

A segurança, higiene e saúde na perspectiva do sector hoteleiro – o caso do distrito de Aveiro

ROSSANA SANTOS * [rossanasantos@ua.pt]

CARLOS COSTA ** [ccosta@ua.pt]

Palavras-chave | Sector Hoteleiro, Tendências Mundiais, Distrito de Aveiro.

Objectivos |

Objectivo geral: analisar as causas da não regulamentação de requisitos fundamentais para a prevenção e melhoria da segurança, higiene e saúde nas empresas hoteleiras em Portugal, tendo em vista a que no futuro se proceda ao reforço de medidas legislativas e regulamentares destinadas ao sector nestas áreas, resultando num aumento das suas taxas de ocupação.

Objectivos específicos:

- Conhecer as actuais necessidades regulamentares do sector hoteleiro na perspectiva dos hoteleiros;
- Avaliar se a Associação dos Hotéis de Portugal consegue defender as actuais necessidades legislativas e regulamentares para o sector hoteleiro, junto do governo e organismos oficiais do sector;
- Avaliar o grau de importância que os hoteleiros atribuem a alguns requisitos destinados a prevenir e melhorar a segurança, higiene e saúde nas empresas hoteleiras em Portugal;
- Conhecer a sua receptividade relativamente à possibilidade da futura regulamentação destes;
- Avaliar a satisfação dos hotéis relativamente às medidas legislativas e regulamentares aprovadas pelo governo e organismos oficiais, no sentido de apoiar as necessidades actuais do sector;
- Conhecer as causas de possíveis situações de desacordo entre o sector privado e o sector público, relativamente a propostas legislativas e regulamentares do sector privado.

Metodologia | Face aos objectivos preconizados, pretendeu-se adoptar uma metodologia universal utilizando-se o método inquérito por entrevista/questionário, sendo o inquérito de administração indirecta. O objectivo consistiu em obter respostas de um conjunto de indivíduos às mesmas perguntas, de modo a que se pudesse descrevê-las, compará-las, relacioná-las e demonstrar que certos grupos possuem determinadas características. A população alvo foi constituída pelo sub-grupo hotéis e hotéis-apartamentos com restaurante do grupo do alojamento. Deste modo, o investigador decidiu inquirir todos os elementos desse mesmo sub-grupo (catorze indivíduos – administrador/director geral) no distrito de Aveiro, o que significa que a amostra concebida passou a ser igual à sua população. Atendendo às normas legais e ao preenchimento dos requisitos mínimos das instalações, do equipamento e do serviço, bem como ao facto de se registar uma maior concentração da procura e da oferta nas categorias de hotéis e hotéis-apartamentos levou a que não se justificasse inquirir as restantes categorias de estabelecimentos hoteleiros.

* **Mestre em Gestão e Desenvolvimento em Turismo** pela Universidade de Aveiro e **Doutoranda em Turismo** na Universidade de Aveiro.

** **Doutorado em Turismo** pela Universidade de Surrey (Reino Unido) e **Professor Associado com Agregação** no Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial, Universidade de Aveiro.

Principais resultados e contributos | A informação recolhida nos hoteleiros do distrito de Aveiro evidencia que, apesar de na generalidade, se terem revelado conhecedores das novas tendências da indústria hoteleira a nível mundial e, talvez por esse motivo, conscientes da importância das medidas propostas para o actual funcionamento e futura evolução do sector, não significou que aceitassem a necessidade do seu reconhecimento na lei nacional. A necessidade de mais apoios financeiros por parte do Estado, aliada ao problema de se conseguir fazer a rentabilização dos investimentos que teriam de ser realizados no sentido de se implementarem as medidas propostas, a falta de controlo e fiscalização nas áreas da segurança, higiene e saúde em outros estabelecimentos de restauração e bebidas não inseridos em hotéis, a necessidade de mais mecanismos de informação, sensibilização e orientação por parte do Estado, bem como a opinião dos consumidores relativamente à possível regulamentação das medidas propostas constituíram as principais limitações para que os hoteleiros considerassem a necessidade de se regulamentar as medidas propostas. O reconhecimento da generalidade dos hoteleiros de situações de desacordo entre o sector público e o sector privado, relativamente a propostas legislativas e regulamentares destes, constituiu ainda um indicador de que existe pouca cooperação entre estes. Este estudo pretende destacar ainda que o sector privado e o sector público podem inovar através da aplicação de resultados produzidos pela investigação. A futura regulamentação das medidas propostas com o necessário apoio estatal, seria uma forma de se conseguir responder às novas exigências da procura, contribuir para que os operadores turísticos também se revelassem mais confiantes na forma como vendem as *facilities* no destino Portugal, ao mesmo tempo que se fazia uma promoção externa mais eficaz e credível, resultando daí um aumento das taxas de ocupação no sector hoteleiro. Apesar de não existir garantia de que a investigação apresente, na realidade, informação significativa, precisa e não enviesada, os processos de investigação científica têm maior probabilidade de fazê-lo do que qualquer outro método conhecido pelo homem.

Limitações | Embora a pesquisa não possa dar respostas finais às perguntas que se estudam, o maior número de dados recolhidos, bem como as opiniões dos organismos oficiais com atribuições e competências regulamentares no sector seriam um processo capaz de aumentar a provável precisão de respostas ao problema levantado podendo-se assim, confrontar as opiniões dos agentes económicos com as opiniões destes organismos e inter-relacioná-las. O factor tempo, os condicionamentos económicos e finalmente, a disponibilidade das pessoas que se pretende inquirir para completarem os inquéritos, constituem os factores que limitaram esta investigação ao caso das empresas hoteleiras no distrito de Aveiro.

Conclusões | O presente estudo permitiu demonstrar que a procura turística é particularmente sensível aos problemas de segurança, higiene e saúde, influenciando negativamente as taxas de ocupação no sector hoteleiro. Deste modo, foram propostas algumas medidas que podem prevenir e melhorar estas áreas no sector hoteleiro, baseadas em tendências destinadas a esse fim, e que ainda não são contempladas na lei nacional. Assim, a evidência da informação recolhida no distrito de Aveiro revela que apesar de, na generalidade, os hoteleiros se terem revelado conhecedores e conscientes da importância das medidas propostas para o actual funcionamento e futura evolução do sector, o factor económico e o apoio do Estado influenciam a sua predisposição para a necessidade do reconhecimento legal das mesmas. No entanto, o que é aqui destacado é que a futura regulamentação das medidas propostas seria uma forma de se conseguir responder às novas exigências da procura, contribuir para que os operadores turísticos também se revelassem mais confiantes na forma como vendem as *facilities* no destino Portugal, ao mesmo tempo que se fazia uma promoção externa mais eficaz e credível, resultando daí um aumento das taxas de ocupação no sector hoteleiro.