

# Perceção dos residentes da ilha de São Miguel sobre os impactes que o turismo tem na sua qualidade de vida e no seu bem-estar

Dissertação de Mestrado

Daniela Filipa Chaves Sousa

Mestrado em

**Gestão do Turismo Internacional**



# Perceção dos residentes da ilha de São Miguel sobre os impactes que o turismo tem na sua qualidade de vida e no seu bem-estar

Dissertação de Mestrado

Daniela Filipa Chaves Sousa

## Orientadores

Prof.<sup>a</sup> Doutora Ana Isabel Damião de Serpa Arruda Moniz

Prof. Doutor Osvaldo Dias Lopes da Silva

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Gestão do Turismo Internacional, com especialização em Gestão dos Destinos Turísticos.



## RESUMO

O presente trabalho de investigação tem como propósito avaliar as percepções dos residentes da ilha de São Miguel face aos impactes causados pelo turismo na comunidade local e em relação à sua qualidade de vida, ao seu bem-estar e à sua felicidade.

Foi realizada uma pesquisa bibliográfica sobre os principais conceitos e modelos de suporte ao estudo e como método de recolha de dados, para dar resposta às questões de investigação, foi realizado um inquérito por questionário aos residentes, aplicado durante o período de maio a julho de 2019. Através destes dados, pretende-se determinar se o contacto entre os residentes e os turistas influencia o modo como os residentes percebem os impactes do turismo na sua qualidade de vida, qual a sua opinião relativamente aos impactes económicos, sociais, culturais e ambientais causados pelo turismo e os sentimentos em relação ao local onde residem.

Verificou-se que o nível de contacto entre os residentes e os turistas ainda é relativamente baixo em todas as dimensões, o que vai ao encontro aos estudos realizados por vários autores. Concluiu-se também que os impactes causados pelo turismo afetam de modo positivo a satisfação dos residentes face ao desenvolvimento do setor turístico na atualidade e que esta satisfação por sua vez influencia de modo positivo a felicidade da comunidade residente.

Todos estes aspetos são de extrema importância para a gestão bem sucedida de um destino, pois para alcançar a sustentabilidade e a equidade é necessário que a qualidade de vida e o bem-estar da comunidade residente sejam tidos em conta.

**Palavras-Chave:** impactes do turismo; percepção dos residentes; qualidade de vida; bem-estar; felicidade.

## ABSTRACT

This research has as its main purpose to assess the perceptions of the impacts of tourism on the quality of life, well-being and happiness of the residents of São Miguel island.

A bibliographic research about the main concepts and models of support to the study was conducted. The questionnaire, that was conducted from May to July 2019, was the method used to collect the necessary data, through this data we pretend to answer the main research questions and to ascertain if the contact between the residents and the tourists influences the way in which the community perceives the impacts of the sector on their quality of life, well-being and happiness, another purpose of this research is to know what's the residents opinion about the economic, sociocultural and environmental impacts caused by tourism and their feelings about the place where they live.

Upon the conclusion of this study it was possible to verify that the level of contact between residents and tourist is still very low in all of the domains studied, it was also possible to conclude that the impacts caused by tourism have a positive effect in the overall satisfaction of the residents about the development of the tourism industry, and that this satisfaction influences positively the overall happiness of the local community.

All of these aspects are extremely important to the success of tourism on the destinations, the sustainability and the equity can only be achieved by understanding the way residents feel about the development of tourism, making sure they're happy and that their needs are being met.

**Key-Words:** impacts of tourism; residents' perceptions; quality of life; well-being; happiness.

## DEDICATÓRIA

À minha mãe, por todos os sacrifícios e por todo o apoio que me deu.

## AGRADECIMENTOS

Não posso deixar de agradecer a todos aqueles que me ajudaram e me apoiaram nesta longa caminhada. Em primeiro lugar, quero agradecer aos meus orientadores, Professora Doutora Ana Isabel Damião de Serpa Arruda Moniz e Professor Doutor Osvaldo Dias Lopes da Silva, por terem aceite o meu pedido de orientação e por toda a ajuda, disponibilidade e ainda pela sabedoria que me transmitiram ao longo destes meses.

Quero também agradecer aos Serviços de Ação Social da Universidade dos Açores, pela atribuição da bolsa de estudo e ainda a todos os residentes da ilha de São Miguel, que mostraram interesse e responderam ao questionário.

À minha família, agradeço pelo apoio incondicional, principalmente à minha mãe, que me motivou ao longo desta dissertação e insistiu para que nunca desistisse dos meus sonhos. Sem ela, nada disto teria sido possível.

Agradeço também a todos os meus amigos que me encorajaram e ajudaram ao longo deste percurso e ainda à minha querida colega e amiga Cecília que me transmitiu a energia que era necessária para vencer este desafio.

## INDÍCE

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO .....	1
1.1– Justificação do tema .....	1
1.2– Objetivos da dissertação .....	2
1.3– Metodologia e estrutura da dissertação .....	3
CAPÍTULO II – TURISMO E A EVOLUÇÃO DO CONCEITO .....	5
2.1– Introdução .....	5
2.2– Origens e antecedentes históricos do turismo .....	5
2.3– Evolução do conceito de turismo .....	9
2.1– Desenvolvimento do turismo.....	12
2.2– Desenvolvimento sustentável .....	16
2.3– Conclusão .....	20
CAPÍTULO III – IMPACTES DO DESENVOLVIMENTO DO TURISMO .....	21
3.1– Introdução.....	21
3.2– Impactes do desenvolvimento do Turismo.....	21
3.2.1–Impactes económicos.....	23
3.2.2–Impactes socioculturais .....	28
3.2.3–Impactes ambientais .....	31
3.3- Conclusão .....	34
CAPÍTULO IV – PERCEÇÕES E ATITUDES DOS RESIDENTES FACE AO DESENVOLVIMENTO DO TURISMO.....	36
4.1–Introdução.....	36
4.2–Perceções e atitudes dos residentes .....	37
4.2.1-Teoria do ciclo de vida de Butler .....	41
4.2.2-Teoria das trocas sociais.....	44
4.2.3-Escala de atitude dos impactes do turismo.....	46
4.3-Conclusão .....	48
CAPÍTULO V –QUALIDADE DE VIDA E BEM-ESTAR DOS RESIDENTES .....	49
5.1-Introdução .....	49
5.2-Qualidade de vida.....	50
5.2.1-Avaliação da qualidade de vida.....	54
5.3-Bem-estar .....	56
5.4–Felicidade .....	59
5.4–Conclusão .....	62
CAPÍTULO VI – METODOLOGIA .....	63
6.1-Introdução .....	63

6.2-Caraterização da ilha de São Miguel.....	63
6.3-Objetivos e questões de investigação .....	66
6.4-Instrumento de recolha de dados: inquérito por questionário .....	70
6.4.1-Desenho e construção do questionário .....	71
6.4.2-Recolha e análise de dados.....	74
6.5-Consistência interna e confiabilidade.....	75
6.6-Testar a normalidade dos dados .....	77
6.7-Análise das correlações .....	78
CAPÍTULO VII– ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	80
7.1-Introdução .....	80
7.2-Análise das respostas e caraterização sociodemográfica dos inquiridos .....	81
7.3-Contacto entre residentes e turistas .....	83
7.4-Opinião dos residentes relativamente aos impactes causados pelo turismo .....	89
7.5-Sentimentos em relação à ilha onde reside .....	95
7.6-Opinião dos residentes relativamente ao desenvolvimento do turismo .....	98
7.7-Felicidade dos inquiridos .....	99
7.8-Teste de hipóteses .....	102
7.9-Conclusão .....	108
CAPÍTULO VIII– CONCLUSÃO.....	111
8.1-Limitações e sugestões.....	113
ANEXOS.....	115
Anexo I-Dimensões da literatura no questionário .....	115
Anexo II–Questionário para os residentes.....	118
Anexo III–Teste Kolmogorov-Smirnov .....	124
LISTA DE ANEXOS.....	125
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	126

**LISTA DE TABELAS**

Tabela 1- Impactes económicos do turismo .....	27
Tabela 2- Impactes socioculturais do turismo .....	31
Tabela 3- Impactes ambientais do turismo .....	34
Tabela 4. Valores do coeficiente alfa de Cronbach e nº de itens pertencentes a cada dimensão .....	76
Tabela 5. Resumo das hipóteses testadas .....	108
Tabela 6. Resultados do teste Kolmogorov-Smirnov .....	124

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Hotel Lawrence em 1862 (à direita) e Braganza Hotel em 1856 (à esquerda)	6
Figura 2. Termas do Gerês no século XIX	7
Figura 3. <i>Folder</i> turístico da agência Thomas Cook & Son de 1901	8
Figura 4. Modelo Irridex de Doxey	15
Figura 5. Ciclo de vida do destino turístico	41
Figura 6. Mapa dos açores	63
Figura 7. Caracterização sociodemográficas dos inquiridos (%)	81
Figura 8. Caracterização socioprofissional do agregado familiar (%)	82
Figura 9. Interação próxima entre residentes e turistas (%)	83
Figura 10. Interação no local de trabalho entre residentes e turistas (%)	84
Figura 11. Interação entre residentes e turistas nas atrações e estabelecimentos (%)	85
Figura 12. Oportunidades económicas e sociais (%)	90
Figura 13. Calma e segurança (%)	91
Figura 14. Infraestruturas e serviços públicos (%)	92
Figura 15. Sentimentos em relação à ilha de residência (%)	96
Figura 16. Opinião dos residentes relativamente ao desenvolvimento do setor turístico na atualidade (%)	98
Figura 17. Felicidade dos inquiridos (%)	100
Figura 18. Algumas pessoas de um modo geral são muito infelizes, embora não estejam deprimidas, nunca parecem estar tão felizes como poderiam estar (%)	100
Figura 19. Correlação entre as diferentes variáveis	102

**LISTA DE ABREVIATURAS**

A.C	Antes de Cristo
AIEST	Association Internationale des Experts Scientifiques du Tourisme
CHQLI	Calvert-Henderson Quality of Life Indicators
GPI	Genuine Progress Indicator
GS	Genuine Saving Indicator
GNH	Gross National Happiness
HPI	Índice de Felicidade do Planeta
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
IUCN	World Conservation Union
LPI	Living Planet Index
MR	Mean Rank
OMT	Organização Mundial do Turismo
ONU	Organização das Nações Unidas
PEMTA	Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores
PIB	Produto Interno Bruto
SET	Social Exchange Theory
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
WHO	World Health Organization
WN	The Well-being of Nations
WTTC	World Travel & Tourism Council

## CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

### 1.1 – Justificação do tema

A presente dissertação debruça-se sobre as percepções dos residentes da ilha de São Miguel face aos impactes causados pelo turismo na comunidade e como é que estes impactes afetam o bem-estar, a qualidade de vida e a satisfação com a vida em geral dos residentes. Estes impactes, que podem ter um cariz positivo ou negativo, surgem como resultado de uma interação entre a comunidade local, os turistas e visitantes e com o meio envolvente.

O setor do turismo quando comparado com outros setores da economia requer a utilização de recursos gratuitos, ou o consumo de bens públicos, com o objetivo de satisfazer as necessidades e requisitos dos turistas. Fruto disto, a atividade turística acaba muitas vezes por afetar terceiros que não fazem parte deste mercado comprador-vendedor (Duguine, 2011).

Assim que uma determinada comunidade se transforma num destino turístico, as vidas dos residentes destas comunidades são afetadas pelo turismo, alterando a experiência de vida das mesmas, pelo que é fundamental entender e avaliar as percepções dos residentes em relação aos impactes do turismo, uma vez que estas percepções e opiniões influenciam a atitude em relação à atividade turística. O suporte destes *stakeholders* é fulcral para o desenvolvimento, planeamento, sucesso das operações e para a sustentabilidade do turismo (Kim, 2002; Ap, 1992; Ritchie & Inkari, 2006 Andriotis & Vaughan, 2003), uma vez que estes exercem uma influência direta sobre a hospitalidade, a sustentabilidade e o desenvolvimento presente e futuro do turismo.

É importante salientar que o desenvolvimento de um turismo sustentável só pode ser alcançado se todos os *stakeholders* estiverem envolvidos no processo (Bryd, Bosley &

Dronberger, 2009) e que a participação e suporte da comunidade residente são necessários para este desenvolvimento.

Existem inúmeros estudos que abordam os impactes do turismo como uma importante componente do desenvolvimento do turismo e da gestão dos destinos turísticos. O planeamento estratégico dos destinos deve ter em conta a natureza dos impactes e como devem ser geridos de modo a assegurar resultados positivos.

Nos últimos anos, o foco da investigação sobre os impactes do turismo tem recaído sobre medidas não económicas, tais como a qualidade de vida (Uysal, Perdue & Sirgy, 2012) e sobre a relação entre o desenvolvimento do turismo e a felicidade (Rivera, Croes & Lee, 2016). Apesar da existência de alguns estudos sobre as perceções dos residentes em relação aos impactes do turismo nos Açores, este trabalho de investigação pretende dar um contributo inovador, abordando certas dimensões pouco exploradas, como é o caso da felicidade.

## **1.2 – Objetivos da dissertação**

O objetivo geral desta dissertação é explorar a relação existente entre as perceções dos residentes da ilha de São Miguel em relação aos impactes do turismo na comunidade e outras medidas subjetivas de bem-estar, como a qualidade de vida, o bem-estar e a felicidade. Pretende-se ainda com esta dissertação:

- a) Avaliar a satisfação dos residentes em relação ao desenvolvimento do turismo em São Miguel;
- b) Estudar as perceções dos residentes em relação aos impactes do turismo sobre a comunidade local;

c) Determinar as dimensões dos impactes do turismo na comunidade local (económicas, sociais, culturais e naturais);

d) Apurar se os impactes do turismo afetam o bem-estar, a qualidade de vida e a satisfação com a vida em geral dos residentes.

### **1.3 – Metodologia e estrutura da dissertação**

A presente dissertação está dividida em oito capítulos. Neste primeiro capítulo, apresenta-se uma síntese do tema, assim com os principais objetivos, a metodologia e estrutura da dissertação.

No segundo capítulo é feita uma abordagem teórica ao conceito do turismo, às suas origens e à sua evolução ao longo dos tempos. O tratamento recai igualmente sobre outros conceitos, como o de desenvolvimento do turismo e de desenvolvimento sustentável.

O terceiro capítulo é dedicado à abordagem teórica dos diferentes impactes causados pelo desenvolvimento do turismo, a nível económico, sociocultural e ambiental.

Dando seguimento a este capítulo, temos o quarto capítulo, onde são abordadas as perceções dos residentes face a estes impactes e ainda o modo como estes podem ser medidos e avaliados.

No quinto capítulo é tratado o tema da qualidade de vida e, associado a este, temos os conceitos de felicidade e bem-estar.

O sexto capítulo é dedicado à apresentação da metodologia utilizada, descrevendo o objeto de estudo, os objetivos, a formulação das hipóteses a serem testadas, o processo e a recolha de dados.

O sétimo capítulo é dedicado à análise dos dados obtidos com o questionário e à análise das hipóteses formuladas no sexto capítulo, e como oitavo capítulo temos a

conclusão, onde são apresentadas as conclusões e limitações do estudo e sugestões futuras.

## **CAPÍTULO II – TURISMO E A EVOLUÇÃO DO CONCEITO**

### **2.1– Introdução**

Ao abordarmos o conceito de turismo, é fundamental sabermos a que realidade nos estamos a referir, pois este conceito pode não ter o mesmo significado para todos os indivíduos; para uns, o turismo é a sua principal fonte de rendimento e de emprego; para outros é sinónimo de lazer e diversão; para quem tem responsabilidades políticas, é um modo para alcançar o bem-estar social; e para outros, ainda, é um meio de invasão da sua privacidade e da destruição dos seus valores e cultura; no entanto, para muitos é uma forma de libertação (Cunha, 2006).

Ao longo dos anos, a definição de turismo sofreu várias alterações e com o contributo de vários autores foi-se adaptando às diferentes realidades. Fruto destas constantes alterações surgiu a necessidade de abordar, neste capítulo, a evolução deste conceito, assim como das suas origens e antecedentes históricos.

### **2.2– Origens e antecedentes históricos do turismo**

O turismo não é de modo algum um fenómeno recente, pois teve origem quando o homem começou a viajar pela necessidade de efetuar trocas comerciais com outros povos. Como Fratucci (2008: 29) afirma, “os deslocamentos espaciais merecem ser destacados, pois o homem nunca deixou de viajar, de percorrer territórios, conhecidos ou desconhecidos” Estes deslocamentos existem desde o início da história da humanidade, uma vez que o homem nunca possuiu uma moradia fixa.

O setor do turismo já era conhecido por muitas civilizações anteriores ao século XIX. Os primeiros relatos de turismo em massa datam de 4000 a.C. na Babilónia, como consequência da necessidade de expansão do império babilónico; este crescimento do

turismo foi fomentado pela criação de estradas para a deslocação das tropas militares (Mill & Morrison, 1992).

Amaral Júnior (2008) e Fratucci (2008) abordam as origens do turismo, ainda ao Antigo Egito (antes de 3000 a.C. o Egito já era uma Meca para os viajantes que para lá iam para contemplar as pirâmides e outros monumentos) e aos impérios Grego e Romano.

Na Grécia Antiga, os tempos de ócio eram dedicados à cultura, diversão, religião e desporto, sendo de destacar os deslocamentos realizados com a finalidade de assistir às olimpíadas, e no Império Romano, as águas termais eram utilizadas pelas classes mais elevadas, assistiam a grandes espetáculos e realizavam ainda deslocamentos habituais em direção à costa (Lickorish, 2000).

Após o fim do Império Romano, as viagens passam a ter um intuito cada vez mais religioso; Jerusalém e Santiago de Compostela são exemplos de locais com grande número de visitas. (Gyr, 2010).

Em Portugal no ano de 1780 já existia o Hotel Lawrence, em Sintra, destinado a pessoas com doenças dos pulmões e tuberculose. Este hotel é atualmente a unidade hoteleira mais antiga da Península Ibérica e a segunda mais antiga do mundo, encontrando-se ainda em atividade. 60 anos após a construção do Hotel Lawrence surge o primeiro hotel em Lisboa, o Braganza Hotel.

Figura 1. Hotel Lawrence em 1862 (à direita) e Braganza Hotel em 1856 (à esquerda).



Fonte- [restosdecoleccion.blogspot.com](http://restosdecoleccion.blogspot.com)

Após a construção do Palácio da Pena, em 1839-1850, Sintra já era considerada um local de atração turística e acaba por tornar-se num grande ponto turístico (Alexandre, 2001). Nesta época, despertou-se ainda o interesse pelas termas utilizadas para fins terapêuticos dando origem às primeiras estâncias termais em Portugal, como o Gerês, Caldas da Rainha e Vizela, ao mesmo tempo os banhistas do interior de Portugal deslocam-se para as praias da Póvoa do Varzim, Figueira da Foz e Foz do Douro (Alexandre, 2001).

Figura 2. Termas do Gerês no século XIX.

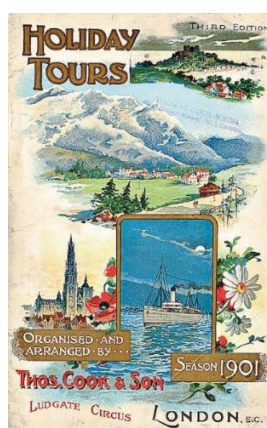


*Fonte- restosdecoleccion.blogspot.com*

No final do século XVIII e inícios do século XIX, deu-se um incremento na procura por viagens de lazer (Silva, 2011) e no final do século foi inaugurando o primeiro caminho-de-ferro para passageiros entre Liverpool e Manchester.

Em 1841, Thomas Cook cria o primeiro pacote de turismo, oferecendo transporte e estadia é nesta altura que começaram a surgir hotéis nas cidades com bons acessos rodoviários e ferroviários. Nos fins do século XIX começaram a surgir as primeiras cadeias hoteleiras e a extensão dos serviços de refeição a restaurantes e casas de chá (Brendon, 1991).

Figura 3. *Folder* turístico da agência Thomas Cook & Son de 1901.



Fonte- telegraph.co.uk

Após a Segunda Guerra Mundial, o turismo era considerado por muitos um luxo apenas praticado pelas classes mais altas e ricas; no entanto, com o passar dos anos e com a modernização das leis trabalhistas, que concederam o direito a férias remuneradas, o turismo passou a ser uma realidade para grande parte dos trabalhadores europeus, o que possibilitou as classes menos favorecidas a oportunidade de viajar (Barreto, 2003).

Segundo Barreto (2003), fatores como a internacionalização da economia e a interdependência do comércio internacional contribuíram para a formação de mercados globais de consumo de massa, provocando um incremento de várias atividades internacionais como é o caso da atividade turística. Outros fatores como o aumento da produtividade e uma melhor distribuição de renda pelas várias camadas da população permitiu que uma parte destes rendimentos pudesse ser utilizada para viagens de lazer (Ruschmann, 2003).

Os avanços dos sistemas de comunicação e a modernização e evolução nos transportes, como é o caso do desenvolvimento do transporte ferroviário, rodoviário e aéreo, permitiram encurtar as distâncias e o tempo de deslocamento, levando a que as viagens se tornassem mais rápidas e confortáveis para lugares mais distantes (Rejowski & Solha, 2002; Rabahy, 1990).

Fruto de todas estas transformações, deu-se um incremento da atividade turística por todo o mundo, na atualidade o turismo é uma das principais e maiores atividades económicas a nível mundial. Segundo a *World Travel & Tourism Council* (WTTC, 2018), o setor do turismo gerou 10,4% de toda a atividade económica mundial, contribuindo ainda com 319 milhões de empregos, sendo que um em cada 10 postos de trabalho no mundo está relacionado com o turismo. Em Portugal, e segundo os dados da WTTC, o turismo aumentou 8,1%, sendo o quinto país com a taxa de crescimento mais forte de 2018.

### **2.3– Evolução do conceito de turismo**

O turismo é uma indústria complexa, cria oportunidades de emprego, traz receitas e contribui para uma diversidade económica. É um fenómeno que tem as suas raízes na necessidade humana em conhecer outros locais e em descobrir o desconhecido.

Tendo em conta a complexidade das atividades envolvidas neste setor, as relações que as viagens turísticas criam e ainda pelas mudanças repentinas e constantes nesta área, torna-se difícil encontrar uma definição universalmente aceite, pelo que esta definição tem sofrido várias alterações ao longo dos anos.

Segundo Cunha (2001), a data exata do aparecimento da palavra turismo é desconhecida. Primeiramente surge a expressão “turista”, que começou a ser utilizada durante o século XVII, nas viagens realizadas pelos estudantes ingleses no continente europeu, durante os quais se realizavam o *Grand Tour* (Boyer, 2000). Esta palavra era utilizada para definir aqueles que “viajavam por prazer” tendo atualmente um sentido muito mais amplo (Cunha, 2006). Cunha (2001) também afirma que alguns autores apresentam o ano de 1760 como o primeiro ano em que a palavra *tour* aparece escrita.

As primeiras tentativas de definir o conceito de turismo surgiram nos primeiros anos do século XX, mais precisamente em 1910, com o economista austríaco Herman Von Schullern Schrattenhofen, segundo este, e citado por Cunha (2006, p. 19) “o turismo é o conjunto de todos os fenómenos, em primeiro lugar de ordem económica, que se produzem pela chegada, a permanência e a partida de viajantes numa comuna, província ou um Estado determinado e que estão diretamente ligados entre eles”

Já em 1930, o economista alemão Artur Bormann, conceituou o turismo como “o conjunto de viagens que tem por objetivo o prazer ou motivos comerciais, profissionais, ou outros análogos, durante os quais é temporária a ausência da residência habitual. As viagens realizadas para se deslocar ao local de trabalho não se constituem como turismo” (Ibidem, 2000, p.23).

Posteriormente surgem outras definições que acabam por não divergir muito das anteriores. Em 1942, surge a definição de Hunziker & Krapf, esta definição é aceite pelos peritos de turismo membros da Association Internationale des Experts Scientifiques du Tourisme (AIEST) e segundo estes, o turismo é “o conjunto das relações e fenómenos originados pela deslocação e permanência de pessoas fora do seu local habitual de residência, desde que tais deslocações e permanências não sejam utilizadas para o exercício de uma atividade lucrativa principal, permanente ou temporária” (Eusébio, 2006, p.10).

Bernecker (1965), citado por Cunha (2006, p.20) apresenta outra definição: “O turismo é a soma das relações e dos serviços que resultam de uma alteração na residência, temporária e voluntária, não motivada por razões de negócios e profissionais”.

Alguns anos mais tarde, em 1982, Mathieson & Wall definem turismo como o movimento temporário de pessoas para destinos fora dos seus locais habituais de trabalho e de residência, as atividades desenvolvidas durante este período de permanência nesses destinos e as facilidades criadas para satisfazer as necessidades que possam surgir.

Em 1991, a Organização Mundial do Turismo (OMT), define turismo como “o turismo compreende o conjunto das atividades desenvolvidas por pessoas durante as viagens e estadas em locais situados fora do seu ambiente habitual por um período consecutivo que não ultrapasse um ano para fins recreativos, de negócios e outros” citado por Cunha (2006, p.20)

Para Robert McIntosh (1993), o turismo é o resultado da soma dos fenômenos decorrentes da interação dos turistas com todos os *stakeholders* do destino, incluindo o seu transporte e alojamento, tudo realizado de modo cortês, para atrair os visitantes. No mesmo ano, a Organização das Nações Unidas (ONU, 1993), define turista como, todo o visitante que pernoita num estabelecimento de alojamento coletivo ou privado num determinado destino visitado.

Em 1994, surgem duas definições distintas. Carter & Lowman (1994) afirmavam que o turismo é uma indústria de moda, com produtos específicos e ciclos de vida baseada em condições específicas tanto do lado da procura como do da oferta, e que esta indústria é influenciada pelas percepções, expectativas, atitudes e ainda pelos valores das pessoas. (Louw *et al.* 1997). Óscar de la Torre citado por Barreto (Barreto, 2001, p.13), definia turismo como “um fenômeno social que consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupos de pessoas que, fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde, se deslocam do seu lugar de residência habitual para outro, no qual não exercem nenhuma atividade lucrativa nem remunerada, gerando múltiplas relações de importância, econômica, social e cultural”.

Barreto (1995), definiu turismo como “o conceito que compreende todos os processos, especialmente os econômicos, que se manifestam na chegada, permanência e na saída dos turistas de uma determinada cidade, país ou estado” (Barreto, 1995, p.9).

Em 1997, Cunha, define o turismo como a “atividade económica decorrente dos movimentos turísticos” (Cunha, 1997, p.8).

Segundo Beni (1998), o turismo corresponde a “um conjunto de recursos naturais e culturais que, em sua essência, constituem a matéria-prima da atividade turística porque, na realidade, são esses recursos que provocam a afluência de turistas. A esse conjunto agrega-se os serviços produzidos para dar consistência ao seu consumo, os quais compõem os elementos que integram a oferta no seu sentido amplo, numa estrutura de mercado”. (Beni, 1998, p. 53)

Em 2002, Kim, defendia que o turismo é muitas vezes visto como uma expressão do comportamento humano. Harrill & Potts (2003) acreditavam que o turismo não poderia ser visto, e abrange diversos setores como os transportes; a carga e o entretenimento.

Recentemente surgem outras definições como a fornecida pela OMT (2008), segundo esta definição o turismo compreende a deslocação e as atividades realizadas pelas pessoas, identificadas como visitantes que viajam a lazer/ferias; por motivos de negócios; saúde; educação ou para outros fins; durante as suas viagens e estadas, para um destino fora do seu ambiente habitual, por um período inferior a um ano e mínimo de 24 horas (pernoita no destino).

Independentemente das inúmeras definições de turismo, Valdês (2003) afirma que existem alguns elementos que são comuns e que devem ser considerados nomeadamente, a necessidade de deslocação; a permanência fora da residência habitual; implica sempre a ida e regresso; e é composto por dois elementos, o sujeito, neste caso o homem, e o objeto como fator de atratividade do sujeito.

## **2.1 – Desenvolvimento do turismo**

À semelhança do que acontece com o conceito de turismo, o conceito de desenvolvimento do turismo carece de uma definição universalmente aceite. Dann (2002) afirma que ambos os conceitos carecem de neutralidade ideológica pois, de acordo com o mesmo, tanto o turismo como o desenvolvimento do turismo ainda se encontram no estágio inicial do seu avanço teórico.

Em 1990, Louw afirma que o desenvolvimento do turismo é a realização das ambições de uma comunidade ou sociedade e que existem certos fatores que podem aumentar o bem-estar desta comunidade como o poder financeiro, a independência política e a renovação social. Pearce (1991) afirma que o desenvolvimento do turismo não inclui somente os destinos, origens, impactes e motivações, engloba também as ligações existentes entre todos os *stakeholders* e intervenientes.

De modo geral, podemos afirmar que o desenvolvimento turístico é um processo evolutivo e como resultado deste processo dão-se transformações globais e alterações nas várias vertentes e setores da sociedade. Os destinos turísticos com o aumento do turismo tendem a desenvolver-se, Goeldner, McIntosh & Ritchie (2002), afirmam que o processo de desenvolvimento é especialmente atraente para regiões e países que já se encontram desenvolvidos, mas também para os que ainda se encontram em vias de desenvolvimento, desde que sejam reunidas as condições necessárias, como é o caso de uma combinação de atrações naturais, panorâmicos, históricos, arqueológicos, culturais e climáticos.

Segundo Inskip (1991), estas condições necessárias estão categorizadas nas seguintes componentes: atrações e atividades turísticas; unidades de alojamento turísticas; equipamentos e serviços turísticos; transportes; outras infraestruturas e elementos institucionais.

O desenvolvimento do setor turístico não é apenas responsável pelo desenvolvimento económico e social, mas também apresenta uma oportunidade de reconverter espaços e

economias em declínio. Como Besculides *et al.*, (2002), Richards, (2011), Andereck, Valentine, Knopf & Vogt, (2005) e Kwon & Vogt, (2010) afirmam, o desenvolvimento turístico é muitas vezes visto como um fenómeno positivo resultando em benefícios económicos e sociais para os destinos, pondo em contacto indivíduos com origens, práticas sociais e culturas diferentes; para além de promover esta troca cultural, o turismo promove o desenvolvimento social e a paz e entendimento entre os diferentes povos; e como não é vista como uma indústria poluente tem sido considerada como uma forma adequada e promissora para o desenvolvimento dos territórios sendo mesmo descrita por Butler (2007) e Oviedo-Garcia *et al.* (2008) como uma atividade promotora do ambiente.

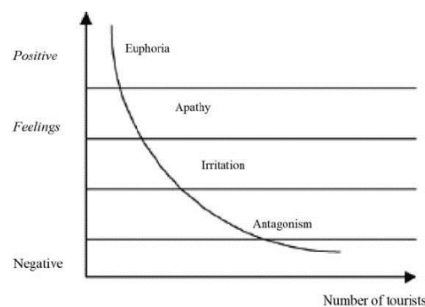
No entanto, e apesar de todos os benefícios que advêm do desenvolvimento do turismo para os destinos, este crescimento da atividade também é acompanhado por vários custos, afetando a vida que todos os que vivem numa determinada comunidade; estes impactes, que não são muito notáveis no início do desenvolvimento turístico vão afetando gradualmente a comunidade residente (Andereck & Nyaupane, 2011). Por este motivo, é fulcral que, para que o desenvolvimento seja bem-sucedido, se dê uma estruturação a nível internacional, nacional, regional e local, pois direta ou indiretamente o desenvolvimento do turismo acaba por ter impactes no destino e nas comunidades que nele residem. Goeldner, McIntosh & Ritchie (2002, p.338) afirmam que “o desenvolvimento do turismo deve ser guiado por uma política cuidadosamente planeada, construída não apenas sobre balancetes e demonstrações de lucros e perdas, mas a partir das ideias e princípios de bem-estar e de felicidade”

Andereck & Vogt (2002) e Choi & Sirakaya (2005) defendem que a aceitação da comunidade local deve ser um dos pontos principais no processo de tomada de decisão pois o desenvolvimento do turismo não é apenas a oferta de produtos turísticos, envolvendo também as interações entre os turistas e a comunidade residente. Deste modo

é importante que o planeamento tenha em consideração a informação sobre os diferentes impactes que o turismo pode ter na vida dos residentes pois se a comunidade não for envolvida neste processo esta pode ter uma perceção negativa do turismo. A longo prazo, o sucesso e a sustentabilidade de um destino dependem do envolvimento da comunidade no planeamento da estratégia turística.

O modelo criado por Doxey (1975), denominado por modelo de Irridex de Doxey, foi desenvolvido com o objetivo de identificar e explicar os diferentes efeitos e impactes que o desenvolvimento do turismo tem sobre as relações sociais e na mudança das atitudes dos residentes em relação aos turistas. Segundo este modelo, o desenvolvimento de um destino turístico é composto por quatro fases e as atitudes dos residentes vão variando contrariamente ao desenvolvimento do turismo.

Figura 4. Modelo Irridex de Doxey



Fonte- Vimal, (2015, p.412).

Numa primeira fase, dá-se a Euforia. O número de turistas ainda é pequeno e os visitantes e investidores são bem-vindos, os locais recebem-nos com entusiasmo e euforia, o turismo é visto como uma fonte de prazer e desenvolvimento e os seus impactes negativos ainda não são reconhecidos pela comunidade. Há a interação entre o turista e a comunidade residente.

Numa segunda instância, dá-se a fase da Apatia. Nesta fase os residentes começam a sentir pressão por parte dos visitantes para desenvolverem infraestruturas turísticas mais

completas de para conseguirem responder ao aumento da procura turística; o contacto do turista com o residente torna-se menos pessoal e passa a ser cada vez mais comercial e formal; a sua presença passa a ser tida como uma garantia. Nesta fase os residentes ficam apáticos pois o turismo deixa de ser uma novidade; os visitantes são valorizados, pois passam a ser visto como um modo de obtenção de lucro fácil.

Com o aumento do fluxo de turistas, os residentes ficam saturados e passam a desconfiar e a duvidar dos benefícios do turismo; entramos na terceira fase, a fase da Irritação. Com o aumento dos preços e dos congestionamentos, os residentes começam a sentir os efeitos negativos causados pelo desenvolvimento da indústria turística. Os custos excedem os benefícios e a comunidade começa a apresentar uma atitude hostil perante aos turistas e investidores estrangeiros.

Por fim, temos a quarta fase, a fase do Antagonismo, em que os residentes começam a expressar irritação, culpando os turistas pelos impactes negativos causados pela indústria turística, os visitantes são vistos como a causa de todos os problemas. Os custos ultrapassam os benefícios; fruto desta situação, os residentes tornam-se hostis para com os turistas.

Barreto (2005) salienta a importância deste modelo, afirmando que se trata de um instrumento que vem sendo utilizado para verificar os impactes sociais, psicológicos e culturais.

## **2.2 – Desenvolvimento sustentável**

O debate sobre o conceito de turismo sustentável é um fenómeno relativamente recente que se iniciou nos finais da década de 80 e inícios da década de 90 e à semelhança do que acontece com os conceitos de turismo e desenvolvimento turístico, também não existe uma definição universalmente aceite para este conceito. A sua origem, no entanto, vem

do conceito do desenvolvimento sustentável que já é abordado há muitos séculos e que nos últimos anos tem vindo a ganhar cada vez mais importância e aceitação por parte da comunidade. Swarbrooke (1999) afirma que se tem assistido a uma evolução no conceito de turismo sustentável e o seu significado está sujeito a ser alterado ao longo do tempo de modo a que este possa acompanhar as alterações que ocorrem no mundo.

Uma das primeiras definições é a do relatório da Comissão Mundial sobre o Desenvolvimento em 1987, também conhecido como relatório Brundtland, segundo o qual a sustentabilidade é o processo de exploração dos recursos, a orientação dos investimentos de modo a que as necessidades dos turistas, da indústria turística e dos residentes sejam satisfeitas sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazerem as suas próprias necessidades .

Foi após a publicação deste relatório que surgiram inúmeras reflexões sobre o conceito de desenvolvimento sustentável e foi a partir deste, que em 1993, Bramwell & Lane apresentam os quatro princípios básicos para a sustentabilidade, nomeadamente, a existência de um planeamento abrangente e da criação de estratégias; a preservação dos processos biológicos essenciais; a importância da proteção do património humano e da biodiversidade e ainda o desenvolvimento que seja sustentável a longo prazo para as gerações futuras.

Outros autores, como é o caso de Pearce & Turner (1990), apresentam a sua definição que acaba por não divergir muito das anteriores. Segundo estes, o desenvolvimento sustentável deve ser realizado de modo a que se dê uma maximização e distribuição justa de todos os benefícios resultantes do desenvolvimento económico, tendo a preocupação de garantir que as qualidades dos recursos naturais possam ser mantidos, restaurados ou melhorados.

A definição que poderá ser considerada mais realista é a da *World Conservation Union* (IUCN), segundo a qual a sustentabilidade é o processo que permite o desenvolvimento e crescimento tendo a preocupação de não degradar ou destruir os recursos que permitem este desenvolvimento.

É de conhecimento geral que grande parte das atividades económicas acabam por direta ou indiretamente causar impactes no meio ambiente, o que acaba por se refletir também na economia do próprio destino, principalmente nos destinos que utilizam o ambiente como um recurso. Quando estes impactes apresentam um cariz negativo, existe o risco de o destino vir a perder a sua atratividade a longo prazo; é por isso imperativo que para assegurar a sustentabilidade de um destino a longo prazo se dê grande importância ao planeamento. Segundo Swarbrooke (1999), foi após a II Guerra Mundial que se começou a dar grande importância a este aspeto. Estas novas formas de planeamento tinham como principais objetivos a exploração dos recursos económicos e sociais e atenuar as diferenças entre as regiões. Foi no período entre 1945 e a década de 70 que se assistiu à introdução da legislação do planeamento.

Um importante aspeto a considerar no planeamento turístico é a capacidade de carga, que pode ser definida segundo Cunha (2006, p.405) como “o limiar a partir do qual surgem fatores negativos provocados pelo crescimento do turismo”. Ao ultrapassarmos este limite, atingimos um nível de saturação que pode levar à degradação das áreas turísticas, provocar desequilíbrios mais ou menos graves e ainda destruir a imagem do destino, afastando potenciais visitantes.

É por isso fulcral prevenir estas situações, obrigando ao planeamento das áreas turísticas a considerar as capacidades de carga, de modo a evitar que os futuros projetos de desenvolvimento turístico ultrapassem os limites desta capacidade ou sejam desenvolvidos de modo a evitarem estes efeitos negativos.

Segundo a OMT, o desenvolvimento sustentável tem como princípios básicos a sustentabilidade ecológica, económica, cultural e social. A sustentabilidade ecológica, baseia-se no princípio da precaução, segundo a qual o desenvolvimento tem de ser compatível com a manutenção dos processos biológicos, a biodiversidade e com os recursos. A sustentabilidade social e cultural baseia-se no princípio da participação, que é responsável por assegurar que o desenvolvimento aumenta o controlo das pessoas sobre os seus próprios locais de residência, sendo compatível com a cultura e os valores das comunidades, enquanto mantém e fortalece a identidade das mesmas. A sustentabilidade económica baseia-se no princípio da solidariedade, segundo o qual o desenvolvimento económico deve ser eficiente e os recursos têm de ser geridos de modo a garantir a sua utilização pelas gerações futuras (Cunha, 2006)

Foi em 1992, na Cimeira do Rio, que o conceito de desenvolvimento sustentável ganha mais projeção e passa a estar integrado na Agenda 21, documento que visa assegurar a sustentabilidade futura do planeta.

Três anos mais tarde em 1995, na Conferência Mundial do Turismo Sustentável é adotada a Carta Mundial de Turismo Sustentável, segundo a qual o turismo sustentável “deve fundamentar-se sobre os critérios de sustentabilidade, isto é, tem de ser suportável ecologicamente a longo prazo, viável economicamente e equitativo na perspetiva ética e social para as comunidades locais, e a o mesmo tempo, terá que contribuir para o desenvolvimento sustentável, integrando-se no quadro natural, cultural e humano, devendo respeitar os frágeis equilíbrios que caracterizam muitos destinos turísticos” (Cunha, 2006, p.407).

O desenvolvimento sustentável é então definido como um processo que permite assegurar uma melhor qualidade de vida para a comunidade residente; melhorar a qualidade das experiências dos visitantes; assegurar a qualidade do ambiente; assegurar

que os *stakeholders* e as comunidades residentes obtenham benefícios e lucro; impedir que os recursos naturais sejam destruídos e assegurar o desenvolvimento sem degradar ou esgotar os recursos que tornam este desenvolvimento possível.

No caso dos Açores, e como mencionado no Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores (PEMTA, 2016), tratando-se de um destino vulnerável no plano ambiental, é importante considerar este aspeto no desenvolvimento do destino, pois os recursos naturais são o grande meio de captação dos visitantes dos Açores e a sua principal motivação para a visita, sendo por isso fulcral garantir que a sustentabilidade do turismo é um fenómeno a prosseguir com “ firmeza e convicção”. Devem também ser incentivados projetos que apresentem uma abordagem sustentável, integrada, que englobe boas práticas e códigos de conduta.

### **2.3 – Conclusão**

Neste capítulo abordaram-se as origens e história do fenómeno turístico, fazendo referência também à complexidade e dificuldade em arranjar uma definição universalmente aceite para os conceitos de turismo, desenvolvimento do turismo e desenvolvimento sustentável.

É de salientar que o desenvolvimento sustentável de um destino é fulcral para que este consiga, a longo prazo, manter a sua atratividade e qualidade, tendo a preocupação de garantir que as necessidades da comunidade residente e dos seus vários *stakeholders* sejam asseguradas, pois são estes que sentem os impactes que advêm do desenvolvimento turístico de forma mais intensa e a sua satisfação depende da forma como o turismo se desenvolve, pois se os custos forem superiores aos benefícios estes vão ter uma imagem e sentimentos negativos em relação à atividade turística.

## CAPÍTULO III – IMPACTES DO DESENVOLVIMENTO DO TURISMO

### 3.1– Introdução

O turismo é atualmente uma das atividades que mais tem contribuído para o crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) a nível mundial, apresentando diversas vantagens principalmente a nível económico, sendo muitas vezes visto, principalmente pelos países em desenvolvimento, como um meio para se desenvolverem.

Contudo e, apesar dos seus inúmeros benefícios e vantagens, o turismo, como todas as indústrias, apresenta diferentes impactes que podem ser positivos ou negativos, ou até mesmo em alguns casos uma combinação de ambos, e que vão aparecendo gradualmente ao longo das diversas fases de vida do destino.

Ao longo deste capítulo serão apresentados estes diferentes impactes que podem ter uma natureza económica, sociocultural e ambiental, que surgem com o desenvolvimento do turismo, atingindo principalmente a comunidade residente e os seus *stakeholders*.

### 3.2– Impactes do desenvolvimento do turismo

Os impactes do turismo têm sido um tópico alvo de vários estudos. As primeiras publicações sobre este tópico datam da década de 60 (Sharpley, 2014); os estudos mais recentes para além de analisarem os diversos impactes causados pelo turismo, analisam também as variáveis responsáveis por influenciar as perceções dos residentes sobre estes impactes, nomeadamente as variáveis demográficas, o nível de dependência económica do turismo, a distância do local de residência em relação às zonas de maior concentração turística, o nível e frequência de contacto com os visitantes, o apego à comunidade e os valores sociais, políticos e ambientais (Deery *et al.* 2012).

Segundo Rushmann (1999) afirma, citado por Oliveira & Salazar (2011, p.746), “os impactos do turismo referem-se às modificações provocadas pelo processo de desenvolvimento turístico nos destinos (...) por vezes, tipos similares de turismo podem originar impactos diferentes, dependendo da natureza das sociedades em que ocorrem.”

Em conjunto com um grande número de fatores, cada tipo de impacto do turismo e a conexão entre eles apresenta um importante papel na qualidade de vida da comunidade residente (K. Kim, Uysal & Sirgy, 2013; Klein, 2013).

Rushmann (1997) regista que o turismo pode causar diferentes impactes como económicos, sociais, culturais e sobre o meio ambiente natural afirmando que estes podem dar-se de forma positiva ou negativa, ou seja, podem trazer benefícios e prejuízos. Coopere *et al.* (2007) afirmam o mesmo e segundo estes autores os impactes do turismo tendem a conter uma mistura de características positivas e negativas que afetam tanto os visitantes como os *stakeholders*, principalmente se o desenvolvimento desta atividade não respeitar os limites de capacidade de carga definidos, o que poderá colocar em causa o papel do turismo como instrumento que promove o desenvolvimento.

O modelo Irridex de Doxey criado em 1975 e a teoria do ciclo de vida de Butler, mostram que os impactes do turismo vão aparecendo conforme a fase de desenvolvimento do destino e vão sendo gradualmente percebidos pelos residentes. Numa fase inicial estes impactes são praticamente impercetíveis, mas conforme o número de turistas vai aumentando estes tornam-se mais visíveis.

Segundo Lickorish & Jenkis (2000), os impactes económicos do turismo são geralmente observados a curto prazo ou até mesmo imediatamente. Os impactes sociais e culturais levam mais tempo para surgirem, podendo ser subtis e difíceis de medir.

De forma a maximizarem-se os impactes positivos do turismo e minimizar os custos, é necessário a implementação de estratégias para o desenvolvimento turístico. Segundo Carneiro e Eusébio (2015), os impactes negativos geralmente surgem fruto de falhas no planeamento estratégico do turismo e tendem a ser analisados com o objetivo de compreender onde é que o planeamento falhou, para que este possa ser reformulado e os impactes negativos sejam minimizados.

Segundo Leiper (1979), até 1970 a grande maioria dos estudos realizados concentravam-se apenas nos benefícios económicos, pondo de parte a interação entre os turistas e a comunidade residente; só a partir da década de 70 é que se começou a dar importância à relação entre o residente e o turista e aos efeitos causados por esta relação.

### **3.2.1– Impactes económicos**

Os impactes económicos são geralmente vistos como apresentando um carácter mais positivo quando comparados aos impactes sociais, ambientais e legais, que são vistos negativamente pela comunidade residente (Tosun, 2002). Em grande parte dos estudos existentes realizados ao nível dos impactes económicos é possível verificar que estes manifestam uma preferência por abordar os aspetos positivos, no entanto os aspetos negativos também devem ser tidos em conta, pois estes afetam diretamente as comunidades residentes.

Segundo Eusébio (2006) os primeiros estudos realizados sobre a avaliação dos impactes económicos do turismo foram os estudos realizados por Ogilv's(1933); Alexander (1953) e por Waugh (1962); no entanto estes estudos encontram-se incompletos pois não avaliam a totalidade e a complexidade que os efeitos económicos podem provocar no destino e na comunidade residente, sendo que em alguns destes estudos só é abordada a componente teórica.

Posteriormente surgem outros estudos realizados por autores como Hansen & Jensen (1996), ou Lee & Kwon (1995), que abordam os benefícios dos impactes económicos para as economias nacionais; é de salientar também a existência de alguns estudos realizados para avaliar os impactes económicos do turismo em ilhas como é o exemplo dos estudos realizados por Archer (1995) e Norayan (2004).

Como Eusébio (2006) afirma, os impactes económicos podem pertencer a dois pratos da balança: um destes diz respeito aos efeitos positivos e o outro aos efeitos negativos. Segundo Andreck *et al.* (2005), os impactes económicos podem incluir as receitas fiscais, o aumento da taxa de emprego, receitas adicionais, encargos fiscais, inflação, dívida do governo local, aumento do custo de vida e da diversidade económica como é o caso dos restaurantes e dos hotéis; o autor afirma ainda que apesar dos efeitos positivos causados pelos impactes económicos nas comunidades residentes muitos ainda têm que lidar com as consequências negativas causadas pelos mesmos.

Segundo Lee & Chang (2008), a nível nacional o desenvolvimento do turismo tem sido uma opção atrativa por estimular o crescimento económico tanto em destinos desenvolvidos como em destinos em desenvolvimento, apesar de existirem evidências que ligam o desenvolvimento do turismo com o aumento do PIB em ambos os casos, os impactes económicos apresentam maior expressão nos países em desenvolvimento.

Ao nível comunitário, mesmo nos casos onde o turismo foi desenvolvido para ser focado localmente e de modo sustentável, estudos desenvolvidos demonstram que existe uma desigualdade na distribuição nos benefícios económicos entre residentes locais, elites locais, e investidores estrangeiros (Lee, Hampton & Jeyacheya, 2014; Walpole & Goodwin, 2000), e que uma grande percentagem dos ganhos económicos restantes acaba por sair da comunidade, região ou nação (Jamal & Camargo, 2014).

Estes tipos de impactes causados pelo turismo podem ter um efeito direto, indireto e induzido na economia das comunidades locais; quando as alterações são provocadas diretamente pela procura turística, estamos perante efeitos primários; as alterações indiretas e induzidas denominam-se efeitos secundários.

Segundo Eusébio (2006), Souza, (2009) e Lima (2012), como efeitos diretos temos a alteração da balança de pagamentos, o nível de emprego e a redistribuição de rendimento; como consequência destes efeitos diretos podem ocorrer nas economias do destino os efeitos indiretos e os induzidos, que são o resultado da ligação estabelecida entre as atividades relacionadas com o turismo e as restantes atividades económicas e, também, devido ao rendimento gerado pela indústria turística.

A nível dos efeitos indiretos, estes são gerados pelos gastos das empresas que fornecem bens e serviços para satisfazerem a procura turística. Segundo a OMT (2003), estamos na presença destes efeitos quando as receitas diretas geradas pelas empresas são redirecionadas na forma de investimentos ou utilizadas para adquirir outros bens e serviços de fornecedores domésticos; estes por sua vez voltam a adquirir bens e serviços, o que acaba por ter um efeito na renda, estimulando também o emprego em outros setores da economia; outros efeitos causados pela atividade turística são os chamados efeitos multiplicadores do turismo, a alteração dos preços de determinados produtos e serviços e ainda nos impostos. Como resultado os efeitos causados pela procura turística acabam por ter um efeito global sobre a comunidade residente de um destino, beneficiando tanto os serviços e os setores que estão diretamente relacionados com o turismo, como também os outros setores da economia local.

Como benefícios causados pelo desenvolvimento do turismo, é de salientar o melhoramento das infraestruturas já existentes no destino, ou até mesmo a criação de novas infraestruturas que servem de apoio à atividade turística. Estas alterações acabam

por inevitavelmente gerar benefícios económicos para as comunidades do destino, gerando mais postos de trabalho e melhorando o rendimento disponível das famílias; para além disso a comunidade local também beneficia com os melhoramentos derivados do desenvolvimento turístico (Eusébio, 2006; Carneiro & Eusébio, 2015).

É de salientar que, segundo Lima (2012), o emprego gerado pela atividade turística é sazonal e, em muitos países em vias de desenvolvimento, fruto da falta de controlo e planeamento do desenvolvimento do turismo, este emprego é atribuído maioritariamente aos estrangeiros.

Para além da criação de novos postos de trabalho é também possível identificar outros benefícios económicos proporcionados pela atividade turística, como é o caso da contribuição para o saldo da balança de pagamentos, aumento do rendimento, aumento das receitas do estado através dos impostos recebidos, melhoramento da estrutura da economia dos destinos, diversificação da estrutura produtiva das regiões do destino e ainda o aumento das exportações da região (Mathieson & Wall, 2006; Cooper *et al.*, 2007; Mill & Morrison, 1985; OMT, 2003; Archer & Cooper, 2002).

Apesar de todos os benefícios causados pela atividade turística, esta acarreta de igual modo custos económicos que afetam as comunidades residentes. Estas implicações são conhecidas como externalidades “um processo que, direta e indiretamente, afeta, positivamente ou negativamente pessoas que não são nem produtores turísticos nem turistas” (Cunha, 2006, p.398). Um exemplo destes custos é o custo de oportunidade; em muitos casos para se melhorar ou desenvolver um determinado recurso fulcral para o desenvolvimento do turismo é necessário abdicar ou adiar o melhoramento ou o desenvolvimento de outro recurso ou atividade económica e, segundo autores como Souza (2009), Renda (2012) e Lima (2012), este custo acaba por levar à distorção na economia local, levando a que outras atividades económicas da região sejam

prejudicadas, geralmente as atividades económicas mais tradicionais, por gerarem poucos benefícios para a região.

Para além destes custos, é também possível citar outros, como é o caso da dependência do capital estrangeiro, pois na maioria dos destinos estes grandes investimentos em instalações turísticas são realizados por investidores estrangeiros levando a que os benefícios obtidos não fiquem na região e sejam distribuídos pelos investidores e que por sua vez são reinvestidos fora do destino onde se originaram. Outro custo externo que o turismo origina nas regiões de destino é o aumento das despesas do estado em áreas como a saúde, segurança e limpeza.

Segundo Eusébio (2006), são os efeitos externos relacionados com a inflação que têm recebido mais atenção na literatura. Com o aumento da procura turística dá-se o aumento dos preços dos produtos e serviços nos destinos turísticos. Para além destes custos o turismo poderá gerar na economia de um determinado destino outros custos que atingem várias dimensões como o aumento do volume de importações de bens e serviços destinados a satisfazerem as necessidades dos visitantes e ainda uma forte dependência do turismo. Apesar do grande potencial do turismo para o desenvolvimento socioeconómico, as regiões devem ter sempre a preocupação de diversificarem a sua economia.

Tabela 1- Impactes económicos do turismo

<b>POSITIVOS</b>	<b>NEGATIVOS</b>
Aumento das receitas fiscais	Encargos fiscais
Aumento da taxa de emprego	Inflação
Diversificação das estruturas produtivas	Divida do governo local
Diversidade económica	Custo de oportunidade
Investimento estrangeiro	Distorção na economia local
Melhoramento/ criação de novas infraestruturas	Dependência do capital estrangeiro
Saldo da balança de pagamentos	Aumento das despesas do estado
Aumento das exportações	

*Fonte- Elaborado com base na revisão da literatura*

### 3.2.2– Impactes socioculturais

Keyser (2002) define impacte social como a mudança nas normas e nos valores de uma determinada sociedade a curto prazo. Posteriormente, Fennell (2007) afirma que os impactes sociais são o modo como as indústrias afetam os residentes e o seu estilo de vida. Fredline (2007) concorda com estas afirmações e afirma que os impactes sociais são impactes que influenciam a estrutura social, assim como a cultura e os valores de uma comunidade.

Os impactes socioculturais são os mais difíceis de identificar principalmente na fase inicial do desenvolvimento turístico; no entanto à medida que se dá a evolução da atividade turística, estes impactes vão-se tornando cada vez mais visíveis.

A atividade turística implica que pessoas que apresentam características socioculturais e económicas distintas entrem em contacto, isto porque esta atividade implica a deslocação de pessoas para um local diferente da sua residência habitual.

Os impactes socioculturais do turismo são, então, o resultado das relações sociais estabelecidas durante a permanência e estada dos turistas, cuja intensidade e duração dependem de vários fatores.

Lima (2012) afirma que estes impactes estão relacionados com mudanças nas experiências dos residentes, no seu comportamento quotidiano, nos seus valores, estilo de vida e nas manifestações culturais e artísticas do destino, sendo que estas alterações são o resultado das relações sociais entre os turistas e residentes.

No ano de 2003, a OMT definiu os impactes socioculturais do turismo como as mudanças nas experiências dos residentes, no seu comportamento diário, bem como nos seus valores, estilos de vida e nas manifestações culturais e artísticas dos destinos visitados.

Os impactes socioculturais podem apresentar uma maior ou menor escala, atendendo fatores como o tipo de turismo que é desenvolvido; das características socioculturais dos turistas; do desenvolvimento das regiões e do comportamento dos residentes em relação aos turistas (Linberg & Johnson, 1997), alguns autores defendem também que os impactes podem ser mais ou menos intensos ou mais ou menos positivos de acordo com o tipo de turista que visita a região.

Outro fator que influencia a intensidade dos impactes é o desenvolvimento da região recetora, segundo Krippendorf (1989) “(...) quanto menor for o desenvolvimento da região recetora, maior será a intensidade dos efeitos negativos socioculturais do fluxo turístico sobre a população local”, e por outro lado “(...) quando a sociedade que recebe é mais desenvolvida do ponto de vista tecnológico e a diferença de rendimento entre visitantes e residentes é menor, os impactes socioculturais negativos tenderão a ser menores” (Pearce, 2002, p.153).

É importante também salientar que, segundo Pearce (1999), quando o contacto entre turistas e os residentes não é muito profundo e quando existem diferenças culturais acentuadas entre ambos pode surgir um desejo dos residentes quererem ter o mesmo nível de vida dos turistas que visitam as suas comunidades. Este efeito pode ser positivo, quando desperta a ambição e conseqüentemente dá-se uma melhoria na qualidade de vida. No entanto, quando os residentes não conseguem atingir o mesmo nível de vida do que os turistas, segundo Archer & Cooper (2002), dá-se a tendência para que os mesmos se sintam frustrados e incapazes, o que os leva a culpar os turistas, e neste contexto podem desenvolver-se sentimentos anti turismo.

O turismo apresenta-se como um instrumento essencial para promover as relações culturais e a cooperação entre os diferentes povos; no entanto, tal como os outros

diferentes impactes, estes também apresentam benefícios e custos e apesar de serem mais difíceis de identificar, ganham cada vez mais destaque na literatura.

Apesar dos impactes socioculturais nas comunidades de destino apresentarem na sua maioria das vezes aspetos negativos, como por exemplo tensões culturais, sociais e morais, o aumento da criminalidade e da prostituição (Brunt & Courtney, 1999; Sancho *et al.*, 2001; Mathieson & Wall, 1990), a perda da identidade e da cultura dos residentes (M. Park & Stokowski, 2011), degradação dos costumes morais (Mok, Slater & Cheung, 1991), o consumo de substâncias ilícitas pelos trabalhadores do setor do turismo (Belhassen & Shani, 2013) e o aumento do tráfego e congestionamento de espaços públicos e de infraestruturas (Woosnam, Norman & Ying, 2009), para além destes impactes Sancho *et al.* (2001) salientam ainda as alterações das atividades tradicionais, mercantilização da cultura, perda da diversidade cultural, conflitos na comunidade, que podem estar relacionados com a dificuldade de acesso às atividades de lazer e o aumento da criminalidade e da prostituição.

O turismo pode, no entanto, originar efeitos positivos como é o caso do aumento da participação da comunidade no processo de tomada de decisão (Hwang, Stewart & Ko, 2012), o aumento do senso de identidade cultural do património (Wang & Bramwell, 2012), o aumento das atividades recreativas e de oportunidades de lazer (Kuvan & Akan, 2012) e uma melhoria dos serviços comunitários (Andereck, Valentine, Knopf & Vogt, 2005).

Segundo Sancho *et al.* (2001), o turismo é ainda responsável pelas melhorias nas infraestruturas básicas que oferecem condições necessárias para o bem-estar do visitante e da comunidade anfitriã, permitindo a todos o acesso a serviços de comunicação, energia elétrica e saneamento básico; atenção especial à saúde; desperta o interesse da

comunidade local para a preservação dos seus monumentos, locais históricos, manifestações culturais, gastronomia e arte.

Tabela 2- Impactes socioculturais do turismo

POSITIVOS	NEGATIVOS
Aumento da participação no processo de tomada de decisão	Tensões culturais e conflitos na comunidade
Atenção especial à saúde	Aumento da criminalidade e prostituição
Aumento das atividades recreativas e de oportunidades de lazer	Consumo de substâncias ilícitas pelos trabalhadores do setor
Melhoria dos serviços comunitários	Degradação dos costumes morais
Melhoria nas infraestruturas básicas	Perca da identidade e da cultura dos residentes
Acesso a serviços de comunicação, energia elétrica e saneamento básico	Aumento do tráfego e congestionamento
Aumento do senso de identidade cultural do património	Alteração das atividades tradicionais
Desperta o interesse da comunidade local para a preservação	Mercantilização da cultura

*Fonte- Elaborado com base na revisão da literatura*

### 3.2.3– Impactes ambientais

À semelhança do que acontece com os impactes de natureza económica e sociocultural, os impactes ambientais também podem apresentar benefícios ou custos para o ambiente, embora a identificação destes impactes não seja tarefa fácil, dada a dificuldade em distinguir quais são os impactes gerados pela atividade turística e quais são os impactes gerados pelas outras atividades económicas. No entanto, apesar destas dificuldades os impactes ambientais devem ser contabilizados, pois Souza (2009, p.43) afirma que “(...) o turismo e o ambiente estão intimamente inter-relacionados, pois o setor turístico tem no ambiente, seja ele natural ou cultural, o recurso base para o desenvolvimento da sua atividade”.

Segundo Mathieson & Wall (1990), à semelhança do que acontece com os impactes económicos e socioculturais, também os impactes ambientais dependem das características das áreas de destino e dos visitantes. Pires (2000) afirma ainda que a atividade turística pode desencadear efeitos diretos e indiretos.

Os impactes ambientais, tais como os impactes económicos e os socioculturais encontram-se divididos entre impactes positivos e negativos. A maioria dos estudos realizados sobre este assunto abordam na sua grande maioria os aspetos negativos, como Cooper *et al.* (2007) afirmam, o turismo apresenta principalmente, efeitos negativos ambientais para as comunidades recetoras; em contrapartida, Amuquandoh (2009) afirma que muitos estudos já analisam os impactes ambientais positivos do turismo, como é o caso dos estudos realizados por Burns & Holden (1995).

Relativamente aos impactes de cariz positivo, segundo a OMT (2003) o turismo pode contribuir para a restauração, conservação e proteção dos espaços físicos, pois uma parte das receitas geradas por esta atividade podem ser utilizadas para a recuperação de edifícios e sítios históricos levando à criação e manutenção de parques nacionais e outras áreas de preservação. Mbaiwa (2011) partilha da mesma opinião afirmando que o desenvolvimento de uma determinada área para projetos turísticos pode levar a um aumento da proteção dos recursos locais daquela área. Em alguns casos o desenvolvimento do turismo pode levar à restauração e preservação de determinadas áreas naturais que anteriormente tinham sido negligenciadas ou degradadas por outras indústrias (Liu *et al.* 1999).

Souza (2009, p.44) menciona a importância do turismo para que se desenvolva uma maior consciência ambiental. Este autor aponta ainda outros contributos que o desenvolvimento do turismo proporciona para as regiões de destino como “a melhoria da qualidade das infraestruturas de base local (identificadas pelas melhorias nos abastecimentos de água, tratamento de afluentes, sistemas de drenagem e saneamento básico)”.

Ruschmann (1997) aponta como alguns dos impactes positivos mais frequentes a recuperação psicofísica dos indivíduos; utilização mais racional dos espaços e valorização

do convívio direto com a natureza; criação de planos e programas de conservação e preservação de áreas naturais, de sítios arqueológicos e ainda de monumentos históricos; empreendedores turísticos investem em iniciativas que visam preservar o meio ambiente de modo a manter a qualidade do destino e conseqüentemente a atratividade dos recursos naturais e socioculturais outro benefício enumerado por Ruschmann é a promoção da descoberta e a acessibilidade de certos aspectos naturais em regiões que não se encontram valorizadas, de modo a que estas sejam divulgadas por meio de programas especiais (ecoturismo); por sua vez, a renda desta atividade (que pode ser tanto direta como indireta) proporciona as condições financeiras necessárias para que os destinos possam proceder à implementação de equipamentos e outras medidas de preservação.

O desenvolvimento da atividade turística para além de todos os impactos positivos enumerados poderá ser ainda responsável por custos ambientais. Inskeep em 1991 agrupou os diferentes impactos ambientais negativos causados pelo turismo em duas categorias: poluição e desequilíbrios ecológicos.

Estes impactos negativos surgem quando o desenvolvimento não respeita o planeamento e a organização ou quando os limites de capacidade de carga definidos não são respeitados. Segundo Williams & Ponsford (2009), a presença de turistas e de operações como portos, resorts e atrações, podem acarretar um grande número de problemas ambientais se não forem conduzidas de modo sustentável. Alguns destes impactos são visivelmente perceptíveis e acabam por causar uma modificação das características físicas dos destinos.

Segundo Cooper *et al.*, (2007), Souza (2009) e OMT (2003), o turismo pode ainda gerar impactos ambientais que afetam diretamente as comunidades residentes, afetando a qualidade da água, do ar e dos níveis da poluição sonora e visual, provocados pela utilização de meios de transporte, pelas atividades de lazer e de recreio, e ainda pela

construção de unidades turísticas que muitas vezes não respeitam as características dos destinos.

No que diz respeito à fauna e flora dos destinos, Souza (2009) argumenta que as visitas dos turistas a áreas naturais podem levar ao desaparecimento de várias espécies de fauna e flora.

No caso dos destinos insulares, os impactos causados pelo desenvolvimento do turismo que têm maior expressão são os problemas relativos ao esgotamento e escassez de recursos naturais, fruto da sua reduzida dimensão; são mais propensos a erosão dada a sua grande área costeira; presença de ecossistemas sensíveis e ainda a elevada tendência para catástrofes naturais (Freitas, 2010; Batista, 2010 & Santos, 2011).

Tabela 3- Impactes ambientais do turismo

Positivos	Negativos
Contribuição para a restauração; preservação e proteção dos espaços físicos e do meio ambiente	Construção sem planeamento
Maior consciência ambiental	Modificação das características físicas dos destinos
Valorização do convívio direto com a natureza	Desaparecimento de várias espécies de fauna e flora
Recuperação psicofísica dos indivíduos	Esgotamento e escassez de recursos naturais
Utilização racional dos espaços	Problemas de qualidade de água
Melhoria da qualidade das infraestruturas de base local (abastecimento de água; tratamento de afluentes; sistemas de drenagem)	Aumentos dos níveis de poluição sonora e visual
Criação de programas de descoberta e acessibilidade de certos aspetos naturais em regiões não valorizadas	
Criação de planos e programas que visam a conservação e proteção	

*Fonte- Elaborado com base na revisão da literatura*

### 3.3- Conclusão

Ao longo deste capítulo pretendeu-se abordar os diferentes impactos que o desenvolvimento do turismo pode provocar num determinado destino e numa determinada comunidade. Estes impactos, que podem ter um cariz económico, sociocultural ou ambiental, podem também ser considerados positivos quando trazem benefícios para o destino ou negativos quando comportam um custo para o destino.

Estes impactes, que vão aparecendo gradualmente ao longo das diversas fases do ciclo de vida dos destinos, são sentidos em primeiro lugar pela população local, podendo ter um efeito direto, indireto e induzido.

Os impactes ambientais são impossíveis de evitar e os negativos são difíceis de controlar, sendo, no entanto, possível minimizar as suas consequências. A natureza e dimensão destas consequências está relacionada com as estratégias de desenvolvimento turístico que forem adotadas pelo próprio destino.

## **CAPÍTULO IV – PERCEÇÕES E ATITUDES DOS RESIDENTES FACE AO DESENVOLVIMENTO DO TURISMO**

### **4.1– Introdução**

Ao longo deste capítulo serão abordados os diferentes modos como os residentes de um determinado destino reagem aos diferentes impactes causados pelo turismo, que, como já vimos no capítulo anterior, podem ter um cariz positivo ou negativo, podendo causar um efeito direto, indireto ou induzido.

Autores como Allen *et al.*, (1988), Ap & Crompton, (1998), Belisle & Hoy (1980), Doxey (1975) e Murphy (1985) realizaram diferentes estudos com o objetivo de explorarem estes diferentes impactes e como é que os residentes reagem aos mesmos.

Como já foi referido ao longo do Capítulo II da presente dissertação, a comunidade residente tem um papel fulcral no desenvolvimento sustentável dos destinos, sendo a sua satisfação um importante aspeto a ter em conta. Esta satisfação depende do modo como os mesmos percebem os impactes que o desenvolvimento do turismo tem na sua qualidade de vida e no seu bem-estar. É também importante salientar que os residentes podem perceber o fenómeno de forma diferenciada, agindo em conformidade com esta perceção, sendo que esta pode variar ainda consoante a fase do ciclo de vida em que se encontra o destino.

As perceções dos residentes sobre estes impactes exercem uma influência significativa: se estes sentirem que o turismo traz mais benefícios do que custos, vão ter uma atitude mais favorável para com este desenvolvimento e, pelo contrário, se sentirem que o turismo traz mais custos do que benefícios, vão dificultar este desenvolvimento, opondo-se ao mesmo.

## 4.2– Percepções e atitudes dos residentes

A atividade turística e o seu desenvolvimento acabam por afetar a vida dos residentes causando mudanças a nível da estrutura social e cultural; por este motivo, é um tópico que recebe a atenção de vários autores que se focam no modo como os residentes de um determinado destino turístico reagem ao desenvolvimento do turismo e os impactes que podem advir deste desenvolvimento (Pizam, 1978; Perdue *et al.*, 1990; Ap, 1992; Ko & Stewart, 2002; Andereck *et al.*, 2005; Dayer *et al.*, 2007).

Os residentes são importantes *stakeholders* da atividade turística (Carneiro & Eusébio, 2010), pois são estes que promovem a imagem do destino e se não estiverem satisfeitos com o desenvolvimento da atividade podem desenvolver comportamentos desfavoráveis, o que leva ao aumento das preocupações por parte das pequenas empresas e dos seus governos (Gursoy *et al.*, 2004 & 2009; Akis *et al.*, 1996; Lee *et al.*, 2006; Ishikawa *et al.*, 2007).

Segundo Reisinger & Tuner (2003), as percepções são a caracterização que um indivíduo faz de uma pessoa, objeto ou acontecimento, estando dependente do contexto que o envolve; estas percepções podem ser divididas em três categorias: percepções sobre outras pessoas (quando um indivíduo faz interpretações de outro indivíduo ou de um grupo de indivíduos), percepções sobre o próprio indivíduo (quando o indivíduo interpreta as suas próprias percepções) e percepções da percepção (quando as outras pessoas compreendem como são avaliadas); estas percepções podem ainda ter um cariz positivo ou negativo variando de intensidade de acordo com o ambiente que os rodeia (Quadros, 2017).

As atitudes são ainda passíveis de mudança podendo alterar-se de acordo com as componentes cognitivas, afetivas ou comportamentais; a primeira é constituída pelo

conhecimento que o indivíduo tem de determinado objeto ou a forma como o objeto é compreendido; a segunda envolve os sentimentos e as emoções dos indivíduos para com determinado objeto, pessoa ou acontecimento, podendo ser fortes ou fracos e ainda positivos ou negativos; e a terceira componente diz respeito à intensão de agir em relação a determinado objeto, pessoa ou acontecimento, podendo também caracterizar-se por aproximação ou distanciamento (Coelho, 2010; Santos, 2011; Stylidis *et al.*, 2014; Jordan *et al.*, 2015; Rivera *et al.*, 2015).

As percepções e atitudes que os residentes desenvolvem em relação ao desenvolvimento do turismo podem ser ainda influenciadas por fatores extrínsecos ou intrínsecos. Estas percepções e atitudes têm por base as experiências dos indivíduos, variando consoante o grau de envolvimento de cada um, e podem também ser influenciadas pela interação social com a família, amigos e visitantes.

Segundo McGehee & Andereck, (2004), existem ainda outros fatores que podem influenciar as percepções e atitudes dos residentes, como os fatores socioeconómicos, nomeadamente a idade, rendimento, tempo de residência e o sexo do indivíduo. Relativamente à idade, foram realizados dois estudos na Austrália, onde foi possível identificar que os residentes mais idosos estavam menos abertos ao desenvolvimento do turismo; outro estudo dos mesmos autores realizado nas comunidades residentes em Arizona identificou que a idade, se o indivíduo cresceu na comunidade, ou se o indivíduo beneficiava com o desenvolvimento do turismo influenciam diretamente o modo como os turistas encaram os impactes positivos ou negativos do turismo. Neste estudo foi possível verificar que os residentes mais idosos manifestavam a tendência de ver apenas os benefícios e não os custos.

No que diz respeito ao fator do tempo de residência, Girard & Gartner (1993) realizaram um estudo onde foi possível verificar que os residentes que se encontravam a viver há mais tempo naquele destino eram menos propícios a aceitar e incentivar o desenvolvimento futuro do turismo, o que vai ao encontro do estudo desenvolvido por McCool & Martin, em 1994, que concluíram que, quanto mais tempo se vive numa determinada comunidade, menos favorável será a atitude face ao desenvolvimento do turismo.

No que concerne ao fator sexo, através de estudos como o realizado por Mason & Cheyne (2000), foi possível verificar que os inquiridos do sexo masculino apresentavam uma atitude mais positiva em relação ao desenvolvimento do turismo em comparação com os do sexo feminino: estas manifestavam-se mais preocupadas com os impactes negativos causados pelo turismo e apresentavam expectativas mais elevadas em relação aos benefícios da atividade turística.

No entanto, através de um estudo realizado por Harril & Pott's (2003), verificou-se que o sexo feminino identificou menos benefícios económicos com o desenvolvimento turístico do que os indivíduos do sexo masculino. Os autores apresentaram as diferenças entre a ocupação e o salário como os principais fatores que justificam estas divergências de opinião.

As atitudes e perceções dos residentes e o suporte que os mesmos dão ao desenvolvimento do turismo estão diretamente relacionadas com o sucesso do planeamento do turismo e a sustentabilidade (Jurowski *et al.*, 1997; Sheldon & Abenoja, 2001; Gursoy *et al.*, 2002; Deery & Fredline, 2012; Lee, 2013). O envolvimento dos residentes no planeamento faz com que as perceções e atitudes dos mesmos sejam mais positivas, havendo da parte dos mesmos um maior envolvimento com os turistas e

visitantes. Por sua vez, com esta interação, o visitante desenvolve empatia com o destino, e, como consequência, dá-se o aumento da qualidade da experiência.

Tendo em conta estes aspetos é importante ter em atenção a gestão das atitudes dos residentes face ao turismo, uma vez que, como já foi mencionado anteriormente, os residentes têm um papel importante no desenvolvimento sustentável de um destino, sendo por isso fulcral medir as perceções que os mesmos têm em relação aos impactes causados pelo turismo e determinar como é que os responsáveis pelo desenvolvimento do destino e os restantes *stakeholders* (governo local; companhias turísticas; associações, instituições e intermediários) podem aliviar ou diminuir os efeitos dos impactes negativos.

Estes estudos têm-se revelado como elementos fulcrais para o desenvolvimento sustentável, levando à formulação de novas políticas e estratégias direccionadas para alcançarem e satisfazerem as diferentes necessidades e expectativas dos residentes e turistas. Deste modo é possível assegurar que o desenvolvimento do turismo cumpre com os objetivos de responsabilidade social e que os impactes que advêm da atividade turística serão percebidos pelas comunidades residentes.

Ao longo dos anos, vários foram os autores que desenvolveram teorias e modelos explicativos sobre as perceções dos residentes sobre os impactes do setor turístico (Teye *et al.*, 2002).

Os primeiros modelos que surgiram foram o modelo Irridex desenvolvido por Doxey, em 1975 (já abordado ao longo do subcapítulo 2.4) e a Teoria do Ciclo de Vida de Butler, em 1980. Estes modelos apresentam, no entanto, algumas restrições e não consideram as particularidades de cada destino.

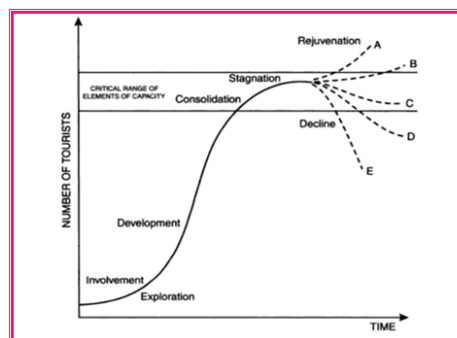
Para colmatar estas dificuldades e estas lacunas, foram surgindo ao longo do tempo outros modelos, alguns dos quais serão abordados ao longo dos próximos subcapítulos.

#### 4.2.1- Teoria do ciclo de vida de Butler

Desenvolvido em 1980 por Butler, este modelo avalia a evolução dos destinos e serve para determinar o grau de desenvolvimento de um determinado destino, sendo uma ferramenta de apoio ao planeamento estratégico do turismo. Segundo Butler, os destinos turísticos à semelhança do que acontece com os produtos, também têm um ciclo de vida.

De acordo com o modelo de Butler, um destino passa por seis fases ao longo da sua evolução: a exploração; envolvimento; desenvolvimento; consolidação; estagnação e pós- estagnação, onde se pode dar a estabilização, declínio ou rejuvenescimento, sendo possível identificar as diferentes fases através das características e do espectro social, geográfico e de indicadores económicos.

Figura 5. Ciclo de vida do destino turístico



Fonte: Butler, (2006, p.5)

Fonte- Baseado no modelo de Butler (Butler (2006, p.5).

A primeira fase é a fase da exploração, é a fase onde o destino começa a ser explorado, em que poucas pessoas visitam o destino e os principais visitantes são os mais aventureiros que manifestam um interesse pela natureza e pela cultura; têm uma interação próxima com a população local; o principal meio de promoção é o boca a boca; a nível

social, cultural e ambiental apresentam impactes mínimos; o turismo praticamente não existe; falta de infraestruturas de apoio à atividade turística e o acesso ao local é dificultado por fatores como o preço das passagens aéreas.

A segunda fase é o envolvimento. É nesta fase em que a comunidade começa a envolver-se na atividade turística, a sua principal preocupação é a satisfação dos turistas que crescem em número; já existem algumas formas de publicidade; o governo local começa a preocupar-se com o planeamento turístico, levando à criação de infraestruturas para o suporte da atividade; a interação entre residentes e turistas continua a ser alta, mas nesta fase já se começam a verificar algumas mudanças a nível social.

Posteriormente surge a terceira fase, denominada de desenvolvimento. O número de turistas aumenta rapidamente igualando ou excedendo o número de residentes; dá-se a intensificação da promoção artificial do destino com campanhas publicitárias intensivas e dispendiosas; surgem investidores externos e a população local perde o controlo; criação de infraestruturas que fornecem serviços aos visitantes e aumento das acessibilidades; utilização de mão-de-obra estrangeira e mudança rápida da paisagem. Nesta fase os residentes não se envolvem diretamente no desenvolvimento da atividade turística, no entanto estão economicamente dependentes da mesma, pelo que é fulcral que se dê o planeamento do turismo de modo a garantir o desenvolvimento sustentável do destino.

A quarta fase é a da consolidação. As taxas de crescimento da procura pelo destino diminuem, no entanto o número de visitantes continua lentamente a aumentar; o turismo é visto como um importante setor económico, gerando emprego e rendimento para os residentes; são realizadas grandes campanhas publicitárias; surge alguma oposição ao turismo fruto da sobrelotação e grande densidade de turistas nos destinos; dá-se a deterioração dos produtos e abandono de algumas infraestruturas; tomam-se medidas com

o objetivo de tornar o destino mais atrativo através da redução de preços e remodelação de infraestruturas.

A penúltima fase é a estagnação. O destino atinge ou excede a capacidade de receber turistas; a procura decresce e o destino já não é considerado um destino de moda, o destino perde identidade e atrai turistas com baixos rendimentos, acabando por depender das convenções e dos visitantes que já visitaram o destino, diminuem os investimentos turísticos, surgem os problemas económicos, ambientais e sociais e há uma consciencialização dos impactes negativos gerados pela atividade turística.

A última fase é a pós-estagnação. Nesta fase o destino tem três hipóteses: a estabilização, onde se tenta manter a qualidade da oferta e o número de turistas, levando a que os responsáveis pela gestão dos destinos desenvolvam novas políticas de planeamento e ordenamento do território; pode ainda dar-se o declínio, quando os turistas têm preferência por outros destinos, pois o destino fica dependente dos turistas de curta duração, como os visitantes do dia e os que só vêm passar o fim-de-semana; a falta de atratividade do destino leva a uma diminuição acentuada da procura turística; dá-se a conversão de muitas infraestruturas e em alguns casos estas encerram; os residentes ficam ressentidos com este desenvolvimento; a última hipótese é o rejuvenescimento, onde os responsáveis pela gestão do destino desenvolvem novas estratégias para reposicionar o destino de novo no mercado; dá-se uma mudança nas atrações e são criados novos produtos e serviços, ou efetuada uma readaptação dos que anteriormente atraíam os turistas ao destino; o setor público une-se ao privado para voltar a ter uma atividade turística forte e produtiva; intensivas campanhas de marketing.

Apesar de muitas vezes ser criticado pela sua simplicidade, desde a sua publicação em 1980 o modelo de Butler é um dos modelos teóricos mais utilizados na literatura turística (Cooper, 1994).

#### **4.2.2- Teoria das trocas sociais**

A teoria das trocas sociais ou *Social Exchange Theory* (SET), como o próprio nome indica, é uma teoria que assume que as relações sociais envolvem uma troca de recursos entre os diferentes intervenientes. Teve a sua origem no estudo das organizações. No entanto, no setor turístico tem também uma grande importância quando se contempla a relação entre os residentes e os turistas ou visitantes.

Segundo Rodrigues (2012), este modelo é importante para determinar as atitudes dos residentes face ao desenvolvimento do turismo.

Segundo esta teoria, as relações humanas são formadas tendo em conta a avaliação subjetiva sobre o custo das trocas e os benefícios obtidos com as mesmas, face às alternativas disponíveis (Ap, 1992), sendo que estas trocas de recursos podem afetar a atitude dos residentes. Para Thibaut & Kelley (1959) ou McGehee & Andereck (2004), os custos e os benefícios percebidos são referidos como dissuasores ou encorajadores do comportamento dos indivíduos face ao turismo: se os benefícios forem percebidos como sendo superiores aos custos, a atitude dos residentes será favorável; no entanto se os custos forem superiores aos benefícios, a atitude dos mesmos poderá ser desfavorável. Segundo esta teoria, os residentes procuram o desenvolvimento do setor turístico de forma a que a sua qualidade de vida seja melhor, satisfazendo as suas necessidades económicas, sociais e psicológicas.

O responsável pelo desenvolvimento desta teoria, Homans (1958), defende que existem contingências de reforço que determinam o comportamento social, e apesar de estarmos a estudar as percepções dos residentes, estes elementos devem ser considerados uma vez que são as percepções dos residentes sobre o fenómeno turístico que determinam o seu comportamento e conseqüentemente este comportamento influencia as percepções e comportamentos futuros dos residentes.

Existem quatro aspetos fulcrais neste contexto; o primeiro diz respeito às pessoas que adotam comportamentos deliberados em função da recompensa que esperam obter; o segundo baseia-se no facto de que quanto maior for a semelhança entre uma determinada situação e uma outra anteriormente vivenciada, maior será a probabilidade de que o resultado destas ações seja semelhante; a terceira diz-nos que a incapacidade de obter as recompensas esperadas pode levar ao surgimento de sentimentos de revolta e as recompensas não esperadas podem conduzir ao sentimento de felicidade; o quarto aspeto diz-nos que a frequência com que um indivíduo realiza uma determinada ação depende do benefício do resultado e da probabilidade de o obter.

Fredline & Fraulkner (2000) alertam para o facto de que esta teoria assume que a forma como os indivíduos percebem assenta em procedimentos sistemáticos enquanto que a psicologia defende que as percepções são o resultado da satisfação mental e emocional que surge com as trocas entre residentes e turistas; outros autores referem que o conhecimento individual é socialmente adquirido e de que as percepções são formadas num contexto social e histórico; apesar destas limitações, vários são os autores que utilizam esta teoria nos seus estudos alguns estudos; alguns estudos têm permitido fundamentar a utilização desta teoria no estudo do turismo, enquanto que outros não se

revelam conclusivos (Ap, 1992; Jurowski *et al.*, 1997; Lindberg & Johnson, 1997; Mcgehee & Andrereck, 2004).

#### **4.2.3- Escala de atitude dos impactes do turismo**

Segundo Chen (2000), um dos tópicos que tem recebido mais destaque nos últimos anos tem sido o desenvolvimento de uma escala de medida sobre as atitudes dos residentes face aos impactes do turismo. Vários têm sido os autores que contribuíram para este desenvolvimento, sendo de destacar a escala desenvolvida por Ap & Crompton (1993-1998) e a de Lankford & Howard (1994).

Tendo em conta a ideia de que o turismo para se desenvolver de modo sustentável é essencial o apoio da comunidade residente, Ap & Crompton (1993-1998) desenvolveram uma escala composta por trinta e cinco itens, organizados em sete domínios (social; cultural; económico; congestionamento humano e de tráfego; ambiental; serviços; impostos e atitudes comunitárias) que permite medir os impactes causados pela atividade turística, levando em consideração as crenças e os sentimentos dos inquiridos.

Este estudo permite identificar quatro comportamentos exibidos pelos residentes face ao desenvolvimento do setor turístico. Numa primeira fase, os residentes acolhem de bom grado os turistas o que acaba por levar à fidelização dos mesmos em relação ao destino; com o desenvolvimento do turismo, o número de turistas no destino aumenta, os residentes começam a exibir uma atitude de tolerância, apesar dos problemas que o turismo começa a originar, ainda perdura a ideia de que a economia local beneficia com o turismo; à medida que os turistas dominam a vida dos residentes estes começam a exibir uma atitude hostil perante estes, sendo que durante esta fase os residentes tentam escapar do turismo passando os períodos de maior afluência turística em outros locais, ou mudando de residência.

Os diversos estudos realizados permitem afirmar que o desenvolvimento turístico não só influencia as atitudes e percepções dos residentes como também modifica os seus comportamentos face aos turistas.

Segundo outros autores, existem ainda alguns fatores que podem influenciar o modo como os turistas percebem e reagem aos diferentes impactes causados pelo turismo, sendo estes a dependência económica e profissional do turismo e a proximidade da zona de residência face à principal zona turística (Belisle & Hoy, 1980; Jurowski & Gursoy 2004; Mansfeld & Ginosar 1994; Weaver & Lawton, 2001).

Para colmatar as lacunas do modelo de Doxey, desenvolvido em 1975, Lankford & Howard (1994) desenvolveram uma escala de medição da atitude dos residentes face ao turismo denominada de *Tourism Impact Attitude Scale* (TIAS). Nesta escala, para além da dependência económica e profissional do turismo e a proximidade da zona de residência face à principal zona turística, consideram também a influência de várias variáveis, como é o caso do tempo de residência ou permanência no local; envolvimento do residente no processo de toma de decisão; local de nascimento; nível de conhecimento; nível de contacto com o turismo; características demográficas; impactes percebidos nas atividades de recreação fora de casa e ainda a taxa de crescimento populacional.

Lankford & Howard (1994) afirmam que, se os residentes sentirem que o turismo limita as suas possibilidades de utilizar as áreas recreativas fora da sua residência, o seu nível de apoio ao desenvolvimento turístico vai sofrer um decréscimo; segundo os mesmos, é também possível verificar que são os residentes que trabalham no setor turístico que mais apoiam o seu desenvolvimento; estes fazem ainda referência de que são os residentes que vivem há mais tempo na comunidade que manifestam as percepções mais negativas.

### 4.3- Conclusão

Ao longo deste capítulo, e dando seguimento ao capítulo anterior, abordou-se o modo como os residentes percebem os impactes causados pelo desenvolvimento do setor turístico. Com esta finalidade foram surgindo ao longo dos anos diferentes modelos e teorias cujo objetivo era entender exatamente estas perceções.

Estes estudos apresentam uma importância significativa, pois o modo como os residentes reagem aos impactes do desenvolvimento do setor turístico influencia o próprio desenvolvimento do destino e, para que haja um desenvolvimento sustentável e equilibrado, é necessário que a qualidade de vida e o bem-estar dos residentes sejam considerados na fase do planeamento.

É também importante salientar que, se os residentes estiverem envolvidos no planeamento e desenvolvimento do turismo, estes tendem a desenvolver perceções e atitudes favoráveis em relação a este desenvolvimento, o que contribuirá para uma melhor relação entre o residente e o turista.

## **CAPÍTULO V – QUALIDADE DE VIDA E BEM-ESTAR DOS RESIDENTES**

### **5.1- Introdução**

Assim que uma determinada comunidade se transforma num destino turístico, a vida da comunidade residente é afetada pelas atividades turísticas (Jurowski, Uysal & Williams, 1997). Como já foi mencionado ao longo dos capítulos anteriores, o turismo é uma indústria complexa, criando oportunidades de emprego, receitas fiscais e ainda contribuindo para a diversidade económica. No entanto, apesar dos seus inúmeros benefícios, como todos os setores da economia, também apresenta os seus custos.

Dado o rápido crescimento do setor turístico, é possível observar que a qualidade de vida das comunidades residentes pode ser influenciada tanto pelos impactes positivos do turismo, ou benefícios, como o aumento do salário ou o aumento das oportunidades de emprego, como pelos impactes negativos, nomeadamente o congestionamento ou a concentração excessiva de turistas nos pontos de maior interesse do destino.

É importante salientar que, do ponto de vista do planeamento a nível nacional, regional ou local, o turismo deve ser um suporte ao desenvolvimento da qualidade de vida dos residentes (Puczko & Smith, 2001). Este conceito será abordado ao longo do presente capítulo, em conjunto com outros conceitos, como o bem-estar e felicidade da comunidade residente, sendo todos estes domínios que estão sujeitos à influência dos impactes causados pela atividade turística.

Ao longo dos anos, vários autores desenvolveram estudos com o objetivo de estudarem a atitude dos residentes face ao turismo e aos impactes que esta atividade pode ter na comunidade (Andereck *et al.*, 2005; Andereck & Vogt, 2000; Ap, 1992; Dyer *et*

*al.*, 2007; Gursoy, Jurowski & Uysal, 2002; Jurowski, Uysal & Williams, 1997; Lankford & Howard, 1994; Liu, Sheldon & Var, 1987; McGehee & Andereck, 2004; Perdue, Long & Allen, 1990; Wang & Pfister, 2008). No entanto, existem poucos estudos que investigam diretamente o modo como estes impactos causados pelo turismo influenciam a qualidade de vida da comunidade residente.

## 5.2- Qualidade de vida

Definir qualidade de vida é uma tarefa difícil pois é uma experiência subjetiva que está dependente das percepções e dos sentimentos de cada indivíduo, podendo ser interpretada de vários modos. Os elementos que contribuem para a qualidade de vida podem variar de cultura para cultura, estando este termo geralmente associado a outros termos como “bem-estar subjetivo”; “satisfação com a vida” ou “felicidade” (Phillips, 2006; Sirgy *et al.*, 2000; Yu *et al.*, 2014).

As primeiras tentativas de definir este conceito surgiram dos indicadores sociais de movimento (Bideman, 1974; Parke & Sheldon, 1974) e este foi utilizado pela primeira vez em meados de 1920, por Pigou, para se referir às condições de trabalho e às consequências que estas têm no bem-estar dos trabalhadores. No entanto, só após a Segunda Guerra Mundial é que este conceito começou a ser utilizado em estudos com preocupações científicas (Ribeiro, 2009).

Atualmente, através do contributo de vários autores, como Godfrey (2002), Veenhoven (1996) & Diener (1995), existem mais de 100 definições e modelos que visam analisar e definir a qualidade de vida. Através do relatório da *Commission on National Goals*, surgiu o primeiro padrão que permite avaliar este aspeto (Ribeiro, 1994), que apresentava como principal objetivo a promoção da qualidade de vida da população

americana através de indicadores como a educação, o crescimento económico, a saúde e o bem-estar.

A qualidade de vida é um conceito multidimensional e interativo, composto por diferentes aspetos da vida das pessoas e do ambiente (Schalock, 1996) e que ocorre com o pressuposto que determinados fatores são necessários para a manutenção do nível de qualidade de vida da comunidade residente, ou para o seu aumento, através de benefícios sociais, económicos ou ambientais, sendo fulcral que estes benefícios sejam enfatizados.

Uma tentativa de definir este conceito foi dada por Spradley (1976). Segundo este, a qualidade de vida pode ser classificada como a combinação de circunstâncias numa certa sociedade cuja comunidade residente avalia de modo positivo. A qualidade de vida refere-se à satisfação que um indivíduo tem com a vida e os sentimentos de contentamento com as experiências no mundo, é o modo como as pessoas veem e se sentem em relação às suas vidas, é o grau de bem-estar sentido por um indivíduo ou por um grupo de pessoas (Delibasic *et al.*, 2008).

A *World Health Organization* (WHO) definiu qualidade de vida como “as perceções de um indivíduo sobre a sua posição na vida no contexto da cultura e do sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expetativas, padrões e preocupações” (The WHOQOL Group, 1995, p.1405).

O turismo pode influenciar de vários modos a qualidade de vida dos residentes. Segundo Constan (2009), o turismo pode levar a um incremento na qualidade de vida dos residentes de várias maneiras, através do descanso, do relaxamento, recreação ou do desenvolvimento do conhecimento.

O aumento da qualidade de vida pode ser ainda sentido através do desenvolvimento de produtos turísticos que podem ser utilizados pelos residentes, como é o caso de festivais, restaurantes e atividades recreativas realizadas ao ar livre, aumento do número de postos de trabalho e de receitas fiscais.

No entanto, e apesar desta influência positiva, o turismo também pode afetar de modo negativo a qualidade de vida dos residentes, através do congestionamento e de falta de lugares para estacionamento, fricção entre turistas e residentes, mudanças no modo como os residentes vivem a sua vida e aumento do custo de vida (os proprietários de terras, os rendeiros e os donos de negócios são os *stakeholders* que mais beneficiam com o desenvolvimento do setor e, em contrapartida, os residentes acabam por sofrer com o aumento do custo de vida (Tatoglu, Erdal, Ozgur & Azakli, 2002). Tudo isto pode ser prejudicial para a satisfação com a vida (Ap & Crompton 1993; Bastias-Perez & Var 1995; McCool & Martin 1994; Ross 1992; Tooman 1997). É também possível verificar que são os residentes que dependem do setor turístico para viver que apresentam uma atitude mais positiva em relação ao desenvolvimento do setor quando comparados com aqueles que não são dependentes do mesmo (Haralambopoulos & Pizam, 1996).

Segundo Argyle & Lu (1990), a qualidade de vida pode ser medida pelo bem-estar e pela satisfação com a vida, que é composta pela felicidade e não apenas pela ausência de doenças. Os indicadores de qualidade de vida podem fornecer informações importantes sobre um destino, comparando-o com outros destinos, ou ainda comparando o governo atual com outros governos anteriores. A qualidade de vida pode ainda ser um suporte para avaliar as decisões cujos resultados podem causar impactes na qualidade de vida dos residentes ou para avaliar certas estratégias ao nível comunitário (Delibasic *et al.* 2008).

Segundo Liu (1975), a qualidade de vida deve ser medida por nove indicadores facilmente quantificáveis podendo ainda ser avaliada numa perspetiva física objetiva (social; político e ambiental) e numa perspetiva psicológica subjetiva (qualitativa, dependente da perceção individual). As medidas podem ainda ter um carácter absoluto ou relativo.

Em 1976, Campbel, Converse & Rodgers, identificaram doze domínios da qualidade de vida, nomeadamente a saúde; casamento; vida familiar; governo; amizades; habitação; emprego; comunidade; fé; atividades de lazer; situação financeira e participação em organizações. Segundo estes, apesar de as pessoas viverem em ambientes objetivos, cada uma delas percebe este ambiente de maneira diferente e como consequência as suas avaliações são diferentes. Posteriormente, em 1982, Flanagan identificou 15 domínios para a qualidade de vida que podem ser agrupados em categorias (bem-estar físico; material e social; relações sociais; desenvolvimento e realizações pessoais). Já Fallowfield em 1990, defende que existem quatro dimensões na qualidade de vida, psicológica (humor; sofrimento emocional; adaptação à doença); social (relacionamentos sociais, atividades de lazer); ocupacional (trabalho) e física (mobilidade, dor, sono e apetite). Em 1994, Ribeiro defende que a qualidade de vida depende de domínios como a saúde, o trabalho, a família, o desafogo económico entre outros.

Schalock, em 1996, afirma que os indicadores e dimensões apresentados a seguir são o resumo de vários anos de estudo e de pesquisa sobre o tópico em questão, bem-estar psicológico e físico (segurança; espiritualidade; felicidade; escape para o stress); relações interpessoais e sociais (intimidade; família; interações; relações; afeto; suporte); bem-estar material (emprego e segurança económica); desenvolvimento pessoal, competências e metas (educação; habilidades; realização; competências pessoais; atividades com

propósito); bem-estar físico, que inclui *wellness* e atividades de recreio e lazer (saúde; nutrição; recreio; mobilidade; sistema de saúde; seguro de saúde); determinação, controlo do indivíduo e decisões ( autonomia; escolhas; decisões; controlo pessoal; metas e objetivos pessoais); inclusão social, dignidade e mérito (aceitação; status; atividades comunitárias; atividades voluntárias; ambiental residencial; ambiente de trabalho); direitos, incluindo a privacidade (privacidade, voto, acesso, direito a propriedade e responsabilidades civis).

Segundo Kim (2002), a qualidade de vida pode ser dividida em cinco dimensões: o bem-estar material (custo de vida; rendimento e emprego); o bem-estar comunitário (composto por vários aspetos que influenciam a apreciação ou a insatisfação com a área de residência); o bem-estar emocional (através do lazer e do bem-estar espiritual); o bem-estar na saúde; e o bem-estar na segurança.

Apesar das inúmeras definições e modelos, é aceite que a qualidade de vida apresenta determinadas características (Ribeiro, 2009): é multidimensional, baseando-se na perceção individual, compreendendo múltiplas facetas e dimensões; não é diretamente mensurável; apresenta um carácter dinâmico, uma vez que as atitudes e perceções dos indivíduos se modificam ao longo do tempo (Brickman *et al.* 1978); apresenta um carácter multidisciplinar; o seu carácter é universal e pode ser considerado heterogéneo, compreendendo vários tipos de informação.

### **5.2.1- Avaliação da qualidade de vida**

Ao longo dos anos, vários foram os autores que desenvolveram e testaram modelos conceptuais no âmbito de medir a qualidade de vida da comunidade residente, como é o caso do *Genuine Saving Indicator* (GS); o LPI- *Living Planet Index* (contexto ambiental) e o WN- *The Well-being of Nations* (desenvolvimento humano e conservação ambiental).

O indicador mais utilizado por todo o mundo para medir o progresso económico é o Produto Interno Bruto (PIB). Este indicador é utilizado como medida de crescimento macroeconómico, combinando o valor total dos bens e serviços produzidos dentro do território económico de um país, num determinado espaço de tempo. Apesar da sua grande importância económica, este indicador tem sido alvo de várias críticas por não contabilizar os impactos negativos que advêm do crescimento económico e por não ter em conta outros fatores que podem afetar a qualidade de vida da comunidade residente e, conseqüentemente, a sustentabilidade dos territórios, nomeadamente as questões sociais, culturais e ambientais.

Outro indicador utilizado para medir a qualidade de vida é o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), que surgiu na década de 90. Este índice avalia os resultados em três dimensões: a primeira, uma vida longa e saudável, calculada através da esperança média de vida à nascença; em segundo lugar, a educação, avaliada através da taxa de literacia nos adultos; e a terceira dimensão, o rendimento através do PIB per capita (Massam, 2002; Onu, 2011). No entanto, este índice também é alvo de críticas revelando-se insuficiente para explicar a diversidade e a complexidade de fatores que levam ao desenvolvimento dos países.

É de salientar a importância do *Calvert-Henderson Quality of Life Indicators* (CHQLI, 2012) e do *Genuine Progress Indicator* (GPI, Pembina, 2001). Este último recorre à utilização de cinquenta e um indicadores económicos, sociais e ambientais para medir o modo como a comunidade residente se está a sair perante aqueles indicadores, como a distribuição do rendimento, o trabalho doméstico, o voluntariado, a educação, o crime, o esgotamento de recursos, a poluição, os danos ambientais a longo prazo, as mudanças no tempo livre entre outros fatores.

No entanto, e apesar de todos estes indicadores terem uma grande importância, uma das iniciativas mais importantes foi a desenvolvida pela Organização Mundial de Saúde que procedeu à criação, em 1991, de um instrumento que permitisse medir a qualidade de vida através da aplicação de um questionário e estabelecendo comparações com outros destinos. Este instrumento inclui os domínios objetivos, como é o exemplo da ausência de doença ou a mobilidade pessoal, e os domínios subjetivos, que estão mais relacionados com emoções e sentimentos (Álvarez *et al.*, 2010; Fleck *et al.*, 1999; Pukeliene & Starkauskiene, 2009; Skevington *et al.*, 2004; Chen & Yao, 2010; Pukeliene & Starkauskiene, 2009).

### **5.3- Bem-estar**

De modo a determinar os efeitos do desenvolvimento do turismo no bem-estar dos residentes através de uma perspectiva mais holística, a literatura recente começou a estudar os impactes causados pelo turismo na qualidade de vida da comunidade residentes e as suas manifestações, como é o caso do bem-estar subjetivo (Andereck & Nyapuane, 2011; Kim, Uysal & Sirgy, 2013; Nawijn & Mitas, 2012; Nguyen, Rahtz & Shultz, 2014; Woo *et al.*, 2016; Woo, Kim & Uysal, 2015).

O bem-estar é um conceito multidimensional e interdisciplinar que tem sido estudado ao nível social (Kahn & Juster, 2002; Rapley, 2003; Sirgy *et al.*, 2006; Tsai, 2011) ao nível económico (Clark & Oswald, 1994; Di Tella, MacCulloch & Oswald, 2003; Mullis, 1992; Oswald, 1997) e no âmbito da saúde (Armstrong & Caldwell, 2004; Haas, 1999; Schalock, 2004; Taillefer, Dupuis, Roberge & Le May, 2003) e pode estar relacionado com um indivíduo, ou com um grupo de indivíduos, ou ainda numa determinada área geográfica. Como resultado desta subjetividade e complexidade, o conceito de bem-estar

apresenta uma grande diversidade de conceitos e definições. Algumas definições são contraditórias e podem ser interpretadas de maneira diferente.

Romney, Brown & Frey (1994) identificaram como principais motivos da ausência de uma definição universalmente aceite fatores como a aplicação de diversas interpretações por investigadores de áreas distintas; a influência das opiniões pessoais dos investigadores; ou ainda a proximidade que o investigador tem com o desenvolvimento do setor.

Diener & Suh (1997) identificaram três diferentes abordagens filosóficas ao bem-estar. Este conceito é classificado tendo em conta a sua origem, podendo ser um bem-estar religioso, filosófico ou social; um bem-estar utilitário ou económico, ou ainda um bem-estar subjetivo.

Ao longo dos anos foram surgindo diversas teorias sobre o bem-estar subjetivo, fazendo-se uma distinção entre teorias base-topo (o bem-estar é o resultado do efeito cumulativo de experiências positivas nos vários domínios da vida) e teorias topo-base (defendem que as experiências não são objetivamente agradáveis ou desagradáveis, a interpretação que o indivíduo faz é que as torna como tal) (Simões *et al.*, 2000; Jesus & Rezende, 2009).

Ryff (1989) propõe o conceito do bem-estar psicológico como distinto do bem-estar subjetivo, que é uma conceção que enfatiza as características e desenvolvimento humano. O bem-estar subjetivo centra-se numa perspetiva hedónica, na identificação do grau de satisfação e felicidade do indivíduo, cujo principal objetivo é identificar as condições sociodemográficas, políticas e culturais que lhe estão associadas; já o bem-estar psicológico centra-se numa perspetiva eudemónica, visando o crescimento pessoal numa perspetiva de gratificação diferida.

Keys & Ryff (1995, p.719-727), afirmam que o bem-estar psicológico é composto por 6 componentes: ter uma atitude positiva perante si próprio e a vida passada; ter metas e objetivos que confirmam significado a vida; lidar com as exigências da vida; apresentar um sentido de desenvolvimento contínuo; apresentar vínculos afetivos e ter a capacidade de confiar nos outros; estar apto a seguir as suas próprias convicções e crenças.

Independentemente da perspectiva adotada, está amplamente aceite que o bem-estar compreende múltiplas dimensões que inclui avaliações subjetivas em função de valores e padrões pessoais (Novo, 2005). Segundo o mesmo autor, o modelo do bem-estar psicológico é mais adequado à exploração do conceito de bem-estar, fruto das suas bases teóricas e à metodologia de avaliação. No entanto, e segundo Ryan & Deci (2001), o bem-estar pode ser melhor avaliado se incluirmos aspetos de ambas as perspectivas.

Para tentar entender este conceito, os cientistas definiram “bem-estar” como a apreciação que um indivíduo tem sobre a vida, enquanto que os psicólogos usam o termo “felicidade” como um sinónimo de bem-estar (Nawijn, Mitas, Lin & Kerstetter, 2012). Podemos ainda definir bem-estar como o “estado de contentamento físico e espiritual; tranquilidade, conforto” (Infopédia, 2011) e como o “efeito de estar bem, satisfeito nas suas necessidades ou isento de inquietações; sentimento agradável que resulta dessa situação”; “conforto material ou financeiro” (Oliveira, 1977, p.996) ou ainda segundo Houaiss & Villar (2005, p. 1230) como o “estado de satisfação plena das exigências do corpo e/ou do espírito; sensação de segurança, conforto, tranquilidade, condição material capaz de ensejar uma existência agradável; prosperidade”.

No setor turístico, os estudos realizados sobre a temática do bem-estar estão mais relacionados com o fenómeno do lazer, e mais focados nos aspetos do relaxamento e atividades recreativas e menos nos aspetos biomédicos da área da saúde (Chang & Beise-

Zee, 2013; Corvo, 2011; Hjalager & Flagestad, 2012; Smith & Puczko, 2009). De modo geral, o turismo pode ser visto como uma atividade promotora de relaxamento e recreação (Konu & Laukkanen, 2010). Grande parte dos estudos realizados sobre as percepções dos residentes sobre os impactes do turismo encontraram uma associação positiva entre o valor percebido pelo turismo e o bem-estar os residentes que consideram o turismo como uma atividade benéfica geralmente apresentam um maior grau de bem-estar subjetivo.

#### **5.4 – Felicidade**

Associados ao constructo de qualidade de vida e bem-estar está o domínio de felicidade. A primeira ciência a utilizar este conceito como uma disciplina foi a filosofia (Sirgy *et al.*, 2006; Tatarkiewicz, 1976) e, progressivamente, o tópico da felicidade foi-se associando a outros conceitos, como é o caso do bem-estar, sendo adotada pela primeira vez pelas ciências económicas e posteriormente pela sociologia.

A felicidade é um aspeto importante na vida, pois as pessoas que se encontram mais felizes estão mais propensas a adotarem atividades e comportamentos que criem benefícios para a sociedade (Diener, 2000).

No que diz respeito ao próprio conceito de felicidade, este é representado pelo “estado de plena satisfação íntima, de bem-estar, no qual se encontram satisfeitas todas as aspirações do ser humano” (ACL & FCG, 2011, p.1720), ou seja, o estado de quem é feliz (Houaiss & Villar, 2005), ou, segundo Oliveira (1977, p.7210), “estado de completa satisfação, de plenitude; grande alegria, contentamento interior; circunstância favorável, alegria, prazer”. O conceito de felicidade pode ser considerado um conceito subjetivo, apresentando uma natureza volátil (Constanza, 2007; Diener & Fugita, 1995; Lyumbormisky, 2001).

Tratando-se de um conceito subjetivo, e da sua dificuldade em ser medida, durante muito tempo os cientistas sociais evitaram discutir este tema. Tal como Myers & Diener (1996) afirmaram, durante o período de 1967 a 1994, dos 46,300 artigos publicados na área da psicologia, apenas 2,389 abordavam o tema da felicidade, enquanto que 36,851 abordavam o tema da depressão. No entanto, é referido que, nas últimas décadas, tem-se dando um incremento da pesquisa na perspetiva hedónica, sendo que os números de publicações em revistas científicas aumentaram.

Gradualmente foram surgindo novos métodos e técnicas de estudo, como é o caso da ressonância magnética ou da tomografia cerebral, da eletromiografia, dos níveis hormonais e da utilização de questionários de avaliação do bem-estar subjetivo. Através destas técnicas é possível afirmar que a felicidade pode ser medida efetivamente. Uma das técnicas mais utilizadas para medir a felicidade é pedir aos inquiridos para exprimirem os seus sentimentos de felicidade ou infelicidade e classificarem o quão feliz é a sua vida.

A felicidade pode ainda ser medida através de índices, como o *Gross National Happiness (GNH)* ou Índice de Felicidade do Planeta (HPI). Este índice mede a felicidade interna bruta e tem as suas origens na opinião expressa pelo rei do Butão, em 1972, segundo o qual a felicidade interna bruta tem maior importância do que o próprio PIB de um destino. É de salientar, ainda, o modelo desenvolvido por Veenhoven (2010) do *World Database of Happiness*. Neste estudo, o autor associa autores de diversas proveniências tanto científicas como geográficas e explora o tópico da felicidade no contexto da qualidade de vida dos países e regiões.

Myers & Diener (1996) referem que através dos estudos realizados ao longo dos anos é possível afirmar que, de modo geral, os indivíduos identificam-se como sendo mais felizes do que o que era suposto. Para além desta conclusão, os autores afirmam que os

inquiridos mais felizes e satisfeitos são aqueles que apresentam uma maior proximidade com os seus amigos e familiares, exprimem mais emoções positivas e sorriem com maior frequência do que os que se consideram menos felizes ou até mesmo infelizes. Os indivíduos que se consideram como felizes são menos propensos a depressão, menos confusos e menos hostis. Os mesmos autores concluem que estratégias diferentes para medir a felicidade chegam eventualmente aos mesmos resultados; a felicidade manifesta-se do mesmo modo independentemente de fatores como a idade, situação económica, raça e educação (Okun *et al.*, 1984); a vida social tem um efeito muito positivo na felicidade; quem tem muitas emoções negativas não quer dizer que necessariamente vai ter poucas positivas; a idade afeta a intensidade das emoções; na área da saúde o que determina o grau da felicidade é o modo como ela é avaliada pelo sujeito e não pelo médico.

Lyubomirsky *et al.* (2005) identificaram três fatores que são determinantes da felicidade e que vêm reforçar os resultados obtidos por outros autores, como é o caso de Argyle (1999) e Diener *et al.*, (1999). Estes fatores são o valor de referência, a atividade intencional e as circunstâncias.

Diener (2001) utiliza o termo “felicidade” para se referir à experiência de alegria, satisfação ou bem-estar positivo, e considera que, em termos académicos, a felicidade é designada pela expressão “bem-estar subjetivo” ou simplesmente “bem-estar”. Lyubomirsky *et al.* (2005) propõem a criação de uma escala de felicidade subjetiva onde os participantes têm que assinalar um dos sete pontos referentes ao menor ou maior nível de felicidade sentido, face às quatro afirmações apresentadas.

Em Portugal, no ano de 2011, foi criado o Instituto da Felicidade, cujo objetivo é a divulgação e a difusão de conhecimento sobre a felicidade, de modo a contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos portugueses. Através deste instituto, foi possível

identificar as quatro dimensões da felicidade; a felicidade em geral; a felicidade hedónica; felicidade social e a felicidade eudemónica.

#### **5.4 –Conclusão**

Ao longo do presente capítulo foram abordados diferentes conceitos relativos à qualidade de vida e ainda a alguns modelos que permitem medir a mesma, como é o caso do Produto Interno Bruto (PIB), o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) e ainda através do modelo desenvolvido pela Organização Mundial de Saúde. De igual modo, neste capítulo procurou-se abordar um conjunto de outros conceitos que estão diretamente relacionados com a qualidade de vida, sendo eles o bem-estar e a felicidade, identificando as principais formas através das quais podem ser medidos e avaliados.

Esta abordagem conceptual é fundamental para a presente investigação, pois, tal como já foi mencionado ao longo dos capítulos anteriores, os residentes são os principais *stakeholders* de um destino. Por este motivo, é fulcral ter em atenção o modo como a qualidade de vida da comunidade residente é afetada pelos impactes causados pelo desenvolvimento do turismo e se a sua felicidade e bem-estar estão a ser tidos em consideração, pois, caso os residentes se encontrem infelizes com o desenvolvimento do setor, vão desenvolver uma atitude hostil face aos turistas, o que acabará por prejudicar a própria imagem do destino e os restantes *stakeholders*.

## CAPÍTULO VI – METODOLOGIA

### 6.1- Introdução

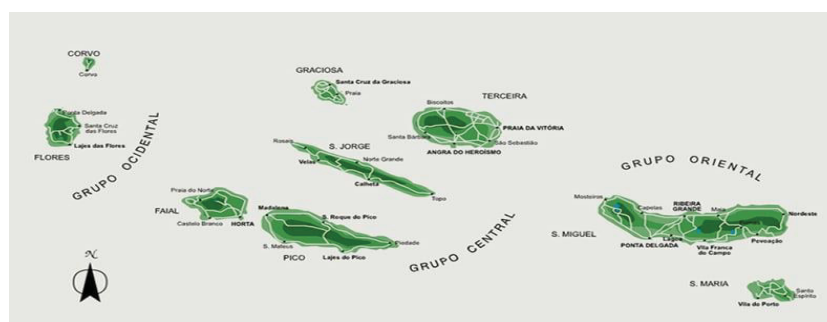
Ao longo do presente capítulo será apresentada a metodologia utilizada na dissertação, com o propósito de determinar se as perceções dos residentes da ilha de São Miguel sobre os impactes do turismo afetam a sua qualidade de vida, o seu bem-estar e a sua felicidade. A análise destes aspetos é fulcral para um desenvolvimento turístico sustentável, pois este é um importante indicador do desenvolvimento de um destino.

Pretende-se, ao longo deste capítulo, caraterizar o local do estudo, explicar os procedimentos aplicados durante o percurso desta investigação através da identificação do tipo de pesquisa e do problema em questão, definir as hipóteses de estudo e apresentar as técnicas utilizadas para tratamento de dados.

### 6.2- Caraterização da ilha de São Miguel

A investigação foi realizada na ilha de São Miguel, uma das nove ilhas que constituem o arquipélago dos Açores, que se encontra localizado no Oceano Atlântico, entre a América do Norte e a Europa. Dada a proximidade geográfica das ilhas, estas agrupam-se em três grupos diferentes; o Grupo Oriental, onde se localiza a ilha de São Miguel; o Grupo Central; e o Grupo Ocidental.

Figura 6. Mapa dos Açores



Fonte- [byacores.com](http://byacores.com)

Os Açores são, desde 1976, uma Região Autónoma, geridos por um governo próprio, o Governo Regional dos Açores, que se encontra sediado na ilha de São Miguel.

Supõe-se que a ilha de São Miguel tenha sido descoberta entre 1426 e 1439, sendo que os relatos apontam o ano de 1444 como aquele em que se iniciou o seu povoamento por Gonçalo Velho Cabral. Este povoamento foi realizado principalmente por portugueses oriundos de regiões como a Estremadura, Algarve, Alto Alentejo e ainda alguns estrangeiros, principalmente oriundos de França.

Com uma área total de 746,79 km<sup>2</sup>, que corresponde a 32% do território regional, São Miguel é a maior ilha do arquipélago, apresentando também o maior número de população, com 137,856 habitantes (cerca de 53% da população total do arquipélago), seguindo-se a Terceira (23,5%), o Pico (6,4%), Faial (6,3%), São Jorge (4,3%), Santa Maria (2,5%), Graciosa (2,2%), Flores (1,8%) e o Corvo (com os restantes 0,2%). A nível da população ativa no arquipélago, esta situa-se à volta dos 100.000 indivíduos, que se encontram repartidos pelo setor primário (22%), setor secundário (26%) e pelo setor terciário (52%) (Destinazores.com, 2019).

A ilha de São Miguel é constituída por 64 freguesias e organizada administrativamente por seis concelhos: Ponta Delgada, Ribeira Grande, Lagoa, Vila Franca do Campo, Povoação e Nordeste, sendo que os três primeiros concelhos enumerados apresentam o estatuto de cidade. A principal cidade da ilha é Ponta Delgada, onde se concentra o polo administrativo da região, sendo considerada a principal porta de entrada de pessoas, bens e mercadorias através do seu porto comercial e do aeroporto João Paulo II.

A principal atividade económica da ilha tem sido a agropecuária; contudo, nos últimos anos, o Governo Regional dos Açores tem apostado fortemente no desenvolvimento da

atividade turística. No contexto nacional, pode-se afirmar que os Açores foram uma das últimas regiões de Portugal a apostar no turismo. Durante a década de 90, o arquipélago era basicamente um local desconhecido, verificando-se um impulso do turismo no período de 1997 a 2006. No entanto, fruto da crise que se instalou no país, a partir de 2007 deu-se decréscimo acentuado na procura turística por este destino.

Com a liberalização do espaço aéreo dos Açores, a 29 de março de 2015, o turismo disparou. Além da introdução das companhias aéreas de baixo custo nas rotas de ligação entre o continente e os Açores, a abertura do mercado trouxe diversos benefícios a outros setores económicos, como é o caso da construção civil, que, com a construção de novos hotéis e da transformação e reabilitação de habitações para o alojamento local, foi uma das principais beneficiárias do novo ciclo económico. No entanto, face à pressão turística também foram crescendo as preocupações ambientais. A ilha de São Miguel, à semelhança das restantes ilhas do arquipélago, apresenta um vasto património natural, com particular destaque para a Lagoa das Sete Cidades, que, em 2010, recebeu o prémio de uma das sete maravilhas naturais de Portugal, sendo por isso fulcral que este património seja preservado.

A abertura do mercado aéreo fez com que se passasse das 1.231.247 dormidas, em 2014, para 1.548.389, em 2015, sendo que, em 2018, este indicador cresceu para os 2.556.640, segundo os dados do Serviço Regional de Estatística dos Açores (SREA, 2019). E, em termos de proveitos totais na hotelaria, só nos estabelecimentos hoteleiros passou-se de 44,6 milhões de euros, no ano antes da liberalização aérea, para 54,3 milhões de euros, em 2015, e para 94,5 milhões de euros, em 2018 (SREA, 2019).

O Governo Regional dos Açores, através do Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores (PEMTA) para 2015-2020, definiu o turismo de natureza como o

principal produto turístico da região, sendo este complementado com o turismo náutico, o *touring* cultural e paisagístico, a gastronomia e a saúde e bem-estar, sendo a sua missão “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” (PEMTA, 2016, p.93). Para além do PEMTA, é de salientar a importância do Plano de Ordenamento Turístico da Região Autónoma dos Açores como instrumento de gestão territorial (Decreto Legislativo Regional n.º 38/2008/ A, de 11 de agosto- Plano de Ordenamento Turístico da Região Autónoma dos Açores).

### **6.3- Objetivos e questões de investigação**

O desenvolvimento do turismo altera a experiência de vida das comunidades residentes. Por isso, é fundamental entender e avaliar as perceções dos mesmos em relação aos impactes do desenvolvimento do turismo (Ap, 1992; Ritchie & Inkari, 2006), uma vez que estas perceções e opiniões influenciam a sua atitude em relação à atividade turística (Andriotis & Vaughan, 2003).

Tendo esta preocupação em mente, a presente investigação tem como propósito estudar as perceções dos residentes da ilha de São Miguel em relação aos impactes do turismo na sua qualidade de vida, bem-estar e felicidade. O modelo de investigação desenvolvido para analisar os fatores que influenciam a perceção e opinião dos residentes teve por base uma revisão da literatura sobre esta temática.

O contacto social, principalmente a interação entre o residente-turista, é considerado um elemento crucial para entender as perceções dos residentes em relação ao turismo

(Andereck *et al.*, 2005; Bimonte & Punzo, 2016; Eusébio & Carneiro, 2012; Pizam *et al.*, 2000; Sharpley, 2014).

Muitos estudos realizados revelaram que os indivíduos com trabalhos ligados ao setor do turismo ou envolvidos no setor por um certo período de tempo tendem a perceber com mais clareza os benefícios do turismo para a sua qualidade de vida. Apesar de todos os benefícios enumerados nos capítulos anteriores, a percepção destes benefícios pode depender de diversas características da relação entre o turista e o residente, como é o caso do contexto da interação e das expectativas do mesmo em relação à interação. Tendo isto em mente, foram formuladas as seguintes hipóteses de estudo:

H<sub>1a</sub>: A intensidade do contacto próximo tem um efeito positivo nas percepções dos residentes sobre os impactes do turismo nas oportunidades económicas e sociais;

H<sub>1b</sub>: A intensidade do contacto próximo tem um efeito positivo nas percepções dos residentes sobre os impactes na calma e segurança;

H<sub>1c</sub>: A intensidade do contacto próximo tem um efeito positivo nas percepções dos residentes sobre os impactes do turismo nas infraestruturas e serviços públicos;

H<sub>1d</sub>: A intensidade do contacto próximo tem um efeito positivo nas percepções dos residentes sobre os sentimentos em relação ao local de residência;

H<sub>2a</sub>: A intensidade do contacto no local de trabalho tem um efeito positivo nas percepções dos residentes sobre os impactes do turismo nas oportunidades económicas e sociais;

H<sub>2b</sub>: A intensidade do contacto no local de trabalho tem um efeito positivo nas percepções dos residentes sobre os impactes na calma e segurança;

H<sub>2c</sub>: A intensidade do contacto no local de trabalho tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os impactes do turismo nas infraestruturas e serviços públicos;

H<sub>2d</sub>: A intensidade do contacto no local de trabalho tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os sentimentos em relação ao local de residência;

H<sub>3a</sub>: A intensidade do contacto nas atrações e estabelecimentos tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os impactes do turismo nas oportunidades económicas e sociais;

H<sub>3b</sub>: A intensidade do contacto nas atrações e estabelecimentos tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os impactes na calma e segurança;

H<sub>3c</sub>: A intensidade do contacto nas atrações e estabelecimentos tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os impactes do turismo nas infraestruturas e serviços públicos;

H<sub>3d</sub>: A intensidade do contacto nas atrações e estabelecimentos tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os sentimentos em relação ao local de residência;

Vários estudos realizados mostram que as perceções dos impactes do turismo nas várias vertentes da qualidade de vida dos residentes, como é o caso da saúde, socialização, aspetos psicológicos e no contexto ambiental, exercem uma influência positiva nas perceções dos impactes do turismo pela comunidade residente.

Segundo Mai & Colleagues (2013), as vertentes sociais, ambientais e económicas influenciam de modo geral as perceções da comunidade residente sobre o turismo. Os

mesmos autores, em 2016, afirmaram que as percepções dos benefícios económicos e da sustentabilidade ambiental afetam de modo positivo as percepções sobre os impactes do turismo na qualidade de vida dos residentes, enquanto as percepções dos custos sociais levam a percepções negativas sobre a qualidade de vida. Consequentemente, estas percepções vão influenciar o modo como os turistas veem e se sentem em relação ao desenvolvimento do setor turístico. Tendo isto em mente, foram formuladas as seguintes hipóteses:

H<sub>4a</sub>: As percepções dos residentes sobre os impactes do turismo a nível das oportunidades económicas e sociais têm um efeito positivo sobre o modo como estes se sentem em relação ao desenvolvimento do turismo.

H<sub>4b</sub>: As percepções dos residentes sobre os impactes do turismo a nível da calma e segurança têm um efeito positivo sobre o modo como estes se sentem em relação ao desenvolvimento do turismo.

H<sub>4c</sub>: As percepções dos residentes sobre os impactes do turismo a nível das infraestruturas e serviços públicos têm um efeito positivo sobre o modo como estes se sentem em relação ao desenvolvimento do turismo.

H<sub>4d</sub>: As percepções dos residentes sobre os impactes do turismo a nível dos sentimentos em relação à ilha onde residem tem um efeito positivo sobre o modo como estes se sentem em relação ao desenvolvimento do turismo.

Como foi mencionado nos capítulos anteriores, quando um destino manifesta a sua vontade de atrair turistas, a vida da comunidade residente é afetada (Kim, 2002). Andereck, Valentine, Vogt & Knopf (2007), Andereck & Nyaupane (2011), Clairborne (2010), Nawijn & Mitas (2012) e Kim *et al.*, (2013) referem que o suporte da comunidade

residente é fulcral, pelo que é importante que os responsáveis pela gestão do destino tenham a preocupação de garantir o bem-estar dos seus residentes, o que conseqüentemente vai aumentar a sua felicidade. Uma perceção positiva do desenvolvimento do turismo aumenta a felicidade. Com esta ideia em mente, a seguinte hipótese foi formulada:

H<sub>5</sub>: O desenvolvimento do turismo afeta positivamente a felicidade subjetiva dos residentes.

Para além das hipóteses acima mencionadas, com esta dissertação pretende-se, de igual modo, fazer uma análise sociodemográfica dos inquiridos e determinar as suas opiniões relativamente aos impactes do turismo na sua qualidade de vida (impactes económicos e sociais; impactes a nível da calma e segurança; impactes nas infraestruturas e serviços públicos e ainda em relação aos sentimentos em relação à ilha onde residem); determinar a opinião dos mesmos face ao desenvolvimento do setor na atualidade e, por fim, analisar a felicidade dos inquiridos.

#### **6.4- Instrumento de recolha de dados: inquérito por questionário**

Para a realização deste trabalho, foi necessário efetuar uma recolha de dados, tendo-se optado pelo inquérito por questionário. Este é um procedimento prévio à aplicação de técnicas quantitativas frequentemente utilizado em estudos no domínio do turismo e do lazer.

De acordo com Rossi *et al.* (1983, p.1), “os inquéritos são modos relativamente sistemáticos e estandardizados de recolher informações sobre indivíduos sistematicamente identificados”. Segundo Ghiglione & Matalon (1993), o recurso ao inquérito surge da necessidade de obter informação sobre uma grande variedade de comportamentos de um mesmo indivíduo, o que poderia ser difícil recorrendo a outras

técnicas, como a observação, ou ainda quando se pretende compreender fenómenos como é o caso das atitudes, opiniões, preferências, entre outros.

#### **6.4.1- Desenho e construção do questionário**

Ao longo deste subcapítulo será apresentado o processo de construção e validação do método de recolha de dados selecionado, neste caso o questionário, fazendo referência também aos procedimentos prévios ao tratamento e análise dos dados. De acordo com Zikmund (1997) e Hill & Hill (2005), o desenho do questionário é a fase mais crítica do modelo de investigação por questionário.

A construção do questionário teve por base a revisão bibliográfica e três referências literárias fundamentais, nomeadamente os estudos de Carneiro, Eusébio & Caldeira (2017); de Yu, Cole & Chancellor (2018) e de Rivera, Croes, R & Lee (2016).

Atendendo à forma como o questionário foi implementado, uma das respostas obrigatórias era se os inquiridos aceitavam participar na investigação, através do termo de consentimento informado; outra condição imposta era a resposta obrigatória a todas as perguntas, pelo que não foram encontradas “não respostas” a nenhuma das questões realizadas.

Para obter as informações necessárias à realização do estudo, as questões incluídas no questionário foram agrupadas em sete grupos:

1. O primeiro grupo é composto pela introdução, onde está incluído o termo de consentimento informado no qual são apresentados os autores do estudo, é explicitada a natureza e âmbito do estudo, a garantia do anonimato e confidencialidade das respostas e ainda o carácter voluntário do questionário.

2. O segundo grupo é composto por perguntas referentes à frequência e nível de interação dos residentes com os turistas na ilha de São Miguel. Foi pedido aos inquiridos que respondessem a 13 questões utilizando uma escala de *Likert* de 1 a 5, onde 1 corresponde a “nunca” e 5, a “sempre”. Estas treze questões encontram-se divididas em três categorias: interação próxima; interação no local de trabalho e interação nas atrações e estabelecimentos. Na interação próxima temos questões como: “Convida os turistas para visitar a sua casa?”, “Pratica desporto com os turistas?”, “Participa em festas com os turistas?”, “Partilha refeições com os turistas?”, “Troca presentes com os turistas?”. Na interação no local de trabalho temos questões como: “Contacta com os turistas no local de trabalho?”, “Fornece informação aos turistas sobre a região?” e “Interage com os turistas enquanto lhes fornece bens e serviços?”. Ao nível da interação nas atrações e estabelecimentos temos questões como: “Tem contacto com os turistas na praia?”, “Tem contacto com os turistas em eventos?”, “Tem contacto com os turistas em estabelecimentos de restauração?”, “Tem contacto com os turistas em outros estabelecimentos comerciais?” e “Tem contacto com os turistas em discotecas, clubes ou bares?”

3. O terceiro grupo é composto por questões sobre as perceções dos impactes na qualidade de vida dos residentes causados pelo desenvolvimento do turismo. Foi pedido aos inquiridos que classificassem os diferentes impactes causados pelo desenvolvimento do turismo, utilizando uma escala de *Likert* que varia de 1 a 5, sendo 1 “Discordo Totalmente” e 5, “Concordo Totalmente”; ao nível das oportunidades económicas e sociais temos questões como: “Tem a oportunidade de participar em atividades recreativas?”, “Tem mais oportunidades de emprego?”, “Tem oportunidade de obter mais recursos financeiros?”, “Tem a oportunidade de participar em atividades culturais?”, “Tem a oportunidade de socializar?”, “Tem a oportunidade

de contactar com pessoas de diferentes culturas?” e “Tem uma grande diversidade de atividades económicas disponíveis?”. Ao nível da calma e segurança temos questões como: “Tem uma vida saudável?”, “Vive num ambiente sem poluição?”. Referente às infraestruturas e serviços públicos, temos questões como: “Existência de infraestruturas que promovam mobilidade e acessibilidade?”, “Tem acesso a serviços de saúde?”, “Tem acesso a uma boa rede de transportes?”, “Preserva a natureza?”, “Preserva o património e a herança cultural?”, “Tem acesso a restaurantes e a outros estabelecimentos comerciais?”.

4. O quarto grupo diz respeito aos sentimentos em relação à ilha de São Miguel. Foi pedido aos inquiridos que respondessem a duas questões utilizando uma escala de *Likert* de 1 a 5, sendo 1 “Discordo Totalmente” e 5 “Concordo Totalmente”. Esta categoria é composta pelas questões: “Sente-se orgulhoso por viver neste local?” e, “Tem sentimentos positivos pelo local?”.

5. O quinto grupo é composto por uma questão acerca da satisfação com o desenvolvimento atual do setor turístico na ilha, pretendendo-se que os inquiridos avaliassem a sua opinião utilizando uma escala de *Likert* de 1 a 5, onde 1 significava “muito insatisfeito” e 5 “muito satisfeito”.

6. O sexto grupo é composto por questões realizadas com o objetivo de medir a felicidade dos inquiridos, como é o caso das questões: “No geral, considero-me uma pessoa feliz?”, “Em comparação com os meus amigos, considero-me uma pessoa feliz?”, “Algumas pessoas são de um modo geral muito felizes. Aproveitam a vida independentemente do que possa a estar a acontecer, tirando o máximo partido de tudo?” e ainda, “Algumas pessoas são de um modo geral muito infelizes. Embora não estejam deprimidas, nunca parecem estar tão felizes como poderiam estar.” Para

determinar o índice de felicidade dos inquiridos foi pedido aos mesmos que respondessem a estas questões utilizando uma escala de *Likert* de 1 a 5, onde 1” Discordo Totalmente” a 5, “Concordo Totalmente”.

7. No sétimo grupo temos questões que visam fazer uma caracterização sociodemográfica dos inquiridos: sexo; idade; estado civil; nível de escolaridade; situação profissional; profissão; concelho de residência e ainda três questões relativas ao agregado familiar.

O questionário foi redigido recorrendo a um vocabulário simples de modo a que pudesse ser compreendido por todos os indivíduos (Anexo II). Para verificar a eficácia e a perceção do instrumento, foi realizado um estudo piloto junto de alguns residentes da ilha de São Miguel, no decorrer do mês de abril. Os resultados do mesmo foram satisfatórios pelo que se passou posteriormente à sua implementação.

#### **6.4.2- Recolha e análise de dados**

O questionário à população residente na ilha de São Miguel foi construído com a ajuda da ferramenta online *Google Forms* e aplicado aos residentes nacionais dos diferentes concelhos da ilha de São Miguel durante os meses de maio, junho e julho de 2019, através da partilha do *link* em várias redes sociais como o *Facebook* e o *Instagram*. Foi necessário recorrer também à implementação dos questionários em formato de papel, que foram distribuídos de forma aleatória de modo a não influenciar as respostas.

Considerou-se, como o universo de estudo, a população residente na ilha de São Miguel que, segundo os dados disponíveis, é constituída por 137.856 habitantes, tendo-se decidido seleccionar uma amostra por conveniência de 156 indivíduos.

O inquérito por questionário tem como método complementar a análise estatística dos dados. Segundo Quivy & Campenhoudt (2008), os dados recolhidos por um inquérito por questionário, em que as respostas são codificadas, por si só não têm significado algum, sendo necessário uma análise destes dados. Para o tratamento e análise dos dados, foi utilizado o *software SPSS (Statistical Package for Social Sciences)* e o Excel, o que possibilitou a obtenção de resultados referentes à estatística descritiva, ao coeficiente alfa de Cronbach, ao teste Kolmogorov-Smirnov (K-S), ao teste U de Mann-Whitney, ao teste de Kruskal-Wallis e ao coeficiente de correlação de Spearman, os quais serão apresentados no Capítulo VII.

### **6.5-Consistência interna e confiabilidade**

É necessário quando se procede à elaboração de um questionário que este tenha em consideração dois aspetos: a sua validade e a sua confiabilidade. Segundo Hayes (1998) a confiabilidade é o grau em que o resultado medido reflete o resultado verdadeiro, este aspeto é fulcral, pois, segundo Richardson (1989), se não conhecermos a viabilidade e a confiabilidade podem surgir dúvidas sobre os resultados obtidos e sobre as conclusões.

Existem três formas básicas de se medir a confiabilidade. Neste estudo será aplicado o coeficiente alfa de Cronbach, desenvolvido por Lee Cronbach, no ano de 1951, como uma forma de estimar a confiabilidade ou a consistência interna de um determinado questionário, ou seja, para avaliar a magnitude em que os itens de um instrumento estão correlacionados (Cortina, 1993), sendo este coeficiente uma das ferramentas estatísticas mais utilizadas em pesquisas que envolvem a construção e aplicação de testes.

É, no entanto, importante salientar que o valor do coeficiente alfa de Cronbach sofre mudanças fruto de certos fatores, como é o caso da população na qual se aplica a escala

(Streiner, 2003), ou pelo número de itens que compõem uma escala, pois quanto mais itens, maior é a variância.

A consistência interna varia entre 0 a 1. Os valores negativos do coeficiente alfa de Cronbach devem ser considerados como escalas sem confiança (Nichols, 1999). Valores deste coeficiente inferiores a 0,6 são inadmissíveis; entre 0,6 e 0,7 a consistência é fraca. O valor mínimo aceitável para o alfa é 0,70; entre 0,7 e 0,8 a consistência é razoável, entre 0,8 e 0,9 a consistência é boa e superior a 0,9 a consistência é muito boa.

Relativamente ao questionário realizado, os resultados da confiabilidade são apresentados na Tabela que se segue.

Tabela 4. Valores do coeficiente alfa de Cronbach e nº de itens pertencentes a cada dimensão

	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de itens</b>
<b><u>Interação Próxima</u></b>	0,778	5
<b><u>Interação no local de trabalho</u></b>	0,868	3
<b><u>Interação nas atrações e estabelecimentos</u></b>	0,862	5
<b><u>Oportunidades Económicas e Sociais</u></b>	0,878	7
<b><u>Calma e Segurança</u></b>	0,721	2
<b><u>Infraestruturas e Serviços Públicos</u></b>	0,844	6
<b><u>Sentimentos em relação à ilha onde reside</u></b>	0,912	2
<b><u>Felicidade do Inquirido</u></b>	0,651	4

Relativamente aos resultados obtidos, é possível verificar que na interação próxima o valor do coeficiente alfa de Cronbach é de 0,778, o corresponde a uma confiabilidade

razoável; a interação no local de trabalho com um valor de 0,868 e a interação nas atrações e infraestruturas com 0,862 apresentam ambos uma confiabilidade boa.

As oportunidades económicas e sociais apresentam um valor do coeficiente alfa de Cronbach de 0,878, o que corresponde a uma confiabilidade boa; em relação à calma e segurança, esta apresenta um valor de 0,721, o que representa uma consistência interna razoável; a nível das infraestruturas e serviços públicos com um valor de 0,844, o que corresponde a uma consistência interna boa.

No que diz respeito aos sentimentos em relação à ilha onde reside, o valor do alfa de Cronbach é de 0,912, o que representa um nível de confiabilidade muito boa; já no caso da felicidade, valor é de 0,651, o que representa uma confiabilidade fraca. No entanto, esta fraca confiabilidade é justificada pelo facto da felicidade ser um tópico subjetivo.

### **6.6-Testar a normalidade dos dados**

De forma a testar se os dados seguem uma distribuição normal, podem ser utilizados dois testes paramétricos diferentes: o Teste Shapiro-Wilks, para amostras inferiores a 30 indivíduos, e o de Kolmogorov-Smirnov, para amostras superiores a 30. Tendo em conta que temos uma amostra de 156 inquiridos, foi aplicado às diferentes variáveis o teste de Kolmogorov-Smirnov.

$H_0$ : Os dados seguem uma distribuição normal;

$H_1$ : os dados não seguem uma distribuição normal.

Se  $p\text{-value} \leq \alpha$  (0,05) rejeita-se  $H_0$  e adota-se  $H_1$ .

Após a análise dos dados, podemos verificar que todas as variáveis apresentam um  $p\text{-value}$  inferior ao nível de significância ( $\alpha$ ), pelo que rejeitamos a hipótese nula de que os

dados seguem uma distribuição normal e, é plausível admitir a hipótese alternativa, de que os dados não seguem uma distribuição normal (Tabela em Anexo III).

### **6.7- Análise das correlações**

Ao rejeitarmos a hipótese de que os dados provêm de uma população com uma distribuição normal é imperativo recorrer à utilização dos testes não paramétricos, os quais são utilizados como alternativa aos testes paramétricos quando as condições de aplicabilidade destes testes não são verificadas. Assim, para determinar a correlação entre os pares das diferentes variáveis em estudo será utilizado o coeficiente de correlação de Spearman, em vez do coeficiente de correlação de Pearson.

O coeficiente de correlação de Spearman, é uma medida de correção não paramétrica e é utilizado quando os dados que não respeitam as suposições paramétricas ou a relação entre as variáveis não é linear, indicando até que ponto os valores de uma variável estão relacionados com os de outra variável.

Este coeficiente assume valores compreendidos no intervalo  $[-1, +1]$ ; quanto mais próximo de 1, maior é o grau de concordância entre as ordenações, entre 0 e 0,19 a correlação é bem fraca; entre 0,20 e 0,39 a correlação é fraca; entre 0,40 e 0,59 a correlação é moderada; entre 0,6 e 0,79 a correlação é forte; e entre 0,8 e 1,0 a correlação é muito forte. Quando os resultados se aproximam de -1, há um alto grau de discordância entre as classificações e, quando este se aproxima de zero, não existe associação relevante.

De modo a determinar se as variáveis estão correlacionadas na população, são analisadas as seguintes hipóteses:

$H_0$ : A correlação entre as variáveis não é estatisticamente significativa

$H_1$ : A correlação entre as variáveis é estatisticamente significativa.

Se  $p\text{-value} \leq \alpha$  (0,05) rejeita-se  $H_0$  e adota-se a  $H_1$ .

## **CAPÍTULO VII– ANÁLISE DOS RESULTADOS**

### **7.1- Introdução**

No presente capítulo serão apresentados e discutidos os resultados obtidos com o questionário, sendo que esta análise será realizada de modo a respeitar os objetivos e as hipóteses formuladas nos capítulos anteriores.

No primeiro subcapítulo será feita uma análise das respostas e uma caracterização sociodemográfica dos inquiridos. No segundo subcapítulo serão analisados os resultados ao nível da interação dos residentes com os turistas, verificando-se se existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos definidos pelas categorias das variáveis: profissão, faixa etária e habilitações literárias.

No terceiro subcapítulo serão analisados os dados que dizem respeito aos impactes causados pelo turismo ao nível das oportunidades económicas e sociais, ao nível das infraestruturas e serviços públicos e ainda aos impactes que afetam a calma e segurança dos residentes. Pretende-se, ainda, neste subcapítulo verificar se existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos definidos pelas categorias das variáveis: profissão, faixa etária e habilitações literárias, no que se refere ao modo como os residentes veem estes impactes.

No quarto subcapítulo pretende-se saber qual o nível de satisfação dos residentes com o desenvolvimento atual do turismo e novamente verificar se estamos na presença de diferenças estatisticamente significativas entre os grupos definidos pelas categorias das variáveis: profissão, faixa etária e habilitações literárias ao nível da satisfação dos residentes.

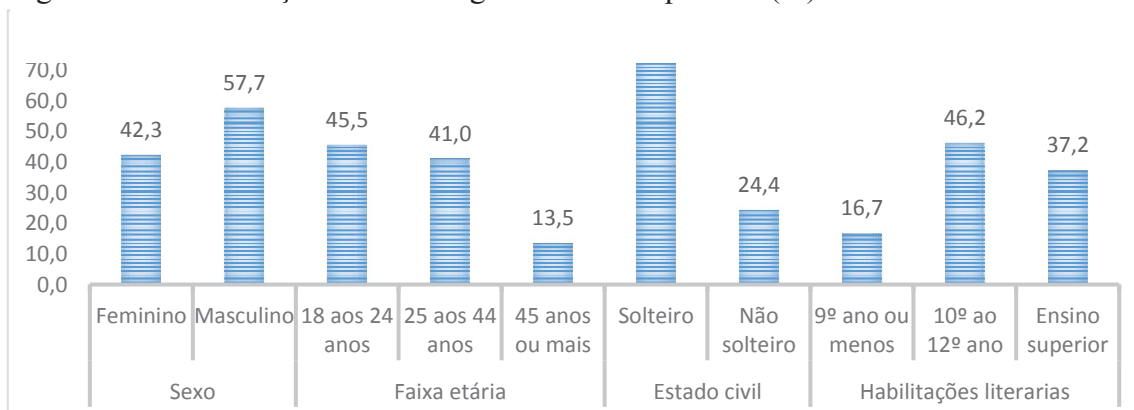
## 7.2- Análise das respostas e caracterização sociodemográfica dos inquiridos

Foram obtidas um total de 156 respostas válidas de indivíduos com idade superior a 18 anos e residentes na ilha de São Miguel. Destes 156 inquiridos, 57,70% das respostas são de indivíduos do sexo masculino e 42,30% são respostas de indivíduos do sexo feminino. Relativamente ao concelho de residência, a grande maioria dos indivíduos inquiridos residem no concelho de Ponta Delgada (79,50%) e os outros 20,5% encontram-se a residir em outros concelhos da ilha de São Miguel.

Em relação às idades dos inquiridos, os valores da média, da mediana e da moda são, respetivamente, 29, 25 e 23 anos, sendo ainda de referir que 6 (3,8%) dos inquiridos apresentam a idade mínima de 18 anos, enquanto que 1 indivíduo (0,6%) apresenta a idade máxima de 66 anos. É também possível verificar que 45,5% dos indivíduos estão entre os 18 e os 24 anos; 41,0% estão entre os 25 e os 44 anos e 13,5% estão entre os 45 anos ou mais.

No que diz respeito ao estado civil dos inquiridos, 118 (75,6%) inquiridos são solteiros, enquanto 38 (24,4%) são não solteiros; no que toca às habilitações literárias, a grande maioria, 46,2% têm o ensino secundário, seguindo-se 37,2% que têm ensino superior e 16,7% que têm o 9º ano ou menos, conforme é apresentado na Figura 7.

Figura 7. Caracterização sociodemográficas dos inquiridos (%)



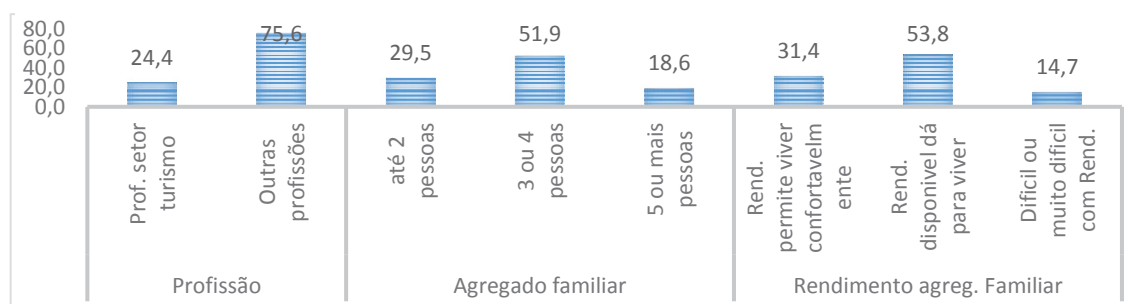
Em relação à situação profissional, a grande maioria dos inquiridos, 62,2%, trabalha por conta de outrem; 31,4% dos inquiridos estão desempregados ou em outra situação; e uma minoria, 6,4%, trabalha por conta própria ou tem um negócio familiar. Grande parte dos inquiridos (75,6%) têm uma profissão que não está ligada ao setor do turismo e com menor expressão temos 24,4% dos inquiridos, que têm uma profissão ligada ao setor do turismo.

Quanto aos elementos do agregado familiar, a maioria dos inquiridos (51,9%) tem um agregado familiar composto por 3 ou 4 pessoas, seguem-se os indivíduos que têm um agregado familiar composto por até 2 pessoas (29,5%) e os indivíduos com um agregado familiar com 5 ou mais pessoas (18,6%).

Relativamente ao envolvimento de outros membros do agregado familiar no setor turístico, 56,4% dos inquiridos referem que os membros do agregado familiar não estão envolvidos no setor turístico, enquanto 43,6% referem que os membros do agregado familiar estão envolvidos diretamente no setor turístico.

No que diz respeito ao rendimento do agregado familiar, 53,8% dos indivíduos referem que o rendimento disponível do agregado familiar dá para viver, 31,5% referem que o rendimento disponível permite viver confortavelmente e os restantes 14,7% responderam que é difícil ou muito difícil viver com o rendimento disponível, como mostra a Figura 8.

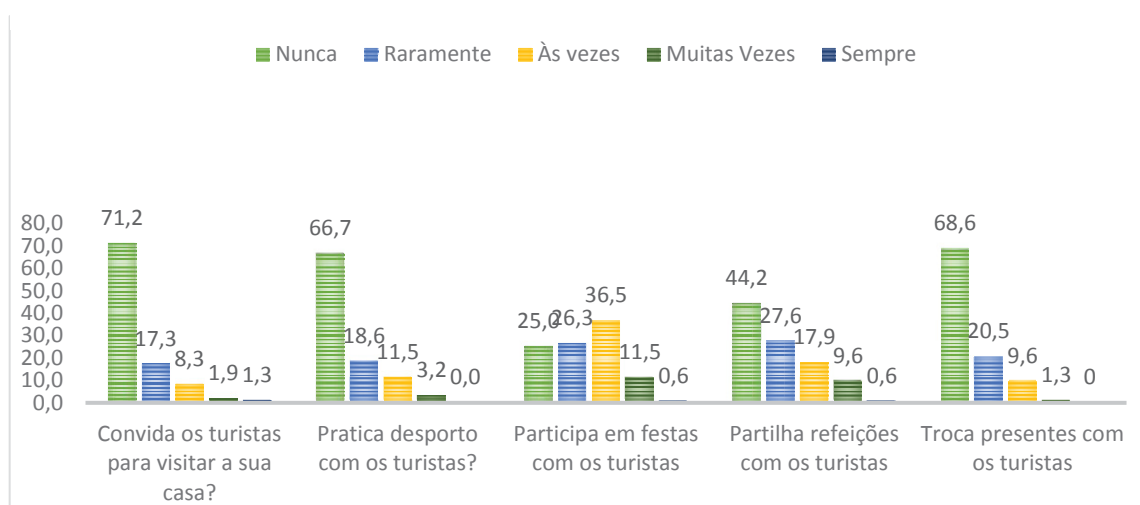
Figura 8. Caracterização socioprofissional do agregado familiar (%)



### 7.3- Contacto entre residentes e turistas

Ao nível da interação próxima, é possível verificar a partir da Figura 9 que os residentes ainda oferecem alguma resistência a este nível de contacto, uma vez que este ainda se encontra relativamente baixo: a grande maioria dos inquiridos (71,2%) nunca convida os turistas para visitarem a sua casa; 66,7% nunca pratica desporto com os turistas; 44,2% nunca partilha refeições com os turistas, 27,6% raramente partilha e 68,6% nunca troca presentes com os turistas. Ao nível da participação em festas com os turistas, é possível verificar que as respostas se encontram mais distribuídas, pelo que 36,5% participa às vezes em festas com os turistas; 26,3% raramente participa e 11,5% responderam que participavam muitas vezes.

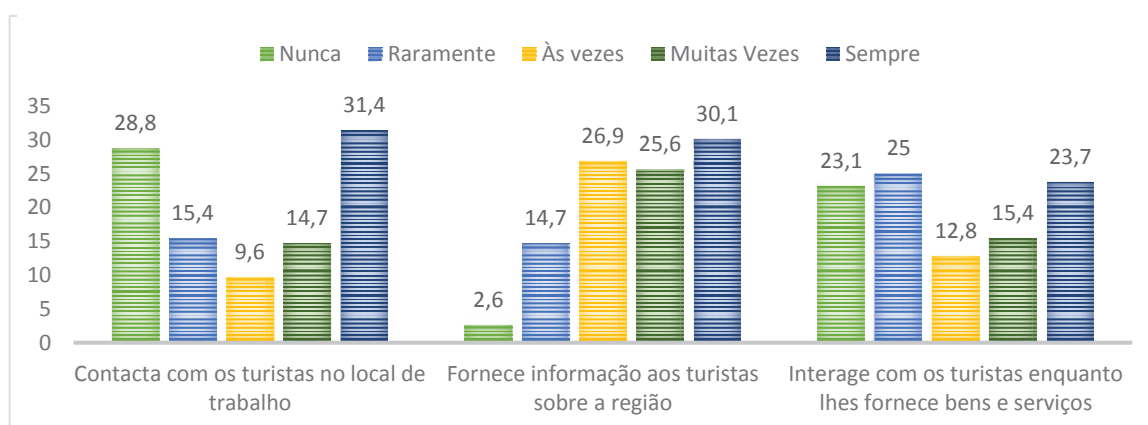
Figura 9. Interação próxima entre residentes e turistas (%)



Relativamente aos resultados às questões acerca do nível de interação no local de trabalho, é possível verificar na Figura 10, que os níveis de interação nesta dimensão são superiores aos obtidos com a interação próxima, sendo que 31,4% dos inquiridos contacta sempre com os turistas no seu local de trabalho e no outro extremo, temos 28,8% dos inquiridos que nunca contacta com os turistas no seu local de trabalho;

Em relação à questão “fornece informação aos turistas sobre a região?” 30,1% dos inquiridos fornecem sempre informação aos turistas sobre a região, 25,6% fornecem muitas vezes e ainda com alguma expressão temos os 26,9% que fornecem às vezes. É também possível verificar que os resultados à questão “interage com os turistas enquanto lhes fornece bens e serviços”, se encontram distribuídos, sendo que 23,1% nunca interagem, 25% raramente interagem, 12,8% interagem às vezes, 15,4% interagem muitas vezes e 23,7% interagem sempre.

Figura 10. Interação no local de trabalho entre residentes e turistas (%)



Na terceira categoria temos a interação nas atrações e nos estabelecimentos, é possível verificar na Figura 11, que os resultados às questões encontram-se relativamente distribuídos, quando questionados sobre o contacto com os turistas na praia a maioria (38,5%) responderem que às vezes entram em contacto com os turistas, 23,7% responderam que raramente entram em contacto e 20,5% nunca entram em contacto, com menor expressão temos 13,5% que entram em contacto muitas vezes e 3,8% que entram sempre em contacto.

Quando questionados sobre a frequência de interação com os turistas em eventos, a maioria dos inquiridos (41,0%) respondeu que às vezes entram em contacto, 24,4%

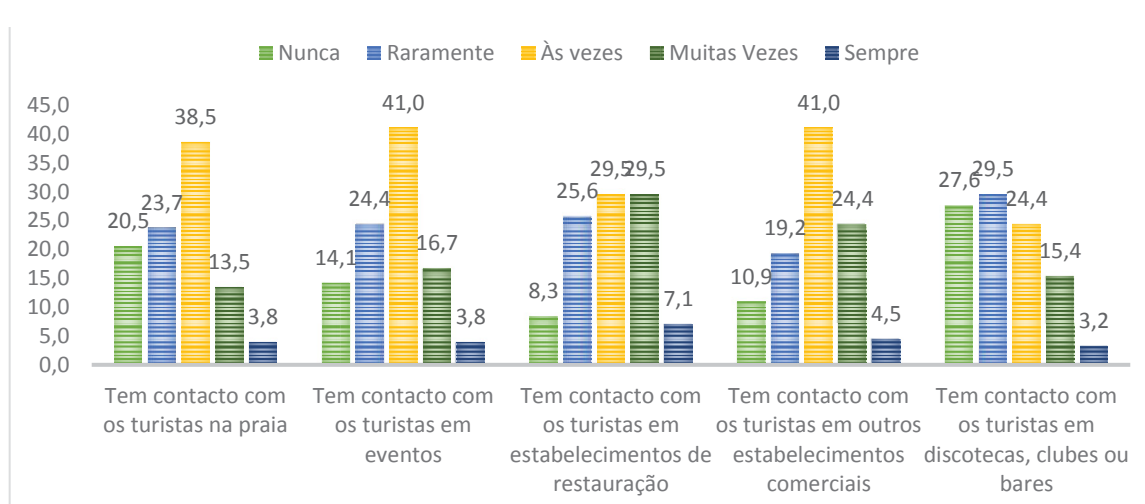
responderam que raramente entram em contacto, e ainda com alguma expressão temos os 16,7% que entram muitas vezes em contacto com os turistas em eventos.

Relativamente à questão “tem contacto com os turistas em estabelecimentos de restauração”, 29,5% responderam que as vezes tinham contacto com os turistas nestes estabelecimentos e com a mesma percentagem temos os que entram em contacto muitas vezes. Ainda com alguma expressão, temos os 25,6% que raramente contactam com os turistas em estabelecimentos de restauração.

Em relação ao contacto com os turistas em outros estabelecimentos comerciais, a grande maioria dos inquiridos (41,0%) contacta muitas vezes com os turistas e ainda com alguma expressão temos os 24,4% que contactam muitas vezes, e os 19,2% que raramente estabelecem contacto nestes estabelecimentos.

A última questão relativa ao nível de interação nas atrações e estabelecimentos foi “tem contacto com os turistas em discotecas, clubes ou bares”, 27,6% nunca tem contacto; 29,5% raramente tem contacto e 24,4% às vezes estabelece contacto, como se evidencia a partir da Figura 11.

Figura 11. Interação entre residentes e turistas nas atrações e estabelecimentos (%)



Após a análise detalhada de cada uma das dimensões de interação, verifica-se que ainda existe uma certa resistência em relação ao contacto próximo com os turistas, no entanto é de salientar que já existe algum contacto entre os dois intervenientes em festas.

Relativamente ao contacto no trabalho esta resistência já não é tão significativa e os resultados já se encontram mais distribuídos, sendo que na maioria das vezes quando questionados sobre a interação a maioria dos inquiridos respondia “sempre”.

Em relação ao contacto nas interações e infraestruturas e à semelhança do que acontece na interação no local de trabalho, os resultados também se encontram distribuídos, as maiores percentagens de resposta são: “às vezes”, “raramente” e “muitas vezes”, o “nunca” também ganha alguma expressão nas questões acerca do contacto na praia e no contacto com os turistas em discotecas, clubes ou bares.

Ainda relativamente ao tipo de interação, procurou-se averiguar se existem diferenças estatisticamente significativas entre os residentes, tendo em consideração a profissão a faixa etária e as habilitações literárias.

No caso da profissão como estamos na presença de duas amostras independentes, será utilizado o teste U de Mann-Whitney, enquanto no caso das variáveis faixa etária e habilitações literárias será necessário recorrer ao teste de Kruskal Wallis, teste não paramétrico para mais do que duas amostras independentes. Neste contexto a sigla MR será utilizada para designar a média das ordens (Mean Rank).

Neste contexto foram testadas as seguintes hipóteses:

H<sub>0</sub>: No que se refere à dimensão da interação que é estabelecida com os turistas, não existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos definidos pelas categorias da profissão dos residentes;

$H_1$ : No que se refere à dimensão da interação que é estabelecida com os turistas, existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos definidos pelas categorias da profissão dos residentes.

A primeira variável testada é a profissão dos residentes, ao analisarmos os dados podemos verificar que o *p-value* de 0,058 relativo à interação próxima, é superior ao nível de significância ( $\alpha$ ), pelo que não se rejeita  $H_0$ .

Relativamente à interação no local de trabalho, foi obtido um *p-value* de 0,000, inferior ao nível de significância ( $\alpha$ ), pelo que adotámos  $H_1$ , sendo de referir ainda, com base na média das ordens (Profissionais do setor do turismo: MR= 125,97; Outras Profissões: MR= 63,21) que são os residentes que trabalham no setor do turismo os que mais interagem com os turistas no local de trabalho.

Em relação à interação nas atrações e estabelecimentos, foi obtido um *p-value* de 0,001, inferior ao nível de significância ( $\alpha$ ) pelo que adotámos novamente  $H_1$  e com base na média das ordens (Profissionais do setor do turismo: MR=100,59; Outras Profissões: MR= 71,39), podemos verificar novamente que são os residentes que trabalham no setor do turismo os que mais interagem com os turistas nas atrações e estabelecimentos.

No que se refere à faixa etária (grupos etários) dos residentes foram enunciadas as seguintes hipóteses:

$H_0$ : No que se refere à dimensão da interação que é estabelecida com os turistas, não existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos definidos pelos grupos etários dos residentes;

H<sub>1</sub>: No que se refere à dimensão da interação que é estabelecida com os turistas, existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos definidos pelos grupos etários dos residentes.

No que concerne à faixa etária (grupos etários) dos residentes. Ao analisarmos os dados podemos verificar que o *p-value* de 0,331 relativo à interação próxima é superior ao nível de significância ( $\alpha$ ), neste caso, não se rejeita H<sub>0</sub>. Relativamente à interação nas atrações e estabelecimentos foi obtido um *p-value* de 0,347 pelo que também não se rejeita H<sub>0</sub>.

Em relação à interação no local de trabalho foi obtido um *p-value* de 0,003, inferior ao nível de significância ( $\alpha$ ) pelo que adotámos H<sub>1</sub>, com base na média das ordens (18 a 24 anos: MR= 75,84; 25 a 44 anos: MR= 90,03; 45 anos ou mais: MR=52,36), podemos verificar que são os residentes na faixa etária dos 25 aos 44 anos que mais interagem com os turistas no local de trabalho.

A terceira variável a ser testada, diz respeito às habilitações literárias dos inquiridos, sendo enunciadas as seguintes hipóteses:

H<sub>0</sub>: No que se refere à dimensão da interação que é estabelecida com os turistas, não existem diferenças significativas entre os grupos definidos pelas categorias das habilitações literárias dos residentes;

H<sub>1</sub>: No que se refere à dimensão da interação que é estabelecida com os turistas, existem diferenças significativas entre os grupos definidos pelas categorias das habilitações literárias dos residentes.

No que diz respeito às habilitações literárias dos residentes. Ao analisarmos os dados podemos verificar que o *p-value* de 0,234 obtido relativo à interação próxima, apresenta

um valor superior ao nível de significância ( $\alpha$ ) logo não se rejeita  $H_0$ . Em relação à interação no local de trabalho foi obtido um *p-value* de 0,005, valor inferior ao nível de significância ( $\alpha$ ) pelo que adotámos  $H_1$  e com base na média das ordens (9º ano ou menos: MR=55,15; 10º ao 12º ano: MR=78,03; ensino superior: MR=89,55) podemos verificar que são os residentes com o ensino superior os que mais interagem com os turistas no local de trabalho.

Relativamente à interação nas atrações e estabelecimentos foi obtido um *p-value* de 0,002, pelo que adotámos  $H_1$  e com base na média das ordens (9º ano ou menos: MR=50,12; 10º ao 12º ano: MR=83,26; ensino superior: MR=85,32) podemos verificar que são novamente os residentes com o ensino superior os que mais interagem com os turistas nas atrações e estabelecimentos.

#### **7.4- Opinião dos residentes relativamente aos impactes causados pelo turismo**

Relativamente às oportunidades económicas e sociais, é possível verificar que uma grande parte dos residentes concorda com a ideia de que o turismo beneficia de modo geral as empresas, a economia e a sociedade, dado que 39,1% dos inquiridos concordam que com o turismo têm a oportunidade de participar em atividades recreativas, enquanto que 32,7% se encontram indiferentes em relação a este aspeto; 51,9% dos inquiridos concordam que o turismo aumenta o número de oportunidades de emprego e 25,0% concordam totalmente com esta afirmação.

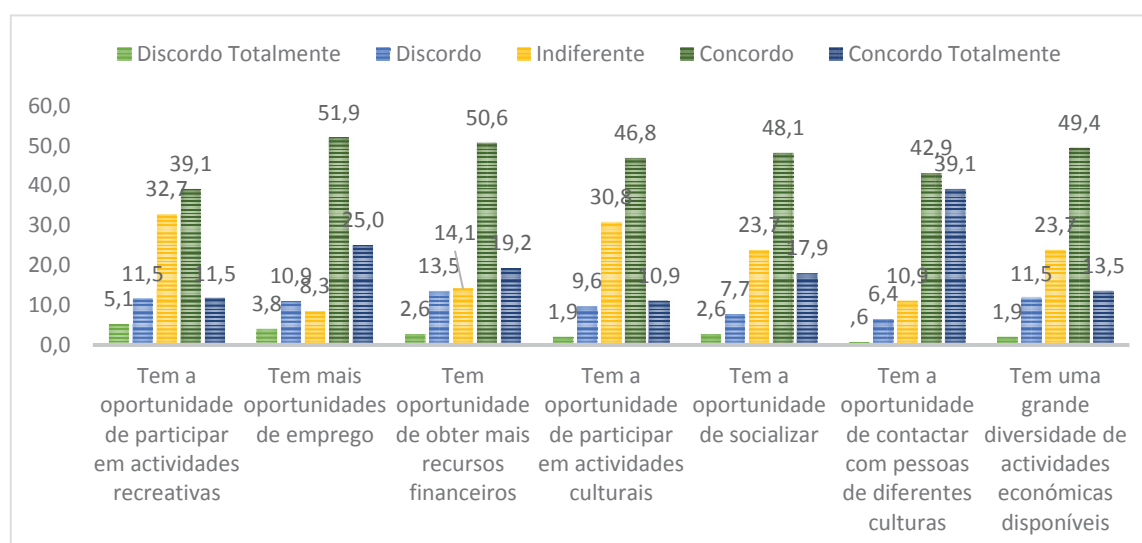
Relativamente à oportunidade de obter mais recursos financeiros, 50,6% concordam e 19,2% concordam totalmente que o turismo contribui para esta oportunidade. Quando questionados acerca da oportunidade de participarem em atividades culturais, grande

parte dos residentes (46,8%) concorda que o turismo contribui para o aumento das oportunidades de participar em atividades culturais e 30,8% encontram-se indiferentes em relação a este aspeto.

Quanto à oportunidade de socializar, 48,1% concordam que o turismo contribui para este aspeto e ainda com alguma expressão temos 23,7% dos inquiridos que afirmam que são indiferentes e 17,9% que concordam totalmente.

No que concerne à questão “tem a oportunidade de contactar pessoas de diferentes culturas”, uma grande parte dos inquiridos (42,9%) concorda e ainda com uma grande expressão temos, 39,1% que concordam totalmente que o turismo contribui para esta oportunidade, a última questão em relação as oportunidades económicas e sociais foi “tem uma grande diversidade de atividades económicas disponíveis” uma grande parte dos inquiridos (49,4%) concorda que o turismo contribui para este aspeto e ainda com alguma expressão temos os inquiridos (23,7%) que são indiferentes e os 13,5% que concordam totalmente que o turismo contribui para que existam uma grande diversidade de atividades económicas disponíveis.

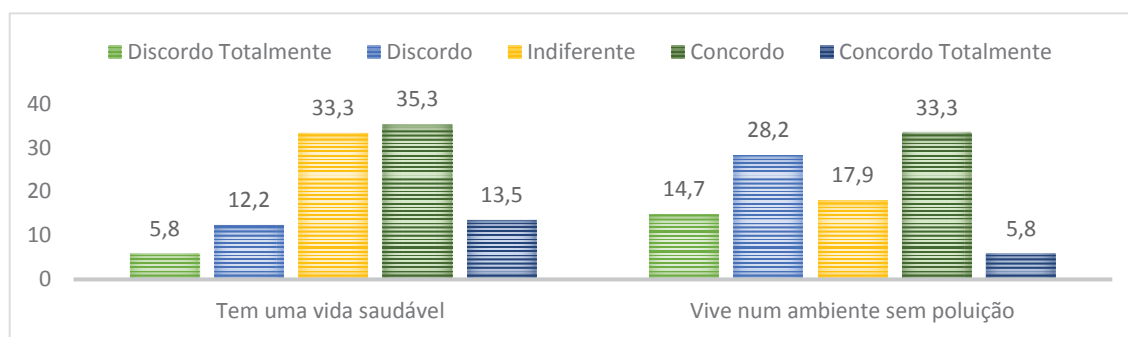
Figura 12. Oportunidades económicas e sociais (%)



Em relação à calma e segurança a primeira questão realizada foi “tem uma vida calma” a maioria dos inquiridos (35,3%) respondeu que concordava e com alguma expressão temos também 33,3% dos indivíduos que se encontram indiferentes em relação a este aspeto.

É também possível verificar que quando questionados sobre se “vive num ambiente sem poluição” 33,3% responderam que concordavam e ainda com alguma expressão temos os 28,2% dos inquiridos que discordam desta afirmação.

Figura 13. Calma e segurança (%)



No que diz respeito às infraestruturas e serviços públicos a primeira questão realizada refere-se à existência de infraestruturas que promovem mobilidade e acessibilidade, perante esta questão a maioria dos inquiridos (40,4%) concorda e ainda com alguma expressão temos 23,7% dos inquiridos que se manifestam indiferentes em relação a esta aspeto. Em relação ao acesso a serviços de saúde a grande maioria dos inquiridos (48,1%) concorda que o setor turístico contribui para este impacte e oportunidade e 27,6% manifestam-se indiferentes em relação a este aspeto.

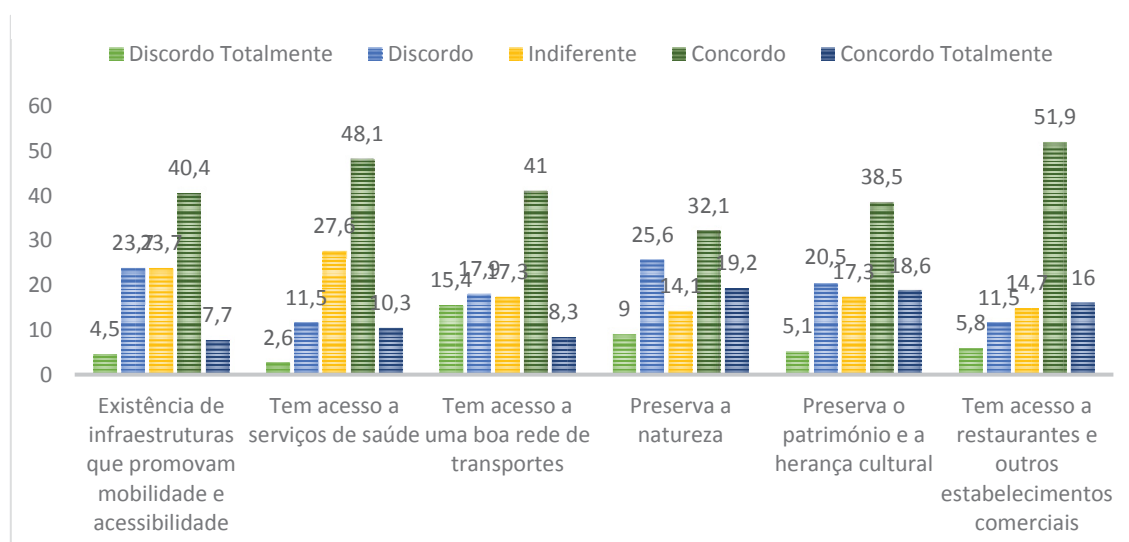
Relativamente ao acesso a uma boa rede de transportes, a grande maioria (41,0%) dos inquiridos concorda e ainda com alguma expressão temos os 17,9% que discordam, os 17,3% que se manifestam indiferentes. Os resultados a esta questão encontram-se mais distribuídos pois os serviços de transporte publico na ilha de São Miguel ainda não reúnem as melhores condições, as viaturas muitas vezes não se encontram a operar nas

melhores condições, em alguns casos já são veículos antigos, que não possuem ar condicionado e com muitos assentos danificados, para além disso os horários muitas vezes não conseguem corresponder as necessidades da população residente ou dos visitantes.

Perante a questão “preserva a natureza” é possível verificar que os resultados estão relativamente distribuídos, 32,1% concordam que existe a preocupação com a preservação da natureza, 25,6% dos inquiridos discordam que exista este cuidado e ainda com alguma expressão temos 19,2% dos inquiridos que concordam totalmente.

No que concerne à “preserva o património e a herança cultural” temos novamente uma distribuição das respostas, 38,5% concordam que exista esta preservação; 20,5% dos inquiridos discordam, 18,6% concordam totalmente e ainda com alguma expressão temos os indivíduos (17,3%) que se encontram indiferentes em relação a este aspeto. A última questão realizada aos inquiridos foi se “tem acesso a restaurantes e outros estabelecimentos comerciais”, a grande maioria dos inquiridos 51,9% concorda e ainda com alguma expressão temos os 16% que concordam totalmente e ainda os 14,7% que se encontram indiferentes em relação a este aspeto.

Figura 14. Infraestruturas e serviços públicos (%)



Após a análise detalhada de cada um dos impactes, é possível verificar que os impactes que apresentam maior concordância são o aumento das oportunidades de emprego, a oportunidade de obter mais recursos financeiros, a oportunidade de participar em atividades culturais, a oportunidade de socializar e de contatar com pessoas de diferentes culturais e ainda a grande diversidade de atividades económicas disponíveis, em relação à calma e segurança, de modo geral começam a apresentar alguma percentagem significativa de discordância em relação a viverem num ambiente sem poluição. Relativamente aos impactes nas infraestruturas e serviços públicos as maiores percentagens de concordância são as do bom acesso a serviços de saúde e as do acesso a restaurantes e outros estabelecimentos comerciais.

Ainda neste subcapítulo procurou-se averiguar se existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos definidos pelas categorias das variáveis: profissão, faixa etária e habilitações literárias no que se refere ao modo como os residentes veem os impactes do turismo a nível das oportunidades económicas e sociais, das infraestruturas e serviços públicos e ainda a nível da calma e segurança.

No que respeita a testar estas variáveis serão aplicados os mesmos testes não paramétricos utilizados no subcapítulo anterior 7.3. No caso da variável independente “Profissão” será utilizado o teste U de Mann-Whitney, enquanto que, no caso das variáveis independentes e para as variáveis “Faixa etária” e “Habilitações literárias” será utilizado o teste de Kruskal Wallis

Neste contexto foram testadas as seguintes hipóteses:

H<sub>0</sub>: No que se refere ao modo como os residentes veem os diferentes impactes do turismo, não existem diferenças significativas entre os grupos definidos pelas categorias da variável profissão;

H<sub>1</sub>: No que se refere ao modo como os residentes veem os diferentes impactes do turismo, existem diferenças significativas entre os grupos definidos pelas categorias da variável profissão.

Relativamente as oportunidades económicas e sociais, foi obtido um *p-value* de 0,046, inferior ao nível de significância ( $\alpha$ ), adotamos H<sub>1</sub> e com base na média das ordens (Profissionais do setor do turismo: MR= 91.17; Outras Profissões: MR=74.42) podemos verificar que são os residentes que têm uma profissão relacionada com o setor do turismo que mais percebem estes impactes económicos e sociais.

Relativamente aos impactes a nível das infraestruturas e serviços públicos foi obtido um *p-value* de 0,275 e no caso dos impactes a nível da calma e segurança foi obtido um *p-value* de 0,419, pelo que em ambos os casos não se rejeita H<sub>0</sub>.

A segunda variável a ser testada diz respeito à faixa etária dos residentes, sendo enunciadas as seguintes hipóteses:

H<sub>0</sub>:No que se refere ao modo como os residentes veem os diferentes impactes do turismo, não existem diferenças significativas entre os grupos definidos pelas categorias da variável faixa etária;

H<sub>1</sub>:No que se refere ao modo como os residentes veem os diferentes impactes do turismo, existem diferenças significativas entre os grupos definidos pelas categorias da variável faixa etária.

Ao nível dos impactes nas oportunidades económicas e sociais (*p-value* de 0,776); dos impactes a nível das infraestruturas e serviços sociais, (*p-value* de 0,191) e dos impactes a nível da calma e segurança (*p-value* de 0,887) podemos verificar que nos três

casos os valores de *p-value* são superiores ao nível de significância ( $\alpha$ ) logo não se rejeita  $H_0$ .

A terceira variável a ser testada refere-se às habilitações literárias dos residentes, sendo expostas as seguintes hipóteses:

$H_0$ :No que se refere ao modo como os residentes veem os diferentes impactes do turismo, não existem diferenças significativas entre os grupos definidos pelas categorias da variável habilitações literárias;

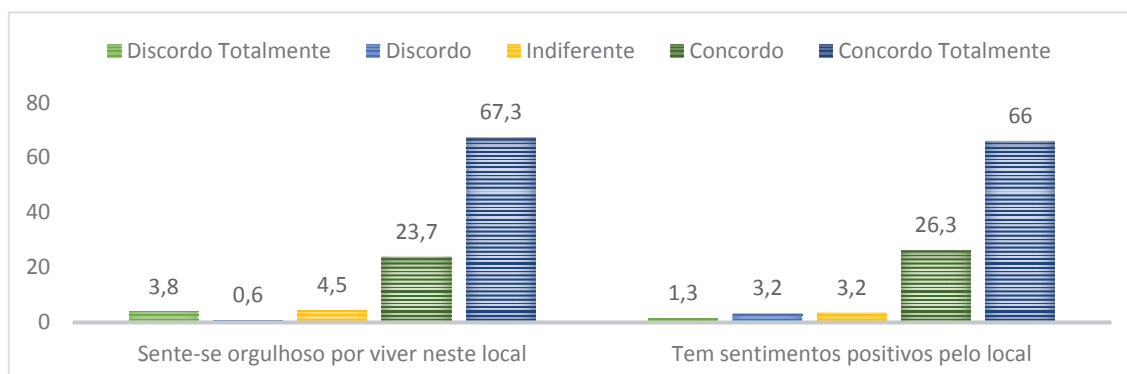
$H_1$ :No que se refere ao modo como os residentes veem os diferentes impactes do turismo, existem diferenças significativas entre os grupos definidos pelas categorias da variável habilitações literárias.

No que concerne aos impactes nas oportunidades económicas e sociais, (*p-value* de 0,120); dos impactes a nível das infraestruturas e serviços sociais (*p-value* de 0,051) e dos impactes a nível da calma e segurança (*p-value* de 0,200), pelo que, nos três casos, não se rejeita  $H_0$ .

### **7.5-Sentimentos em relação à ilha onde reside**

Através dos dados recolhidos é possível verificar que perante a questão “sente-se orgulhoso por viver neste local” a maioria dos inquiridos (67,3%) concordaram totalmente e 23,7% concordam, quando questionados sobre se tinham sentimentos positivos pelo local a grande maioria (66%) concordam totalmente e 26,3% concordam, em ambas as questões as percentagens de reações negativas face à ilha de residência apresentam pouca expressão.

Figura 15. Sentimentos em relação à ilha de residência (%)



Ainda em relação aos sentimentos em relação à ilha procurou-se averiguar se existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos definidos pelas categorias das variáveis: profissão, faixa etária e habilitações literárias a nível dos sentimentos que os residentes expressam em relação à ilha onde residem.

No que concerne a estas variáveis serão usados os mesmos testes não paramétricos aplicados nos subcapítulos anteriores.

Nesta conjuntura foram testadas as seguintes hipóteses:

$H_0$ : No que se refere ao modo como os residentes se sentem em relação ao seu local de residência, não existem diferenças significativas entre os grupos definidos pelas categorias da variável profissão;

$H_1$ : No que se refere ao modo como os residentes se sentem em relação ao seu local de residência, existem diferenças significativas entre os grupos definidos pelas categorias da variável profissão.

Em relação ao modo como os residentes se sentem em relação ao local de residência, foi obtido um *p-value* de 0,370, pelo que não se rejeita  $H_0$ .

No que concerne à variável faixa etária dos inquiridos, foram testadas as seguintes hipóteses:

H<sub>0</sub>: No que se refere ao modo como os residentes se sentem em relação ao seu local de residência, não existem diferenças significativas entre os grupos definidos pelas categorias da variável faixa etária;

H<sub>1</sub>: No que se refere ao modo como os residentes se sentem em relação ao seu local de residência, existem diferenças significativas entre os grupos definidos pelas categorias da variável faixa etária.

Em relação ao modo como os residentes se sentem em relação ao seu local de residência foi obtido um *p-value* de 0,025, inferior ao nível de significância de  $\alpha$ , adotamos H<sub>1</sub> e com base na média das ordens (18 a 24 anos: MR= 75,12; 24 a 44 anos: MR=75,24; 45 anos ou mais: MR= 99,86) é possível verificarmos que são os residentes na faixa etária dos 45 anos ou mais, que melhor se sentem em relação ao seu local de residência

A terceira variável a ser testada refere-se às habilitações literárias dos inquiridos, sendo enunciadas as seguintes hipóteses:

H<sub>0</sub>: No que se refere ao modo como os residentes se sentem em relação ao seu local de residência, não existem diferenças significativas entre os grupos definidos pelas categorias da variável habilitações literárias;

H<sub>1</sub>: No que se refere ao modo como os residentes se sentem em relação ao seu local de residência, existem diferenças significativas entre os grupos definidos pelas categorias da variável faixa etária.

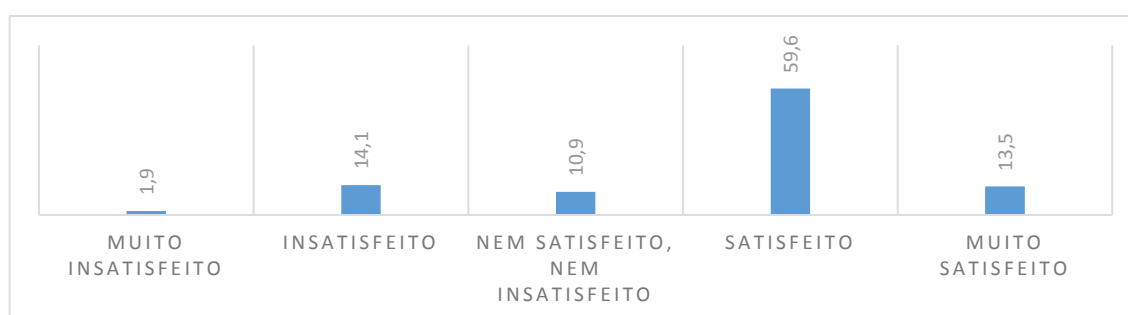
Neste caso relativo ao modo como os residentes se sentem em relação ao seu local de residência (*p-value* de 0,701) pelo que não se rejeita  $H_0$ .

### 7.6- Opinião dos residentes relativamente ao desenvolvimento do turismo

A opinião dos residentes em relação ao desenvolvimento do turismo é um dos aspetos mais importantes a ter em conta, os resultados a esta questão são apresentados no gráfico seguinte, podendo-se verificar que a grande maioria dos inquiridos (59,6%) está satisfeito com o desenvolvimento encontrando-se mesmo alguns indivíduos (13,5%) que estão muito satisfeitos com este desenvolvimento, é também possível verificar que alguns indivíduos (10,9%) não estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos.

Em contrapartida no outro extremo temos 14,1% inquiridos que se encontram insatisfeitos perante o desenvolvimento do turismo na atualidade e 1,9% dos inquiridos encontram-se muito insatisfeitos.

Figura 16. Opinião dos residentes relativamente ao desenvolvimento do setor turístico na atualidade (%)



Ainda relativamente à opinião dos inquiridos sobre o desenvolvimento do turismo na ilha de São Miguel, pretendeu-se averiguar quais são os inquiridos que apresentam um maior grau de satisfação tendo em conta as variáveis, profissão dos residentes; faixa etária e as habilitações literárias dos inquiridos.

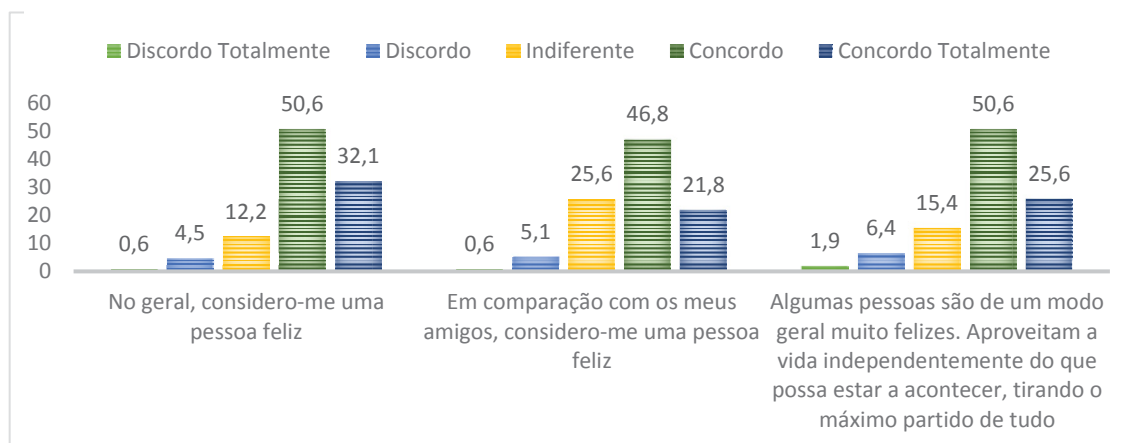
Foi pedido aos inquiridos que identificassem o seu grau de satisfação com o desenvolvimento do setor turístico atual, numa escala de 1(muito insatisfeito) e 5(muito satisfeito). Constatou-se que os valores da mediana desta variável (grau de satisfação) foram iguais (4-satisfeito) nos grupos definidos pelas categorias das variáveis: profissão, faixa etária e habilitações literárias dos residentes. Além disso, utilizando os testes não paramétricos (teste U de Mann-Whitney e o teste de Kruskal-Wallis), não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre estes grupos, considerando um nível de significância de 0.05.

### **7.7- Felicidade dos inquiridos**

Quando questionados sobre se no geral se consideravam uma pessoa feliz, a grande maioria dos inquiridos, (50,6%) concordaram, e ainda com alguma expressão temos 32,1% dos inquiridos que concordam totalmente; quando foi pedido que comparassem o seu nível de felicidade em relação aos amigos, as percentagens alteraram-se um pouco, 46,8% concordaram, 21,8% concordam totalmente e 25,6% ficam indiferentes perante este aspeto.

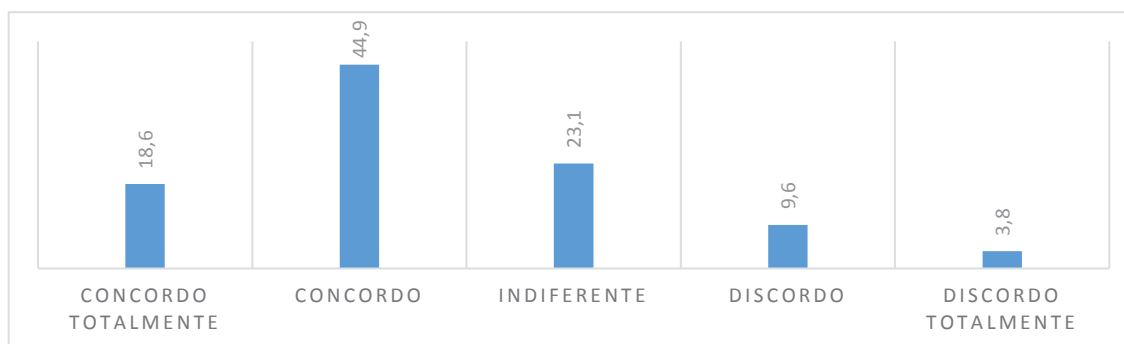
Relativamente à questão “Algumas pessoas são de um modo geral muito felizes. Aproveitam a vida independentemente do que possa estar a acontecer, tirando o máximo partido de tudo”, a maioria dos inquiridos (50,6%) concordam e 25,6% concordam totalmente; ainda com alguma expressão temos os inquiridos que se encontram indiferentes (15,4%).

Figura 17. Felicidade dos inquiridos (%)



A última questão realizada foi “Algumas pessoas são de um modo geral muito infelizes. Embora não estejam deprimidas, nunca parecem estar tão felizes como poderiam estar”, a maioria dos inquiridos (44,9%) concordaram com esta questão, 18,6% concordaram totalmente e ainda com alguma expressão temos os 23,1% que se encontram indiferentes perante este assunto.

Figura 18. Algumas pessoas de um modo geral são muito infelizes, embora não estejam deprimidas, nunca parecem estar tão felizes como poderiam estar (%)



Ainda neste subcapítulo pretendeu-se averiguar se existem ou não diferenças estatisticamente significativas em relação ao nível de felicidade e as variáveis profissão, faixa etária e habilitações literárias.

Para a profissão será utilizado o teste U de Mann-Whitney e para as variáveis, faixa etária e habilitações literárias será utilizado o teste de Kruskal Wallis

A primeira variável a ser testada diz respeito à profissão, sendo enunciadas as seguintes hipóteses:

$H_0$ : No que se refere à felicidade dos residentes, não existem diferenças significativas entre os grupos definidos pelas categorias da variável profissão;

$H_1$ : No que se refere à felicidade dos residentes, existem diferenças significativas entre os grupos definidos pelas categorias da variável profissão.

Neste caso relativo à felicidade dos residentes (*p-value* de 0,325) superior ao nível de significância  $\alpha$ , pelo que não se rejeita  $H_0$ .

A segunda variável a ser testada é relativa à faixa etária sendo expressas as seguintes hipóteses:

$H_0$ : No que se refere à felicidade dos residentes, não existem diferenças significativas entre os grupos definidos pelas categorias da variável faixa etária;

$H_1$ : No que se refere à felicidade dos residentes, existem diferenças significativas entre os grupos definidos pelas categorias da variável faixa etária.

Neste caso como estamos na presença de um *p-value* de 0,846, superior ao nível de significância de  $\alpha$ , pelo que não se rejeita novamente  $H_0$

A terceira variável a ser testada diz respeito às habilitações literárias dos inquiridos expressando as seguintes hipóteses:

$H_0$ : No que se refere à felicidade dos residentes, não existem diferenças significativas entre os grupos definidos pelas categorias da variável habilitações literárias;

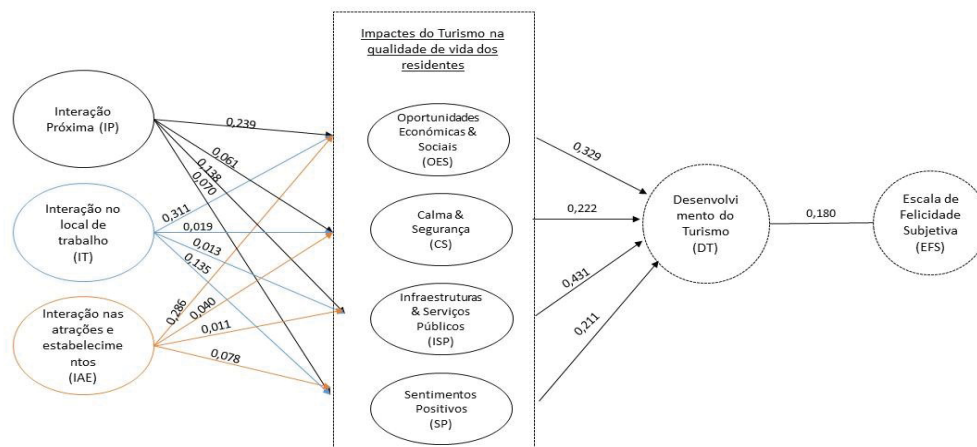
H<sub>1</sub>: No que se refere à felicidade dos residentes, existem diferenças significativas entre os grupos definidos pelas categorias da variável habilitações literárias.

Neste caso como estamos na presença de um *p-value* de 0,008, inferior ao nível de significância de  $\alpha$ , é plausível adotar H<sub>1</sub>, e com base na média das ordens (9º ano ou menos: MR=56,23; 10º ao 12º ano: MR=78,28; ensino superior: MR=88,76) podemos verificar que são os residentes com o ensino superior os que se encontram mais felizes.

### 7.8- Teste de hipóteses

O presente subcapítulo será dedicado ao teste das hipóteses formuladas no capítulo VI, subcapítulo 6.3, apresentando-se na Figura 19. as inter-relações entre as variáveis em estudo que se pretendem analisar. Para testar estas hipóteses foi utilizado o coeficiente de correlação de Spearman e respetivo teste de significância.

Figura 19. Correlação entre as diferentes variáveis



Relativamente às hipóteses formuladas no capítulo VI, as mesmas são enunciadas seguidamente:

H<sub>1a</sub>: A intensidade do contacto próximo tem um efeito positivo nas percepções dos residentes sobre os impactes do turismo nas oportunidades económicas e sociais;

Como se pode ver através da Figura 20, foi encontrada uma correlação positiva fraca, mas estatisticamente significativa entre as variáveis Interação Próxima e Oportunidades Económicas e Sociais ( $r_s=0,239$ ;  $p=0,003$ ), considerando um nível de significância de 0,05 pelo que é plausível adotar H<sub>1a</sub>.

H<sub>1b</sub>: A intensidade do contacto próximo tem um efeito positivo nas percepções dos residentes sobre os impactes na calma e segurança;

No que concerne à correlação entre as variáveis Interação Próxima e a Calma e Segurança esta é muito fraca e não é estatisticamente significativa ( $r_s=0,061$ ;  $p=0,4$ ) considerando o nível de significância de 0,05, pelo que rejeitamos H<sub>1b</sub>.

H<sub>1c</sub>: A intensidade do contacto próximo tem um efeito positivo nas percepções dos residentes sobre os impactes do turismo nas infraestruturas e serviços públicos;

Na correlação entre as variáveis Interação Próxima e as Infraestruturas e Serviços Públicos é possível constatar de igual modo que esta correlação também é muito fraca e não é estatisticamente significativa ( $r_s=0,138$ ;  $p=0,084$ ), considerando o nível de significância de 0,05, pelo que rejeitamos H<sub>1c</sub>.

H<sub>1d</sub>: A intensidade do contacto próximo tem um efeito positivo nas percepções dos residentes sobre os sentimentos em relação ao local de residência;

Ao analisarmos o coeficiente de correlação entre as variáveis Interação Próxima e Sentimentos em relação à ilha onde reside é possível verificarmos que existe novamente

uma correlação muito fraca e que não é estatisticamente significativa ( $r_s=0,070$ ;  $p=0,388$ ) considerando o nível de significância de 0,05, pelo que rejeitamos  $H_{1d}$ .

$H_{2a}$ : A intensidade do contacto no local de trabalho tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os impactes do turismo nas oportunidades económicas e sociais;

Ao testarmos a correlação entre as variáveis Interação no Local de Trabalho e as Oportunidades Económicas Sociais obtivemos uma correlação fraca, mas que é estatisticamente significativa ( $r_s=0,311$ ;  $p=0,000$ ) considerando o nível de significância de 0,05, pelo que é plausível adotarmos  $H_{2a}$ .

$H_{2b}$ : A intensidade do contacto no local de trabalho tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os impactes na calma e segurança;

No caso da correlação entre as variáveis Interação no Local de Trabalho e a Calma e Segurança é possível verificar uma correlação muito fraca e que não é estatisticamente significativa ( $r_s=0,019$ ;  $p=0,814$ ) considerando o nível de significância de 0,05, pelo que rejeitamos  $H_{2b}$ .

$H_{2c}$ : A intensidade do contacto no local de trabalho tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os impactes do turismo nas infraestruturas e serviços públicos;

Ao analisarmos o coeficiente de correlação entre as variáveis Interação no Local de Trabalho e as Infraestruturas e serviços públicos, é possível verificarmos que existe novamente uma correlação muito fraca e que não é estatisticamente significativa ( $r_s=0,013$ ;  $p=0,875$ ) considerando o nível de significância de 0,05, pelo que rejeitamos  $H_{2c}$ .

H<sub>2d</sub>: A intensidade do contacto no local de trabalho tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os sentimentos em relação ao local de residência;

Relativamente à correlação entre as variáveis Interação no Local de Trabalho e os Sentimentos em relação à ilha onde reside, é possível verificar uma correlação muito fraca e que não é estatisticamente significativa ( $r_s=0,135$ ;  $p=0,092$ ) considerando o nível de significância de 0,05, pelo que rejeitamos H<sub>2d</sub>.

H<sub>3a</sub>: A intensidade do contacto nas atrações e estabelecimentos tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os impactes do turismo nas oportunidades económicas e sociais;

Ao testarmos a correlação entre as variáveis Interação nas Atrações e Estabelecimentos e as Oportunidades Económicas Sociais obtivemos uma correlação relativamente fraca, mas que é estatisticamente significativa ( $r_s=0,286$ ;  $p=0,000$ ), considerando o nível de significância de 0,05, pelo que é plausível adotar H<sub>3a</sub>.

H<sub>3b</sub>: A intensidade do contacto nas atrações e estabelecimentos tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os impactes na calma e segurança;

No caso da correlação entre as variáveis Interação nas Atrações e Estabelecimentos e a Calma e Segurança é possível verificar uma correlação muito fraca e que não é estatisticamente significativa ( $r_s=0,040$ ;  $p=0,619$ ), considerando o nível de significância de 0,05, pelo que é plausível rejeitar H<sub>3b</sub>.

H<sub>3c</sub>: A intensidade do contacto nas atrações e estabelecimentos tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os impactes do turismo nas infraestruturas e serviços públicos;

Ao analisarmos o coeficiente de correlação entre as variáveis Interação nas Atrações e Estabelecimentos e da variável Infraestruturas e Serviços Públicos é possível verificarmos que existe novamente uma correlação muito fraca e que não é estatisticamente significativa ( $r_s=0,011$ ;  $p=0,889$ ), considerando o nível de significância de 0,05, pelo que é plausível rejeitar H<sub>3c</sub>.

H<sub>3d</sub>: A intensidade do contacto nas atracões e estabelecimentos tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os sentimentos em relação ao local de residência;

Relativamente à correlação entre as variáveis Interação nas Atrações e Estabelecimentos e os Sentimentos em relação à ilha onde reside é possível verificar uma correlação muito fraca e que não é estatisticamente significativa ( $r_s=0,078$ ;  $p=0,332$ ), considerando o nível de significância de 0,05, pelo que é plausível rejeitar H<sub>3d</sub>.

H<sub>4a</sub>: As perceções dos residentes sobre os impactes do turismo a nível das oportunidades económicas e sociais tem um efeito positivo sobre o modo como estes se sentem em relação ao desenvolvimento do turismo.

Ao analisarmos o coeficiente de correlação entre as variáveis oportunidades económicas e sociais e a variável desenvolvimento do turismo é possível verificarmos uma correlação positiva relativamente fraca, mas que é estatisticamente significativa ( $r_s=0,329$ ;  $p=0,000$ ) considerando o nível de significância de 0,05, pelo que é plausível adotar H<sub>4a</sub>.

H<sub>4b</sub>: As perceções dos residentes sobre os impactes do turismo a nível da calma e segurança tem um efeito positivo sobre o modo como estes se sentem em relação ao desenvolvimento do turismo.

No caso da correlação entre as variáveis calma e segurança e a variável desenvolvimento do turismo é possível verificar uma correlação positiva relativamente fraca, mas que é estatisticamente significativa ( $r_s=0,222$ ;  $p=0,005$ ), considerando o nível de significância de 0,05, podemos adotar H<sub>4b</sub>.

H<sub>4c</sub>: As percepções dos residentes sobre os impactes do turismo a nível das infraestruturas e serviços públicos tem um efeito positivo sobre o modo como estes se sentem em relação ao desenvolvimento do turismo.

Ao testarmos a correlação entre as variáveis infraestruturas e serviços públicos e as variáveis desenvolvimento do turismo obtivemos uma correlação positiva moderada e que é estatisticamente significativa ( $r_s=0,431$ ;  $p=0,000$ ), considerando o nível de significância de 0,05 é plausível afirmar que podemos adotar H<sub>4c</sub>.

H<sub>4d</sub>: As percepções dos residentes sobre os impactes do turismo a nível dos sentimentos em relação à ilha onde residem tem um efeito positivo sobre o modo como estes se sentem em relação ao desenvolvimento do turismo;

No que diz respeito à correlação entre a variável sentimentos e a variável desenvolvimento do turismo, constata-se a existência de uma correlação positiva relativamente fraca, mas que é estatisticamente significativa ( $r_s=0,211$ ;  $p=0,008$ ), considerando o nível de significância de 0,05 é plausível afirmar que podemos adotar H<sub>4d</sub>.

H<sub>5</sub>: O desenvolvimento do turismo afeta positivamente a felicidade subjetiva dos residentes.

A última correlação a ser testada é entre a variável desenvolvimento do turismo e a felicidade, verificando-se a existência de uma correlação positiva relativamente fraca,

mas que é estatisticamente significativa ( $r_s=0,180$ ;  $p=0,024$ ), considerando o nível de significância de 0,05 é plausível afirmar que podemos adotar  $H_5$ .

### 7.9-Conclusão

Ao longo deste capítulo pretendeu-se analisar as diferentes características sociodemográficas dos inquiridos; determinar as opiniões dos mesmos face aos impactes do turismo ao nível das oportunidades económicas e sociais, calma e segurança, infraestruturas e serviços públicos e ainda em relação aos sentimentos face à ilha de residência; determinar o modo como a comunidade residente se sente em relação ao desenvolvimento do setor turístico e analisar a sua felicidade.

Achou-se pertinente ainda determinar se existem diferenças estatisticamente significativas entre as dimensões estudadas ao longo do capítulo e as variáveis faixa etária; profissão e habilitações literárias. O último objetivo do capítulo foi a realização do teste das hipóteses estipuladas no capítulo VI. De forma a sintetizar os resultados, foi criada a seguinte Tabela.

Tabela 5. Resumo das hipóteses testadas

<b>Hipóteses</b>	<b>Valor do <i>p-value</i></b>	<b>Adotar / Rejeitar</b>
<b>H<sub>1a</sub></b> : A intensidade do contacto próximo tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os impactes do turismo nas oportunidades económicas e sociais;	0,003	Adotar
<b>H<sub>1b</sub></b> : A intensidade do contacto próximo tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os impactes na calma e segurança;	0,4	Rejeitar
<b>H<sub>1c</sub></b> : A intensidade do contacto próximo tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os impactes do turismo nas infraestruturas e serviços públicos;	0,084	Rejeitar
<b>H<sub>1d</sub></b> : A intensidade do contacto próximo tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os sentimentos em relação ao local de residência;	0,388	Rejeitar
<b>H<sub>2a</sub></b> : A intensidade do contacto no local de trabalho tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os impactes do turismo nas oportunidades económicas e sociais;	0,000	Adotar

<b>H<sub>2b</sub></b> : A intensidade do contacto no local de trabalho tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os impactes na calma e segurança;	0,814	Rejeitar
<b>H<sub>2c</sub></b> : A intensidade do contacto no local de trabalho tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os impactes do turismo nas infraestruturas e serviços públicos;	0,875	Rejeitar
<b>H<sub>2d</sub></b> : A intensidade do contacto no local de trabalho tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os sentimentos em relação ao local de residência;	0,092	Rejeitar
<b>H<sub>3a</sub></b> : A intensidade do contacto nas atrações e estabelecimentos tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os impactes do turismo nas oportunidades económicas e sociais;	0,000	Adotar
<b>H<sub>3b</sub></b> : A intensidade do contacto nas atrações e estabelecimentos tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os impactes na calma e segurança;	0,619	Rejeitar
<b>H<sub>3c</sub></b> : A intensidade do contacto nas atrações e estabelecimentos tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os impactes do turismo nas infraestruturas e serviços públicos;	0,889	Rejeitar
<b>H<sub>3d</sub></b> : A intensidade do contacto nas atrações e estabelecimentos tem um efeito positivo nas perceções dos residentes sobre os sentimentos em relação ao local de residência;	0,332	Rejeitar
<b>H<sub>4a</sub></b> : As perceções dos residentes sobre os impactes do turismo a nível das oportunidades económicas e sociais tem um efeito positivo sobre o modo como estes se sentem em relação ao desenvolvimento do turismo.	0,000	Adotar
<b>H<sub>4b</sub></b> : As perceções dos residentes sobre os impactes do turismo a nível da calma e segurança tem um efeito positivo sobre o modo como estes se sentem em relação ao desenvolvimento do turismo.	0,005	Adotar
<b>H<sub>4c</sub></b> : As perceções dos residentes sobre os impactes do turismo a nível das infraestruturas e serviços públicos tem um efeito positivo sobre o modo como estes se sentem em relação ao desenvolvimento do turismo.	0,000	Adotar
<b>H<sub>4d</sub></b> : As perceções dos residentes sobre os impactes do turismo a nível dos sentimentos em relação à ilha onde residem tem um efeito positivo sobre o modo como estes se sentem em relação ao desenvolvimento do turismo;	0,008	Adotar
<b>H<sub>5</sub></b> : O desenvolvimento do turismo afeta positivamente a felicidade subjetiva dos residentes.	0,024	Adotar

Fonte- Hipóteses formuladas com base na literatura e dados estatísticos com recurso ao SPSS

Apesar de nalguns casos não se verificar uma correlação estatisticamente significativa, é importante salientar que em todos os casos o valor da correlação apresenta valores positivos. Admite-se que grande parte das hipóteses relativas ao nível de contacto foram rejeitadas, devido ao facto do turismo ainda ser um setor de desenvolvimento

relativamente recente na ilha, pelo que os residentes não se sentem muito confortáveis em estabelecer contacto com os turistas; no entanto, em algumas dimensões já se começa a verificar alguma interação entre ambos os intervenientes.

## CAPÍTULO VIII– CONCLUSÃO

A presente investigação teve por objetivo avaliar as perceções dos residentes face ao impacto do turismo na sua qualidade de vida e bem-estar. Para alcançar este objetivo, foi necessário em primeiro lugar proceder a uma revisão da literatura. Apesar de já existir uma vasta literatura sobre estes tópicos, o seu estudo na Região Autónoma dos Açores ainda é relativamente limitado.

A nível da literatura é possível afirmar que existe um consenso por parte dos autores de que o desenvolvimento do setor turístico deve ter em atenção todos os *stakeholders* do destino turístico, de forma a garantir o sucesso do planeamento e a sustentabilidade do destino. Por esse motivo, deu-se particular importância à revisão da literatura sobre os diferentes impactes causados pelo turismo (económicos; socioculturais e ambientais); as perceções dos residentes sobre estes impactes e os modelos que ajudam a medir estas perceções; e ainda sobre os conceitos de qualidade de vida, bem-estar e felicidade.

Vários autores enumeram diversos fatores que podem influenciar as perceções e atitudes dos residentes, tais como os fatores socioeconómicos, nomeadamente a idade, o nível de rendimento, o tempo de residência no destino e o sexo do indivíduo.

O modelo de Lankford & Howard (1994) enumera também alguns fatores que podem influenciar estas perceções, como a dependência económica e profissional do turismo e a proximidade da zona de residência face à principal zona turística. Consideram também a influência das variáveis, tempo de residência ou permanência no local; envolvimento do residente no processo de tomada de decisão; local de nascimento; nível de conhecimento; nível de contacto com o turismo; características demográficas; impactes percebidos nas atividades de recreação fora de casa, e ainda a taxa de crescimento populacional.

Nas três dimensões referentes ao contacto, à semelhança do que acontece com o estudo, de Carneiro, Eusébio, & Caldeira, A (2017), o contacto social é ainda relativamente baixo no contexto analisado, especialmente ao nível da interação próxima, o que vem ao encontro de outros estudos realizados sobre o tópico (Eusébio & Carneiro, 2012; Kastenholz *et al.*, 2013; Reisinger & Turner, 1993; Yoo & Sohn, 2003).

Com esta dissertação pretendeu-se determinar se as variáveis profissão do inquirido; faixa etária e habilitações literárias exercem alguma influência relativamente ao nível de contacto entre os residentes e turistas, sendo possível afirmar, que com base na análise de dados são os residentes que trabalham no setor turístico que mais interagem com os turistas no seu local de trabalho; os residentes que se encontram na faixa etária dos 24-44 anos são os que mais interagem com os turistas no seu local de trabalho, assim como aqueles que apresentam habilitações literárias equivalentes ao ensino superior. São ainda os residentes que trabalham no setor turístico que mais interagem com os turistas nas atrações e estabelecimentos.

Ainda em relação ao contacto nas atrações e estabelecimentos através da análise dos dados foi possível identificar que são os residentes com o ensino superior que mais interagem com os turistas nesta dimensão.

Em relação à perceção dos residentes face aos diferentes impactes, só foram encontradas diferenças estatisticamente significativas na variável profissão, sendo os residentes que se encontram a trabalhar no setor, os que mais percebem os impactes a nível das oportunidades económicas e sociais, o que vai ao encontro da literatura tratada ao longo da dissertação.

No que concerne aos sentimentos, são os residentes na faixa etária dos 45 anos ou mais que melhor se sentem em relação à ilha onde residem. O que pode ser explicado

com o argumento de que são estes os residentes que se encontram a viver no destino há mais tempo, logo apresentam uma maior ligação ao seu local de residência.

Relativamente ao desenvolvimento do turismo, não foram encontradas diferenças significativas no que se refere aos residentes das diferentes profissões, faixas etárias e níveis de habilitações literárias. Estes resultados embora não estejam totalmente em consonância com a literatura tal pode suceder devido ao turismo ser uma atividade relativamente recente na Região.

A última variável a ser estudada foi a felicidade, e com base nos dados deste estudo, são os residentes com o ensino superior que se encontram mais felizes.

O outro grande objetivo desta dissertação era determinar de que modo é que os impactes do turismo podem influenciar o desenvolvimento do turismo e conseqüentemente a qualidade de vida dos residentes e o seu bem-estar e felicidade. Através dos resultados obtidos, podemos concluir que os impactes a nível das oportunidades económicas e sociais, infraestruturas e serviços públicos, calma e segurança e ainda em relação aos sentimentos influenciam de modo positivo o modo como os residentes veem o desenvolvimento do setor, influenciando deste modo de maneira positiva a felicidade e o bem-estar dos residentes.

### **8.1- Limitações e sugestões**

A nível de limitações, temos o tipo de amostra utilizada, pois a amostra apresentava uma dimensão relativamente reduzida, com 156 inquiridos; para além disto, grande parte das respostas foram obtidas através de questionários online, o que fez com que as respostas a nível das questões sociodemográficas se concentrassem em uma das opções expostas nos questionários.

Finda a investigação, concluiu-se que o inquérito em outra plataforma poderia ter sido uma melhor opção, de modo a obter uma maior variabilidade das respostas. Para investigações sobre o mesmo tópico sugere-se que o questionário seja aplicado de outro modo, para que se dê uma distribuição mais equilibrada das respostas; para além disso, é importante que este estudo mereça continuidade e seja replicado no futuro, de modo a permitir a monitorização e acompanhamento dos indicadores da qualidade de vida, bem-estar e felicidade dos residentes, tendo em vista assegurar a sustentabilidade do destino.

## ANEXOS

### Anexo I- Dimensões da literatura no questionário

<u>Dimensão</u> (O que se pretende “medir”)	<u>Indicadores</u> (Perguntas a incluir no questionário)	<u>Escala</u> (Nível de “medida”)	<u>Observações/Procedimentos</u> (Fonte em revisão de literatura, etc.)
<b>Nível de interação dos residentes com os turistas na ilha de São Miguel</b>	<b>Interação Próxima</b>	<b>Escala Likert</b>	
	1- Convida os turistas para visitar a sua casa;	1= nunca; 5= sempre	
	2- Pratica desporto com os turistas;	1= nunca; 5= sempre.	
	3- Participa em festas com os turistas;	1= nunca; 5= sempre.	
	4 -Partilha refeições com os turistas;	1= nunca; 5= sempre.	
	5 -Troca presentes com os turistas.	1= nunca; 5= sempre.	
	<b>Interação no local de trabalho</b>	<b>Escala Likert</b>	
	1-Contacta com os turistas no local de trabalho;	1= nunca; 5= sempre.	
	2- Fornece informação aos turistas sobre a região;	1= nunca; 5= sempre.	
	3- Interage com os turistas enquanto lhes fornece bens e serviços.	1= nunca; 5= sempre.	
	<b>Interação nas atrações e estabelecimentos</b>	<b>Escala Likert</b>	
	1- Tem contacto com os turistas na praia;	1= nunca; 5= sempre.	
	2-Tem contacto com os turistas em eventos;	1= nunca; 5= sempre.	
	3-Tem contacto com os turistas em estabelecimentos de restauração;	1= nunca; 5= sempre.	
	4-Tem contacto com os turistas em outros estabelecimentos comerciais;	1= nunca; 5= sempre.	

**Fonte:** Carneiro, M. J.; Eusébio, C. & Caldeira, A. (2017). The Influence of Social Contact in Residents Perceptions of the Tourism Impact on their Quality of Life: A Structural Equation Model. Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism.

	5-Tem contacto com os turistas em discotecas, clubes ou bares;	1= nunca; 5= sempre.	
<b>Opinião dos residentes sobre os impactes do desenvolvimento do turismo na ilha de São Miguel na sua qualidade de vida</b>	<b>Oportunidades económicas e sociais</b>	<b>Escala Likert</b>	<b>Fonte:</b> Carneiro, M. J.; Eusébio, C. & Caldeira, A. (2017). The Influence of Social Contact in Residents Perceptions of the Tourism Impact on their Quality of Life: A Structural Equation Model. Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism.
	1- Tem a oportunidade de participar em atividades recreativas;	1= discordo totalmente; 5=concordo totalmente.	
	2- Tem mais oportunidades de emprego;	1= discordo totalmente; 5=concordo totalmente.	
	3- Tem oportunidade de obter mais recursos financeiros;	1= discordo totalmente; 5=concordo totalmente.	
	4- Tem a oportunidade de participar em atividades culturais;	1= discordo totalmente; 5=concordo totalmente.	
	5- Tem a oportunidade de socializar;	1= discordo totalmente; 5=concordo totalmente.	
	6- Tem a oportunidade de contactar com pessoas de diferentes culturas;	1= discordo totalmente; 5=concordo totalmente.	
	7- Tem uma grande diversidade de atividades económicas disponíveis.	1= discordo totalmente; 5=concordo totalmente.	
	<b>Calma e Segurança</b>	<b>Escala Likert</b>	
	1- Tem uma vida saudável;	1= discordo totalmente; 5=concordo totalmente	
	2- Vive num ambiente sem poluição;	1= discordo totalmente; 5=concordo totalmente	
	<b>Infraestruturas e serviços públicos</b>	<b>Escala Likert</b>	
	1- Existência de infraestruturas que promovam mobilidade e acessibilidade;	1= discordo totalmente; 5=concordo totalmente.	
	2- Tem acesso a serviços de saúde;	1= discordo totalmente; 5=concordo totalmente.	
	3- Tem acesso a uma boa rede de transportes;	1= discordo totalmente; 5=concordo totalmente.	
	4- Preserva a natureza;	1= discordo totalmente; 5=concordo totalmente.	
5- Preserva o património e a herança cultural;	1= discordo totalmente; 5=concordo totalmente.		

	6- Tem acesso a restaurantes e outros estabelecimentos comerciais;	1= discordo totalmente; 5=concordo totalmente.	
<b>Sentimentos em relação à ilha de residência</b>	1- Sente-se orgulhoso por viver neste local	1= discordo totalmente; 5=concordo totalmente.	
	2- Tem sentimentos positivos pelo local	1= discordo totalmente; 5=concordo totalmente.	
<b>Sentimentos em relação ao desenvolvimento do turismo na ilha de São Miguel na atualidade</b>	1- Na sua opinião, como se sente em relação ao desenvolvimento do turismo na ilha de São Miguel na atualidade?	1= muito insatisfeito; 2= muito satisfeito.	<b>Fonte:</b> Yu, C.; Cole, S. T. & Chancellor C. (2018). Resident Support for Tourism Development in Rural Midwestern (USA) communities: Perceived Tourism Impacts and Community Quality of Life Perspective. Sustainability Volume 10, Issue 3.
<b>Felicidade da população residente na ilha de São Miguel</b>	1- No geral, considero-me uma pessoa feliz;	1= discordo totalmente; 5=concordo totalmente	<b>Fonte:</b> Rivera, M; Crpes, R & Lee, S H. (2016). Tourism Development and Happiness: A Residents' perspective. Journal of destination marketing & management.
	2- Em comparação com os meus amigos, considero-me uma pessoa feliz;	1= discordo totalmente; 5=concordo totalmente	
	3- Algumas pessoas são de um modo geral muito felizes. Aproveitam a vida independentemente do que possa estar a acontecer, tirando o máximo partido de tudo;	1= discordo totalmente; 5=concordo totalmente	
	4- Algumas pessoas são de um modo geral muito infelizes. Embora não estejam deprimidas, nunca parecem estar tão felizes como poderiam estar.	1= discordo totalmente; 5=concordo totalmente	

## Anexo II – Questionário para os residentes

### **Impactes do desenvolvimento do turismo sobre a qualidade de vida e a felicidade**

O presente questionário realizado por Daniela Filipa Chaves Sousa sob a orientação da Prof. Ana Isabel Damião de Serpa Arruda Moniz, professora na Universidade dos Açores, insere-se no âmbito de um projeto de investigação do Mestrado em Gestão do Turismo Internacional, da Universidade dos Açores e tem por objetivo avaliar as perceções dos residentes da ilha de São Miguel em relação aos impactes do desenvolvimento do turismo sobre a sua qualidade de vida e felicidade.

É importante que leia atentamente e responda a todas as questões. A sua participação nesta investigação tem um carácter estritamente voluntário e tratando-se de um questionário anónimo apenas poderá desistir do estudo até ao final do preenchimento do questionário, na eventualidade de desistir não irá sofrer quaisquer consequências negativas como resultado dessa desistência. A sua contribuição será anónima e estritamente confidencial e a sua identidade não será revelada em qualquer relatório ou publicação.

#### **1. Com que frequência costuma encontrar-se e interagir com turistas na ilha de São Miguel?**

<b><u>Interação Próxima</u></b>	Nunca	Raramente	Às vezes	Muitas Vezes	Sempre
1 - Convida os turistas para visitar a sua casa	1	2	3	4	5
2 - Pratica desporto com os turistas	1	2	3	4	5
3 - Participa em festas com os turistas	1	2	3	4	5
4 -Partilha refeições com os turistas	1	2	3	4	5
5 -Troca presentes com os turistas	1	2	3	4	5

<b><u>Interação no local de trabalho</u></b>	Nunca	Raramente	Às vezes	Muitas Vezes	Sempre
----------------------------------------------	-------	-----------	----------	--------------	--------

1- Contacta com os turistas no local de trabalho	1	2	3	4	5
2- Fornece informação aos turistas sobre a região	1	2	3	4	5
3- Interage com os turistas enquanto lhes fornece bens e serviços	1	2	3	4	5

<b><u>Interação nas atrações e estabelecimentos</u></b>	Nunca	Raramente	Às vezes	Muitas Vezes	Sempre
1- Tem contacto com os turistas na praia	1	2	3	4	5
2- Tem contacto com os turistas em eventos	1	2	3	4	5
3- Tem contacto com os turistas em estabelecimentos de restauração	1	2	3	4	5
4- Tem contacto com os turistas em outros estabelecimentos comerciais	1	2	3	4	5
5- Tem contacto com os turistas em discotecas, clubes ou bares	1	2	3	4	5

**2. Na sua opinião, quais os impactes do desenvolvimento do turismo na ilha de São Miguel sobre a sua qualidade de vida, atendendo aos seguintes aspetos?**

<b><u>Oportunidades económicas e sociais</u></b>	Discordo Totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo Totalmente
1- Tem a oportunidade de participar em atividades recreativas	1	2	3	4	5
2- Tem mais oportunidades de emprego	1	2	3	4	5
3- Tem oportunidade de obter mais recursos financeiros	1	2	3	4	5
4- Tem a oportunidade de participar em atividades culturais	1	2	3	4	5

5- Tem a oportunidade de socializar	1	2	3	4	5
6- Tem a oportunidade de contactar com pessoas de diferentes culturas	1	2	3	4	5
7- Tem uma grande diversidade de atividades económicas disponíveis	1	2	3	4	5

---

<b><u>Calma e Segurança</u></b>	Discordo Totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo Totalmente
1- Tem uma vida saudável	1	2	3	4	5
2- Vive num ambiente sem poluição	1	2	3	4	5

---

<b><u>Infraestruturas e serviços públicos</u></b>	Discordo Totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo Totalmente
1- Existência de infraestruturas que promovam mobilidade e acessibilidade	1	2	3	4	5
2- Tem acesso a serviços de saúde	1	2	3	4	5
3- Tem acesso a uma boa rede de transportes	1	2	3	4	5
4- Preserva a natureza	1	2	3	4	5
5- Preserva o património e a herança cultural	1	2	3	4	5
6- Tem acesso a restaurantes e outros estabelecimentos comerciais	1	2	3	4	5

---

### 3. **Sentimentos em relação à ilha onde reside**

---

	Discordo Totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo Totalmente
--	---------------------	----------	-------------	----------	---------------------

---

1- Sente-se orgulhoso por viver neste local	1	2	3	4	5
2- Tem sentimentos positivos pelo local	1	2	3	4	5

**4. Na sua opinião, como se sente em relação ao desenvolvimento do turismo na ilha de São Miguel na atualidade?**

Muito insatisfeito <b>(1)</b>	Insatisfeito <b>(2)</b>	Nem satisfeito, nem insatisfeito <b>(3)</b>	Satisfeito <b>(4)</b>	Muito satisfeito <b>(5)</b>
----------------------------------	----------------------------	------------------------------------------------	--------------------------	--------------------------------

**5. Em que medida as seguintes afirmações se aplicam a si?**

	Discordo Totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo Totalmente
1- No geral, considero-me uma pessoa feliz	1	2	3	4	5
2- Em comparação com os meus amigos, considero-me uma pessoa feliz	1	2	3	4	5
3- Algumas pessoas são de um modo geral muito felizes. Aproveitam a vida independentemente do que possa estar a acontecer, tirando o máximo partido de tudo.	1	2	3	4	5
4- Algumas pessoas são de um modo geral muito infelizes. Embora não estejam deprimidas, nunca parecem estar tão	1	2	3	4	5

felizes como  
poderiam estar

---

**6. Dados sociodemográficos:**

**Sexo:**

Masculino	
Feminino	

**Idade:** \_\_\_\_\_

**Estado Civil:**

Solteiro	
Casado	
Viúvo	
Divorciado	

**Nível de escolaridade:**

1º Ciclo do básico (4ª classe)	
2º Ciclo do básico (5º e 6º anos/ preparatório)	
3º Ciclo do básico (9º ano)	
Secundário (12º ano)	
Superior politécnico	
Superior universitário (1º ciclo)	
Mestrado ou doutoramento (2º e 3º ciclos)	

**Situação Profissional:**

Trabalhador(a) por conta de outrem	
Trabalhador(a) por conta própria	
Trabalhador(a) em empresa/ negócio familiar	
Desempregado(a) à procura de emprego	
Outra situação	

**Profissão:** \_\_\_\_\_

**Concelho de Residência:**

Lagoa	
Nordeste	
Ponta Delgada	

Povoação	
Ribeira Grande	
Vila Franca do Campo	

**Existe algum membro do seu agregado familiar empregado no setor turístico: Sim/Não**

**Número de pessoas do agregado familiar (incluindo o próprio) \_\_\_\_\_**

**Rendimento do agregado familiar:**

O rendimento disponível permite viver confortavelmente	
O rendimento disponível dá para viver	
É difícil viver com o rendimento disponível	
É muito difícil viver com o rendimento disponível	

**Gratos pela colaboração!**

### Anexo III – Teste Kolmogorov-Smirnov

Tabela 6. Resultados do teste Kolmogorov-Smirnov

<u>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></u>	<b>Sig.</b>
<u>Interação Próxima</u>	0,000
<u>Interação no local de trabalho</u>	0,000
<u>Interação nas atrações e estabelecimentos</u>	0,024
<u>Oportunidades Económicas e Sociais</u>	0,000
<u>Calma e Segurança</u>	0,000
<u>Infraestruturas e Serviços Públicos</u>	0,000
<u>Sentimentos em relação à ilha onde reside</u>	0,000
<u>Felicidade do Inquirido</u>	0,000

Fonte- Dados do SPSS

## **LISTA DE ANEXOS**

Anexo I – Dimensões da literatura no questionário

Anexo II- Questionário aos residentes

Anexo III – Teste Kolmogorov-Smirnov

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Al-Badarneh, M. B. H & Al-Makhadmeh. (2015). A Review of Social Exchange Theory Effectiveness in Measuring Residents' Attitudes towards Tourism. *Journal of Faculty of Tourism and Hotels*, Fayoum University, Vol. (9), No. (2/2), 28;

Aires, J. & Fortes, L. (2011). O modelo Irridex de Doxey: Breves Considerações acerca da sua aplicação em Ponta Negra (Natal-RN). *Revista Iberoamericana de Turismo- RITUR*, Penedo, vol.1, n.1., p.23-33,2011;

Andereck, K. L. & Nyaunage, G. P (2010). Exploring the Nature of Tourism and Quality of Life Perceptions Among Residents. *Journal of Travel Research*. DOI: 10.1177/0047287510362918, The online version of this article can be found at: <http://jtr.sagepub.com/content/50/3/248>;

An, Yuting, (2016)"Resident's Perception of Tourism Development in Greenville, SC, USA". (Dissertação de Mestrado) *All Theses*. 2418. [https://tigerprints.clemson.edu/all\\_theses/2418](https://tigerprints.clemson.edu/all_theses/2418);

Aref, F. (2011). The effects of tourism on quality of life: A case study of Shiraz, Iran. *Life Science Journal*, Volume 8, Issue 2;

Carneiro, M. J; Celeste. E & Caldeira, A. (2017): The Influence of Social Contact in Residents' Perceptions of the Tourism Impact on Their Quality of Life: A Structural Equation Model, *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, DOI: 10.1080/1528008X.2017.1314798;

Carneiro, M. J. & Eusébio, C. (2015). Host-tourist interaction and impact of tourism on residents' Quality of Life. *Tourism & Management Studies*, 11(1) pp. 25-34 Universidade do Algarve. Faro, Portugal;

Carneiro, M. J. & Eusébio, C. (2011). Segmentation of the Tourism Market Using the Impact of Tourism on Quality of Life. *Tourism & Management Studies*, Nº7. International English Edition, ISSN: 1646-2408;

Couto, S. F. S. (2012). *O impacto do turismo na qualidade de vida e bem-estar do turista*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias;

Cunha, L. (2006). *Economia e Política do Turismo*; Editorial Verbo;

Dincer, M. Z; Istanbulu, D. F & Alrawadieh, Z (2016). Host Perceptions of Tourism Development: The Case of Petra. *AlmaTourism* N. 14, 2016;

Eusébio, C. & Carneiro, M. J. (2010). A importância da percepção dos residentes dos impactes do turismo e da interação residente-visitante no desenvolvimento dos destinos turísticos. *International Meeting on Regional Science – The future of the cohesion policy*;

Eusébio, C & Rodrigues, Sónia. (2014). O desenvolvimento do turismo em destinos rurais: Perceções dos impactes, interação e atitudes dos residentes. *RT&D*, Nº 21/22;

Fortes, A. C. (2014). *A Perceção da População Local Sobre os Impactos Socioculturais do Turismo na Ilha do Sal*. (Licenciatura em Turismo). Instituto Superior de Ciências Económicas e Empresariais;

Faias, C; Faias, C & Couto, J (2009). *Marketing Turístico: Conceitos e Tendências*. Universidade dos Açores; CEEAPIA;

Ferreira, S. G. (2005). *Os impactos do turismo nas pequenas cidades: um estudo em Itapeverica- Minas Gerai*. (Dissertação de Mestrado). Lavras – Minas Gerais, Brasil;

Fratucci, A. C. (2008). *A dimensão espacial nas políticas públicas brasileiras de turismo: As possibilidades das redes regionais de turismo*. (Dissertação de pós-graduação). Universidade Federal Fluminense.

Freitas, M. A (2010). *As atitudes dos Residentes do Porto Santo perante o Turismo*. (Dissertação de Mestrado) Universidade de Aveiro;

Galinha, I. & Ribeiro, J.L. Pais (2005). História e evolução do conceito de bem-estar subjetivo. *PSICOLOGIA, SAÚDE & DOENÇAS*, 2005, 6 (2), 203-214;

Gastal, S. A & Dall'Agnol, S. (2012). Turismo em Laguna (SC). Impactos e Atitude. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*. São Paulo, 6 (1), pp. 16-31, jan/abr. 2012;

Gondos, B. (2014) Relationship between tourism and quality of life- Reasearches at Lake Balton. *Human Capital without borders: Knowledge and Learning for Quality of Life- International Conference 2014*. Slovenia;

Guerreiro, M. M; Mendes, J. C; Valle, P. O & Silva, J. A. (2008). Análise da Satisfação dos Residentes com o Turismo: o caso de uma área- destino no Algarve, Portugal. *Turismo em Análise*, v.19, n.3;

*Guia Destinazores.com* (2019). LGM. Gestão de Suportes Publicitários. Ponta Delgada

Huh, C. & Vogt, C. A. (2008). Changes in Residents' Attitudes toward Tourism over time: A Cohort Analytical Approach. *Journal of Travel Research*, Vol. 46, May 2008, 446-455. DOI: 10.1177/0047287507308327;

Jangra, R. & Kaushik, Dr. SP (2018). Host community attitudes toward tourism impacts: Study of high-altitude tourist destination, Himalaya. *International Journal of Academic Research and Development*; ISSN: 2455-4197; Volume 3; Issue 2; March 2018; Page No. 273-280;

Jordan, E. J. (2014). *Host Community Residents Stress and Coping with Tourism Development* (Dissertação de Doutoramento). Michigan State University;

Khuntia, N. & Mishkra, J. M (2014). Economic and Environmental Aspects of Sustainable Tourism Development – A conceptual study. *Atna, J Tour Stud*, 9, 15-28. ISSN 0975-3281 |doi:10.12727/ajts.11.2;

Kim, K.; Uysal, M. & Sirgy, M.J. (2012). How does tourism in a community impact the quality of life of community residents? *Tourism Management* 36, 572 -540;

Konovalov, E. (2016). *Tourism and community well-being: social impacts of tourism in Australian tropical communities*. (Dissertação de Doutoramento) James Cook University;

Liang, Z. X. & Hui, T. K. (2016). Resident's quality of life and attitudes toward tourism development in China. *Tourism Management* 57 56-57. Doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2016.05.001>;

Ko<sup>a</sup>, D.W. & Stewart, W. P (2002). A structural equation model of resident's attitudes for tourism development. *Tourism Management* ,23 521-530;

Lima, S. C. M. (2012). *As percepções dos residentes do papel do turismo no desenvolvimento da Ilha da Boavista*. (Dissertação de Mestrado). Universidade de Coimbra;

Moniz, A. I. A. (2009). *A sustentabilidade do Turismo em Ilhas de Pequena Dimensão: O caso dos Açores*; Universidade dos Açores; CEEAp1A;

Monjardino, I. C. C. (2005). Indicadores de Sustentabilidade do Turismo nos Açores: o papel das opiniões e da atitude dos residentes face ao Turismo na Região. *SREA*;

Mouhamadou, B. L.Y (2018). An application of Butler's (1980) Tourist Area Life Cycle to Saly (Senegal). *Journal for Innovation Education and Research*. Vol: -6 No-01, 2018;

Nakashima, S. K & Calvente, M. del C. M.H (2016). A História da Turismo: epítome das mudanças. *Turismo & Sociedade* (ISSN: 1983-5442). Curitiba, v.9, n.2, p. 1-20, maio-agosto de 2016;

Pereira, E.F; Teixeira, C.S. & Santos, A (2012). Qualidade de vida, abordagens, conceitos e avaliação. *Rev.bras. Educ. Fís. Esporte, São Paulo*, v.26, n.2, p-241-50, abri/jun. 2012;

Pinteus, J. F. S. (2017). *Turismo e Desenvolvimento social – Uma combinação essencial para o progresso do destino turístico* (Dissertação de Mestrado). Universidade Europeia;

Pires, E. C. R. (2001). *As Inter-relações Turismo, Meio Ambiente e Cultura*. Instituto Politécnico de Bragança;

Ryff D. C. & Keys M. L. C. (1995). *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, No. 4,719-727;

Plano Estratégico e de Marketing para o turismo dos Açores (2016) -ipdt – Instituto do Turismo. Disponível em: [http://www.azores.gov.pt/PortalAzoresgov/external/portal/misc/PEM\\_ACORES2.pdf](http://www.azores.gov.pt/PortalAzoresgov/external/portal/misc/PEM_ACORES2.pdf);

Salazar, A. M. & Oliveira, M. R. B (2011). Os impactos do turismo: o caso da viagem medieval de Santa Maria da Feira. *Book of Proceedings Vol.1 – Internacional Conference on Tourism & Management Studies*. Pp.744-765;

São Miguel Açores, *Guia*. Publiçor- Publicações e Publicidade; Ponta Delgada;

Quadros, M. (2016). *Percepções dos Residentes Sobre os Impactos do Turismo na Comunidade Local*. (Dissertação de Mestrado). Universidade dos Açores;

Renda, A. I. S. A. (2012). *Percepção dos Residentes sobre o impacto do turismo na sua qualidade de vida – o caso do concelho de Loulé*. (Dissertação de Doutoramento) Universidade do Algarve;

Ribeiro, M. A. S. (2009). *Atitude dos Residentes face ao Desenvolvimento do Turismo em Cabo Verde*. (Dissertação de Mestrado). Universidade do Algarve;

Ribeiro, M.; Pinto, P.; Silva, J. A. & Woosnam, K. M. (2018). Examining the predictive validity of SUS-TAS with maximum parsimony in developing Island countries. *Journal of Sustainable Tourism*, 26:3, 379 – 398;

Rivera, M. Croes, R. Lee, S. H (2016). Tourism development and happiness: A residents' perspective. *Journal of Destination Marketing & Management* 5, 5-15;

Rodrigues, A. P.; Vieira, I.; Marques, C. P. & Teixeira, M. S. (2014). Apoio da comunidade residente ao desenvolvimento turístico sustentável: um modelo de equações estruturais aplicado a uma cidade história do Norte de Portugal. *Tourism and Management Studies*, 10, (2);

Scholtz, M., M. Saayman (2018) Diving into the consequences of stakeholders unheard. *European Journal of Tourism Research* 20, pp. 105-124;

Serviço Regional de Estatística dos Açores (SREA);(2005) *Estudo sobre a atitude dos residentes face ao turismo nos Açores*. Disponível no portal: <https://srea.azores.gov.pt/upl/%7B2a8f8c89-599a-4a9c-8860-106544e8d896%7D.pdf>;

Silveira, L; Santos, N. (2013). "Tourism in the Azores Islands and its Context in Portugal", *IATE 4th Biennial Conference 2013*, In Proceedings of the 4th Conference of the International Association for Tourism Economics, Ljubljana, Slovenia;

Souza, C. A. M. (2009). *Turismo e Desenvolvimento: percepções e atitudes dos residentes da Serra da Estrela*. (Dissertação de Mestrado) Universidade de Aveiro;

Taño, D. G; Garau-Vadell, J. B & Armas; R. J D. (2014). Residents' Perceptions of Tourism Impacts on Island Destinations: A Comparative Analysis. *International Journal of Tourism Research*.DOI: 10.1002/jtr.1951;

Uysal, M. Perdue, R.R. & Sirgy, J. M. (2012). *The handbook of tourism and quality of life research*, Springer, Dordrecht;

Uysal, M., *et al.*, (2015) Quality of life (QOL) and well-being research in tourism, *Tourism Management*, <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2015.07.013>;

Woo, E. (2013). *The Impacts of Tourism Development on Stakeholders' Quality of Life (QOL): A comparison between community residents and employed residents in the hospitality and tourism industry*. (Dissertação de Mestrado). Virginia Polytechnic Institute and State University;

Woo, E.; Uysal, M. & Sirgy, M. J. (2016). Tourism Impact and Stakeholders Quality of Life. *Journal of Hospitality & Tourism Research* 201X, Vol. XX, No. X, Month 2016, 1 –27; DOI: 10.1177/1096348016654971;

Yangl, H.; Hai, G. C. S. & Li, W. (2017). Tourism Impacts on the Quality of Life in Hong Kong. *International Journal of Marketing Studies*; Vol.9, No.3. Doi:10.5539/ijms.v9n3p103;

Yang, X. (2016). *Research on Rural Residents' Perceptions and Attitudes toward Tourism under Special Consideration of Socio-Economic Sustainability Issues – A casa study in Guilin (Guangxi), China*. (Dissertação de Doutorado) Geographie der Georg-August University School of Science (GAUSS);

Yu, C.; Cole, S. T. & Chancellor C. (2018). Resident Support for Tourism Development in Rural Midwestern (USA) communities: Perceived Tourism Impacts and Community Quality of Life Perspective. *Sustainability Volume* 10, Issue 3. doi:10.3390/su10030802.

**UNIVERSIDADE DOS AÇORES**  
**Faculdade de Economia e Gestão**

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