



***Indicadores de Sustentabilidade do Turismo nos Açores: o papel das opiniões e da
atitude dos residentes face ao Turismo na Região***

Autoras: Isabel Cristina Correia Monjardino

Instituição: Serviço Regional de Estatística dos Açores (SREA)

E-mail: isabel.cristina@ine.pt;

Telefone: 351295204033;

Telem: 351913007115

Resumo

Com esta comunicação, pretende-se dar a conhecer o trabalho realizado no âmbito de dois projectos recentes ligados à problemática da Sustentabilidade do Turismo, na Região Autónoma dos Açores: o **SIET-MAC**—Sistema de Indicadores de Sustentabilidade do Turismo da Macaronésia e o **Inquérito aos Residentes sobre o Turismo nos Açores—2005**. Partindo de uma abordagem sintética à problemática dos Indicadores de Sustentabilidade e à metodologia do SIET, centrar-nos-emos nos indicadores relacionados com a opinião dos residentes, para analisar melhor esta dimensão da sustentabilidade do turismo: a das percepções dos residentes nos destinos turísticos. Subjacente a este trabalho está o conceito mais amplo de Sustentabilidade do Turismo que, para além do desenvolvimento económico e da preservação ambiental, tem em conta a dimensão social e cultural desta questão.

O conceito de sustentabilidade

A sustentabilidade aparece como conceito associado ao estabelecimento de limites ao crescimento, no início dos anos 70 do século XX. As primeiras formulações surgem ligadas ao aparecimento do movimento ecologista, aparecendo termos como eco-desenvolvimento, crescimento orgânico, crescimento zero, etc. As preocupações estavam centradas, essencialmente, em estabelecer limites ou mesmo travar os efeitos negativos do desenvolvimento.



Em 1987, a partir do Relatório Brundtland “*Our Common Future*” (O nosso futuro comum), elaborado a pedido da Assembleia Geral das Nações Unidas, define-se, pela primeira vez, o conceito de Desenvolvimento Sustentável. Neste documento define-se Desenvolvimento Sustentável como *o desenvolvimento que satisfaz as necessidades actuais sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazerem as suas próprias necessidades*. Este conceito inicial incluía dois aspectos importantes: o da solidariedade intergeracional e o da satisfação de necessidades humanas, que levaram a uma mudança de paradigma (um dos maiores desafios na tomada de decisões passou a ser o ter em conta os direitos dos que ainda não existem e não se podem defender) e a uma reflexão sobre quais as necessidades humanas e, portanto, quais os valores a serem defendidos pela sociedade.

O desenvolvimento do conceito levou a que se considerasse a sustentabilidade como um meio para alcançar um desenvolvimento humano estável. As linhas estratégicas para alcançar este objectivo são a obtenção de maiores níveis de sustentabilidade nos planos social, ambiental e económico. Os critérios para alcançar esses níveis devem incluir medidas de mudança que sejam percebidas como socialmente aceitáveis e desejáveis, ambientalmente viáveis, economicamente realizáveis e utilizando tecnologias apropriadas. Por último, o conceito de desenvolvimento sustentável é, por natureza, global. O “*futuro*” é, efectivamente e de modo inevitável, “*comum*”, no sentido em que nem os fenómenos de desenvolvimento, nem os ambientais e demográficos, se limitam às fronteiras de um país.

Turismo sustentável

Nas últimas décadas, começaram a aparecer novas vias de desenvolvimento do turismo, tanto na procura como na oferta. Os novos turistas procuram espaços tanto quanto possível intactos em termos ambientais e com uma maior integração das características sociais e culturais locais; por seu lado, os espaços receptores procuram vias alternativas de desenvolvimento que permitam reduzir os efeitos negativos do turismo sobre o meio, que assegurem uma mais ampla diversidade de formas turísticas e, sobretudo, que integrem de uma forma harmónica as necessidades dos turistas e as da população local. Estas alterações são consequência de uma crescente sensibilização em relação à qualidade ambiental, conhecidos que são os efeitos de degradação paisagística, ambiental, social e cultural que o turismo de massas provocou em muitos locais.



As alterações na concepção do turismo contemporâneo inscrevem-se num contexto mais amplo: a necessidade de implementar modelos de desenvolvimento sustentável que tornem compatível o desenvolvimento económico com a conservação dos recursos naturais e o incremento da equidade e da justiça social. Neste sentido, a actividade turística, como actividade interdependente de numerosos sectores da economia, tem como única opção a sustentabilidade.

O conceito de Turismo Sustentável (a OMT define-o como um turismo que leva à gestão dos recursos de modo que as necessidades económicas, sociais e estéticas sejam preenchidas, mantendo a integridade cultural e ambiental) parte do conceito mais amplo de Desenvolvimento Sustentável e este aplica-se plenamente a um sector de natureza internacional como é o da actividade turística. No entanto, no Relatório Brundtland, a indústria turística não foi objecto de nenhuma referência significativa. Apesar do seu peso nas trocas comerciais internacionais, o turismo não aparecia como uma preocupação aos olhos dos que iniciaram a reflexão em torno da “sustentabilidade”. Para remediar esta omissão, a OMT decidiu investir na preparação da Cimeira da Terra no Rio de Janeiro, em 1992, conseguindo inscrever o turismo na Agenda 21.

Embora a OMT viesse a promover desde meados da década de 80 políticas de turismo defensoras do ambiente e da cultura, incluindo propostas metodológicas para a sua implementação, a Cimeira do Rio representou claramente um ponto de viragem na tomada de consciência sobre a necessidade da aplicação de práticas de sustentabilidade ao turismo. Mais tarde, o Sétimo Encontro da Comissão da União Europeia sobre Desenvolvimento Sustentável, em 1999, foi exclusivamente dedicado aos desafios da sustentabilidade no sector do turismo. Ainda em Outubro de 1999, em Santiago do Chile, a OMT adoptou o Código Mundial de Ética do Turismo, largamente inspirado na lógica do desenvolvimento sustentável. Todo este trabalho culminou com a preparação da Cimeira Mundial sobre Desenvolvimento Sustentável de Joanesburgo e do Ano Internacional do Ecoturismo, ambos realizados em 2002.

Na Cimeira de Joanesburgo e no Plano de Implementação que dela resultou, a necessidade de um desenvolvimento sustentável do turismo ganhou uma maior relevância reconhecendo-se, paralelamente, que o turismo pode, em muitos casos, constituir a única actividade susceptível de tirar do limiar da pobreza muitos países subdesenvolvidos.



Convém aqui abrir um parêntese para referir que muitos desses países são pequenos estados insulares e que várias organizações internacionais, reconhecendo a particular fragilidade e limitação de recursos existente e o papel fundamental do turismo na economia das ilhas, têm procurado conceptualizar e implementar medidas de desenvolvimento sustentável do turismo especificamente dirigidas a destinos insulares (nesse sentido realizou-se em Lanzarote, em 1998, uma Conferência sobre Turismo Sustentável em Pequenas Regiões Insulares, seguida de uma Conferência sobre Turismo Sustentável nas Ilhas Mediterrâneas, em Capri, em Maio de 2000, e outra sobre o mesmo tema dirigida às Ilhas da Região da Ásia-Pacífico, em Hainan, em Dezembro de 2000, todas organizadas conjuntamente pela OMT e UNEP).

Na evolução das relações entre Turismo e Desenvolvimento houve, pois, uma transição paulatina desde o predomínio dos aspectos socioculturais e económicos do turismo até ao paradigma actualmente onnipresente da sustentabilidade.

Neste contexto, a OMT e outras instituições desenvolveram um conjunto de instrumentos que possibilitam a incorporação dos critérios da sustentabilidade no planeamento, desenvolvimento e gestão do turismo. Alguns exemplos desses instrumentos são: planos de desenvolvimento do turismo sustentável; aplicação da Agenda 21 ao nível local e regional; legislação e regulamentos sobre o uso do território para fins turísticos, integrando este sector no desenvolvimento regional ou local e tornando-o compatível com outros sectores de actividade; regulamentos sobre o uso do património para fins turísticos; planos de gestão de áreas naturais protegidas e sítios arqueológicos; determinação da capacidade de carga de locais turísticos e controlo do respeito desses limites por parte de todos os actores; sistemas de certificação, obrigatórios ou voluntários, de sustentabilidade; por último, mas não menos importante, o estabelecimento de indicadores para medir periodicamente um conjunto de variáveis que afectam a sustentabilidade dos destinos turísticos.

Indicadores de sustentabilidade do Turismo

Um indicador é, antes de mais, uma variável que pode tomar diversos valores (quantitativos) ou estados (qualitativos); estes valores ou estados podem ser medidos directamente mas, na maior parte dos casos, resultam da análise e processamento de



informação de base. Por vezes, este processamento pode atingir um maior grau de complexidade, através de agregações e combinações, dando origem a índices. Assim, indicadores e índices são da mesma natureza, apenas o grau de complexidade os distingue. Por outro lado, o que distingue um indicador da informação básica, é o facto de o indicador carregar em si um significado que transcende o seu valor (por exemplo, a percentagem de estabelecimentos de Turismo em Espaço Rural, na oferta de alojamento total, traduz a diversificação da oferta e a aposta num determinado tipo de turismo ligado à natureza e à etnografia). Esta capacidade inerente aos indicadores (embora a simplificação da realidade que a utilização de indicadores representa seja muitas vezes posta em causa) explica o interesse que despertam.

Os indicadores ajudam a sintetizar a informação, a clarificar determinados fenómenos e a quantificar problemas já conhecidos. A sua importância resulta da sua interpretação e do seu uso como ferramenta de análise e diagnóstico.

Um indicador é, pois, algo que nos ajuda a perceber onde estamos, para onde vamos e a que distância nos encontramos de onde queremos estar.

Um bom indicador alerta-nos para os problemas antes de estes serem insolúveis e ajuda-nos a perceber o que é necessário fazer para os resolver.

No início, os indicadores construíram-se com o objectivo de medir a evolução do desenvolvimento económico dos países e estabelecer comparações entre eles. Isto pressupunha considerar o desenvolvimento económico como a base do bem-estar colectivo, que o PNB era suposto medir.

Nos anos 70, entrou-se numa segunda etapa de construção dos indicadores: iniciou-se a construção de indicadores sociais para corrigir o carácter demasiado economicista do PNB e de indicadores ambientais para responder à tomada de consciência da problemática ambiental e à consequente criação de instituições que se ocupavam deste tipo de questões.

Após um arrefecimento no interesse que despertaram, no final dos anos 70 o ambiente e a dimensão ambiental tomaram novamente uma grande importância e tornaram-se alvo de discussão pública generalizada, que se traduziu na emergência do conceito de desenvolvimento sustentável.

Para evitar a inconsistência de muitas discussões sobre o desenvolvimento sustentável, rapidamente se chegou à conclusão de que era indispensável a elaboração de



indicadores nesta área, para verificar o grau de realização dos objectivos propostos. O capítulo 40 da Agenda 21 (sobre a informação para a tomada de decisão), insistindo acerca da necessidade de informação sobre o desenvolvimento sustentável, diz claramente: “*É necessário, pois, elaborar indicadores de desenvolvimento sustentável, a fim de que eles constituam uma base útil à tomada de decisão a todos os níveis*”.

A bateria de indicadores elaborados no âmbito do desenvolvimento sustentável a partir dos anos 90 é vasta e podem-se distinguir entre dois grandes grupos: os desenvolvidos por grupos de reflexão ligados aos meios académicos e ONG (em que domina a identificação de problemas e a sua selecção e hierarquização, traduzindo orientações científicas originais ou opções ideológicas dos grupos com os quais os autores trabalham habitualmente) e os trabalhos de organismos governamentais ou internacionais (baseados em tentativas de fornecer novas abordagens do desenvolvimento, mas muito centrados na necessidade de produzir números, o que faz com que se caia no uso excessivo de bases de dados clássicas e que, em vez de indicadores, se chegue a simples justaposições de dados já conhecidos).

Neste contexto, quase não se encontram indicadores relacionados com turismo, o que é compreensível, dada a extensão da problemática do desenvolvimento sustentável.

Apesar de não implicar inovações radicais, o paradigma da sustentabilidade veio, contudo, provocar uma reorientação no planeamento e gestão do turismo. Pode observar-se um processo de convergência entre as diversas abordagens do planeamento, sobretudo a estratégica, e os princípios da sustentabilidade. Surgem assim novas propostas de planeamento e gestão adaptadas ao objectivo do desenvolvimento sustentável, destacando-se entre elas os sistemas de indicadores, como elemento básico e imprescindível da planificação e gestão do turismo sustentável.

Desde há aproximadamente uma década, vários estudos e trabalhos têm sido realizados no sentido de tentar construir Sistemas de Indicadores de Desenvolvimento Sustentável do Turismo, quer por parte de Institutos de Estatística, quer por Organizações Internacionais ligadas ao Turismo, Universidades ou entidades governamentais e empresariais, ao nível nacional e local.

O que está por trás de tanto interesse na construção de IDS (Indicadores de Desenvolvimento Sustentável) no Turismo? A resposta é: a necessidade de melhorar os



mecanismos de controlo do desenvolvimento desta actividade e a medição da sua contribuição. O Turismo é um sector que dispõe de uma informação estatística de base particularmente fraca e as questões colocadas pelas análises no âmbito do desenvolvimento sustentável acrescentam ainda algum grau de incerteza.

Tradicionalmente, medir a *performance* do turismo centrava-se na dimensão económica e financeira e, algumas vezes, laboral da questão. No entanto, as infraestruturas e serviços do turismo, bem como as actividades levadas a cabo pelos turistas, resultam num leque muito mais abrangente de impactos positivos e negativos, desde ambientais a socioculturais. Nos últimos anos assiste-se a uma passagem dos tradicionais indicadores económicos e ambientais para abordagens mais abrangentes, combinando e tentando obter uma maior consistência na ligação entre os aspectos económicos, sociais e ambientais. Assim, as mais recentes abordagens vão no sentido de identificar e medir todo o tipo de impactos que o turismo pode causar numa determinada área ou sociedade, de preferência anteriormente a qualquer desenvolvimento, de modo a garantir que ele se processará de maneira sustentável no longo prazo, em termos económicos, sociais, culturais e ambientais.

Os indicadores são uma ferramenta preciosa, mas é preciso não perder de vista que constituem apenas um dos pilares que suportam o complexo edifício da gestão da sustentabilidade do Turismo. Outros elementos chave, incluem:

- Plano do Turismo – é necessária a existência de um sistema de planeamento e gestão do turismo para utilizar a informação fornecida pelos indicadores e incorporá-la na tomada de decisões;
- Monitorização – uma vez identificados, os indicadores devem ser medidos e organizados de modo a tornarem-se úteis aos utilizadores. A sua disponibilização através de meios adequados e a actualização no tempo são fundamentais;
- Valores-padrão – os gestores de turismo necessitam de *benchmarks*, para avaliar os resultados dos indicadores. Estes *benchmarks* podem ser limites ambientais, por exemplo, ou valores aceitáveis de modo geral;
- Responsabilidade – Cada vez mais o sector do turismo, tal como outros, tende a ser responsabilizado pelos impactes ambientais da sua actividade. A apresentação de relatórios às entidades governamentais e ao público em geral torna-se, pois, uma necessidade.



Dado todo este enquadramento, o que se pode razoavelmente esperar da utilização dos Sistemas de Indicadores de Sustentabilidade do Turismo e que objectivos devem ser traçados para melhorar esta ferramenta, num futuro próximo?

Antes da resposta a esta questão, há que estar atento a dois tipos de ilusões ou desvios em relação ao uso de indicadores:

- Uma certa utopia, em que se consideram os indicadores como um instrumento decisivo para o controle da evolução da actividade turística, pondo-a no caminho para o desenvolvimento sustentável – isto pode ser uma ilusão: primeiro, porque a ferramenta não é totalmente fiável, tem as suas limitações; por outro lado, porque ela não substitui a decisão política.

- Torna-se necessário que todos os debates sobre o desenvolvimento sustentável, não dêem azo ao aparecimento de *stakeholders* locais que apenas desejam obter subsídios ou criar uma imagem à custa da construção do maior número de indicadores; é necessário relembrar os princípios básicos do desenvolvimento sustentável, sem criar demasiadas expectativas em relação aos indicadores a construir. Todos concordam em que é necessário limitar o número de indicadores, de modo a torná-los facilmente utilizáveis. Este é o principal dilema dos indicadores: por um lado todos querem um sistema o mais completo possível, que descreva a realidade da maneira mais correcta possível; mas, por outro lado, querem que sejam apresentados da forma mais concisa possível, apesar das distorções que isto provoca pela simplificação que é imposta.

Depois destas considerações prévias, o que se pode fazer para melhorar no futuro a ferramenta preciosa que os Sistemas de Indicadores de Sustentabilidade do Turismo representam?

- Melhorar a qualidade dos dados que lhes servem de base (aspecto particularmente importante no sector do Turismo);
- Recolher novos dados sobre aspectos importantes do desenvolvimento sustentável, para os quais actualmente ainda não é possível construir indicadores;
- Analisar o que se aprendeu com o trabalho já realizado e centrar a atenção nos dados ainda inexistentes, de modo a melhorar os sistemas de informação sobre turismo;
- Tornar os indicadores mais compreensíveis e “amigáveis” aos utilizadores;
- Definir com maior precisão:



os objectivos esperados de um sistema de indicadores;
os seus potenciais utilizadores;
a escala à qual ele se deve reportar (local, regional, nacional, internacional) e
os limites da sua validade;
as notas metodológicas detalhadas que deveriam acompanhar qualquer
publicação.

Para além destes melhoramentos, é preciso estar atento a novas tendências emergentes na investigação sobre sustentabilidade no campo do turismo, o que implica explorar a ligação entre sustentabilidade e turismo à escala global e em relação a aspectos críticos e actuais.

Projecto SIET-MAC

O projecto SIET-MAC (Sistema de Indicadores Estatísticos de Sustentabilidade do Turismo da Macaronésia), desenvolvido no âmbito do Programa de Iniciativa Comunitária INTERREG III B e tendo como parceiros o Serviço Regional de Estatística dos Açores (SREA), a Direcção Regional de Estatística da Madeira (DREM) e o Instituto Estatístico de Canárias (ISTAC), teve início em Novembro de 2004 e concluiu-se em Novembro de 2006. No entanto, está prevista a actualização anual dos dados e, como se pretende que o sistema seja dinâmico, poder-se-á proceder à inclusão de novos indicadores ou à exclusão de outros, sempre que tal se justifique.

O Sistema de Indicadores criado no âmbito deste projecto, único para as três regiões, comparável e adaptado às especificidades de cada uma delas, é composto por 33 indicadores que abordam a sustentabilidade do Turismo em várias vertentes: Ambiental, Económica, Sociocultural, Institucional e de Actividade Turística, propriamente dita.

Objectivos

Objectivo Principal: Desenvolvimento e manutenção de um Sistema de Indicadores Estatísticos do Turismo, através do qual se possa medir e acompanhar a evolução da sustentabilidade do turismo em cada uma das três regiões envolvidas no projecto.



Objectivos Secundários:

- Dotar as entidades competentes de um instrumento de planeamento e gestão do Turismo, quer ao nível macro, quer ao nível empresarial, que permita modificar a tempo estratégias e decisões tomadas;
- Avaliar comparativamente os efeitos das políticas seguidas em cada uma das regiões, na sustentabilidade do Turismo;
- Sensibilizar todos os actores envolvidos no Turismo (públicos e privados) para a questão da sustentabilidade neste sector e chamar a atenção para o seu carácter interdisciplinar, onde se entrecruzam dados ambientais, económicos, socioculturais e institucionais;
- Apelar à colaboração desses mesmos actores com os Serviços Regionais de Estatística da respectiva Região e à sua participação no projecto, nomeadamente, através de: fornecimento de dados para alimentação dos indicadores; proposta de novos indicadores ainda não contemplados; utilização dos resultados do projecto na tomada de decisões e definição de estratégias.

Principais Etapas

O trabalho desenvolveu-se de acordo com as seguintes etapas:

- Levantamento e análise de fontes disponíveis sobre esta matéria;
- Definição do esquema conceptual;
- Selecção dos Indicadores;
- Estabelecimento da metodologia de cálculo dos indicadores;
- Recolha da informação existente e realização de trabalho de campo, nos casos em que não existia informação;
- Elaboração dos Indicadores;
- Validação dos resultados obtidos pelas três Regiões;
- Divulgação dos resultados;
- Acompanhamento e manutenção do projecto.



Os interessados poderão ter acesso a informação detalhada sobre este projecto e os seus resultados em: www.siemac.org, um sítio na web onde se apresentam os projectos partilhados pelos Serviços de Estatística das Canárias, Madeira e Açores no âmbito do Programa INTERREG III-B, entre os quais o SIET-MAC (neste sítio são apresentados todos os indicadores de turismo sustentável, podendo-se consultar os dados por ano e desagregação geográfica pretendida (arquipélago, ilhas) e ainda aceder às fichas técnicas anexas a cada indicador) e no sítio do SREA : <http://estatistica.azores.gov.pt> , em Publicações - Não Periódicas - Turismo, onde se pode aceder á publicação em formato pdf.

Ferramentas de Trabalho

As principais ferramentas utilizadas no cálculo dos indicadores foram:

- Dados estatísticos já existentes nos serviços regionais de estatística;
- Dados obtidos por meios administrativos;
- Dados obtidos através de trabalho de campo, isto é, a partir de inquéritos específicos concebidos e desenvolvidos no âmbito deste projecto (inquéritos dirigidos a particulares, nomeadamente, Turistas e Residentes e a Empresas - Estabelecimentos Hoteleiros, Rent-a-cars e Agências de Viagens).

Esquema Conceptual do Sistema de Indicadores

Desde o início esteve presente a noção de que a sustentabilidade do Turismo está relacionada não apenas com a actividade turística propriamente dita, mas também com os impactos económicos, sociais, culturais e ambientais do Turismo na Região em estudo. Nesse sentido foram seleccionados vários temas e subtemas e os indicadores foram agregados dentro de cada um deles, como se segue:



Quadro 2 – Lista de temas, subtemas e indicadores criados no âmbito do SIET

Temas	Subtemas	Indicadores
Economia	Emprego	Emprego no sector turístico; Grau de Qualificação
	Rentabilidade	Peso do Turismo na Economia
	Investimento	Investimento Público e Privado em Turismo
	Preços	Evolução dos Preços Turísticos
Actividade Turística, propriamente dita	Oferta	Densidade; Qualidade; Turismo em Espaço Rural
	Procura	Estada média; Afluência; Segmentação; Mercados Emissores; Gasto Turístico; Perfil do turista; Distribuição territorial, Sazonalidade
	Qualidade/Satisfação	Estabelecimentos com certificação de qualidade; Grau de satisfação dos turistas; Fidelidade dos turistas
Meio Ambiente	Paisagismo	Espaços naturais protegidos; Grau de naturalidade do meio
	Gestão Ambiental	Qualidade das águas de banho marítimas; Consumo de água atribuível aos turistas; Consumo de electricidade atribuível aos turistas; Produção de resíduos sólidos atribuível aos turistas; Índice de motorização atribuível ao turismo; Superfície de costa urbanizada
Sociedade e Cultura	Demografia	Pressão dos turistas sobre a população; Visitantes a lugares de interesse turístico
	Indicadores da Comunidade Local	Rácio de utilização das infraestruturas hoteleiras pelos residentes; Opinião dos residentes sobre o futuro do turismo na Região; Nível de satisfação da população local
Institucional		Planos e Programas com incidência em Turismo e Sustentabilidade

Inquérito aos Residentes sobre o Turismo nos Açores - 2005

O impacto que o desenvolvimento do turismo exerce sobre as populações residentes tem vindo a chamar cada vez mais a atenção, no âmbito da discussão sobre a problemática da sustentabilidade do Turismo. No centro deste conceito de sustentabilidade está o reconhecimento de que o turismo exerce impactos positivos e negativos sobre as comunidades locais e que, por isso, a gestão e planeamento deste sector exige o conhecimento do modo como o desenvolvimento do turismo se processa ao nível local e como as comunidades locais se adaptam a este desenvolvimento.



Quando se considera o Turismo como uma “experiência de destinos”, necessariamente se deve contar entre os *stakeholders* desse produto os residentes nesses destinos, a par dos restantes intervenientes do turismo. O desenvolvimento do Turismo não se resume a uma compatibilização entre a oferta de produtos turísticos e a procura turística; dado que o turismo envolve um conjunto de interações entre turistas e residentes, a aceitação da comunidade local deve ser um elemento a ter em conta (Andereck & Vogt, 2000).

O tipo de resposta dos residentes aos impactos do turismo, é um factor a considerar em termos de planeamento, pois dele depende o sucesso do desenvolvimento, presente e futuro, do turismo. Por isso, Simmons e Fairweather, 1998, defendem que o estudo das necessidades e expectativas dos residentes deve ser um ponto de partida chave em qualquer Plano de Turismo.

Neste sentido, quando em Setembro de 2004 se deu início ao Projecto SIET-MAC, na fase inicial de selecção dos indicadores de sustentabilidade do Turismo a integrar no sistema, foram de imediato incluídos indicadores relacionados com as opiniões e satisfação da população residente. Dada a inexistência de informação para responder a estes indicadores, foi decidido levar a cabo um inquérito específico, através do qual se recolheria essa informação junto da população residente nos Açores.

Por outro lado, na vertente da Procura Turística havia já Inquéritos, realizados pelo SREA em 1992 e 2001, através dos quais se recolhiam as opiniões dos Turistas, mas a perspectiva dos Residentes sobre esta matéria nunca antes tinha sido alvo de inquérito, nem na Região nem no resto do País, constituindo uma lacuna em termos de informação estatística na área do Turismo, que se impunha ultrapassar.

Foi neste contexto que surgiu a ideia de lançar o INQUÉRITO AOS RESIDENTES SOBRE O TURISMO NOS AÇORES-2005.

Objectivos

Na perspectiva do exposto no ponto anterior, os objectivos deste Inquérito, podem-se resumir a:



1º) Colmatar uma lacuna existente ao nível das estatísticas nacionais no âmbito do Turismo e responder a necessidades da Região neste campo, tendo em conta a sua realidade específica.

2º) Obter um instrumento que sirva de base ao planeamento do Turismo na Região.

Pelas razões atrás mencionadas, foi considerado essencial trazer a população residente para o centro da actual discussão sobre o Turismo na Região, transformando-a num actor com voz activa neste processo, através das suas opiniões, comentários e sugestões.

3º) Obter um instrumento de trabalho útil para todos os agentes envolvidos no sector do Turismo ou que tenham interesse nesta matéria, nomeadamente o SREA, no que toca ao SIET-MAC.

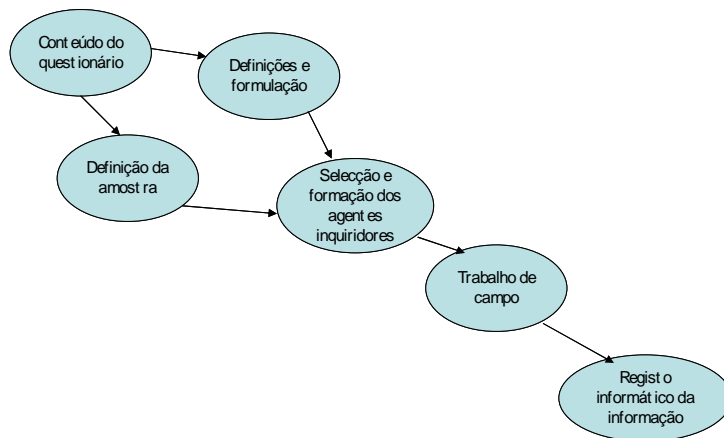
Para além da utilização dos dados por parte das entidades governamentais regionais ligadas ao Turismo e do próprio SREA (na elaboração dos indicadores da Procura Turística constantes do Sistema de Indicadores de Sustentabilidade do Turismo), pensamos que esta é uma informação com interesse para outras entidades potenciais utilizadoras, como por exemplo: autarquias locais, estabelecimentos de ensino, investigadores na área do turismo e empresários do sector (hotelaria, restauração, agências de viagens, rent-a-car, etc.).

Notas Metodológicas

Basicamente, as diferentes etapas seguidas no processo de elaboração e implementação do Inquérito podem ser visualizadas no esquema seguinte:



Figura 1. Design do processo de inquérito



Conteúdo do Questionário

O conteúdo da versão final do questionário que serviu de base ao Inquérito foi o resultado da tomada em consideração de dois questionários, encontrados depois de uma aturada pesquisa, dada a exiguidade de elementos nesta matéria:

- ***Local Questionnaire Model*** – um modelo de questionário para recolha de dados sobre atitudes e opiniões de comunidades locais face ao turismo, proposto e apresentado pela Organização Mundial de Turismo (OMT) na publicação “*Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations – a guidebook*”, de 2004.
- ***Christchurch/Akaroa Resident’s Tourism Survey*** – questionário que serviu de base a um estudo de 2003, levado a cabo pela Universidade de Lincoln, sobre as percepções da comunidade residente em Christchurch e Akaroa (Canterbury – Nova Zelândia) face ao turismo.

Tendo por base estes dois questionários, foi desenvolvido um questionário completamente novo, adaptado às necessidades e à realidade dos Açores.



O questionário é composto por duas partes:

1 - Introdução

Sabendo que as primeiras impressões são determinantes na decisão de uma boa cooperação, houve a preocupação de apresentar desde a primeira página uma aparência convidativa. Na primeira página do questionário identifica-se a entidade que leva a cabo o inquérito, apela-se à colaboração por parte do visitante, clarifica-se brevemente o objectivo da realização do inquérito e declara-se a natureza anónima do questionário e a confidencialidade das respostas.

2 - Perguntas

O questionário é constituído por vinte e duas questões, ocupando três páginas. Apesar da extensão, procurou-se obter um questionário de aparência esteticamente atraente, simples e rápido de preencher, que não se tornasse enfadonho, mas motivasse à colaboração através do seu preenchimento. O preenchimento demorava, em média, cerca de dez minutos.

Podem-se identificar quatro grandes grupos de questões, que se sucedem numa lógica que nos leva a contextualizar as opiniões e não apenas a recolhê-las:

- 1) **Ligação à Região** (questões 1 e 2)
- 2) **Ligação e experiências relacionadas com o Turismo** (questões 4 a 10)
- 3) **Opiniões sobre o Turismo nos Açores** (questões 11 a 14) – complementadas por três questões abertas pedindo comentários e sugestões (questões 15 a 17)
- 4) **Características demográficas** (perguntas 1 a 5 na questão 18)

Amostra e amostragem

O Inquérito aos Residentes sobre o Turismo nos Açores – 2005 dirigiu-se aos indivíduos com 15 ou mais anos, residentes na Região Autónoma dos Açores. O universo de referência são as unidades de alojamento da Amostra-mãe, que serve de referência ao Inquérito ao Emprego (IE) na RAA. Assim, a base de amostragem é a Amostra-mãe, a unidade amostral é a unidade de alojamento (u.a.) e a unidade de observação, o indivíduo com 15 ou mais anos, residente na RAA.



A amostra, com uma dimensão de 1558 u.a., corresponde à amostra de u.a. da RAA seleccionada pelo INE para o Inquérito ao Emprego - 3º trimestre de 2005. Nestas u.a. foram inquiridos, no âmbito deste inquérito, cerca de 1700 indivíduos.

Nos inquéritos por amostragem é importante que os utilizadores da informação tenham a possibilidade de comparar a amostra com o universo que ela pretende representar, para aferir a representatividade dessa amostra. Por isso, de seguida apresenta-se, para as principais variáveis demográficas, a comparação entre os dados dos inquiridos e os da população total residente nos Açores, obtidos através dos Censos 2001.

Na leitura destes gráficos deve-se ter em conta dois aspectos:

- O que se está a comparar são os indivíduos efectivamente inquiridos e não a amostra (que é composta por unidades de alojamento);
- Dado que a condição para se ser inquirido no âmbito deste inquérito era ter 15 ou mais anos, por uma questão de comparabilidade, os dados dos Censos que se apresentam dizem respeito também apenas aos indivíduos que obedecem a essa condição.

Gráfico 1. Distribuição por Género

Em termos de distribuição por género, observa-se entre os inquiridos um ligeiro sobredimensionamento do sexo feminino, o que é justificável pelo facto de o local do inquérito ser a unidade de alojamento e ser mais fácil encontrar em casa a mulher (Gráfico 1).

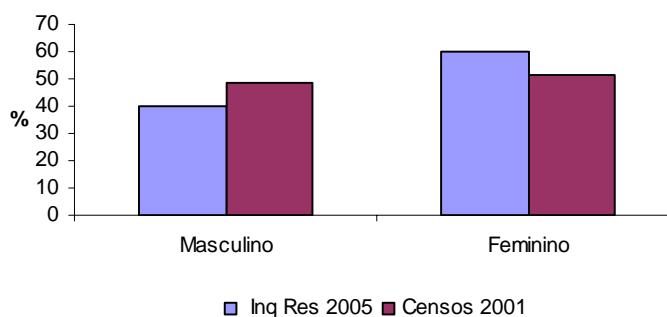
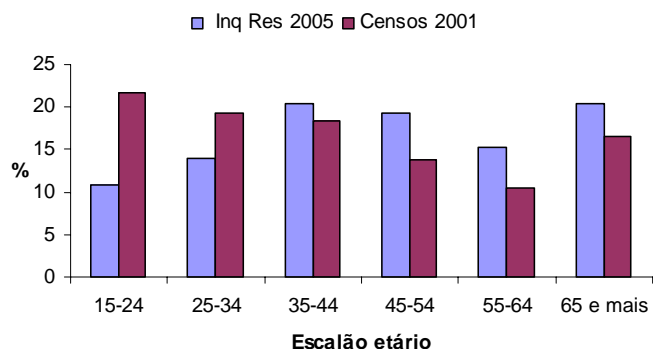




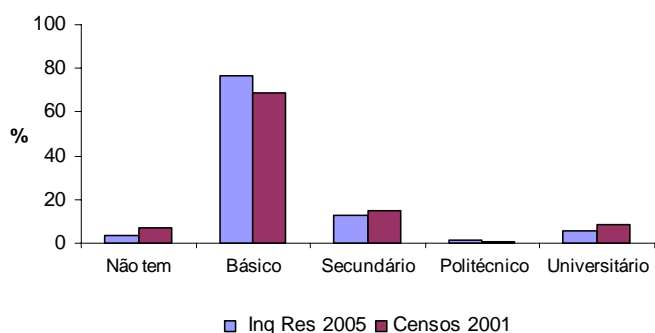
Gráfico 2. Distribuição por idade



No que toca à idade, de salientar apenas o subdimensionamento dos dois primeiros escalões, enquanto o oposto se verifica a partir dos 45 anos. A razão deste desfasamento é facilmente justificável: os mais velhos normalmente são mais facilmente encontrados em casa, e

ainda mais num período de final do Verão, em que os mais jovens estão ocupados em actividades ao ar livre (Gráfico 2).

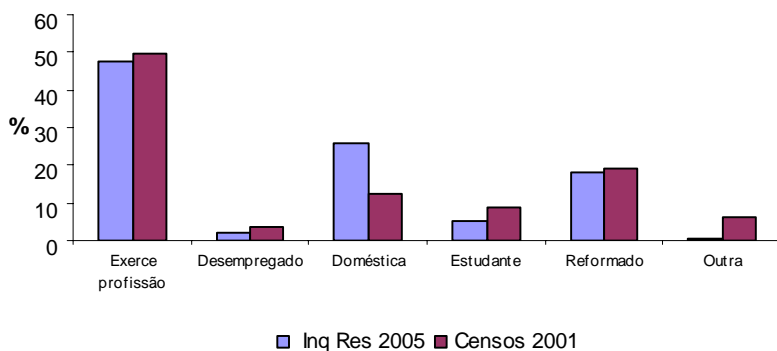
Gráfico 3. Distribuição por Grau de Instrução



A distribuição por grau de instrução, segue muito de perto a distribuição observada na população, como se pode observar no Gráfico 3.



Gráfico 4. Distribuição por Situação perante a Actividade



Também a distribuição dos inquiridos por situação perante a actividade é bastante aderente à do universo, observando-se

apenas algum sobredimensionamento nas Domésticas, o que, para além de ser coerente com a distribuição por género, tem a ver com a justificação já atrás apresentada, isto é, a maior facilidade em encontrar esta categoria de pessoas em casa (Gráfico 4).

Gráfico 5 . Ligação Profissional ao Turismo

Dos empregados, cerca de 11% trabalhavam em actividades ligadas ao Turismo, o que representa uma percentagem muito próxima da obtida através dos Censos 2001 para o total dos empregados residentes nos Açores (Gráfico 5).

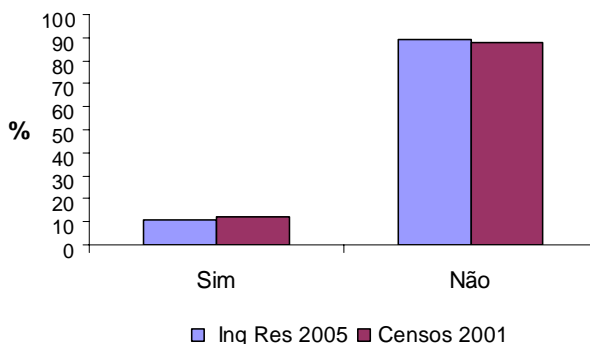
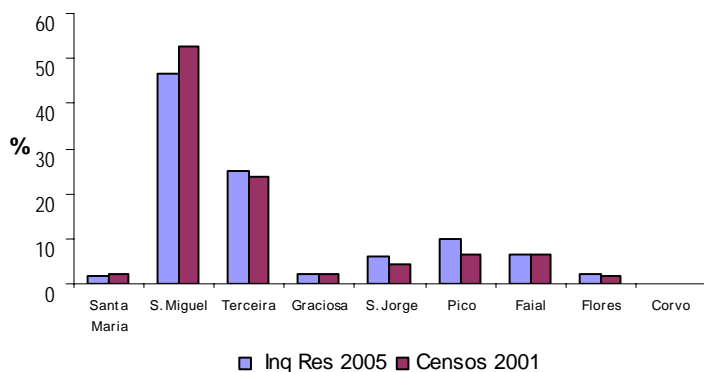


Gráfico 6. Distribuição por Ilha de Residência



A distribuição geográfica dos inquiridos segue a dos Censos 2001 (Gráfico 6).



Como conclusão, podemos dizer que a comparação do perfil demográfico dos inquiridos no âmbito do Inquérito em estudo com os dados dos Censos 2001 (operação censitária mais recente à população residente nos Açores e em relação à qual não terá havido alterações estruturais em 2005), mostra uma grande aderência entre ambos, sendo os pequenos desfasamentos encontrados justificados pelo facto de o local de recolha da informação ser a habitação, com o que isso implica de maior facilidade em encontrar mais mulheres e pessoas de mais idade.

A similitude de proporções encontrada entre a amostra inquirida e a população, em todas estas variáveis, reforça o carácter representativo da amostra e permite tomar as respostas às perguntas sobre opiniões e atitudes, como um bom indicador das opiniões e atitudes do total da população residente nos Açores.

Definição da metodologia de recolha

Trata-se de uma operação não periódica, de inquirição pontual, tendo o período de recolha dos dados ocorrido entre Julho e Setembro de 2005.

O método de recolha utilizado foi o da entrevista directa, realizada pelos entrevistadores locais do IE, utilizando para o efeito um questionário em papel.

Seleção e Formação de Agentes

Sendo a entrevista o processo de recolha utilizado, houve necessidade de recorrer a entrevistadores para levar a cabo o trabalho de campo; tendo-se utilizado os entrevistadores do IE, não houve necessidade de proceder a uma selecção.

Dada a simplicidade do inquérito, não houve formação específica dos entrevistadores; cerca de duas semanas antes do início da inquirição e juntamente com os boletins, foi-lhes enviado um documento contendo instruções acerca do inquérito e respectivo trabalho de campo.

Organização do Trabalho de Campo

As entrevistas decorriam nas próprias u.a. seleccionadas na amostra, sendo o questionário distribuído por todos os indivíduos com 15 ou mais anos nela residentes e que se encontrassem presentes no momento da inquirição. Cada indivíduo preenchia o



respectivo boletim, mantendo-se o entrevistador disponível para tirar alguma dúvida que surgisse.

No caso de indivíduos que apresentassem grandes dificuldades em preencher o boletim ou analfabetos, o inquérito seria feito por entrevista.

Na altura da recolha, o entrevistador deveria fazer um primeiro trabalho de validação da coerência da informação, dando uma vista de olhos por todo o boletim a fim de detectar alguma falha e poder, no momento e junto do informador, colmatá-la.

Nas instruções dadas aos agentes, enfatizou-se a necessidade de estes estarem conscientes da importância deste inquérito para o conhecimento do Turismo nos Açores, mantendo uma atitude de simpatia, educação e respeito pelo informador, mas também persuasiva, levando-o a interessar-se pelo inquérito e a responder o melhor possível.

Depois de recolhidos todos os boletins, foram enviados para a sede do SREA na Terceira, para tratamento informático.

Registo informático da informação

Após a codificação e verificação do trabalho, foi levado a cabo o registo da informação, utilizando para o efeito o software SPSS. As questões 15, 16 e 17, abertas e qualitativas, foram registadas numa tabela em Word e alvo de uma análise de conteúdo, num processo autónomo.

Resultados

Através desta comunicação, dão-se a conhecer três grandes grupos de informação, seguindo a própria estrutura do questionário:

- Caracterização pessoal e ligação à Região;
- Ligação ao turismo e experiências com ele relacionadas;
- Opiniões face ao turismo nos Açores – percepção dos impactos e nível de desenvolvimento, presente e futuro.

Caracterização pessoal

A caracterização dos inquiridos é dada não só em termos demográficos, mas também em termos de ligação aos Açores. As variáveis envolvidas neste último aspecto



são: se nasceu ou não nos Açores e o tempo de residência na Região. Esta questão é importante, pois existem estudos a nível internacional que indicam que a ligação ao local pode ter uma influência significativa sobre a aceitação do Turismo por parte dos residentes.

Neste inquérito, 95,9% dos inquiridos tinham nascido nos Açores e a duração média de residência na Região era de 45 anos (o que reflecte, por um lado, a percentagem considerável -54,8%- de inquiridos com 45 e mais anos mas, por outro, reflecte o facto de a maior parte dos inquiridos ter residido toda a sua vida nos Açores). Estes dois resultados, em conjunto, revelam a existência de uma grande ligação dos inquiridos à Região.

Gráfico 7. Distribuição por género

Ao Inquérito responderam mais mulheres do que homens, o que é natural, dada a proporção entre homens e mulheres na população açoriana, mas também porque, normalmente, é mais fácil encontrar a população feminina em casa (Gráfico 7).

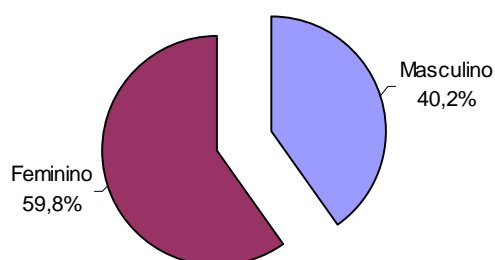
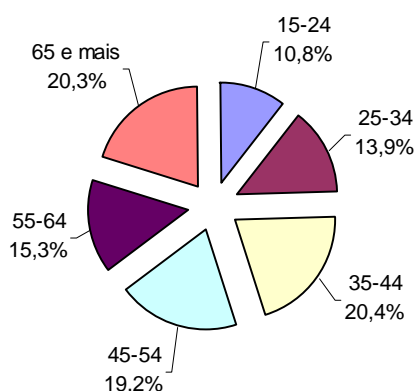


Gráfico 8. Distribuição por escalão etário



A distribuição por escalão etário é equilibrada e segue a da população dos Açores, registando-se apenas um ligeiro subdimensionamento dos dois primeiros escalões (dos 15 aos 34 anos), acontecendo o contrário nos três últimos escalões (dos 45 aos 65 anos e mais), o que atrás já foi referido e justificado (Gráfico 8).



Gráfico 9. Distribuição segundo o nível de instrução

Como é visível no Gráfico 9, a maior parte dos inquiridos apresenta o Ensino Básico como nível de instrução, o que está de acordo com a distribuição da população dada pelos Censos 2001, como já foi referido anteriormente.

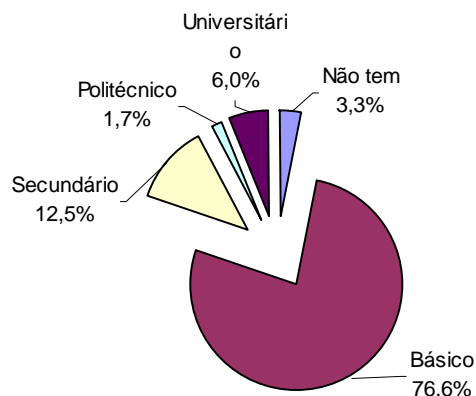
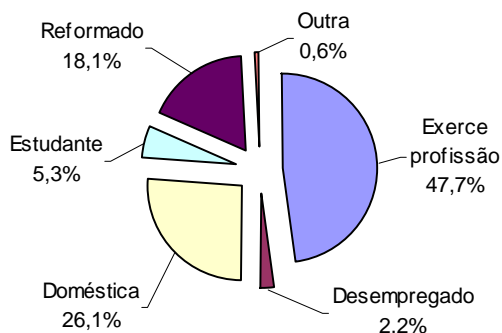


Gráfico 10. Distribuição segundo a situação perante o trabalho

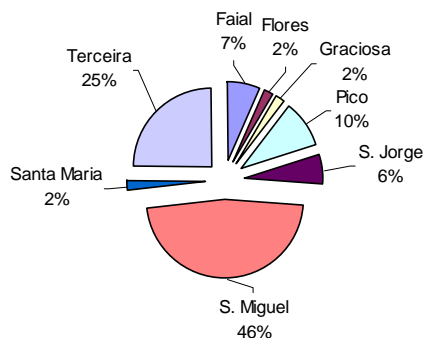


No que respeita à situação perante o trabalho, é de salientar, dentro dos inactivos, o peso das Domésticas e dos Reformados, que é natural, dado serem estes os grupos de indivíduos que mais facilmente se encontram em casa (Gráfico 10).

Como é natural, a maior parte dos inquiridos reside nas ilhas de S. Miguel e Terceira (Gráfico 11).



Gráfico 11. Distribuição por ilha de residência



Ligação e experiências pessoais relacionadas com Turismo

A interacção entre residentes e visitantes é determinada pela frequência e pelas condições em que tem lugar, bem como pelas características dos indivíduos ou grupos que interagem. Por isso, antes de se pedirem opiniões, foram introduzidas no questionário questões relacionadas com a ligação profissional ao turismo, a frequência com que os residentes encontram turistas e se isso os leva a alterar de algum modo os seus hábitos, se há tipos de turistas que gostam ou não gostam e se há locais onde gostam de ver turistas ou preferem não os encontrar.

Gráfico 12. Ligação profissional a actividades relacionadas com o Turismo

A grande maioria dos residentes, não trabalha, nem trabalhou desde 2004, em actividades ligadas ao turismo (Gráfico 12).

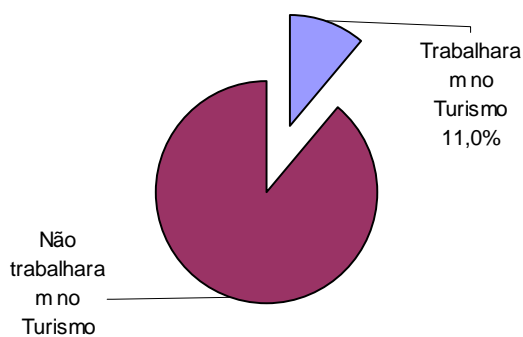
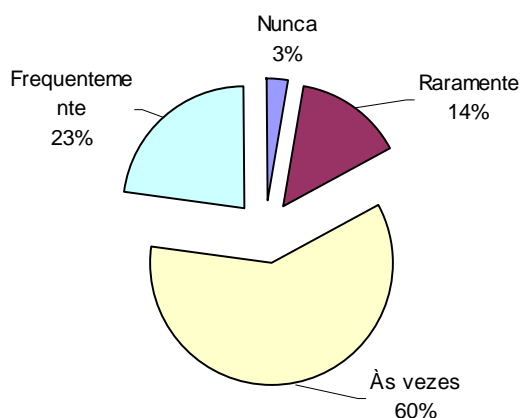




Gráfico 13. No tempo livre costuma cruzar-se com turistas?



Como se pode observar no Gráfico 13, a grande maioria dos residentes apenas se cruza com turistas “Às vezes”, havendo mesmo 17% que “Raramente” ou “Nunca” os encontra.

Assim, é natural que a quase totalidade não sinta qualquer perturbação causada pelo turismo na sua actividade diária, nem tenha sentido a necessidade de alterar os seus hábitos para evitar os turistas (Gráficos 14 e 15).

Gráfico 14. O contacto com os turistas perturba a sua actividade?

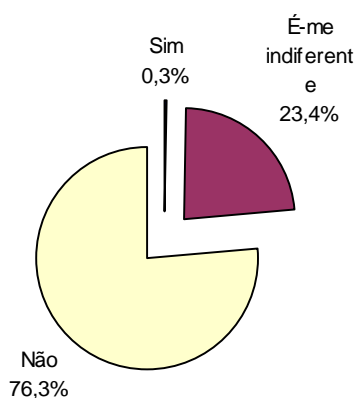
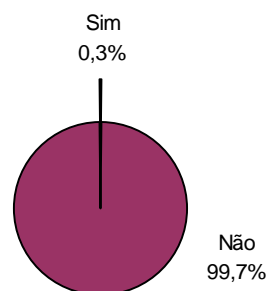


Gráfico 15. Alterou os seus hábitos para evitar os turistas?



Como se pode observar a partir do Gráfico 16, para a maioria dos residentes (53,6%), é-lhes indiferente o local onde encontram turistas. Mas, entre os que responderam “Sim” a esta questão, foram referidos como locais onde gostam de ver turistas: os sítios de



interesse turístico (miradouros, jardins, fajãs, lagoas, caldeiras, furnas), os sítios com interesse histórico e cultural (museus, igrejas, monumentos), zonas de lazer, festas e comércio tradicional, tendo havido mesmo um conjunto de respostas indicando toda a ilha.

Gráfico 16. Existem locais onde gosta de ver turistas?

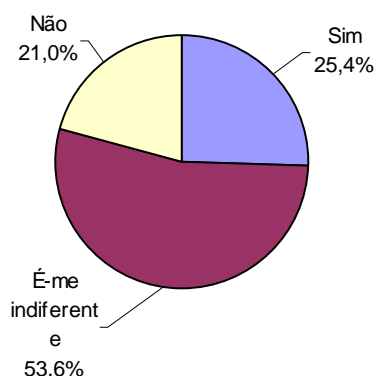


Gráfico 17. Existem locais onde não gosta de ver turistas?

Quanto a locais onde não gosta de ver turistas, a maioria disse que não há locais onde não gosta de os ver. Entre a percentagem residual que respondeu “Sim” a esta questão foram apontados, sobretudo, os locais com lixo, poluídos ou zonas degradadas onde existe pobreza (Gráfico 17).

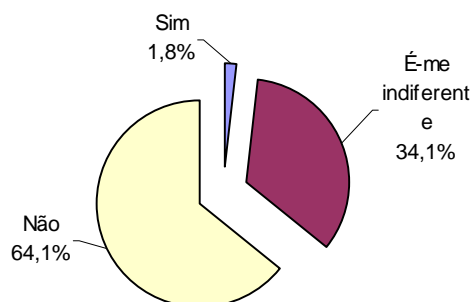
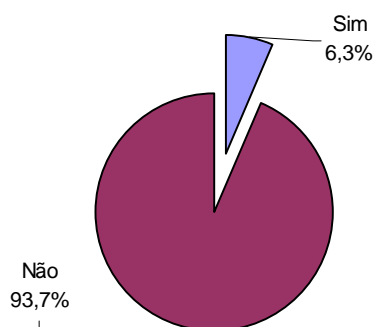


Gráfico 18. Existe algum tipo de turista que lhe agrada ou desagrada?



Para a quase totalidade dos residentes nos Açores, é-lhes indiferente o tipo de turista, ou não há nenhum tipo que agrada ou desagrada em particular (Gráfico 18). No entanto, as poucas referências que apareceram têm, sobretudo, a ver com características comportamentais dos turistas. Assim, entre

aqueles de que não se gosta foram mencionados os que não respeitam o ambiente, os que falam mal da Região e os que gastam pouco dinheiro na região; entre os de quem se gosta,



referem-se os amigos e familiares de visita, os que respeitam a natureza, a cultura e o património e os que são simpáticos.

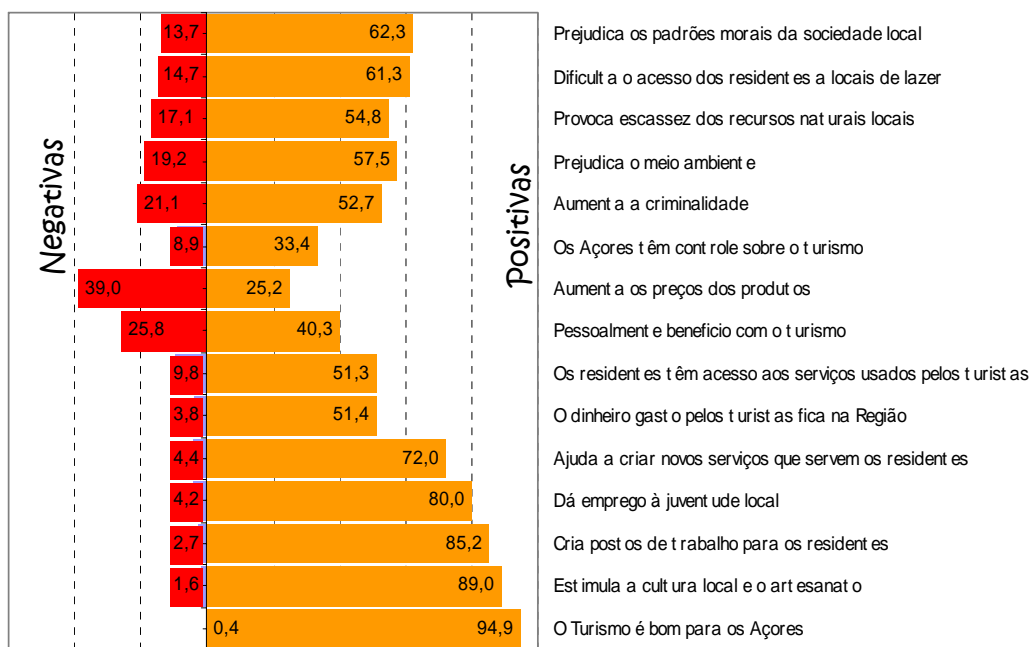
Como conclusão deste subcapítulo, pode-se dizer que os residentes nos Açores não têm ainda muito contacto com turistas e não sentem essa presença como ameaçadora ou incómoda; antes pelo contrário, a maioria gosta que os turistas vejam os aspectos bonitos da Região e que a valorizem e respeitem e não identificou locais onde não goste de encontrar turistas. Estamos, definitivamente, face a um destino cuja capacidade de carga está longe de ser atingida.

Opiniões sobre o Turismo

Numa análise por itens, a partir da leitura do Gráfico 19, é fácil perceber que as opiniões dos residentes nos Açores sobre Turismo são, maioritariamente, positivas: quer concordando com os impactes positivos (o turismo é bom para os Açores, estimula a cultura local e o artesanato, cria postos de trabalho, dá emprego à juventude local, cria novos serviços), quer discordando dos impactes negativos (não prejudica o meio ambiente, não provoca escassez dos recursos naturais, não dificulta o acesso dos residentes a locais de lazer, não prejudica os padrões morais da sociedade local).



Gráfico 19. Percentagem de opiniões em relação às afirmações apresentadas

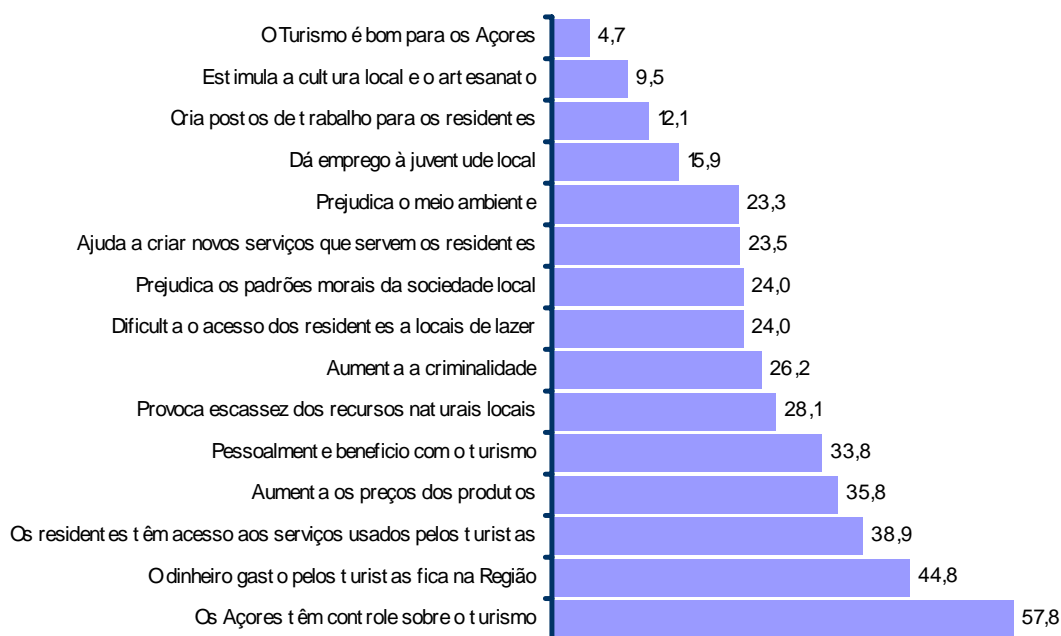


Estes resultados sugerem que os residentes nos Açores têm consciência ou têm sido informados dos benefícios sociais criados pelo desenvolvimento desta actividade, mas ignoram ou não valorizam os problemas que o Turismo pode trazer em termos de choques culturais e de impactes ambientais negativos, problemas que afectam já muitos destinos turísticos, mas que ainda não são visíveis nos Açores; talvez por isso, os residentes não os reconheçam como custos ou problemas associados ao Turismo.

Para além das opiniões claramente emitidas, é interessante analisar também as respostas nas quais é patente alguma hesitação, com uma larga fatia de indivíduos sem opinião formada (Gráfico 20).



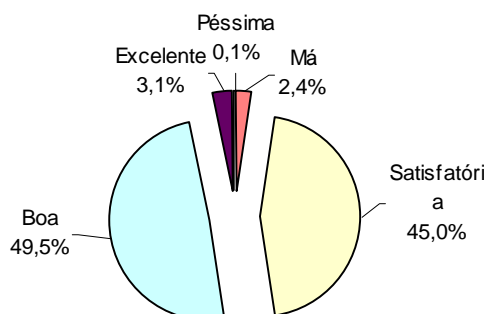
Gráfico 20. Percentagem das respostas sem opinião (não concordo nem discordo)



A partir deste gráfico torna-se patente o desconhecimento que uma parte considerável dos residentes nos Açores tem em relação aos últimos cinco itens, de algum modo relacionados com os impactes económicos que o turismo pode trazer para a Região, como um todo e ao nível pessoal (o dinheiro gasto pelos turistas fica na Região, o turismo aumenta os preços, pessoalmente beneficia com o turismo e acesso dos residentes aos serviços usados pelos turistas). Mas, a questão mais notória é a incerteza ou desconhecimento em relação ao controle que a Região (ou melhor, as instituições regionais responsáveis), tem sobre o processo de desenvolvimento do Turismo, uma vez que quase 60% dos residentes não expressaram a sua opinião de modo claro neste item.



Gráfico 21. Opinião geral sobre o turismo nos Açores



Para a maioria dos residentes, a opinião geral sobre o turismo nos Açores é boa, havendo, no entanto, cerca de 45% para os quais é apenas satisfatória (Gráfico 21).

Gráfico 22. Fluxo actual do turismo para os Açores

Quando questionados em relação ao nível de Turismo existente actualmente na Região, a maior parte dos residentes considera-o moderado (Gráfico 22)

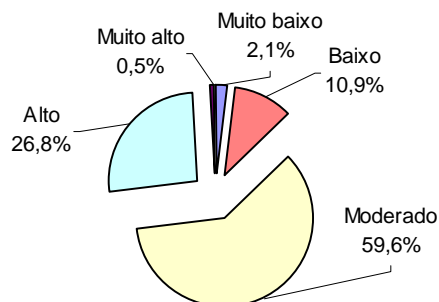
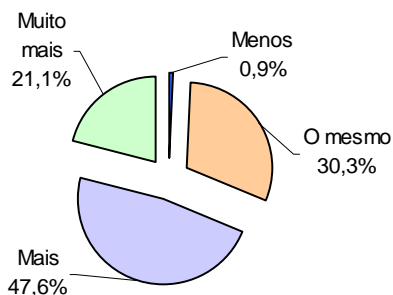


Gráfico 23. Fluxo turístico futuro desejado para os Açores



Quanto ao futuro, a maioria dos residentes (68,7%), mostrou-se favorável ao aumento do Turismo na Região (Gráfico 23).

Como complemento da análise das opiniões emitidas, a partir das respostas às questões abertas 15 e 16 do questionário, através das quais os indivíduos tinham a possibilidade de exprimir as suas preocupações em relação ao Turismo na Região, bem como apresentar sugestões para o melhorar, é possível tirar as seguintes conclusões:



Questão 15 – Preocupações – Primeiro que tudo é de salientar que apenas 15,2% (269) dos inquiridos respondeu a esta questão, ou seja, apenas uma minoria manifestou estar preocupada com alguns aspectos relacionados com o desenvolvimento do Turismo na Região. Entre os que responderam, a maior preocupação tem a ver com o impacto negativo do turismo sobre o meio ambiente e a possibilidade de se cair numa situação de massificação do turismo. Em seguida, são mencionados aspectos relacionados com a Oferta turística da Região (limitação de produtos e serviços oferecidos, falta de formação, falta de qualidade dos serviços de restauração e de hotelaria, preços elevados, falta de iniciativa, falta de planeamento, etc.) e com a Procura (concentração do turismo apenas em algumas ilhas, sazonalidade, dependência em relação ao turismo nórdico, turistas que gastam pouco dinheiro na região, etc.). Existem ainda referências, embora em número pouco significativo, a impactes sociais como: o aumento da criminalidade, o prejuízo dos valores e usos locais, o aumento da droga em circulação, o aumento do custo de vida e a aposta nos turistas em detrimento dos residentes.

Questão 16 – Sugestões de melhoria. A esta questão responderam 888 indivíduos, o que representa cerca de 50% do total de inquiridos. A maior parte apresentou sugestões de melhoria no lado da Oferta turística (criação de outros serviços de animação turística, melhoria dos transportes, medidas de preservação do meio ambiente, mais infra-estruturas, aumento da qualidade, mais formação, etc.), havendo, no entanto, algumas referências à necessidade de agir sobre a Procura, visando o aumento e melhoria da informação e promoção da Região e captação e selecção de turistas com interesse para a Região.

Para além desta análise global dos dados, procedeu-se ainda a uma análise cruzada por escalão etário e por grau de instrução, variáveis que nos pareceram mais susceptíveis de introduzir alguma diferenciação nas experiências e opiniões relacionadas com Turismo. Por uma questão de espaço não é apresentada esta análise, mas dela se pôde concluir que, ao contrário do que seria de supôr, apesar de existirem diferenças pontuais, o facto de os residentes pertencerem a diferentes escalões etários ou apresentarem graus de instrução



diferenciados, não se traduz em opiniões estruturalmente e significativamente diferentes em relação ao Turismo na Região.

Conclusões

Tal como ficou claro na enunciação dos objectivos do inquérito aos Residentes que esteve na base deste estudo, tanto quanto sabemos pioneiro em Portugal, a questão central que nos norteou foi a de trazer para a discussão do Turismo na Região Autónoma dos Açores as percepções dos residentes na Região sobre esta matéria.

Na realidade, este inquérito reflecte as opiniões e atitudes dos residentes face ao turismo num momento concreto – o segundo semestre de 2005 - e nada nos garante que as opiniões e atitudes tenham sido as mesmas no passado ou venham a ser as mesmas no futuro. A verdade é que as comunidades residentes variam com o desenvolvimento do Turismo e o afluxo de turistas e, por isso, torna-se imperioso que, depois de se ter tomado consciência da importância deste factor para a sustentabilidade do turismo a longo prazo, haja uma monitorização periódica do mesmo.

Segundo Vogt (2004), existem três modelos que fornecem um suporte teórico para o estudo das percepções dos residentes sobre Turismo:

- **O modelo de Butler (1980)**, mais conhecido como um modelo baseado no ciclo de vida dos destinos turísticos, em que estes vão variando como resultado da entrada de mais turistas, e que se pode aplicar não só ao destino como um todo, mas também em relação a alguns segmentos de mercado específicos, em função das atitudes dos residentes.
- **O modelo de Smith (1989)**, que sugere que os residentes reagem, quer ao tipo quer à quantidade de turistas. Neste modelo são definidos sete tipos de turistas que vão desde o “*explorer*”, que representa o turista que viaja por si só e o “*charter*” que representa o turismo organizado em grandes grupos. Smith sugere que estes diferentes segmentos exercem um impacto diferente nas comunidades residentes. O turista “*explorer*”, aceita as condições locais e tenta adaptar-se e relacionar-se com os residentes, provocando pouco impacto nas comunidades locais e tendendo a ser aceite de forma positiva pelos residentes no destino. Em contrapartida, o turismo do tipo “*charter*”, chega com expectativas que podem não corresponder



ao que lhe é oferecido e exige condições que se adaptem às suas necessidades, não tentando adaptar-se ao que existe. Assim, o impacto provocado por este segmento de turismo é maior e tende a ser mal recebido pelos residentes.

- **O modelo de Ap e Crompton (1993)**, que estabelece quatro níveis sequenciais de reacção dos residentes face ao turismo: o primeiro nível é o **acolhimento**, que é descrito como um estado eufórico em que os residentes têm atitudes muito positivas face aos turistas e seus impactos; o segundo é a **tolerância**, em que os residentes têm atitudes positivas em relação a alguns impactos e negativas em relação a outros; segue-se a **adaptação**, em que os residentes aprendem a lidar com os turistas e arranjam maneira de continuar com a sua vida normal, no meio dos turistas que invadem o seu espaço e, finalmente, a **retirada estratégica** que se traduz na saída dos residentes quando os turistas chegam.

Tendo presentes os resultados a que chegámos com este estudo e lendo-os à luz destes modelos, em particular do último, é fácil constatar que os residentes nos Açores se situam no primeiro nível, o de acolhimento do Turismo, num clima de euforia que se traduz no facto da maioria dos residentes, independentemente do escalão etário a que pertence e do grau de instrução que detém, valorizar bastante os impactes positivos do turismo, desprezar os impactes negativos, gostar de ver os turistas e não se sentir incomodado com a sua presença.

No entanto, é lícito pensar que este ambiente, para além da característica hospitalidade dos açorianos, é resultante de um número ainda baixo de turistas (que leva a que muitos dos residentes apenas às vezes se cruzem com turistas) e, sobretudo, da existência de turistas maioritariamente do tipo “*explorer*”, turistas que viajam sós ou em pequenos grupos familiares (ver resultados dos Estudos sobre o perfil dos Turistas que visitam os Açores, realizados pelo SREA em 2001 e 2005/6), que se adaptam, convivem com os locais e gostam da autenticidade que encontram nos Açores, mesmo reconhecendo alguma falta de qualidade nos serviços prestados.

Com a aposta cada vez maior em aumentar a procura através do incentivo de voos *charter*, turismo de congressos e de cruzeiros (todos turismo de grandes grupos, incluídos



no turismo tipo *charter*), existe alguma probabilidade de estas atitudes dos residentes face ao turismo nos Açores se poderem vir a alterar.

Bibliografia

- Allen, L.R. et al.** (1988). *The impact of tourism development on resident's perception of community life*. Journal of Travel Research 27, 16-21
- Andereck, K. & Vogt, C.** (2000). *The relationship between resident's attitudes towards tourism and tourism development options*. Journal of Travel Research, 39, 27-36.
- Ap, J. & Crompton, J.L.** (1993). *Resident's strategies for responding to tourism impacts*. Journal of Travel Research, 32(1), 47-50.
- Butler, R.W.** (1980). *The concept of a tourist area cycle of evolution: implications for management of resources*. Canadian Geographer, 24(1), 5-12.
- Hill, A. & Magalhães, M.** (2000). *Investigação por questionário*. Edições Sílabo Lda, Lisboa.
- INE**, (2002). *Censos 2001: resultados definitivos Açores*
- Kreag, G.** (2001). *The impacts of tourism*. Minnesota Sea Grant. Publication nº T 13.
- McMahon, K.** (2000). *Montana Poll: Resident Attitudes Toward Tourism*. Institute for Tourism and Recreation Research, University of Montana. Research Note 26.
- OMT** (2004). *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations – a guidebook*.
- Schone, Simmons & Fairweather** (2003). *Community Perception of Tourism in Christchurch and Akaroa*. Tourism Recreation Research and Education Center, Report nº 34. Lincoln University, Canterbury, New Zealand.
- Simmons, D.G. & Fairweather, J.R.** (1998). *Towards a Tourism plan for Kaikoura*. Report nº 10. Tourism Research and Education Center, Lincoln University, New Zealand.
- Smith, V.** (1989). *Host and guests: the anthropology of tourism* (2nd edition). Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Vogt, C. & Jun, S.** (2004). *Residents' Attitudes towards Tourism market segments and tourism development in Valdez, Alaska: a comparison of residents' perceptions of tourist impacts on the economy and quality of life*. In Proceedings of the 2004 Northeastern Recreation research Symposium.
- Williams, McDonald, Riden & Uysal** (1995). *Community attachment, regional identity and residents' attitudes towards tourism*. In Proceedings of the 26th Annual Travel and Tourism Research Association, 424-428