

Segurança, Higiene e Saúde na Hotelaria Portuguesa. O Caso do Distrito de Aveiro

Rossana Santos*

Mestre em Gestão e Desenvolvimento em Turismo pela Universidade de Aveiro

Carlos Costa**

Doutorado em Turismo pela Universidade de Surrey

Resumo

Sendo o sector do alojamento um dos principais componentes do sistema do turismo e constatando-se existirem tendências mundiais ao nível das diversas vertentes da indústria hoteleira, a segurança, higiene e saúde assumem uma posição central neste artigo, uma vez que se apresentam como uma das maiores forças de mudança, contribuindo, assim, com desafios significativos para esta indústria. A análise e enquadramento do sector em Portugal bem como a análise da procura, no sentido de se perceber o seu comportamento e as suas novas exigências, permitem 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, são propostas medidas baseadas naquelas tendências mundiais que podem contribuir para prevenir e melhorar a segurança, higiene e saúde no sector hoteleiro, em Portugal. Pelo facto de se constatar que algumas daquelas ainda não são contempladas na lei nacional, são feitas recomendações para o serem no futuro, tendo em vista o reforço de medidas legislativas e regulamentares destinadas ao sector nestas áreas, resultando, assim, num aumento das suas taxas de ocupação.

Palavras-chave

Segurança, Higiene, Saúde, Sector Hoteleiro, Distrito de Aveiro.

Abstract

Being the sector of lodging one of the main components of the tourism system and, evidencing the existence of some world-wide trends to the level of the diverse sources of the lodging industry, the Security, Hygiene and Health assume a central stage in this article, because they represent one of the biggest forces of change, thus contributing with significant challenges for this industry. The analysis and framing of the sector in Portugal, as well as the analysis of the demand, with the intent of perceiving its behavior and its new requirements, allow to demonstrate that the tourist demand is particularly sensible to the problems of Security, Hygiene and Health, influencing negatively the occupation taxes in the lodging sector. In this way, measures based on those world-wide trends are proposals that can contribute to prevent and to improve the Security, Hygiene and Health in Portugal lodging sector. The fact of evidencing, that some of those are still not contemplated in the national law, recommendations had been made it to be in the future, with the intent that it will proceed to the reinforcement of legislative and prescribed measures to the sector in these areas, thus resulting in an increase of its occupation taxes.

Keywords

Security, Hygiene, Health, Lodging Sector, Aveiro District.

* Docente do Instituto Superior de Ciências Educativas de Felgueiras e da Escola Superior de Educação de Coimbra
E-mail: rans@portugalmail.pt

** Docente do Departamento de Economia e Gestão Industrial da Universidade de Aveiro
E-mail: ccosta@egi.ua.pt

1 Introdução

O presente artigo tem como finalidade apresentar as limitações da futura regulamentação de algumas medidas baseadas em tendências mundiais que podem contribuir para prevenir e melhorar a segurança, higiene e saúde no sector hoteleiro em Portugal, na perspectiva dos hoteleiros. Para o efeito, serão discutidos alguns dos mais importantes argumentos e conclusões resultantes de uma pesquisa efectuada em todos os hotéis e hotéis-apartamentos com restaurante, no distrito de Aveiro. O método do inquérito por entrevista/questionário foi o utilizado nessa investigação, no sentido de inquirir todos os administradores ou directores desse mesmo sub-grupo do alojamento.

2 Análise e enquadramento do sector hoteleiro em Portugal

Em 2003, Blake e Sinclair referiram que a procura turística é particularmente sensível aos problemas de Segurança, Higiene e Saúde. A lista de casos onde estes problemas tomaram lugar é longa, e inclui, nomeadamente, os efeitos da Guerra do Golfo no turismo do Médio Oriente, Mediterrâneo e outros países europeus, os ataques terroristas em Luxor, no Egipto (1997), o conflito no Kosovo (1999), os efeitos do surto da febre aftosa no Reino Unido, em 2001, e, mais recentemente, os efeitos dos ataques terroristas em 11 de Setembro, nos E.U.A. De acordo com Knowles e Egan (2001), os ataques terroristas de 11 de Setembro provocaram um prejuízo significativo em algumas partes da economia, designadamente nas companhias aéreas, turismo, hotéis, comportamento do consumidor e, particularmente, na sua confiança. Os sectores específicos, tais como as companhias aéreas e o alojamento, entre outros, enfrentam decréscimos maiores na procura (Organização Mundial de Turismo, 2001). A análise efectuada aos estabelecimentos hoteleiros em Portugal, à semelhança ainda que superficial da procura, no sentido de se perceber o seu comportamento e as suas novas exigências, face ao actual período de incerteza, desencadeado pelos acontecimentos do 11 de Setembro, constituem um bom exemplo disso.

Segundo os dados da Direcção-Geral de Turismo, o mercado interno é o principal mercado

das dormidas totais para a hotelaria nacional (sendo o alojamento na hotelaria o segundo tipo mais utilizado para as férias gozadas fora da residência habitual), sendo os principais mercados emissores de dormidas para Portugal o Reino Unido e Alemanha. Contudo, verifica-se que estes mercados apresentam uma variação negativa nas dormidas em 2003 face a 2002. Apesar da hotelaria tradicional corresponder a mais de metade das dormidas na hotelaria global, também se observam, em igual período, decréscimos em todos os tipos de estabelecimentos, sendo um dos mais significativos registado na categoria de hotéis.

Para além disso, observam-se, igualmente, descidas na utilização da procura em relação à capacidade instalada, uma vez que quase todas as categorias de estabelecimentos apresentam um decréscimo nas taxas médias de ocupação-cama e quarto, nas principais zonas turísticas do país, apesar da Região Autónoma da Madeira e da cidade de Lisboa constituírem as únicas áreas geográficas do país, onde a taxa de ocupação não é muito flutuante durante o ano. Além disso, a alternativa de diminuição da procura (justificada com razões que se prendem com o actual conflito no Iraque) e dos índices esperados de ocupação-cama, são as referências mais frequentes ao nível das perspectivas de evolução para o Verão e Inverno de 2003-2004. Por outro lado, existe uma grande dependência dos operadores na colocação do produto turístico português nos principais mercados internacionais, uma vez que o seu poder negocial é muito elevado. Isto porque, quanto maior for a diferença entre o preço ao balcão e o preço médio por dormida (caso dos hotéis de 5* e 4*), maior será o poder negocial do canal de distribuição.

Em 2002, Martins referiu que Portugal, enquanto destino turístico, ainda apresenta vulnerabilidades significativas de segurança. Não obstante, os países envolvidos ou percebidos como estando envolvidos no conflito, ou próximo dele, serão evitados (OMT, 2001). Deste modo, considerando a retaliação dos EUA aos ataques terroristas e a participação de Portugal na coligação política que apoiou a intervenção no Iraque, justificam-se de algum modo, as repercussões para Portugal em termos de entradas e de dormidas, assim como ao nível da utilização efectiva da procura em relação à capacidade instalada de alguns mercados estrangeiros, particularmente do Reino Unido. Esta situação ajuda a explicar o porquê de Knowles e Egan

(2001) terem referido que a confiança do turista irá afectar a indústria hoteleira internacional, influenciando, desse modo, negativamente a ocupação e receita, por quarto disponível, ao longo de 2002.

Segundo a OMT (2001), os efeitos do 11 de Setembro tiveram, obviamente, um impacto severo no turismo, no curto e longo prazo. Apesar da recuperação da confiança do consumidor ser esperada no decorrer de 2002, continua a existir um aumento dos actos de terrorismo, que têm como características comuns os turistas e as *facilities* turísticas (OMT, 2002). Para os principais mercados emissores de dormidas para Portugal (Reino Unido e Alemanha), a segurança do consumidor é encarada como um pré-requisito básico, atribuindo-lhe uma grande importância no acto de efectuar uma reserva num hotel (OMT, 2002; Lohmann, 2003; East, 2003). Além disso, os operadores turísticos estão a tornar-se mais selectivos em relação às *facilities* nos destinos, para os quais pretendem conduzir os seus clientes, podendo não cumprir os requisitos sanitários e ambientais (OMT, 1996).

Uma parte importante das acções que estão a ser desencadeadas pelos governos e pela indústria baseia-se na reconstrução da confiança do consumidor, tomando-se as medidas necessárias para aumentar a segurança e comunicá-la ao público (OMT, 2001). A indústria turística, e mais especificamente o sector hoteleiro, terá de conseguir responder, dentro dos limites da sua competência e possibilidades, às novas exigências da procura (Brackenbury, 2003), para que os operadores turísticos também se revelem mais confiantes na forma como vendem as *facilities* no destino Portugal, resultando, assim, num aumento das taxas de ocupação no sector hoteleiro.

3 Medidas propostas para aumentar a segurança, higiene e saúde no sector hoteleiro

As novas tendências da indústria hoteleira indiciam que, à medida que se enfrentam os desafios do novo milénio, a Segurança, Higiene e Saúde tornaram-se numa das maiores forças de mudança (Olsen e Pizam, 1999; MacLaurin, 2001). O aumento de actos de terrorismo contra os turistas

e destinos turísticos, o crescente alarme internacional sobre a defesa da saúde dos visitantes, o aumento da competitividade para um ambiente seguro, higiénico e ambientalmente sensível serão, no futuro, forças inexoráveis (Smith, 1999). Estes factores irão criar impacto e implicar maiores responsabilidades na capacidade de gestão da indústria hoteleira, no sentido de oferecer um ambiente seguro e saudável aos clientes e *staff* (Olsen e Zhao, 2003). Deste modo, torna-se necessário que a indústria turística (pública e privada) dê passos concretos e integrados para conseguir proporcionar, colectivamente, uma experiência de viagem segura e agradável aos seus visitantes (Tarlow, 2000) e, para que se ponham em prática políticas nacionais e internacionais de reforço da lei para a Segurança, Higiene e Saúde (Smith, citado por Smith, 1999). Além disso, tendo em conta a responsabilidade das indústrias hoteleiras, deverão, de igual modo, exercer *lobby* perante o Estado para conseguir uma maior cooperação (Dimanche e Lepetic, 1999).

Assim, sabendo-se que a procura turística é particularmente sensível aos problemas de Segurança, Higiene e Saúde, influenciando negativamente as taxas de ocupação no sector hoteleiro, existem tendências mundiais, ao nível das diversas vertentes da indústria hoteleira, que podem contribuir para prevenir e melhorar a Segurança, Higiene e Saúde no sector, de forma a responder às novas exigências da procura. Pelo facto de se verificar que algumas destas ainda não estão contempladas na lei nacional, são, deste modo, feitas recomendações para o virem a ser no futuro. É com base neste argumento que se passam a descrever essas propostas.

Neste sentido, a regulamentação destinada às unidades de alojamento não obriga ao estabelecimento de quartos para fumadores e não fumadores, conforme sugestão de Iverson (1989). Além disso, a tendência para a substituição do uso da chave tradicional pelo sistema de cartões electrónicos (que, correctamente usado, contribui para melhorar consideravelmente a segurança nos estabelecimentos hoteleiros) (OMT, 1996), o fornecimento de transporte alternativo para clientes embriagados nos locais que vendam bebidas alcoólicas (Iverson, 1989) e a existência de programas de prevenção de consumo de álcool e drogas destinados aos recursos humanos, cujo consumo abusivo, pode ter um efeito significativo na forma como se operacionaliza o negócio (Rutherford, 1990), são pressupostos que a lei portuguesa ainda não reconhece.

Por outro lado, a competitividade do sector da hotelaria em Portugal terá de passar pelo desenvolvimento das competências dos recursos humanos actuais e futuros (Caramujo, 2001). Contudo, apesar de uma formação ajustada, inicial e contínua constituir um direito dos empregados da indústria turística (segundo o Código Mundial de Ética), a lei portuguesa apenas reconhece esse direito aos profissionais a quem é incumbida a direcção dos estabelecimentos hoteleiros (director, subdirector e assistente de direcção de hotel) pela fixação de requisitos da sua qualificação e competência, e ainda, através da promoção da sua valorização profissional e permanente actualização dos conhecimentos (Decreto-Lei nº 271/82, de 13 de Julho). A regulamentação nacional limita-se a referir a necessidade dos estabelecimentos hoteleiros assegurarem que todo o pessoal de serviço possua habilitações adequadas ao tipo de serviço que presta (art. 26º do Anexo do Decreto Regulamentar nº 16/99, de 18 de Agosto), não definindo no entanto, o perfil socio-profissional exigível aos recursos humanos que trabalham no sector.

É igualmente possível constatar que, mesmo sendo reconhecida legalmente, em Portugal, a necessidade de formação adequada em matéria de higiene, de acordo com a actividade profissional (art. 16º do Anexo do Decreto-Lei nº 67/98, de 18 de Março) e, no domínio da segurança, higiene e saúde no trabalho, face às respectivas funções e o posto de trabalho (art. 12º do Decreto-Lei nº 133/99, de 21 de Abril), não consta da regulamentação portuguesa a necessidade de formação de recursos humanos em outras áreas. Isto significa, por um lado, que as medidas contempladas na regulamentação portuguesa sobre a limitação de consumo de álcool, ainda não reconhecem a necessidade de formação adequada de recursos humanos para se lidar com clientes alcoolizados (Iverson, 1989) e, por outro, que as medidas regulamentares destinadas à acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada também não referem a necessidade de formação adequada para conseguir responder às necessidades especiais de pessoas com deficiência, porquanto a verdadeira acessibilidade é a filosofia que envolve todas as partes do negócio: arquitectura, *hardware*, *software*, formação de recursos humanos e *marketing* (Bruns, 1998). Além disso, sabendo-se que a aposta no turismo passa, necessariamente, pela formação em qualidade do pessoal adstrito aos serviços turísticos, e que

deverá contemplar todos os conceitos, métodos e técnicas fundamentais da qualidade (Cunha, 1994), também aqui, não existe qualquer consideração a este nível.

Por outro lado, apesar do empenhamento do governo português em desdramatizar as hipóteses de um atentado terrorista em Portugal, as conclusões destes acontecimentos referem que as empresas hoteleiras nacionais deverão adoptar especiais critérios de prudência na sua gestão do dia-a-dia e nos seus compromissos correntes (Neto, 2001). Assim sendo, a adopção e aplicação de padrões de segurança nos estabelecimentos hoteleiros são necessárias ao nível dos actos contrários à lei (sistemas de segurança contra possíveis ataques terroristas). Esta medida assume particular importância quando é argumentado que o hotel pode vir a constituir, em si mesmo, o alvo de um ataque terrorista (OMT, 1996; Enz e Taylor, 2002). Daí, ter sido possível constatar a sua ausência na regulamentação nacional, quer num âmbito específico da hotelaria, quer geral.

Perante acontecimentos imprevisíveis e susceptíveis de influenciar o comportamento de pessoas, estas defender-se-ão, procurando a garantia de instituições ou marcas que lhes proporcionem um mínimo de segurança nas suas tomadas de decisão. Apesar das normas da qualidade serem, actualmente, apenas uma recomendação, serão obrigatórias no futuro, tornando-se, deste modo, importante que os agentes económicos tenham um conhecimento prévio sobre a implementação de um sistema de qualidade, de forma a não terem de suportar custos adicionais em adaptações que poderiam ser evitadas caso se mantivessem informados (Santos, 1997). A ausência de certificação de qualidade nas unidades hoteleiras, sobretudo nas de pequena e média dimensão, ser-lhes-á, a todos os níveis, extremamente prejudicial. Nos destinos europeus concorrentes, muitos hotéis possuem já este certificado. Assim, será de todo o interesse que a certificação seja objecto de regulamentação na lei nacional, pois, mesmo que o serviço prestado aos clientes seja superior, a ausência de um certificado de qualidade irá fragilizar as unidades face às suas concorrentes e diminuir a sua capacidade comercial.

Além disso, a hotelaria deve capitalizar os recursos ambientais, mobilizando o ambiente como factor de competitividade (Neto, 2001). A maioria dos países da Europa são já bastante

participativos nesta matéria, ao contrário do nosso país, que só agora começa a demonstrar algum interesse, nomeadamente no processo da certificação ambiental, bastante moroso e nem sempre entendido como essencial à expansão de qualquer unidade hoteleira (Balthazar, 1998). Em Portugal, também ainda não existe obrigatoriedade legal na sua implementação. Sabendo-se ainda da necessidade de uma consciência contínua e de uma gestão proactiva nos aspectos da segurança alimentar, fundamentais para sustentar uma opinião favorável do consumidor e para o crescimento da indústria mundial do turismo (MacLaurin, 2001), o certificado de qualidade higio-sanitária com 3 graus revelou estimular a qualidade pela positiva em Aljustrel (Durval, 1991). Daí o seu reconhecimento ao nível do pacote de medidas legislativas e regulamentares nacionais sobre a higiene alimentar poder contribuir para o alargamento deste projecto a todo o território nacional.

4 Metodologia

Pelo exposto, as medidas supra citadas, que podem contribuir para prevenir e melhorar a segurança, higiene e saúde no sector hoteleiro, ainda não estão contempladas na lei nacional. A análise efectuada aos estabelecimentos hoteleiros em Portugal, permite, igualmente, demonstrar que a procura turística é particularmente sensível aos problemas de segurança, higiene e saúde, influenciando negativamente as taxas de ocupação no sector hoteleiro, havendo, desse modo, necessidade de se pôr em prática políticas nacionais e internacionais de reforço da lei para a segurança, higiene e saúde. É com base neste quadro de referência que a análise das causas da não regulamentação daquelas medidas constituiu o objectivo geral de uma pesquisa conduzida aos hoteleiros do distrito de Aveiro, para que, no futuro, se proceda ao reforço de medidas legislativas e regulamentares destinadas ao sector naquelas áreas.

O método do inquérito por entrevista/questionário foi o utilizado nessa investigação, pelo facto do seu recurso ser necessário para compreender fenómenos como as opiniões dos agentes económicos (hoteleiros), relativamente a algumas medidas não contempladas na lei vigente, que podem contribuir para aumentar a Segurança, Higiene e Saúde no sector hoteleiro,

só sendo acessíveis de uma forma prática pela linguagem, já que, neste caso concreto, não seria possível a sua expressão de forma espontânea. Além disso, o método do inquérito permitiu, igualmente, colocar um maior número de questões, fazer análises mais aprofundadas, descrever de forma mais perspicaz as opiniões dos hoteleiros que se procuraram estudar e, ainda, recorrer à entrevista/questionário como forma de interrogar.

A pesquisa baseou-se apenas em dois grupos (hotel e hotel-apartamento), tendo em conta as normas legais e o preenchimento dos requisitos mínimos das instalações, do equipamento e do serviço, previstas no Anexo II do Decreto Regulamentar nº 16/99, de 18 de Agosto. Além disso, de acordo com os dados do Instituto Nacional de Estatística, em 31 de Julho de 2001, 90% da capacidade hoteleira do país estava instalada em hotéis (45%), pensões (18%), apartamentos turísticos (13,7%) e hotéis-apartamentos (13%), sendo mais de metade nas categorias de hotéis e hotéis-apartamentos. Não obstante, em 2002, as categorias de estabelecimentos hoteleiros que, globalmente, apresentaram no país maiores índices médios de ocupação-cama e quarto foram os hotéis e hotéis-apartamentos, o que reflete uma maior concentração da procura neste tipo de categorias. Foram ainda excluídos todos os hotéis-residenciais, pelo facto de oferecerem apenas alojamento e pequeno-almoço. Uma das medidas propostas para melhorar a Segurança, Higiene e Saúde no sector hoteleiro em Portugal, consiste na implementação de sistemas da qualidade higio-sanitária, dirigida aos estabelecimentos de produtos alimentares e, os hotéis-residenciais não fornecem serviços de refeições dentro das suas unidades.

Face ao objectivo geral da pesquisa, e tendo em conta as considerações anteriores, é possível concluir que a população-alvo foi constituída pelo sub-grupo hotéis e hotéis-apartamentos com restaurante do grupo do alojamento. Deste modo, decidiu-se inquirir todos os administradores ou directores desse mesmo sub-grupo no distrito de Aveiro, o que significa que a amostra concebida passou a ser igual à sua população, já que, não se justificaria inquirir as restantes categorias dos estabelecimentos hoteleiros, pelas razões já mencionadas. A exigência de precisão conduziu ainda à necessidade de testar o inquérito antes da sua administração. Neste sentido, a entrevista/questionário foi testada em quatro hotéis localizados na cidade de Aveiro, no sentido de

avaliar a sua componente processual (estrutura) e substantiva (conteúdos).

Embora a amostra considerada na investigação tenha sido igual à sua população, a amplitude do número de dados recolhidos pode ter influenciado os resultados. Isto significa que é provável que os resultados baseados na amostra (população) aqui considerada não sejam exactamente os mesmos que se obteriam se o investigador tivesse inquirido todos os hotéis e hotéis-apartamentos com restaurante, por exemplo, na cidade de Lisboa, onde se regista a maior parte da capacidade hoteleira relativamente ao resto do país. Contudo, a tentativa de rigor científico recai sobre o método a utilizar depois de colocado o problema, sendo necessário que dois ou mais investigadores diferentes cheguem às mesmas conclusões através da utilização do mesmo método, com vista à consecução de objectivos determinados. É com base neste argumento que se pretendeu adoptar uma metodologia universal. O objectivo do investigador, ao recorrer a este método, consistiu em obter respostas de um conjunto de indivíduos às mesmas perguntas, de modo a que pudesse descrevê-las, compará-las, relacioná-las e demonstrar que certos grupos possuem determinadas características. Apesar de não ter sido possível, neste estudo, demonstrar diferenças estatisticamente significantes, procurou-se obter explicações através de uma análise mais qualitativa.

5 Análise e discussão de resultados

A discussão anterior contribuiu para demonstrar que a segurança, higiene e saúde constituem uma das maiores forças de mudança, tendo em conta a existência de novas tendências ao nível das diversas vertentes da hotelaria, e que algumas delas ainda não são reconhecidas pela lei nacional, tornando-se, por isso, necessário um reforço legal para aumentar a segurança, higiene e saúde dentro das unidades hoteleiras em Portugal. A implementação das medidas propostas poderá ser uma forma do sector hoteleiro conseguir responder às novas exigências da procura, resultando num aumento das suas taxas de ocupação em Portugal. Contudo, o que se verifica é que existe uma diferença entre os argumentos teóricos e a realidade. Apesar de, na generalidade, os hoteleiros do distrito de Aveiro se terem

revelado conhecedores das novas tendências da indústria hoteleira a nível mundial, e, talvez por esse motivo, conscientes da importância das medidas que foram propostas para a melhoria daquelas áreas, tal não significa que aceitem a necessidade do seu reconhecimento na lei nacional, ou seja, a obrigatoriedade da sua implementação.

Isto, porque, por um lado, embora não descurem a existência de alguns aspectos não abrangidos pela lei nacional ao nível da segurança, higiene e saúde, para a generalidade dos hoteleiros existem outras áreas de intervenção regulamentar prioritárias, sendo a área de recursos humanos, claramente, a mais mencionada. A desadequação da lei actual do trabalho/contrato colectivo à realidade das empresas hoteleiras e a ausência de legislação específica ao nível dos requisitos de habilitações e competências exigíveis aos recursos humanos que trabalham no sector contribuem, para que, na sua perspectiva, existam maiores insuficiências regulamentares nesta área, justificando-se também, por esse motivo, a importância da "definição do perfil sócio-profissional dos recursos humanos exigível ao sector", de forma a aumentar a Segurança, Higiene e Saúde no sector hoteleiro.

A situação ilustrada no distrito de Aveiro demonstra, igualmente, que a ausência de obrigatoriedade, na lei nacional, de verificação regular (auditorias regulares) dos sistemas de segurança nos hotéis, bem como a actuação e prevenção de eventuais situações de invasão ilegal e, ainda, o facto de os hoteleiros não terem sido auscultados e informados sobre as necessárias medidas de segurança a serem tomadas para o Euro 2004, constituem os factores que denunciam um menor grau de satisfação, por parte destes, quanto às orientações actuais do Estado ao nível da Segurança no sector hoteleiro, o que vem reforçar ainda mais a importância da implementação das medidas "sistemas de segurança contra possíveis ataques terroristas" e "sistema de cartões electrónicos", para aumentar a Segurança no sector.

A existência de problemas de alcoolismo nos recursos humanos que trabalham no sector e a necessidade de realização de mais exames médicos aos mesmos, contribuem para que, na perspectiva dos hoteleiros, existam insuficiências regulamentares nas áreas da Higiene e Saúde, o que significa que a implementação da medida "programas de prevenção de consumo de álcool e drogas destinados aos recursos humanos" poderia

contribuir para que, no futuro, se melhorasse a Higiene e Saúde no sector. Também se tornou evidente, neste artigo, que os proprietários e empregados de restaurantes que vendem bebidas alcoólicas nos seus estabelecimentos devem tomar medidas que limitem o consumo de álcool, sendo, para tal, necessária a "formação de recursos humanos para lidar com clientes alcoolizados" e o "fornecimento de transporte alternativo para estes casos".

Por outro lado, a evidência da informação recolhida demonstra que existe alguma resistência por parte da maioria dos hoteleiros quanto ao futuro reconhecimento legal das medidas propostas. 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 implementar as medidas propostas, bem como a insuficiência de controlo e fiscalização nas áreas da Segurança, Higiene e Saúde em outros estabelecimentos de restauração e bebidas fora dos hotéis, constituem algumas das limitações para que os agentes económicos reconheçam a necessidade de se regulamentar as medidas propostas, de modo a prevenir e melhorar a Segurança, Higiene e Saúde no sector. Particular referência seja feita ao facto da "implementação de sistemas da qualidade higio-sanitária" ser uma das medidas propostas neste artigo, pois revelou poder alterar o posicionamento dos proprietários dos estabelecimentos de produtos alimentares em Aljustrel e induzi-los a uma "concorrência leal" para apresentarem as melhores condições higio-sanitárias. É com base nos pressupostos estruturais mencionados que se sugere que o factor económico possa influenciar a predisposição dos agentes económicos (hoteleiros) para a necessidade do reconhecimento legal de tais medidas. Além disso, também se constata que a predisposição dos hoteleiros para o investimento nestas medidas pela imposição legal, poderá igualmente prender-se com a necessidade de mais mecanismos de informação, sensibilização e orientação, por parte do Estado, e ainda, com a opinião dos consumidores relativamente à possível regulamentação das medidas propostas.

Para além da avaliação do grau de importância que os hoteleiros do distrito de Aveiro atribuem às medidas propostas para aumentar a Segurança, Higiene e Saúde no sector, da sua receptividade relativamente à pertinência da futura regulamentação das mesmas e do conhecimento

das actuais necessidades regulamentares do sector hoteleiro, a pesquisa estendeu-se, igualmente, à avaliação da satisfação dos hoteleiros no que diz respeito às medidas legislativas e regulamentares aprovadas pelo governo e organismos oficiais do sector, bem como à capacidade da Associação dos Hotéis de Portugal em conseguir defender junto destes as actuais necessidades do sector.

Neste sentido, sabendo-se que a indústria hoteleira assume uma cada vez maior responsabilidade em conseguir proporcionar um ambiente seguro e saudável aos seus clientes e *staff*, e que os vários sectores da indústria turística (alojamento, estabelecimentos de comidas e bebidas, etc.), através de associações profissionais e como operadores de negócio individuais, estão também a conceder considerável atenção à Segurança, Higiene e Saúde dos seus clientes, é do mesmo modo argumentado, neste artigo, que as indústrias hoteleiras exerçam *lobby* perante o Estado para conseguirem uma maior cooperação. No entanto, a informação recolhida junto dos hoteleiros do distrito de Aveiro não permitiu retirar dados conclusivos relativamente à capacidade da Associação dos Hotéis de Portugal em conseguir defender junto do governo e organismos oficiais as actuais necessidades legislativas e regulamentares para o sector. Isto porque a proporção significativa de respostas que representaram um refúgio para não se assumir posições objectivas e a existência de factores que precisam de um estudo mais aprofundado, indicaram limites para a generalização dos resultados.

Por outro lado, este artigo sugere ainda que a necessidade de reforço da lei para a Segurança, Higiene e Saúde deverá passar não só pelo reconhecimento por parte dos hoteleiros (sector privado), mas também, e particularmente, pelas responsabilidades do governo e dos organismos oficiais do sector nesta matéria (sector público). Contudo, embora não se tenha conseguido explorar totalmente a satisfação dos hoteleiros do distrito de Aveiro, quanto às medidas legislativas e regulamentares aprovadas pelo governo e organismos oficiais, a tendência de maior insatisfação por parte destes, aliada ao reconhecimento da generalidade dos hoteleiros de situações de desacordo entre o sector público e o sector privado, relativamente a possíveis propostas legislativas e regulamentares destes, constituem indicadores de que existe pouca cooperação entre ambos.

As principais causas das situações de desacordo apontadas pelos inquiridos, baseiam-se, na generalidade, no não reconhecimento das necessidades propostas e em divergências nas prioridades de regulamentação e objectivos. Note-se, ainda, que metade dos inquiridos mencionou discordar com o facto da legislação nacional satisfazer todas as necessidades do sector da hotelaria, o que denuncia, de algum modo (na sua perspectiva), a existência de algumas áreas que actualmente apresentam insuficiências regulamentares, nomeadamente os Recursos Humanos, seguindo-se, com igual percentagem de respostas, as áreas de *Marketing*, Segurança, Higiene e Saúde, Arquitectura, Qualidade e Tecnologia. O distanciamento para com o sector hoteleiro constitui ainda outra das causas principais.

6 Conclusão

O central deste artigo é que a Segurança, Higiene e Saúde constituem-se como uma das áreas prioritárias para o sector hoteleiro e que, pela sua actual importância na futura evolução do sector, a indústria turística (pública e privada) deverá ver reforçada a lei para aumentar a Segurança, Higiene e Saúde dentro das unidades hoteleiras. A reconstrução da confiança do consumidor terá, assim, de passar pela adopção de medidas necessárias para aumentar a segurança e comunicá-la ao público, onde os mercados que contribuem com retornos mais elevados, deverão constituir o alvo a atingir (no caso de Portugal, os E.U.A., Alemanha e Reino Unido) (OMT, 2001; dados da DGT referentes a 2001). A futura regulamentação das medidas propostas poderá ser uma forma de se conseguir responder às novas exigências da procura e de contribuir para que os operadores turísticos também se revelem mais confiantes na forma como vendem as *facilities* no destino Portugal, ao mesmo tempo que se faz uma promoção externa de Portugal mais eficaz e credível, resultando daí um aumento das taxas de ocupação no sector hoteleiro.

Sabendo-se ainda que a procura turística é particularmente sensível aos problemas de Segurança, Higiene e Saúde e que os principais mercados internacionais para a hotelaria nacional (nomeadamente Reino Unido e Alemanha) atribuem uma grande importância à segurança no acto de efectuar uma reserva num hotel,

mostrando-se dispostos a pagar mais por um hotel que ofereça esta medida extra (estudo realizado pela *SafePlace Corporation* após os acontecimentos do 11 de Setembro), questiona-se se os turistas nacionais (principal mercado para a hotelaria nacional) também estarão dispostos a pagar por isso. Tendo também em consideração que actualmente existem preocupações de higiene e saúde associadas ao turismo doméstico e internacional e que, cada vez mais, os turistas sentem que não deverão estar expostos a riscos de saúde durante as suas férias (OMT, 1996), importa saber se os mercados interno e internacional se revelam dispostos a pagar por estas medidas suplementares. Torna-se relevante que, no futuro, um outro estudo possa aprofundar estas questões.

Bibliografia

- Balthazar, M., 1998, Gestão Ambiental na Hotelaria, *Revista DIRHOTEL*, Nº 12, pp. 30-33.
- Blake, A., Sinclair, M., 2003, Tourism Crisis Management-US Response to September 11, *Annals of Tourism Research*, Vol. 30, Nº 4, pp. 813-830.
- Brackenbury, M., 2003, *Speech by Mr. Martin Brackenbury*, Special Report Number 22- Fourth Meeting Tourism Recovery Committee, Friday 7 March, OMT, Berlin.
- Caramujo, E., 2001, Formação Profissional na Hotelaria: de um presente passado às competências de futuro, *Revista do Instituto de Formação Turística-Cadernos Temáticos*, Nº 1, pp. 9-17.
- Cunha, C., 1994, A Qualidade nos Serviços Turísticos, *Revista Qualidade*, Nº 1, pp. 53-54.
- Dimanche, F., Lepetic, A., 1999, New Orleans and Crime: A Case Study, *Journal of Travel Research*, Vol. 38, Nº1, pp. 19-23.
- Durval, M., 1991, Avaliação da Qualidade dos estabelecimentos alimentares - a experiência do certificado higio-sanitário, *Revista Qualidade*, Nº 1, pp. 17-20.
- East, M., 2003, *The United Kingdom Outbound Marketplace*, Special Report Number 22- Fourth Meeting Tourism Recovery Committee, Friday 7 March, OMT, Berlin.
- Enz, C., Taylor, M., 2002, *The Safety and Security of U.S. Hotels: A Post-September 11 Report*, The Center for Hospitality Research at Cornell University.
- Iverson, M., 1989, *Introduction to Hospitality Management*, New York, Copyright.

- Knowles, T. Egan, D., 2001, Recession and its implications for the international hotel industry, *Travel & Tourism Analyst*, Nº 6, pp. 59-76.
- Lohmann, M., 2003, *Speech by Dr. Martin Lohmann*, Special Report Number 22- Fourth Meeting Tourism Recovery Committee, Friday 7 March, OMT, Berlin.
- MacLaurin, T., 2001, Food Safety in Travel and Tourism, *Journal of Travel Research*, Vol. 39, Nº 3, pp. 332-333.
- Neto, V., 2001, XVII Congresso Nacional de Hotelaria e Turismo, *Revista Hotéis de Portugal*, Nº 6, pp. 6-8.
- Olsen, M., Pizam A., 1999, *Executive Summary IH&RA Think Tank on Safety and Security*, International Hotel and Restaurant Association (IH&RA), Sweden.
- Olsen, M., Zhao, J., 2003, *Leading Hospitality into the Age of Excellence: Expansion, Competition and Vision in the Multinational Hotel Industry*, International Hotel and Restaurant Association (IH&RA).
- Organização Mundial de Turismo (OMT), 1996, *Tourist Safety and Security- Practical Measures for Destinations*, Madrid, OMT.
- Organização Mundial de Turismo (OMT), 2001, *Tourism after 11 September 2001: Analysis, remedial actions and prospects- (updated November 2001)- Special Report*, Madrid, OMT.
- Organização Mundial de Turismo (OMT), 2002, *Climbing Towards Recovery?*, Madrid, OMT.
- Rutherford, G., 1990, *Management and Operations Hotel*, New York, Copyright.
- Santos, E., 1997, Gestão da Qualidade, *Revista DIRHOTEL*, Nº 3, pp. 24-25.
- Smith, G., 1999, Toward a United States Policy on Traveler Safety and Security: 1980-2000, *Journal of Travel Research*, Vol. 38, Nº1, pp. 62-65.
- Tarlow, P., 2000, *Las Vegas Tourism Seminar*, Tourism Management- Research; Policies; Practice, Vol. 21, Nº 2, pp. 205-206.

Sites na internet

- Bruns, R., 1998, *When the Biggest Barrier Falls- Excerpts from Lodging*. www.wcduke.com/lodging2.html. Consulta efectuada no dia 21 de Agosto de 2003.
- Martins, J., 2002, *Turismo e Segurança: "nótulas de reflexão"*, in Algarve Académico. www.uaig.pt/jornal/12/not2.htm. Consulta efectuada no dia 20 de Agosto de 2003.