

As Ciências Sociais Aplicadas e a Interface com vários Saberes



Atena
Editora
Ano 2020

**Wendell Luiz Linhares
(Organizador)**

As Ciências Sociais Aplicadas e a Interface com vários Saberes



Atena
Editora
Ano 2020

**Wendell Luiz Linhares
(Organizador)**

2020 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2020 Os autores

Copyright da Edição © 2020 Atena Editora

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Diagramação: Geraldo Alves

Edição de Arte: Lorena Prestes

Revisão: Os Autores



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionale delle Figlie di Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná

Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília
Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Prof. Dr. Alexandre Leite dos Santos Silva – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás
Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Conselho Técnico Científico

Prof. Msc. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Msc. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Prof. Dr. Adailson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Msc. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Profª Msc. Bianca Camargo Martins – UniCesumar
Prof. Msc. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Msc. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo
Prof. Msc. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Profª Msc. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil
 Prof. Msc. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita
 Prof. Msc. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária
 Prof. Msc. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná
 Prof^a Msc. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
 Prof. Msc. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco
 Prof. Msc. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
 Prof^a Msc. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará
 Prof^a Msc. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ
 Prof^a Dr^a Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
 Prof. Msc. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados
 Prof. Msc. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual de Maringá
 Prof. Msc. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
 Prof^a Msc. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal
 Prof^a Msc. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo
 Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)	
C569	<p>As ciências sociais aplicadas e a interface com vários saberes [recurso eletrônico] / Organizador Wendell Luiz Linhares. – Ponta Grossa, PR: Atena Editora, 2020.</p> <p>Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-85-7247-978-3 DOI 10.22533/at.ed.783202801</p> <p>1. Ciências sociais – Pesquisa – Brasil. I. Linhares, Wendell Luiz.</p> <p style="text-align: right;">CDD 301</p>
Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422	

Atena Editora
 Ponta Grossa – Paraná - Brasil
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

A presente obra, ao abordar as diferentes interfaces das Ciências Sociais Aplicadas, reforça uma de suas características, a qual, cada vez mais vêm ganhando destaque no campo científico, sendo ela, a interdisciplinaridade. Neste sentido, o e-book intitulado “As Ciências Sociais Aplicadas e a Interface com vários Saberes”, configura-se numa obra composta por trinta e um artigos científicos, os quais estão divididos em três eixos temáticos. No primeiro eixo intitulado “Direito, Políticas Públicas, Representações Sociais e Mídia”, é possível encontrar estudos que discutem e apresentam aspectos relacionados tanto ao direito e os procedimentos penais, quanto ao processo de constituição, aplicação e avaliação de Políticas Públicas e a construção de Representações Sociais de sujeitos a partir de veículos midiáticos específicos. No segundo eixo intitulado “Administração, Marketing e Processos”, é possível verificar estudos que discutem diversos elementos que compõem a grande área da administração e como ocorrem determinados processos numa empresa. No terceiro eixo intitulado “Educação, Práticas Pedagógicas e Epistemológicas”, é possível encontrar estudos que abordam de maneira crítica, diferentes práticas pedagógicas e epistemológicas, promovendo assim, uma reflexão histórica e social sobre o tema. O presente e-book reúne autores de diversos locais do Brasil e do exterior, por consequência, de várias áreas do conhecimento, os quais abordam assuntos relevantes, com grande contribuição no fomento da discussão e avanço dos temas supracitados.

Portanto, é com entusiasmo e grande expectativa que desejo a todos uma boa leitura.

Wendell Luiz Linhares

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
A ADMINISTRAÇÃO E O SURGIMENTO DA GESTÃO DE PESSOAS	
Adelcio Machado dos Santos Suzana Alves de Moraes Franco	
DOI 10.22533/at.ed.7832028011	
CAPÍTULO 2	11
ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE O INDICADOR ECONOMIC VALUE ADDED (EVA®): O VALOR NA PETROBRAS	
Renato Aikawa Ricardo Maroni Neto	
DOI 10.22533/at.ed.7832028012	
CAPÍTULO 3	27
ANÁLISE DOS PROCESSOS INTERNOS E DO FLUXO DE INFORMAÇÕES NO SETOR DE RECEBIMENTO FISCAL EM UMA EMPRESA MULTINACIONAL	
Francisco Henrique dos Santos Silva Átila de Freitas Kaio de Freitas Araújo Marisa Mara Brito Nogueira Priscila Gomes de Araújo Vidal Freitas Samara Mírian Nobre de Castro	
DOI 10.22533/at.ed.7832028013	
CAPÍTULO 4	33
ANÁLISE E CLASSIFICAÇÃO DA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NA, RAZÕES, PRÁTICAS E IMPACTOS NA INDÚSTRIA HOTELEIRA MADEIRENSE	
Luiz Pinto Machado António Almeida Carolina Ornelas	
DOI 10.22533/at.ed.7832028014	
CAPÍTULO 5	56
BIG DATA E PROCESSO DECISÓRIO: CONCEITOS EM BUSCA DE SINTONIA VIVENCIAL NAS ORGANIZAÇÕES	
Augusto Sérgio da Silva Souza	
DOI 10.22533/at.ed.7832028015	
CAPÍTULO 6	68
CADEIA PRODUTIVA DA PECUÁRIA E SUA IMPORTÂNCIA PARA A MESORREGIÃO NOROESTE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL	
Mauricio Galeazzi Medeiros de Farias	
DOI 10.22533/at.ed.7832028016	
CAPÍTULO 7	83
CERVEJA ARTESANAL TIJUBINA: UMA APLICAÇÃO DE MARKETING NO LANÇAMENTO DE UM NOVO PRODUTO	
Layde Dayane Oliveira Pereira	

Liduina Lyane da Silva Oliveira
Antônio Inácio da Silva Júnior
Átila de Freitas
Vivianne Freitas e Silva
Sônia Maria Castro de Andrade
Samara Mírian Nobre de Castro

DOI 10.22533/at.ed.7832028017

CAPÍTULO 8 90

**DESCENTRALIZAÇÃO, AUTONOMIA LOCAL E GOVERNANÇA TERRITORIAL:
EVOLUÇÃO RECENTE EM PORTUGAL**

Ana Bela Santos Bravo
Mário André Monteiro Pinto

DOI 10.22533/at.ed.7832028018

CAPÍTULO 9 106

**NEW ACCESS TO BOMBINHAS: COST AND BENEFIT ANALYSIS FOR EACH
OPTION**

Rafael Pacheco dos Santos
Lidiani Cristina Pierri

DOI 10.22533/at.ed.7832028019

CAPÍTULO 10 116

**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO, LOGÍSTICA EMPRESARIAL E DESEMPENHO
ORGANIZACIONAL: APLICAÇÕES EM ORGANIZAÇÕES DOS SETORES DE
ALIMENTOS E METALÚRGICO**

Anderson Correa Benfatto
Roderval Fernandes Cypriano
Gabriel Heme Alves
Giovana Bortoluzzi da Silva
João Victor De Menech Flor
Juliéser Batista da Silva
Renan Jeremias de Souza
Guilherme Rafael
Kellen Mestre de March
Leonardo Pinho Krausburg
Maria Joana Martins
Miguel Antônio Pioner Scandolaro

DOI 10.22533/at.ed.78320280110

SOBRE O ORGANIZADOR..... 134

ÍNDICE REMISSIVO 135

ANÁLISE E CLASSIFICAÇÃO DA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NA INDÚSTRIA HOTELEIRA MADEIRENSE

Data de aceite: 17/01/2020

Luiz Pinto Machado

Universidade da Madeira and CEFAGE Center for advanced studies in management and economics, University of Évora, Portugal.
Luizpintomachado@gmail.com

António Almeida

Universidade da Madeira and CEFAGE Center for advanced studies in management and economics, University of Évora, Portugal.
amma@uma.pt

Carolina Ornelas

Universidade da Madeira and CEFAGE Center for advanced studies in management and economics, University of Évora, Portugal.
carolinaornelas@gmail.com

RESUMO: O turismo é geralmente aceite como atividade relevante com inúmeros impactos positivos e negativos, que afetam a economia, a cultura e o ambiente. Para existir se atingir um melhor equilíbrio, torna-se necessário minimizar as consequências negativas. A Economia circular afigura-se como uma das formas de operacionalizar esta ideia, nomeadamente através da adoção de Para tal, têm-se vindo a adotar práticas de desenvolvimento sustentável nos principais destinos turísticos do Mundo com o objetivo de ampliar os efeitos positivos

do sector e aumentar a consciencialização dos stakeholders no que respeita ao a necessidade de uma maior preocupação com o meio ambiente. Esta investigação centra-se na vertente hoteleira e utiliza como caso prático a Região Autónoma da Madeira e centra-se na vertente hoteleira, desenvolve-se com baseando-se com base num inquérito efetuado junto de turistas e de alguns estabelecimentos turísticos em funcionamento na Região. O resultado do inquérito evidencia a existência de um regime de boas práticas de sustentabilidade das unidades hoteleiras locaisregionais, ao nível ao nível das suas congéneres internacionais, confirmando-se que se têm vindo a introduzir melhorias significativas ao longo dos anos produzindo um impacto substantivo ao nível ambientaldo aumento da quota destemercado específico, cujo crescimentotem sido constante. Os resultados permitem ainda verificar queem torno desta temática, existe uma crescente responsabilidade social quer dos turistas quer das próprias unidades da Ilha. As conclusões incluem aalgumaspresenta diversas recomendações propostas de boas práticas de sustentabilidade ambiental que poderão ser implementadas em estratégias futuras de desenvolvimento turístico da região,com o objetivo de desenvolver este nicho de mercado, propostas que são divididas em dois grandes grupos: as medidas que devem ser

operacionalizadas pelos hotéis e medidas outras que devem ser postas em prática pelas entidades governamentais.

PALAVRAS-CHAVE: Turismo sustentável; hotelaria unidades hoteleiras; práticas de sustentabilidade ambiental; Região Autónoma da Madeira.

ANALYSIS AND CLASSIFICATION OF ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY IN THE MADEIRAN HOTEL INDUSTRY

ABSTRACT: Tourism is generally accepted as a relevant activity with numerous impacts affecting the economy, culture and the environment. To improve the balance, it is necessary to minimize the negative consequences. Circular economy appears to be one of the ways to operationalize this idea, namely through the adoption of sustainable development practices in tourist destinations with the aim of broadening the positive effects of the sector and increasing the stakeholders' environmental awareness. This research uses the Autonomous Region of Madeira case study and focuses on the hotel industry, based on a survey conducted with tourists and hotels tourist establishments operating in the Region. The result shows the existence of a good practice sustainability regime at the level of their international counterparts, confirming that significant improvements have been made over the years with a substantial environmental impact. The results show that there is a growing social responsibility of both tourists and the units of the island. The conclusions include some recommendations that could be implemented in future tourism development strategies in the region, proposals that are divided into two major groups: measures that should be operationalized by hotels and measures that should be implemented by the local authorities.

KEYWORDS: Sustainable tourism; hospitality; environmental sustainability; Madeira Island

INTRODUÇÃO

É consensual a ideia de que o turismo é hoje uma das principais indústrias do mundo. Diversos estudos mostram que os turistas tendem a reforçar a sua consciência estão cada vez mais consciencializados para as questões ambientais, pelo que os destinos devem assegurar que a proteção da natureza é plenamente operacionalizada em pleno, para que consigam atrair mais e melhores turistas, contribuindo para o sucesso desta atividade enquanto contributo para a sustentabilidade económica e ambiental e económica do destino.

As principais economias mundiais reconhecem que é crucial proteger o meio ambiente uma vez que podem retirar benefícios dessa proteção. Até há poucos anos a preocupação com a sustentabilidade residia maioritariamente numa vertente económica não havendo espaço para uma aposta na harmonia entre os interesses da população e a salvaguarda do meio. Segundo Garcia (2011), o conceito de desenvolvimento sustentável começou a ser utilizado no final do século XX, mais

precisamente na década de 80.

A Conferência das Nações Unidas para o Meio Ambiente Humano, realizada em 1972, em Estocolmo, Suécia, marca o início do aumento desta consciencialização com o ambiente (Dias, 2005). Anos mais tarde, no relatório *World Conservation Strategy: Living Resource Conservation for Sustainable Development* (1980) foi mencionado, pela primeira vez, o conceito de “desenvolvimento sustentável”. Este relatório sugeria alguns princípios fundamentais para o desenvolvimento sustentável dos quais se salienta: a conservação da biodiversidade, a utilização sustentável dos ecossistemas e das espécies neles contidas, e a manutenção de processos ecológicos (Leví, 2012). De acordo com o relatório de *Brundtland*, publicado em 1987, o desenvolvimento sustentável deve satisfazer das necessidades atuais e não comprometer as necessidades futuras (Moniz, 2009).

Para que a sustentabilidade tenha lugar, o sector do turismo deverá adotar estratégias de planeamento e de gestão a nível económico, ambiental e também cultural. É importante compreender que a sustentabilidade é um pré-requisito para um melhor aproveitamento do potencial da atividade turística.

Para Carrillo e Jorge (2017) “devido ao desenvolvimento do setor do turismo em todo o mundo torna-se importante avaliar o desempenho de sustentabilidade do turismo de regiões ou países para assegurar um equilíbrio adequado entre oportunidades presentes e futuras de áreas com economia turística”.

A competitividade deste sector depende da capacidade que as empresas e os destinos turísticos demonstrem em adequar as novas práticas ou paradigmas em matéria de sustentabilidade acompanhando um nicho de mercado crescente. Os principais modelos teóricos de desenvolvimento turístico, incluem como tópicos prioritários o ambiente e a sustentabilidade, ideia que sugere que os destinos turísticos que não oferecem esses atributos poderão sofrer um acentuado declínio quer na qualidade do produto quer na quantidade de turistas que os visitam.

Cabe aos governos e aos respetivos departamentos de planeamento do território garantir que os recursos naturais são bem administrados e que estarão disponíveis para as gerações futuras da mesma maneira que estão disponíveis atualmente.

Baptista, (2005) refere que desenvolvimento turístico sustentável só será uma realidade quando a economia turística e a proteção do ambiente e da qualidade de vida forem encaradas como dois objetivos complementares e não alternativos. A sustentabilidade é assumida hoje como a única forma de assegurar o sucesso do turismo a longo prazo.

O sector do turismo assume uma posição notória no crescimento da economia nacional. O Arquipélago da Madeira a par com Lisboa e Algarve são as regiões de Portugal que mais beneficiam da atividade turística. O turismo na ilha da Madeira data do final do século XIX, uma atividade alimentada sob a forma por de ricos visitantes

britânicos, que eram trazidos por passageiros de navios transatlânticos e navios de carga. Manteve-se a reserva exclusiva do bem fazer até à abertura do aeroporto na capital, Funchal, em 1963, que deveria conduzir ao desenvolvimento e expansão de infraestruturas e à construção de mais hotéis (Barros & Machado, 2010).

O turismo continua a ocupar o lugar de maior destaque na estratégia de desenvolvimento da ilha da Madeira, hoje com perto de 30.000 camas, continuando a revelar-se como um setor pleno de oportunidades e condições necessárias para um progresso exemplar.

Este estudo dá especial ênfase à sustentabilidade do sector pretendendo contribuir para um melhor conhecimento do conceito de turismo sustentável na Região Autónoma da Madeira destacando as medidas que as unidades hoteleiras praticam com o objetivo de preservarem o meio ambiente. O estudo pretende responder a duas questões de partida: Estarão as unidades hoteleiras da Região Autónoma da Madeira ao nível das internacionais no que diz respeito às práticas de sustentabilidade? E que medidas adotar para melhorar essas práticas?

Para responder a estas questões foram analisadas diversas unidades hoteleiras situadas no Arquipélago da Madeira, com recurso a um inquérito junto dos diretores gerais e, em alguns casos, junto dos departamentos de ambiente dos mesmos hotéis.

Este estudo, apresenta na Introdução uma análise do sector turístico e aborda o tema turismo sustentável. Segue-se a revisão da literatura e análise do perfil do turista “verde”. De seguida descreve-se a análise metodológica utilizada. Finalmente apresentam-se os resultados do estudo. Neste ponto é ainda apresentada uma análise estudo comparativa, envolvendo todas as unidades hoteleiras analisadas. Nas conclusões são apresentadas algumas recomendações e iniciativas que devem ser promovidas pelas entidades governamentais com vista a dinamizar o turismo sustentável junto de turistas e da população residente.

REVISÃO DA LITERATURA

É geralmente aceite a ideia de que não pode existir turismo se não houver respeito pelos recursos naturais. Graças ao exponencial crescimento da atividade turística, a problemática do meio ambiente tem ganho grande importância para este sector e tem aproximado os conceitos de economia circular, economia turística e, preservação do meio ambiente.

De acordo com Dedeke (2017), o turismo sustentável é um segmento crescente em todo o mundo enquanto para Santos et al. (2017), os debates sobre gestão sustentável tornaram-se notórios, significativos e pertinentes para a sociedade contemporânea. Esta perspectiva é justificada pelo fato de que a gestão moderna deve abordar as preocupações de um público plenamente consciente em relação

aos limites a serem impostos ao uso de recursos naturais / culturais e ao impacto negativo das operações no meio ambiente e na sociedade. Sem dúvida, esse pressuposto é ainda mais importante nas indústrias onde o poder da transformação socioambiental, cultural e económica está cada vez mais latente, concretamente no caso da Hotelaria.

A Organização mundial de Turismo (OMT) declarou, em 2005, que o Turismo Sustentável é definido como uma atividade que tem em conta os seus atuais e futuros impactos económicos, sociais e ambientais, atendendo às necessidades dos visitantes, da indústria, do ambiente e das comunidades de acolhimento enquanto a World Conservation Union define o desenvolvimento sustentável como um “processo que permite que o desenvolvimento ocorra sem degradar ou esgotar os recursos que tornam esse desenvolvimento possível”., isto é gerir os recursos de forma a que estes se possam renovar-se na mesma proporção em que se encontram, mudando o uso de um recurso de regeneração lenta para um que se regenera mais rápido. Assim, o turismo sustentável pode ser visto como um paradigma de progresso económico que possibilita a melhoria da qualidade de vida da população local oferecendo uma experiência de excelência ao turista preservando a qualidade do ambiente do qual depende a comunidade e o turismo (Moniz 2009). Desta forma, o objetivo não está no aumento puro e simples da economia, mas sim em alcançar uma harmonia a nível social, ambiental e económico e assegurar esse equilíbrio para o futuro (Moutinho, 2011). Este conceito tem-se tornado cada vez mais forte na gestão dos recursos turísticos.

Para Careto e Lima (2006), o turismo sustentável não é um modelo fechado e deve adaptar-se -se as particularidades e características do destino recetor. É um modelo que respeita e preserva, a longo prazo, os recursos naturais, culturais e sociais e contribui positivamente para a economia e qualidade de vida da população, busca idealmente a preservação de um fluxo permanentemente partilhado, criando um nicho de mercado competitivo sem sacrificar a integridade sociocultural e natural (Apostolopoulos & Gayle (2002).

A OMT em 2003, explicou que o desenvolvimento sustentável do turismo se concebe como um caminho para a gestão de todos os recursos de forma que possam satisfazer-se as necessidades económicas, sociais e estéticas e define os princípios para o turismo sustentável da seguinte forma:

- *Conservar os recursos naturais, históricos e culturais para que sejam utilizados no futuro trazendo benefícios para a comunidade;*
- *Planear o desenvolvimento turístico para não criar problemas ambientais;*
- *Melhorar a qualidade ambiental do turismo;*

- *Garantir um elevado nível de satisfação dos turistas;*
- *Estender os benefícios do turismo a toda a sociedade.*

Se o desenvolvimento sustentável se refere ao uso sem exploração de recursos naturais, culturais e de todos os outros recursos turísticos da geração atual, significa preservá-los para uso futuro pelas gerações futuras (Najdeska e Rakicevik, 2012), e pode-se por isso afirmar que em poucos anos, o turismo sustentável se tornará o turismo tradicional (Janusz e Bajdor 2013).

O turismo perde sustentabilidade quando não é reconhecido como indústria que depende dos recursos naturais; quando o turismo se torna invisível nas áreas urbanas; e quando existe falta de liderança na indústria que torna este sector vulnerável (Fennelle, 2008). Para Kilipiris e Zardava (2012), o turismo verde é usado como antídoto para o turismo de massa. A indústria do turismo é condenada por usar o rótulo verde apenas como uma estratégia de marketing.

Segundo a TIES, estima-se que o tráfego aéreo seja responsável pela emissão de 10% de gases prejudiciais em todo o mundo. Com uma política mais firme ao nível da informação sobre o tema, pode-se conseguir que os turistas ajudem a minimizar a produção de emissões de carbono apoiando a eficiência energética e as organizações, por exemplo utilizando transportes mais amigos do ambiente como autocarros, comboios, metros, ou descobrindo os destinos a pé ou de bicicleta, colaborando na triagem de lixo, preferindo alojamentos certificados e “amigos” do ambiente.

Autor	Ano	Definição
Mowforth e Munt	2009	Não existe uma definição indiscutível e abrangente que seja aceite por todos. A abordagem mais correta deve examinar e avaliar as atividades turísticas de acordo com os critérios de sustentabilidade.
Relatório Brundtland	1987	"O desenvolvimento sustentável é um processo de satisfação das necessidades do presente que não compromete a capacidade das gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades"
Organização Mundial de Turismo	2005	"Turismo que tem em conta os seus atuais e futuros impactos económicos, sociais e ambientais, atendendo às necessidades dos visitantes, da indústria, do ambiente e das comunidades de acolhimento"
Moniz	2009	Um paradigma de progresso económico que possibilita a melhoria da qualidade de vida da população local oferecendo uma experiência de excelência ao turista preservando a qualidade do ambiente do qual depende a comunidade e o turismo.
McIntyre	1993	"Processo que permite que o desenvolvimento ocorra sem degradar ou esgotar os recursos que tornam esse desenvolvimento possível. Isto é conseguido gerindo os recursos de forma a poderem renovar-se na mesma proporção em que se encontram, mudando o uso de um recurso de regeneração lenta para um que se regenera mais rápido. Desta forma, os recursos continuam a ser capazes de apoiar futuras gerações como as atuais".
Careto e Lima	2006	Turismo Sustentável não é um modelo fechado e deve adaptar-se as particularidades e características do destino receptor. É um modelo que respeita e preserva a longo prazo os recursos naturais, culturais e sociais e contribui positivamente para a economia e qualidade de vida da população.
Janusz	2013	"O turismo sustentável não significa apenas uma proteção ambiental, mas também inclui (...) a dimensão social e económica da área turística. Pode-se afirmar que em poucos anos, o turismo sustentável se tornará o turismo tradicional."
Kilipiris	2012	"O turismo verde é usado como antídoto para o turismo de massa. A indústria do turismo é condenada por usar o rótulo verde apenas como uma estratégia de marketing."

Tabela 1: Resumo das definições de Turismo Sustentável

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com base nos estudos de Mowforth e Munt (2009), Moniz (2009), McIntyre (1993), Careto e Lima (2006), Janusk e Bajdor (2013) e Kilipiris e Zardava (2012)

Apesar de estarmos em pleno séc. XXI e conscientes da importância da preservação do ambiente, quando se fala em turismo sustentável, ou viagens responsáveis a maioria da população partilha de uma ideia estereotipada, baseada em conceitos desatualizados.

O perfil do turista ambiental

A alteração do pensamento e a abertura de consciência dos turistas atuais em relação à proteção do meio ambiente força o sector do turismo a mudar alguns princípios. Esta pressão obriga a adotar diferentes procedimentos de organização e gestão de empresas e de destinos turísticos, visando especialmente a qualidade de vida, a qualidade ambiental e a eficiência económica.

Quando se fala de turismo sustentável, fala-se de um turista-alvo cujo perfil assenta numa pessoa que planeia a sua viagem tentando evitar, sempre que possível, o contacto com os intermediários e agentes de viagem, que procura usufruir de um maior contacto com o meio ambiente. Estes novos turistas são apelidados, segundo Moniz (2009), de “turistas verdes” pois possuem uma grande consciência ambiental, tentam fugir do quotidiano e do stress do dia-a-dia, têm mais experiência em viagens o que os leva a fazer comparações de forma expedita, dispõem de um capital cultural mais elevado, procuram a qualidade e um nível a cima das expectativas em termos dos serviços prestados, são autónomos e aventureiros, estão conscientes das suas decisões dado que o seu objetivo é a prevenção da natureza, são sensíveis às culturas e tradições das comunidades, procuram experiências desafiantes, são altamente motivados para atingir patamares elevados de aprendizagem e autorrealização e, o mais importante de tudo, desejam contribuir para um aumento dos impactos positivos no destino que visitam. Este tipo de turista demonstra um grau de consciência do meio envolvente muito mais elevado e desejam contribuir para o aumento dos impactos positivos (Garcia, 2011).

METODOLOGIA

A pesquisa, apresenta um estudo de caso focado na Região Autónoma da Madeira, com vista a responder às questões centrais do estudo e, ao mesmo tempo, obter conclusões que se viessem a revelar úteis para o setor. A recolha de informação foi organizada através do lançamento de um questionário enviado a um conjunto alargado de diretores hoteleiros complementado com visitas aos hotéis para analisar e verificar *in loco* as medidas sustentáveis apontadas. Foi ainda efetuada pesquisa bibliográfica, análise de dissertações, documentos oficiais e revistas científicas, indicadores estatísticos, imprensa nacional e regional e outras publicações. Para a análise das unidades hoteleiras, entre as 160 existentes na região, foram enviados 64 questionários para unidades localizadas na Ilha da

Madeira e Porto Santo (imagem1), entre fevereiro e março de 2017 para que estes enumerassem e descrevessem as práticas sustentáveis que adotam, caracterizando ainda a sua política de responsabilidade social.

Apesar de só terem respondido 28 unidades, estas correspondem a 44% das unidades hoteleiras instaladas na Região e a 65% da capacidade das camas hoteleiras disponíveis.

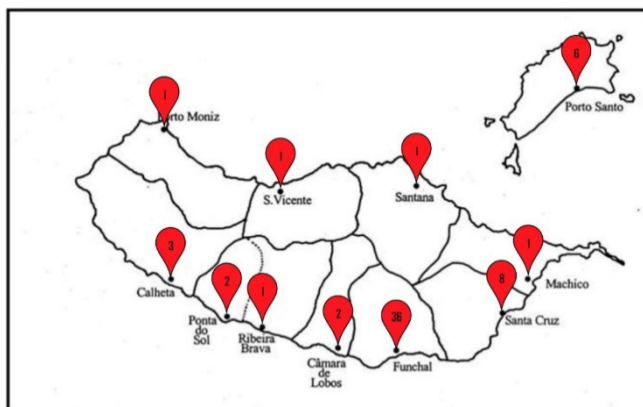


Imagem 1: Mapa da ilha da Madeira com número de hotéis inquiridos por Concelho

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas (2017).

Após a análise dos resultados, 50% das unidades inquiridas aceitaram uma visita ao estabelecimento, para que a nossa equipa pudesse observar como implementam algumas das medidas sustentáveis descritas nos questionários respondidos na primeira fase.

Dada a dificuldade de encontrar um estudo científico que proponha uma análise quantitativa dos critérios analisados em cada hotel, que pudesse ser replicado, decidimos criar a nossa própria escala de avaliação.

Assim decidimos atribuir a cada parâmetro o valor que julgamos adequado tendo em conta que o total deverá somar os 100 pontos. A tabela 3 ilustra essa proposta de análise quantitativa.

Após a avaliação de cada parâmetro o valor do total do hotel irá corresponder a uma letra existente numa escala de 7 critérios. Assim, a escala abaixo representada (imagem2) foi a escala considerada mais apropriada e mais original para avaliação (apesar de usada para classificar os eletrodomésticos), dado que, a avaliação A+++ equivale ao ponto máximo de sustentabilidade e a D ao ponto mínimo. Os números assinalados à direita correspondem à escala numérica da avaliação total dos parâmetros que as unidades hoteleiras executam. O valor final do somatório da apreciação de cada critério determina o lugar de cada unidade no ranking regional.

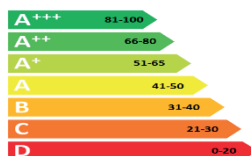


Imagem 2: Escala de avaliação dos hotéis

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas (2017)

Práticas sustentáveis	Pontuação
Informação geral	
Plano de reutilização da roupa de cama e de toalhas de banho	3
Painéis solares	4
Janelas eficientes	1
Limpeza a seco sustentável	1
Regista emissões de carbono	2
Estação de carregamento de carros	1
Tintas, primários, adesivos e vedantes com COV baixo	1
Energia	
Regula o ar condicionado	2
Máquinas secar roupa eficientes	1
Plano de manutenção preventiva	2
Aquecimento da água sistema solar	3
Sensores que desligam as luzes nas áreas públicas	2
Sensores desligam os equipamentos eletrónicos	2
Sensores que ajustam a temperatura	2
Sensores que desligam as luzes	2
Piscina com aquecimento solar	1
Minibar sempre desligado	1
Televisores plasma eficientes	1
Lâmpadas interiores em LEDs	3
Avaliação energética do edifício	3
Água	
Doseadores nas torneiras	1
Doseadores nos chuveiros	1
Descarga eficiente nas sanitas	1
Fonte água alternativa sanitas	2
Fonte água alternativa rega jardim	1
Fonte água alternativa aspersores de incêndio	1
Rega inteligente nos jardins	1
Compras	
Artigos de higiene biodegradáveis	2
Artigos de higiene orgânicos	2
Artigos de higiene locais	2
Artigos de higiene com embalagens recicladas	2
Dispensadores recarregáveis	1
Frutas e legumes regionais	3
Bebidas regionais	3
Mobília sustentável	1
Desperdício	
Avaliação de desperdício	3
Eliminação segura de materiais perigosos	3
Resíduos compostados no local	4
Resíduos compostados no exterior	2
Loiça e talheres reutilizáveis	1
Recicla óleo alimentar	1
Recicla piso, colchões e mobília	1
Ecoponto nos quartos	1
Lixo orgânico refrigerado	1
Jardim	
Prática jardinagem sem químicos	1
Plantas locais no jardim	1
Horta biológica	2
Mata ervas da horta com maçarico	1
Educação e certificados	
Solicita comentários aos hóspedes	1
Informa os hóspedes sobre a sustentabilidade	1
Certificado Green Key	2
Certificado Tui	2
Certificado TripAdvisor	2
Certificado Travelife	3
Assinou o Código Ética 2017 (OMT)	2
Certificado ISO 14001	3
TOTAL	100

Tabela 3: Pontuação final obtida por parâmetros

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas (2017)

RESULTADOS

Após recolha e compilação da informação procedeu-se à comparação de todos os resultados, através da produção de uma tabela, com escala graduada, baseada na análise dos exemplos de boas práticas de sustentabilidade que identificámos a nível nacional e internacional. A partir daí foi inserido o total da pontuação obtida por cada hotel. Graças a esta metodologia, conseguimos identificar um ranking regional que espelha a posicionamento das unidades hoteleiras em matéria de sustentabilidade.

Os hotéis escolhidos foram examinados de acordo com parâmetros semelhantes àqueles que foram utilizados na análise das unidades internacionais. Tal como na amostra regional, também as amostras dos hotéis nacionais e internacionais foram avaliados atingindo um valor pertencente a uma escala de avaliação similar.

Esta investigação fora da Região foi útil na medida em que permitiu comparar resultados e responder à primeira parte da questão de partida da dissertação: **Estarão as unidades hoteleiras da Região Autónoma da Madeira ao nível das internacionais no que diz respeito às práticas de sustentabilidade?**

A escolha dos hotéis inquiridos teve em consideração a localização dos mesmos (Ilhas da Madeira e Porto Santo) dado que, 37 pertencem ao concelho do Funchal, 9 a Santa Cruz, 6 ao Porto Santo, 3 estão localizados na Calheta, 2 hotéis em Câmara de Lobos e Ponta do Sol e 1 unidade hoteleira nos concelhos de Porto Moniz, Machico, Ribeira Brava, Santana e São Vicente, perfazendo um total de 64 estabelecimentos inquiridos. Julgámos relevante considerar no estudo os principais grupos hoteleiros a operar na Região: o grupo Pestana, o grupo Four Views, o grupo Porto Bay, o grupo Savoy, o grupo Galo Resorts, o grupo Enotel e o grupo Porto Santo Hotels. Tornou-se também importante analisar as medidas de sustentabilidade dos hotéis menos luxuosos e situados na baixa funchalense, pelo que, o concelho do Funchal regista um número mais elevado de hotéis inquiridos. A tabela 4 regista a amostra dos hotéis avaliados.

Hotel	Estrelas	Tipologia	Localização
Pestana Palms	4	Studio, apartamento	Funchal
Pestana Casino Park	5	Clássico, familiar, suite	Funchal
Pestana Bay	5	Studio, suite	Funchal
Pestana CR7	4	Clássico, suite	Funchal
Pestana Carlton	5	Clássico, suite	Funchal
Pestana Porto Santo	5	Studio, suite	Porto Santo
Pestana Columbus	5	Clássico, suite, apartamento	Porto Santo
Savaoy Calheta beach	4	Clássico, suite	Calheta
Savoy Gardens	4	Clássico, suite	Funchal
Royal Savoy	5	Clássico, suite	Funchal
Savoy Saccharum	5	Clássico, suite	Calheta
Four Views Baía	4	Studio, suite	Funchal
Four Views Monumental	4	Studio, apartamento	Funchal
Four Views Oásis	4	Clássico, suite	Santa Cruz
Vila Porto Mare	4	Clássico, suite	Funchal
Porto Bay Serra Golfê	4	Clássico, suite	Santa Cruz
Enotel Lido	5	Clássico, suite	Funchal
Enotel Baía	4	Clássico	Ponta do Sol
Enotel Quinta do Sol	4	Clássico	Funchal
Galo Sol Active Hotel	4	Clássico	Santa Cruz
Alpino Atlântico Avurveda Hotel	4	Clássico	Santa Cruz
Vidamar hotel	5	Clássico, suite	Funchal
Reid's Belmond Palace	5	Clássico, suite	Funchal
Aqua Natura Madeira Hotel	4	Clássico, suite	Porto Moniz
Hotel Madeira	3	Clássico, suite	Funchal
Quintinha de São João	5	Clássico, suite	Funchal
Estalagem da Ponta do Sol	4	Clássico	Ponta do Sol
Hotel Orquídea	3	Clássico, apartamento	Funchal

Tabela 4: Caracterização da amostra (Ilhas da Madeira e Porto Santo)

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas (2017)

A tabela 5 reflete a pontuação dos hotéis analisados. Unidades cujo total registre valores entre 0 e 20 valores são avaliados como D, entre 21 e 30 valores são inseridos na letra C, entre 31 e 40 correspondem à letra B, entre os 41 e 50 são avaliados como A, entre 51 e 65 correspondem à letra A+, entre 66 e 80 valores equivalem à letra A++ e, por último, entre 81 e 100 enquadram-se na letra A+++.

A categoria A+ regista maior número de unidades hoteleiras com um total de 9 hotéis, seguida da escala A com 8 estabelecimentos. As 3 avaliações seguintes registam poucos hotéis dado que a sua pontuação é baixa, verificando-se que a categoria B reúne 4 unidades, o grupo C 2 hotéis e a avaliação D não detém registos.

Importa analisar os hotéis mais pontuados da investigação. O grupo Four Views ocupa os 3 primeiros lugares do ranking destacando-se na liderança está o Hotel Four Views Monumental, seguido dos Hoteis Four Views Baía e do Four Views Oásis. O hotel Galo Sol ocupa o quarto posto de avaliação e o hotel Pestana Bay finaliza o Top five.

A partir daqui, estamos aptos a responder à primeira questão de partida da presente investigação: Estarão as unidades hoteleiras da Região Autónoma da Madeira ao nível das internacionais no que diz respeito às práticas de sustentabilidade?

A análise fez-se através da consulta via internet, nos principais destinos turísticos do mundo e nas principais regiões turísticas portuguesas, avaliação que considerou o número de entrada de turistas e o Índice de Desempenho Ambiental (EPI) de 2016, nomeadamente os 10 países mais sustentáveis do Mundo, cujo ranking é construído através de elementos como os recursos naturais dos países, o

investimento nas energias renováveis e a qualidade de vida da população residente. Os cento e oitenta Países estudados pela EPI foram classificados em 9 grupos: saúde ambiental, poluição do ar, recursos hídricos, biodiversidade, recursos naturais, florestas, energia, clima e outros. Refira-se que o 7º lugar deste ranking pertence a Portugal com 88,63 pontos num total de 100 pontos possíveis. Dos dez países mais sustentáveis internacionalmente foram escolhidos cinco para este trabalho (Finlândia; Islândia; Dinamarca; Espanha e França) e um hotel de cada país. A partir daí fez-se uma análise das medidas sustentáveis que implementam de acordo com informação que cada unidade coloca no site *TripAdvisor*. Esta análise pretendeu ajudar a responder à pergunta de partida. As conclusões estão refletidas na tabela 6. As alíneas assinaladas a verde são as práticas que diferenciam estes hotéis dos hotéis da ilha da Madeira. É notório que a unidade turística analisada na Finlândia é a que regista maior número de medidas implementadas, situação o coloca no lugar cimeiro no ranking Dado que algumas medidas regionais foram retiradas porque não eram executadas pelos hotéis internacionais e outras foram adicionadas foi necessário proceder-se a um reajuste na pontuação dos parâmetros analisados. Seguindo a mesma metodologia, procedeu-se à seleção e análise dos hotéis do continente Português, um por cada zona (tabela7).

Hotéis	Pestana Palms	Pestana Casino Park	Pestana Bay	Pestana CR7	Pestana Carlton	Pestana Porto Santo	Pestana Colômbos	Savoy Calheta Beach	Savoy Gardens	Royal Savoy	Savoy Saccharum	Four Views Baía	Four Views Monumental	Four Views Oásis	Vila Porto Mare	Serra Golf	Enotel Baía	Enotel Quinta do Sol	Enotel Lido	Gato Sol	Gato Alpino	Vida Mar	Reid's Palace	Aqua Natura	Hotel Madeira	Quintinha S. João	Estalagem Ponta Sol	Hotel Orquídea
Práticas Sustentáveis																												
Informação geral																												
Plano de reutilização da roupa de cama e de toalhas de banho	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		3	3				
Painéis solares	4					4		4			4	4	4	4	4	4	4			4				4	4	4	4	
Janelas eficientes		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Limpeza a seco sustentável								1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Regista emissões de carbono	2	2	2	2								2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Estação de carregamento de carros		1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Tintas, primários, adesivos e vedantes com COV baixo	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Energia																												
Regula o ar condicionado	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Máquinas secar roupa eficientes						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Plano de manutenção preventiva	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Aquecimento da água sistema solar		3				3		3			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Sensores que desligam as luzes nas áreas públicas	2		2	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Sensores desligam os equipamentos eletrônicos		2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Sensores que ajustam a temperatura	2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Sensores que desligam as luzes	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Piscina com aquecimento solar		1				1		1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Minibar sempre desligado												1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Televisores plasma eficientes			1		1							1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Lâmpadas interiores em LEDs	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Avaliação energética do edifício	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Água																												
Doseadores nas torneiras	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Doseadores nos chuveiros	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Descarga eficiente nas sanitas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Fonte água alternativa sanitas								2			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Fonte água alternativa rega jardim	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Fonte água alternativa aspersores de incêndio				1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Rega inteligente nos jardins		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Compras																												
Artigos de higiene biodegradáveis	2		2			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Artigos de higiene orgânicos			2																				2	2				
Artigos de higiene locais																												
Artigos de higiene com embalagens recicladas	2		2		2			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Dispensadores recarregáveis	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Frutas e legumes regionais	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Bebidas regionais		3	3	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Mobiliário sustentável		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Desperdício																												
Avaliação de desperdício		3	3			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Eliminação segura de materiais perigosos	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Resíduos compostados no local					4							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Resíduos compostados no exterior	2	2	2	2				2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Loja e talheres reutilizáveis		1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Recicla óleo alimentar		1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Recicla piso, colchões e mobília		1	1	1	1	1					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Ecoponto nos quartos					1							1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Lixo orgânico refrigerado												1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Jardim																												
Prática jardinagem sem químicos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Plantas locais no jardim	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Horta biológica	2	2	2	2		2						2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Mata ervas da horta com maçarico												1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Educação e certificados																												
Solicita comentários aos hóspedes	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Informa os hóspedes sobre a sustentabilidade	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Certificado Green Key	2	2	2	2		2	2					2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Certificado Tui	2				2																	2						
Certificado TripAdvisor												2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Certificado Travelife	3											3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Assinou o Código Ética (OMT)	2	2	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Certificado ISO 14001												3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Total	54	62	64	44	60	59	47	59	50	50	57	83	89	80	50	47	40	29	35	71	53	42	44	63	36	22	33	31

Tabela 5: pontuação dos hotéis analisados (Arquipélago da Madeira- Portugal)

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas (2017)

A tabela 8 mostra a comparação entre os estabelecimentos melhor classificados das três zonas analisadas. Assim, o Four Views Monumental na Região Autónoma da Madeira, é o hotel com a pontuação mais elevada, enquanto em Portugal o que mais pontos reúne é o Hotel Inspira Santa Marta situado em Lisboa. Já a nível internacional o Original Sokos Hotel Vaakuna, situado na Finlândia é o que mais destaque regista.

Hotéis	Finlândia	Islândia	Dinamarca	Espanha	França		
	Original Sokos Hotel Vaakuna	Icelandair Hotel Reykjavik Natura	Sinatur Hotel Fredriksdal	Meliã Sancti Petri	P'tit Dej- Hotel		
Práticas Sustentáveis							
Informação geral							
Plano de reutilização da roupa de cama e de toalhas de banho	✓	3	✓	3	✓	3	
Painéis solares	✓	4		✓	4		
Janelas eficientes	✓	1	✓	1	✓	1	
Monitoriza a utilização de energia	✓	3	✓	3	✓	3	
Limpeza a seco sustentável	✓	1		✓	1		
Formação dos funcionários em práticas sustentáveis	✓	2	✓	2	✓	2	
Regista emissões de carbono			✓	2	✓	2	
Estação de carregamento de carros	✓	1					
Tintas, primários, adesivos e vedantes com COV baixo			✓	1	✓	1	
Energia							
Regula o ar condicionado	✓	2	✓	2	✓	2	
Máquinas secar roupa eficientes	✓	1	✓	1	✓	1	
Plano de manutenção preventiva	✓	2	✓	2	✓	2	
Aquecimento da água sistema solar	✓	3		✓	3		
Sensores que desligam as luzes nas áreas públicas	✓	2	✓	2	✓	2	
Sensores desligam os equipamentos eletrónicos	✓	2			✓	2	
Sensores que ajustam a temperatura	✓	2			✓	2	
Sensores que desligam as luzes	✓	2			✓	2	
Piscina com aquecimento solar					✓	1	
Sistema elétrico rede aquecimento combinado			✓	4			
Recuperação de calor	✓	3		✓	3		
Lâmpadas interiores em LEDs	✓	3	✓	3	✓	3	
Avaliação energética do edifício	✓	3	✓	3	✓	3	
Água							
Dosadores nas torneiras	✓	1	✓	1	✓	1	
Dosadores nos chuveiros	✓	1	✓	1	✓	1	
Descarga eficiente nas sanitas	✓	1	✓	1	✓	1	
Fonte água alternativa rega jardim						✓	1
Fonte de água alternativa nas sanitas	✓	2				✓	2
Fonte água alternativa aspersores de incêndio	✓	1					
Compras							
Artigos de higiene biodegradáveis	✓	2	✓	2	✓	2	
Artigos de higiene orgânicos	✓	2	✓	2	✓	2	
Artigos de higiene locais	✓	2	✓	2	✓	2	
Artigos de higiene com certificação sustentável	✓	2			✓	2	
Artigos de higiene com embalagens recicladas	✓	2	✓	2	✓	2	
Dispensadores recarregáveis	✓	1	✓	1	✓	1	
Frutas e legumes regionais			✓	3	✓	3	
Bebidas regionais					✓	3	
Desperdício							
Avaliação de desperdício	✓	3	✓	3	✓	3	
Eliminação segura de materiais perigosos	✓	3	✓	3	✓	3	
Resíduos compostados no exterior			✓	2	✓	2	
Loja e talheres reutilizáveis	✓	1	✓	1	✓	1	
Recicla colchões, piso e mobília	✓	1	✓	1	✓	1	
Recicla óleo alimentar	✓	1	✓	1	✓	1	
Jardim							
Partica jardinagem sem químicos			✓	1	✓	1	
Plantas locais no jardim			✓	1	✓	1	
Pavimento concebido para minimizar inundações					✓	3	
Educação e certificados							
Solicita comentários aos hóspedes	✓	1	✓	1	✓	1	
Informa os hóspedes sobre a sustentabilidade			✓	1	✓	1	
Certificado Green Key	✓	2	✓	2	✓	2	
Certificado TripAdvisor	✓	2	✓	2	✓	2	
Certificado Travelife					✓	2	
Certificado ISO 14001			✓	3			
Total	71	64	62	69	45		
Avaliação	A++	A+	A+	A++	A		

. Tabela 6: Análise das medidas sustentáveis dos hotéis dos países mais sustentáveis


Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com dados do site TripAdvisor (2017)

 Práticas de sustentabilidade que diferenciam hotéis internacionais hotéis da ilha da Madeira.

Hotéis Práticas Sustentáveis	Zona Norte		Zona Centro		Zona Sul		Açores	
	Ibis Porto Centro		Inspira Santa Marta		Zmar Eco Experience		Forte da Horta	
Informação geral								
Plano de reutilização da roupa de cama e de toalhas de banho	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Painéis solares			✓	4	✓	4		
Janelas eficientes					✓	1		
Monitoriza a utilização de energia	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Limpeza a seco sustentável			✓	1				
Formação dos funcionários em práticas sustentáveis	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Regista emissões de carbono	✓	2	✓	2				
Estação de carregamento de carros			✓	1				
Tintas, primários, adesivos e vedantes com COV baixo			✓	1	✓	1	✓	1
Energia								
Regula o ar condicionado	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Máquinas secar roupa eficientes	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Plano de manutenção preventiva	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Aquecimento da água sistema solar			✓	3	✓	3		
Sensores que desligam as luzes nas áreas públicas	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Sensores desligam os equipamentos eletrónicos			✓	2	✓	2	✓	2
Sensores que ajustam a temperatura					✓	2		
Sensores que desligam as luzes			✓	2	✓	2	✓	2
Piscina com aquecimento solar			✓	1	✓	1		
Sistema elétrico e de aquecimento combinado			✓	4				
Recuperação de calor			✓	3				
Lâmpadas interiores em LEDs	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Avaliação energética do edifício	✓	3	✓	3	✓	3		
Água								
Doseadores nas torneiras	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Doseadores nos chuveiros	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Descarga eficiente nas sanitas	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Fonte água alternativa rega jardim					✓	2		
Fonte água alternativa aspersores de incêndio							✓	1
Rega inteligente nos jardins	✓	1			✓	1		
Compras								
Artigos de higiene biodegradáveis			✓	2			✓	2
Artigos de higiene orgânicos					✓	2		
Artigos de higiene locais					✓	2	✓	2
Artigos de higiene com certificação sustentável	✓	2			✓	2		
Artigos de higiene com embalagens recicladas			✓	2	✓	2	✓	2
Dispensadores recarregáveis	✓	1	✓	1	✓	1		
Frutas e legumes regionais							✓	3
Bebidas regionais			✓	3				
Desperdício								
Avaliação de desperdício	✓	3			✓	3		
Eliminação segura de materiais perigosos	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Resíduos compostados no exterior	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Loiça e talheres reutilizáveis	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Recicla óleo alimentar	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Jardim								
Partica jardinagem sem químicos	✓	1			✓	1		
Plantas locais no jardim	✓	1			✓	1	✓	1
Pavimento concebido para minimizar inundações					✓	3		
Educação e certificados								
Solicita comentários aos hóspedes			✓	1	✓	1	✓	1
Informa os hóspedes sobre a sustentabilidade	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Certificado TripAdvisor	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Certificado Travelife			✓	2				
Certificado Green Globe			✓	4				
Certificado ISO 14001	✓	3	✓	3				
Total		48		76		71		48
Avaliação	A		A++		A++		A	

Tabela 7: Análise das medidas sustentáveis dos hotéis nacionais

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com dados do site TripAdvisor (2017)

 Práticas de sustentabilidade que diferenciam hotéis internacionais/ hotéis da ilha da Madeira.

Hotéis	Regional	Nacional	Internacional
	Four Views Monumental	Inspira Santa Marta	Original Sokos Hotel Vaakuna
Práticas Sustentáveis			
Informação geral			
Plano de reutilização da roupa de cama e de toalhas de banho	✓	✓	✓
Painéis solares	✓	✓	✓
Janelas eficientes	✓	✓	✓
Monitoriza a utilização de energia			
Limpeza a seco sustentável		✓	✓
Formação dos funcionários em práticas sustentáveis		✓	✓
Regista emissões de carbono	✓	✓	✓
Estação de carregamento de carros	✓	✓	✓
Tintas, primários, adesivos e vedantes com COV baixo	✓	✓	✓
Energia			
Regula o ar condicionado	✓	✓	✓
Máquinas secar roupa eficientes	✓	✓	✓
Plano de manutenção preventiva	✓	✓	✓
Aquecimento da água sistema solar	✓	✓	✓
Sensores que desligam as luzes nas áreas públicas	✓	✓	✓
Sensores desligam os equipamentos eletrônicos	✓	✓	✓
Sensores que ajustam a temperatura	✓	✓	✓
Sensores que desligam as luzes	✓	✓	✓
Piscina com aquecimento solar	✓	✓	✓
Sistema elétrico e de aquecimento combinado		✓	✓
Recuperação do calor			
Minibar sempre desligado	✓	✓	✓
Televisores plasma eficientes	✓	✓	✓
Lâmpadas interiores em LEDs	✓	✓	✓
Avaliação energética do edifício			
Água			
Doseadores nas torneiras	✓	✓	✓
Doseadores nos chuveiros	✓	✓	✓
Descarga eficiente nas sanitas	✓	✓	✓
Fonte água alternativa sanitas	✓	✓	✓
Fonte água alternativa rega jardim	✓	✓	✓
Fonte água alternativa aspersores de incêndio	✓	✓	✓
Rega inteligente nos jardins	✓	✓	✓
Compras			
Artigos de higiene biodegradáveis	✓	✓	✓
Artigos de higiene orgânicos		✓	✓
Artigos de higiene locais		✓	✓
Artigos de higiene com certificação sustentável		✓	✓
Artigos de higiene com embalagens recicladas	✓	✓	✓
Dispensadores recarregáveis	✓	✓	✓
Frutas e legumes regionais	✓	✓	✓
Bebidas regionais	✓	✓	✓
Mobiliário sustentável	✓	✓	✓
Desperdício			
Avaliação de desperdício	✓	✓	✓
Eliminação segura de materiais perigosos	✓	✓	✓
Resíduos compostados no local	✓	✓	✓
Resíduos compostados no exterior		✓	✓
Loiça e talheres reutilizáveis	✓	✓	✓
Recicla óleo alimentar	✓	✓	✓
Recicla piso, colchões e mobília	✓	✓	✓
Ecoponto nos quartos	✓	✓	✓
Lixo orgânico refrigerado	✓	✓	✓
Jardim			
Plantas locais no jardim	✓	✓	✓
Horta biológica	✓	✓	✓
Mata ervas da horta com maçarico	✓	✓	✓
Educação e certificados			
Solicita comentários aos hóspedes	✓	✓	✓
Informa os hóspedes sobre a sustentabilidade	✓	✓	✓
Certificado Green Key	✓	✓	✓
Certificado TripAdvisor	✓	✓	✓
Certificado Travelife	✓	✓	✓
Certificado Green Globe	✓	✓	✓
Assinou o Código Ética 2017 (OMT)	✓	✓	✓
Certificado ISO 14001	✓	✓	✓
Total	89	74	70

Tabela 8: Comparação considerando a localização (regional, nacional e internacional)

Práticas de sustentabilidade exclusivas do hotel internacional
Práticas de sustentabilidade exclusivas do hotel nacional
Práticas de sustentabilidade exclusivas do hotel internacional e nacional
Práticas de sustentabilidade exclusivas do hotel regional

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com dados cedidos pelos hotéis e site TripAdvisor

CONCLUSÃO

As alíneas assinaladas a azul são os parâmetros que apenas o estabelecimento turístico Internacional possui. As alíneas amarelas correspondem às práticas sustentáveis exclusivas apenas do hotel em Portugal. A verde são os parâmetros em comum entre os hotéis nacional e internacional. A vermelho são as medidas de sustentabilidade exclusivas do hotel da Região.

Analisando o quadro, verifica-se a existência de um maior número de alíneas assinaladas a vermelho, ou seja, exclusivas da RAM o que significa que as unidades hoteleiras regionais estão situadas a um nível superior quando comparadas com as suas congéneres nacionais ou internacionais. Todas as outras alíneas (verde, amarela e azul) podem ser parâmetros a considerar numa tentativa de melhoria do hotel Four Views e ao mesmo tempo, servir de exemplo de boas práticas para todos outros hotéis em geral.

Resumindo, estarão mesmo as unidades hoteleiras da RAM ao nível das internacionais no que diz respeito às práticas de sustentabilidade? A resposta é sim! Os resultados das análises podem comprová-lo. A unidade turística regional regista 89 pontos enquanto que a nacional obteve 74 pontos. Logo abaixo está o hotel Finlandês com 70 pontos. A média da pontuação deste Top 3 corresponde a 77,7 pontos o que equivale a uma avaliação de A++, igual à avaliação do top 5 regional.

A investigação apresentada destinou-se a aprofundar teórica e empiricamente a prática de turismo sustentável na Região Autónoma da Madeira.

Na tentativa de tornar a Ilha da Madeira num destino sustentável de referência, propõe-se um conjunto de medidas que devem ser cumpridas, quer pelas entidades governamentais quer pelas unidades hoteleiras no sentido de promoverem a proteção ambiental, a promoção cultural e vantagem económica para o destino Madeira. Estas medidas surgiram das inúmeras pesquisas efetuados no âmbito deste estudo e dos resultados obtidos bem como das visitas efetuadas às unidades hoteleiras.

- Criação de uma agência regional de controlo e fiscalização das práticas sustentáveis das atividades turísticas na região
- Criação de um sistema de incentivos para as empresas turísticas que se destaquem nas boas práticas de turismo sustentável
- Criação do “Sustainable Passport” para os turistas e “Sustainable Pack” para os hotéis
- Criação de uma aplicação turística em torno do tema sustentabilidade

A preocupação com a sustentabilidade do desenvolvimento turístico é uma constante para as autoridades turísticas, nomeadamente para a Organização mundial de Turismo que se destaca por ter considerado 2017 o ano internacional do turismo sustentável. Inspirado nesta questão, este estudo foi apenas um estudo exploratório, tendo como base a ilha da Madeira e não deve ser generalizado. Outros

estudos deverão ser desenvolvidos para aprofundar o conhecimento desta temática.

O setor turístico assume uma importância relevante para a economia regional apresentando uma contribuição de 26% para o PIB da Região Autónoma da Madeira, situação que no futuro deve obrigatoriamente registar um aumento da preocupação com a sustentabilidade na medida em que a maioria dos turistas que visitam a Região, fazem-no com o intuito de conhecer a natureza e fazer percursos nas *levadas* (famoso sistema de irrigação da ilha com uma extensão de cerca de 3000km). Só protegendo o meio ambiente, poderemos tirar o melhor partido deste recurso!

REFERÊNCIAS

Associação de Comércio e Indústria do Funchal- ACIF. (2015). *Documento estratégico para o turismo na RAM (2015- 2020)*. Funchal, Portugal. Retirado de http://estrategia.turismodeportugal.pt/sites/default/files/Doc_Estrategico_Turismo_RAM_0.pdf

Apostolopoulos, Y. & Gayle, D. (2002). *Island tourism and sustainable development: Caribbean, pacific, and mediterranean experiences*. Reino Unido: Praeger.

Barros, C, Machado, L / The length of stay in tourism *Annals of Tourism Research* 37 (2010) 692–706 , 2010

Batista, J. (2005). *A evolução do turismo na Madeira no período de 1975 a 2000*. Funchal, Portugal:

Batista, J. (2008). *Funchal cidade turística do atlântico- Produtos e recursos turísticos*. Madeira, Portugal: O Liberal.

Belmond Reid's Palace. (2017). Retirado de <http://www.belmond.com/pt-br/reids-palace-madeira/>
Bodosca, S. & Diaconescu, D. (2015, Março). Tourism development after the implementation of sustainable strategies in Neamt country. *Elsevier Ltd.* 188, 230-236.

Brau, R. Lanza, A. & Usai, S. (2008). *Tourism and sustainable economic development- Macroeconomic models and empirical methods*. Massachusetts, U.S.A: Edward Elgar.

Careto, H. & Lima, S. (2006). *Turismo e desenvolvimento sustentável*. Portugal: GEOTA.

Carrillo, M. & Jorge, J. (2017, Outubro). Multidimensional Analysis of Regional Tourism Sustainability in Spain. *Ecological Economics*, 140, 89-98.

Código de ética OMT. (2017). Retirado de <http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/portugal.pdf>

Dias, R. (2005). *Introdução ao turismo*. São Paulo, Brasil: Editora Atlas S.A.

Dedeke, A. (2017, Agosto). Creating sustainable tourism ventures in protected áreas: An actor- network theory analysis. *Tourism Management*, 61, 161-172.

Ecorkhotel: Um hotel sustentável revestido de cortiça. (2014, Novembro 11). *Observador*, Retirado de <http://observador.pt/2014/11/11/ecorkhotel-um-hotel-sustentavel-revestido-cortica/>

Espada, R. (2011). *Alqueva- Roteiro para um destino turístico sustentável* (Tese de Mestrado em Turismo). Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, Portugal.

Estratégia Municipal. (2017). Retirado de <http://pt.calameo.com/read/004348465b4b384a98f6b>

- Enotel. (2017). Retirado de <http://www.enotel.com.br/hotels-pt.html> Acedido em 8 de Março de 2017.
- Enotel Baia. (2017). Retirado de <http://www.enotelbaia.pt/default-en.html> Acedido em 9 de Março de 2017.
- Enotel Lido. (2017). Retirado de <http://www.enotellido.com/default-en.html> Acedido em 9 de Março de 2017.
- Enotel Quinta do Sol. (2017). Retirado de <http://www.enotelquintadosol.pt/dining-pt.html>
- Fennell, D. (2008). *Ecotourism* (3ª edição). Reino Unido: Routledge.
- Four Views Blog. (2017). Retirado de <http://www.fourviewshotels.com/blog>
- Four Views Hotels. (2017). Retirado de <http://www.fourviewshotels.com/archives/10883>
- Fugas. (2014, Dezembro 11). Açores declarado o destino turístico mais sustentável do Mundo. *Público*, retirado de http://fugas.publico.pt/Viagens/342627_acores-declarados-o-destino-turistico-mais-sustentavel-do-mundo
- Garcia, A. (2011). *O turismo sustentável como instrumento de desenvolvimento económico: O caso das ilhas do triângulo açorianas* (Tese de Mestrado em Contabilidade, Fiscalidade e Finanças empresariais). Universidade Técnica de Lisboa. Lisboa, Portugal.
- Grupo Savoy. (2017). Retirado de <http://www.hotelroyalsavoymadeira.com>
<https://pt.slideshare.net/egomesduarte/savoy-gri-ed-consulting>
- Green key. (2017). Retirado de <http://greenkey.abae.pt/sobre/#quem-somos>
<http://greenkey.abae.pt/galardoados/galardoados-2016/>
- Green Savers. (2017). Retirado de <http://greensavers.sapo.pt/2016/03/08/resort-turistico-mais-sustentavel-do-mundo-vai-nascer-nos-emirados-arabes-unidos-com-fotos/>.
- Hotel Madeira. (2017). Retirado de <http://hotelmadeira.com/pt/>
- O hotel mais sustentável de Portugal. (2014, Junho 19). *Visão*, retirado de <http://visao.sapo.pt/visaoviagens/dormir/o-hotel-mais-mais-sustentavel-de-portugal=f785833>
- Hotel Orquídea. (2017). Retirado de <http://www.hotelorquidea.com>.
- Índice dos 10 países mais sustentáveis do Mundo. (2017). Retirado de <http://thecityfixbrasil.com/2016/01/28/os-10-paises-mais-sustentaveis-do-mundo/>
- Ingelmo, I. (2013, Outubro). Design and develop of a sustainable tourism indicator based on human activities analysis in Inle lake, Myanmar. *Elsevier Ltd.* 103, 262- 272.
- Instituto Nacional de Estatísticas - INE (2016). *Estatísticas do Turismo 2015*. Lisboa, Portugal.
- Instituto de Turismo- IPDT (2017). *Estratégia para o turismo da Madeira (2017- 2021)*. Funchal, Madeira., Portugal.
- ISO 14 001(2017). Retirado de <http://www.sgs.pt/pt-PT/Health-Safety/Quality-Health-Safety-and-Environment/Environment/Environmental-Assessment-and-Management/ISO-14001-2004->

Environmental-Management-Systems.aspxhttp://www.sgs.pt/~media/Local/Portugal/Documents/Brochures/SGSISO%2014001A4Pt13V1.pdf

Kilipiris, F. & Zardava, S. (2012, Maio). Developing sustainable tourism in a changing environment: Issues for the tourism enterprise. *Elsevier B.V.* 44, pp. 44- 52.

Leví, M. (2012). *O turismo e desenvolvimento sustentável- Contributos do turismo no desenvolvimento do parque nacional da Gorgongosa* (Tese de Mestrado em Turismo). Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Lisboa, Portugal.

Machado, L. (2010, Junho). Does destination image influence the length of stay in a tourism destination. *Tourism Economics.* 16, 443- 456.

Malik, M. & Bhat, S. (2015, Outubro). Sustainability of tourism development in Kashmir- Is Paradise lost?. *Tourism Management Perspectives.* 16, 11-21.

Martins, A. Canova, C., Pereira, D., Martins, J., Jorge, J., Evangelista, M., ... Farias, T. (2012). *Guia para eventos sustentáveis*. Portugal: BCSD. Retirado de <http://www.bcsdportugal.org/wp-content/uploads/2013/10/Guia-para-Eventos-Sustentaveis.pdf>

Marujo, M. & Carvalho, P. (2010, Outubro). Turismo, planeamento e desenvolvimento sustentável. *Revista Turismo & Sociedade.* 3, nº2, 147- 161. Curitiba, Brasil.

McIntyre, G. (1993). *Sustainable tourism development: Guide for local planners*, Madrid, Espanha: World Tourism Organization Publication.

Moniz, A. (2009). *A sustentabilidade do turismo em ilhas de pequena dimensão- O caso dos Açores*. Açores, Portugal: Centro de estudos de economia aplicada do atlântico- CEEAplA.

Moutinho, D. (2011). *Turismo Sustentável e Desenvolvimento Local: Projeto da Mata de Sesimbra* (Tese de Mestrado de Turismo). Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, Lisboa, Portugal.

Mowforth, M. & Munt, I. (2009). *Tourism and sustainability- Development, globalization and new tourism in the third world* (3ª edição). Reino Unido: Routledge.

Najdeskaa, K. & Rakicevik, G. (2012, Maio). *Planning of sustainable tourism development. Procedia - Social and Behavioral Sciences.* 44. 210 – 220.

Oliveira, E. & Manso, J. (2010). Turismo sustentável: utopia ou realidade?, *Revista de Estudos Politécnicos.* VIII, nº 14, 235-253 Retirado de http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-99112010000200015

Organização Mundial de Turismo- OMT. (2015). *Relatório Turismo e os Objetivos do desenvolvimento sustentável*.

Organização Mundial de Turismo- OMT .(2016). *Tourism Highlights- Relatório Anual*. Pereira, A., Onguglo, B., Pacini, H., Gómez, M. & Muwanga, M. (2017, Setembro).

Fostering local sustainable development in Tanzania by enhancing linkages between tourism and small-scale agriculture. *Journal of Cleaner Production.* 162, 1567-1581.

Planet Guest. (2017). Retirado de <http://www.planetguest.com/> Acedido em 15 de Março de 2017.

Porto Bay . (2017). Retirado de <http://docplayer.com.br/19897090-Portobay-relatorio-sustentabilidade.html>

<https://www.portobay.com/pt/hoteis/portugal/ilha-da-madeira-portugal/porto-mare/>

<https://www.portobay.com/pt/#footer/socialResponsability/11205>

Reis, L. (2007). A sustentabilidade do turismo na região autónoma da Madeira. (Tese de Mestrado em Engenharia do Território). Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, Portugal.

Relatório de Sustentabilidade do Grupo Pestana. (2013). Retirado de <https://www.pestana.com/pt/contents/institucional/planet-guest> Acedido em 15 de Março de 2017.

Relatório de Sustentabilidade do Grupo Porto Bay Hotels & Resorts. (2013). Retirado de <http://docplayer.com.br/19897090-Portobay-relatorio-sustentabilidade.html>

Santos, R., Méxas, M. & Meiriño, M. (2017, Janeiro). Sustainability and hotel business: Criteria for holistic, integrated and participative development. *Journal of Cleaner Production*, 142, 217- 224.

Santos, S. Barbosa, P. & Bárto, T. (2009). *Turismo sustentável e a sua importância para o sector em Portugal*. Amoreiras, Portugal: Sustentare Lda. Retirado de <http://www.sustentare.pt/pdf/Research5-%20Turismo-Sustentavel.pdf>

Shyan Hornga, J., HsingLiub, C., FangChouc, S., YenTsaid, C. & ChunChunge, Y. (2017, Maio). From innovation to sustainability: Sustainability innovations of eco-friendly hotels in Taiwan. *International Journal of Hospitality Management*. 63, 44-52.

Silva, G., Azeredo, J. & Pinto, V. (2006). *Análise de um estudo de caso* Retirado de <file:///C:/Users/Fujitsu/Downloads/Estudo%20de%20caso.pdf>

The International Ecotourism Society- TIES. (2003). *A simple user's guide to certification for sustainable tourism and ecotourism*. Washington, USA.

The International Ecotourism Society- TIES. (2016). *Your travel choice makes a difference*. Rainforest Alliance. Costa Rica.

Trevizan, S. (2006). *Comunidades sustentáveis- A partir do turismo como base local*. Baía, Brasil: EDITUS- Editora da UESC.

Turismo de Portugal. (2011). *Plano estratégico nacional do turismo- Propostas para revisão no horizonte 2015- versão 2.0*. Portugal.: Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento.

Turismo de Portugal. (2012). *Plano estratégico nacional do turismo- Horizonte 2013-2015*. Portugal. Ministério da Economia e do Emprego.

Travel BI. (2017). Retirado de Acedido em 20 de Fevereiro de 2017.

Travelife. (2017). Retirado de https://www.travelife.info/index_new.php?menu=certification&lang=pt Acedido em 21 de Março de 2017.

TripAdvisor. (2017). Acedidos em 21 de Março de 2017.

TUI Umwelt. (2017). Retirado de https://www.tuigroup.com/damfiles/default/tuigroup15/material/dokumente/en/FAQ_TUI-Environmental-Champion2016.pdf5ec87047bdbfe911c8f92bb5b51bb7f4.pdf Acedido em 21 de Março de 2017.

Turisver. (2017). Retirado de <http://www.turisver.com/omt-turismo-mundial-cresceu-44-2015-impulso-da-europa/> Acedido em 9 de Março de 2017.

Visit Açores. (2017). Retirado de <http://www.visitazores.com/pt-pt/top-ten-places-to-travel/awards/segundas>

-melhores-ilhas-do-mundo-para-turismo-sustent-velAcedido em 15 de Maio de 2017.

World Tourism Organization- UNWTO. (2017). Retirado de <http://sdt.unwto.org/>Acedido em 11 de Fevereiro de 2017

Xin, T & Chan, J. (2014, Julho), Tour operator perspectives on responsible tourism indicators of Kinabalu national park. *Elsevier Ltd.* 144, 24- 34.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Administração 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 62, 65, 66, 82, 83, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 97, 98, 99, 101, 102, 118, 119, 122, 131

B

Big data 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66

Bombinhas 105, 106, 107, 108, 111, 113, 114

C

Cadeia produtiva 67, 68, 69, 71, 73, 76, 77, 79, 80, 81, 122

Cost estimation 105, 106, 108, 112, 113, 114

Criação de valor 11, 13, 24, 25

D

Descentralização 89, 90, 91, 92, 93, 94, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104

E

Eficácia 27, 32, 93, 102

Eficiência 2, 27, 28, 38, 39, 56, 92, 102, 125

EVA 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 23, 24, 25, 26

Evolução 1, 2, 3, 50, 89, 90, 91, 94, 97, 98, 99, 102, 103, 122, 130

F

Finanças corporativas 11

Finanças locais 89, 90, 94, 96, 97, 102, 103, 104

Fluxo de informações 27, 28, 29, 32

G

Gestão de pessoas 1, 8, 9, 10

Governança territorial 89, 90, 91, 93, 100, 102, 104

H

Hotelaria 37, 50, 52

I

Inovação 6, 7, 53, 82, 92, 102, 103, 118, 119

M

M 25, 50, 52, 53, 65, 66, 80, 81, 103, 104, 114

Madeira 33, 34, 35, 36, 39, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 49, 50, 51, 52, 53, 94, 95

Marketing 25, 38, 82, 83, 84, 88

Minimum travel time 105, 106, 107, 111, 112, 113

Mobility 105, 110, 113

N

Novo produto 82, 83, 84, 88

O

Organizações 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 38, 55, 56, 57, 59, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 83, 93, 115, 117, 118, 119, 122, 123, 131

P

Pecuária 67, 68, 69, 71, 73, 75, 76, 77, 78, 80

Petrobras 11, 12, 13, 16, 17, 19, 21, 23, 24, 25

Planejamento 31, 66, 82, 84, 104, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 128, 129, 130, 131

Processo decisório 55, 56, 57, 58, 59, 60, 62, 65, 66

Processos 7, 9, 27, 28, 29, 31, 32, 35, 55, 57, 60, 62, 63, 74, 90, 92, 102, 120, 122

R

Rio grande do sul 67, 68, 69, 70, 71, 73, 75, 76, 78, 79, 81, 101

S

Sustentabilidade ambiental 33, 34

T

Time execution estimation 105, 112, 113

Turismo sustentável 34, 36, 37, 38, 39, 49, 51, 52, 53

 **Atena**
Editora

2 0 2 0