



Universidades Lusíada

Silva, Mariana Maranhão da

Gestão de turismo inteligente e sustentável após COVID

<http://hdl.handle.net/11067/6472>

Metadados

Data de Publicação

2021

Resumo

No âmbito da Dissertação foi efetuado um estudo tendente a avaliar o impacto da pandemia de COVID-19 no setor do turismo, concretamente ao nível da gestão do turismo inteligente e sustentável. Com a pandemia de COVID-19 os hábitos foram alterados e, dessa forma, todos os setores de atividade foram afetados, em maior ou menor grau, sendo que o setor do turismo foi um dos setores em que os efeitos mais se fizeram sentir. Nesse sentido, importava avaliar as principais consequências daí decorrente...

Within the scope of the Dissertation, a study was carried out to assess the impact of the COVID-19 pandemic on the tourism sector, specifically in terms of the management of smart and sustainable tourism. With the COVID-19 pandemic, habits were changed and, in this way, all sectors of activity were affected, in a greater or lesser degree, with the tourism sector being one of the sectors in which the effects were specially felt. In this sense, it was important to assess the main consequences re...

Palavras Chave

Gestão, Turismo - Covid-19 - Sustentabilidade

Tipo

masterThesis

Revisão de Pares

Não

Coleções

[ULP-FCEE] Dissertações

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-09-21T10:19:42Z com informação proveniente do Repositório



UNIVERSIDADE LUSÍADA DO PORTO

**GESTÃO DE TURISMO INTELIGENTE E
SUSTENTÁVEL APÓS COVID**

Mariana Maranhão da Silva

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre

Porto, 2022



UNIVERSIDADE LUSÍADA DO PORTO

**GESTÃO DE TURISMO INTELIGENTE E
SUSTENTÁVEL APÓS COVID**

Mariana Maranhão da Silva

Orientadora: Doutora Paula Cristina Lopes Rodrigues

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre

Porto, 2022

Agradecimentos

Esta dissertação não seria realizada com sucesso sem o suporte, estímulo e dedicação dos meus pais, Maria e Manuel, das minhas irmãs, Olga e Cristina e, do meu cunhado Tiago. Agradeço o enorme apoio que me deram.

À Bruna e Inês, obrigada, pela presença incondicional, pelas palavras motivadoras, pelas pessoas que são para mim e por me ajudarem a relaxar.

Ao Bruno pela paciência, pela força, pelo incentivo constante, por ser um bom ouvinte e um ótimo colega de turma.

A toda a minha família e amigos que de uma forma direta ou indireta ajudaram que esta dissertação se tornasse possível.

Quero expressar uma gratidão enorme à minha orientadora Professora Doutora Paula Cristina Lopes Rodrigues pelo apoio, dedicação, orientação e motivação que sempre me deu.

Índice

Resumo	6
Abstract.....	7
Lista de Abreviaturas.....	8
Introdução.....	9
Capítulo I - Enquadramento contextual.....	12
1. O turismo	12
1.1. Evolução do turismo em termos mundiais	12
1.2. Evolução do turismo em Portugal	14
1.3. A caracterização do setor do turismo em Portugal.....	15
1.4. Importância do turismo nacional	16
1.4.1. Importância em termos económicos.....	16
1.4.2. Importância em termos socioculturais.....	17
1.5. Gestão do turismo inteligente e sustentável	18
2. COVID-19	21
2.1. Origem e características	21
2.2. Impactos económicos, sociais e financeiros	22
2.3. Mecanismos do Estado face à COVID-19.....	24
3. Impacto da COVID-19 no turismo	26
3.1. Indicadores do turismo mundial	26
3.2. Indicadores do turismo nacional.....	27
3.3. Consequências económicas e sociais no setor do turismo.....	28
3.4. Mecanismos de recuperação do setor	29
4. Gestão do turismo após COVID-19	31
4.1. Consequências ambientais da COVID-19	31
4.2. Impacto da COVID-19 na sustentabilidade do setor turismo.....	32
Capítulo II - Modelo e Hipóteses	34
Capítulo III - Metodologia.....	35
3.1. Metodologia utilizada	35
3.2. População e amostra	35
3.3. Escalas de medida.....	35
3.4. Técnicas utilizadas.....	36

Capítulo IV - Resultados	37
4.1. Caracterização da amostra	37
4.2. Análise da fiabilidade	39
4.3. Modelo e testes de hipóteses	40
Capítulo V - Conclusões.....	43
5.1. Discussão dos resultados	43
5.2. Principais conclusões.....	44
5.3. Implicações para a gestão	46
5.4. Limitações do trabalho e futuros trabalhos.....	47
Bibliografia.....	48

Índice de Gráficos e Tabelas

Gráficos

Gráfico 1 - Despesas e receitas do setor do turismo nacional	27
--	----

Tabelas

Tabela 1 - Caracterização sociodemográfica	37
Tabela 2 - Férias durante a pandemia	38
Tabela 3 - Motivos.....	38
Tabela 4 - A sustentabilidade do destino	38
Tabela 5 - Estatísticas descritivas	39
Tabela 6 - Consistência interna	39
Tabela 7 - Sustentabilidade ambiental.....	40
Tabela 8 - Custos sociais	40
Tabela 9 - Benefícios sociais	41
Tabela 10 - Correlações.....	41
Tabela 11 - Custos vs Benefícios do turismo	42

Resumo

No âmbito da Dissertação foi efetuado um estudo tendente a avaliar o impacto da pandemia de COVID-19 no setor do turismo, concretamente ao nível da gestão do turismo inteligente e sustentável.

Com a pandemia de COVID-19 os hábitos foram alterados e, dessa forma, todos os setores de atividade foram afetados, em maior ou menor grau, sendo que o setor do turismo foi um dos setores em que os efeitos mais se fizeram sentir.

Nesse sentido, importava avaliar as principais consequências daí decorrentes e a forma como o setor se encontrava preparado para reagir a uma adversidade dessa natureza e os mecanismos que foram utilizados para lhe fazer face.

No contexto do estudo que foi realizado foi seguida uma metodologia quantitativa para a recolha de dados e testes de hipóteses sendo a amostra constituída por consumidores finais que fazem turismo em Portugal.

Do estudo realizado resultaram importantes conclusões, sendo de destacar a evidência da perceção de que os benefícios sociais que se encontram associados ao setor do turismo suplanta a perceção dos custos sociais que lhe estão associados, mesmo no âmbito da pandemia. Dessa forma, conclui-se que a perceção da dicotomia benefícios/custos sociais não foi afetada com a pandemia de COVID-19, mantendo-se a perceção de que, mesmo num contexto de grande dificuldade para o setor, os benefícios sociais que emergem do setor do turismo excedem os custos sociais que dele derivam.

Palavras-chave: turismo; COVID-19; sustentabilidade; benefícios sociais; custos sociais.

Abstract

Within the scope of the Dissertation, a study was carried out to assess the impact of the COVID-19 pandemic on the tourism sector, specifically in terms of the management of smart and sustainable tourism.

With the COVID-19 pandemic, habits were changed and, in this way, all sectors of activity were affected, in a greater or lesser degree, with the tourism sector being one of the sectors in which the effects were specially felt.

In this sense, it was important to assess the main consequences resulting therefrom and the way in which the sector was prepared to react to an adversity of this nature and the mechanisms that were used to deal with it.

In the context of the study that was carried out, a quantitative methodology was followed to collect data and test hypotheses, the sample being made up of final consumers who make tourism in Portugal.

The study carried out resulted in important conclusions, highlighting the evidence of the perception that the social benefits associated to the tourism sector outweigh the perception of the social costs associated with it, even in a pandemic context. In this way, it is concluded that the perception of the social benefits/costs dichotomy was not affected by the COVID-19 pandemic, maintaining the perception that, even in a context of great difficulty for the sector, the social benefits that emerge from the sector of tourism exceed the social costs deriving from it.

Keywords: tourism; COVID-19; sustainability; social benefits; social costs.

Lista de Abreviaturas

DGS - Direção-Geral da Saúde

INE - Instituto Nacional de Estatística

OMS - Organização Mundial de Saúde

OMT - Organização Mundial de Turismo

PIB - Produto Interno Bruto

SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences*

UNWTO - *United Nations World Tourism Organization*

Introdução

A presente dissertação foi elaborada no âmbito do mestrado em gestão e aborda a temática da Gestão de turismo inteligente e sustentável após COVID. A escolha deste tema prendeu-se com o impacto muito significativo da pandemia no setor do turismo e da necessidade do setor turístico se organizar e reestruturar tendo em vista a sua sustentabilidade futura (Streimikiene, Svagzdiene, Jasinskas, & Simanavicius, 2021).

O turismo e a atividade turística têm uma importância muito relevante em diferentes domínios sendo de destacar a sua relevância económica e social com impacto direto nas populações (Rasoolimanesh, Ramakrishna, Hall, Esfandiar, & Seyfi, 2020). Nesse sentido, a escolha do tema deveu-se, em grande medida, à necessidade de avaliar a perceção tida relativamente a este setor e aos benefícios e custos que lhe estão associados. Por outro lado, tendo em conta a sua importância económica e social importava avaliar o impacto que a pandemia de COVID-19 poderia provocar no setor e a forma como este deve reagir para ultrapassar todas as dificuldades que este acontecimento acabou por desencadear (Chang, McAleer, & Ramos, 2020; Prideaux, Thompson, & Pabel, 2020).

Assim, o problema em estudo é a avaliação do impacto da pandemia de COVID-19 no setor do turismo, em concreto, a necessidade de se assegurarem diferentes mecanismos e políticas assentes no turismo inteligente e sustentável. O problema de estudo resume-se, então, á forma como o turismo pode ser capaz de se reformular tendo em conta essa sustentabilidade e nesse contexto a gestão do turismo inteligente e sustentável assume uma importância fundamental.

Com este estudo pretendem-se alcançar objetivos fundamentalmente de carácter qualitativo, embora a vertente quantitativa também esteja aqui presente.

Nesse sentido pretende-se salientar a importância da gestão do turismo inteligente e sustentável no contexto da atividade turística e como o fator capacitante das empresas turísticas, enquanto mecanismo pendente a assegurar a sua própria sustentabilidade garantida, ao mesmo tempo um menor impacto e menor exposição a problemas conjunturais ou estruturais que possam afetar o setor.

Trata-se de um estudo de grande relevância para as empresas turísticas pois permite a sua identificação dos principais mecanismos de gestão de turismo inteligente e sustentável ao seu dispor e ao conjunto de instrumentos e processos de reorganização cujo objetivo é assegurar maior resiliência e maior capacidade para enfrentar as adversidades.

Dessa forma, é um estudo relevante para a gestão das empresas a operar no setor do turismo pois a sua sustentabilidade futura dependerá, em larga medida, da forma como forem capazes de se adaptar e reestruturar, promovendo políticas tendentes à adoção das novas tecnologias em prol do seu desenvolvimento e, ao mesmo tempo, adotando políticas que promovam a sua sustentabilidade e a sustentabilidade do próprio contexto sociocultural em que se inserem.

Este trabalho está dividido em diferentes capítulos que apesar de independentes estabelecem entre si uma relação de interdependência confluindo para uma melhor interpretação e explicitação e para uma maior coerência do discurso.

No primeiro capítulo efetua-se um enquadramento contextual da atividade turística analisando-se a evolução do turismo em termos mundiais e em termos nacionais. Caracteriza-se, ainda o setor do turismo em Portugal realçando-se a sua importância em termos económicos e sociais. Por outro lado, introduz-se a questão da gestão do turismo inteligente e sustentável. Apresentando-se as premissas em que assenta. Aborda-se, ainda a questão da COVID-19, os impactos que esta causou e as medidas tomadas pelos estados face à pandemia. Em concreto avalia-se o impacto da pandemia no setor do turismo e os mecanismos de recuperação do setor. Por último salienta-se a importância da gestão do turismo inteligente e sustentável no contexto pós pandemia. Neste processo de revisão da literatura procede-se à caracterização do setor do turismo e à avaliação do impacto da pandemia de COVID-19 no seu processo evolutivo. Este acontecimento teve impacto direto na atividade turística e, dessa forma, tornou-se relevante avaliar a perceção relativa aos benefícios e custos sociais gerados por esta atividade, ao mesmo tempo que se reforça a necessidade de serem promovidas políticas de promoção do turismo inteligente e sustentável como instrumentos fundamentais para a revitalização do setor numa fase pós-pandemia.

No capítulo 2 define-se o modelo em que assentou o estudo realizado e as hipóteses que foram colocadas como ponto-chave desse estudo. No terceiro capítulo identifica-se e caracteriza-se a metodologia que foi utilizada nesse estudo, a população e a amostra que constituíram o estudo e as técnicas utilizadas ao nível do tratamento e da interpretação dos resultados. No capítulo 4 apresentam-se os resultados do inquérito realizado, apresentando-se as respostas dadas pelo inquirido e a tendência que elas sugerem.

Por fim, no 5.º capítulo apresentam-se as principais conclusões relativamente ao estudo que foi efetuado, avaliam-se e interpretam-se os resultados obtidos, aferem-se os

impactos e implicações deste estudo para a gestão das empresas que operam no setor turístico. Apresentam-se ainda eventuais limitações sentidas, no decurso do trabalho realizado e as perspectivas e abordagens futuras que poderão ser adotadas por estudos futuros.

Capítulo I - Enquadramento contextual

1. O turismo

1.1. Evolução do turismo em termos mundiais

De acordo com Cunha (2013), a grande revolução no turismo ocorreu no século XX embora este se constitua como uma atividade que tem origem em tempos anteriores da história da humanidade. Nesse sentido entende que o desenvolvimento do turismo e termos mundiais deverá ser considerado em três períodos distintos: a Idade Clássica, a Idade Moderna e a Idade Contemporânea. Enquadrando estes períodos no seu respetivo contexto temporal o primeiro refere-se ao período decorrido desde o início das civilizações até ao século XVII, o segundo engloba o espaço temporal entre o século XVIII e o século XIX e o terceiro que decorre entre o início do século 20 até aos nossos dias.

Na idade clássica, nomeadamente na Antiguidade, as principais razões que levavam as pessoas a deslocar-se estavam relacionadas com aspetos religiosos. Por outro lado, o desenvolvimento das economias de produção permitiu a criação de riquezas que foram utilizadas na construção de monumentos religiosos que passaram a ser objeto de peregrinações. Tal já sucedia, por exemplo no Egipto em que eram realizadas viagens ao longo do rio Nilo para visitar diferentes templos existentes, tal como refere Holloway (1994).

Segundo Martínez et al. (1997) também os gregos desenvolveram um conjunto de atividades associadas ao turismo, nomeadamente para a celebração dos Jogos Olímpicos que estavam relacionados com o culto de Zeus. Outros santuários como o de Apolo também eram alvo de muitas visitas, nomeadamente por pessoas doentes pois Apolo era o deus da medicina.

Ainda na Idade Clássica se assistiu a deslocações e viagens com motivos principalmente religiosos. Neste contexto, segundo Cunha (2013), surgiu a necessidade de se proceder à criação de espaços próprios para o acolhimento e tratamento destes viajantes que muitas vezes chegavam doentes e cansados aos seus locais de destino. Pode-se, então, considerar este facto como a primeira grande manifestação de oferta turística. Tal como sustenta Ambrósio (2006) foram fundados albergarias e hospitais para acolher os

peregrinos que chegavam exaustos aos locais de culto e beneficiavam do apoio dessas instituições que iam encontrando ao longo do caminho. Havia à data três grandes locais de peregrinação, concretamente a cidade Santa em Jerusalém, Roma e Santiago de Compostela. No que respeita a este último local de peregrinação ao longo das diferentes rotas que podiam ser utilizadas foram construídas igrejas onde se desenvolveu uma nova forma de oferta turística. Estes grandes centros urbanos adaptaram-se para receber os turistas, nomeadamente através da criação de alojamentos, locais para atendimento médico, locais para venda de relíquias e outras recordações e ainda outros serviços. Constituíram-se assim com os elementos fundamentais da atividade turística.

Na Idade Moderna o turismo sofreu alterações profundas, fruto principalmente da Reforma ocorrida em termos religiosos. Na verdade, com a Reforma diminuiu-se o número de peregrinações religiosas, mas desenvolveu-se uma nova forma de turismo que Palma (2003) definiu como o verdadeiro conceito de turismo pois constituía viagens para a realização pessoal com o objetivo de satisfação de necessidades e curiosidades de âmbito cultural e social. Estas viagens ficaram conhecidas pela expressão *Grand Tour*. Neste período desenvolvera-se os grandes centros urbanos europeus pois constituíram-se como os destinos preferidos destas viagens e começaram também a aparecer agentes e agências que organizavam estas viagens, tal como refere Fukushima (2011). Também neste período se assiste à disseminação da ideia de que o mar tinha alguns poderes curativos e os banhos de mar passaram a ser procurados, numa primeira fase, numa perspetiva medicinal.

Na Idade Contemporânea, como resultado da revolução industrial que permitiu o aumento da riqueza e o desenvolvimento dos transportes as viagens tornaram-se muito mais simples e agradáveis e este desenvolvimento no setor dos transportes foi um grande catalisador do desenvolvimento do turismo, tal como referem Ferreira e Simões (2010).

Neste período o turismo constituiu-se como um importante fenómeno social e eu tinha um grande impacto económico e, nesse sentido, Cunha (2013) refere que em toda a Europa foram sendo criadas instituições de caráter governamental que permitissem a promoção e o desenvolvimento do turismo.

O grande *boom* do turismo ocorre, segundo Ferreira (2006) no final da Segunda Guerra Mundial devido à existência de um clima de estabilidade e prosperidade económica e social, associado ao aumento do rendimento das populações, à melhoria dos meios de transporte e à diversificação da oferta turística. Todos estes fatores levaram ao aparecimento do turismo de massas que perdurou até aos nossos dias. Este facto é,

também, sustentado por Boyer (2003) ao afirmar que as reformas ocorridas ao nível da legislação laboral neste período, nomeadamente na Europa Central, viriam a assumir-se como grandes catalisadoras do turismo, nomeadamente pelo estabelecimento da consagração de férias pagas aos trabalhadores.

Na atualidade o turismo encontra-se muito centrado nas necessidades de cada indivíduo sendo, por isso, um turismo mais personalizado que tem em conta as especificidades e as preferências individuais de cada um dos visitantes, o que implica um planeamento muito mais cuidado da atividade turística.

1.2. Evolução do turismo em Portugal

De acordo com Martins (2004) existem fatores de natureza interna e de natureza externa, também designados de fatores endógenos e exógenos que influenciaram as alterações ao nível do turismo no nosso país e levaram á sua evolução, principalmente no decurso do século XX. Neste período indica que os fatores endógenos que mais contribuíram para essas alterações foram a evolução política e social do país e a melhoria gradual das condições de vida das populações. No que respeita aos fatores exógenos salienta a evolução dos meios de transporte e, mais tarde todo o processo de integração europeia que levou á adesão de Portugal à Comunidade Económica Europeia, atualmente designada União Europeia.

Tal como referem Lousada e Pires (2010) foi principalmente a partir da segunda metade do século XIX que se difundiu e desenvolveu de forma mais assertiva a atividade turística no nosso país. Nesse sentido, segundo os autores as primeiras manifestações dessa atividade turística foram os “banhos, passeios nas termas e nas praias, excursões, piqueniques e visitas culturais”. Estas manifestações da atividade turística difundiram-se entre todas as camadas sociais. Por outro lado, a criação das primeiras linhas de caminho-de-ferro permitiu a deslocação das pessoas incentivando esta atividade turística. No que respeita às preferências turísticas a maior parte da população preferia as praias do norte de Portugal porque tendo condições meteorológicas mais adversas porque eram de água mais fria e tinham mais vento entendia-se que traziam maiores benefícios para o organismo e para a saúde. Se no final do século XIX as idas á praia era exclusivo das classes mais altas e da Corte, a partir do início do século XX o turismo foi-se generalizando de forma progressiva às classes sociais mais baixas o que se deveu ao aumento dos rendimentos das populações e á promoção da atividade turística efetuada

pelos consecutivos governos que adotaram medidas legislativas para promover a atividade turística. De acordo com Carvalho (2006), Fátima é um dos principais pilares do turismo nacional, atraindo milhões de visitantes nacionais e estrangeiros.

Durante o Estado Novo, o turismo também se assumiu como um setor estratégico e, segundo Silva (2012) os anos 40 foram muito relevantes para o desenvolvimento turístico permitindo que fosse constituída uma “identidade para o Turismo Português”.

Com a Revolução do 25 de Abril de 1974 alterou-se profundamente o panorama e o contexto do turismo no nosso país. Nesse sentido no período pós-revolução foi necessário tomar medidas muito importantes que visassem o desenvolvimento estruturado e sustentado da atividade turística no nosso país. No entanto os primeiros instrumentos legislativos como o Plano Nacional de Turismo de 1986 não viriam a concretizar este objetivo pois nunca chegou se quer a ser aprovado e entrar em vigor. Nos anos seguintes foram tomadas medidas e definidos procedimentos mais corretos que permitiram, a partir desse momento um desenvolvimento muito mais sustentado da atividade turística no nosso país. No contexto da atividade turística nacional assumem grande destaque algumas regiões como o Algarve, mas também Lisboa e a ilha da Madeira. No caso de Lisboa foi durante muito tempo o principal centro turístico do país sendo um destino de eleição ao nível do turismo cultural.

A maior parte da literatura reconhece a existência de 3 fases na evolução do turismo em Portugal: o turismo na Primeira República, o turismo no Estado Novo e o turismo em Democracia. No entanto Cunha (2013) propõe um conjunto de etapas diferentes, correspondentes a um ciclo de vida: Infância (1900-1950), Adolescência (1950-1963), Maioridade (1963-1973) e Maturidade (1974-2000).

1.3. A caracterização do setor do turismo em Portugal

Segundo Daniel (2010), o turismo é um setor muito importante para o bem-estar social e económico do país pois tem um grande impacto na balança de pagamentos, no Produto Interno Bruto (PIB) e ao nível da sua preponderância na criação de emprego, no investimento e no rendimento. Permite, por outro lado alavancar outras atividades económicas do país. De acordo com a autora foi a partir do início da década de 60 que o fenómeno turístico se tornou mais intenso quer em termos mundiais quer em termos nacionais e, tirando raras exceções, a atividade turística no nosso país tem evoluído sempre de forma positiva ao longo dos anos. Portugal é, segundo cunha (2013),

essencialmente um país recetor, ou seja, tem maior capacidade para receber turistas do que para promover a procura turística em outros locais, não sendo um dos principais emissores de turistas. Ao longo dos anos também o investimento efetuado no setor do turismo tem vindo a aumentar com forma consecutiva o que é atestado pelo aumento constante do número de quartos disponíveis e dos estabelecimentos hoteleiros ou outros empreendimentos turísticos ao dispor dos turistas.

De acordo com Daniel (2010) os principais mercados emissores de turistas para Portugal são a Alemanha, a Espanha, a França, a Holanda e o Reino Unido que no seu conjunto representam tradicionalmente quase 70% do total dos turistas no nosso país.

Assim, apesar de Portugal apresentar um território de pequena dimensão, comparativamente aos principais recetores de turistas em termos mundiais, o nosso país apresenta uma oferta turística diversificada, como decorre da diferenciação dos produtos turísticos ao dispor dos turistas que fazem de Portugal o seu destino turístico.

Ao nível da promoção, valorização e reforço da sustentabilidade no turismo, o Turismo de Portugal tem uma missão muito importante, tal como salienta Julião (2013), nomeadamente no que concerne à qualificação e desenvolvimento das infraestruturas turísticas, ao desenvolvimento da formação de recursos humanos, ao apoio ao investimento no setor do turismo, à coordenação e à promoção nacional e internacional de Portugal como destino turístico e à regulação e fiscalização de outras atividades nomeadamente os jogos de fortuna e azar.

1.4. Importância do turismo nacional

1.4.1. Importância em termos económicos

De acordo com a Organização Mundial do Turismo (OMT) (2017) as receitas mundiais do turismo em 2016 ascenderam a mais de 1000 biliões de euros, sendo uma atividade com impactos económicos muito elevados e que contribui fortemente para o crescimento.

Nesse sentido Hernández (2000) refere que o turismo é uma importante fonte de receita para a economia local, promove a criação de emprego e, ao mesmo tempo, com a análise dos impactos económicos do turismo obtém-se um importante indicador relativamente à economia de um determinado destino turístico.

Eusébio e Carneiro (2012) destacam como impactos económicos do turismo as receitas geradas pelos turistas nos destinos turísticos e o consequente efeito multiplicador, gerado por esse rendimento, concretamente ao nível da criação de postos de trabalho, da melhoria das infraestruturas, do aumento dos rendimentos das populações desses destinos turísticos, da melhoria do nível cultural e profissional da população, da atração de investimento para esses destinos turísticos, do aumento do consumo dos produtos locais e do aumento da receita dos impostos.

Segundo a OMT (2017) era expectável que o setor do turismo continuasse a crescer atingindo em 2020, em chegadas internacionais de turistas, 1360 milhões de pessoas. No entanto a pandemia de COVID-19 afetou fortemente o setor do turismo em 2020 leva do a uma redução acentuada nas viagens e a uma paragem no crescimento que se verificava de forma consecutiva nos anos anteriores.

No que respeita a Portugal, segundo o Turismo de Portugal (2020), a importância económica do setor do turismo é inequívoca e os dados referentes ao turismo em Portugal em 2019 sustentam essa importância. Nesse sentido o Turismo de Portugal salienta que o setor do turismo é o principal setor exportador do país e, no ano de 2019 este setor foi responsável por 19,7% das exportações totais e por 52,53% das exportações dos serviços, contribuindo de forma muito positiva para a balança de serviços. Em termos de contributo para o produto interno bruto (PIB), o setor do turismo contribuiu em cerca de 8,7% para o valor total do PIB nacional em 2019. No que respeita aos dados no emprego assistiu-se a um crescimento do emprego no setor do turismo em 2019 passando o emprego neste setor a representar cerca de 6,9% o total da economia social, com cerca de 337 000 trabalhadores nesse ano. Ainda em 2009 as receitas turísticas cresceram 8,1% e os proveitos totais gerados pelo setor do turismo cresceram 7,3%.

1.4.2. Importância em termos socioculturais

De acordo com Hernández (2000), o turismo tem um impacto socio cultural ao nível das populações recetoras, sendo suscetível de promover alterações ao nível dos seus hábitos das suas rotinas diárias, das suas crenças e tradições e dos seus valores. Nesse sentido a atividade turística pode conduzir a alterações nos comportamentos individuais, mas também ao nível do estilo de vida coletivo, afetando significativamente as relações interpessoais e algumas cerimónias tradicionais.

Oliveira e Salazar (2011) refere que em termos socio culturais existem impactos do setor do turismo na população local na medida em que os turistas transportam as suas crenças, os seus valores e a sua cultura para o destino turístico e isso tanto pode conduzir a um processo de aculturação turística para o próprio turista, como para os residentes nesse destino turístico.

Oliveira e Salazar (2011) consideram que no nosso país existe diferentes benefícios socioculturais decorrentes do setor do turismo, concretamente ao nível da modernização e do desenvolvimento cultural, ao nível do desenvolvimento social, ao nível da melhoria de serviços públicos como a saúde e a educação, ao nível da melhoria das infraestruturas de apoio á população, ao nível da valorização da imagem da comunidade de acolhimento e ao nível da preservação das tradições e dos valores defendidos por uma determinada comunidade.

Ciente da importância sociocultural do setor do turismo, o setor político é responsável pela definição de estratégias que vise a promoção dos indicadores socioculturais das comunidades de destino. Nesse sentido de acordo com o Turismo de Portugal (2016), no referencial estratégico que foi definido, no setor do turismo, para os 10 anos seguintes, definiu-se a sustentabilidade como o princípio orientador dessa estratégia e, em termos sociais definiram-se objetivos e metas respeitantes á qualificação da mão-de-obra do setor, á sazonalidade e á satisfação dos residentes com processo de desenvolvimento de turismo.

1.5. Gestão do turismo inteligente e sustentável

De acordo com Almeida (2005) a sustentabilidade implica a existência de uma colaboração próxima e integrada entre todos os agentes envolvidos no processo turístico e entre todas as suas vertentes, devendo ser definidas políticas e metas condizentes com a proteção do ambiente e dos valores dos locais de destino promovendo-se, em simultâneo o seu desenvolvimento. Torna-se cada vez mais necessária a promoção do turismo “inteligente, sustentável e inclusivo”, tal como defende Duarte (2017), como mecanismo para que se atinjam as metas estratégicas definidas. Nesse sentido os objetivos associados ao turismo são a atração, a competição, a capacitação e a comunicação sendo que o seu foco principal deverá ser uma orientação para a sustentabilidade.

O turismo sustentável tem, então preocupações em diferentes domínios, nomeadamente nos domínios ambiental, económico e social.

Segundo Pinheiro (2016), a sustentabilidade do turismo está intrinsecamente associada à igualdade social, à eficiência económica, à diversidade cultural e à proteção e conservação do meio ambiente. Dessa forma o desenvolvimento sustentável implica uma gestão presente com preocupações no futuro e um envolvimento de todos os setores dos domínios económico, social e ambiental.

No setor do turismo, o impacto social, económico, cultural e ambiental encontra-se amplificado, tal como refere Duarte (2017). Nesse contexto é notório que o turismo tem efeitos muito positivos em diferentes domínios, mas também pode provocar impactos muito negativos sobre o meio ambiente, sobre a sociedade e sobre a economia se a sua gestão não for feita da forma mais correta.

Na *Earth Summit* realizada em 1992 no Rio de Janeiro, segundo Mundt (2011) foi apresentada pela primeira vez uma abordagem do turismo sustentável assente em 3 pilares que representam as 3 dimensões mais relevantes do turismo sustentável: dimensão ambiental, dimensão económica e dimensão sociocultural. Todas estas dimensões deverão ser consideradas de forma conjunta pois são igualmente relevantes na promoção do turismo sustentável, funcionando como os 3 pilares em que assenta essa sustentabilidade. Nesse contexto o turismo sustentável deverá ser responsável, deverá ser ecologicamente correto, deverá ser socialmente justo e deverá ser economicamente viável. Para a consagração da sustentabilidade do turismo é, ainda necessário que se verifique um conjunto de outros requisitos como a informação, a ética, a formação, a sensibilização ambiental, a participação, a cooperação de todos os envolvidos, o consenso e a satisfação simultânea dos visitantes e das comunidades locais.

Para Buhalis (2006), o futuro da indústria do Turismo depende, em larga medida da evolução do consumo e das tendências dos consumidores, fruto da existência de cada vez mais informação disponível e de um conjunto de exigências cada vez mais sofisticadas e personalizadas. Nesse sentido, a conceção futura do turismo implica a criação de novos produtos e novas estratégias de gestão ao nível da atividade turística. Podemos, assim, falar da existência de um novo paradigma no turismo que se encontra associado a um novo paradigma no consumo.

Em conclusão podemos definir o turismo sustentável como um modelo de desenvolvimento económico, social e ambiental que tem como objetivo a melhoria da qualidade de vida das populações dos destinos turísticos e, ao mesmo tempo permitir uma experiência de grande qualidade aos visitantes. O turismo sustentável incorpora dessa forma, um vasto leque de preocupações das quais é possível destacar a utilização

responsável dos recursos, a proteção do património natural e cultural dos destinos turísticos, a promoção da criação de postos de trabalho com qualidade e a procura da melhoria das condições económicas das populações locais e da satisfação dos turistas.

2. COVID-19

2.1. Origem e características

Segundo a Direção-Geral da Saúde (DGS) o novo coronavírus foi identificado pela primeira vez em dezembro de 2019 na cidade chinesa de Wuhan. Este novo agente, denominado SARS-CoV-2 nunca tinha sido identificado nos seres humanos e a fonte de infecção não está ainda definida.

Relativamente à origem deste novo coronavírus os peritos da Organização Mundial de Saúde (OMS) identificaram quatro hipóteses possíveis, concretamente a transmissão direta ao ser humano por via animal, possivelmente um morcego; a existência de uma espécie intermédia que tenha sido hospedeira do vírus e que esteja mais próxima do homem; a transmissão através de alimentos congelados importados pela China e, por último, a hipótese da origem do vírus decorrer de uma fuga laboratorial. No entanto os peritos da OMS apontam para uma maior probabilidade de a transmissão ter ocorrido por via animal através de uma espécie intermédia.

Os sinais e sintomas associados à COVID-19 podem ser de diferente gravidade podendo os indivíduos caracterizar-se pela ausência de sintomas (assintomáticos) ou apresentar sintomas como febre, tosse, dores musculares ou, em situações mais graves pneumonia, doenças respiratórias agudas graves, choque séptico e, em última estância a morte. Em alguns indivíduos foram identificados sintomas como a perda do olfato ou do paladar. A evidência científica mostra que os indivíduos que foram infetados com a doença podem desenvolver anticorpos e imunidade embora existam alguns casos de reinfeção.

De acordo com González-Castro et al. (2020), a capacidade de transmissão do vírus e muito acentuada e a limitação dessa transmissão apenas foi possível com uma alteração do comportamento das populações e dos Estados. Apenas com esta mudança comportamental foi possível evitar que a situação fosse ainda mais problemática e mais dramática (Manton et al., 2020).

A OMS declarou a situação de pandemia devido á disseminação mundial da doença visto que esta se espalhou por todos os continentes e afetou um número muito elevado de pessoas verificando-se uma transmissão muito acentuada que origina uma enorme pressão sobre os serviços de saúde.

A transmissão do vírus SARS-CoV-2 pode ocorrer por via direta através do contacto próximo de pessoas infetadas ou por via indireta através do contacto com superfícies e objetos contaminados. Na atualidade e tendo em conta a evidência científica existente até este momento estima-se que o período de incubação da doença seja 1 e 14 dias e verificaram-se várias situações de transmissão comunitária, ou seja, circulação do vírus na comunidade sem que fosse possível a identificação da origem de todas as cadeias de transmissão. Na tentativa de conter a propagação da doença foi promovido um isolamento de indivíduos infetados e dos seus contactos de risco, foi estabelecida a obrigatoriedade de utilização de máscara ou viseira e, em algumas situações foi promovido o confinamento obrigatório, foram encerrados escolas e estabelecimentos, foram suspensas todas as atividades que implicassem contatos pessoais reduzindo-se os índices de contacto ao mínimo possível. Com o aparecimento de vacinas disponibilizadas por diferentes laboratórios surgiu uma nova esperança no combate á doença. E, na generalidade dos países foram definidas diferentes fases para a vacinação em função da identificação de grupos prioritários de que fazem parte, no nosso país, os profissionais de saúde, os profissionais das forças armadas e de segurança, os profissionais e residentes em lares, as pessoas com idade igual ou superior a 80 anos, entre outros. No nosso país estão previstas 3 fases de vacinação e os responsáveis pelo plano esperam que em finais do verão possa ser atingida a imunidade de grupo, com cerca de 70% da população vacinada. A aquisição de vacinas por parte do estado português foi efetuada em conjunto com o programa definido pela União Europeia sendo que serão atribuídas ao nosso país cerca de 22 milhões de doses da vacina correspondendo a um investimento de cerca de 200 milhões de euros por parte do estado português.

2.2. Impactos económicos, sociais e financeiros

Tal como é referido por Craven et al. (2020) em todos os momentos anteriores em que se registaram recessões, as empresas que melhor superaram essas dificuldades foram aquelas com capacidade para reduzir as despesas e promover, com audácia, a manutenção dos seus rendimentos.

Sendo essencial para garantir a saúde pública, o distanciamento social e as políticas que lhe estão associadas poderão ser mais ou menos rigorosas e, nesse sentido, os impactos daí decorrentes podem ser maiores ou menores, tal como sustentam Barrot et al. (2020).

De acordo com o Fundo Monetário Internacional as estimativas de crescimento negativo ou recessão acabaram por se concretizar e, por via das medidas de confinamento impostas um pouco por todos os países, essa evolução negativa acabou por ser generalizada, atingindo tanto os países desenvolvidos como os países em desenvolvimento.

O facto de as medidas de isolamento decretadas na generalidade dos países se terem mantido por muito tempo, levou a uma contração generalizada do Produto Interno Bruto e, na Europa e nos Estados Unidos, esta contração situou-se em valores próximos dos 10%. Este facto teve como consequência o encerramento de muitas empresas e o aumento muito significativo do desemprego levando a que a recuperação económica aconteça de forma muito mais lenta. A este respeito, Medici (2020) estima que essa recuperação apenas venha a concretizar-se entre 2022 e 2024. Também Gullo (2020) afirma que o facto de praticamente, apenas, as empresas que providenciavam bens essenciais se manterem em funcionamento levou ao encerramento acentuado de outras empresas, mesmo aquelas que já se encontravam consolidadas no mercado e ao despedimento em massa de trabalhadores.

Como as empresas foram obrigadas a parar a sua atividade, esta paralisação afetou o mundo dos negócios de forma muito abrangente e, tal como referem Mattei e Heinen (2020) os efeitos daqui decorrentes acabarão por se fazer sentir durante vários anos, até que se torne a atingir um ponto de equilíbrio ou estabilidade. Dessa forma, sustenta Kroth (2020), os efeitos económicos, sociais e financeiros decorrentes da pandemia são tão acentuados que, mesmo quando se atingir a estabilização, haverá sequelas que permanecerão por muito tempo, nomeadamente os retrocessos ocorridos ao nível da globalização, inclusivamente nos países mais ricos e desenvolvidos.

Mattei e Heinen (2020) referem que a pandemia acabou por ter um conjunto de implicações diversas que se agravam simultaneamente pois os impactos negativos registados a nível económico acabam por se refletir nas consequências sociais daí decorrentes e vice-versa. Assim, para estes autores, as principais manifestações decorrentes da pandemia, além dos efeitos demográficos devastadores, ocorreram com a quebra acentuada na produção das empresas, com a paralisação dos mercados e com a estagnação financeira que lhe sucedeu.

Os efeitos decorrentes da pandemia têm, assim, um carácter generalizado existindo, como é natural nestas circunstâncias uma relação entre a economia e as políticas

financeiras que foi necessário implementar por parte dos Estados, tal como assume Silber (2020).

Os verdadeiros impactos decorrentes da pandemia e de todas as situações que se despoletou apenas poderão ser aferidos, com rigor, no futuro, devido à enorme volatilidade sentida pelos mercados que, em muitos casos estiveram completamente paralisados e começam, agora, lentamente a regressar a um novo normal (Tu & Sayson, 2020).

2.3. Mecanismos do Estado face à COVID-19

Os efeitos nefastos provocados pela pandemia de COVID-19 em termos sociais, económicos e demográficos levou a que as generalidades dos Estados adotassem um conjunto de medidas que visaram, numa primeira fase, dotar os serviços de saúde dos meios necessários para enfrentar a doença e, posteriormente apoiar e estimular a economia numa fase de grave crise económica e financeira.

Também em Portugal foram adotadas diversas medidas de estímulo à economia e de apoio às famílias e às empresas. Nesse sentido foram adotadas medidas de proteção aos rendimentos das famílias como os apoios concedidos pela necessidade de acompanhamento dos filhos nas situações de encerramento das escolas, instituição de moratórias no crédito à habitação e no crédito à educação, comparticipação dos rendimentos a todos aqueles obrigados ao isolamento por via da doença, apoio ao pagamento das rendas da habitação própria e permanente, prorrogação dos subsídios de desemprego, entre outras. Esta medida de apoio às famílias visava permitir que estas, num eventual contexto de redução dos rendimentos motivada pela pandemia, pudessem enfrentar a situação de uma forma menos gravosa.

Foram, ainda, instituídas um conjunto de medidas de apoio às empresas, destacando-se o *Lay Off* simplificado, a abertura de linhas de crédito com períodos de carência, mecanismos de apoio às rendas e ao emprego, incentivos à normalização da atividade económica, possibilidade do diferimento das prestações tributárias e contributivas para momentos posteriores, apoios a setores muito afetados nomeadamente no turismo e na restauração, apoios ao setor social e da cultura, entre outros.

Todas estas medidas, aliadas às medidas tomadas para o reforço da capacidade do serviço nacional de saúde tiveram como grande objetivo fazer face aos impactos económicos, sociais e demográficos provocados pela pandemia de COVID-19. Apesar de

todos os esforços nesse sentido foi apenas possível atenuar esses efeitos e, na prática todos estes mecanismos de apoio irão ter um reflexo futuro na sustentabilidade das contas públicas pois a adoção destas medidas e a necessidade de limitação económica implicaram uma acentuada perda de receita pública e um acentuado aumento da despesa pública que se traduziram, no ano de 2020 num défice publico de 6,3% do PIB quando as previsões do governo apontavam para que nesse ano se a tivesse a trajetória de redução do défice e a possibilidade de ser obtido excedente orçamental. Segundo dados do Ministério das Finanças¹ o défice orçamental agravou-se em 2020 tendo-se situado no 10320 milhões de euros, o que constitui um agravamento de 9704 milhões de euros face ao ano de 2019. Este aumento do défice decorreu da acentuada diminuição da receita, nomeadamente da receita fiscal e do acentuado crescimento da despesa pública derivado das medidas de apoio às famílias e às empresas e de gastos suportados com equipamentos e contratação pessoal para o serviço nacional de saúde.

¹ Gabinete do Ministro de Estado e das Finanças. Comunicado de imprensa de 27 de janeiro de 2021.

3. Impacto da COVID-19 no turismo

3.1. Indicadores do turismo mundial

De acordo com a United Nations World Tourism Organization (UNWTO) (2019) as previsões para a evolução do turismo para o ano de 2020 apontavam para as chegadas de turistas internacionais de aproximadamente 1,6 mil milhões, mais do que duplicando as chegadas de turistas internacionais registadas no final do ano passado.

Para o ano de 2020, as previsões eram bastante otimistas tal como se comprova pela publicação da OMT de janeiro de 2020 (UNWTO, 2020a), segundo a qual neste ano iriam ocorrer diversos eventos de carácter desportivo e cultural que levariam a um grande movimento internacional de turistas, salientando-se os Jogos Olímpicos de Tóquio, a realização da Expo 2020 no Dubai e um conjunto de eventos comemorativos dos 250 anos do nascimento do Bethoven a realizar durante todo o ano na Alemanha. Apesar de todas estas perspetivas otimistas a pandemia de COVID-19 levou ao adiamento destes eventos afetando de forma muito intensa as perspetivas para a evolução do turismo mundial, aliando-se ao efeito negativo provocado pelo encerramento dos espaços aéreos e pela proibição ou grande restrição às viagens nacionais e internacionais.

Segundo Daniel e Fernandes (2020) existe um conjunto de acontecimentos esperados ou inesperados que são suscetíveis de afetar fortemente o turismo, de forma direta ou indireta. Ao longo dos anos vários acontecimentos deste tipo foram surgindo provocando os referidos impactos, nomeadamente as restrições aplicadas às viagens na Europa Central e de Leste, em 1982, os atentados do 11 de setembro em Nova Iorque, em 2001 e a guerra no Iraque em 2003. Ainda em 2008 a grave crise económica e financeira mundial provocou, também, um impacto negativo muito relevante no setor do turismo. Apesar dos efeitos negativos provocados por estes acontecimentos os efeitos esperados da pandemia de COVID-19 para o ano de 2020, ao nível do turismo mundial, são muito mais pessimistas. De acordo com a UNWTO (2020b) previa-se que as chegadas internacionais de turistas podiam cair entre 60 e 80% em 2020, comparativamente ao ano de 2019, devido fundamentalmente às restrições impostas às viagens internacionais em todo o mundo. Segundo a mesma fonte as previsões para o declínio das receitas internacionais do turismo apontam para cerca de 1000 biliões de dólares, permitindo uma perceção muito clara do impacto económico mundial decorrente da pandemia de COVID-19.

3.2. Indicadores do turismo nacional

Segundo o Turismo de Portugal (2020) a atividade turística é a principal atividade exportadora do país representando 19,7% das exportações totais no ano de 2019 e contribuindo, nesse ano na proporção de 8,7% para o PIB de Portugal. No que respeita á balança turística existe um saldo positivo entre as receitas e despesas derivadas do turismo que se acentuou, principalmente a partir de finais do século XX, tal como é visível o gráfico 1.

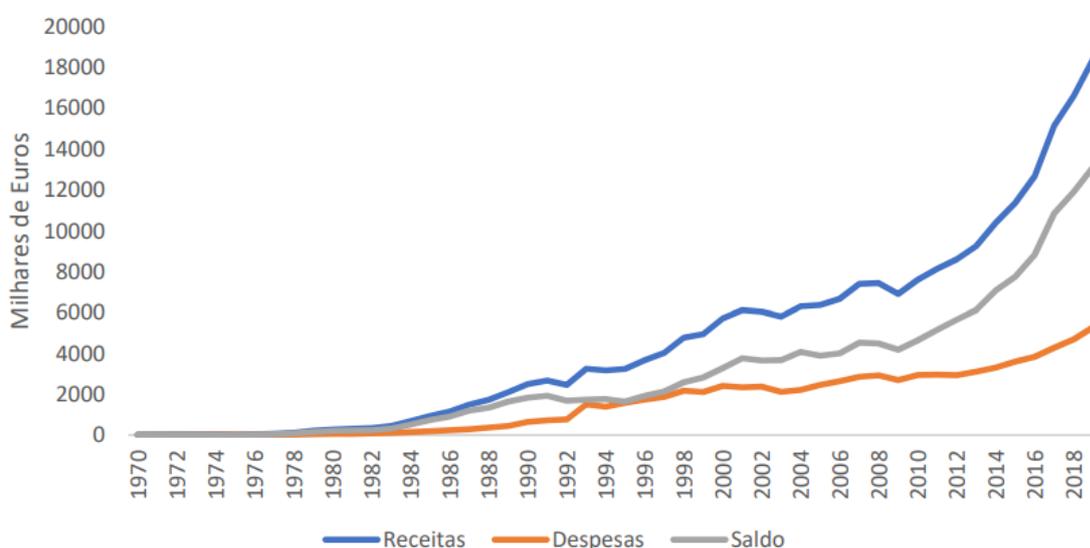


Gráfico 1 - Despesas e receitas do setor do turismo nacional

Fonte: Daniel & Fernandes (2020)

Observando o gráfico 1 verifica-se um aumento das despesas e receitas do setor do turismo ao longo dos anos as constata-se que o aumento das receitas é exponencialmente superior ao aumento das despesas o que se justifica pelo facto de Portugal ser principalmente um país recetor de turistas.

O setor do turismo nacional é também muito importante ao nível da criação de emprego e, segundo dados do turismo de Portugal (2020), no ano de 2019, o setor do turismo nacional era responsável por cerca de 337 mil empregos, representando cerca de 6,9% do emprego total do país.

Ao longo dos anos, também o investimento no setor do turismo tem vindo a aumentar com todos os impactos positivos na economia do país que daí decorrem. De acordo com o Turismo de Portugal (2020), o crescimento no número de quartos disponíveis nos alojamentos turísticos cresceu mais de 50% entre 2008 e 2018, além deste

investimento nos alojamentos, não é possível ignorar o investimento noutras atividades que têm uma relação direta com o turismo, nomeadamente os setores da construção, dos transportes, do comércio, da indústria alimentar, entre outros.

As perspetivas para o ano 2020 eram bastante otimistas para o setor do turismo nacional, mas as restrições decorrentes da pandemia de COVID-19 levaram a perdas muito significativas e á quase paralisação do setor no nosso país quer no ano de 2020, quer no início do ano de 2021.

3.3. Consequências económicas e sociais no setor do turismo

Segundo Beni (2020) o turismo apresenta uma elevada sensibilidade a determinados fenómenos entre os quais se destacam as convulsões sociais, a instabilidade política, o terrorismo e todos os riscos epidémicos e pandémicos que sejam suscetíveis de pôr em causa a saúde pública. Ao longo do ano de 2020 foi possível constatar, segundo dados da Associação Brasileira de empresas aéreas, uma redução de cerca de 98% nos voos internacionais e, segundo dados da ONT, em média uma redução da atividade de cerca de 95% no setor da hotelaria, nas agências de viagens e na organização de eventos, feiras, congressos e exposições.

De acordo com a OMT², nos primeiros 8 meses do ano de 2020 assistiu-se a uma queda de 70% nas chegadas internacionais de turistas e essa quebra ascendeu a cerca de 80% nos meses de julho e agosto que, por norma, correspondem a períodos de férias no hemisfério norte. A OMT no seu barómetro do turismo mundial concluiu que no ano de 2020 se registaram menos de mil milhões de chegadas internacionais e terão ocorrido perdas em receitas superiores a 1,07 biliões de euros. Observou-se, ainda no ano de 2020 uma queda homóloga de 74% no número de turistas e terão ficado em risco entre 100 e 120 milhões de empregos diretos no setor do turismo.

As regiões da Ásia e do Pacífico registaram quedas de 84% no número de chegadas, o médio oriente e África registara quedas de 75%, a América registou quedas de 69% nas chegadas e a Europa registou uma queda de 70% no número de chegadas internacionais de turistas. Em termos absolutos a Europa foi o continente mais afetado pois registou uma queda de cerca de 500 milhões de turistas.

² <https://www.unwto.org/barometer>

Esta quebra sem precedentes no setor do turismo traduz-se em elevados impactos económicos e sociais levando a uma contração acentuada do PIB mundial e a um aumento do desemprego.

No que respeita a Portugal, no ano de 2020 o PIB sofreu uma queda de 7,6% relativamente ao ano anterior, constituindo a primeira queda na anual do PIB desde 2013 para esta evolução negativa do PIB contribuíram as reduções acentuadas das exportações e importações de bens e serviços, em particular a diminuição das exportações de turismo. A contração do consumo privado também contribuiu fortemente para a queda da procura interna. Apesar disso no 4º trimestre do ano verificou-se uma subida de 0,4% o que indicia uma recuperação face aos trimestres anteriores. Para o ano de 2021 o governo antecipa um crescimento de 5,4% assistindo-se ao processo de recuperação económica. Também em termos sociais o impacto da pandemia fez-se sentir apesar da subida registada ser inferior às previsões. De acordo com o INE (2021) a taxa de desemprego em Portugal em 2020 fixou-se nos 6,8% registando uma subida de 0,3% face ao ano de 2019. Assistiu-se, ainda, a uma diminuição de 2% da população empregada e a um aumento de 3,4 % da população desempregada em 2020 face a 2019. Também neste particular se assistiu a uma recuperação no 4º trimestre de 2020 tendo a taxa de desemprego neste período diminuído 0,7% face ao trimestre anterior. Torna-se claro que os efeitos da pandemia de COVID-19 foram muito acentuados em termos económicos e sociais conduzindo a uma forte recessão e a uma subida do desemprego embora as previsões para o ano de 2020 apontem no sentido da recuperação económica e social.

3.4. Mecanismos de recuperação do setor

Segundo Azevedo e Simões (2020) após alguns anos de declínio, o setor do turismo sofreu uma queda acentuada que levou ao encerramento de milhares de empresas e cujos efeitos são, ainda, impossíveis de calcular na medida em que ainda não é conhecido o desfecho efetivo da pandemia. Para os autores a recuperação do setor passa pela “redefinição dos modelos de fruição e pela compreensão da limitação resultante da própria natureza da experiência turística”. Não é necessário, portanto uma reinvenção do turismo, mas são necessárias novas abordagens. Essas abordagens respeitam à identificação dos meios físicos e tecnológicos que deverão ser potenciados e das novas estratégias de planeamento que deverão ser definidas criando novos padrões relativos à atividade turística. Como, numa primeira fase, o turismo não poderá utilizar os meios e

os processos usuais, os agentes e intervenientes da oferta turística deverão reconsiderar as suas abordagens, procurando soluções ao nível das tecnologias que permitam superar essas limitações tornando a oferta turística mais moderna, mais realista e melhor adaptada às novas exigências.

De acordo com Jamal e Budke (2020) as previsões apontam para 1,8 mil milhões de chegadas internacionais em 2030 e os destinos turísticos irão adotar todas as medidas tendentes a alcançar a maior cota possível. No entanto, com os efeitos provocados pela pandemia, serão os destinos melhor preparados em termos estratégicos, de planeamento e de estruturas que irão obter os principais proveitos. Nesse sentido, assume particular destaque a formação dos recursos humanos, concretamente dos quadros operacionais e dos gestores públicos do turismo. É, ainda muito importante a estruturação de produtos adequando-os às alterações climáticas, à procura pelo bem-estar e pela saúde através de uma utilização intensiva das tecnologias. O futuro do turismo poderá passar, também pela virtualização. Assim, a virtualização do turismo poderá ser uma alternativa a desenvolver pois pode proporcionar uma experiência de grande teor educativo e inclusivo e, ao mesmo tempo, eliminar um conjunto de barreiras relativas ao acesso físico, à deslocação, ao alojamento e à restauração. Esta virtualização do turismo não deverá ser encarada como um substituto à oferta turística, mas como uma alternativa que pretende dar resposta a um acontecimento invulgar.

Segundo Figueira et al. (2020) a existência de uma catástrofe implica por parte da humanidade, uma correta adaptação e isso também se verifica no setor do turismo sendo necessário adequar e melhorar as estruturas existentes como pressuposto para a nova conjuntura que irá existir na fase pós pandemia. Também estes autores defendem a importância da tecnologia e da qualificação dos recursos humanos como fatores absolutamente fulcrais para a sustentabilidade da atividade turística. É através da tecnologia que se vai potenciar o renascimento do turismo mobilizando a sociedade. Neste domínio as políticas públicas serão de grande relevância permitindo o dinamismo da atividade turística. Cabe, assim ao capital humano uma tarefa fundamental na revitalização do turismo sendo, também muito importante a aposta na inovação.

4. Gestão do turismo após COVID-19

4.1. Consequências ambientais da COVID-19

De acordo com a Associação Nacional da Conservação da Natureza Quercus (2020) os efeitos da pandemia de COVID-19 que se fazem sentir, no imediato, nas nossas vidas, acabam por se repercutir, também no ambiente. Neste particular há a destacar um conjunto de consequências ambientais positivas e negativas. Segundo os dados da Quercus uma das consequências ambientais positivas da pandemia de COVID-19 é a redução das emissões poluentes para a atmosfera, esperando-se que no ano de 2020 a redução das emissões de dióxido de carbono para a atmosfera tenha atingido os 7%. Também ao nível da hidrosfera foi possível assistir a consequências positivas nomeadamente ao nível da diminuição da poluição das águas e, por consequência ao aumento da quantidade dos seres vivos que nelas habitam. Assistiu-se, ainda a uma diminuição da poluição dos solos e a uma menor destruição dos recursos naturais. Para estas consequências positivas geradas pela pandemia de COVID-19 contribuíram alguns fatores como a elevada redução das viagens de avião a diminuição da utilização dos transportes, o encerramento das indústrias e a diminuição das operações de refinaria devido ao menor consume de combustíveis. Por outro lado, com o estabelecimento da obrigatoriedade de permanência em casa assistiu-se a uma menos utilização dos recursos garantindo maior sustentabilidade desses recursos naturais.

No entanto, a pandemia de COVID-19 também acabou por trazer consequências negativas, desde logo devido à utilização em massa de máscaras de proteção e luvas descartáveis que, muitas vezes se transformam em resíduos que não são devidamente tratados. Outra das consequências negativas da pandemia de COVID-19 está associada á crise económica que se desencadeou, pois, como forma de responder a essa crise económica e á diminuição da receita, é possível que alguns estados acabem por adiar as suas políticas ambientais como forma de acelerar a recuperação económica. Assim, a generalidade dos países adotou medidas de estímulo económico que visam o crescimento da atividade económica sem que, ao mesmo tempo se verifique uma preocupação com as consequências ambientais dessa recuperação. Por último, os isolamentos forçados e a obrigação de permanência na habitação acabam por levar a um aumento da quantidade do lixo urbano e á diminuição da reciclagem. Desta forma como referido a pandemia de COVID-19 acabou por desencadear um conjunto de impactos positivos e negativos do

ambiente embora, na prática os efeitos ambientais positivos acabem por ter um impacto de caráter temporário pois ao ser ultrapassada a pandemia, a poluição e a utilização dos recursos poderão acabar por se tornar superiores aos valores registados no período pré-pandemia.

4.2. Impacto da COVID-19 na sustentabilidade do setor turismo

Como referido nos capítulos anteriores o impacto da pandemia de COVID-19 no setor do turismo foi muito acentuado e, em algumas situações assistiu-se a uma quase paralisação do setor do turismo.

De acordo com Calhoa (2020) no contexto da pandemia de COVID-19 e num contexto de crise global “ o turismo pode dar um contributo para a concretização dos objetivos do desenvolvimento sustentável, impulsionando o desenvolvimento económico a par do bem-estar social e da preservação do meio ambiente”. Nesse sentido, para que seja possível alcançar essa sustentabilidade no setor do turismo mas, ao mesmo tempo, garantir-se o desenvolvimento económico é necessário que se criem condições para promover um equilíbrio entre a geração de lucros, a satisfação das necessidades e os desejos dos clientes, a interação das comunidades de acolhimento e a garantia de uma gestão ambiental eficiente.

Para que seja possível assegurar a competitividade e a sustentabilidade do turismo, segundo Calhoa (2020), é fundamental a aposta em dois elementos fundamentais, concretamente a educação/formação e a inovação. A importância da educação/formação prende-se com a necessidade de incorporação generalizada dos princípios da sustentabilidade e, nesse sentido as Escolas de Hotelaria e Turismo assumem um papel de grande relevância pela promoção da construção de uma indústria turística cada vez mais sustentável, fruto do ênfase que é dado às temáticas da responsabilidade ambiental, económica e social no quadro da atividade turística. Também a inovação é um elemento fundamental na promoção da sustentabilidade pois é esta que permite as economias de escala associadas à diminuição dos desperdícios e à racionalização e eficiência na utilização dos recursos. Estes modelos de negócio mais inovadores acabam por potenciar “ a aproximação ao território e às suas gentes, refletem-se na procura por fornecedores locais e na contratação de *staff* da comunidade local, contribuindo desta forma para o desenvolvimento do meio envolvente e estimulando a empregabilidade e o bem-estar social.

A adoção destas políticas inovadoras com maiores perspectivas e preocupações ao nível da sustentabilidade reforçam uma imagem mais positiva das empresas que se manifesta através do reconhecimento da comunidade em que se encontram inseridas e dos clientes que, cada vez mais se preocupam com as questões associadas à sustentabilidade.

A sustentabilidade no setor do turismo, numa fase marcado por gravíssimos impactos da pandemia de COVID-19 não poderá assim ser dissociada da competitividade pois, neste contexto adverso, nas empresas do setor do turismo, o desenvolvimento sustentável deverá ser encarado como um dos seus ativos mais relevantes.

Capítulo II - Modelo e Hipóteses

Em função da temática em estudo e da revisão da literatura efetuada foram identificadas diferentes hipóteses como elementos-chave desta dissertação e dos objetivos que estão inerentes à sua realização.

Como referido por Daniel e Fernandes (2020), existem diferentes acontecimentos que são suscetíveis de alterar o “curso normal” do turismo e, nesse sentido, a pandemia de COVID-19 constituiu-se como uma barreira ao seu desenvolvimento causando constrangimentos de diferentes naturezas quer ao nível da procura turística, quer ao nível da própria oferta turística que foi afetada de forma direta por imposições e restrições de índole legal.

A evolução verificada nas últimas décadas no setor do turismo foi, assim, interrompida por um acontecimento imprevisível e, dessa forma, torna-se muito relevante a perceção de todos os impactos que podem decorrer da pandemia, concretamente ao nível dos custos sociais e dos benefícios económicos associados ao setor, numa análise anterior e posterior à pandemia. Do mesmo modo, a identificação e avaliação genérica da sustentabilidade ambiental associada à atividade turística se revela como fundamental na análise do impacto desta atividade na vida das populações e, também aqui, é fundamental a avaliação e a perceção existente neste domínio antes e depois da ocorrência da pandemia.

A revisão da literatura efetuada permitiu a identificação do setor do turismo como fundamental na evolução económica e social que se registou nas últimas décadas e, nesse sentido, a análise da perceção dos custos e benefícios que lhe estão associados é de uma importância vital. Neste contexto, a avaliação da perceção existente na fase pré-pandemia e na fase pós-pandemia torna-se impreterível na prossecução dos objetivos propostos com esta dissertação.

Assim, neste trabalho foi recolhida informação de indivíduos portugueses sobre diversas variáveis para o levantamento das hipóteses, nomeadamente, sobre a sustentabilidade ambiental, os custos sociais percebidos – antes e com a pandemia, e benefícios sociais percebidos – antes e com a pandemia.

Capítulo III - Metodologia

3.1. Metodologia utilizada

A realização deste trabalho seguiu uma metodologia quantitativa para a recolha de dados e testes de hipóteses.

3.2. População e amostra

A população a estudar são os consumidores finais e que fazem turismo em Portugal.

3.3. Escalas de medida

As escalas de medida são a Sustentabilidade Ambiental, os Custos Sociais Percebidos – Antes da pandemia, os Custos Sociais Percebidos – Com a pandemia, os Benefícios Económicos Percebidos – Antes da pandemia e os Benefícios Económicos Percebidos – Com a pandemia.

OS itens utilizados são:

SA1 O meio ambiente da comunidade turística deve ser protegido hoje e no futuro.

SA2 A diversidade da natureza deve ser valorizada e protegida.

SA3 Penso que o desenvolvimento turístico deve fortalecer a conservação ambiental.

SA4 O turismo deve proteger a comunidade ambiental.

SA5 O turismo tem necessidade de ser desenvolvido em harmonia com o meio ambiente natural ou cultural.

SA6 Um apropriado desenvolvimento turístico requer que a vida selvagem e os habitats naturais sejam protegidos em todos os momentos.

SA7 O desenvolvimento turístico deve promover uma ética ambiental positiva entre todos os que têm interesse no turismo.

SA8 Regulamentos de padrões ambientais são necessários para reduzir os impactos negativos do desenvolvimento turístico.

SA9 Acredito que o turismo deve melhorar o meio ambiente para gerações futuras.

3.4. Técnicas utilizadas

A análise estatística envolveu medidas de estatística descritiva (frequências absolutas e relativas, médias e respectivos desvios-padrão) e estatística inferencial. O nível de significância para rejeitar a hipótese nula foi fixado em $(\alpha) \leq 0.05$. Utilizou-se o coeficiente de correlação de Pearson, o coeficiente de consistência interna Alfa de Cronbach, o teste t de Student para uma amostra e o teste t de Student para amostras emparelhadas. Aceitou-se a normalidade de distribuição das variáveis, nas amostras com dimensão superior a 30, de acordo com o teorema do limite central.

Toda a análise estatística foi efetuada com o SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versão 27 para Windows.

Capítulo IV - Resultados

4.1. Caracterização da amostra

Os dados referem-se a um total de 312 inquiridos. A maioria era do género feminino (51.3%), do escalão etário 25-40 anos (53.8%), com o ensino superior (63.8%) e com rendimentos mensais do agregado familiar entre 1000 e 2000 euros.

Tabela 1 - Caracterização sociodemográfica (N = 312)

	N	%
Género		
Feminino	160	51,3
Masculino	152	48,7
Idade		
< 25 anos	116	37,2
25 - 40 anos	168	53,8
≥ 40 anos	28	9,0
Escolaridade		
Básico	12	3,8
Secundário	101	32,4
Superior	199	63,8
Rendimentos do agregado		
≤ 1000€	72	23,1
1001 a 2000 €	122	39,1
2001 a 3000€	69	22,1
> 3000 €	49	15,7

Fonte: SPSS

Um pouco mais de metade dos inquiridos indica que, durante o período desde o início da pandemia do COVID-19 tirou férias para algum destino turístico (52.9%). Os destinos preferidos foram o território nacional (74.3%) e o continente europeu (20.4%).

Tabela 2 - Férias durante pandemia

	N	%
Não	147	47,1
Sim	165	52,9
Total	312	100,0

Fonte: SPSS

Os motivos mais evocados por os que não fizeram férias durante esse período foram a situação pandémica e seus constrangimentos (66%) e/ou Situação profissional/económica/financeira (11.1%).

Tabela 3 - Motivos

	N	%
Não tenho por hábito ir de férias para nenhum destino	10	6,5
Outro	8	5,2
Situação económica/financeira	17	11,1
Situação pandémica e seus constrangimentos	101	66,0
Situação profissional	17	11,1

Fonte: SPSS

Quando questionado se quando escolhem um destino de férias ou quando pensam num destino de férias, a sustentabilidade do destino é um fator que pesa na escolha, 37.5% indica que pesa na escolha e 31.4% que não pesa na escolha.

Tabela 4 - A sustentabilidade do destino

	N	%
Escolho apenas a pensar na sustentabilidade do destino	5	1,6
Não penso no assunto	92	29,5
Não pesa na minha escolha	98	31,4
Pesa na minha escolha	117	37,5
Total	312	100,0

Fonte: SPSS

As estatísticas descritivas das subescalas da MPAS podem ser apreciadas na tabela 3. Nela apresentamos os valores mínimos e máximos, médias e respectivos desvios padrão.

Tabela 5 - Estatísticas descritivas

	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Sustentabilidade Ambiental	1,00	5,00	4,64	0,59
Custos Sociais Percebidos – Antes da pandemia	1,00	5,00	2,47	0,78
Custos Sociais Percebidos – Com a pandemia	1,00	5,00	2,33	0,91
Benefícios Económicos Percebidos – Antes da pandemia	1,43	5,00	4,30	0,62
Benefícios Económicos Percebidos – Com a pandemia	1,00	5,00	4,18	0,75

Legenda: 1 – Discordo Completamente 5 - Concordo Completamente

Fonte: SPSS

4.2. Análise da fiabilidade

A consistência interna das escalas utilizadas foi avaliada com o coeficiente de consistência interna Alfa de Cronbach, dos construtos usados no presente estudo variou entre um mínimo de 0.862 (bom) na dimensão Custos Sociais Percebidos – Antes da pandemia a um máximo de 0.957 (excelente), na dimensão Benefícios Económicos Percebidos – Com a pandemia. A categorização dos valores de Alfa segue o referenciado em Hill (2014).

Tabela 6 - Consistência interna

	Alfa de Cronbach	Nr. de itens
Sustentabilidade Ambiental	0,951	9
Custos Sociais Percebidos – Antes da pandemia	0,862	8
Custos Sociais Percebidos – Com a pandemia	0,929	8
Benefícios Económicos Percebidos – Antes da pandemia	0,929	7
Benefícios Económicos Percebidos – Com a pandemia	0,957	7

Fonte: SPSS

4.3. Modelo e testes de hipóteses

Objetivo 1 - A percepção de que o turismo deve ter uma sustentabilidade ambiental é elevada

A média do grau de concordância com a sustentabilidade ambiental do turismo foi de 4.64, sendo este valor significativamente superior ao ponto médio de avaliação da escala (3 – Não concordo nem discordo), $t(311) = 49.075, p < .001$.

Tabela 7 - Sustentabilidade ambiental

	Média	Desvio padrão	Sig.
Sustentabilidade Ambiental	4,64	0,59	.001***

Fonte: SPSS *** $p \leq .001$

Objetivo 2 - Há uma diferença significativa na percepção dos custos sociais percebidos do turismo antes e durante a pandemia

Constata-se uma diminuição significativa na percepção dos custos sociais percebidos do turismo durante a pandemia (2.33 vs 2.47), $t(311) = 3.819, p < .001$.

Tabela 8 - Custos sociais

	Antes		Durante		Sig.
	M	DP	M	DP	
Custos sociais	2,47	0,78	2,33	0,91	,001***

Fonte: SPSS *** $p \leq .001$

Objetivo 3 - Há uma diferença significativa na percepção dos benefícios sociais percebidos do turismo antes e durante a pandemia

Constata-se uma diminuição significativa na percepção dos benefícios sociais percebidos do turismo durante a pandemia (4.18 vs 4.30), $t(311) = 3.645, p < .001$.

Tabela 9 - Benefícios sociais

Antes		Durante		Sig.
M	DP	M	DP	
4,30	0,62	4,18	0,75	,001***

Fonte: SPSS

*** $p \leq .001$

Objetivo 4 - É esperada uma relação negativa entre a percepção dos benefícios sociais e custos sociais percebidos do turismo

Os coeficientes de correlação entre a percepção dos benefícios sociais e custos sociais percebidos do turismo antes da pandemia ($r = -.139, p = .014$) e a percepção dos benefícios sociais e custos sociais percebidos do turismo durante a pandemia ($r = -.147, p = .013$) são estatisticamente significativas e negativos. Como os coeficientes são negativos, isso significa que quanto mais elevada é a percepção dos benefícios sociais menos elevada é a percepção dos custos sociais.

Tabela 10 - Correlações

	Custos sociais antes	Custos sociais durante
Benefícios sociais antes	-,139**	,647***
Benefícios sociais durante	-,140**	-,147**

Fonte: SPSS

* $p \leq .05$ ** $p \leq .01$ *** $p \leq .001$

Objetivo 5 - A percepção dos benefícios sociais do turismo é superior à percepção dos custos sociais do turismo

A percepção dos benefícios sociais do turismo antes da pandemia é significativamente superior à percepção dos custos sociais do turismo antes da pandemia (4.30 vs 2.47), $t(311) = -30.317, p < .001$.

A percepção dos benefícios sociais do turismo durante da pandemia é significativamente superior à percepção dos custos sociais do turismo durante da pandemia (4.18 vs 2.33), $t(311) = -25.775, p < .001$.

Tabela 11 - Custos vs Benefícios do turismo

	Benefícios		Custos		Sig.
	M	DP	M	DP	
Antes da pandemia	4,30	0,62	2,47	0,78	,001***
Durante a pandemia	4,18	0,75	2,33	0,91	,001***

Fonte: SPSS *** $p \leq .001$

Capítulo V - Conclusões

5.1. Discussão dos resultados

Os dados referem-se a um total de 312 inquiridos. A maioria era do género feminino (51.3%), do escalão etário 25-40 anos (53.8%), com o ensino superior (63.8%) e com rendimentos mensais do agregado familiar entre 1000 e 2000 euros.

Um pouco mais de metade dos inquiridos indica que, durante o período desde o início da pandemia do COVID-19 tirou férias para algum destino turístico (52.9%). Os destinos preferidos foram o território nacional (74.3%) e o continente europeu (20.4%).

Os motivos mais evocados por os que não fizeram férias durante esse período foram a situação pandémica e seus constrangimentos (66%) e/ou Situação profissional/económica/financeira (11.1%).

Quando questionado se quando escolhem um destino de férias ou quando pensam num destino de férias, a sustentabilidade do destino é um fator que pesa na escolha, 37.5% indica que pesa na escolha e 321.4% que não pesa na escolha.

As estatísticas descritivas das subescalas da MPAS podem ser apreciadas na tabela 3. Nela apresentamos os valores mínimos e máximos, médias e respetivos desvios padrão.

A consistência interna das escalas utilizadas foi avaliada com o coeficiente de consistência interna Alfa de Cronbach, dos construtos usados no presente estudo variou entre um mínimo de 0.862 (bom) na dimensão Custos Sociais Percebidos – Antes da pandemia a um máximo de 0.957 (excelente), na dimensão Benefícios Económicos Percebidos – Com a pandemia. A categorização dos valores de Alfa segue o referenciado em Hill (2014).

A média do grau de concordância com a sustentabilidade ambiental do turismo foi de 4.64, sendo este valor significativamente superior ao ponto médio de avaliação da escala (3 – Não concordo nem discordo), $t(311) = 49.075, p < .001$.

Constata-se uma diminuição significativa na perceção dos custos sociais percebidos do turismo durante a pandemia (2.33 vs 2.47), $t(311) = 3.819, p < .001$.

Constata-se uma diminuição significativa na perceção dos benefícios sociais percebidos do turismo durante a pandemia (4.18 vs 4.30), $t(311) = 3.645, p < .001$.

Os coeficientes de correlação entre a perceção dos benefícios sociais e custos sociais percebidos do turismo antes da pandemia ($r = -.139, p = .014$) e a perceção dos benefícios sociais e custos sociais percebidos do turismo durante a pandemia ($r = -.147,$

$p = .013$) são estatisticamente significativas e negativos. Como os coeficientes são negativos, isso significa que quanto mais elevada é a percepção dos benefícios sociais menos elevada é a percepção dos custos sociais.

A percepção dos benefícios sociais do turismo antes da pandemia é significativamente superior à percepção dos custos sociais do turismo antes da pandemia (4.30 vs 2.47), $t(311) = -30.317, p < .001$.

A percepção dos benefícios sociais do turismo durante a pandemia é significativamente superior à percepção dos custos sociais do turismo durante a pandemia (4.18 vs 2.33), $t(311) = -25.775, p < .001$.

5.2. Principais conclusões

A pandemia de COVID-19 afetou, de forma inegável, todos os setores da atividade económica com efeito muito significativos não apenas em termos económicos mas, também, em termos demográficos e sociais.

Tal como na generalidade dos setores da atividade económica, o setor do turismo foi fortemente afetado pela pandemia levando a uma quase paralisação do setor devido às condicionantes impostas pelo Governo para controlo da pandemia e devido aos receios dos próprios turistas em deslocar-se para determinados destinos, mesmo dentro do próprio país.

Na verdade, a evolução que o setor do turismo tinha registado nas últimas décadas sofreu uma inversão abrupta e, apenas aos poucos o setor se tem vindo a recompor, com demasiados constrangimentos provocados por novas estirpes, novos surtos e novas medidas de controlo que vão sendo impostos pelos diferentes Estados.

A sustentabilidade do turismo foi, assim, posta em causa como nunca antes tinha acontecido e, na prática, o setor não estava preparado para uma crise desta dimensão. Nesse sentido, a melhor forma de promover a sustentabilidade futura do setor passa pela aposta na formação e pela inovação. É neste contexto quem o turismo sustentável pode fazer a diferença e as empresas do setor do turismo que melhor se adaptarem a esta nova realidade melhor preparadas estarão para reagir a situações adversas como esta. A necessidade de consolidação da responsabilidade ambiental, económica e social do setor do turismo é imperiosa, potenciando-se economias de escala, reduzindo-se desperdícios e promovendo-se uma utilização mais eficiente e racional dos recursos disponíveis.

O conceito de turismo sustentável atenta à promoção das comunidades locais e do património cultural, histórico e social dessas comunidades o que acaba por se refletir numa oferta turística de excelência e que, cada vez mais, tem em conta os interesses e necessidades dos turistas que, por sua vez tendem a dar maior valor a uma oferta turística que respeite estes princípios de atuação.

Tendo em conta os resultados obtidos torna-se imperioso realçar a perceção de que os benefícios sociais associados ao turismo é superior à perceção dos custos sociais que dele decorrem, independentemente da existência da pandemia. Nesse sentido, a pandemia não afetou a perceção da relação benefícios/custos sociais decorrentes da atividade turística apesar de todo o impacto negativo que provocou neste setor de atividade específico.

Da revisão da literatura que foi efetuada reforça-se a importância da atividade turística em diferentes domínios, destacando-se os impactos económicos e sociais que é suscetível de gerar. Isso mesmo foi referido por diferentes autores e, nesse contexto, o turismo permite a modernização e o desenvolvimento das populações e das regiões receptoras, promove a melhoria das infraestruturas e de um conjunto de serviços públicos que afetam positivamente (e de forma direta) a comunidade, permite a proteção dos costumes e tradições e a preservação da imagem dessa comunidade, gera emprego, entre outras. No entanto, existem também impactos negativos associados ao turismo como o crescimento desmesurado das construções, a poluição, a perturbação do funcionamento normal das populações, entre outras.

Dessa forma, a necessidade de se assegurar a sustentabilidade ambiental do setor do turismo tornou-se uma prioridade, tal como reconheceu o Turismo de Portugal (2016) ao definir a estratégia a seguir, realçando a necessidade de ser assegurada a sustentabilidade do setor em diferentes domínios, nomeadamente o ambiental. Essa sustentabilidade, tal como foi referido por Almeida (2005) implica uma atuação concertada por parte dos diferentes agentes e a definição de políticas que promovam a proteção do ambiente e dos valores intrínsecos da comunidade. Essas políticas deverão conjugar, assim, esforços de crescimento, de desenvolvimento e de proteção do património natural e cultural. Como referido por Duarte (2017) o desenvolvimento do turismo implica, necessariamente, que este seja “inteligente, sustentável e inclusivo”.

Se o setor do turismo conseguir prosseguir estes desígnios, mesmo sendo afetado de forma direta por acontecimentos como a pandemia de COVID-19, isso não afetará de modo muito relevante a perceção existente relativamente à atividade turística. Prova disso

é o facto de se poder concluir pelas respostas obtidas que a perceção dos benefícios sociais do turismo antes e durante a pandemia é significativamente superior à perceção dos custos sociais do turismo, ou seja, a verificação de um acontecimento como a pandemia de COVID-19 não foi capaz de alterar significativamente a perceção existente relativamente à atividade turística.

5.3. Implicações para a gestão

A adoção de comportamentos que se consubstanciem numa oferta turística tendente ao respeito pelo ambiente, pelo património, pela racionalização dos recursos e por uma atuação eficiente caracterizam uma atuação assertiva que, na prática, é suscetível de assegurar a sustentabilidade do turismo.

A gestão das empresas do setor do turismo deve, como mecanismo de defesa e de proteção contra adversidades como as que foram colocadas pela pandemia de COVID-19, ser capaz de se adaptar a um contexto em que os consumidores (turistas) estão cada vez melhor informados e são cada vez mais exigentes quanto à necessidade de preservação do ambiente e do património existente nos destinos turísticos. Nesse sentido, as empresas do setor do turismo deverão promover uma alteração nos pressupostos da sua atuação, promovendo práticas mais sustentáveis e uma utilização mais racional e eficiente dos recursos existentes.

Os turistas, fruto da evolução social e de uma maior consciencialização em diferentes domínios acabam por fazer refletir as suas escolhas também com base nestes comportamentos das empresas turísticas e, dessa forma, as empresas deste setor e o próprio setor do turismo dependerão, cada vez mais, de uma atuação responsável e orientada para a sustentabilidade.

Em suma, com os acontecimentos recentes, torna-se absolutamente imprescindível a tomada de decisões, por parte dos gestores, visando a personalização da oferta turística tendo em conta as necessidades específicas dos turistas e, ao mesmo tempo, a adoção de mecanismos que visem a sustentabilidade do setor do turismo e de todo o meio envolvente em que este está inserido.

5.4. Limitações do trabalho e futuros trabalhos

O estudo que foi realizado teve por base um contexto que, além de muito recente, ainda não está ultrapassado e, na verdade, os verdadeiros efeitos provocados pela pandemia de COVID-19 só serão percebidos com rigor dentro de alguns anos.

A forma como os turistas reagiram face à situação vivida traduziu-se numa reação normal face a uma situação totalmente nova e que colocava (e ainda coloca) bastantes dúvidas. Daí que, face a toda a incerteza vivida, a generalidade dos turistas tenha optado pela adoção de comportamentos mais prudentes e menos propensos ao risco.

Os resultados a que foi possível chegar demonstram isso mesmo: preocupações com a escolha do local de destino (privilegiando-se os destinos turísticos no território nacional) e opção pela não realização de férias devido à situação pandémica e a consequências económicas negativas no seu orçamento familiar daí decorrentes.

Por outro lado, assistiu-se a um crescimento com questões relativas à sustentabilidade ambiental e social, porventura decorrentes de uma maior consciencialização para necessidade de adoção de comportamentos que visem maior segurança para a comunidade no geral.

Não se sabendo, ainda, com rigor, todos os efeitos decorrentes da pandemia de COVID-19, até porque esta ainda se mantém, seria relevante que este estudo pudesse ser replicado no futuro avaliando-se com maior rigor se esta situação levou a uma alteração dos paradigmas em que assentam a oferta e a procura turística. Por outro lado, seria também importante que fossem avaliados os mecanismos utilizados pelas empresas do setor do turismo para fazer face a eventuais situações negativas que possam vir a ocorrer no futuro, concretamente se apostaram na diversificação da oferta, se apostaram na formação para dotar os seus colaboradores de novas qualificações, se apostaram na inovação como ferramenta estratégica na sua atividade turística e, por fim, se se adaptaram à nova realidade que exige o desenvolvimento de uma atividade turística mais sustentável e com maior consciência dos impactos ambientais e sociais que pode provocar.

Bibliografia

Almeida, I. (2005). *Turismo e sustentabilidade*. Cogitur, p.15-31.

Ambrósio, V. (2006). *O Turismo Religioso: o desenvolvimento das Cidades – Santuário*. Tese de Doutoramento. Universidade Nova de Lisboa.

Associação Nacional da Conservação da Natureza Quercus (2020). *Pandemia COVID-19: que impacte ambiental terá o coronavírus?* Disponível em <https://www.quercus.pt/comunicados/2020/marco-1/5839-que-impacte-ambiental-tera-o-coronavirus>.

Azevedo, J. & Simões, J. (2020). *A imposição da limitação e a necessidade de um novo trajeto no turismo. Turismo mundial, crise sanitária e futuro: visões globais partilhadas*. Instituto Politécnico de Tomar.

Barrot, J.-N., Grassi, B., & Sauvagnat, J. (2020). Estimating the Costs and Benefits of Mandated Business Closures in a Pandemic. *SSRN Electronic Journal*, p. 1–41.

Beni, M. (2020). Turismo e COVID-19: algumas reflexões. *Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade*. Vol. 12 (3), São Paulo.

Boyer, M. (2003). *História do Turismo de Massas*. Edusc/ Edufba. Brasil: EDUSC / EDUFBA.

Buhalis, D. (2006). *Tourism Business Frontiers - Consumers, products and industry*. Elsevier.

Calhoa, F. (2020). *Sustentabilidade do turismo*. Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra. Turismo de Portugal.

Carvalho, I. (2006) *O Turismo Religioso numa Perspetiva da Ecologia Humana*. Dissertação de Mestrado. Universidade Nova de Lisboa.

Chang, C.-L., McAleer, M., & Ramos, V. (2020). A charter for sustainable tourism after COVID-19. *Sustainability: Multidisciplinary Digital Publishing Institute*. Vol. 12, pp. 3671.

Craven, M., Liu, L., Wilson, M., & Mysore, M. (2020). *COVID-19: Implications for business*. McKinsey & Company Executive Briefing.

Cunha, L. (2013). *Economia e Política do Turismo*. 3ª Edição, Lisboa: Lidel Edições Técnicas.

Daniel, A. & Fernandes, G. (2020). *A importância económica do turismo em Portugal e no mundo e o impacto COVID*. Instituto Politécnico da Guarda. Citur – Center for Research, Development and Innovation in Tourism.

Daniel, A. (2010). Caracterização do Setor Turístico em Portugal. *Tékhne – revista de Estudos Politécnicos*, vol. VIII, n. 14, Pp. 255-276.

Duarte, I. (2017). *Desenvolvimento de destinos turísticos sustentáveis como forma de promover desenvolvimento local: Análise de casos (Bali, Indonésia e São Sebastião, Brasil)*. Dissertação do Mestrado. Instituto Superior Técnico de Lisboa.

Eusébio, C. & Carneiro, M. Impactos do Turismo em destinos urbanos. *Revista Portuguesa de Estudos Regionais*, n.º 30.

Ferreira, C. & Simões, M. (2010). *Portugal Turístico ao tempo da I República*. Lisboa: Comissão Nacional para a Comemoração do Centenário da República.

Ferreira, C. (2006). *Portugal, destino turístico da população idosa europeia*. Temas de Turismo. Turismo de Portugal.

Figueira, L.; Baptista, C.; Santos, N. & Dionísio, N. (2020). *Turismo e crise sanitária mundial: um olhar sobre a adaptação resiliente. Turismo mundial, crise sanitária e futuro: visões globais partilhadas*. Instituto Politécnico de Tomar.

Fukushima D. (2011). Agência de Turismo Escola: estudo de caso Núcleo de Assessoria Turística e Eventos. *Revista F@pciência* n.º 8 (5), p.38-40.

González-Castro, A., Escudero-Acha, P., Peñasco, Y., Leizaola, O., Martínez de Pinillos Sánchez, V., & García de Lorenzo, A. (2020). Intensive care during the 2019-coronavirus epidemic. *Medicina Intensiva*, 44(6), p. 351–362.

Gullo, M. C. Rosa. (2020). The economy in pandemic COVID-19: some considerations. *Rosa dos Ventos*, Vol. 12, p. 1-8.

Hernández, M. (2000). *Turismo y medio ambiente en ciudades históricas. De la capacidad de acogida turística a la gestión de los flujos de visitantes*. Anales de Geografía de la Universidad Complutense, 20, 131-148.

Holloway, J. (1994). *The Business of Tourism*. 4.ª Edição, Longon Group Limited. Instituto Nacional de Estatística (2021). *Contas nacionais trimestrais e anuais preliminares (base 2016) quarto trimestre de 2020 e ano 2020*. Statistics Portugal.

Instituto Nacional de Estatística (2021). *Estatísticas do emprego – 4º trimestre 2020*.

Jamal, T. & Budke, C. (2020). Tourism in a world with pandemics: local-global responsibility and action. *Journal of Tourism Futures*. Volume 6, nº2, p.181-188.

Julião, L. (2013) *Cidade, Cultura e Turismo – O impacto turístico em Guimarães: Capital Europeia da Cultura 2012*. Dissertação de Mestrado. Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.

Kroth, D. (2020). *A economia brasileira frente à pandemia do COVID-19: entre as prescrições e as propostas do governo*. Grupo de Pesquisa Estado, sociedade e políticas públicas.

- Lousada, A. & Pires, A. (2010). *Viajantes e Turistas, Portugal 1850 – 1926*. Viajar, Viajantes e Turistas á descoberta de Portugal no tempo da I República. Comissão Nacional para a Comemoração do Centenário da República.
- Magalhães, P.; Gouveia, R.; Lopes, R. & Adão e Silva, P. (2020). *O Impacto Social da Pandemia: Estudo ICS/ISCTE COVID-19*. Universidade de Lisboa.
- Manton, M., Johnson, M., Scanlon, M., Miles, R., & Cowley, C. (2020). *Bow Tie for COVID19* (as per CCPS/EI guidance).
- Martínez, C.; Fernandez, E. & Melero, R. (1997). *Dicionário da Mitologia Clássica*. Lisboa: Editorial Presença.
- Martins, L. (2004). *Espaços de Lazer e de Turismo no Noroeste de Portugal*. Porto: Edições Afrontamento.
- Mattei, L., Heinen, V. (2020). *Impactos da crise da COVID-19 no mercado de trabalho brasileiro*. Núcleo de Estudos de Economia Catarinense: Santa Catarina.
- Medici, A. C. (2020). *Efeitos Econômicos das Grandes Endemias: Da Gripe Espanhola ao COVID-19*. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/340488082_Efeitos_Economicos_das_Grandes_Endemias_Da_Gripe_Espanhola_ao_COVID-19.
- Mundt, J. (2011). *Tourism and Sustainable Development*. Erich Schm.
- Oliveira, M. & Salazar, A. (2011). Os Impactos do Turismo : o caso da viagem medieval de Santa Maria da Feira. *Tourism & Management Studies*, (1), 744-765.
- Organização Internacional do Trabalho (2020). *COVID-19 and world of work: impacts and responses*.
- Organização Mundial do Turismo (2017). *Compilação das estatísticas do Turismo 2016*.
- Palma, S. (2003). *Notas sobre a evolução do viajar e do turismo*. Volume I e II. Lisboa: Medialivros.
- Pinheiro, M. (2016). *Ambiente e construção sustentável*. Agência Portuguesa do Ambiente.
- Prideaux, B., Thompson, M., & Pabel, A. J. T. G. (2020). *Lessons from COVID-19 can prepare global tourism for the economic transformation needed to combat climate change*. 22(3), 667-678.
- Rasoolimanesh, S. M., Ramakrishna, S., Hall, C. M., Esfandiar, K., & Seyfi, S. (2020). A systematic scoping review of sustainable tourism indicators in relation to the sustainable development goals. *Journal of Sustainable Tourism*, 1-21.
- Silber, S. M. (2020). A fragilidade econômica e financeira na pandemia do Sars-COVID-19. *Estudos Avançados*. Vol.34, n.º 100.

Silva, N. (2012). *O Turismo Português dos anos 50. Turismo e Identidade. Turismo em Portugal. Passado. Presente. Que futuro?* Edições Atlas.

Streimikiene, D., Svagzdiene, B., Jasinskas, E., & Simanavicius, A. (2021). Sustainable tourism development and competitiveness: *The systematic literature review. Sustainable development*, 29 (1), 259-271.

Tu, L., Sayson, I. (2020). *Philippines Becomes First Country to Shut Financial Markets Thanks to Virus.*

Turismo de Portugal (2016). *Estratégia Turismo 2027*. TravelBI.

Turismo de Portugal (2020). *Turismo em Números (2019)*. TravelBI.

Turismo de Portugal (2020). *Visão geral*. Disponível em [http://www.turismodeportugal.pt/pt/Turismo Portugal/visao geral/Paginas/default.aspx](http://www.turismodeportugal.pt/pt/Turismo%20Portugal/visao_geral/Paginas/default.aspx)

United Nations World Tourism Organisation (2019). *International Tourism Highlights – 2019 Edition*. Madrid, UNWTO.

United Nations World Tourism Organisation (2020a). *World Tourism Barometer*. Volume 18 (1). Madrid, UNWTO.

United Nations World Tourism Organisation (2020b). *International Tourist Numbers Could Fall by 60-80% in 2020*. Madrid, UNWTO.

Webgrafia

[COVID19.min-saude.pt/category/perguntas-frequentes/](https://www.min-saude.pt/category/perguntas-frequentes/) acedido em março de 2021.