

Contributos para a Sustentabilidade do Subsector dos Operadores Turísticos em Portugal

BERNARDO RODRIGUES AUGUSTO * [bernardo.augusto@ist.utl.pt]

MARIA DO ROSÁRIO PARTIDÁRIO ** [mrp@civil.ist.utl.pt]

Palavras-chave | Operadores Turísticos, Gestão da Sustentabilidade.

Objectivos | Com este trabalho pretende-se explorar a posição dos Operadores Turísticos (OT) Portugueses relativamente à prática internacional existente em matéria de gestão da sustentabilidade e contribuir para a identificação dos desafios chave em termos de sustentabilidade que se colocam às empresas deste subsector turístico em Portugal.

Metodologia | A metodologia seguida na realização da tese foi suportada por um conjunto diversificado de técnicas e actividades, seleccionadas e aplicadas/realizadas conforme o objectivo e a fase de trabalho:

- Revisão do estado da arte no que se refere aos conceitos, metodologias e ferramentas utilizadas na gestão da sustentabilidade e responsabilidade social empresarial no sector do turismo e no subsector dos operadores turísticos, a nível internacional e nacional.
- Pesquisa documental de informação corporativa, recorrendo à Internet, com vista à identificação de casos de estudo de Operadores Turísticos a nível internacional e nacional que gerem os seus aspectos de sustentabilidade.
- Realização de um inquérito aos OT portugueses, recorrendo a um questionário semi-estruturado, de modo a obter as posições, perspectivas e intenções deste subsector relativamente à sustentabilidade ambiental, económica e social do seu negócio.
- Avaliação das políticas de desenvolvimento e gestão dos produtos dos OT portugueses recorrendo à definição e aplicação de critérios de sustentabilidade a uma amostra de brochuras turísticas disponíveis na Internet, para um conjunto pré-definido de destinos turísticos de elevada sensibilidade ambiental, social e económica.

Principais resultados e contributos | A análise efectuada permitiu concluir que os operadores turísticos portugueses se encontram num estágio relativamente atrasado em termos de disponibilização de informação na Internet, sendo que a informação predominantemente divulgada ainda se situa nas preocupações com a qualidade de serviço e com a segurança. A dimensão ambiental encontra-se deste modo ainda incipientemente abordada, sobretudo no que diz respeito à internalização de procedimentos de gestão interna, desenvolvimento e gestão do produto e definição de regras de contratação de fornecedores e relacionamento com destinos.

* **Mestre** pela Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa e **Bolseiro de Investigação** no Grupo de Investigação em Estratégias de Ambiente e Sustentabilidade, Departamento de Engenharia Civil e Arquitectura, Instituto Superior Técnico.

** **Doutorada** pela Universidade de Aberden (Escócia) e **Professora Associada com Agregação** no Departamento de Engenharia Civil e Arquitectura, Instituto Superior Técnico.

No que diz respeito à adesão a instrumentos voluntários de informação verifica-se ainda um estágio de desenvolvimento muito incipiente nesta matéria, com as empresas inquiridas a declararem não ter implementado qualquer sistema de gestão ambiental ou a adesão a qualquer esquema de rotulagem ambiental.

Os principais resultados obtidos pela análise das políticas de desenvolvimento e gestão do produto permitem-nos concluir que os operadores generalistas apresentam um desempenho em termos de sustentabilidade ambiental, social e económica inferior aos restantes operadores (especializados e alternativos) independentemente do destino analisado. Os melhores operadores alternativos da amostra, pela sua dependência e proximidade, em termos de negócio, aos recursos naturais e às comunidades locais, encontram-se melhor posicionados relativamente à prática internacional do que os operadores generalistas e especializados. As dimensões económicas e sociais nas vertentes de contratação preferencial de fornecedores locais, fornecimento de informação sobre respeito pelas culturas e tradições locais e apoio a projectos ambientais, sociais e económicos nas comunidades locais dos destinos, encontram-se mais desenvolvidas e mais interiorizadas nas políticas de desenvolvimento e gestão do produto dos operadores turísticos alternativos, do que nos restantes operadores. Os operadores especializados, pelo seu conhecimento superior em relação a determinados destinos ambiental e socialmente mais sensíveis, fornecem normalmente informação mais aprofundada sobre boas práticas ambientais e sociais, a ter durante a viagem, aos seus clientes, do que os operadores generalistas. As preocupações com a valorização da biodiversidade nos destinos ainda se encontram ausentes da maior parte da prática dos operadores turísticos analisados.

Limitações | Os resultados obtidos terão que ser encarados com alguma reserva dada a baixa taxa de resposta por parte dos OT nacionais ao inquérito realizado e da indisponibilidade dos agentes do sector consultados para realização de entrevistas que permitissem obter as suas perspectivas sobre o business case para a adopção de práticas sustentáveis.

Conclusões | Os resultados obtidos permitem-nos afirmar que a maioria dos OT nacionais não apresenta qualquer preocupação com a sustentabilidade global do seu negócio, sendo que relativamente aos que manifestam algum grau de preocupação, as práticas encontradas se situam sobretudo ao nível da Qualidade de Serviço, Segurança e Responsabilidade Social. A prática nacional em matéria de adopção de práticas sustentáveis neste subsector ainda se encontra portanto a dar os primeiros passos, sendo esses, dados na sua maioria por operadores alternativos, à partida mais sensibilizados para estas temáticas do que os operadores generalistas. Verifica-se mesmo que os melhores operadores alternativos analisados aproximam-se da prática internacional de referência encontrada. Os operadores turísticos devem expandir a sua influência até aos seus fornecedores e clientes, convencendo-os a adoptar atitudes mais responsáveis para com a sociedade e o ambiente quando providenciam oportunidades de lazer para um grande número de pessoas todos os anos. A adopção de uma estratégia preventiva no âmbito das políticas de turismo nacionais, de modo a incentivar a progressão do sector rumo à sustentabilidade, que reconheça a importância do subsector dos operadores turísticos, no contexto de uma cadeia de valor sustentável, afigura-se igualmente como uma medida de extrema importância para o assegurar de um quadro institucional de governança adequado.