

O uso de Indicadores Turismo em Áreas N Parques da Região Cent

LUIS HENRIQUE DE SOUZA
EVA SAEI PAZ ENNOZ

Resumo | Este artigo analisa o uso de indicadores turísticos em áreas naturais protegidas, com o objetivo de avaliar a contribuição da atividade turística para a economia local e a sustentabilidade ambiental. O estudo foi realizado em parques naturais da região central de Portugal, onde se analisaram os dados estatísticos disponíveis sobre o setor turístico e o impacto ambiental. Os resultados indicam que o turismo tem contribuído para o desenvolvimento econômico local, mas também para a degradação ambiental, especialmente em termos de poluição e pressão sobre os recursos naturais. Portanto, é necessário implementar medidas de gestão sustentável para garantir a conservação das áreas protegidas e a promoção de um turismo responsável.

Resorts desenvolvimento

BARBARA DE
ADRIANA C

Turismo na Ht

ROSE AL
JANA AN
MARIA L
MARQUE

Resumo | Este artigo analisa o uso de indicadores turísticos em áreas naturais protegidas, com o objetivo de avaliar a contribuição da atividade turística para a economia local e a sustentabilidade ambiental. O estudo foi realizado em parques naturais da região central de Portugal, onde se analisaram os dados estatísticos disponíveis sobre o setor turístico e o impacto ambiental. Os resultados indicam que o turismo tem contribuído para o desenvolvimento econômico local, mas também para a degradação ambiental, especialmente em termos de poluição e pressão sobre os recursos naturais. Portanto, é necessário implementar medidas de gestão sustentável para garantir a conservação das áreas protegidas e a promoção de um turismo responsável.

Eventos de negócios na hotelaria: Proposta de um modelo de avaliação da satisfação dos clientes

SARA MALHEIROS TORRES
MARIJA LESTER DO AMARAL ESTRELA

Resumo | O presente artigo tem como objetivo analisar a percepção dos clientes sobre a qualidade dos serviços prestados em eventos de negócios realizados em hotéis. Para isso, foi desenvolvido um modelo de avaliação da satisfação dos clientes, baseado na teoria da expectativa-disconfirmação. O estudo foi realizado com uma amostra de clientes que participaram de eventos de negócios em hotéis de cinco estrelas. Os resultados indicam que a satisfação dos clientes está relacionada com a qualidade dos serviços prestados, especialmente em termos de atendimento ao cliente, infraestrutura e organização dos eventos. Portanto, é necessário que os hotéis adotem medidas para melhorar a qualidade dos serviços prestados e garantir a satisfação dos clientes.

Gender inequalities in tourism in The Portuguese case

CARLOS COSTA
INES CARVALHO
ZELIA FREDA

Resumo | Este artigo analisa as desigualdades de gênero no setor turístico português. O estudo foi realizado com base em dados estatísticos disponíveis sobre o setor turístico e o impacto ambiental. Os resultados indicam que o turismo tem contribuído para o desenvolvimento econômico local, mas também para a degradação ambiental, especialmente em termos de poluição e pressão sobre os recursos naturais. Portanto, é necessário implementar medidas de gestão sustentável para garantir a conservação das áreas protegidas e a promoção de um turismo responsável.

MARIA MANUEL MÁRCIA SOFIA

Resumo | Este artigo analisa as desigualdades de gênero no setor turístico português. O estudo foi realizado com base em dados estatísticos disponíveis sobre o setor turístico e o impacto ambiental. Os resultados indicam que o turismo tem contribuído para o desenvolvimento econômico local, mas também para a degradação ambiental, especialmente em termos de poluição e pressão sobre os recursos naturais. Portanto, é necessário implementar medidas de gestão sustentável para garantir a conservação das áreas protegidas e a promoção de um turismo responsável.

1-26 | **Sistemas de Inovação e de Turismo: Complementaridades na Região do Algarve**
(CARLOS HENRIQUE DE SOUZA, LUIS HENRIQUE DE SOUZA, EVA SAEI PAZ ENNOZ)

2-38 | **O uso de Indicadores para a Sustentabilidade do Turismo em Áreas Naturais Protegidas: O caso dos Parques da Região Centro de Portugal**
(LUIS HENRIQUE DE SOUZA, EVA SAEI PAZ ENNOZ)

3-14 | **Gender inequalities in tourism employment: The Portuguese case**
(CARLOS COSTA, INES CARVALHO, ZELIA FREDA)

15-19 | **Eventos de negócios na hotelaria: Proposta de um modelo de avaliação da satisfação dos clientes**
(SARA MALHEIROS TORRES, MARIJA LESTER DO AMARAL ESTRELA)

20-25 | **OSR (uma nova Escala para a Avaliação da Qualidade de Serviços) em Portugal**
(CARLOS HENRIQUE DE SOUZA, EVA SAEI PAZ ENNOZ)

26-32 | **Turismo Cultural em Leça da Palmeira, Património da Humanidade**
(CARLOS COSTA, INES CARVALHO, ZELIA FREDA)

33-40 | **Turismo, Arqueologia e Desenvolvimento: Gestão de Áreas Arqueológicas**
(CARLOS COSTA, INES CARVALHO, ZELIA FREDA)

41-47 | **Turismo Cultural e Desenvolvimento Científico - A Docina Oriental do Douro**
(CARLOS COSTA, INES CARVALHO, ZELIA FREDA)

48-54 | **Algoritmo integrado para a avaliação da qualidade dos serviços turísticos**
(CARLOS HENRIQUE DE SOUZA, EVA SAEI PAZ ENNOZ)

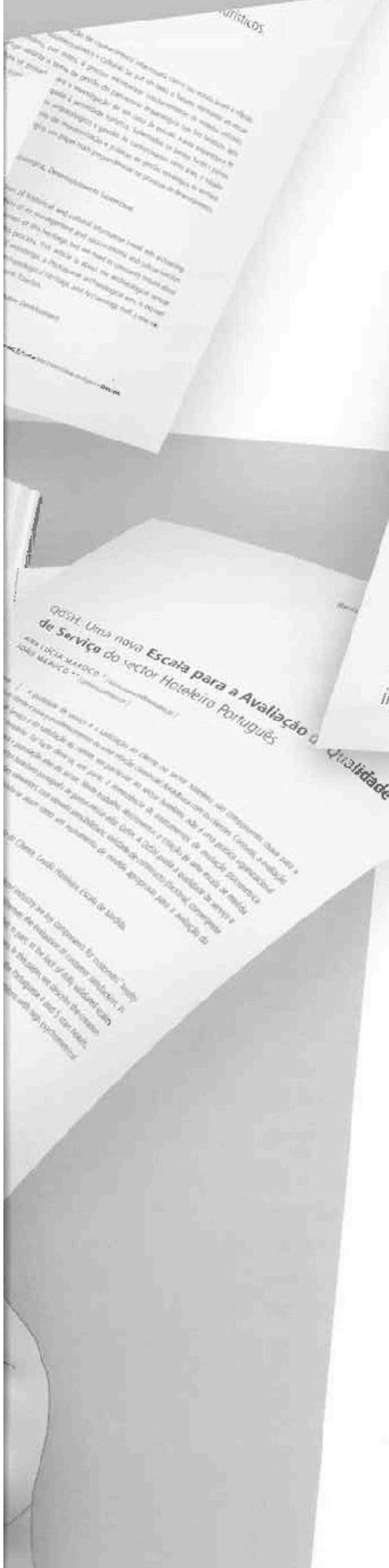
55-61 | **Algoritmo integrado para a avaliação da qualidade dos serviços turísticos**
(CARLOS HENRIQUE DE SOUZA, EVA SAEI PAZ ENNOZ)



EDITORIAL

Num registo pessoal que os leitores compreenderão expresso que me sinto muito honrado pelo convite do Prof. Doutor Carlos Costa. A Revista T&D é um projecto consolidado e com futuro, aborda cientificamente uma realidade económica materializada numa dinâmica transversal, exigindo pensamento holístico e reflexão partilhada, e mobiliza a investigação/acção, condições básicas para a produção de novo e útil Conhecimento. A consolidação e crescimento da publicação e, mormente, a fruição dos seus ensinamentos é, de facto, muito relevante para o meio institucional, académico e empresarial.

O turismo é, na conjuntura internacional, um sector de actividade com capacidade demonstrada na geração de receita e afirma-se como um instrumento cultural de grande amplitude, virtualidade e utilidade. Num mundo em mudança vertiginosa e numa obrigatória perspectiva de sustentabilidade, tendo em consideração os escassos recursos disponíveis e os onerosos processos de activação, há consciência de que se impõe, a todos nós, uma maior responsabilidade neste domínio de actividade e nos valores que a expressam, tanto no domínio económico, quanto social, científico, técnico e cultural. O turismo opera apropriações, suscita criações e, exige, para seu cumprimento e desenvolvimento, regras claras, sob pena de erosão na sua cadeia de valor. A publicação de estudos relevantes é uma oportunidade para melhor compreendermos aqueles processos e agirmos. Nesta edição, os cenários propostos, reunindo sedimentos de investigações orientadas e propondo novas reflexões e, eventualmente, experimentações, levantam novos desafios.



Dois textos focados, respectivamente, no uso de indicadores sobre processos sustentáveis e suas evidências empíricas, bem como na análise do desenvolvimento de base territorial e a integração, nele, dos recursos endógenos dos lugares maravilhosamente diversos do nosso País, abrem a presente edição. Numa óptica de empreendedorismo e experimentação consequente são propostos, noutra artigo, sistemas de inovação adstritos ao turismo praticado no Algarve. A problemática da gestão turística adequada a sítios Património Mundial, tal como se disserta para a cidade de Cuenca, é outro assunto relevante. Por sua vez, o artigo seguinte introduz o leitor, numa atmosfera específica e retoma o tema da sustentabilidade, abordando-o na dimensão das práticas de turismo arqueológico. A Oferta estruturada pelos Operadores que, por via patrimonial natural, e cultural, definem conteúdos a operar nos resorts integrados, merece também atenção porque, como instrumentos de valorização territorial, aqueles, são polarizadores de prestação de bens e serviços, suscitam movimentos, criam oportunidades de negócio, de receita pública, de emprego e de consequente desenvolvimento. É sentido por todos os Actores do Turismo que os níveis de Procura se reorganizam em função da conjuntura económica mundial e que na estruturação da Oferta a diferenciação exige um desenho desejavelmente qualificado e aliciante. Por isso, a organização e gestão de eventos é uma outra componente da actividade que precisa ser estudada ainda com maior rigor e sistematização, conforme é proposto. No âmbito da hotelaria é bem certo que a qualidade dos serviços é um requisito de credibilização, como se assinala no artigo que fecha este número. Contudo, os recursos humanos são, em última análise, uma das notas diferenciadoras que reforça, de facto, a imagem turística nacional e a eficaz utilização de todos os meios ao dispor da actividade. A Revista T&D está sincronizada com estas realidades e estamos todos comprometidos a assegurá-la pelas razões aduzidas mas, também, pela indispensabilidade da sua interferência na nossa vida.

LUÍS MOTA FIGUEIRA

Professor Coordenador do Instituto Politécnico de Tomar
Membro do Conselho Científico da Revista Turismo & Desenvolvimento [lmota@ipt.pt]

Nota de Consternação

pele Falecimento da Professora Doutora Marion Sparrer

Há textos que preferimos nunca escrever, mas há alturas em que devemos ultrapassar o comodismo, o desconforto e a tristeza, para homenagear aquelas pessoas com quem a vida nos brindou, deixando marcas que mesmo a morte não vai apagar.

É o que sinto em relação à *Marion*, uma compatriota que conheci quando integrei o seu júri de provas de doutoramento em 2005, tendo anteriormente tido o prazer de tomar conhecimento do seu trabalho, muito rico, desenvolvido na análise comparativa do turismo rural na Galiza e em Ostfriesland (Frísia de Leste na Alemanha), sob orientação do Professor Xoxé Santos Solla, na Universidad de Geografía de Santiago de Compostela. Ela infelizmente faleceu, após doença prolongada, a 19 de Setembro de 2010. Marion Sparrer, nascida em 1969 em Hamm/Alemanha, estava casada e deixou um filho de 22 meses, na altura da sua morte.

Tive a oportunidade de trocar muitas impressões e reflexões com ela, por um lado, porque ambas nos encontrávamos numa situação semelhante, emigrantes alemãs em terras latinas, num contexto académico centrado na análise e ensino sobre o fenómeno turístico, já ambas perfeitamente integradas, tanto em termos académicos e profissionais, como pessoais, sociais e até familiares, sendo a diversidade cultural sentida e experimentada um elemento de enriquecimento constante e mútuo no dia-a-dia. No campo científico uniu-nos o interesse pelo turismo em meio rural e o seu potencial para um desenvolvimento mais sustentável, e até nos levou a redigir um capítulo de livro em conjunto numa obra internacional sobre o conceito de *commercial home*. Investigadora reconhecida e apreciada do Centro de Estudios Turísticos e Investigación, CETUR, da Universidade de Santiago de Compostela, publicou vários guias turísticos sobre a província de La Coruña e o Caminho de Santiago de Compostela, para além de textos académicos, tendo ainda integrada a Escuela Universitaria de Turismo de A Coruña como professora de várias disciplinas da área do turismo.

Marion Sparrer era, sem dúvida, uma excelente profissional, mas também uma querida professora, orientadora, colega, amiga, filha, irmã, esposa e mãe, que certamente deixou marcas, nas pessoas que tiveram a sorte de a conhecer e naquelas a quem deixou textos dignos de leitura e reflexão e a quem deixou o exemplo de uma vida, apesar de relativamente curta, rica em experiências várias, em desafios corajosamente assumidos e caminhos novos, trilhados com curiosidade, humor, integridade e espírito.

Deixa, sem dúvida, saudades!

P^{la} RT&D

ELISABETH KASTENHOLZ