declínio.

Ao analisar o modelo proposto no sentido estrito, verifica-se que o turismo praticado através do modelo turístico de Butler (1980) é um fenómeno intrinsecamente insustentável,

que funciona através de ciclos. Conforme o exposto, quando um destino começa a ser popular, os agentes económicos tendem a introduzir uma série de elementos que fazem com que aumentam ainda mais a procura de visitantes, e que muitas vezes provoca alterações nas características básicas do local e por conseguinte, na qualidade da experiência turística, o que conduz à perda do atrativo inicial. Uma das prováveis alternativas de forma a modificar o processo cíclico descrito por Butler será intervir, restringir e/ ou ordenar o acesso aos recursos turísticos.

De acordo com o modelo apresentado por Plog (1977, citado por OMT, 2001), o ciclo de vida de um destino é caracterizado segundo o perfil do visitante (Figura 4).

Figura 4- Tipologia de Plog



Fonte: Adaptado de Plog (1977, citado por OMT, 2001)

Os visitantes podem ser classificados de psicocêntricos a allocêntricos, em que o seu ponto mais relevante é os cêntricos, situados a meia distância entre os extremos, ocupando o lugar central, conforme a figura 4. A tipologia de Plog (1977) propõe que os visitantes são caracterizados pelas suas características psicográficas, com base na sua personalidade e motivação para a execução da visita ao destino.

Os grupos dos psicocêntricos são visitantes com um poder de compra médio, buscam locais familiares, não são de se aventurarem em locais desconhecidos, não se adaptam aos costumes das regiões que visitam e necessitam de infraestruturas sólidas para a sua experiência.

Estes visitantes caracterizam-se por serem inseguros e por manifestarem certo nível de medo e ansiedade. Estes visitantes tenderão a visitar destinos que, de acordo com o ciclo de vida de Butler (1980), se encontrem numa fase de desenvolvimento ou consolidação. Do lado oposto, os grupos alocléricos são visitantes que buscam culturas e ambientes diferentes do seu *habitat* natural, facilmente integram-se nos costumes locais, são geralmente aventureiros, com elevados rendimentos, que não exigem muitas estruturas turísticas no destino. O turismo torna-se, para eles numa forma de satisfazer a curiosidade. Este segmento procura essencialmente destinos que ainda se encontrem numa fase de exploração, segundo o modelo proposto por Butler (1980).

Os impactos causados pelos psicocêntricos têm mais probabilidades de serem mais notáveis do que dos alocléricos. Inicialmente, os destinos turísticos são descobertos pelos alocléricos, caracterizados como aventureiros, e à medida que o destino vai atraindo mais visitantes, os ditos alocléricos procuram novos lugares menos visitados e comercializados, sendo que o destino passa a ser visitado pelos cêntricos e quando o destino já estiver bem estruturado e consolidado começam-se a notar os psicocêntricos no destino.

1.4. Conceito de turismo sustentável

O desafio atual reside em articular uma economia tecnologicamente evoluída com a necessidade de solucionar problemas ambientais e sociais originados pelo desenvolvimento do turismo, de forma a estabelecer uma situação de equilíbrio. O turismo sustentável tornou-se um conceito: há quem o queira definir e justificar. Butler (1980) afirma que muitas das confusões advêm de definições imprecisas e conflitantes do conceito. Para o autor, há a necessidade de distinguir dois conceitos: o turismo sustentável e o desenvolvimento do turismo sustentável.

Dymond (1997, citada por Hanai, 2012) caracteriza o turismo sustentável como sendo o objetivo a alcançar e o desenvolvimento sustentável do turismo como o processo. Neste sentido, de forma alcançar o objetivo, o desenvolvimento sustentável do turismo deve ser operacionalizado antes que qualquer medida seja implementada.

O turismo sustentável não é um tipo de turismo, mas sim um modelo de desenvolvimento ou uma filosofia de gestão que deve adequar e compatibilizar as práticas turísticas à correta estruturação dos territórios recetores, não limitados apenas ao ambiente, mas sim de uma forma global, considerando os fatores socioculturais e económicos, como a satisfação e o respeito por três vértices básicos do desenvolvimento para qualquer destino turístico: a população residente, os recursos existentes e os visitantes (OMT, 2003, citada por Hanai, 2012). Ou seja, o turismo sustentável promove a qualidade de vida e bem-estar das comunidades locais, incentivando a conservação e proteção dos recursos ambientais das regiões proporcionando assim uma experiência única e gratificante ao visitante.

As comunidades locais tornaram-se um fator-chave para a construção de estratégias sustentáveis de turismo devido à força de influenciarem positivamente e negativamente o desenvolvimento do turismo através das suas perceções (Muresan et al.,2019).

O desenvolvimento do turismo sustentável envolve a dimensão ambiental, económica e sociocultural, sendo que é necessário estabelecer um equilíbrio entre elas. Trata-se de um processo contínuo que requer uma monitorização constante dos impactos, de forma a ser implementadas medidas preventivas e/ou medidas corretivas, que sejam compatíveis com a preservação do meio ambiente e com a preocupação de atender as necessidades dos visitantes, da indústria, do meio ambiente e da comunidade local (Blessmann e Pereira, 2017).

Ainda é notório que, quando se refere à relação entre o turismo e a sustentabilidade, a maior atenção debruça-se somente no meio físico e no produto (Sharpley, 2000), pela facilidade da identificação dos impactos ambientais do turismo; no entanto, é fundamental referir a

importância da viabilidade social e económica da atividade, uma vez que o crescimento económico, o crescimento turístico e a proteção do ambiente são objetivos compatíveis e complementares para o desenvolvimento da atividade turística num destino.

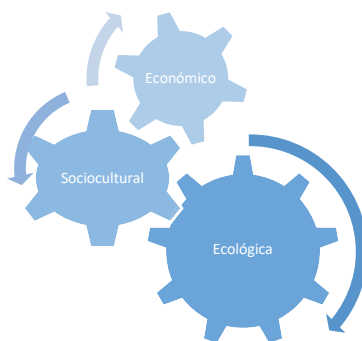
O conceito e as teorias para o desenvolvimento sustentável são geralmente interpretados através de duas perspetivas distintas: os que consideram o turismo como um elemento fundamental nas políticas de desenvolvimento sustentável e os que encaram o turismo como uma atividade profundamente dependente da lógica do mercado, pois defendem que o turismo é incompatível com os princípios do desenvolvimento sustentável, tratando-se de um mito, de uma jogada e reivindicação antiética (Sharpley, 2000; Mowforth e Munt, 2003; Lansing e Vries, 2006, citadas por Burgo e Mertens, 2015), considerando, assim, o turismo sustentável como uma estratégia de *marketing* e de produtos/serviços relacionada com a moda de mercado para modelos inspirados no adjetivo verde, do que propriamente um compromisso real de mudança.

A proteção do ambiente, mediante a conservação dos recursos dos que dependem do turismo, pode trazer grandes vantagens à indústria turística: com maior satisfação dos consumidores, maiores oportunidades de investimentos futuros, um estímulo para o desenvolvimento económico e melhoria no bem-estar da comunidade recetora.

De acordo com Brundtland (1987, citado por OMT, 2001), o conceito de sustentabilidade consiste em satisfazer as necessidades atuais sem comprometer as gerações futuras. A mesma opinião é partilhada por Hobson e Essex (2001, citada por Firmino, 2007) que definem que o desenvolvimento vai ao encontro das necessidades atuais sem comprometer a capacidade das futuras gerações de satisfazerem as suas próprias necessidades, apoiado num planeamento sustentável em *prol* da conservação dos recursos naturais e culturais dos destinos, da matéria-prima para a atratividade dos visitantes e do *habitat* da comunidade local.

O processo de desenvolvimento turístico é sustentável se a conjugação dos três fatores se inter-relacionam de forma dinâmica, com o objetivo de conseguir um equilíbrio final: a sustentabilidade do sistema turístico (Figura 5).

Figura 5- Sustentabilidade do sistema turístico



Fonte: Elaborado com base na revisão da literatura

A sustentabilidade económica assegura o crescimento turístico eficiente, a criação de novos empregos, uma equidade entre os custos e benefícios dos recursos que garante a continuidade das gerações futuras (McIntyre, 1993, citado por OMT, 2001), a sustentabilidade ecológica assegura que desenvolvimento turístico seja compatível com os processos biológicos e a sustentabilidade sociocultural garante que o desenvolvimento turístico seja compatível com a cultura e os valores das comunidades local, preservando a sua identidade.

Como já argumentado anteriormente, os residentes são importantes *stakeholders* dos destinos turísticos, podendo ser, em simultâneo, beneficiados e beneficiadores da indústria turística. No entanto, se as medidas de estratégia não forem ao encontro de um desenvolvimento sustentável do destino, os residentes serão os mais prejudicados e os prejudicadores da indústria (Eusébio e Carneiro, 2010).

A atividade turística tem a capacidade de influenciar o nível de desenvolvimento dos destinos turísticos influenciando a oferta e a procura. Os visitantes procuram espaços o mais

intatos em termos ambientais e com uma maior integração das características sociais e culturais locais; por outro lado, o destino procura vias alternativas de desenvolvimento que permitam reduzir os efeitos negativos do turismo sobre o meio, que assegurem uma mais ampla diversidade de formas turísticas e, sobretudo, que integrem de uma forma harmoniosa as necessidades dos visitantes e as da população local.

Estas alterações são consequência de uma crescente sensibilização em relação à qualidade ambiental, sabidos que são os efeitos de degradação paisagística, ambiental, social e cultural que o turismo de massas provoca em muitos locais. Para que a população local e visitantes possam tirar maior proveito da atividade em questão, necessita-se que o meio ambiente seja tratado de maneira sustentável, a fim de melhorar a qualidade de vida dos residentes e manter o atrativo para os visitantes, como é entendido por Oliveira (2004), opinião previamente partilhada por Sancho (2001, citado por Pires, 2004), que considera que o turismo sustentável corresponde a um modelo de desenvolvimento económico projetado para melhorar a qualidade de vida da população local, das pessoas que vivem e trabalham no local turístico, manter a qualidade do ambiente, da qual depende a população local e visitantes. O planeamento deste tipo de turismo pode minimizar os efeitos negativos da atividade turística, e dessa forma pode despertar a intenção por parte dos visitantes de retornar, o que corresponde a um importante indicador de sucesso de um destino.

A sustentabilidade deve limitar o volume de visitantes pela sua capacidade de carga, em que os destinos devem estar dimensionados por densidade populacional vs resíduos produzidos, antes de causar danos irreparáveis. Para Rose (2002, citada por Pires, 2004) a capacidade de carga do ambiente refere-se à quantidade máxima que um determinado atrativo pode suportar (por dia/mês/ano) sem que ocorram alterações no ambiente físico e social.

A capacidade de carga no turismo engloba outros conceitos paralelos aos fatores de sustentabilidade, como: capacidade de carga ecológica, sendo o número máximo de visitantes

que um lugar pode receber e, se excedido, não poderá assegurar um desenvolvimento compatível com os recursos naturais; capacidade de carga social que faz referência ao nível máximo de atividade turística, que, se superado, produzirá uma mudança negativa na população local; capacidade de carga do visitante é o nível máximo que garante a satisfação do visitante e a capacidade de carga económica que faz referência ao nível de atividade económica compatível com o equilíbrio entre os benefícios económicos que proporciona o turismo e os impactos negativos que a atividade turística gera sobre as economias locais (inflação, manutenção das estruturas, etc).

Os conceitos de desenvolvimento sustentável e a capacidade de carga, embora carentes de critérios objetivos nos quais se baseia a sua efetivação e, portanto, com uma carga importante de subjetividade, têm produzido maior consideração por parte dos promotores da atividade turística, para as inter-relações existentes entre os diferentes impactos, sendo estes - social, natural e económico - e um maior reconhecimento da importância dos recursos socioculturais e do ambiente no desenvolvimento turístico.

O turismo deve ser encarado como uma fonte de rendimento sustentável para o local, o que implicará um processo contínuo de aperfeiçoamento, que permita receber um aumento de visitantes, implementando medidas que sejam socialmente aceitáveis e desejáveis, ambientalmente viáveis, economicamente realizáveis (Vignati, 2008, citada por Burgo e Mertens, 2015).

1.5. Impactos do desenvolvimento do turismo

O turismo é um sistema que recebe *inputs* do contexto económico, social, político, cultural e ambiental em que insere, proporcionando, ao mesmo tempo, *outputs* para esse contexto, podendo contribuir desta forma para o desenvolvimento turístico das regiões alvo; já em 1999, Rushmann, citada por Oliveira e Salazar (2011) referia que os impactos do turismo têm

influência nas modificações provocadas pelo processo de desenvolvimento turístico nos destinos.

No entanto, quando abordamos o desenvolvimento do turismo deparamos com um conjunto diversificado e complexo de impactos económicos, ambientais e socioculturais (Andereck, Valentine, Knopf e Vogt, 2005). Contudo, a perceção destes impactos não é fácil de ser quantificada, visto que, numa primeira abordagem, a perceção económica tem maior impacto direto, enquanto os impactos socioculturais e ambientais pela sua natureza complexa e multifacetada os seus efeitos são verificados num período a médio/longo prazo. Assim, referem que o turismo atua como agente de mudança, trazendo inumeráveis benefícios para a economia das regiões alvo e para a qualidade ambiental. Os impactos do turismo são a consequência de um processo complexo de interação entre os visitantes e as comunidades recetoras (Rushmann 1999, citada por Oliveira e Salazar, 2011).

Num olhar holístico sobre os benefícios do turismo, a literatura revela que os residentes apresentam atitudes favoráveis em relação ao turismo, o que se poderá traduzir um maior nível de interação com os visitantes; Eusébio e Carneiro (2010) referem que quando a comunidade tem consciência de que o turismo pode trazer benefícios, consequentemente os seus modos/rotinas de vida mantidos e segurança, a aceitação é maior, possuem outro olhar para atividade turística, reagindo de forma mais hospitaleira, facilitando a interação entre os visitantes e recetores. As atitudes dos residentes relativamente aos visitantes podem determinar, em grande parte, a satisfação dos visitantes e, consequentemente, a intenção de os visitantes voltarem ao destino e de o recomendarem.

Os residentes dos destinos turísticos são importantes *Stakeholders* dos destinos, assim, é essencial ter em consideração os residentes na formulação de estratégias de desenvolvimento turístico. Para tal, é preciso que haja uma adequada tradução das necessidades sentidas pela comunidade (Moesch, 2012, citado por Blessmann e Pereira, 2017), tendo em consideração

que o crescimento da atividade turística afeta, positiva e negativamente, a vida das comunidades locais. Ao satisfazer as necessidades locais também é possível satisfazer as necessidades dos visitantes (Henrique, 2003; Hall; 2004, citada por Noémi e Carvalho, 2010).

Para que o desenvolvimento da atividade turística possa ser uma alternativa para a melhoria da qualidade de vida da população local de destinos recetores, a mesma deve ser planeada numa perspetiva de desenvolvimento equilibrado, com base na sustentabilidade nos âmbitos social, ambiental e económico. Assim, a fim de melhorar a qualidade de vida dos residentes e manter o atrativo para os visitantes, como entendido por Oliveira (2004) a conservação do meio ambiente preserva os valores paisagísticos que atraem as pessoas. Ruschmann (2012, citada por Noémi e Carvalho, 2010) atesta que o planeamento do turismo sustentável emerge com uma forma de evitar a ocorrência de danos irreversíveis no turismo.

Se a atividade turística não for bem planeada, pode provocar a degradação da natureza, conflitos sociais e desorganização do setor empresarial, prejudicando, deste modo, o ciclo de vida dos destinos turísticos. Por isso, o apoio e a participação da comunidade é essencial para alcançar a sustentabilidade do destino turístico (Gómez, 2019). Só desta forma é que o planeamento minimizará os potenciais impactos negativos, contribuindo assim para um maior retorno económico do destino e para um maior envolvimento da comunidade recetora no turismo.

Em suma, é fundamental identificar e caracterizar os impactos económicos, socioculturais e ambientais que o desenvolvimento turístico poderá trazer para as regiões de destino; tal como as variáveis que são influenciadas por este que poderão beneficiar as comunidades locais e por sua vez reconhecer os seus efeitos negativos de modo a minimizá-los. Assim, através da análise das variáveis será possível averiguar as reais implicações que a atividade turística proporciona para as regiões de destino, visto que irá ser fundamental para a definição de estratégias de desenvolvimento turístico destes destinos.

1.5.1. Impactos económicos do desenvolvimento turístico

Para Ruschmann (1997, citada por Oliveira e Salazar, 2011) o turismo está associado ao crescimento e desenvolvimento da economia de um país. Porém, em termos económicos, deverão contabilizar tanto os benefícios como os custos económicos que a atividade turística gera na economia de uma região. Os benefícios geralmente não são alcançados sem custos, o que pode influenciar a disposição dos residentes em apoiar o turismo; deste modo, é necessário definir políticas de desenvolvimento económico de uma dada região (Garau- Vadell, Gutierrez-Taño, e Ricardo Diaz-Armas, 2018).

Como afirmam Dwyer e Forsyth (1997) é fundamental calcular os benefícios líquidos do turismo (benefícios menos os custos). A natureza e a dimensão dos efeitos económicos do turismo variam de acordo com o tipo de turismo, as características do local onde o turismo é desenvolvido e as ligações (encontros ou desencontros) entre os visitantes e os residentes, sendo que estes efeitos poderão traduzir-se em benefícios ou em custos para o desenvolvimento do turismo numa região. Na tabela 2 sintetizam-se os principais benefícios e custos que o turismo gera na economia das regiões de destino.

Tabela 2- Custos e benefícios económicos do turismo para as regiões

Benefícios	Custos
Cria postos de trabalho, fortalecendo a estrutura social da Região	Diminuição do emprego de outras indústrias da região, por exemplo, no setor agrícola Falsa sensação de empregabilidade devido a realização de trabalhos temporários associados à forte componente sazonal do setor
Aumento da riqueza (rendimento) da região	Diminuição das exportações resultantes do aumento das despesas turísticas numa determinada região, provocando um aumento da procura por moeda nacional, levando a uma revalorização da moeda (efeitos sobre as taxas de câmbio)
Aumento das exportações da região	Contribuição para um aumento de inflação
Aumento das receitas do Estado através dos impostos que recebe que estão associados direta e indiretamente à atividade turística	Poderá aumentar as despesas do Estado, como por exemplo, as despesas relacionadas com a conservação de vias rodoviárias
Favorecimento do aparecimento de novas empresas relacionadas direta ou indiretamente à atividade turística	

Fonte: Elaborado com base em Dewyer e Forsyth (1997); Eusébio (2006) e Barbosa (2002)

Em 1982, Mathieson e Wall enumeram aspetos positivos provenientes da atividade turística na economia de um destino, distinguindo-os de acordo com três níveis de efeitos: primários, secundários e terciários. Os efeitos primários são diretos, facilmente mensuráveis, referem-se aos gastos efetuados pelos visitantes num destino, incluem-se os fluxos de dinheiro recebidos pelos estabelecimentos turísticos de primeira linha (hotéis, restaurantes, táxis, transportes). Enquanto, os efeitos secundários são produzidos pelos gastos turísticos na medida em que estes infiltram na economia local. E por fim, os efeitos terciários são os fluxos monetários que se iniciaram induzidos pelos gastos turísticos, mas que estão, de alguma maneira, relacionados com a atividade turística.

O movimento gerado pelos fluxos turísticos proporciona impactos económicos. Segundo Fletcher (1989) podem resumir-se à contribuição para a melhoria do bem-estar dos residentes, que pode ser obtida através da remuneração do fator trabalho. A atividade turística é uma indústria que depende, em grande parte, do fator humano, desta forma, promove a criação do emprego para as comunidades locais. A OMT (2001) distingue três tipos de emprego engendrados pelo turismo, sendo estes o direto, indireto e o induzido. Os empregos diretos são criados pelas empresas cujos colaboradores estão em contacto com os visitantes ou que afetam diretamente a experiência turística, como por exemplo hotelaria, restauração, companhias aéreas, empresas de cruzeiros, agentes de viagens, estabelecimentos comerciais e equipamentos recreativos, culturais e desportivos. Já os empregos indiretos são gerados nas empresas que fornecem bens e serviços que serão fornecidos às empresas que geram empregos diretos, como por exemplo fornecedores. Com o aumento da procura, conseqüentemente vai originar um impulso perante os outros setores da atividade turística em satisfazer as necessidades, originando um aumento do rendimento que é gasto no consumo de bens e serviços locais, dando origem a novos empregos, considerados empregos induzidos (Cunha, 2006).

No entanto, da mesma forma que o turismo pode trazer benefícios, também pode trazer impactos negativos, sendo o principal a pressão inflacionária, conforme Eusébio (2006) refere que os efeitos externos do turismo estão relacionados com a pressão da inflação, pressão essa afetada pelo efeito da sazonalidade, isto é, a concentração da procura turística em curtos períodos de tempo, provocando, inevitavelmente, a subida dos preços dos produtos e serviços. Neste sentido, Tofani (1999, citada por Rezende e Rezende, 2005) ressalta quatro fatores que também caracterizam esta pressão: primeiro, a procura por bens e serviços importados; segundo, os típicos aumentos de preços de bens e serviços oferecidos para os visitantes e, conseqüentemente, os residentes são afetados; terceiro, o aumento dos preços dos imóveis e da especulação devido ao aumento da procura imobiliária; quarto, a conceção ou aumento de taxas

pelo estabelecimento ou ampliação de infraestruturas e serviços urbanos e o aumento de impostos prediais e territoriais.

Segundo Cunha (2001), o destino tende a sofrer pressões sobre o aumento dos preços locais visto que os visitantes provenientes de países com elevados níveis de vida estão dispostos a pagar preços mais elevados do que aqueles que são praticados. Esta situação pode ser retratada conforme o caso Bahias de Huatulco (Schlüter, 2002, citada por Oliveira 2004) na qual a comunidade local passou a enfrentar problemas devido ao aumento dos preços de produtos básicos, ocasionado pelo desenvolvimento turístico, “pagamos o mesmo preço que os visitantes durante todo o ano”, relata um residente.

Outro fator negativo é a dependência do setor turístico. Como por exemplo, Ignarra (1999, citada por Rezende e Rezende, 2005) apura que, sendo os rendimentos do turismo superiores às outras atividades, há uma tendência de deixarem outras atividades produtivas e se concentrarem somente na atividade turística, deliberando um impacto negativo em muitos destinos turísticos. A dependência exclusiva do turismo pode levar a comunidade a sofrer graves problemas de desemprego em decorrência da sazonalidade da atividade.

Perante estas implicações do turismo, pode-se afirmar que os mais prejudicados pelo acréscimo dos preços no destino em consequência do desenvolvimento turístico são os residentes.

1.5.2. Impactos socioculturais do desenvolvimento turístico

O turismo é a maior fonte de contacto intercultural, que tem afetado de forma positiva ou negativa as regiões turísticas. Santana (1997), referido por Oliveira e Salazar (2011) diferencia o impacto social e o impacto cultural. O impacto social está relacionado com mudanças mais imediatas e define aquelas que ocorrem na estrutura social local, na qualidade de vida diária dos residentes nos destinos turísticos. Por outro lado, o impacto cultural verifica-se de forma

gradual, na transformação de valores e tradições decorrentes do desenvolvimento do turismo (Zhuang, Yao, e Li, 2019).

Os impactos socioculturais emergem das relações sociais que são estabelecidas entre os residentes e visitantes. A intensidade dos impactos altera-se conforme as atitudes dos residentes, o tipo de turismo praticado, as características socioculturais dos visitantes, o desenvolvimento das regiões e a atitude dos residentes face aos visitantes (Mathieson e Wall, 1982).

O turismo pode originar efeitos sociais e culturais difíceis de estimar, sendo estes retratados como sendo essencialmente negativos; estudos feitos por Kadt, citado por Fortes (2014) afirmam que o encontro entre visitantes e residentes ocorre principalmente em três circunstâncias, quando o visitante compra um bem ou serviço que inclua a comunidade local; quando ambos compartilham o mesmo espaço físico e quando um e outro trocam informações ou ideias.

Alguns autores argumentam que, dependendo do tipo de perfil do visitante que visita o destino, o impacto sociocultural será mais ou menos intenso, mais ou menos positivo. Segundo Plog (1977, citado por OMT, 2001), os visitantes com perfil de psiconcêntricos tenderão a fomentar efeitos negativos aquando o contato com a comunidade local, uma vez que não se adaptam aos costumes dos destinos que visitam.

Para Pearce (1989, citado por OMT, 2001) quando o contacto entre visitantes e comunidade local não são muito profundos, a simples observação das atitudes, dos valores e dos comportamentos por parte dos residentes da região recetora é o chamado efeito demonstração, ou seja, pode ser benéfico quando incentiva os residentes a apreciarem e a desenvolverem a sua cultura.

Em 2001, a OMT partilha da mesma opinião, no qual afirma que quando o contacto entre visitantes e residentes não é tão intenso, apenas a observação do comportamento dos visitantes

pode induzir as mudanças de atitude, valores e comportamentos por parte dos residentes (OMT,2001).

Os impactos socioculturais derivados do turismo são observáveis mesmo quando os visitantes não estão em contacto com os residentes, na medida, em que a intensidade dos impactos dependerá, em grande parte, das características próprias dos visitantes e das diferenças socioculturais existentes entre ambos. As diferenças socioculturais centralizam-se nos sistemas de valores, nas crenças religiosas, nas tradições e costumes, nos estilos de vida, nos modelos de comportamento, nas atitudes face aos visitantes, segundo (Inskip, 1991).

É notório verificar que, até no turismo nacional, no qual os visitantes e os residentes procedem de um mesmo contexto sociocultural, é possível deparar e provocar mudanças sociais e culturais no destino alvo.

O turismo poderá estimular a valorização da herança cultural por parte dos residentes, pelas suas tradições, seus costumes e seu património histórico, uma vez que os elementos culturais de valor para os visitantes são recuperados e conservados, para que possam ser incluídos na atividade turística. Este impulso pode estabelecer uma experiência positiva para os residentes, dando-lhes uma certa conscientização sobre a continuidade histórica e cultural da comunidade. Perante este potencial turístico, os governos procedem à restauração e conservação de monumentos, edifícios e lugares históricos (Rushmann, 1999, citada por Oliveira e Salazar, 2011).

Um importante impacto cultural negativo diz respeito à descaracterização da cultura, uma vez que o turismo envolve a deslocação de pessoas de diferentes locais geográficos, podendo ocorrer choques culturais, resultantes de diferenças culturais, étnicas, religiosas, de valores e de língua. Crotts (1996), Kelly (1993), Smith (1990), citado por Cunha (2001) referem aspetos sociais negativos, como a prostituição, o alcoolismo, a delinquência juvenil e o consumo de drogas.

É importante ressaltar que a cultura não é algo estático, pelo contrário, possui um carácter dinâmico. Neste sentido, é fundamental que a comunidade local seja ativa no planeamento sobre o desenvolvimento da atividade no local onde reside, de forma a não ocorrerem conflitos entre os visitantes, nomeadamente na utilização dos recursos locais. No entanto, também é importante que os visitantes tomem consciência dos efeitos que a sua presença pode ocasionar; neste sentido, é oportuno que saibam valorizar a riqueza sociocultural que os acolhe.

Em suma, o planeamento deve garantir um desenvolvimento integrado do turismo na comunidade recetora, assegurando a satisfação das necessidades dos visitantes maximizando o bem-estar dos residentes.

1.5.3. Impactos ambientais do desenvolvimento turístico

A relação entre turismo e ambiente é indiscutível, uma vez que o ambiente é a “matéria-prima” da atividade turística. Stankovic (1991, citada por OMT, 2001) realça que o turismo é um consumidor específico de recursos naturais, visto que estes constituem a base para o desenvolvimento da atividade turística; neste sentido, o ambiente é o “ingrediente” fundamental do produto turístico, que não possui valor comercial dentro de um sistema de mercado.

Durante a atividade turística, o ambiente é inevitavelmente modificado, seja para facilitar o desenvolvimento da atividade ou durante o processo turístico, sucedendo transformações nas paisagens, alterando as dinâmicas ambientais e o equilíbrio dos ecossistemas.

Esta preocupação leva Krippendorf e Heinemann (1988) a afirmarem que o turismo destrói tudo o que toca. Alguns destinos mostram sinais de crise e que exigem uma mudança de atitude

dos agentes envolvidos na atividade turística, uma vez que a atividade turística é capaz de gerar, na ausência de planeamento, impactos negativos, muitos deles irreversíveis.

A atividade turística equaciona proveitos enquanto destino turístico, que não quantifica os impactos negativos no ambiente. Estes efeitos representam, segundo Koncul (2007, citada por Cunha, 2006), o maior dilema do turismo. Os locais onde a superlotação ocorre são muitas vezes relativamente pequenos e possuem ambientes considerados frágeis. Burton (1970, citada por OMT, 2001) distingue três noções diferentes de capacidade de superlotação: a ecológica em que supõe a determinação do nível de degradação ecológica considerado como aceitável; a paisagística que implica a possibilidade de absorção do uso recreativo de uma paisagem e a percepção que determina o controlo do grau de saturação de um recurso. Neste sentido, como sugere Lea (1991, citada por OMT, 2001), com o aumento do número de visitantes tendem a aumentar os esforços para a conservação e planeamento.

Aghajani (2010) acredita que os impactos físicos negativos consequentes do desenvolvimento do turismo ocorrem quando o nível de utilização do visitante é superior à capacidade do ambiente lidar com a utilização dos mesmos dentro dos limites toleráveis do destino. É do conhecimento geral que, para o destino se desenvolver, necessita de recursos naturais, portanto, e com base em Aghajani (2010), a água e a terra são dois recursos naturais relevantes que podem ser ameaçados pelo turismo. O turismo desequilibrado representa, na perspetiva do autor, potenciais ameaças a muitas áreas naturais ao redor do mundo, podendo exercer uma enorme pressão sobre uma área e gerar impactos como erosão do solo, aumento da poluição, descargas no mar, perda de *habitat* natural, aumento da pressão sobre espécies ameaçadas de extinção e maior vulnerabilidade aos incêndios florestais.

De forma contraditória, Archer e Cooper (2002, citada por Oliveira, 2005) apontam o turismo como uma força positiva que ajuda a conservar o ambiente. Nesse sentido, parte do rendimento auferido da atividade turística, quer da forma indireta (impostos), como de forma

direta (taxas), deveria ser direcionado à preservação do ambiente natural e cultural, tal como à implementação de equipamentos, de forma a constituir uma alternativa para os existentes, que muitas vezes estão abandonados.

Quando o turismo é devidamente planeado pode funcionar de forma harmoniosa com a cooperação de todas as organizações e indústrias que estão de forma direta ou indiretamente ligadas à atividade turística (Aghajani, 2010). Com o intuito de argumentar esta sua posição o autor enumera alguns dos impactos positivos do turismo no ambiente, referindo que o setor do turismo pode contribuir positivamente para a proteção do ambiente, para a restauração da diversidade biológica e para a utilização sustentável dos recursos naturais. E ainda, reforça que o turismo tem o poder de difundir a conscientização inerente aos problemas do ambiente, aquando envolve os residentes e toda a natureza envolvente através da implementação de medidas, de forma limitar o número de visitantes em áreas protegidas permitindo minimizar os impactos nocivos sobre os locais.

1.6. O papel dos poderes públicos

O turismo enquanto fator de desenvolvimento regional é um elemento catalisador para a economia e desenvolvimento de muitas regiões, contabilizando evidentes benefícios económicos e sociais; no entanto, são notáveis os impactos negativos, pelo que é primordial a intervenção dos poderes públicos em traçar políticas e implementar estratégias de crescimento com efeitos a curto e longo prazo.

A intervenção dos poderes públicos é crucial na elaboração de medidas estratégicas com capacidade de intervir no desenvolvimento da atividade turística e, de um modo geral, no processo de desenvolvimento local ou regional; no entanto, é fundamental levar em consideração as perceções das comunidades locais (Canalejo, Tabales e Canizares, 2016).

A natureza turística exige a intervenção pública pela existência de falhas de mercado: necessidade de provir bens públicos, as externalidades, a existência de poder de monopólio e a assimetria de informação (Fleischer e Felsenstein, 2000, citado por Machado, Castro e Eusébio, 2017). Uma vez que, a especificidade da oferta está limitada a um espaço físico que lhe atribui a singularidade, podem ser corrigidas através da regulamentação, apenas acessível ao poder público (Gooroochurn e Sinclair, 2005; Blake e Sinclair, 2007 citado por Machado, Castro e Eusébio, 2017).

Lickorish e Jenkins (1997) argumentam que as funções principais dos poderes públicos são oito: (1) formulação da política e aprovação da estratégia; (2) regulação, inspeção e proteção do consumidor; (3) promover um fórum consultivo, envolvendo o setor público e o setor privado; (4) decidir sobre a política fiscal, tendo em conta os seus impactos; (5) financiar o desenvolvimento (e.g. criação de infraestruturas, correção de “falhas do mercado”; fomentar a criação de empregos e o desenvolvimento do comércio, desenvolver as regiões, promover a riqueza cultural dos destinos); (6) criar condições favoráveis ao setor privado e, em especial, aos pequenos negócios; (7) dispor de dados, estudos e informações úteis aos vários intervenientes, dos setores público e privado; (8) promover os destinos junto dos mercados emissores, no estrangeiro, e, ao nível local, promover as regiões através das autoridades locais e regionais.

A preocupação dos poderes públicos não passam apenas pelo *marketing* e promoção, fornecimento de informação, preços e controlo de acesso, recai também pelo bem-estar da comunidade local e a sustentabilidade da atividade nos destinos (Solá, 1996).

Os poderes públicos desempenham um papel primordial na construção de um modelo sustentável para o destino. A compreensão por parte dos poderes públicos sobre impactos negativos percebidos pela comunidade local irá conduzir a um planeamento de acordo das necessidades ao nível local, acreditando que o planeamento ajudará a minimizar tais impactos.

Os residentes devem ser envolvidos e considerados em todas as fases do ciclo de um destino turístico, desde a obtenção de uma visão partilhada, ao processo de tomada de decisão, a delegação de responsabilidades nas ações, à avaliação e à respetiva revisão.

A implementação de políticas públicas para o desenvolvimento turístico pode recair em três níveis básicos de intervenção e organização turística: o nível nacional, regional e local (Burkart e Medlik, 1981, citada por Fazenda, Silva e Costa, 2008). Hall (2000, citada por Cunha 2001) remete-nos para os instrumentos de intervenção dos poderes públicos que não devem ser considerados universais e únicos; a oportunidade do seu uso e eficácia dos seus resultados dependem das condições e circunstâncias do momento.

Um dos efeitos do turismo mais evidenciados é o seu contributo para o desenvolvimento regional. Cunha (1997, citada por Cunha, 2001) refere que o turismo é um motor de desenvolvimento regional, uma vez que o turismo é a atividade que melhor pode endogeneizar os recursos locais (naturais, históricos ou culturais); impulsiona o investimento em infraestruturas básicas de suporte ao desenvolvimento turísticos de uma região, designadamente, na construção de vias de acesso (inter e intra-regionais), em redes de saneamento básico e de abastecimento de água, em energia e na instalação de serviços públicos, permitindo, deste modo, também uma melhoria das condições de vida das populações; o turismo contribui, ainda, para a dinamização e modernização da produção local, nomeadamente no domínio agropecuário, industrial, dos serviços e do artesanato e ainda, no facto de o turismo poder ser também um fator de atenuação dos desequilíbrios regionais, possibilitando uma distribuição mais equitativa da riqueza entre as regiões mais desenvolvidas e as mais desfavorecidas (Cunha, 2001).

O turismo é considerado um dos mais importantes agentes de mudança, tendo por base o planeamento de acordo com as necessidades da região. Sendo que, este planeamento deve ser estratégico, integrador, participativo e pluralista no sentido de envolver as dimensões sociais,

económicas e físicas (Gunn,1989, citado por Guimarães, 2013). A sua aplicação dependerá da realidade do destino, ou seja, da localização, dos mercados turísticos, dos recursos específicos e das políticas adotadas, promovendo uma maior eficácia e eficiência nas medidas a adotar.

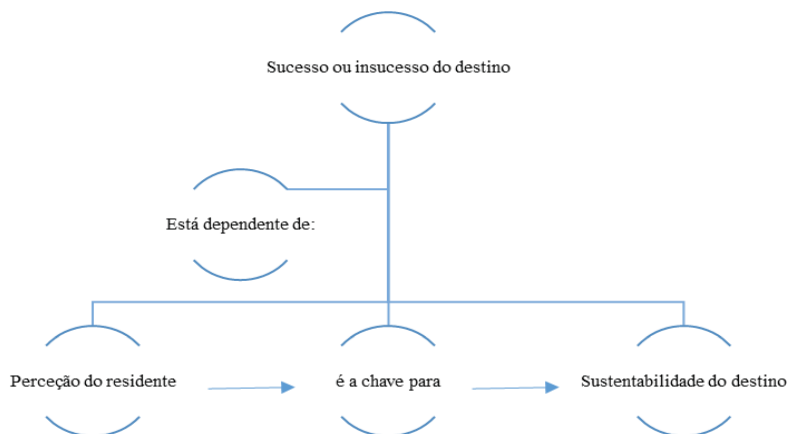
As políticas de planeamento num horizonte de médio e longo prazo, além de assentarem na potenciação dos benefícios que o setor pode proporcionar na região, devem privilegiar igualmente o esforço de minimização dos desequilíbrios endógenos e exógenos existentes. Compreender a perspetiva da comunidade local pode ajudar ao planeamento do turismo no destino turístico, levando ao desenvolvimento local (Gómez, 2019).

1.7. Perceções dos residentes

A relevância da compreensão das atitudes e opiniões dos residentes tem sido analisada em vários domínios da atividade turística (Mcdowall e Choi, 2010; Alrwajfah, Garcia, e Macías, 2019) dado que estes são os *stakeholders* primários para o crescimento da atividade turística, assim como da sua sustentabilidade, permitindo o sucesso ou insucesso de um destino (Freeman, Harrison e Wicks, 2007; Eusébio e Carneiro, 2010).

O apoio da comunidade local tem um impacto direto no desenvolvimento, qualidade e sustentabilidade de um destino turístico (Muresan et al, 2019). A figura 6 representa a perceção dos residentes como o elemento-chave para o desenvolvimento do turismo sustentável e equilibrado na construção próspera do destino a longo prazo.

Figura 6- Sucesso/ insucesso destino turístico



Fonte: Elaborado com base na revisão da literatura

Entender as atitudes e percepções da comunidade local em relação ao turismo, para além de representar uma estratégia de envolvimento da população no planeamento da atividade e de promover a hospitalidade, pode mitigar o presente e acima de tudo o potencial conflito futuro entre a comunidade local e visitantes (Williams e Lawson, 2001; Jackson e Inbakaran, 2006; Gómez, 2019).

A envolvimento da comunidade no turismo local é muito importante em todo o processo de êxito do destino, uma vez que estes contactam diretamente com os visitantes, em que este contacto pode marcar o visitante de forma positiva ou negativa, tendo em conta atitude dos residentes. As diferentes atitudes e percepções dos residentes face ao turismo são influenciadas pelos custos *versus* benefícios que advêm desta atividade.

Os residentes locais são os mais afetados pelo aumento da densidade do turismo, pois são estes que sentem no imediato as repercussões positivas e negativas do turismo, consoante o fluxo e as suas percepções e atitudes. Normalmente, as suas percepções são intensificadas pelos impactos económicos, socioculturais e ambientais. Segundo Sharpley (2014), os residentes quando percebem que os impactos positivos que o turismo acarreta em relação a benefícios

económicos, socioculturais e ambientais são superiores aos impactos negativos desenvolvem um comportamento favorável em relação à progressão do turismo nas suas comunidades. Também, é notório se os residentes forem ouvidos e integrados no processo de desenvolvimento turístico e se sentirem beneficiados tenderão a desenvolver atitudes favoráveis para com os visitantes, desta forma haverá uma melhor participação destes na atividade turística (McDwall e Choi, 2010, citada por Vieira, 2014; Scalabrini, Remoaldo e Lourenço, 2014). Em contrapartida, se os residentes não percecionarem benefícios com esta atividade desenvolverão comportamentos contra o desenvolvimento do turismo, o que pode colocar em risco o futuro do destino turístico (Souza, 2009).

Os residentes dos destinos turísticos podem ter uma influência determinante na experiência que os visitantes têm nos destinos, através da sua hospitalidade que conferem a viabilidade da oferta turística do destino e da sua intervenção no planeamento e gestão dos destinos turísticos Mathieson e Wall (1990, citado por Eusébio e Carneiro, 2010), como também o seu envolvimento pode resultar no alcance de um desenvolvimento turístico sustentável (Wang, 2013; Lundberg, 2017).

Em relação ao acima exposto, os poderes públicos devem desenvolver uma sólida compreensão das perceções dos residentes sobre o desenvolvimento do turismo local (Harrill, 2004). Neste sentido, recomenda-se que se desenvolvam ligações colaborativas entre todas as entidades envolvidas na experiência turística do visitante (Shakeela, 2012) de modo a optar por medidas que minimizem os custos e maximizem os benefícios tanto para a comunidade local como para os visitantes que procuram estes destinos.

A articulação das perceções com as atitudes (aceitação/rejeição) dos residentes desenvolvidas em relação ao desenvolvimento do turismo constituem instrumentos a complementar para qualquer planeamento, estratégia e gestão das políticas de desenvolvimento turístico.

Trabalhar com as pessoas, e não apenas para as pessoas (Eusébio e Carneiro, 2012), deve ser o lema para qualquer medida a ser implementada e que influencia a qualidade de vida dos residentes, visto que a exclusão dos residentes no processo de decisão, pode proporcionar ressentimentos quanto ao desenvolvimento turístico do local e perante os visitantes (Teye, V., Sönmez, S., e E. Sirakaya, 2002).

A percepção de cada residente é influenciada pelos impactos que advêm com o aumento do fluxo de visitantes, que pode beneficiar ou afetar a sua qualidade de vida, que por sua vez afeta a sua satisfação geral com a vida (Kim, Uysal e Sirgy, 2013). Woo, Kim e Uysal (2015) mostram que o grau de satisfação dos residentes afeta ainda mais o apoio ao desenvolvimento do turismo. Como tal, a satisfação com a vida não é apenas um resultado desejável, mas também um importante preditor de ações positivas influenciando as interações sociais com os visitantes (Diener, Emmons, Larsen, e Griffin, 1985). Segundo esse raciocínio, os residentes com maior nível de satisfação com a vida são mais propensos a participar e valorizar o desenvolvimento do turismo. Neste sentido, é tão importante envolver-nos nas medidas a implementar para salvaguardar a sua qualidade de vida.

Os impactos do turismo percebidos pelos residentes dependem de fatores de cariz de ambiente externo (condições económicas, sociais e culturais do meio) e internos (condições sociodemográficas do indivíduo) do ambiente em que se encontram inseridos. Neste sentido, Reisinger e Turner (2003, citada por Lima, 2012) definem que as percepções são caracterizações que um indivíduo faz de uma pessoa, objeto ou acontecimento dependendo do contexto em que está inserido. As percepções podem ser delimitadas em três categorias: as percepções sobre as outras pessoas, percepções sobre o próprio indivíduo e percepções da percepção. As percepções sobre as outras pessoas ocorrem quando um indivíduo faz interpretações de outro indivíduo, como por exemplo, a percepção do residente sobre o visitante; as percepções sobre o próprio ocorre quando o indivíduo interpreta as suas próprias percepções, por exemplo o visitante

reproduz a percepção de si mesmo e, por fim, as percepções da percepção são a auto percepção e, indicam como as outras pessoas percebem como são avaliadas, por exemplo, como os visitantes avaliam como são percebidos pelos residentes. Segundo este pensamento, se os visitantes sentem que são bem avaliados pelos residentes, a interação dos mesmos tende a intensificar-se; se a comunidade percebe que é bem vista pelos visitantes passa a receber os visitantes de forma mais acolhedora.

As atitudes não são inatas, mas são adquiridas ao longo do tempo no processo de aprendizagem e segundo Fredline e Faulkner (2000, citada por Fortes, 2014) são influenciadas por fatores: (i) extrínsecos e (ii) intrínsecos. Os fatores extrínsecos de interface turismo/comunidade refere-se a fatores externos ao indivíduo, nomeadamente a fatores macro, que proporcionam um impacto comum sobre toda a comunidade: referem-se ao nível de desenvolvimento do destino, ao tipo de visitante e à sazonalidade da procura turística. Em relação aos fatores intrínsecos, Fredline e Faulkner (2000) entendem que a comunidade local é heterogénea e as percepções dos impactos do turismo podem ser diferentes, de acordo com as características e as circunstâncias onde vive um determinado indivíduo. O principal fator intrínseco analisado para explicar as diferentes percepções deve-se às características e às circunstâncias particulares de cada indivíduo. Os fatores intrínsecos poderão ser categorizados através de grupos consoante o perfil sociodemográfico dos residentes, sendo que na maioria dos estudos realizados sob esta temática os autores têm optado, principalmente, por analisar as seguintes variáveis: a duração do tempo de residência num determinado destino, género, idade, habilitações, rendimento e o envolvimento na atividade turística. Na tabela 3, apresenta-se um resumo dos resultados dos fatores intrínsecos que mais influenciam as percepções dos residentes.

Tabela 3- Fatores intrínsecos que influenciam a percepção dos residentes

Variável	Impactos percebidos	Estudos
Há quanto tempo reside num determinado destino	Os residentes que nasceram e cresceram nas suas comunidades percebem impactos negativos; Os residentes que não são nativos ou vivem há menos tempo conseguem com maior facilidade identificar os benefícios do turismo.	Haralambopoulos e Pizam (1996)
Género	As mulheres possuem mais reações negativas face ao turismo do que os homens.	Williams e Lawson (2001)
Idade	Os residentes mais idosos possuem uma percepção mais negativa do turismo do que os residentes mais jovens.	Andereck e Nyaupane (2010); Haralambopoulos e Pizam (1996)
Habilitações	Os residentes com mais habilitações literárias tendem a perceber mais os impactos positivos do turismo. Maior nível de habilitações literárias menor são as percepções dos impactos positivos do turismo	Haralambopoulos e Pizam (1996) Andriots e Vaughan (2003)
Rendimento	Os indivíduos com maior nível de rendimento, reconhecem os benefícios do turismo em maior escala. Os residentes com menor poder de compra têm maior facilidade em reconhecer os benefícios do turismo nas suas comunidades.	Amuquandoh (2009)
Envolvimento na atividade turística	Os residentes que trabalham na indústria turística e os residentes que mantêm contacto com os turistas possuem uma opinião mais positiva. Os residentes que dependem da atividade turística ou têm familiares ou amigos dependentes desta indústria, têm a tendência de terem percepções mais favoráveis.	Andereck e Nyaupane (2010) Souza (2009)

Fonte: Haralambopoulos e Pizam (1996); Williams e Lawson (2001); Andriots e Vaughan (2003); Amuquandoh (2009); Souza (2009) e Andereck e Nyaupane (2010)

Pela leitura dos estudos apresentados na tabela 3 é possível concluir que as percepções dos residentes face ao turismo variam em função dos interesses e dos benefícios usufruídos, sendo que uma variação no perfil sociodemográfico da comunidade residente pode determinar uma variação nas atitudes e percepções em relação aos impactos do turismo (Brida, Osti, e Barquet, 2010).

Na pesquisa empírica, para as habilitações literárias, os resultados não são conclusivos. Por exemplo, quanto maior é o nível das habilitações literárias dos residentes maior serão as

percepções dos impactos positivos Haralambopoulos e Pizam (1996), no entanto, Andriotis e Vaughan (2003) concluíram que quanto mais habilitações literárias possuíam os residentes menor seriam as suas percepções dos impactos positivos do turismo. Em termos do envolvimento na atividade turística, os residentes que lidam mais diretamente com os visitantes e que dependem, de alguma forma, do setor de atividade, têm atitudes mais positivas relativamente ao turismo do que os que não dependem da atividade turística e nem mantêm qualquer contacto com os visitantes. As atitudes são passíveis de serem modificadas conforme o grau de envolvimento no setor (Ribeiro, 2009). Contudo Bryd (2007) refere que na comunidade local existem residentes que não querem envolver-se em nenhuma decisão em relação ao planeamento turístico, ainda assim, os seus interesses também precisam de ser apresentados e avaliados, visto que a sua qualidade de vida é diretamente influenciada pela presença do turismo na comunidade. Portanto, a fim de garantir a igualdade de todos os residentes, as diferentes formas de participação devem ser asseguradas.

Para Ribeiro (2009), o estudo das percepções dos residentes em relação ao desenvolvimento do turismo desempenha um papel vital no sucesso futuro de um destino. A avaliação da atitude dos residentes e os fatores que a influenciam ajudam a legitimar os processos de planeamento aos poderes públicos e a facilitar a adoção de uma abordagem comunitária para o desenvolvimento sustentável, onde benefícios e custos para a comunidade local são o ponto de partida (Jamal e Getz, 1995; Saarinen, 2006).

Para se atingir a sustentabilidade da atividade turística é necessária uma atitude positiva da comunidade local face aos visitantes e uma percepção positiva dos benefícios que, em termos globais, derivam dessa atividade (Andriotis, 2003, citada por Marques, et al. 2006).

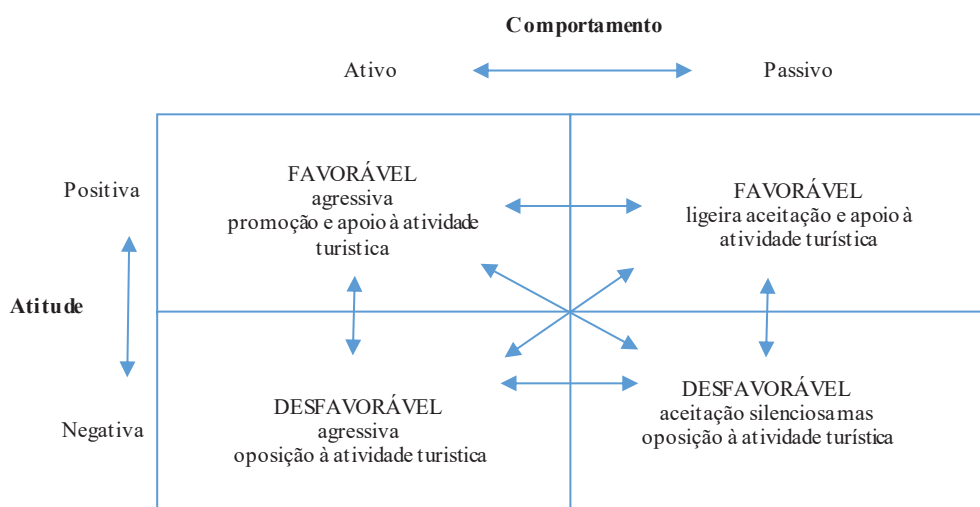
Para compreender as percepções dos residentes face ao desenvolvimento turístico, é importante notar que os residentes representam um grupo heterogéneo de indivíduos (Ap e Crompton, 1998; Easterling, 2005; Lankford e Howard, 1994; Wall e Mathieson, 2006, citada

por Souza, 2009), o que levou diversos autores a centrarem a sua atenção no desenvolvimento de modelos que permitissem avaliar as atitudes dos residentes face ao turismo. Entre os vários estudos e modelos utilizados para avaliar as atitudes dos residentes face ao turismo, é importante mencionar os modelos de Bulter (1974) e de Doxey (1976).

Um dos aspetos relevantes do modelo Butler (1974, citado por Wall e Mathieson, 2006), é explicar os comportamentos e atitudes da comunidade local face à atividade turística através de uma matriz dinâmica. De acordo com Bulter, os residentes podem ter um comportamento ativo ou passivo face ao turismo, e terem uma atitude positiva ou negativa.

A matriz de Butler reconhece que as reações dos residentes podem variar entre qualquer uma das quatro direções derivadas da matriz (Figura 7).

Figura 7- Atitudes e comportamentos dos residentes face à atividade turística



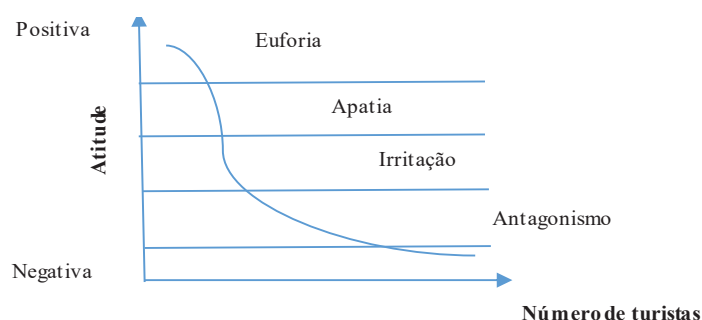
Fonte: Butler (1974, citada por Wall e Mathieson, 2006)

Deste modo, o residente de um determinado destino turístico poderá apresentar uma atitude positiva e negativa, e um comportamento ativo ou passivo conforme o seu estado de apoio ou oposição à atividade turística. De acordo com Butler (1974, citado por Wall e Mathieson, 2006), os residentes que são financeiramente dependentes da atividade turística são suscetíveis

de apoiarem fortemente o desenvolvimento do turismo, enquanto os residentes que não dependem diretamente da atividade turística provavelmente apresentarão atitudes desfavoráveis face ao desenvolvimento do turismo.

O modelo de Doxey (1976, citado por Wall e Mathieson 2006) explica as interações entre o visitante e o residente através do índice de irritação. Um dos principais aspetos relevantes deste modelo é a previsão de que a presença de um elevado número de visitantes, que é geralmente associado aos últimos estágios do desenvolvimento do turismo, tende a gerar atitudes de maior irritação ao residente. O modelo reconhece que os impactos desfavoráveis do desenvolvimento do turismo levam a irritação na comunidade. Essa irritação, segundo o autor, é determinada pelo grau de incompatibilidade entre residentes e visitantes. O modelo basicamente sugere que, com o aumento do número de visitantes e o desenvolvimento dos destinos turísticos, as percepções variam de euforia para a apatia, depois a irritação e finalmente o antagonismo (Figura 8).

Figura 8- Índice de Irritação de Doxey



Fonte: Doxey (1975, citada por Wall e Mathieson, 2006)

A fase inicial do modelo de Doxey é a da euforia. Nesta primeira fase os residentes ficam entusiasmados com o desenvolvimento do turismo e tanto os visitantes como os investidores são cobiçados, com a expectativa de melhores condições de vida e oportunidades e conseqüentemente ganhos e desenvolvimento local. Nesta primeira fase os impactos negativos

ainda não são presentidos. O residente acolhe com satisfação os visitantes, pois nesta fase o número de visitantes é reduzido e a sua interação com os mesmos é equilibrada e frequente.

A segunda fase é da apatia. O turismo deixa de ser visto como novidade e o contacto visitante- residente é basicamente comercial e formal, é encarado o visitante como uma fonte de riqueza e a sua presença no destino garantida. Nesta fase, o desenvolvimento do turismo intensifica-se com investimentos em novas infraestruturas e apoio ao turismo. Os residentes reagem de forma apática ao desenvolvimento do turismo e aos visitantes.

A irritação caracteriza a terceira fase. Nesta fase verifica-se o aumento exponencial do número de visitantes, que começa a colocar problemas pontuais de saturação turística, produzindo efeitos negativos. Os residentes começam a ficar irritados com o desenvolvimento turístico enquanto os poderes públicos preferem continuar a crescer para continuar a desenvolver o turismo ao contrário de limitar o crescimento turístico. É nesta fase que os residentes começam a ter percepção dos impactos negativos que advêm do turismo. Os residentes ficam descontentes com as alterações no seu quotidiano, de forma a satisfazer as necessidades dos visitantes.

A quarta fase caracteriza-se pelo antagonismo. Nesta fase a irritação torna-se mais evidente, o visitante é visto como o principal causador por todas as alterações negativas ocorridas no destino. Nesta fase a comunidade local consciencializa que no desejo de obter todas as vantagens inerentes à atividade turística não teve em conta as mudanças que poderiam advir do turismo para a região.

Nota-se a preocupação dos residentes em relação à dependência da atividade turística, gerando atitudes contra o desenvolvimento do turismo. Nesta fase, também é usual haver um esforço, por parte dos poderes públicos.

O modelo de Doxey (1976) é o mais abordado sobre as percepções e atitudes dos residentes face ao turismo, no entanto, algumas limitações do modelo foram reconhecidas. Uma das

limitações mais significativas é o facto de que é um modelo unidirecional e analisa a comunidade como um todo (Faulkner e Tideswell, 1997; Sharpley, 2014). Além disso, reconhecendo que o modelo assume um grau de homogeneidade dentro da comunidade e, portanto, ignora fatores intrínsecos associados aos indivíduos da comunidade, desta forma o modelo não pode explicar minuciosamente as variações entre os residentes da mesma comunidade (Zhang, Inbakaran e Jackson, 2006). No entanto, Pearce (1989, citada por Silva, 2013) considera que este índice é bastante útil para sustentar a relação entre as comunidades recetoras e os visitantes.

1.8. Síntese

Ao longo deste capítulo procurou-se caracterizar o processo de desenvolvimento turístico, componentes e inter-relações existentes do sistema turístico. O processo de desenvolvimento turístico dos destinos deve integrar todos os *Stakeholders* que constituem um destino turístico. Esta incorporação permite uma gestão participativa, na qual permite que todos os integrantes do destino turístico beneficiem do aumento do turismo.

A procura turística é determinada por vários fatores, na qual os *Stakeholders* detêm a missão de estimular a procura turística, uma vez que existe um grande número de variáveis que determinam a escolha do visitante por um determinado destino.

As variáveis que determinam a procura turística de um destino tendem a evoluir no sentido de imprevisibilidade, na medida em que os segmentos de mercado procuram serviços com uma elevada relação qualidade vs preço.

O ciclo de vida do destino foi objeto de análise para que possam ser implementadas as medidas adequadas no sentido de minimizar os impactes negativos do turismo e maximizar os impactes positivos. Caraterizou-se a evolução de um determinado destino através de fases,

sendo que cada uma possui as suas características específicas, sendo que a duração de cada uma das fases não é fixa, nem todos os destinos seguem, sequencialmente, as fases enunciadas. E consoante a análise da fase em que o destino turístico se encontra é possível analisar o tipo de perfil do visitante que procura o destino.

É fundamental identificar os impactos do turismo que se traduzem em resultados positivos e negativos para a comunidade recetora, bem como possíveis ações, que, implementadas, poderão minimizar os impactos negativos. Ironicamente, o desenvolvimento da atividade turística tem sido frequentemente associado à possibilidade de estimular o desenvolvimento dos destinos, apesar das suas consequências adversas. Isso deve-se em grande medida à exaltação equivocada dos benefícios económicos que atividade origina nos destinos. Se, por um lado, o turismo traz investimentos e um “novo fôlego” à economia na comunidade local, por outro lado, promove uma pressão acrescida.

A atividade turística é um fenómeno que tem vindo a desenvolver-se, trazendo novos desafios e preocupações, sobretudo na comunidade local. Estas mudanças exigem a atenção por parte dos poderes públicos em reconhecer os potenciais custos ao nível ambiental e sociocultural, e não somente a focarem-se nos benefícios económicos positivos. A adoção de medidas adequadas em termos de planeamento e gestão dos destinos turísticos pode contribuir de forma positiva para o desenvolvimento do destino turístico no que toca à melhoria da qualidade de vida das comunidades recetoras.

Para que os impactos negativos sejam neutralizados e os impactos positivos sejam potencializados, torna-se fundamental o planeamento, devendo ter-se em conta as especificidades locais e abranger a participação da comunidade local para que seja legitimado e implementado. O envolvimento e a participação ativa da comunidade na obtenção, análise e difusão de informação, bem como o entendimento da sustentabilidade como uma visão orientada para a melhoria contínua do desempenho ambiental, económico e social, são duas

das coordenadas de orientação que devem nortear o desenvolvimento de qualquer destino turístico. Promover e praticar o turismo de forma sustentável requer um novo olhar sobre os impactos socioculturais e ambientais de um destino turístico, de modo a refletir sobre os rumos que o turismo deve seguir para promover o seu potencial positivo, minimizando os seus impactos negativos. Neste sentido, é imprescindível possuir conhecimento da situação atual e avaliar as perspectivas de desenvolvimento, de forma a permitir a formulação e a aplicação de eventuais estratégias.

De modo a garantir a sustentabilidade e o sucesso de um destino turístico, é fundamental avaliar os fatores que influenciam a percepção dos residentes. Os principais fatores que poderão influenciar as percepções dos residentes dos impactos do turismo poderão ser categorizados em fatores intrínsecos e extrínsecos. A maioria dos estudos constataram que as atitudes dos residentes são o resultado das percepções dos benefícios ou malefícios que o turismo acarreta na sua qualidade de vida. Através da literatura verificamos que quando o turismo influencia positivamente a comunidade local, a atitude face ao setor é positiva. Quando os residentes não percebem quaisquer retornos da atividade, então os impactos negativos parecem mais notáveis, reforçando-se que os residentes não são homogêneos no seu comportamento face ao turismo.

A avaliação das percepções dos residentes perante o desenvolvimento do turismo assume relevância para os *stakeholders* que operam neste setor. Compreender os modelos utilizados para avaliar as atitudes dos residentes e os fatores que as influenciam é essencial para promover o crescimento sustentável do turismo no destino. Tal crescimento pode influenciar e/ou mudar as percepções dos residentes ao longo do tempo em relação ao turismo. Influências negativas e/ou positivas podem levar ao motivo do apoio ou oposição dos residentes; sendo assim, é fundamental que os poderes públicos monitorizem as mudanças das percepções dos residentes ao longo do tempo, de forma a minimizar os impactos negativos e que o apoio ao

desenvolvimento do turismo seja maximizado (Sharma e Gursoy,2014; Williams e Lawson, 2001, citada por Petruzzi, 2018).

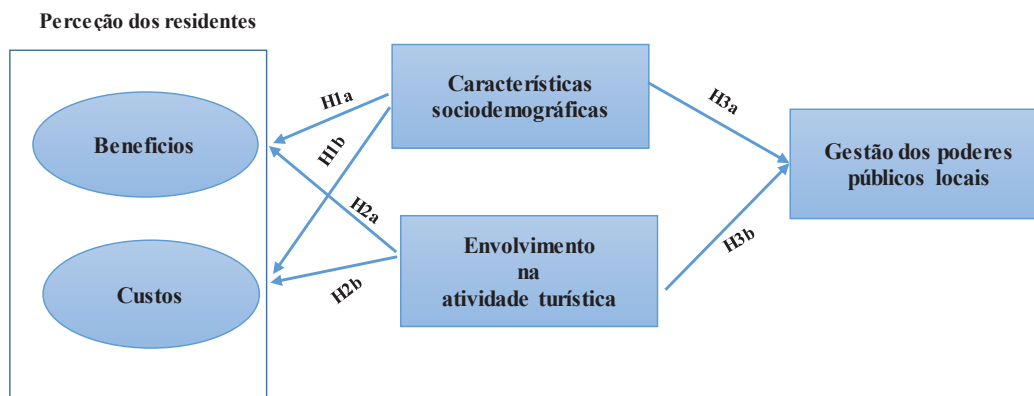
CAPÍTULO II- MODELO CONCEPTUAL E HIPÓTESES A TESTAR

Neste capítulo são apresentadas as hipóteses a testar de acordo com os objetivos estabelecidos. Neste sentido, é primordial elucidar um modelo concetual apropriado de forma a ser possível explorar, descrever e examinar associações e diferenças ou de verificar hipóteses.

O sucesso de um destino turístico depende do comprometimento dos residentes com o desenvolvimento turístico. Desta forma, compreender as perceções dos residentes em relação aos potenciais impactos do turismo torna-se fundamental para o sucesso de um destino turístico. Os potenciais impactos do turismo agrupam-se em duas dimensões, custos e benefícios (impactos negativos/positivos), geralmente indicando uma relação negativa entre os custos percebidos e apoio ao desenvolvimento do turismo e uma relação positiva direta entre os benefícios percebidos e apoio ao desenvolvimento. Embora essa abordagem seja simples e direta, é necessário avaliar os impactos do turismo nos diversos aspetos da qualidade de vida dos residentes (isto é, económica, sociocultural e ambiental).

A perceção do residente face ao desenvolvimento do turismo depende de vários fatores, desde as suas características sociodemográficas, passando pelo grau de dependência profissional e empresarial das atividades turísticas e concluindo com o grau de apoio dos poderes públicos ao desenvolvimento do turismo no destino em causa. Assim sendo, e tendo em conta o objetivo central do presente estudo de investigação, que consiste em avaliar a perceção dos residentes face ao desenvolvimento do turismo na freguesia das Furnas, foi desenvolvido o modelo de investigação proposto na figura 9, onde correlaciona as variáveis dependentes e as variáveis independentes, para explicar as inter-relações de forma a testar e validar, através de análise estatística, as relações teorizadas.

Figura 9- Modelo conceptual proposto



A percepção dos benefícios vs custos varia de acordo com os fatores intrínsecos dos residentes, ou seja, as características sociodemográficas dos residentes. Para analisar as características sociodemográficas dos residentes optamos por analisar as variáveis, o tempo de residência na localidade das Furnas, género e idade, habilitações literárias, situação profissional e rendimento. Tendo em conta o referido, estabelecemos as seguintes hipóteses:

- H1a- Existe uma relação entre as características sociodemográficas e os benefícios do turismo;
- H1b- Existe uma relação entre as características sociodemográficas e os custos do turismo.

Alguns estudos são exemplos dessa relação, Serviço Regional de Estatística dos Açores, SREA (SREA, 2005); Moniz (2006); Souza (2009) e Lima (2012), verificando-se uma associação positiva entre os fatores intrínsecos e a percepção dos benefícios do turismo face ao desenvolvimento do turismo, no entanto, já no estudo feito por Quadros (2016), não têm influência na opinião e percepção dos residentes.

A percepção do residente em relação aos benefícios vs custos do turismo varia em função do nível de envolvimento na atividade turística. O envolvimento na atividade turística é encarado como a integração e/ou participação do residente nos setores do turismo. Nesta linha de pensamento, são apresentadas as seguintes hipóteses:

- H2a- Existe uma relação entre o envolvimento na atividade turística e os benefícios do turismo;

- H2b- Existe uma relação entre o envolvimento na atividade turística e os custos do turismo.

Diversos estudos têm sido realizados sobre a esta temática Ap e Crompton (1993); Andereck e Nynaupane (2010) e Souza (2009), apurando-se que os residentes que trabalham ligados diretamente ao turismo e os que possuem um emprego relacionado com o turismo têm uma opinião favorável a respeito ao turismo.

O apoio e estratégia de planeamento territorial ao nível turístico dos poderes públicos locais é crucial para o futuro de um destino turístico, proporcionando benefícios a longo prazo quando adotadas políticas sustentáveis. Assim, e considerando a importância do turismo e no sentido de perceber e enquadrar o envolvimento e implicações dos poderes públicos na política turística, importa avaliar se existe uma relação entre as características sociodemográficas e o envolvimento do residente na atividade turística com a atuação da gestão dos poderes públicos (GPP) locais. Neste contexto, estabelecemos as seguintes hipóteses:

- H3a- Existe uma relação entre as características sociodemográficas e a atuação da GPP na atividade turística;

- H3b- Existe uma relação entre o envolvimento na atividade turística e a atuação da GPP na atividade turística.

Como já fundamentado, as perceções dos residentes dependem também da sua participação e da informação que lhes for prestada pelos poderes públicos locais quanto a um desenvolvimento turístico sustentável e como base para o planeamento numa determinada região.

CAPÍTULO III - METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO

No presente capítulo descrevemos as variáveis consideradas para alcançar os objetivos do presente trabalho. Os dados utilizados foram obtidos através de um questionário realizado junto dos residentes da Freguesia das Furnas do Concelho da Povoação da ilha de São Miguel.

Na primeira secção identificamos a região em estudo, na segunda secção fundamentamos as questões medidas no questionário abordadas da revisão da literatura, a fim de apresentar a estrutura do questionário final, descrever a amostra e o processo de amostragem e recolha de dados.

3.1. Local de realização do estudo: Furnas

O local de estudo escolhido para testar as hipóteses de investigação descritas no capítulo 2 foi a freguesia das Furnas do concelho da Povoação na ilha de São Miguel. A escolha por esta localidade deve-se por ser um dos locais obrigatórios e incontornáveis de quem visita São Miguel, pelas suas características naturais. Também, pelo crescimento anual dos visitantes flutuantes que visitam a freguesia e pela sua pequena dimensão faz com que incrementa o fluxo de pessoas em locais de maior procura, o que poderá provocar problemas de saturação turística.

3.2. Estrutura do questionário

Nesta secção descrevemos o processo de construção e validação dos dados utilizados bem como o conjunto de procedimentos prévios ao tratamento e análise de resultados.

O conteúdo da versão final do questionário é resultante da aplicação de um pré-teste feito a 10 residentes, com o intuito de testar a adequação, a clareza e facilidade de compreensão dos mesmos face às questões. Após aplicação do pré-teste, verificou-se que não era necessário proceder a alterações ao questionário (Anexo).

A elaboração do questionário “ *Percepção dos residentes face ao desenvolvimento do turismo na ilha de São Miguel: o caso das Furnas* ” tem em conta três referências relevantes. Foram introduzidos alguns ajustamentos para atender aos objetivos da presente investigação:

- O questionário desenvolvido para estudar as atitudes dos residentes face ao turismo nos Açores (SREA, 2005);
- O questionário desenvolvido para conhecer a visão dos residentes face ao desenvolvimento turístico sustentável na cidade de Lamego (Vieira, 2014);
- O questionário aplicado no âmbito do estudo sobre a opinião dos residentes sobre o turismo na ilha de São Miguel (Quadros, 2016).

O questionário encontra-se repartido em quatro secções distintas: na primeira secção buscamos obter informações de caracterização socioeconómica dos inquiridos (o tempo de residência na localidade, género, idade, habilitações literárias, situação profissional e rendimento mensal). Na segunda secção abordamos o grau de envolvimento dos residentes no sector do turismo. Na terceira secção questionamos sobre a sua concordância em relação aos benefícios e custos do turismo ao nível económico, sociocultural e ambiental e na quarta secção sobre a sua concordância em relação à atuação do poder público local no turismo.

Na primeira e na segunda secção, o questionário foi operacionalizado através de questões de escolha múltipla e na terceira e quarta secção para avaliar o grau de concordância em relação a um conjunto de afirmações foi utilizada uma escala de *Likert* de 7 pontos, na qual 1 significa “discordo totalmente” e 7 “concordo totalmente”.

O questionário foi elaborado com o auxílio da ferramenta *Google Forms*, que é uma aplicação *online*, que permite aos utilizadores criar questionários e partilhá-los através de um *link* gerado por esta ferramenta. O processo de aplicação teve início no mês de abril e término a 30 de maio de 2019. Com o propósito de conseguir a maior representatividade possível, o questionário foi divulgado em grupos privados da rede social *Facebook* e através de uma abordagem pessoal direta junto dos residentes.

3.3. Variáveis de estudo

No presente trabalho de investigação elaborou-se um questionário repartido por quatro secções. A Tabela 4 apresenta a descrição das variáveis utilizadas em relação às características sociodemográficas.

Tabela 4- Variáveis sociodemográficas

Variável	Descrição
Há quanto tempo reside nas Furnas	Menos de 1 ano De 1 a 5 anos Mais de 5 anos
Género	Feminino Masculino
Idade	18-27 anos 28-37 anos 37-47 anos 48 e + anos
Nível de escolaridade	Até ao ciclo Ensino básico Ensino Secundário Ensino Médio Ensino Superior
Situação Profissional	Trabalhador(a) por contra de outrem Trabalhador(a) por conta própria Desempregado(a) Doméstico(a) Estudante Reformado(a) Outra situação
Rendimento mensal	Viver confortavelmente Dá para viver É difícil viver É muito difícil viver

Na segunda secção abordou-se o grau de envolvimento do residente no setor do turismo.

Foram introduzidas quatro questões:

- Tem algum envolvimento pessoal no setor do turismo? (uma única opção de resposta, de escolha dicotómica: Sim/Não). Ao indicar que não possuía qualquer tipo de envolvimento no turismo, o inquirido passava para a terceira secção.
- O turismo é a principal fonte do rendimento para o agregado familiar (uma única opção de resposta, de escolha dicotómica: Sim/Não)
- Indique o tipo de envolvimento pessoal no setor do turismo? (na questão apresentam-se seis ramos de atividade económica – Alojamento, Transportes; Restauração; Agência de Viagens/ Posto de informação; Guia Turístico; Comércio de artesanato e de “*souvenirs*”)
- Qual é a categoria profissional? As opções de resposta foram as seguintes:
 - i. Empregado
 - ii. Empresário

A terceira secção debruça-se sobre a perceção dos residentes face ao turismo na freguesia das Furnas, onde o inquirido é solicitado para expressar o seu grau de concordância sobre os impactos na comunidade a nível económico, sociocultural e ambiental. Esta secção é composta por um único instrumento de medida:

- Grau de concordância face aos benefícios (escala composta por quinze questões, de escolha múltipla com sete alternativas de resposta: 1- Discordo totalmente; 2- Discordo moderadamente; 3- Discordo ligeiramente; 4- Não concordo nem discordo; 5- concordo ligeiramente; 6- concordo moderadamente; e 7- concordo totalmente)
- Grau de concordância face aos custos (escala composta por doze questões, de escolha múltipla com sete alternativas de resposta: 1- Discordo totalmente; 2- Discordo moderadamente; 3- Discordo ligeiramente; 4- Não concordo nem discordo; 5- concordo ligeiramente; 6- concordo moderadamente; e 7- concordo totalmente)

Na quarta secção foi introduzida questões sobre o grau de concordância relativamente ao apoio que o poder público dá ao turismo (escala composta por três questões, de escolha múltipla com sete alternativas de resposta: 1- Discordo totalmente; 2- Discordo moderadamente; 3- Discordo ligeiramente; 4- Não concordo nem discordo; 5- concordo ligeiramente; 6- concordo moderadamente; e 7- concordo totalmente).

3.4. Métodos e técnicas de análise de dados

O tratamento dos dados foi realizado através do *software* informático *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versão 22. A caracterização da amostra dos inquiridos foi efetuada através da técnica descritiva com o apoio de tabelas de frequências, cálculos da média e desvio padrão, demonstradas por tabelas e gráficos. De seguida, reduziu-se o número de variáveis em estudo, possibilitando uma melhor organização das perceções dos residentes da Freguesia das Furnas face aos benefícios e custos do desenvolvimento turístico na Região; para este fim recorreu-se à análise fatorial de componentes principais.

Com o recurso à análise de *clusters*, agruparam-se os residentes da freguesia das Furnas, de acordo com as suas perceções dos benefícios e dos custos, sendo esta avaliação validada pela análise realizada anteriormente. Para finalizar a etapa dos testes, aplicou-se o teste qui-quadrado, de modo a testar a existência ou não da relação significativa das hipóteses estabelecidas.

CAPÍTULO IV – TRATAMENTO DE DADOS E RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados e descritos os resultados obtidos da investigação realizada junto dos residentes da freguesia das Furnas do Concelho da Povoação, de forma a avaliar qual a sua perceção face aos impactos do turismo na comunidade. Primeiramente, será efetuada uma análise sobre a evolução do turismo na Região Autónoma dos Açores (RAA) e uma breve caracterização da freguesia das Furnas. Neste sentido, será realizada uma análise preliminar dos resultados, através das estatísticas descritivas, com o intuito de caracterizar o perfil sociodemográfico dos residentes, o envolvimento profissional na atividade turística e a sua opinião sobre os benefícios e os custos, tal como avaliação da atuação dos poderes públicos locais em relação à atividade turística.

4.1. Evolução do turismo na Região Autónoma dos Açores

A RAA é constituída por nove ilhas, que estão agrupadas em três grupos: ocidental, central e oriental (Figura 10):

- Grupo Ocidental: Flores (concelhos de Santa Cruz das Flores e Lajes das Flores) e Corvo (concelho do Corvo);
- Grupo Central: Faial (concelho de Horta), Pico (concelhos de Madalena, Lajes do Pico e São Roque do Pico), São Jorge (concelhos de Calheta e Velas), Graciosa (concelho de Santa Cruz da Graciosa) e Terceira (concelhos de Angra do Heroísmo e Praia da Vitória);

- Grupo Oriental: São Miguel (concelhos de Ponta Delgada, Lagoa, Vila Franca do Campo, Nordeste, Povoação e Ribeira Grande) e Santa Maria (concelho de Vila do Porto).

Figura 10- Localização do arquipélago dos Açores

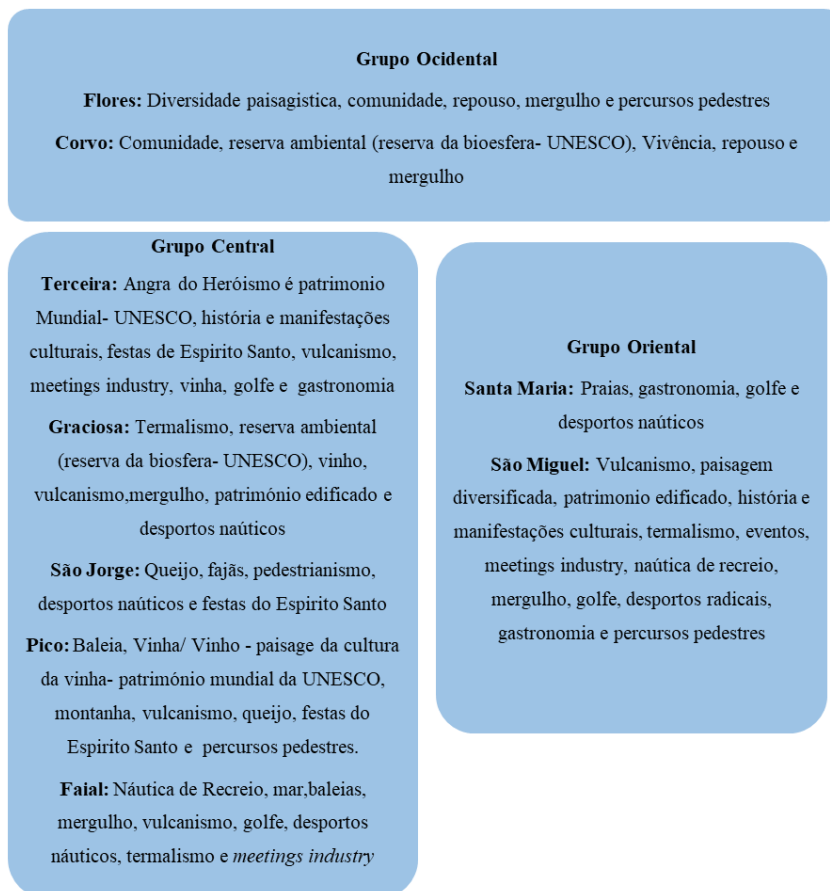


Fonte: Relatório do Estado do Ordenamento do Território (2003)

O setor primário é o motor da economia da RAA, contudo o crescente número de visitantes tem potencializado o sector turismo economicamente, em que o seu impacto tem reforçado positivamente os planos socioeconómicos, patrimoniais e territoriais.

A Direção Regional do Turismo tem promovido o destino Açores além-fronteiras, quer pela sua beleza natural, quer pela sua diversidade paisagística. A riqueza do seu património ambiental, natural e cultural são características que valorizam o produto turístico, que está esquematizado na tabela 5 que visa a potencialização do setor turístico como sendo uma alavanca para o desenvolvimento socioeconómico e cultural.

Tabela 5- Características naturais de cada ilha da RAA



Fonte: Espírito Santo Research, Research Setorial (2009), citado por Turisativa- Pegada Ativa (2012)

Segundo Ávila (2018), vice- presidente do Governo Regional dos Açores, o turismo tem um efeito multiplicador na economia regional, quanto maior for a capacidade da estrutura regional gerar valor e produzir bens e serviços para a oferta turística. Ainda refere que o efeito na economia regional do crescimento do turismo será tanto maior quanto maior for a capacidade de criar rendimento com esta atividade, que tem um enorme potencial de crescimento. O crescimento do turismo é uma oportunidade para o crescimento regional, registando sucessivos crescimentos ao longo dos anos. Através dos dados fornecidos pelo Observatório do Turismo dos Açores (OTA) é possível obter a evolução quantitativa e qualitativa do turismo regional dos últimos anos. Assim, iremos descrever a evolução do

turismo na RAA através de indicadores que permitem identificar as mutuações ocorridas no turismo tais como o número de hóspedes, número de estabelecimentos, capacidade de alojamento, número de dormidas e proveitos totais.

Relativamente ao número de hóspedes nos estabelecimentos hoteleiros, registou-se a seguinte evolução no período de 2014 a 2018, conforme a tabela 6. A ilha de São Miguel e a ilha da Terceira lideram o crescimento do número de hóspedes na hotelaria tradicional em relação às restantes ilhas do arquipélago dos Açores desde 2015. Em 2015, é evidente o aumento do número de hóspedes face ao ano anterior. Esta alteração foi motivada pela implementação do novo modelo de acessibilidades e mobilidade, e pela liberalização do espaço aéreo, resultando num aumento de cerca de 76% de hóspedes na RAA no período de 2014-2015.

Tabela 6- Evolução do número de hóspedes na hotelaria tradicional RAA

Ilha	2014	2015	2016	2017	2018
Santa Maria	7 509	8 187	8 727	9 676	10 212
São Miguel	205 080	271 383	308 316	380 054	391 579
Terceira	63 574	69 213	102 293	106 423	107 591
Graciosa	4 370	4 314	5 306	5 669	5 980
São Jorge	8 395	10 704	10 353	11 364	10 708
Pico	16 101	18 732	21 433	24 177	26 101
Faial	34 567	39 139	45 668	47 821	48 331
Flores	5 418	5 657	6 154	8 027	8 440
Corvo	580	683	810	957	917
RAA	345 594	428 012	509 060	594 168	609 859

Fonte: OTA (2019)

Quanto ao número de estabelecimentos na hotelaria tradicional em atividade por ilha, verifica-se que entre os anos de 2015-2016 a ilha de São Miguel e Pico assinala um aumento

de número de estabelecimentos, de 5 e 1 unidades respetivamente. Já nos anos 2016-2017, Santa Maria registou-se um aumento em 1 unidade, São Miguel em 3 unidades, São Jorge em 1 unidade e Pico com um aumento de 1 unidade. Nos anos de 2017-2018, verifica-se um aumento nas ilhas de Santa Maria, Terceira e Faial que apresentam um acréscimo de unidades. Como nota adicional, referimos também que houve um aumento do número de estabelecimentos no período de 2014-2017 de 67% na ilha de São Jorge, 40% na ilha do Pico e 21% na ilha de São Miguel respetivamente (tabela 7).

Tabela 7- Número de estabelecimentos na hotelaria tradicional RAA

Ilha	Número de estabelecimentos					Taxa de crescimento
	2014	2015	2016	2017	2018*	(2014-2017) (%)
Santa Maria	4	3	2	3	4	0
São Miguel	38	38	43	46	46	21
Terceira	19	19	19	19	21	0
Graciosa	3	3	3	3	3	0
São Jorge	3	4	4	5	5	67
Pico	5	5	6	7	7	40
Faial	6	6	6	6	7	0
Flores	3	3	3	3	3	0
Corvo	1	1	1	1	1	0
RAA	82	82	87	93	97	128

*Dados referentes a 31 de julho

Fonte: OTA (2019)

Assinala-se uma progressão na capacidade de alojamento em todas as ilhas da RAA, consubstanciada com os aumentos do número de hóspedes, destacando-se o aumento do alojamento existente na ilha de São Miguel e Terceira (tabela 8).

Tabela 8- Capacidade de alojamento na hotelaria tradicional RAA

Ilha	Capacidade de alojamento				
	2014	2015	2016	2017	2018*
Santa Maria	354	286	258	303	371
São Miguel	4 939	5 035	5 764	6 307	6 360
Terceira	1 759	1 783	1 813	1 787	1 928
Graciosa	180	180	180	175	175
São Jorge	203	317	319	348	349
Pico	458	457	484	509	512
Faial	732	790	790	784	818
Flores	173	175	177	181	191
Corvo	18	18	38	38	38
RAA	8 816	9 041	9 823	10 432	10 742

*Dados referentes a 31 de julho

Fonte: OTA (2019)

Conforme se pode verificar através da tabela 9, entre 2014 e 2018, as dormidas cresceram 68%. Considerando o período de 2017 a 2018, verifica-se uma progressão negativa em relação às dormidas nas ilhas de Santa Maria, São Miguel, Terceira, São Jorge e Corvo.

Tabela 9- Número de dormidas na hotelaria tradicional RAA

Ilha	Número de dormidas				
	2014	2015	2016	2017	2018
Santa Maria	22 948	22 466	25 601	27 301	27 005
São Miguel	733 195	906 987	1 048 780	1 246 677	1 245 674
Terceira	144 986	157 610	257 476	287 677	286 089
Graciosa	11 688	11 394	14 137	14 795	15 060
São Jorge	17 893	22 393	22 289	25 217	23 265
Pico	39 591	46 694	53 203	58 227	62 107
Faial	78 500	90 851	103 814	104 938	107 460
Flores	13 408	14 191	15 900	20 472	20 598
Corvo	1 566	1 621	2 313	2 151	2 091
RAA	1 063 775	1 274 207	1 543 513	1 787 455	1 789 349

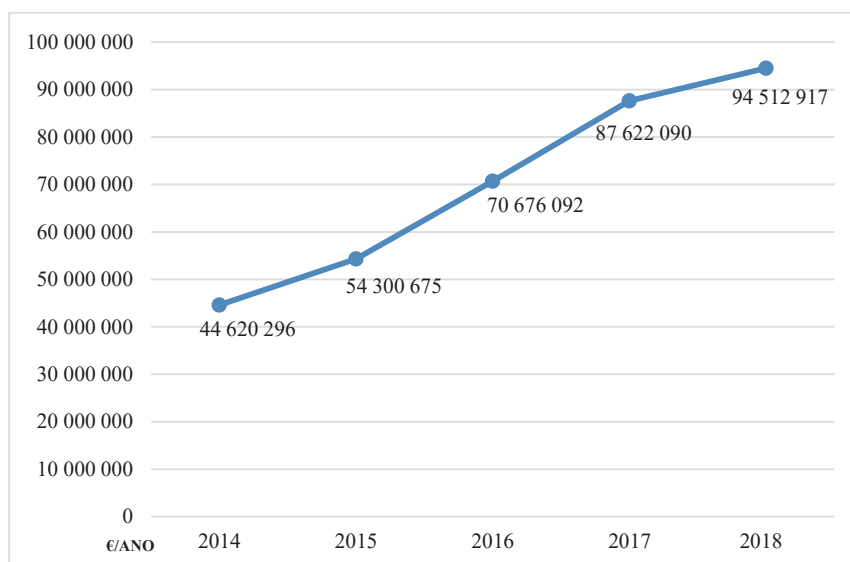
Fonte: OTA (2019)

Em conformidade com os aspetos atrás evidenciados, torna-se evidente que as ilhas que mais contribuíram para os proveitos totais foram as ilhas de São Miguel e Terceira (tabela 10). Torna-se evidente que, desde o ano 2015, o turismo atingiu na RAA uma dimensão muito superior, originando maiores proveitos para a região, e contabilizando em julho de 2018 um proveito de 94 512 917€ (gráfico 1).

Tabela 10- Proveitos totais (€) na hotelaria tradicional RAA

Ilha	Proveitos totais				
	2014	2015	2016	2017	2018
Santa Maria	839 334	785 804	963 545	1 295 072	1 299 045
São Miguel	29 330 741	37 719 714	48 856 020	63 286 914	68 985 158
Terceira	6 352 082	6 925 624	10 113 646	11 514 449	12 215 212
Graciosa	511 795	462 968	578 388	614 277	587 805
São Jorge	666 331	850 230	1 011 318	1 194 314	1 163 463
Pico	2 053 073	2 294 210	2 908 327	3 240 483	3 099 956
Faial	4 114 299	4 432 313	5 294 516	5 362 868	5 945 516
Flores	677 950	759 570	866 064	1 031 826	1 130 015
Corvo	74 691	70 242	84 268	81 887	86 747

Fonte: OTA (2019)

Gráfico 1- Proveitos totais (€) na hotelaria tradicional RAA

Fonte: OTA (2019)

A RAA encontra-se numa fase de viragem, em que a evolução do atual ciclo de desenvolvimento económico deverá ter como objetivo central as boas práticas de sustentabilidade não só para o presente como também para o futuro. O Governo Regional dos Açores tem atualmente como umas suas bandeiras a concretização deste mesmo objetivo para o turismo da Região, segundo o Plano Estratégico e Marketing do Turismo para os Açores (PEMTA):

“Atingir a verdadeira sustentabilidade através do Turismo, proporcionando aos nossos visitantes uma experiência de convidados especiais em ambiente natural, recebendo-os com carinho e cortesia genuínas, para que a experiência dos Açores lhes deixe saudade e os faça voltar. Assim assumimos o compromisso de trabalhar o nosso destino de modo próximo com as nossas comunidades para que, de forma integrada e inclusiva, consigamos atingir o equilíbrio social, económico, cultural e ambiental.” (PMETA, 2016).

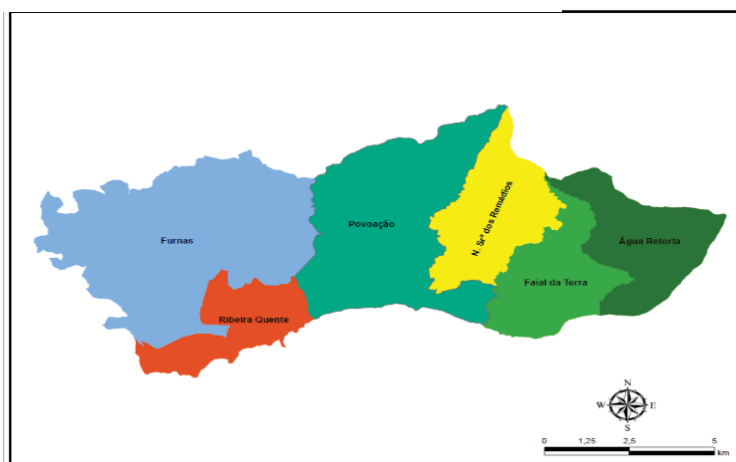
Com o aumento do fluxo do turismo na RAA é necessário envolver os residentes, uma vez que estes possuem um papel ativo e fulcral na experiência turística dos Açores e sustentabilidade, tendo em conta que o desenvolvimento do turismo tem de contribuir para preservar e melhorar o ambiente natural, económico e social.

Em 2018, a Secretaria Regional da Energia, Ambiente e Turismo anunciou o compromisso de iniciar o processo de certificação dos Açores como destino turístico sustentável, distinção esta que se prevê alcançar em 2019. Esta é considerada uma oportunidade de projetar a RAA ao nível internacional pela sustentabilidade e, também, de reforçar o reconhecimento interno.

4.2. Freguesia das Furnas

O concelho da Povoação possui uma área de 110.30 Km² aproximadamente, situa-se na zona oriental da costa sul da ilha, distando 60 Km da cidade de Ponta Delgada. É delimitado pelos municípios de Vila Franca (poente), Ribeira Grande (norte) e de Nordeste (nascente). O concelho é constituído por cinco freguesias- Furnas, Nossa Senhora dos Remédios, Ribeira Quente, Água Retorta e Faial da Terra- Figura 11 e tem cerca de 5 995 habitantes (Instituto Nacional de estatística, INE, 2017).

Figura 11- Divisão administrativa do Concelho da Povoação



Fonte: Câmara Municipal da Povoação (CMP, 2019)

As Furnas é a freguesia mais turística do concelho da Povoação, que se distancia a 12 Km, habitada por 1 439 indivíduos (CMP, 2019). Fatores como a diversidade de recursos naturais, a riqueza paisagística, fenómenos vulcânicos, diversidade das águas minerais e termais das suas nascentes, gastronomia, são algumas das razões que podem ser apontadas para evidenciar o eminente potencial da região.

4.2.1. Os atrativos das Furnas

As Furnas são consideradas como a “sala de visitas dos Açores” visto que um passeio às Furnas pode, de facto, proporcionar uma das melhores digressões na ilha de São Miguel, pois dá oportunidade de, além de visitar este vale ímpar, contornar grande parte da ilha, fazendo o circuito pelas suas costas (norte e sul) (Almeida e Rego, 1990). O seu nome está relacionado com os fenómenos de vulcanismo secundário existentes no Vale das Furnas, denominados por fumarolas ou “caldeiras”.

O Vale das furnas é considerado e reconhecido como o mais importante cartaz turístico da ilha de São Miguel e até mesmo da própria Região Autónoma dos Açores. O vale das Furnas apresenta, na diversidade e riqueza do seu património natural, um manancial hidrotermal único no mundo, com múltiplos tipos de águas, com propriedades físicas e químicas que lhe conferem características terapêuticas distintas, aplicáveis a diversas áreas da medicina, nomeadamente às patologias do foro respiratório dermatológico, otorrinolaringologia e reumatologia (Melo, 2006, citada por Ferreira e Forjaz, 2009).

Nas Furnas é visível o espetáculo ao vivo do vulcanismo e a diversidade das águas minerais e termais que brotam em toda a parte. Esta profusão torna as Furnas a maior região hidrológica da Europa.

Perante esta riqueza inquestionável, ainda podemos observar a Lagoa das Furnas, que desde de sempre foi o ex-líbris e o maior encanto do aprazível vale, onde se encontra, de um lado, ermida de Nossa Senhora das Vitórias e, do outro lado, a zona onde é confeccionado o célebre cozido das caldeiras com o calor do interior do solo vulcânico. Ainda é igualmente procurada pelos seus vastos e diversificados parques e jardins privados e públicos, dos quais destacam-se a Mata Jardim José do Canto, o Parque D. Beatriz do Canto e o Parque Terra Nostra. Um dos parques mais requisitados por quem visita as Furnas é, sem dúvida, o Parque Botânico Terra

Nostra no centro da freguesia, pela sua variedade de árvores e plantas exóticas, algumas com mais de 200 anos de existência, bem como para usufruir das pisciniais de água férrea. Uma outra opção de um espaço lazer e relaxamento, usufruindo também de águas quentes naturais é a Poça da Dona Beija.

Apelidada também de “Capital das Camélias”, as Furnas acolhem, anualmente, a conceituada exposição de camélias, que tem vindo a receber mais visitantes a cada ano. Ainda é possível visitar e observar as deslumbrantes vistas dos vários miradouros à disposição, ou então experimentar o Campo de Golfe da Achada das Furnas, constituído por 18 buracos e rodeado de uma enorme beleza paisagística envolvente.

4.2.2. Evolução do turismo nas Furnas

Constatou-se que não há dados sobre o número de visitantes nas Furnas; no entanto, como já foi exposto, observou-se um aumento significativo de hóspedes na ilha de São Miguel, de 205 080 (2014) para 391 579 (2018), o que significa um acréscimo de 91%. Partindo do pressuposto que a maioria destes visitantes visita a freguesia das Furnas, sendo um local obrigatório para quem visita a ilha de São Miguel, devido à vasta diversidade natural e cultural, o que proporciona inevitavelmente o interesse no setor turístico. Este aumento contribuiu para o investimento privado na área hoteleira. Conforme os dados de 2019, no concelho da Povoação existem seis hotéis, estando cinco localizados na freguesia das Furnas, três hotéis com categoria de quatro estrelas e dois com categoria de duas estrelas e apenas um no concelho da Povoação (Tabela 11).

Tabela 11- Hotelaria Tradicional no concelho da Povoação (2019)

Hotéis	*	Localização
Furnas Boutique Hotel	****	Furnas
Furnas Lake-Villas- Apartamentos Turísticos	****	Furnas
Terra Nostra Garden Hotel	****	Furnas
Hotel do Mar	****	Povoação
Hotel Vista do Vale	**	Furnas
Hotel Vale Verde	**	Furnas

Fonte: Secretaria Regional da Energia, Ambiente e Turismo (Consultando em: 21/05/2019)

Com o aumento do número de visitantes, e a consequente maior procura no setor, o mercado turístico existente expandiu-se, diversificando para diferentes tipologias, entre elas, o alojamento local, que consiste no arrendamento de curta duração das seguintes modalidades: moradia, apartamento, quarto e estabelecimento de hospedagem.

O concelho da Povoação dispõe de 89 estabelecimentos de alojamento local. Conforme a tabela 12 averigua-se que as Furnas é a freguesia com mais estabelecimentos.

Nas Furnas assistiu-se a um crescimento exponencial do número de unidades de alojamento local, registando-se 58 estabelecimentos, dos quais 46 são moradias, 8 são apartamentos, 3 são quartos e 1 estabelecimento de hospedagem- impulsionados pelo aumento da procura (tabela 12).

Tabela 12- Alojamento Local no concelho da Povoação (2019)

Freguesia	Tipo	Número de estabelecimentos
Povoação	Moradia	13
	Apartamento	2
	Quartos	1
Nossa Senhora dos Remédios	Moradia	1
	Quartos	2
	Moradia	3
Ribeira Quente	Apartamento	2
Água Retorta	Moradia	2
Faial da Terra	Moradia	3
	Apartamento	1
	Estabelecimento de hospedagem	1
Furnas	Moradia	46
	Apartamento	8
	Quartos	3
	Estabelecimento de hospedagem	1

Fonte: Secretaria Regional da Energia, Ambiente e Turismo (Consultando em: 21/05/2019)

Perante o exposto em cima, é notória a oferta alargada de estabelecimentos existentes na freguesia das Furnas, quer seja ao nível de hotelaria tradicional, como seja também ao nível de alojamento local. A opção pela tipologia e modalidade de estabelecimento irá diferenciar de acordo com o perfil e objetivo do visitante, tendo em conta o preço, a localização e a comodidade.

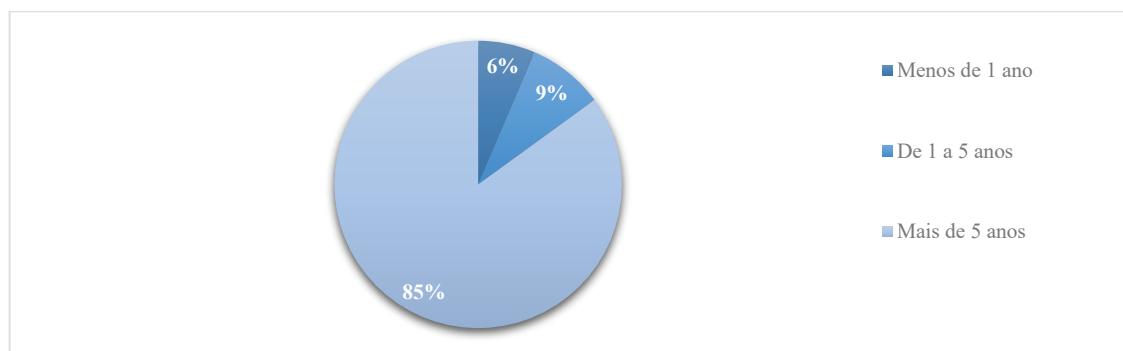
4.3. Caracterização sociodemográfica dos inquiridos

De modo a caraterizar o perfil sociodemográfico dos residentes que responderam ao questionário, foram utilizadas as seguintes variáveis: o tempo de residência na região de estudo; género e idade; habilitações literárias; situação profissional; rendimento mensal. Além dessa caraterização, abordamos também as informações relacionadas com o grau de envolvimento pessoal dos residentes no setor do turismo.

O tempo de residência na região de estudo

No que se refere ao tempo de residência na região em estudo, mais da metade da amostra é representada por residentes que residem há mais do que 5 anos (85%) e com menor expressão são os residentes que vivem há menos de 1 ano (6%).

Gráfico 2- Percentagem de residentes inquiridos por tempo de residência nas Furnas

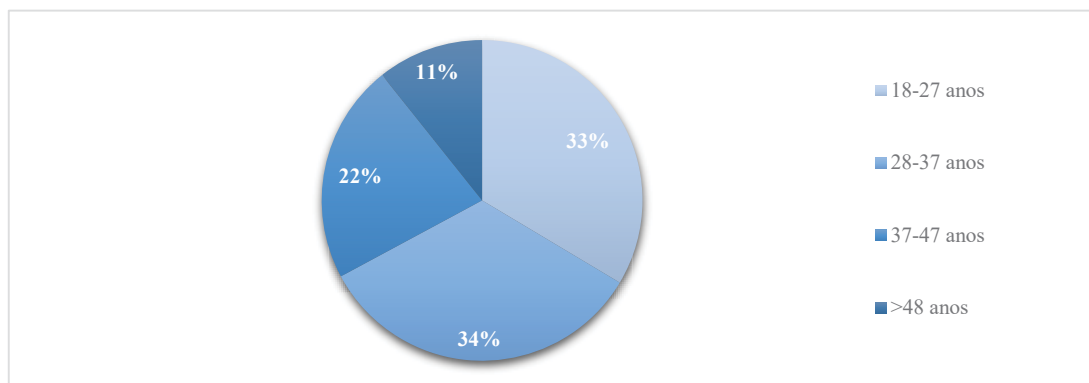


Género e idade

A amostra dos inquiridos distribui-se de forma quase homogénea em termos de género, 54% dos residentes são do sexo feminino e 46% são do sexo masculino. Apenas foram inquiridos residentes com idade superior a 18 anos. Foram estabelecidas quatro faixas etárias, para efeito de análise e tratamento de dados, como se pode verificar no gráfico 3. Na avaliação

do gráfico 3 apura-se que a maioria dos inquiridos corresponde a 34% do total dos inquiridos, ou seja, dos 140 indivíduos 48 estão inseridos na segunda faixa etária (dos 28 aos 37 anos) com uma diferença de 1% de participação relativamente à faixa etária dos 18-27 anos correspondendo a 46 (33%) indivíduos. A faixa etária com menor participação recai na faixa etária de indivíduos com idade superior a 48 anos que corresponde a 15 indivíduos (11%).

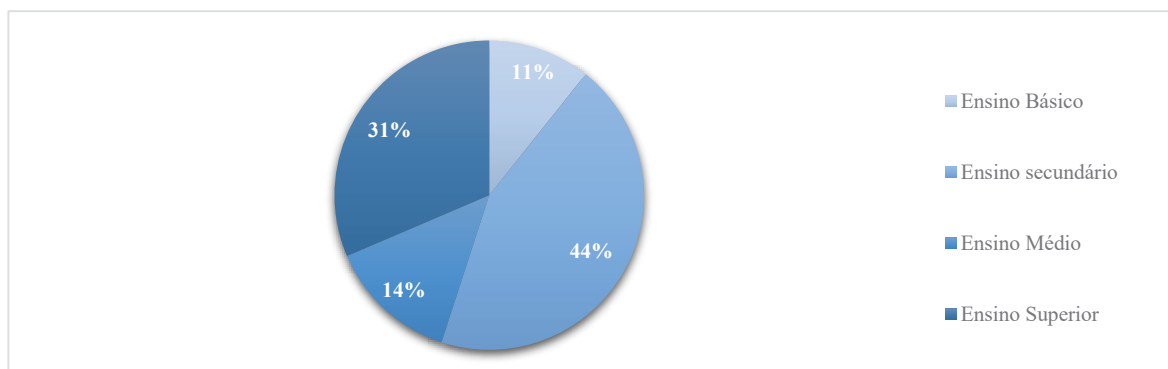
Gráfico 3- Percentagem de residentes inquiridos por faixa etária



Habilitações literárias

Na análise das habilitações literárias, a maioria dos indivíduos possui o ensino secundário, 62 indivíduos (44%) em contrapartida, 11 indivíduos possuem o ensino básico (11%). Os restantes 19 (14%) possuem o ensino médio e 44 (31%), o ensino superior.

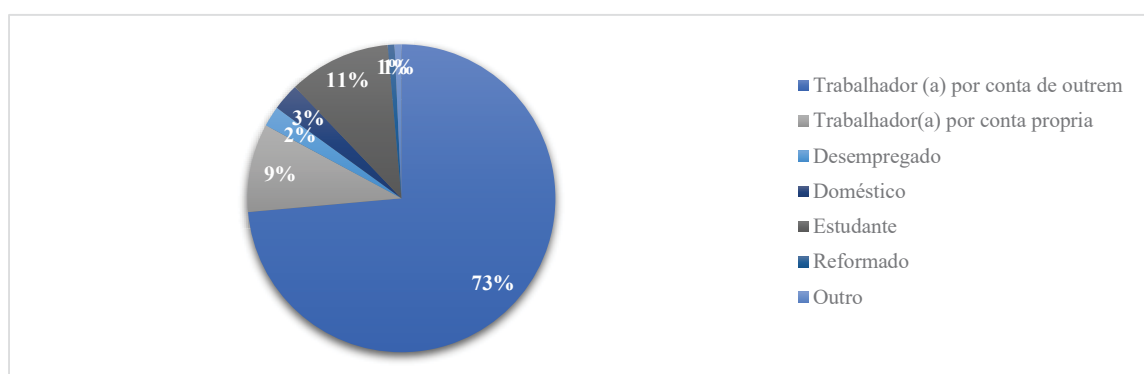
Gráfico 4- Percentagem de residentes inquiridos por nível de escolaridade



Situação profissional

Mais de três quartos dos residentes inquiridos 116 (83%) estão a desempenhar uma atividade profissional remunerada, 103 (73,6%) trabalham por conta de outrem e 13 (9,3%) trabalham por conta própria. Dos inquiridos que não desempenham uma atividade profissional, destacam-se os estudantes 15 (10,7%) e os reformados 1 (0,7%).

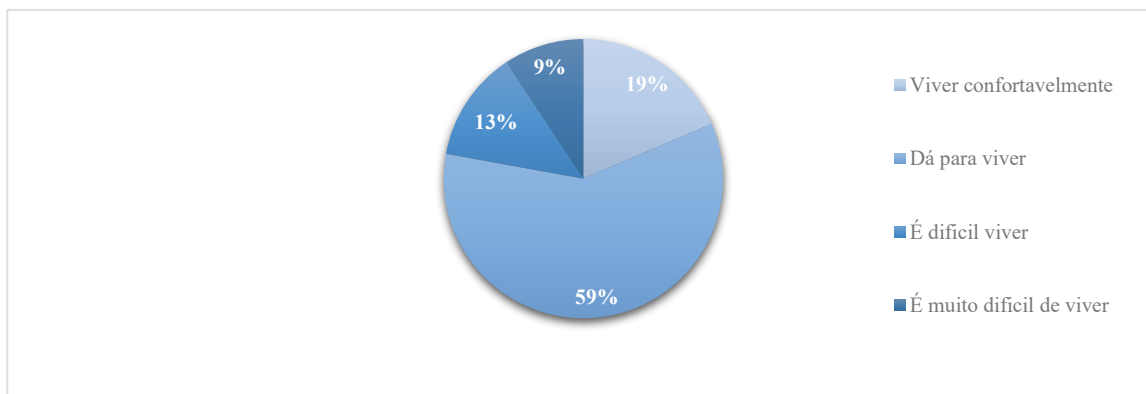
Gráfico 5- Percentagem de residentes inquiridos por situação profissional



Rendimento mensal

Em termos de rendimento do agregado familiar, observa-se que uma grande parcela dos inquiridos 83 (59%) relatam que dá para viver e 26 (19%) dá para viver de forma confortável. Os restantes 31 indivíduos vivem com dificuldades, sendo que 18 (13%) relatam que é difícil de viver e 13 (9%) relatam que é muito difícil de viver com o rendimento mensal auferido.

Gráfico 6- Percentagem de residentes inquiridos por rendimento



Grau de envolvimento no setor do turismo

Relativamente ao envolvimento profissional no setor do turismo, foram efetuadas quatro questões a fim de aferir a participação dos residentes neste setor nas Furnas. Dos 140 residentes, 59 (42%) não desempenham qualquer função relacionada com o turismo, enquanto 81 (58%) afirmam estarem ligados à atividade turística. Dos 81 indivíduos que mostraram efetivamente estar a desempenhar funções relacionadas com o turismo, nota-se que 26 (19%) afirmam que o setor do turismo é a principal fonte de rendimento do agregado familiar e 55 (39%) afirmam que não é a principal fonte de rendimento do agregado familiar. Os setores do alojamento 53 (38%) e a restauração 18 (13%) são os que mais se destacam no envolvimento dos residentes no turismo, sendo que os setores com menor envolvimento são os transportes 3 (2%), as agências de viagens, guias turísticos e comércio, com 2 (1%) respetivamente. Em relação à categoria profissional, 68 (49%) dos residentes mencionam que trabalham por conta de outrem e 13 (9,3%) têm um negócio no setor do turismo.

Tabela 13- Grau de envolvimento no sector do turismo

<p>Envolvimento profissional no setor do turismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sim (58%) Não (42%)
<p>O turismo é a principal fonte de rendimento do agregado familiar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sim (19%) Não (39%)
<p>O tipo de envolvimento profissional no setor do turismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alojamento (38%); Restauração (13%); Transportes (2%); Agências de Viagens (1%); Guia turístico (1%) ; Comércio (1%)
<p>A categoria profissional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empregado (49%) Empresário (9,3%)

4.4. Perceção dos residentes face aos impactos da atividade turística

Para avaliar a perceção dos residentes em relação aos impactos do turismo na freguesia das Furnas, pediu-se aos inquiridos para manifestarem-se perante um conjunto de afirmações. A fim de simplificar a análise deste conjunto de afirmações, foram divididas em dois grupos: no primeiro grupo apresentaram-se 15 afirmações referentes aos benefícios percebidos e 12 afirmações referentes aos custos percebidos e no segundo grupo, um conjunto de três afirmações sobre o apoio que o poder público dá ao turismo na comunidade local.

As opiniões foram medidas através de uma escala de *Likert* de sete pontos, variando entre 1 (Discordo Totalmente) e 7 (Concordo totalmente), sendo ponto o intermédio, 4, corresponde à categoria “Não concordo nem Discordo”.

Tabela 14- Benefícios e custos percebidos

	Média	Desvio Padrão
Benefícios Percebidos		
AF4. Promoção de produtos locais	5,943	1,4582
AF3. Aumentou as receitas fiscais para a Região	5,679	1,5514
AF1. Aumentou as oportunidades de trabalho na comunidade	5,614	1,5985
AF7. Benefícios económicos para as pequenas empresas	5,293	1,5478
AF2. Tem contribuído para maior formação dos profissionais do turismo	4,879	1,7319
AF13. Surgimento de novas infraestruturas e instalações	4,479	2,0479
AF6. Benefícios económicos para a população local	4,471	1,86
AF15. Surgiram mais locais de lazer e recursos	4,136	2,0329
AF12. Aumentou a identidade cultura local	4,129	1,9521
AF11. Maior compreensão do património local	4,071	1,8953
AF5. Aumentou o nível de vida dos residentes	3,957	1,8694
AF14. Sensibilização proteção dos recursos do património	3,829	1,9077
AF10. Desenvolvimento equilibrado da comunidade local	3,75	1,8354
AF8. Participação dos residentes em atividades culturais	3,679	1,788
AF9. Vida noturna local	3,529	1,9059

Tabela 14- Continuação

Custos Percebidos		
AF9. Problemas de tráfego e de estacionamento	6,229	1,4261
AF1. Aumentou o preço dos produtos locais	5,779	1,4196
AF3. Aumentou o nível de custo de vida dos residentes	5,643	1,7051
AF12. Causado transtorno para os moradores locais	5,579	1,8234
AF4. Destrói o nível de qualidade de vida dos residentes	5,4	1,7291
AF10. Provocou mais problemas com lixo e poluição	5,35	1,8657
AF2. Aumentou a desigualdade económica dos residentes	5,307	1,717
AF11. Destrói o modo de vida local	5	1,8349
AF8. Utilização em demasia os recursos do património local	4,679	1,7923
AF7. Aumentou os conflitos entre visitantes e residentes	3,757	2,0281
AF6. Reduz a segurança local	3,393	1,9293
AF5. Aumentou os índices de criminalidade e prostituição	2,55	1,6978

A tabela 14 apresenta os resultados da análise. É de referir que afirmações foram ordenadas nas referidas tabelas por ordem decrescente da média.

A partir da leitura da tabela 14 e tendo como base a média global da amostra, os benefícios percebidos detêm uma média de 4,5 e os custos percebidos de 4,9. Verifica-se que os residentes no que diz respeito aos benefícios manifestam uma opinião superior à média nas primeiras 5 afirmações e nas restantes 10 afirmações manifestaram opinião inferior à média. No que diz respeito aos custos, manifestaram uma opinião acima da média nas primeiras 8 afirmações e nas restantes 4 afirmações manifestaram opinião inferior à média, como consta na tabela 14.

Conforme se deduz da tabela 14, o turismo nas Furnas traz benefícios económicos, socioculturais e ambientais, mas, no entanto, também causa custos, muitas vezes elevados, principalmente a nível ambiental e sociocultural.

De entre as afirmações com a média mais elevada, considera-se que o impacto com mais concordância por parte dos residentes em relação aos benefícios é a (AF4) promoção de produtos locais, com uma média de cinco e com um desvio mais reduzido quando comparado

com as restantes afirmações. Adicionalmente, os residentes também afirmaram que o turismo é benéfico para o (AF₃) aumento das receitas fiscais na Região e para o (AF₇) desenvolvimento das pequenas empresas existentes, para o (AF₁) aumento de oportunidades de trabalho na comunidade e, por sua vez, contribui para uma (AF₂) maior formação dos profissionais do turismo.

No que toca aos custos do turismo, os residentes manifestaram uma opinião negativa quando confrontados sobre (AF₉) se o turismo aumentou os problemas de tráfego e de estacionamento, de acordo com a tabela 14 mostra que esta afirmação obteve uma concordância com uma média 6,229 somando o nível de concordo moderadamente. A mesmo acontece quando se questiona se os inquiridos consideram que (AF₁) aumentou os preços dos produtos locais registando uma média de 5,779 somando os níveis de escala “ concordo ligeiramente” e “concordo moderadamente”. É de realçar que os residentes inquiridos evidenciaram uma grande discrepância de opinião perante as últimas 2 afirmações relativas aos custos do turismo; (AF₆) reduz a segurança local e (AF₅) aumentou os índices de criminalidade e prostituição, nas afirmações o valor da média é 3 (discordo ligeiramente).

Tabela 15- Gestão dos poderes públicos

	Média	Desvio Padrão
Gestão do Poder Público		
A Câmara Municipal procura equilibrar as necessidades dos residentes e turistas	2,629	1,7021
A Câmara Municipal ouve os residentes sobre as preocupações com o Turismo	2,543	1,6243
A qualidade dos serviços públicos melhorou nas Furnas devido ao Turismo	2,736	1,7735

Tendo por base a análise efetuada, conclui-se que os residentes mostram insatisfação perante o envolvimento da gestão do poder público no turismo, somando o nível de escala 3

“discordo ligeiramente”. Perante estes resultados, é inevitável que os residentes assumem uma atitude negativa face aos impactos do turismo uma vez que sentem que não existe uma gestão eficiente por parte do poder público local.

4.5. Análise fatorial de componentes principais

De seguida procedemos à análise de componentes principais (ACP) que permite explicar as correlações existentes entre as variáveis, ou seja, parte-se de um conjunto de 27 variáveis e pretende-se encontrar um menor número de fatores que expliquem essas correlações. A análise fatorial tem por uso explicar a correlação entre as variáveis em estudo, simplificando os dados através da redução do número de variáveis. Para este efeito, utilizou-se a ACP com o propósito de determinar as componentes principais que melhor representam os custos e benefícios do turismo, de acordo com a perceção dos residentes.

Para avaliação da adequação da análise fatorial da escala, é necessário aferir a qualidade das correlações entre variáveis, neste sentido, utilizamos dois procedimentos estatísticos, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e o teste de Bartlett. O KMO é uma estatística que varia entre zero e um, como está demonstrado na tabela 16, sendo que valores próximos de zero indicam que a análise fatorial é inaceitável, pois existe uma correlação fraca; porém valores perto de 1 indicam coeficientes de correlação parciais pequenos.

Tabela 16- Valores de KMO de estatística

KMO	Análise Fatorial
1-0.9	Muito Boa
0.8-0.9	Boa
0.7-0.8	Média
0.6-0.7	Razoável
0.5-0.6	Má
<0.5	Inaceitável

Fonte: Adaptado (Pestana e Gageiro, 2005)

O teste de esfericidade de Bartlett's permite verificar se a matriz de correlações é uma matriz de identidade e, caso o valor da significância seja superior a 0.05, então os fatores não podem ser extraídos da matriz, depreendendo-se uma não correlação entre variáveis.

Após a verificação da adequabilidade do modelo fatorial, procedemos à extração das componentes principais e à determinação do número de fatores. Para determinar o número de fatores a extrair, recorreremos ao método de Kaiser. Através do método de Kaiser é possível recorrer à tabela que retrata o total de variância explicada, ou seja, a percentagem de informação da escala que é aplicada pelos fatores extraídos.

Para prosseguirmos com o ACP, e depois de extraídos as componentes, procurámos identificá-los a partir do conteúdo das variáveis nas quais foram fundamentados, utilizamos o método das componentes principais com o apoio do método rotação *Varimax*, de forma que cada variável associe somente a um fator.

A aplicação da análise das componentes principais às 27 variáveis em análise em que 15 são referentes aos benefícios e 12 são referentes aos custos que advêm do turismo, revela que existe correlação entre variáveis, uma vez que o teste de *Bartlett* em ambas as análises apresenta um nível de significância igual a 0.000, sendo os resultados obtidos considerados de nível bom (KMO= 0,910 em relação aos benefícios e KMO=0,892 em relação dos custos).

Em relação aos benefícios, foram extraídos dois fatores ou componentes que explicam, quando acumulados, 66,162% da variância total. Em termos práticos, constatamos que a escala apresenta dois fatores distintos que explicam 66,162% da variância da escala, sendo o restante variância explicada por outros fatores que possuem um peso menos significativo. O primeiro fator explica 40,295% da variância da escala e o segundo fator, sendo menos influente, apenas 25,867% do total da variância.

Tabela 17- Matriz de variância total explicada em relação aos benefícios

Componentes	Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas de rotação de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	7,994	53,291	53,291	6,044	40,295	40,295
2	1,931	12,872	66,162	3,880	25,867	66,162

Através da matriz de componente rodada permite identificar a distribuição dos itens pelos 2 fatores extraídos. Os itens que medem o fator 1 são, as afirmações 14,12,8,10,11,15,9,13,5,6. Por sua vez, o fator 2 é medido pelos itens 1,4,3,7 e 2. Para análise das dimensões associadas a cada fator, denominou-se o primeiro fator por benefícios sociais e o segundo por benefícios económicos.

Tabela 18- Método de Extração: Análise das Componentes Principais

Benefícios económicos	Componentes	
	1	2
AF ₁₄ . Sensibilização proteção dos recursos do património	0,859	0,216
AF ₁₂ . Aumentou identidade cultura local	0,858	0,167
AF ₈ . Participação dos residentes em atividades culturais	0,812	0,251
AF ₁₀ - Desenvolvimento equilibrado da comunidade local	0,800	0,218
AF ₁₁ - Proporcionou uma maior compreensão do património local	0,786	0,224
AF ₁₅ . Surgimento de mais locais de lazer e recursos	0,778	0,196
AF ₉ . Vida noturna local	0,775	0,184
AF ₁₃ . Surgimento de novas infraestruturas e instalações	0,659	0,370
AF ₅ . Aumentou o nível de vida dos residentes	0,588	0,377
AF ₆ . Benefícios económicos para a população local	0,553	0,502
AF ₁ . Aumentou as oportunidades de trabalho na comunidade	0,219	0,868
AF ₄ . Promoção de produtos locais	0,2	0,834
AF ₃ -Aumentou as receitas fiscais para a Região	0,238	0,788
AF ₇ . Benefícios económicos para as pequenas empresas	0,296	0,742
AF ₂ . Contribuído para maior formação nos profissionais do turismo	0,408	0,649

Método de Rotação: *Varimax* com Normalização de *Kaiser*

Em relação aos custos, foram extraídos dois fatores ou componentes que explicam, quando acumulados, 64,770% da variância total. O primeiro fator explica 39,813% da variância da escala e o segundo fator, sendo menos influente, apenas 24,957 % do total da variância.

Tabela 19- Matriz de variância total explicada em relação aos custos

Componentes	Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas de rotação de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	6,312	52,597	52,597	4,778	39,813	39,813
2	1,461	12,173	64,770	2,995	24,957	64,770

Os itens que medem o fator 1 são, as afirmações 1,2,3,4. Por sua vez, o fator 2 é medido pelos itens 5,6,7,8,9,10,11,12. Para análise das dimensões associadas a cada fator, denominou-se o primeiro fator por custos económicos o segundo por custos ambientais e sociais.

Tabela 20- Método de Extração: Análise das Componentes Principais

Custos económicos	Componentes	
	1	2
AF ₁ . Aumentou o preço dos produtos locais	0,237	0,143
AF ₂ . Aumentou a desigualdade económica dos residentes	0,208	0,098
AF ₃ . Aumentou o nível de custo de vida dos residentes	0,249	0,154
AF ₄ . Destruí o nível de qualidade de vida dos residentes	0,125	0,057
AF ₅ . Aumentar os índices de criminalidade e prostituição	0,178	0,384
AF ₆ . Reduz a segurança local	0,146	0,372
AF ₇ . Aumentou os conflitos entre visitantes e residentes	0,088	0,322
AF ₈ . Utiliza em demasia os recursos do património local	0,050	0,132
AF ₉ . Aumentou problemas de tráfego e de estacionamento	0,237	0,130
AF ₁₀ . Problemas com lixo e poluição	0,055	0,113
AF ₁₁ . Destruí o modo de vida local	0,050	0,156
AF ₁₂ . Aumentou os transtornos para os moradores locais	0,151	0,014

Método de Rotação: *Varimax* com Normalização de *Kaiser*

As duas componentes extraídas da ACP em relação aos benefícios e custos serão utilizadas na análise estatística que se segue, análise de *Clusters*. A análise de *clusters* de variáveis

assemelha-se à análise fatorial porque ambos os procedimentos identificam grupos de variáveis relacionadas entre si.

A análise de *clusters* é um procedimento multivariado que serve para detetar grupos homogêneos. Para a aplicação da análise de *clusters* optamos por dois algoritmos de agregação ou desagregação, tendo-se seguido inicialmente pelo Método Hierárquico, tendo sido identificados quatro grupos, sendo os resultados apresentados sob a forma de dendrograma, confirmando-se este número de grupos através do Método de “otimização-partição” ou “K-Means”. A medida usada foi o Quadrado da Distância Euclidiana. O critério de agregação dos indivíduos utilizado foi o do vizinho mais afastado, também designado por “Complete Linkage”.

Através do método hierárquico, foram identificados quatro grupos a partir da desagregação da amostra com semelhanças ao nível das variáveis dependentes. De seguida realizámos a análise de *clusters* através do método de otimização-partição ou método “K-Means”, onde foi definido um critério de agrupamento. No presente estudo testamos este método para 3, 4 e 5 *clusters*, tendo-se, após a análise dos resultados estatísticos obtidos para cada número, sobretudo atentando para o número de casos dentro de cada grupo e as respetivas características de cada caso, após a relação entre o número de clusters a evidenciar e os possíveis graus de concordância entre as opiniões dos residentes, e após a verificação da dimensão da consistência nos casos agrupados, optado pelo método que considerava, sob a forma de agrupamento da amostra, quatro clusters diferenciados.

Através da análise de variância multivariada “*Anova*”, verifica-se que os níveis de significância são 0.000, desta forma permitem afirmar, que cada fator tem um comportamento diferenciado nos 4 grupos.

Tabela 21- ANOVA Benefícios

ANOVA						
	Cluster		Erro		F	Sig.
	Quadrado Médio	gl	Quadrado Médio	gl		
REGR fator score 1 for analysis 1	30,937	3	0,340	136	91,094	0,000
REGR fator score 2 for analysis 1	35,605	3	0,237	136	150,449	0,000

Tabela 22- ANOVA Custos

ANOVA						
	Cluster		Erro		F	Sig.
	Quadrado Médio	gl	Quadrado Médio	gl		
REGR fator score 1 for analysis 2	30,937	3	0,340	136	91,089	0,000
REGR fator score 2 for analysis 2	36,798	3	0,210	136	174,946	0,000

Nas tabelas 23 e 24 apresentam a distribuição dos residentes incluídos em cada grupo pelos níveis de resposta das variáveis categorias na ACP.

Em relação aos benefícios, as designações atribuídas aos *clusters* foram as seguintes: *cluster 1*- benefícios gerais; *cluster 2*- benefícios sociais; *cluster 3*- ausência de benefícios; *cluster 4*- benefícios económicos. Como o apoio da tabela 23 podemos retirar considerações relativamente aos grupos definidos. O *cluster 1*, benefícios gerais, composto por 67 residentes é o que assume maior expressão e foi designado deste modo visto que reconhecem mais os impactos positivos da atividade turística do que os impactos negativos, sendo que está associado fortemente ao fator 1 e 2. Já no *cluster 3*, verifica-se uma situação oposta, sendo que 20 residentes não reconhecem os benefícios do turismo, nem a nível de qualidade de vida nem em termos económicos, ou seja, está dissociado de qualquer um dos fatores encontrados. O *cluster 2* e o *cluster 4*, estes grupos reconhecem os benefícios do turismo sem camuflar os potenciais problemas. O *cluster 2* é composto por 22 residentes na qual está fortemente ligado

ao fator social enquanto o cluster 4 é manifestado por 31 residentes na qual está fortemente ligado ao fator económico.

Tabela 23- Médias dos grupos e estratégias associadas a cada grupo

Grupos de Clusters Final				
Fatores ou componentes identificados	1 Benefícios gerais (n=67)	2 Benefícios sociais (n=22)	3 Ausência de benefícios (n=20)	4 Benefícios económicos (n=31)
Fator 1- Sociais	0,62	0,56	-0,8	-1,23
Fator 2- Económicos	0,44	-0,78	-1,78	0,75

Em relação aos custos, as designações atribuídas aos *clusters* foram as seguintes: *cluster* 1- custos gerais; *cluster* 2- qualidade de vida; *cluster* 3- segurança; *cluster* 4- ausência de custos. Como o apoio da tabela 24 podemos retirar considerações relativamente aos grupos definidos. O *cluster* 1, com 50 residentes, foi assim denominado como custos gerais por incluir os residentes que, na maior parte dos casos, reconhecem os custos do turismo- a nível de falta de qualidade de vida e de segurança. Em contrapartida, o *cluster* 4 os residentes não reconhecem custos do turismo, não considera que esta atividade traga custos económicos, sociais e ambientais. Ou seja, trata-se de um *cluster* que inclui residentes que mostram alguma passividade ou indiferença no fenómeno turístico. No *cluster* 2 os residentes manifestam a opinião que o turismo traz mais custos a nível da qualidade de vida e o cluster 3 em relação aos custos económicos.

Tabela 24- Médias dos grupos e estratégias associadas a cada grupo

Grupos de Clusters Final				
Fatores ou componentes identificados	1 Custos Gerais (n=50)	2 Qualidade de vida (n=34)	3 Segurança (n=30)	4 Ausência de custos (n=26)
Fator 1- Custos económicos	0,59	-0,05	0,48	-1,62
Fator 2- Custos ambientais e sociais	0,11	1,28	-1,32	-0,35

4.6. Resultado do Teste Qui-Quadrado

4.6.1. Resultado dos testes de hipóteses

De acordo com as hipóteses definidas no capítulo 2, para testar a independência das variáveis que explicam a perceção dos residentes em relação ao desenvolvimento do turismo na freguesia das Furnas, recorreremos ao teste de Qui- Quadrado. Este é um teste não paramétrico que visa verificar se duas variáveis são ou não independentes, comparando os dados observados com um modelo de distribuição de dados que assume a independência das variáveis.

No que diz respeito às características sociodemográficas, os resultados obtidos mostram que existe uma relação significativa entre a idade e os benefícios, e assim como entre o rendimento mensal e os benefícios.

Tabela 25- Relação entre as características sociodemográficas e benefícios

Qui-quadrado de Pearson	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)
Há quanto tempo reside nas Furnas	5,653 ^a	6	0,463
Sexo	3,198 ^a	3	0,362
Idade	15,726 ^a	9	0,073
Nível de escolaridade	11,869 ^a	9	0,221
Situação profissional	20,891 ^a	18	0,285
Rendimento mensal	26,826 ^a	9	0,001

Analisando os resultados da tabela 26, a faixa etária dos 18-27 e 37-47 anos têm uma percepção maioritariamente positiva face ao turismo. Já na faixa etária dos 28-37 anos é notável uma inconstância na opinião sobre a percepção do turismo, uma vez que uma parte dos inquiridos (40,4%) avalia o turismo como benéfico ao nível geral, enquanto cerca de 34% manifestam uma ausência de benefícios para a comunidade. Por fim, os residentes com idade superior a 48 anos manifestam uma percepção linear, em que os benefícios face aos malefícios do turismo é uma linha muito ténue.

Tabela 26- Resultado do teste de Qui-Quadrado entre a faixa etária e benefícios

Idade	Número de caso de <i>cluster</i>			
	1	2	3	4
18-27 anos	53,2%	23,4%	14,9%	8,5%
28-37 anos	40,4%	10,6%	14,9%	34,0%
37-47 anos	58,1%	9,7%	6,5%	25,8%
>48 anos	33,3%	20,0%	26,7%	20,0%

A tabela 27 corresponde ao nível de rendimento dos inquiridos e a sua percepção em relação ao desenvolvimento do turismo na comunidade. O rendimento do inquirido é proporcional à sua percepção, isto é, quanto menos capacidade monetária tem o inquirido menor é a sua avaliação de reconhecer os benefícios gerais do turismo. Por exemplo, os inquiridos que vivem confortavelmente são os que mais reconhecem os benefícios gerais do turismo, contudo, a sua fonte de rendimento direta não provém da atividade turística (3,8%). Ao passo que, os inquiridos que vivem numa situação difícil reconhecem na atividade benefícios económicos.

Tabela 27- Resultado do Teste do Qui-Quadrado entre o rendimento e benefícios

Rendimento	Número de caso de <i>cluster</i>			
	1	2	3	4
Viver confortavelmente	53,8%	23,1%	3,8%	19,2%
Dá para viver	50,6%	15,7%	9,6%	24,1%
É difícil viver	50,0%	-	44,4%	5,6%
É muito difícil de viver	15,4%	23,1%	23,1%	38,5%

A tabela 28 relaciona o envolvimento pessoal da comunidade na atividade turística e a percepção destes face ao turismo, concluiu-se que não existe uma relação significativa entre os elementos analisados.

Tabela 28- Relação entre o envolvimento pessoal na atividade turística e benefícios

Qui-quadrado de <i>Pearson</i>	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)
Tem algum envolvimento no turismo	4,050 ^a	3	0,256
O turismo é a principal fonte de rendimento para o agregado familiar	4,482 ^a	3	0,214
Indique o envolvimento pessoal no setor do turismo	14,201 ^a	15	0,510
Qual é a sua categoria profissional	3,962 ^a	3	0,266

A tabela 29 apresenta a relação entre idade e o rendimento mensal, face aos custos.

Tabela 29- Relação entre as características sociodemográficas e custos

Qui-quadrado de <i>Pearson</i>	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)
Há quanto tempo reside nas Furnas	6,782 ^a	6	0,341
Sexo	4,141 ^a	3	0,247
Idade	21,220 ^a	9	0,012
Nível de escolaridade	7,905 ^a	9	0,544
Situação profissional	17,799 ^a	18	0,469
Rendimento mensal	21,058 ^a	9	0,012

Os inquiridos com idades inferiores a 48 anos consideram que o turismo reporta custos gerais para a comunidade. Em contrapartida, os inquiridos que têm mais de 48 anos referem que com o acréscimo do turismo pode proporcionar níveis de insegurança para a comunidade (33,3%). Também, é possível observar que a faixa etária dos 37- 47 anos é que tem a sua qualidade de vida mais afetada.

Tabela 30- Resultado do Teste do Qui-Quadrado entre a faixa etária e custos

Número de caso de <i>cluster</i>				
Idade	1	2	3	4
18-27 anos	44,7%	14,9%	19,1%	21,3%
28-37 anos	40,4%	25,5%	21,3%	12,8%
37-47 anos	32,3%	38,7%	19,4%	9,7%
>48 anos	-	20,0%	33,3%	46,7%

A tabela 31 representa o rendimento dos inquiridos e os seus custos com o turismo. Com os dados obtidos é possível verificar que os grupos que vivem confortavelmente e que vivem de modo muito difícil são os mais afetados pelos custos gerais do turismo.

Os inquiridos que vivem de modo difícil são os que se sentem mais afetados ao nível da sua qualidade de vida (33,3%). Obstante que os que vivem confortavelmente temem pela segurança (26,9%).

Tabela 31- Resultado do Teste do Qui-Quadrado entre o rendimento e custos

Número de caso de <i>cluster</i>				
Rendimento	1	2	3	4
Viver confortavelmente	50,0%	-	26,9%	23,1%
Dá para viver	30,1%	28,9%	24,1%	16,9%
É difícil viver	22,2%	33,3%	11,1%	33,3%
É muito difícil de viver	61,5%	30,8%	7,7%	-

A tabela 32 representa a relação entre o envolvimento pessoal no sector turismo e os custos inerentes ao turismo. Verificou-se a existência de uma relação significativa entre a atividade profissional e os custos do turismo.

Tabela 32- Relação entre o envolvimento pessoal na atividade turística e custos

Qui-quadrado de <i>Pearson</i>	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)
Tem algum envolvimento no turismo	0,678 ^a	3	0,878
O turismo é a principal fonte de rendimento para o agregado familiar	15,156 ^a	15	0,440
Indique o envolvimento pessoal no setor do turismo	15,156 ^a	15	0,440
Qual é a sua categoria profissional	6,893 ^a	3	0,075

Do ponto de vista do empregado, o turismo acarenta custos gerais para a comunidade, ao passo que aumenta os níveis de insegurança. Para os empresários, o turismo não apresenta custos para a comunidade local.

Tabela 33- Resultado do Teste do Qui-Quadrado entre a categoria profissional e custos

Categoria Profissional	Número de caso de cluster			
	1	2	3	4
Empregado	35,3%	20,6%	29,4%	14,7%
Empresário	23,1%	15,4%	15,4%	46,2%

A tabela 34 representa a relação entre as características sociodemográficas e avaliação da atuação dos GPP locais na atividade turística, e foram analisadas em três suposições, que são:

- A Câmara procura equilibrar as necessidades dos residentes;
- A Câmara ouve os residentes sobre as preocupações com o turismo;
- A qualidade dos serviços melhora nas Furnas devido ao turismo.

Tabela 34- Relação entre as características sociodemográficas e GPP

	A Câmara procura equilibrar as necessidades dos residentes			A Câmara ouve os residentes sobre as preocupações com o turismo			A qualidade dos serviços melhora nas Furnas devido ao turismo		
	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)
Há quanto tempo reside nas Furnas	19,732 ^a	12	0,072	15,413 ^a	12	0,22	17,758 ^a	12	0,123
Sexo	2,798 ^a	6	0,834	6,504 ^a	6	0,369	9,824 ^a	6	0,132
Idade	19,063 ^a	18	0,388	28,952 ^a	18	0,049	19,824 ^a	18	0,343
Nível de escolaridade	33,035 ^a	18	0,017	30,057 ^a	18	0,337	31,903 ^a	18	0,223
Situação profissional	26,038 ^a	36	0,889	28,778 ^a	36	0,798	34,518 ^a	36	0,539
Rendimento mensal	31,009 ^a	18	0,029	20,645 ^a	18	0,298	16,987 ^a	18	0,524

Analisando a tabela 34, verifica-se a existência de relação significativa no tempo de residência, nível de escolaridade e o rendimento, tendo por base se a Câmara procura equilibrar as necessidades dos residentes. Em relação se a Câmara ouve o residente sobre as preocupações com o turismo verifica-se uma relação significativa em função da faixa etária. No entanto, no que concerne se a qualidade dos serviços melhoram nas Furnas não verificamos uma relação significativa nos elementos analisados.

Confrontando com a tabela abaixo, verifica-se que todos os residentes concordam que a Câmara não procedeu a nenhuma alteração estrutural para fazer face ao acréscimo do desenvolvimento do turismo.

Tabela 35- Resultado do Teste do Qui- Quadrado entre o tempo de residência e a atuação GPP

Tempo de residência	Discordo totalmente	Discordo moderadamente	Discordo ligeiramente	Não concordo nem discordo	Concordo ligeiramente	Concordo moderadamente	Concordo totalmente
Menos de 1 ano	11,1%	-	44,4%	22,2%	22,2%	-	-
De 1 a 5 anos	25,0%	25,0%	-	16,7%	25,0%	-	8,3%
Mais de 5 anos	42,0%	16,8%	14,3%	10,9%	9,2%	5,0%	1,7%

No que toca ao nível de escolaridade dos inquiridos, também, verifica-se a insatisfação perante a atuação do GPP. É notório que os residentes que possuem o ensino secundário e o

ensino médio manifestam uma maior discordância em relação se a Câmara procura equilibrar as necessidades dos residentes.

Tabela 36- Resultado do Teste do Qui-Quadrado entre o nível de escolaridade e a atuação GPP

Nível de escolaridade	Discordo totalmente	Discordo moderadamente	Discordo ligeiramente	Não concordo nem discordo	Concordo ligeiramente	Concordo moderadamente	Concordo totalmente
Ensino Básico	6,7%	33,3%	33,3%	6,7%	13,3%	6,7%	-
Ensino secundário	54,8%	9,7%	12,9%	6,5%	14,5%	-	1,6%
Ensino Médio	42,1%	15,8%	10,5%	10,5%	5,3%	10,5%	5,3%
Ensino Superior	25,0%	20,5%	13,6%	22,7%	9,1%	6,8%	2,3%

Assim como ao analisar a tabela abaixo, é também visível a insatisfação da comunidade face à atuação por parte GPP. Notando-se que quanto menor é o rendimento do residente e sua qualidade de vida o seu grau de discordância é maior.

Tabela 37- Resultado do Teste do Qui-Quadrado entre o rendimento e a atuação GPP

Rendimento	Discordo totalmente	Discordo moderadamente	Discordo ligeiramente	Não concordo nem discordo	Concordo ligeiramente	Concordo moderadamente	Concordo totalmente
Viver confortavelmente	11,5%	19,2%	11,5%	30,8%	11,5%	11,5%	3,8%
Dá para viver	38,6%	16,9%	16,9%	9,6%	14,5%	2,4%	1,2%
É difícil viver	55,6%	11,1%	16,7%	5,6%	5,6%	5,6%	-
É muito difícil de viver	69,2%	15,4%	7,7%	-	-	-	7,7%

Em relação, se a Câmara ouve o residente sobre as preocupações com o turismo verificamos que existem uma diferença significativa em função da faixa etária. Verificamos uma opinião negativa, sendo que a faixa etária do 28-37 anos possuem uma opinião mais negativa.

Tabela 38- Resultado do Teste do Qui-Quadrado entre a faixa etária e a atuação GPP

Idade	Discordo totalmente	Discordo moderadamente	Discordo ligeiramente	Não concordo nem discordo	Concordo ligeiramente	Concordo moderadamente	Concordo totalmente
18-27 anos	31,9%	19,1%	17,0%	6,4%	19,1%	6,4%	-
28-37 anos	46,8%	12,8%	14,9%	12,8%	8,5%	-	4,3%
37-47 anos	38,7%	16,1%	19,4%	12,9%	3,2%	6,5%	3,2%
>48 anos	33,3%	20,0%	-	26,7%	13,3%	6,7%	-

A tabela 39 representa a relação entre o envolvimento dos residentes no turismo e a avaliação da atuação dos GPP locais na atividade turística, e foram analisadas em três suposições, que são:

- A Câmara procura equilibrar as necessidades dos residentes;
- A Câmara ouve os residentes sobre as preocupações com o turismo;
- A qualidade dos serviços melhora nas Furnas devido ao turismo.

Tabela 39- Relação entre o envolvimento no turismo e a atuação GPP

	A Câmara procura equilibrar as necessidades dos residentes			A Câmara ouve os residentes sobre as preocupações com o turismo			A qualidade dos serviços melhora nas Furnas devido ao turismo		
	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)
Tem algum envolvimento no turismo	7,498 ^a	6	0,277	3,750 ^a	6	0,710	4,011 ^a	6	0,675
O turismo é a principal fonte de rendimento para o seu agregado familiar	8,081 ^a	6	0,232	19,184 ^a	6	0,004	9,118 ^a	6	0,167
Envolvimento pessoal no sector do turismo	54,626 ^a	30	0,004	39,562 ^a	30	0,114	35,990 ^a	30	0,208
Categoria profissional	4,635 ^a	6	0,589	7,289 ^a	6	0,295	4,377 ^a	6	0,626

Analisando a tabela 39, verifica-se que existe uma relação significativa quando questionado se a Câmara procura equilibrar as necessidades dos residentes com o envolvimento do residente

no setor do turismo. Em relação à questão se a Câmara ouve os residentes sobre as preocupações com o turismo verifica-se uma diferença significativa em função se o turismo é a principal fonte de rendimento para o agregado familiar do residente. No entanto, em relação se a qualidade dos serviços das Furnas melhoram devido ao turismo verifica-se que não existe relação significativa em relação aos elementos analisados.

À questão se a Câmara ouve os residentes sobre as preocupações com o turismo, os residentes manifestam uma opinião negativa tendo, ou não, dependência financeira da atividade turística. Verifica-se que os residentes que não possuem dependência financeira do setor são os que manifestam uma maior discordância com 70,9%.

Tabela 40- Resultado do Teste Qui-Quadrado entre a dependência financeira e atuação GPP

O turismo é a principal fonte de rendimento	Discordo totalmente	Discordo moderadamente	Discordo ligeiramente	Não concordo nem discordo	Concordo ligeiramente	Concordo moderadamente	Concordo totalmente
Sim	11,5%	38,5%	19,2%	11,5%	15,4%	3,8%	-
Não	47,3%	14,5%	9,1%	14,5%	1,8%	10,9%	1,8%

Os residentes que trabalham no setor alojamento, restauração, agência de viagens manifestam uma opinião negativa. Todavia, os residentes que trabalham no setor transportes, guia turístico bem como no comércio possuem uma opinião mais favorável.

Tabela 41- Resultado do Teste Qui-Quadrado entre atividade profissional e a atuação GPP

Tipo envolvimento pessoal no turismo	Discordo totalmente	Discordo moderadamente	Discordo ligeiramente	Não concordo nem discordo	Concordo ligeiramente	Concordo moderadamente	Concordo totalmente
Alojamento	35,8%	17,0%	13,2%	17,0%	11,3%	5,7%	-
Transportes	-	-	-	-	66,7%	33,3%	-
Restauração	44,4%	16,7%	11,1%	5,6%	16,7%	5,6%	-
Agências de Viagens	100,0%	-	-	-	-	-	-
Guia Turístico	50,0%	-	-	-	-	-	50,0%
Comércio	33,3%	-	-	-	-	33,3%	33,3%

4.7. Síntese

O propósito central do estudo junto dos residentes das Furnas foi o de estudar a sua perceção dos impactos do desenvolvimento do turismo. Com este intuito, o objetivo deste estudo foi determinar os fatores que estão associados e/ ou os impactos que influenciam as perceções dos residentes em relação ao desenvolvimento do turismo no destino Furnas. O presente trabalho na freguesia das Furnas recaiu sobre as inter-relações dos principais *stakeholders* que constituem o destino turístico, os visitantes e os poderes públicos locais. Para estudar o modelo proposto no capítulo 2 e avaliar as relações entre as variáveis recorreremos a um conjunto de técnicas de análise, com intuito de caracterizar o perfil do residente, examinar a sua perceção face aos benefícios e custos do turismo e a atuação dos poderes públicos locais no desenvolvimento do turismo na região.

O estudo desenvolvido junto da população residente na freguesia das Furnas recaiu numa amostra de 140 residentes, onde foi possível definir um perfil sociodemográfico dos residentes através das variáveis analisadas, sendo estas: o tempo de residência na localidade das Furnas, género e idade; habilitações literárias; situação profissional e rendimento e o seu envolvimento no setor do turismo. A partir dos resultados obtidos, concluímos que a maioria dos residentes residem há mais do que 5 anos, distribuindo-se de forma homogénea em termos de género, sendo que 54% dos residentes são do sexo feminino e 46% são do sexo masculino. A maioria dos inquiridos encontram-se na faixa etária entre os 28 e os 37 anos, e com menor participação os residentes com uma idade superior a 48 anos. Em relação ao nível de habilitações literárias, a maioria dos residentes possuem o ensino secundário. Em termos de rendimento, 83 dos 140 residentes relatam que dá para viver e 13 relatam que é muito difícil de viver.

No que concerne ao envolvimento dos residentes no turismo, mais de três quartos dos residentes estão a desempenhar uma atividade profissional remunerada, no qual a maioria

trabalham por conta de outrem. Em relação ao envolvimento dos residentes no setor do turismo, constata-se que 81 estão ligados à atividade turística, afirmando que o setor do turismo é a principal fonte de rendimento do agregado familiar. Os subsectores alojamento e restauração, são as duas atividades onde há maior envolvimento pessoal por parte dos residentes.

As perceções dos residentes em relação aos impactos do turismo incidiram nas dimensões económicas, socioculturais e ambientais. No que respeita aos resultados obtidos sobre a perceção dos residentes face aos benefícios e custos, constata-se que os residentes da Freguesia das Furnas consideram que a atividade turística origina mais custos do que benefícios, nomeadamente a nível ambiental e sociocultural, como por exemplo, ao nível da qualidade da vida, do transtorno causado pelos problemas de tráfego e estacionamento.

Após a avaliação das perceções dos residentes, identificaram-se, através do modelo de investigação desenvolvido no presente estudo, os fatores que influenciam as perceções dos residentes em relação aos impactos do turismo. Com base nos resultados dos testes de hipóteses, apresenta-se um resumo das principais conclusões obtidas: conclui-se que existe uma relação significativa entre a idade e o rendimento em relação aos benefícios e aos custos. Em relação ao envolvimento do residente no setor turismo verifica-se que não existe uma relação significativa em relação aos benefícios. No que diz respeito aos custos, verifica-se uma relação significativa com a atividade profissional.

No que diz respeito aos benefícios, a faixa etária dos 18-27 anos e dos 37-47 têm uma perceção maioritariamente positiva face ao turismo, nota-se inconsistência de opiniões na faixa etária dos 28-37 anos e a faixa etária dos residentes superiores a 48 anos possuem uma perceção constante em relação aos benefícios e custos que advém da atividade turística. Ainda, verifica-se que quanto menor for o rendimento dos residentes menor será a sua perceção de reconhecer os benefícios gerais do turismo.

No que concerne aos custos, os residentes com idades inferiores a 48 anos consideram que o turismo reporta custos gerais para a comunidade local, sendo que os inquiridos que possuem uma faixa etária superior a 48 anos referem que o acréscimo pode proporcionar níveis de insegurança para a comunidade. Também, verifica-se que a faixa etária dos 37-47 anos manifestam que tem a sua qualidade de vida mais afetada. Os residentes que vivem confortavelmente e que vivem de modo mais difícil são os mais afetados pelos custos gerais do turismo. Os residentes que vivem de modo difícil são os que se sentem mais afetados ao nível da sua qualidade de vida e os que vivem de forma confortavelmente temem pela sua segurança.

Verifica-se uma relação entre o envolvimento do residente na atividade turística e os custos, no que diz respeito à atividade profissional. Do ponto de vista do empregado, o turismo acarreta custos gerais para a comunidade, nomeadamente afeta a segurança; todavia, para os empresários o turismo não apresenta custos para a comunidade local.

No que toca ao apoio que o poder público dá turismo, verifica-se que existe uma relação significativa entre o tempo de residência nas Furnas, o nível de escolaridade e o rendimento em relação a se a Câmara procura equilibrar as necessidades dos residentes; em relação a se os poderes públicos locais ouvem os residentes sobre as preocupações com o turismo e verifica-se que existe uma relação significativa com a faixa etária.

Em relação ao envolvimento do residente no turismo e à sua perceção face a atuação dos poderes públicos, verifica-se que existe uma relação significativa entre o envolvimento pessoal no setor do turismo e se Câmara procura equilibrar as necessidades dos residentes; também verifica-se que existe uma relação significativa entre se a Câmara ouve os residentes sobre as preocupações com o turismo e o turismo como sendo a principal fonte de rendimento do seu agregado familiar.

CAPITULO V- DISCUSSÕES E CONCLUSÕES

Neste último capítulo e chegando ao fim deste estudo, urge sistematizar e refletir sobre um conjunto de conclusões em relação ao modelo de avaliação proposto de forma a avaliar os fatores que influenciam a percepção dos residentes face ao desenvolvimento do turismo, na freguesia das Furnas, extraindo ensinamentos que se perspetivam para adoção de futuras medidas. Pretendemos contribuir para a reflexão sobre a importância que o desenvolvimento do turismo detém no destino e na qualidade de vida da comunidade local e sobre a necessidade de adotar estratégias de desenvolvimento económico, sociocultural e ambiental de forma sustentável, preservando a qualidade de vida dos residentes.

Ao longo do presente trabalho, efetuamos uma análise sobre o potencial da atividade turística para o desenvolvimento da região da freguesia das Furnas. Esta análise desenvolveu-se em torno de um dos principais agentes da dinâmica turística: os residentes.

Como estudo de caso, escolhemos a freguesia das Furnas, sendo a freguesia mais turística do concelho da Povoação e um local obrigatório de paragem por quem visita a ilha de São Miguel. Demonstrou-se que o turismo é o setor que estimula o desenvolvimento económico da região, cuja características endógenas (gastronomia, paisagem, ambiente) são cada vez mais valorizadas e procuradas. A paisagem é o vetor chave para o desenvolvimento do turismo de natureza e cultural na freguesia das Furnas.

Avaliando as conclusões pelas questões que orientam o estudo, concluímos que em geral o turismo é visto como uma atividade chave para o desenvolvimento da região, no entanto, os residentes afirmam que o desenvolvimento do turismo traz mais custos do que benefícios para a localidade.

O presente estudo demonstra que a freguesia das Furnas possui potencialidades e capacidades para continuar a ser um destino de qualidade, diferenciado e competitivo, mas,

para tal, é necessário o diálogo permanente entre todas as entidades envolvidas, perspetivando um futuro comum e complementar.

5.1. Contributos teóricos

O presente estudo de investigação desenvolvido sobre a perceção dos residentes face ao desenvolvimento do turismo é relevante e fundamenta, mais uma vez, que avaliar a perceção dos residentes é determinante para o sucesso de um destino. Também, amplia o conhecimento do relacionamento entre o desenvolvimento do turismo e a comunidade local, através dos seguintes contributos:

- Compreender os impactos económicos, socioculturais e ambientais, positivos e negativos, que a atividade turística proporciona nos destinos;
- Identificar os fatores que influenciam as perceções dos residentes em relação aos impactos do turismo;
- Sistematizar os principais modelos de avaliação das perceções dos residentes face ao desenvolvimento do turismo;
- Identificar as necessidades atuais e os anseios;
- Fornecer contributos para os GPP locais de forma adotar medidas que integram a comunidade local, de forma a maximizar os impactos positivos do turismo e minimizar os impactos negativos percebidos.

5.2. Implicações práticas

Este estudo de investigação também serve de instrumento de apoio à tomada de decisões por parte dos poderes públicos locais e entidades privadas com responsabilidades no

desenvolvimento do turismo na freguesia das Furnas. Do ponto de vista das empresas privadas, é fundamental prestarem um serviço diversificado de acordo com as exigências atuais dos visitantes e adaptados à região, tendo por base um serviço sustentável sem interferir na qualidade de vida dos residentes. No que toca aos poderes públicos locais, é fundamental que adotem medidas no sentido de regular a atividade turística, a fim que ocorra um desenvolvimento económico, sociocultural e ambiental equilibrado e sustentável.

5.3. Limitações e propostas de investigação futuras

Ao longo do estudo deparamos com algumas limitações, neste sentido, iremos propor algumas propostas para o desenvolvimento de futuras investigações. A primeira limitação deste estudo está diretamente relacionado com o horizonte temporal da pesquisa. Sugere-se que o estudo seja reaplicado em diferentes alturas do ano e nos próximos anos de forma a estabelecer uma comparação da evolução das perceções dos residentes face aos impactos do turismo. A segunda limitação deste estudo de investigação prende-se pelas escolhas dos temas que foram abordados na revisão da literatura. A complexidade e multiplicidade das temáticas ditam que determinadas temáticas não foram exploradas com o nível de pormenor pretendido; neste sentido, sugere-se que o estudo seja amplificado no que concerne aos modelos de avaliação das perceções dos residentes.

REFERÊNCIAS

- Aghajani, S. (2010). The relationship between tourism and environment. *Iranian Journal of Tourism e Hospitality 1(1)*, 39-41.
- Almeida, N. d., e Rego, V. D. (1990). *Furnas Hoje, Furnas ontem*. São Miguel Açores: Ponta Delgada: EGA.
- Alrwajfah, M. M., Garcia, F. A., e Macías, R. C. (2019). Residents' Perceptions and Satisfaction toward Tourism Development: A Case Study of Petra Region, Jordan. *Journal Sustainability 11*, 1-19.
- Amaral, M. I. (2016). A cooperação entre os stakeholders e o desenvolvimento turístico dos territórios rurais- o caso da sub-região do baixo Alentejo (Alentejo- Portugal). *Revista Turismo- Visão e Ação- Eletronica 18(1)*, 29-59 .
- Amuquandoh, F. E. (2009). Residents' perceptions of the environmental impacts of tourism in the Lake Bosomtwe Basin, Ghana, *Journal of Sustainable Tourism 18(2)*, 223 – 238.
- Andereck, K.L.; Nyaupane, G. P. (2010) Exploring the nature of tourism and quality of life perceptions among residents. *Journal of Travel Research*, 50, 248 – 260.
- Andereck, K. L., Valentine, K. M., Knopf, R. C., e Vogt, C. A. (2005). Residents' perceptions of community tourism impacts. *Annals of Tourism Research 32(4)*, 1056–1076.
- Andereck, K., e Vogt, C. (2000). The relationship between resident's attitudes towards tourism and tourism development options. *Journal of Travel Research 39(1)*, 27-36.
- Andereck, K.L.; Nyaupane, G. P. (2010) Exploring the nature of tourism and quality of life perceptions among residents. *Journal of Travel Research*, 50, 248 – 260.
- Andriotis, K., e Vaughan, R. (2003). Urban residents attitudes toward tourism development: the case of Crete. *Journal of Travel Research 42(2)*, 172-175.
- Ap, J., e Crompton, J.L. (1993). Resident's strategies for responding to tourism impacts. *Journal of Travel Research*, 32(1), 47-50.

Ávila, S. (24 de Agosto de 2018). Especial Açores. (R. S. Ferreira, Entrevistador)

Baptista, M. (1997). *Turismo: competitividade sustentável*. Lisboa: Verbo.

Barbosa, L. G. (2002). Os impactos econômicos do turismo e sua implicação nas políticas públicas: o caso do município de Macaé- RJ, Brasil. *VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. Lisboa.

Blessmann, L., e Pereira, G. (2017). Benefícios e prejuízos socioambientais do turismo em Arambaré/Rs: uma visão do morador. *Revista Eletônica do morador 10(5)*.

Brida, J. G., Osti, L., e Barquet, A. (2010). Segmenting resident perceptions towards tourism — a cluster analysis with a multinomial logit model of a mountain community. *International journal of tourism research 12(5)*, 591-602.

Bulter, R. W. (1980). The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for management of resources. *Canadian Geographer 24*, 5-12.

Burgos, A., e Mertens, F. (2015). Os desafios do turismo no contexto da sustentabilidade: as contribuições do turismo de base comunitária. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural 13(1)*, 57-71.

Byrd, E. T. (2007). Stakeholders in sustainable tourism development and their roles: Applying stakeholder theory to sustainable tourism development. *Tourism Review 62(2)*, 6-13.

Cabugeira, A. (2005). A importância económica do turismo. *Revista Turismo e Desenvolvimento 2(2)*, 97-104.

CMP (2019). História e Geografia, disponível em <https://www.cm-povoacao.pt/index.php/concelho/geografia> (consultado em 05-2019).

Canalejo, A. M., Tabales, J. M., e Canizares, S. M. (2016). Local Community Perceptions on Tourist Impacts and Associated Development: A Case Study on Sal and Boa Vista Islands. *Mediterranean Journal of Social Sciences 7(1)*, 383-394.

Celeste Eusébio e Maria João Carneiro. (2012). Impactos socioculturais do turismo em destinos urbanos. *Revista Portuguesa de Estudos regionais* 30 (2), 65-75

Costa, C., e Santos, N. (2018). A paisagem enquanto produto turístico e património natural e cultural. O caso da Serra da Estrela. *Cadernos de geografia* 38, 23-41.

Cunha, L. (2001). *Introdução ao Turismo*. Lisboa- São Paulo: Editorial Verbo.

Cunha, L. (2006). *Economia e Política do Turismo*. Lisboa: Verbo.

Dai, L., Wang, S., Xu, J., Wan, L., e Wu, B. (2017). Qualitative Analysis of Residents' Perceptions of Tourism Impacts on Historic Districts: A Case Study of Nanluoguxiang in Beijing, China. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering* 16(1), 107-114.

Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., e Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment* 49, 71-75.

Dwyer, L., e Forsyth, P. (1997). Impacts and Benefits of MICE Tourism: A Framework for Analysis. *Tourism Economics* 3(1), 21-38.

Eduardo Fayos- Solá . (1996). Tourism policy: a midsummer night's dream? *Tourism Management* 17(6), 405-412.

Eusébio, C., e Carneiro, M. J. (2010). A importância da perceção dos residentes dos impactos do turismo e da interacção residente-visitante no desenvolvimento dos destinos turísticos. *7º Workshop APDR - XXXVI Reunión de Estudios Regionales*, Badajoz - Elvas.

Eusébio, M. C. (2006). *Avaliação do impacte económico do turismo a nível regional- o caso da Região Centro de Portugal* (Dissertação de doutoramento). Universidade de Aveiro.

Faulkner, B., e Tideswell, C. (1997). A framework for monitoring community impacts. *Journal of Sustainable Tourism* 5(1), 3-28.

Fazenda, N., Silva, F. N., e Costa, C. (2008). Política e planeamento turístico à escala regional: o caso da agenda regional de turismo para o Norte de Portugal. *Revista Portuguesa de Estudos Regionais* 18(2), 83-85.

- Ferreira, M., e Forjaz, V. H. (2009). *O vulcão das Furnas- Encantos e Tremores*. Ponta Delgada: Nova Gráfica, Lda.
- Firmino, M. B. (2007). *Turismo- Organização e Gestão*. Lisboa: Escolar Editora.
- Fletcher, J. E. (1989). Input-output analysis and tourism impact studies. *Annals of Tourism Research* 16(4), 541-556.
- Fortes, A. d. (2014). *A Perceção da população local sobre os impactos socioculturais do turismo na ilha do Sal* (Dissertação de licenciatura). Mindelo.
- Freeman, E., Harrison, J. S., e Wicks, A. (2007). *Managing for stakeholders: Survival, reputation, and success*. Yale University Press.
- Garau-Vadell, J. B., Gutierrez-Taño, D., e RicardoDiaz-Armas. (2018). Economic crisis and residents' perception of the impacts of tourism in mass tourism destinations. *Journal of Destination Marketing e Management* 7, 68-75.
- Gómez, L. A. (2019). Residents' Opinions and Perceptions of Tourism Development in the Historic City of Toledo. *Sustainability*.
- Guimarães, T. F. (2013). *Estratégias para a valorização da oferta turística em Ovar- Sazonalidade e Segmentação* (Dissertação de mestrado). Universidade de Coimbra.
- Hanai, F. Y. (2012). Desenvolvimento sustentável e sustentabilidade do turismo: conceitos, reflexões e perspectivas. *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional* 8(1), 198-231.
- Haralambopoulos, N., e Pizam, A. (1996). Perceived impacts of tourism: the casa of samos. *Annals of tourism research* 23(3), 503-526.
- Harrill, R. (2004).). Residents' attitudes toward tourism development: A literature review with implications for tourism planning. *Journal of Planning Literature* 18(1), 1-16.
- INE (2019). Retorno de Informação Personalizada dos Municípios- Povoação, disponível em: https://www.ine.pt/documentos/municipios/4204_2018.pdf (consultado em 05-2019)

Inskeep, E. (1991). *Tourism planning : an integrated and sustainable development approach*. New York: Van Nostrand Reinhold.

Jackson, M. S., e Inbakaran, R. J. (2006). Evaluating residents' attitudes and intentions to act towards tourism development in regional Victoria, Australia. *International Journal of Tourism Research* 8(5), 355-366.

Jamal, T. B., e Getz, D. (1995). Collaboration theory and community tourism planning. *Annals of tourism research*, 186-204.

Kim, K., Uysal, M., e Sirgy, M. J. (2013). How does tourism in a community impact the quality of life of community residents?. *Tourism Management* 36, 527-540.

Krippendorf, J., e Heinemann, W. (1988). The holiday makers: Understanding the impact of leisure and travel. *Annals of Tourism Research* 15(3), 453-455.

Lickorish, L., e Jenkins, C. (1997). *An Introduction to Tourism*. Butterworth: Heinemann.

Lima, S. C. (2012). *As Perceções dos residentes do papel do turismo no desenvolvimento da ilha da Boavista* (Dissertação de mestrado). Universidade de Coimbra.

Lundberg, E. (2017). The importance of tourism impacts for different local resident groups: A case study of a Swedish seaside destination. *Journal of Destination Marketing e Management* 6(1), 46-55.

Machado, F., Castro, E., e Eusébio, C. (2017). Avaliação de políticas de turismo: metodologias alternativas. *Turismo e Desenvolvimento* 27;28, 1539-1549.

Marques, M. I., Candeias, M. T., Magalhães, C. M., e Santos, A. M. (2006). Perceção dos residentes e profissionais do Centro do Porto sobre o desenvolvimento do turismo na cidade. *População e Sociedade CEPESSE* 26, 45-61.

Marujo, M. N. (2008). *Turismo e Comunicação*. Castelo Branco: RVJ Editores.

Mathieson, A., e Wall, G. (1982). *Tourism. Economic, Physical and Social Impacts*. UK: Logman Scientific e Technical, UK.

Mcdowall, S., e Choi, Y. (2010). A Comparative Analysis of Thailand Residents' Perception of Tourism's Impacts. *Journal of Quality Assurance in Hospitality e Tourism* 11(1), 36-55.

Moniz, A. I. (2006). *A sustentabilidade do turismo em ilhas de pequena dimensão: O caso dos Açores* (Dissertação de doutoramento). Universidade dos Açores: CEEAplA.

Muresan, I. C., Harun, R., Arion, F. H., Oroian, C. F., Sumitras, D. E., Mihai, V. C., Chiciudean, G. O. (2019). Residents' Perception of Destination Quality: Key Factors for Sustainable Rural Development. *Journal Sustainability*, 1-21.

Noémi, M., e Carvalho, P. (2010). Turismo, planeamento e desenvolvimento sustentável. *Turismo e Sociedade* 3(2), 147-161.

Oliveira, A. (2004). A actividade turística e seus efeitos à população. *Caderno virtual de turismo* 5(2).

Oliveira, A. C. (2005). Turismo e população dos destinos turísticos: um paradoxo. *Caderno Virtual do turismo* 4(4).

Oliveira, M. d., e Salazar, A. M. (2011). Os impactos do turismo: o caso da viagem medieval de Santa Maria da Feira. *International Conference on tourism e management studies*.

Organização Mundial do Turismo (2001). *Introdução ao Turismo*. São Paulo: Roca

OTA (2019), Hóspedes, Estabelecimento, Capacidade de alojamento, Dormidas, Proveitos por ilha 2014-2018

Pereira, S. C. (2005). *O papel da atração turística cultural no desenvolvimento economico regional* (Dissertação de Mestrado). Universidade Aveiro.

Pestana, M. H., e Gageiro, J. N. (2005). *Análise de dados para ciências sociais- A complementaridade do SPSS*. Lisboa: Edições Silabo.

Petruzzi, M. A. (2018). *Avaliação das Atitudes dos Residentes de Lisboa em relação à Short-term Rental* (Dissertação de mestrado). Universidade Europeia.

Pires, E. C. (2004). *As inter-relações Turismo, Meio Ambiente e Cultura*. Bragança: Instituto Politécnico de Bragança.

Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores, ipdt - Instituto do Turismo. http://www.azores.gov.pt/PortalAzoresgov/external/portal/misc/PEM_ACORES2.pdf

Quadros, M. (2016). *Perceções dos residentes sobre os impactos do turismo na comunidade local* (Dissertação de mestrado). Universidade dos Açores.

Relatório do Estado do Ordenamento do Território (2003). Enquadramento geográfico disponível em: http://www.azores.gov.pt/NR/rdonlyres/A3DE5D59-882E-4C62-9BBC-7B8FF4D0B247/105469/2_Enquadramento (consultado em 05-2019).

Rezende, C. F., e Rezende, D. C. (2005). Impactos do Turismo: Uma análise sob a óptica da população receptora. *Revista de administração contemporânea*.

Ribeiro, M. A. (2009). *Atitude dos residentes face ao desenvolvimento do turismo em Cabo Verde* (Dissertação de mestrado). Universidade do Algarve.

Saarinen, J. (2006). Traditions of sustainability in tourism studies. *Annals of tourism research* 33(4), 1121-1140.

Secretaria Regional da Energia, Ambiente e Turismo (2019). Alojamento local e Hotelaria Tradicional 2019

Scalabrini, E., Remoaldo, P., e Lourenço, J. (2014). Perceções de residentes a respeito dos impactes da atividade turística: Uma análise das publicações brasileiras sobre o tema. *Tourism and Hospitality International Journal* 2(2), 12-31.

Serviço Regional de Estatística dos Açores (2005). *Estudo sobre as atitudes dos residentes face ao turismo nos Açores*. Vice- Presidência do Governo. Serviço Regional de Estatística dos Açores.

Shakeela, A. (2012). Resident reactions to a tourism incident: Mapping a Maldivian Emoscape. *Annals of Tourism Research* 39(3), 1337-1358.

Sharma, B., e Gursoy, D. (2014). Perceptions of Tourism Impacts Over Time: The Impact of Residents' Socio-demographic Characteristics. *Asia Pacific Journal of Tourism Research* 20(12), 1332–1352.

Sharpley, R. (2000). Tourism and Sustainable Development: Exploring the Theoretical Divide. *Journal of sustainable tourism* 8(1), 1-19.

Sharpley, Richard. (2014). Host Perceptions of Tourism: A review of the research. *Tourism Management* 42, 37-49.

Silva, F. A. (2013). *Turismo na natureza como base do desenvolvimento turístico responsável nos Açores* (Dissertação de doutoramento). Universidade de Lisboa.

Silva, L. (2007). Os impactos do turismo. *Encontros científicos*.

Silveira, M. A. (2005). Turismo e estratégias de desenvolvimento local. *Revista Internacional de Desenvolvimento Local* 7(11), 129-140.

Souza, C. A. (2009). *Turismo e desenvolvimento: percepções dos residentes da Serra da Estrela* (Dissertação de mestrado). Universidade de Aveiro.

Turisativa- Pegada Ativa, L. (2012). Consultoria e Planeamento em turismo e produtos. *A indústria turística nos Açores*. Projeto- Draft.

Teye, V., Sönmez, S., e E. Sirakaya (2002). Residents attitudes toward tourism development. *Annals of tourism research* 29 (3), 668-688.

Vieira, I. C. (2014). *Desenvolvimento turístico sustentável em pequenas cidades históricas: o caso de Lamego* (Dissertação de doutoramento). Universidade de Trás-Os-Montes e Alto Douro.

Wall, G., e Mathieson, A. (2006). *Tourism: Change, Impacts and Opportunities*. Harlow: Pearson Education Limited.

Wang, S. (2013). Predicting Effects of Demographics and Moderating Power of Engagement on Residents' Perceptions of Tourism Development. *European Journal of Tourism Research* 6(2), 170-182.

Williams, J. R., e Lawson, R. (2001). Community issues and resident opinions of tourism. *Annals of Tourism Research* 28(2), 269-290.

Woo, E., Kim, H., e Uysal, M. (2015). Life satisfaction and support for tourism development. *Annals of tourism Research* 50, 84-97.

Zhang, J., Inbakaran, R. J., e Jackson, M. S. (2006). Understanding Community Attitudes Towards Tourism and Host—Guest Interaction in the Urban—Rural Border Region. *Journal Tourism Geographies* 8(2), 182-204.

Zhuang, X., Yao, Y., e Li, J. (2019). Sociocultural Impacts of Tourism on Residents of World Cultural Heritage Sites in China. *Journal Sustainability* 11(3), 1-19.

ANEXO

  <p data-bbox="539 398 746 477">FEG FACULDADE DE ECONOMIA E GESTÃO UNIVERSIDADE DOS AÇORES</p>	<p data-bbox="847 405 1337 488">Questionário à população residente das Furnas</p>
--	--

Perceção dos residentes face ao desenvolvimento do turismo na Ilha de São Miguel: O caso das Furnas

O presente questionário destina-se à realização de um estudo, no âmbito de uma dissertação de Mestrado em Ciências Económicas e Empresariais sobre a perceção dos residentes face ao desenvolvimento do turismo na ilha de São Miguel: Furnas. Desde já agradecemos a vossa colaboração, sendo esta fundamental, para o sucesso da investigação. As respostas obtidas, são exclusivamente destinadas para fins académicos e estatísticos, sendo garantido o anonimato e confidencialidade dos dados recolhidos.

A- Caraterização sociodemográfica do inquirido

Assinale com um X a sua opção mais se adequa à sua opinião.

Q1. Há quanto tempo reside nas Furnas? Menos de 1 ano De 1 a 5 anos Mais de 5 anos

Q2. Sexo: M F

Q3. Idade: 18- 27 anos 28-37 anos 38-47 anos 48 e + anos

Q4. Nível de escolaridade: Até ao Ciclo Ensino básico

Ensino Secundário

Ensino Médio

Ensino Superior

Q5. Situação Profissional: Trabalhador(a) por contra de outrem

Trabalhador(a) por conta própria

Desempregado(a)

Doméstico(a)

Estudante

Reformado(a)

Outra situação: _____

Q6. O seu rendimento permite:

- viver confortavelmente
- dá para viver
- é difícil viver
- é muito difícil viver

B- Grau de Envolvimento no setor do Turismo

Q7. Tem algum envolvimento pessoal no setor do turismo?

- Sim Não -) Passe para a Q11

Q8. O turismo é a principal fonte de rendimento para o seu agregado familiar?

- Sim Não

Q9. Indique o tipo de envolvimento pessoal no setor do turismo?

- Alojamento (hotel, alojamento local, pousada de juventude, etc.)
- Transportes (autocarro, táxi, aeroporto, companhias aéreas, marina, etc.)
- Restaurante, café, bar ou discoteca
- Agência de viagens/Postos de informação de Turismo
- Guia turístico
- Comércio de artesanato e de “souvenirs”

Q10. Se indicou que está envolvido no setor do turismo, indique qual é a sua categoria?

- Empregado
- Empresário

C- Perceção dos residentes face ao desenvolvimento do Turismo

Q11. Indique o seu grau de concordância, relativamente aos benefícios económicos e sociais- culturais e ambientais que a atividade turística poderá trazer para a sua comunidade (Assinale com uma cruz (X) a opção que se adequa à sua opinião, numa escala de 1: “Discordo totalmente” ; 2: “Discordo moderadamente”; 3: “Discordo ligeiramente”; 4: “Não concordo nem discordo” ; 5: “ Concordo ligeiramente”; 6: “ Concordo moderadamente” e 7: “ Concordo totalmente”).

	1	2	3	4	5	6	7
1. O Turismo aumentou as oportunidades de trabalho na comunidade							
2. O Turismo tem contribuído para maior formação nos profissionais do turismo							
3. O Turismo aumentou as receitas fiscais para a Região							
4. O Turismo é útil para a promoção de produtos locais							
5. O Turismo fez crescer o nível de vida dos residentes							
6. O Turismo tem trazido benefícios económicos para a população local							
7. O Turismo tem trazido benefícios económicos para as pequenas empresas							
8. O Turismo tem incentivado a participação dos residentes em atividades culturais							
9. O Turismo tem enriquecido a vida noturna local							
10. O Turismo tem levado a um desenvolvimento equilibrado da comunidade local							
11. O Turismo tem proporcionado uma maior compreensão do património local							
12. O Turismo fez aumentar a identidade cultural local							
13. O Turismo proporcionou o surgimento de novas infraestruturas e instalações							
14. O Turismo tem fomentado a sensibilização para a proteção dos recursos do património							
15. O Turismo fez surgir mais locais de lazer e recursos							

Q12. Indique o seu grau de concordância, relativamente aos custos económicos e sociais- culturais e ambientais que a atividade turística poderá trazer para a sua comunidade (Assinale com uma cruz (X) a opção que se adequa à sua opinião, numa escala de 1: “Discordo totalmente”; 2: “Discordo moderadamente”; 3: “Discordo ligeiramente”; 4:

“Não concordo nem discordo”; 5: “Concordo ligeiramente”; 6: “Concordo moderadamente” e 7: “Concordo totalmente”).

	1	2	3	4	5	6	7
1. O Turismo fez aumentar o preço dos produtos locais							
2. O Turismo aumenta a desigualdade económicas dos residentes							
3. O Turismo fez aumentar o nível de custo de vida dos residentes							
4. O Turismo tem destruído o nível de qualidade de vida dos residentes							
5. O Turismo fez aumentar os índices de criminalidade e prostituição							
6. O Turismo fez reduzir a segurança local							
7. O Turismo fez aumentar os conflitos entre visitantes e residentes							
8. O Turismo utiliza em demasia os recursos do património local							
9. O Turismo tem causado problemas de tráfego e de estacionamento							
10. O Turismo tem provocado mais problemas com lixo e poluição							
11. O Turismo tem destruído o modo de vida local							
12. O Turismo tem causado mais transtornos para os moradores locais							

D- Gestão do Poder Público na Atividade Turística

Q13. No que diz respeito ao apoio que o poder público dá ao turismo, indique o seu grau de concordância (Assinale com uma cruz (X) a opção que se adequa à sua opinião, numa escala de 1: “Discordo totalmente”; 2: “Discordo moderadamente”; 3: “Discordo ligeiramente”; 4: “Não concordo nem discordo”; 5: “Concordo ligeiramente”; 6: “Concordo moderadamente” e 7: “Concordo totalmente”).

	1	2	3	4	5	6	7
1. A Câmara Municipal procura equilibrar as necessidades dos residentes e turistas							
2. A Câmara Municipal ouve os residentes sobre as preocupações com o Turismo							
3. A qualidade dos serviços públicos melhorou nas Furnas devido ao Turismo							

UNIVERSIDADE DOS AÇORES
Faculdade de Economia e Gestão

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