



UNIVERSIDADE
CATÓLICA
PORTUGUESA

BRAGA

Sustentabilidade em Hotelaria: O caso do Hotel The Yeatman

Relatório de Estágio apresentado à
Universidade Católica Portuguesa para
obtenção do grau de mestre em **Turismo**,
especialização em **Administração e Gestão do
Turismo**.

João Pedro Carvalho Pereira

Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais

DEZEMBRO 2020



CATÓLICA
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS SOCIAIS

BRAGA

Sustentabilidade em Hotelaria: O caso do Hotel The Yeatman

Local de Estágio: Hotel The Yeatman

Relatório de estágio apresentado à
Universidade Católica Portuguesa para
obtenção do grau de mestre em **Turismo**,
especialização em **Administração e Gestão do
Turismo**.

João Pedro Carvalho Pereira

Sob a Orientação da Prof.^a Doutora **Carla Isabela de
Moura Pinto Cardoso Rebelo**

Agradecimentos

Com muito orgulho que eu chego a esta fase importante da minha vida onde posso concluir que não conseguia sem a ajuda de determinadas pessoas. Em primeiro lugar gostaria de agradecer aos meus pais pelo apoio incondicional que me deram e pela força para continuar esta jornada. Gostaria também de agradecer à minha orientadora de estágio Dra Carla Cardoso, pela ajuda e apoio tão necessários para o término desta fase da minha carreira. Agradeço ainda aos professores que ao longo destes dois anos, estiveram presentes e me forneceram o seu conhecimento, tão indispensável para uma carreira nesta área. Por fim, gostaria de agradecer aos meus familiares de Vila Nova de Gaia, pelo alojamento e apoio para a realização do meu estágio. Não esquecendo, o privilégio que me foi dado ao estagiar num hotel de requinte internacional e de trabalhar com pessoas de tão elevado profissionalismo, como encontrei no Hotel The Yeatman.

Resumo

Com o intuito de aplicar os conhecimentos na área de administração e gestão do Turismo, o autor deste estudo optou pela realização do trabalho de investigação em contexto empresarial. Para o efeito, realizou um estágio no Hotel The Yeatman (Vila Nova de Gaia), considerado um dos hotéis mais prestigiados de Portugal. O estágio teve uma duração de 450 horas e realizou-se entre o dia 16 de setembro até ao dia 16 de dezembro do ano de 2019, com horários rotativos.

Ao longo do estágio foram desempenhadas várias funções que, para além de permitirem o conhecimento e o funcionamento de um hotel de luxo, possibilitaram-me a experiência em hotelaria e serviram de base para avaliar o modo como a sustentabilidade pode e deve ser um elemento diferenciador no setor hoteleiro.

Na realidade, vários estudos têm demonstrado a importância da sustentabilidade para a sociedade global, e para o planeamento e gestão do Turismo, em particular. Importa assim conhecer o contributo que a hotelaria pode dar nesse sentido, bem como entender o que no caso do Hotel The Yeatman tem sido feito.

Palavras-chave: Hotelaria, Sustentabilidade, Gestão Hoteleira

Abstract

In order to apply my knowledge in the field of Tourism administration and management, the author of this study opted to carry out a research work in a business context. For this purpose, he did an internship at The Yeatman Hotel, considered one of the most prestigious hotels in Portugal. The internship lasted 450 hours and took place between the 16th of September until the 16th of December of the year 2019, with rotating schedules.

Throughout the internship, different functions were performed which, in addition to providing a better understanding of the management of a luxury hotel and in gaining experience in the hotel industry, served as a basis for assessing how sustainability can be a differentiating factor in the hospitality industry.

In fact, several studies have shown the importance of sustainability for the global society, and for Tourism Planning and Management in particular. It is therefore, important to know the contribution that the Hotel Industry can make in this regard, as well as understand what has been done in the case of The Yeatman Hotel.

Keywords: Hospitality, Sustainability, Hotel Management

Lista de Siglas e Acrónimos

OMT.....Organização Mundial do Turismo

ONU.....Nações Unidas

TYH.....The Yeatman Hotel

CAE.....Classificação Portuguesa de Atividades Económicas

LED.....Light Emitting Diode

EEA.....European Environment Agency

Lista de Figuras e Tabelas

Figura 1. Dados relativos ao Turismo em Portugal em 2019

Figura 2. Dados relativos ao Turismo na região norte de Portugal em 2019

Figura 3. Gráfico circular das etapas do processo de estratégia do Turismo 2027. ET27

Figura 4. The Fladgate Partnership symbol

Figura 5. The Yeatman Hotel

Figura 6. Organigrama

Figura 7. Wiese & Krohn (204)

Figura 8. Taylor's (103)

Figura 9. Quinta da Roêda

Figura 10. Tapada de Coelheiros

Figura 11. Murganheira

Figura 12. Bacalhôa

Figura 13. Cartuxa

Figura 14. Lima Smith

Figura 15. Taylor's Quinta de Vargellas

Figura 16. Bacchus Suite

Figura 17. Taylor's

Figura 18. ADF Suite

Figura 19. The Yeatman Gastronomic Restaurant

Figura 20. The Orangerie Restaurant

Figura 21. Dick's Bar

Figura 22. Spa Vinothérapie Caudalie

Figura 23. The Yeatman Wine Shop

Figura 24. Garrafeira

Figura 25. Sala Tented

Figura 26. The Yeatman Hotel

Figura 27. The Yeatman Hotel (época festiva)

Tabela 1. Interesse por parte dos Stakeholders nas informações ambientais fornecidas pelos hotéis.

Índice

1. Introdução.....	Pág.1
2. PARTE I. Contextualização do estudo:	
2.1. A importância e a evolução do Turismo.....	Pág.3
2.1.1. Turismo a nível internacional.....	Pág.3
2.1.2. Turismo em Portugal.....	Pág.4
2.1.3. Turismo na região norte de Portugal.....	Pág.5
2.2. Turismo Sustentável.....	Pág.8
2.2.1. Práticas de desenvolvimento sustentável em Portugal.....	Pág.12
2.3. Estratégia do Turismo (ET27).....	Pág.14
2.4. Sustentabilidade na indústria hoteleira.....	Pág.19
2.4.1. Boas práticas de sustentabilidade na indústria hoteleira.....	Pág.22
3. PARTE II. Componente prática:	
3.1. Conceitos introdutórios.....	Pág.27
3.2. Hotéis de Luxo.....	Pág.28
3.3. Caracterização da entidade acolhedora.....	Pág.29
3.3.1. The Fladgate Partnership.....	Pág.29
3.3.2. The Yeatman Hotel.....	Pág.30
3.3.2.1. Estrutura Organizacional do Hotel.....	Pág.32

3.3.2.2. Instalações e Comodidades.....	Pág.33
3.3.2.2.1. Quartos e Suites.....	Pág.33
3.3.2.2.2. Departamento da Gastronomia.....	Pág.36
3.3.2.2.3. Departamento do Spa.....	Pág.38
3.3.2.2.4. Departamento do Vinho.....	Pág.39
3.3.2.2.4.1. A Loja de Vinhos do The Yeatman.....	Pág.39
3.3.2.2.4.2. Garrafeira.....	Pág.40
3.3.2.2.4.3. Protocolos e Parceiras.....	Pág.40
3.3.2.2.5. Conferências	Pág.40
3.3.2.2.5.1. Salas de Conferência e Eventos.....	Pág.41
3.3.3. Reconhecimentos e Prêmios.....	Pág.41
4. Sustentabilidade no The Yeatman Hotel.....	Pág.43
4.1. The Yeatman e o Ambiente: Boas práticas.....	Pág.43
5. Análise SWOT.....	Pág.45
6. Atividades Desenvolvidas no Estágio.....	Pág.47
6.1. Descrição do estágio.....	Pág.47
6.2. Atividades desenvolvidas.....	Pág.47
6.2.1. Bagageiro.....	Pág.48
6.2.2. Apoio à Recepção.....	Pág.50
6.2.3. Participação na organização de eventos.....	Pág.50

6.2.4. Outras funções.....	Pág.51
6.3. Rotina das atividades.....	Pág.53
6.4. Análise Crítica.....	Pág.54
6.5. Limitações do Estágio.....	Pág.56
7. Considerações finais.....	Pág.57
8. Bibliografia.....	Pág.60

1. Introdução

Tendo em consideração a importância da aplicação dos conhecimentos estudados na parte curricular do Mestrado em Administração e Gestão do Turismo, bem como a vontade de adquirir experiência prática em hotéis e o desejo de dar um contributo no estudo da sustentabilidade em hotelaria, o estágio foi realizado no Hotel The Yeatman, em Vila Nova de Gaia, considerado um hotel bastante prestigiado e de renome a nível nacional e internacional.

O estágio teve uma duração de 450 horas e realizou-se entre os meses de setembro e dezembro de 2019. As tarefas foram desenvolvidas, essencialmente, nos departamentos da receção, portaria e Front-office, mas, no entanto, houve igualmente a oportunidade de conhecer os restantes departamentos que constituem a organização interna do hotel (Economato, Back-office, Housekeeping, Bar), o que permitiu, através da prática, melhor compreender o funcionamento interno de um Hotel.

Com este relatório pretende-se ir além da descrição das tarefas desenvolvidas, procurando-se demonstrar o contributo da hotelaria no que é hoje uma das principais tendências na Gestão e Planeamento do Turismo: a sustentabilidade. Tornar o Turismo mais sustentável, implica mais do que gerir os seus efeitos negativos e positivos no ambiente, principalmente numa consciencialização e contributo dos diferentes intervenientes do setor.

Assim sendo, pretende-se que este relatório não seja apenas uma descrição de tarefas, mas sim uma mais valia para melhor entender o contributo da hotelaria para uma gestão do Turismo sustentável e, por outro lado, evidenciar a sustentabilidade como elemento diferenciador da hotelaria.

Para o efeito, optou-se por se realizar uma recolha de dados bibliográficos, assim como, durante a formação, por uma observação do meio envolvente, com o objetivo de melhor compreender as práticas da sustentabilidade nos hotéis, mais especificamente, no hotel de cinco estrelas como estudo de caso o The Yeatman.

O presente relatório encontra-se dividido em duas partes (teórica e prática) e seis capítulos:

O primeiro capítulo corresponde à introdução, onde é realizada uma breve descrição do enquadramento/contexto do estágio/relatório, dos objetivos e da organização e estruturação deste último.

O segundo capítulo faz um enquadramento teórico à temática em análise, contextualizando conceitos centrais ligados ao Turismo e à Sustentabilidade. Os indicadores do Turismo a nível internacional, nacional e regional, bem como práticas de sustentabilidade são igualmente aqui apresentadas.

No terceiro capítulo é apresentada a organização interna de um hotel, a caracterização do Hotel The Yeatman e do grupo ao qual este pertence, The Fladgate.

As boas práticas de sustentabilidade no Hotel The Yeatman e análise SWOT são descritas no capítulo quarto e quinto.

O capítulo quinto descreve as atividades desenvolvidas durante o estágio.

Por fim, no sexto capítulo são apresentadas as considerações finais e limitações do estudo.

Parte I

2. Contextualização do estudo

2.1. A importância e a evolução do Turismo

Embora conscientes que na altura de apresentação deste relatório (outubro de 2020) o Turismo esteja de alguma forma ‘suspenso’ devido às contingências trazidas pela pandemia COVID-19 que o afetou gravemente o setor, com os dados mais recentes da Organização Mundial do Turismo (OMT, 2020) a mostrar uma queda na ordem dos de 70% nas chegadas internacionais nos primeiros oito meses de 2020, optou-se por considerar os dados do Turismo relativos ao ano em que o estágio foi realizado. Além disso, acredita-se na resiliência do setor e que no futuro o Turismo volte à normalidade.

2.1.1. Turismo a nível internacional

De acordo com o Barómetro do Turismo Mundial nº 18 publicado, em janeiro de 2020, pela Organização Mundial do Turismo (OMT), o ano de 2019 foi de forte crescimento, embora não tenha tido as taxas excecionais de 2017 (+ 6%) e 2018 (+ 6%). Na realidade, em geral, a procura turística nas economias avançadas e, particularmente, na Europa, parece ter sido de alguma afetada pela incerteza em torno do Brexit, as tensões geopolíticas e comerciais e a desaceleração económica global pesaram sobre o crescimento. O ano de 2019 foi também o ano de grandes mudanças no setor com o colapso da Thomas Cook e de várias companhias aéreas de baixo custo na Europa.

No entanto, e apesar do crescimento ter desacelerado quando comparado com os anos anteriores, em 2019 verificou-se, um fluxo de 1.461 milhões de turistas a nível mundial, representando um aumento de 4% em relação a 2018. Ou seja, um aumento de 54 milhões de turistas que evidencia a dinâmica do setor.

O volume de negócios do Turismo é igual ou superior ao das exportações de petróleo, bens-essenciais ou automóveis. O Turismo tornou-se um dos principais atores do comércio internacional e representa ao mesmo tempo uma das principais fontes de rendimento para muitos países em desenvolvimento. Esse crescimento anda de mãos dadas com uma crescente diversificação e competição entre destinos.

Acresce referir que a média de crescimento exponencial dos últimos 10 anos foi de 5,1%. % sendo a Europa a zona mais visitada pelos turistas, com a percentagem de 51%, seguida pela Ásia e o Pacífico com 25%, as Américas com 15%, África com 5% e o Médio Oriente com 4%. (Fonte: UNWTO, 2020).

Esta disseminação global do Turismo nos estados industrializados e desenvolvidos produziu benefícios económicos e de emprego em vários setores da área – desde a construção à agricultura ou telecomunicações.

2.1.2. Turismo em Portugal

Em Portugal, o setor do Turismo é a maior atividade económica exportadora, sendo responsável, em 2019, por 52,3% das exportações de serviços e 19,7% das exportações totais, tendo as receitas turísticas registado um contributo de 8,7% no PIB português. (Fonte: Turismodeportugal.com)

De acordo com os dados do Turismo de Portugal, em 2019, foram registados 27,0 milhões de hóspedes - um crescimento de 7,2% em relação a 2018 – dos quais, 16,3 milhões de hóspedes estrangeiros.

O Turismo gerou 336,8 mil empregos (um peso 6,9% na economia nacional), representando um decréscimo de 7,1 mil empregos em relação ao ano de 2018 (dados de 3 CAEs: alojamento, restauração e agências de viagem).

Figura 1. Dados relativos ao Turismo de Portugal em 2019.



(Fonte: Travel BI, 2020)

2.1.3. Turismo na região Norte de Portugal

A acompanhar as tendências internacionais e nacionais, a região do Norte de Portugal, em 2019 assistiu a um crescimento do número de turistas. A impulsionar este fluxo de dormidas há que salientar as inúmeras referências publicadas pelos meios de comunicação social, principalmente os considerados de renome a nível internacional, que

levaram ao despertar de um interesse especial, colocando o Porto no top dos rankings dos melhores destinos a visitar.

Artigos publicados (Travel Guide, 2017 e Vogue, 2018), realçaram as particularidades e encantos da cidade do grande Porto. Forbes elegeu, em 2019, o Porto como uma das seis melhores cidades europeias para investir em 2020. No Reino Unido, um dos principais países emissores de Turistas para Portugal, o Telegraph referia que:

“Long regarded as Lisbon’s quieter sibling, Portugal’s second city is currently undergoing a magical moment of rejuvenation.” (Telegraph.co.uk; 2019)

Além disso, o Porto recebeu vários prémios. A European Consumer Choice já concedeu ao Porto por três vezes, o prémio do melhor destino europeu. Segundo o World Travel Awards Porto está entre os principais nomeados destinos turísticos europeus a visitar em 2020. Este galardão tem como principais objetivos o reconhecimento, recompensação e celebração da excelência em todos os setores-chave das indústrias de viagens, Turismo e hospitalidade.

Figura 2. Dados relativos ao Turismo na região norte de Portugal em 2019.



(Fonte: Travel BI, 2020)

Conforme se pode observar na figura anterior, em 2019 a região norte, onde o Porto se localiza, assistiu a um aumento de hóspedes, passando de 2,6 M em 2018 para 2,8 M de hóspedes.

2.2. Turismo Sustentável

Tendo em consideração o crescente aumento de turistas nos últimos anos, tem aumentado igualmente a preocupação por um desenvolvimento sustentável do Turismo. Entende-se por Turismo Sustentável o "*Turismo que leva em consideração os seus impactos económicos, sociais e ambientais atuais e futuros, atendendo às necessidades dos visitantes, da indústria, do meio ambiente e das comunidades anfitriãs.*" (UNWTO, 2019)

A relação do Turismo com o ambiente é complexa. Trata-se de um setor com muitas atividades que podem ter efeitos ambientais adversos e grande parte destes impactos estão relacionados com a construção de infraestruturas em geral, tais como estradas, aeroportos e instalações turísticas, incluindo resorts, hotéis, restaurantes, lojas, campos de golfe e marinas. Assim, é importante referir que os impactos negativos do desenvolvimento do Turismo podem gradualmente destruir os recursos ambientais dos quais o mesmo depende (Sunlu, 2003; UNEP, 2005). Compreende-se, assim que fatores como o aumento do nível de poluição, através dos transportes principalmente aéreos, a possível destruição de habitats para construção de hotéis e degradação de monumentos devido ao excesso de visitantes, ganhem cada vez mais uma maior atenção.

De acordo com um estudo publicado pela *European Environment Agency* (EEA) (2014), as ameaças de um Turismo não planeado podem ser diversas, incluindo impactos diretos e indiretos, como eventos climáticos mais extremos, aumento dos custos com seguros e preocupações com segurança, escassez de água, perda de biodiversidade e danos a ativos e atrações em destinos, entre outros. Por outro lado, o problema da poluição de plásticos no Turismo é grande demais para qualquer organização resolver sozinha. Para igualar a escala do problema, mudanças precisam ocorrer em toda a cadeia de valor do Turismo. “Segundo algumas estimativas, cerca de 80 % dos detritos encontrados no ambiente marinho têm origem em atividades realizadas em terra.” (EEA, 2014)

De acordo com os dados emitidos no Programa de Turismo Sustentável “*One Planet*” durante a Cúpula do Clima da ONU, COP25 em Madrid, Espanha a 4 de dezembro de 2019 e contra o cenário de ambição atual, as emissões de CO₂ relacionadas com o transporte do Turismo deverão aumentar de 1.597 milhões de toneladas para 1.998 milhões de toneladas entre 2016 e 2030, representando um aumento de 25%. Durante o mesmo período, espera-se que as chegadas internacionais e domésticas aumentem de 20 bilhões para 37 bilhões, impulsionadas principalmente pelo Turismo doméstico (de 18,8 bilhões para 35,6 bilhões), seguido pelas chegadas internacionais (1,2 bilhão para 1,8 bilhão). As emissões do Turismo relacionadas ao transporte representaram 5% de todas as emissões causadas pelo homem em 2016 e aumentarão para 5,3% até 2030. As emissões de transporte relacionadas ao Turismo representaram 22% de todas as emissões de transporte em 2016 e continuarão a representar em 2030 (21%). (UNWTO, 2019)

Outras atividades relacionadas com o Turismo podem ameaçar a destruição de habitats naturais e para um aumento dos níveis da poluição, no que toca à construção e desenvolvimento de instalações turísticas, como acomodações, abastecimentos de água, restaurantes e instalações recreativas que por sua vez, podem envolver a mineração de areia, praia e erosão da areia, erosão do solo e pavimentação extensa. Além disso, a construção de estradas e aeroportos pode levar a terrenos de degradação e perda de habitats de vida selvagem e deterioração da paisagem. (Hall, 2001)

As formas de Turismo de massa também são igualmente consideradas por alguns autores, como fatores altamente problemáticos quando se trata de impactos ecológicos e sociais (Saarinen & Hall, 2004). Conforme Buckley refere, o Turismo mal gerido pode causar uma grande pressão dentro de uma área e provocar a erosão do solo, aumento da poluição do ar, do solo e marinha, perda de habitat natural, assim com um aumento da pressão sobre espécies ameaçadas de extinção e uma maior vulnerabilidade a incêndios florestais. (Buckley, 2004)

Entende-se assim que o forte crescimento do setor turístico torne essencial a prática do esforço coletivo para garantir uma sustentabilidade a longo prazo. Quando planeado e gerido com responsabilidade, o Turismo tem demonstrado a sua capacidade de apoiar a criação de empregos, promover a integração social inclusiva, proteger o património natural e cultural, conservar a biodiversidade, gerar meios de vida sustentáveis e melhorar o bem-estar humano.

Neste contexto, e em conjunto com a sua agência especializada, a Organização Mundial do Turismo (OMT), reivindica a criação de diretrizes que garantam a prática de um desenvolvimento do Turismo sustentável a nível mundial. Estas diretrizes são aplicáveis a todas as formas de Turismo em todos os tipos de destinos, incluindo o Turismo de massa e os vários segmentos de Turismo de nicho. Segundo a OMT, os princípios de sustentabilidade referem-se não só aos aspetos ambientais, económicos e socioculturais do desenvolvimento do Turismo, mas também a um equilíbrio adequado entre estas três dimensões para garantir a sua sustentabilidade a longo prazo.

A importância da sustentabilidade é sublinhada então, num conjunto de deveres afixados pela OMT, nesses deveres constam nomeadamente: (UNWTO, 2019)

1. A otimização dos recursos ambientais considerados elementos chave no que toca ao desenvolvimento turístico em concordância com os processos ecológicos essenciais e apoiando a preservação do património natural e da biodiversidade.

2. O respeito pela autenticidade sociocultural das comunidades anfitriãs, na conservação da sua herança cultural assim como nos seus valores tradicionais, contribuindo para a compreensão e tolerância interculturais.

3. O fornecimento de benefícios socioeconómicos a todas as partes interessadas distribuídas de forma justa como garantia de operações económicas viáveis e a longo prazo, inclusive oportunidades estáveis no fomento da criação de emprego, rendas e serviços sociais para as comunidades anfitriãs, contribuindo assim, para a diminuição da pobreza.

Para além dos três pontos essenciais abordados pela OMT, é fundamental ter em consideração os problemas que levam a sublinhar a sustentabilidade como algo corrente, atual e em constante mudança.

Além disso, conforme mencionados pela OMT, um Turismo sustentável requer um processo contínuo e um monitoramento constante dos impactos, introduzindo as medidas preventivas e/ou corretivas necessárias sempre que necessário. O Turismo sustentável também deve ainda manter um alto nível de satisfação do turista e garantir uma experiência significativa para os turistas, capaz de os consciencializar sobre a importância de práticas de Turismo sustentável entre eles. (UNEP/UNTWO, 2005)

Por último, acresce referir que uma revisão de leitura sobre o tema, mostra que em geral, é reconhecido que há um consenso que o desenvolvimento sustentável do Turismo exige a participação informada de todas as partes interessadas relevantes, bem como uma forte liderança política para garantir a ampla participação e construção de consenso. Existem vários estudos que remetem para esta problemática, salientando a sustentabilidade como o principal objetivo para a sobrevivência desta indústria numa sociedade cada vez mais preocupada com os recursos naturais. Como enfatizam Kang et al. (2012), a grande visibilidade da indústria hoteleira, proporciona uma oportunidade para os hotéis em todo o mundo se tornarem exemplos de práticas amigas do ambiente e “agir como um canal de disseminação de informações sobre a sustentabilidade”.

Jackson (2006, p. 4) argumenta ainda que, "o consenso institucional dominante" consiste num consumo sustentável e "deve ser alcançado principalmente por meio de melhorias na eficiência com a qual os recursos são convertidos em bens económicos".

A nível corporativo, autores como Jones et al., (2014) constata também, que as principais cadeias hoteleiras internacionais cada vez mais assumem o seu compromisso com a sustentabilidade, integrando-a na sua principal estratégia de gestão, ao mesmo tempo em que procuram um crescimento económico contínuo, o que faz com que se verifique uma série de demandas sobre os recursos ambientais.

2.2.1. Práticas de desenvolvimento sustentável em Portugal

Em Portugal, o Turismo orientado para o meio ambiente e proteção do mesmo começa a ganhar mais seguidores, sendo várias as empresas que têm adotado práticas sustentáveis. Por exemplo, a Green Stays, um Operador Turístico especializado em produtos sustentáveis e tours em Portugal, tornou-se num dos principais fornecedores de produtos turísticos sustentáveis no país, proporcionando experiências aos clientes incutindo sempre boas práticas ambientais. (GREENSTAYS, 2019)

Além disso, tendo em vista a necessidade de mudanças a nível sustentável, o Turismo de Portugal, desenvolveu também um projeto que investe numa política de sustentabilidade cooperativa. O projeto está a ser desenvolvido numa primeira fase em 10 das 12 escolas de Turismo e tem como objetivo contribuir na sustentabilidade a nível

ambiental e na consciencialização a nível social, envolvendo a comunidade escolar de modo a atingir os seguintes objetivos:

1. Reduzir o consumo de água e eletricidade:

Monitorar custos e promover ações como colocar sinais em pontos estratégicos, a fim de chamar a atenção para a economia de recursos.

2. Sensibilizar para a importância da reciclagem:

Aumento das atividades de coleta ambiental (baterias / coberturas plásticas / equipamentos elétricos).

3. Promover uma alimentação saudável: desenvolvendo projetos para a criação de Jardins Biológicos.

4. Celebrar o Dia Verde:

Realização de uma reunião ambiental entre as escolas, onde projetos relevantes e melhores práticas podem ser apresentados.

5. Promover a educação alimentar:

Incentivar campanhas de redução de desperdício de alimentos, uso de resíduos e doação excessiva de alimentos a instituições sociais.

6. Apoiar ações sociais:

Através da captação de recursos e coleta de roupas e material escolar para instituições sociais.

7. Desenvolvimento de habilidades sociais entre estudantes:

Através da incorporação nos currículos de duas Unidades Curriculares com temas relacionados à educação e sustentabilidade ambiental (Turismo acessível, Turismo sustentável, ...). (Turismo de Portugal, s.d)

2.3. Estratégia do Turismo ET27

A necessidade de mudança dos hábitos praticados no setor turístico fez igualmente com que houvesse a criação de uma estratégia que pusesse em uso um conjunto de objetivos a cumprir até ao ano de 2027.

Para o efeito o Turismo de Portugal definiu uma estratégia de Turismo que engloba não só a sustentabilidade, mas também outros fatores vistos como importantes no melhoramento do Turismo a nível nacional.

Figura 3. Gráfico circular das etapas do processo de Estratégia do Turismo 2027.



(Fonte: ET27, 2019)

A construção da Estratégia para o Turismo 2027 teve por base um processo participativo, alargado e criativo, no qual o Estado assume a sua responsabilidade e mobiliza os agentes e a sociedade. Consubstancia uma visão de longo prazo, combinada com uma ação no curto prazo, permitindo atuar com maior sentido estratégico no presente e enquadrar o futuro quadro comunitário de apoio 2021-2027.

É uma estratégia partilhada de longo prazo, que visa os seguintes objetivos:

- Proporcionar um quadro referencial estratégico a 10 anos para o Turismo nacional;
- Assegurar estabilidade e a assunção de compromissos quanto às opções estratégicas para o Turismo nacional;
- Promover uma integração das políticas setoriais;
- Gerar uma contínua articulação entre os vários agentes do Turismo;
- Agir com sentido estratégico no presente e no curto/médio prazo.

De acordo com os objetivos da Estratégia 2027, pretende-se em afirmar o Turismo como *hub* para o desenvolvimento económico, social e ambiental em todo o território, posicionando Portugal como um dos destinos turísticos mais competitivos e sustentáveis do mundo.

Reconhecendo o contributo do Turismo para os objetivos de desenvolvimento sustentável, o Turismo de Portugal adotou ainda medidas que fomentassem a parceria entre entidades de diversas áreas:

- Com a cultura, na promoção de novos produtos turísticos, na beneficiação de instalações e equipamentos, na construção de um programa de recuperação de património abandonado para fins turísticos

Exemplos: Parcerias com o Centro Nacional de Cultura; Programa Revive.

- Com o ambiente, com parcerias institucionais com entidades públicas da área do ambiente e com organizações não governamentais do ambiente, desenhando programas de promoção de boas práticas junto das empresas do setor, de distinção de boas práticas ambientais.

Exemplos: Green Project Awards Turismo; Minuto Verde Turismo.

- Com os transportes, na promoção da acessibilidade ao destino e do desenvolvimento de modelos de mobilidade sustentável nos destinos.

Exemplo: projeto MOBIE no Algarve, que promove o uso de carros elétricos no Algarve.

- Na formação, envolvendo empresas e agentes da formação na construção de planos de formação na área do empreendedorismo e inovação no setor.

- No âmbito da coesão territorial, uma das grandes prioridades, foi criado o programa Valorizar, que se destina a apoiar o desenvolvimento dos projetos turísticos previstos no Programa Nacional para Coesão Territorial. São abrangidos projetos que promovem a valorização do património e dos recursos endógenos das regiões; a

diversificação da oferta nomeadamente de cycling & walking, Turismo de natureza, Turismo equestre, revitalização das termas e dinamização turística das aldeias.

- No desenvolvimento do Turismo para todos, no âmbito do qual nasceu o programa “All for All”, que visa estimular o envolvimento de entidades públicas e empresas para fazerem de Portugal um destino cada vez mais acessível para todos. A aposta é na melhoria do produto e na divulgação e promoção junto do turista de boas práticas de acessibilidade. Foi desenvolvido um canal online dedicado ao Turismo acessível, alojado no visitportugal.com, com o objetivo de destacar os itinerários acessíveis em centros históricos de cidades do Continente e Ilhas.

- No plano internacional, é fundamental a participação em diversos fóruns e organizações internacionais como a OMT, que são plataformas privilegiadas para promoção dos valores para o Turismo do futuro.

Na implementação de estratégias futuras de desenvolvimento é imprescindível recolher e analisar dados que permitam construir indicadores que mostrem a evolução das fragilidades e das potencialidades do País nos mais diversos domínios. Neste âmbito têm sido desenvolvidos os seguintes projetos:

- Monitorização da sustentabilidade, com desenvolvimento de indicadores de sustentabilidade de destinos, assentes na metodologia da OMT e dos ETIS/EU (indicadores disponíveis no TravelBI)

- Criação de uma rede de observatórios regionais de Turismo sustentável, tendo como projeto-piloto a instalação de um Observatório Regional de Sustentabilidade no Alentejo, a integrar na rede INSTO da OMT. Estão previstos a abertura de outros observatórios a nível regional em 2019.

- Elaboração do Relatório de Sustentabilidade do Setor e do próprio instituto.

- Monitorização sistemática da pressão turística nos destinos turísticos, bem como de boas práticas internacionais nesta matéria.
- Desenvolvimento de dashboards específicos para monitorizar o consumo de papel no instituto, no quadro da iniciativa do Governo “Papel Zero” (RCM n. 51/2017, de 19 de Abril de 2017).
- Desenvolvimento de *dashboards* para monitorização de indicadores de sustentabilidade do próprio instituto nas três dimensões (social, económica e ambiental).
(turismoTurismodeportugal.pt)

Neste âmbito, acompanhando o crescimento anual no Turismo foi necessário a criação de medidas que fomentassem à implementação das normas sustentáveis na região Nortenha. A Câmara do Porto, por exemplo, decidiu evidenciar medidas em consideração com o desenvolvimento geral do Turismo. Neste contexto, foram criados 5 eixos estratégicos, que relevam a aposta em programas imateriais para mudança de comportamentos, que se espera venham ter efeitos geracionais; em aprofundar e divulgar o seu conhecimento sobre a sua biodiversidade para a compatibilizar e preservar num contexto urbano consolidado, a cidade pretende ainda reduzir a distância dos seus cidadãos aos espaços verdes de recreio e lazer, conservando e criando maior conectividade entre os existentes; no combate e adaptação às alterações climáticas complementando assim os compromissos já assumidos com vista à redução das emissões de CO₂ em 45%, (entre 2004 e 2020); no impulso de tonar o Porto como uma maior referência nacional ao nível da mobilidade elétrica, estando a trabalhar para dar sinais e exemplos concretos deste empenho institucional e do enfoque que coloca no tema da energia; no fomento de estudos de caracterização, avaliação do desempenho da

administração e apoio às opções municipais, que permitam nortear a sua atividade a médio e longo prazo por critérios de sustentabilidade, eco-eficiência e análise custo-benefício, assim como, tornar a região como um laboratório vivo ao serviço de todo um ecossistema de empreendedorismo que permita "usar" a cidade para criar produtos sustentáveis que resolvam problemas reais. (Município do Porto,2019)

Pretende-se em seguida evidenciar o contributo da hotelaria para uma gestão do Turismo sustentável, bem como mostrar a sustentabilidade como elemento diferenciador da hotelaria.

2.4. Sustentabilidade na indústria Hoteleira

A consciência e pressão social tem vindo a estimular os hotéis a gerenciar os impactos ambientais das suas atividades e a prestarem contas dessa gestão à sociedade. Na realidade, tem-se verificado um aumento de atenção para a temática da sustentabilidade por parte da sociedade, em geral, e das empresas em particular. (Oliveira et al., 2016). A visão relacional do desenvolvimento sustentável a um lugar e a uma imagem captada pelo turista traz uma perspetiva interessante para um planeamento estratégico de ações de marketing com o objetivo de visar o sucesso do destino turístico, possibilitando a melhoria no desempenho dos empreendimentos. (Buosi et al., 2014)

No âmbito da indústria da hospitalidade, os hotéis são o elemento-chave da cadeia organizada dentro das atividades no setor e são fundamentais para as preocupações com a proteção ambiental relacionadas com viagens e Turismo. (Erdogan e Baris, 2007)

É necessário para a promoção do desenvolvimento sustentável nas empresas hoteleiras, uma estrutura organizacional que atenda às necessidades/desejos dos hóspedes (a nível da qualidade das instalações e serviços), num desempenho económico eficiente (a nível das receitas ambientais e redução dos custos) e, ao mesmo tempo, desenvolver práticas ambientais responsáveis (como medidas para aumentar a eficiência energética das instalações, reduzir o consumo de água, assim como as emissões de gases de efeito de estufa, resíduos, ou seja, desenvolver ações que minimizem os impactos ambientais). (Lunkes e Rosa, 2012)

Na base da indústria hoteleira, a nível global, as forças-chave são: os regulamentos governamentais, as exigências do consumidor, a ética profissional e as iniciativas de associações profissionais, organizações internacionais e organizações não governamentais. (Erdogan e Baris, 2007)

Além disso, a motivação dos funcionários também contribui para a implantação de um sistema de gestão ambiental, enfatizando a importância dos funcionários para a eficiência da sustentabilidade ambiental nos hotéis. (Chan e Hawkins, 2010)

O propósito principal do planeamento e controlo sustentável é proporcionar operações normais no hotel. Como um reflexo do controlo *a priori*, o hotel pode atingir as suas necessidades, responder a requerimentos legais e alcançar os seus objetivos estratégicos. Esta argumentação é complementada ao ser demonstrado os interesses dos stakeholders,

definidos como agentes que individualmente ou em grupo podem afetar ou ser afetados pelo alcançar dos objetivos das organizações. (Freeman 1984). Por sua vez, tem de haver uma estratégia articulada entre os *stakeholders* e a sustentabilidade do hotel que incorpore uma gestão para que os objetivos sejam alcançados, sem que haja prejuízo quer no investimento, quer na sustentabilidade. Neste contexto, por vezes conflituoso, o sistema de planeamento deve ser estruturado e organizado de acordo com estas divergências, tal como se apresenta na tabela seguinte. (Lunkes e Rosa, 2012)

Tabela 1. Interesse por parte dos *Stakeholders* nas informações ambientais fornecidas pelos hotéis.

<i>Stakeholders</i>	Interessados na política da sustentabilidade
Fornecedores e Clientes	Eficácia sustentável dos serviços proporcionados (utilização da água e energia, desperdício de água, gestão das emissões e das águas, existência de programas de material reciclável, entre outros), Além disso, o hotel deve ter em conta que os clientes e os fornecedores tem outros objetivos que se sobreponham às precauções relativamente ao ambiente, tais como: o preço, qualidade e funcionalidade dos serviços.
Funcionários e Organizações	Políticas sustentáveis, qualificação e formação no âmbito da sustentabilidade.
Fundadores e Investidores	Resultados económicos e financeiros obtidos com o aumento da eficiência sustentável (tais como: novas receitas, redução nos custos, redução nas penalidades e multas); monitorização e gestão das responsabilidades na sustentabilidade; reforço da imagem do hotel, correlação entre o desempenho financeiro e sustentável.
Sociedade civil	Aspetos sustentáveis e impactos; interferências socioculturais; desenvolvimento sustentável.
Governo	Conformidade legal na responsabilidade de práticas sustentáveis; impostos; incentivos.
Administração executiva	Objetivos estratégicos; influência no desempenho sustentável a nível económico e financeiro; requerimentos legais; legitimidade.

(Fonte: Lunkes e Rosas, 2012)

Conforme referem James et al (2015), além de atender às solicitações dos *stakeholders*, o hotel deve seguir as normas ambientais, e atender aos seus objetivos estratégicos. A

adaptação humana é um aspeto muito vital. Existem teorias que ligam as adaptações humanas com base nas transformações culturais (Henrich, 2011). A interação entre a sociedade e o ser humano tem sido o foco principal na abordagem moderna e nos aspetos ecológicos que acabam também por ser destacados. A alegação é que, todos os seres humanos têm de ser considerados no âmbito da sustentabilidade. (James et al, 2015)

Por sua vez, a indústria da hospitalidade deverá implementar práticas sustentáveis para o seu sucesso a longo prazo, em conformidade com o aumento dos custos da energia, água, etc. Os hotéis acabam por ser mais ou menos forçados a agir de forma económica, ambiental e socialmente responsável. A necessidade de mudança, em particular, a exigência de serviços mais verdes, faz com que haja uma espécie de obrigatoriedade por parte dos hotéis para se manterem atuais, bem como a importância do ambiente envolvente que é uma das principais razões para atração turística. Por outras palavras, os hotéis dependem dos seus arredores imediatos e, portanto, eles devem preservá-los para existirem num período a longo prazo. (Bader, 2005)

2.4.1. Boas práticas de sustentabilidade na indústria hoteleira

Nos últimos anos têm sido muitos os exemplos de boas práticas de sustentabilidade, em geral. Na indústria hoteleira, em particular, houve também a necessidade de implementar uma gestão sustentável das suas práticas, respeitando o meio envolvente e promovendo à sustentabilidade na gestão dos seus recursos.

Esta evolução tem sido acompanhada por um caminho estratégico que procura preparar os profissionais do Turismo assim como os próprios turistas, promovendo a formação académica e profissional e a consciencialização na adoção de boas práticas.

Neste contexto, um exemplo notável de estratégias de gestão ambiental é o programa PLANET 21, elaborado por uma das maiores redes hoteleiras do mundo que engloba 21 compromissos para um desenvolvimento sustentável, entre eles:

- Saúde: 63% dos hotéis utilizam produtos com rótulos ecológicos (produtos de manutenção, tintas ou revestimentos para o chão); 55% dos hotéis oferecem refeições equilibradas nos seus restaurantes; 78% dos hotéis organizam formações de prevenção para os colaboradores.

- Natureza: 84% dos hotéis têm reguladores de fluxo de água; 68% dos hotéis faz reciclagem; 197 hotéis participam de projeto de reflorestação.

- Carbono: 88% dos hotéis utilizam lâmpadas de baixo consumo em iluminação permanente; 93% dos hotéis acompanham e avaliam o seu consumo energético todos os meses; 27 hotéis utilizam energias renováveis e 20 destes possuem painéis solares térmicos;

- Inovação: 91 hotéis têm, pelo menos, 3 elementos ecológicos nos seus quartos (a roupa de cama, a roupa de banho ou o papel, por exemplo); Desenvolvimento local: Na França, Alemanha, Reino Unido, Portugal, Suíça e na África do Sul, os hotéis oferecem bebidas quentes (chá, café, chocolate) com o rótulo de comércio justo; Mais de 5 000 colaboradores receberam formação sobre o combate ao Turismo sexual envolvendo crianças; 60% dos hotéis adquirem e utilizam produtos alimentares da região; 71% dos

hotéis preservam os ecossistemas locais, deixando, para tal, de consumir produtos do mar em vias de extinção

- Emprego: 129 hotéis organizam formações de aperfeiçoamento de idiomas para os seus colaboradores; 109 hotéis organizam formações sobre riscos psicossociais.
- Diálogo: 24% dos hotéis em franchising estão em conformidade com o nível Standard da Carta 21 da rede hoteleira (ACCOR, 2020)

Autores como, Kang, Stein, Heo, & Lee, (2012), Park & Boo (2010) e Rittichainuwat & Mair (2012) salientam o facto do setor ser um grande consumidor de recursos não renováveis e responsável pela poluição do solo, redução da salubridade da água e do ar. Desta feita, de modo a minimizar os efeitos nocivos dos empreendimentos hoteleiros no meio ambiente e gerir os recursos naturais de forma sustentável, acrescentam que é fundamental um investimento nas práticas sustentáveis. Por exemplo, um investimento em mecanismo e equipamentos que permitam desligar-se automaticamente quando o quarto se encontra desocupado (e o ar-condicionado quando a janela está aberta), como um cartão que liga/desliga a eletricidade ou sensores que controlam se alguém está no quarto, e ainda, em zonas menos usadas como corredores, zonas de acesso, casas-de-banho e departamentos, tendo em conta a luz natural disponível, uma das práticas observadas no hotel The Yeatman. Deve-se ainda, substituir as antigas lâmpadas incandescentes, dando lugar ao uso de lâmpadas de baixo consumo ou preferencialmente LEDs (Light Emitting Diode). Como indica o artigo publicado na *Energy Manager Magazine*, o benefício da atualização para a iluminação LED verifica uma melhoria na eficiência energética, tendo um impacto imediato no gasto mensal de eletricidade (da iluminação) e uma redução correspondente na pegada de carbono, com uma poupança de

energia de 85% que pode eventualmente chegar a 100%. (Energy Manager Magazine,2020)

Tendo em conta que os hotéis ocupam também uma posição de destaque no que diz respeito ao consumo de água, com uma estimativa por hóspede por noite de 170 a 440 litros num hotel de cinco estrelas de média dimensão, Rifai (2012) refere que é imprescindível instalar redutores de caudal nos chuveiros, assim como, torneiras e sanitas com dois fluxos. As torneiras das casas-de-banho públicas e dos quartos devem ter mecanismos de segurança para detetar fugas e para serem fechadas remotamente.

Investir na gestão de resíduos e reciclagem, tanto para os hóspedes como para os funcionários, assim como, promover produtos parcial ou totalmente reciclados (como papel ou *amenities*), é fulcral tendo em consideração que um hotel liberta em média 160 a 200 kilogramas (Kg) de CO₂ por metro quadrado (m²) de quarto por ano e cerca de 1 Kg de lixo por hóspede por noite (Sloan et al., 2013).

Recolher a pluviosidade e aproveitar a água para rega (em horas de menor calor) ou outros objetivos possíveis, preferir espécies nativas de plantas e que não necessitem de muita rega ou poda. Aproveitar também água dos desumidificadores ou outras possibilidades, evitando desperdícios que podem representar poupanças de água de até 40% (Scarinci & Myers, 2012).

Sensibilizar o agente para o consumo de alimentos de origem local e minimizar o seu desperdício (Kang, Stein, Heo, & Lee, 2012; Park e Boo, 2010; Rittichainuwat & Mair, 2012).

Em conclusão, para a implementação e execução destes objetivos, é imperativo envolver e educar todas as partes que formam esta dinâmica, desde fornecedores a clientes. Os colaboradores são os atores fundamentais ao zelar pela boa prestação ambiental do hotel, assegurando manutenções e avaliações frequentes. Tudo isto deve ser complementado com auditorias externas a gestão energética, de águas ou resíduos.

Parte II

3. Estágio

3.1. Conceitos introdutórios

Consideram-se Empreendimentos Turísticos os estabelecimentos que se destinam a prestar serviços de alojamento, mediante remuneração, dispondo, para o seu funcionamento, de um adequado conjunto de estruturas, equipamentos e serviços complementares, (Decreto-Lei n.º 80/2017, de 30 de junho).

Os estabelecimentos hoteleiros podem ser agrupados em três categorias: (Decreto-Lei n.º 39/2008 2008-03-07 Artigo 11º).

- Hotéis
- Hotéis-apartamentos
- Pousadas

No que se refere aos hotéis o artigo 12º do mesmo decreto, acrescenta que:

1 - Os estabelecimentos hoteleiros devem dispor, no mínimo, de 10 unidades de alojamento.

2 - Os estabelecimentos hoteleiros podem ocupar a totalidade ou uma parte independente, constituída por pisos completos, de um ou mais edifícios, desde que os

edifícios em causa constituam, entre eles, um conjunto de espaços contíguos, ou desde que, entre eles, exista uma área de utilização comum.

3.2. Hotéis de luxo

Os hotéis de luxo, oferecem altos padrões de instalações e serviços e apresentam diferenciação em aspetos como instalações físicas, ambiente, serviços e atendimento, que são combinados para fornecer ao cliente uma perceção de produto luxuoso e exclusivo (Virgens, 2008). De acordo com este autor, um hotel de grande porte oferece estímulo ao luxo, mas cabe ao hóspede, a partir dos seus desejos, objetivos de viagem e perfil decidir se aqueles serviços são de luxo ou apenas convenientes; os clientes agregam valor ao produto, mas o hotel é o principal estimulador desta relação. O consumo de luxo, está diretamente relacionado com objetos tangíveis, como a mobília do hotel onde o cliente está hospedado, detalhes visuais, combinações harmoniosas, iluminação correta em cada zona, decoração coerente com o espaço do hotel mobiliário e equipamentos enquadrados no contexto do local, são de relevância maior para que a satisfação do cliente atinja a sua plenitude (Gomes et al., 2013).

3.3. Caracterização da entidade acolhedora

3.3.1. The Fladgate Partnership

A The Fladgate Partnership é considerada pioneira no vinho do Porto como também mais recentemente, no Turismo e distribuição.

Trata-se de uma holding, que teve a sua origem em 1692, com a criação da Taylor's, que mais tarde adquire a Croft, a Fonseca e a Krohn, empresas de vinhos.

A The Fladgate Partnership é proprietária do The Yeatman Hotel, inaugurado em 2010, visto como um ponto fulcral no aumento do fluxo turístico na cidade do Porto, assim como do Hotel Infante Sagres, primeiro hotel de cinco estrelas da cidade do Porto e do Vintage House Hotel, no Pinhão, local visto como um ponto de referência na região vitivinícola onde o hotel se localiza perto dos 500 hécatares de vinha que o grupo possui.

É possuidora também de uma empresa de distribuição que fornece os seus vinhos e os de terceiros a hotéis, restaurantes, retalhistas e consumidores.

Um dos investimentos mais recentes do grupo foi o projeto *The World do Wine*. conforme referido no site institucional do grupo, este investimento pretende transformar a zona histórica de Vila Nova de Gaia com um complexo de cinco museus/experiências, dez restaurantes, uma escola de vinhos e culinária e várias lojas. O investimento total foi superior a 100 milhões de euros.

Figura 4. The Fladgate Partnership symbol



(Fonte: www.thefladgatepartnership.com)

3.3.2. The Yeatman Hotel

O estágio foi realizado no The Yeatman Hotel (TYH). Trata-se de um hotel vínico de categoria superior, localizado no Centro Histórico de Vila Nova de Gaia, junto às antigas Caves de Vinho do Porto.

O hotel foi fundado por uma das mais antigas empresas de Vinho do Porto ligadas a famílias britânicas. A família Yeatman, que iniciou o comércio de Vinho do Porto em 1838, era considerada uma das mais distintas e empreendedoras famílias produtoras de Vinho do Porto. Os seus descendentes mantêm essa tradição, sendo proprietários de três das mais famosas empresas de Vinho do Porto.

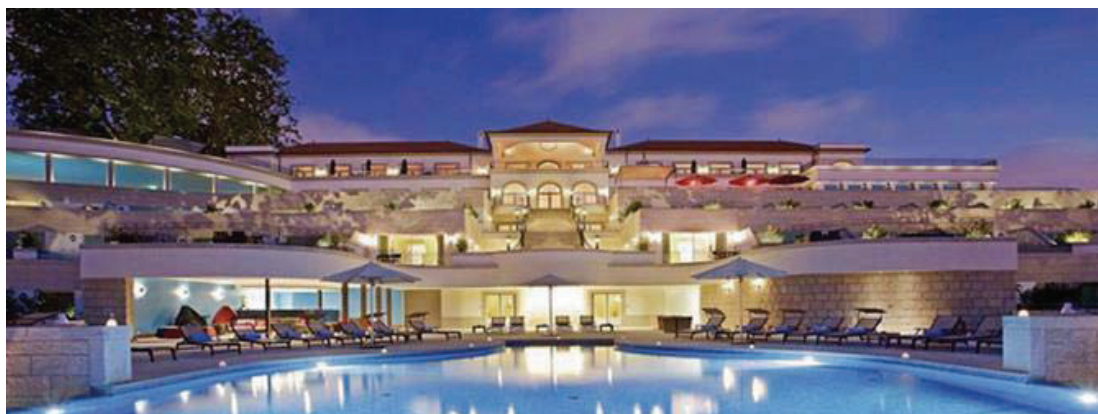
Aberto desde agosto de 2010, o TYH conquistou um local de eleição no Porto para os grandes apreciadores de vinho e o destino predileto para os eternos amantes do Vinho do Porto, sendo que o hotel, possui a mais abrangente cave de vinhos portugueses do Mundo. Foram estabelecidas parcerias com muitos dos melhores produtores de vinhos nacionais, que participam ativamente em programas de provas, seminários e jantares vínicos organizados pelo Hotel.

Os seus quartos e suites estão decorados de acordo com a temática do hotel, ou seja, um ambiente relacionado com a produção e história vinícola, o que se observa representado em cada quarto e suite.

O hotel promove ainda, visitas organizadas às quintas e vinhas das regiões do Vale do Douro, Minho, Dão e Bairrada. Nestas visitas é apresentado ao turista, a arte de fazer vinho dando a oportunidade de conhecer as melhores castas e os diferentes estilos v\u00ednicos.

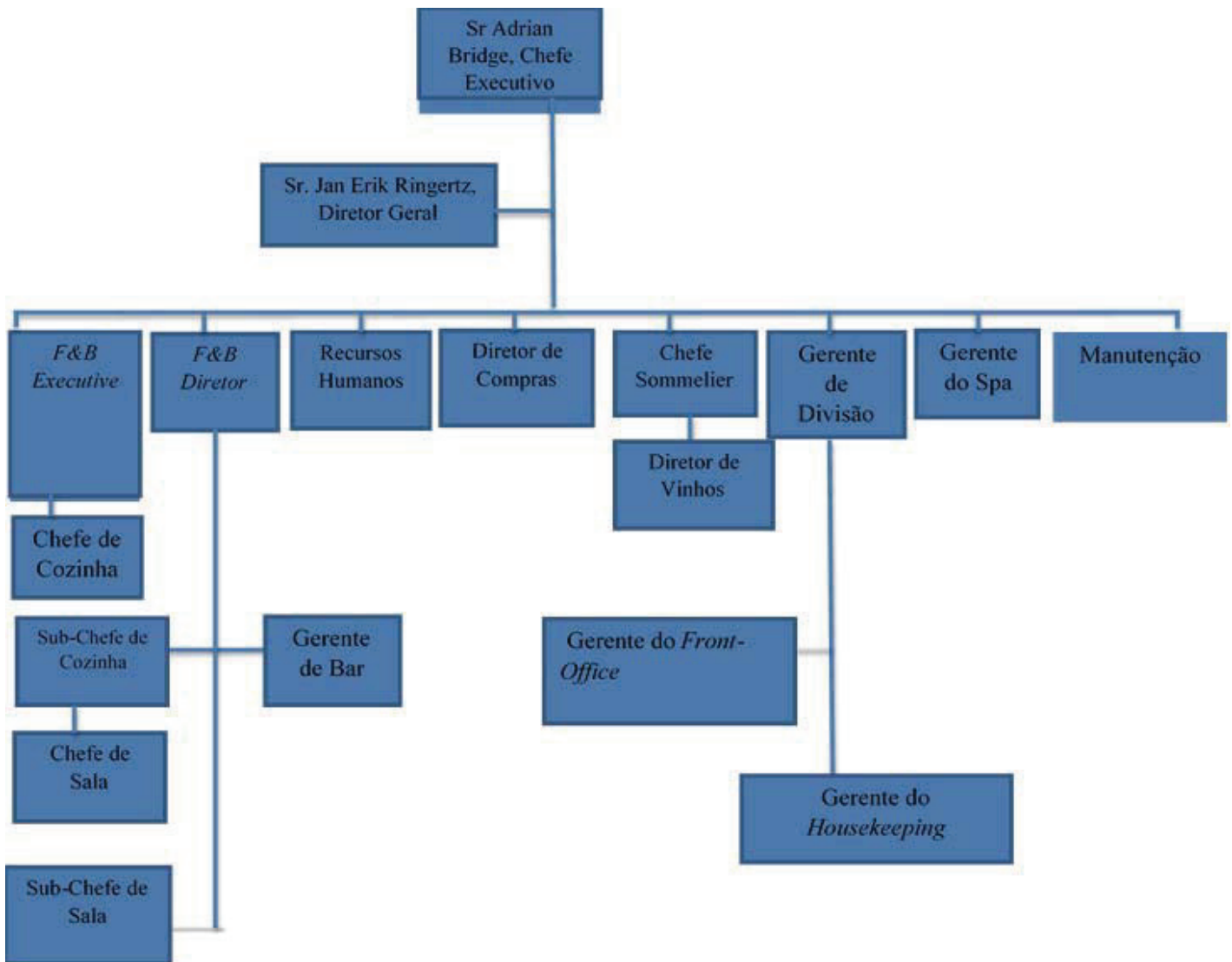
Atualmente, o hotel est\u00e1 distinguido com duas estrelas Michelin tornando-o um marco distintivo e \u00fanico no panorama mundial de hot\u00e9is de luxo.

Figura 5. The Yeatman Hotel (the-yeatman-hotel.com)



3.3.2.1. Estrutura organizacional do Hotel

Figura 6. Organigrama



Fonte: Elaboração própria

3.3.2.2. Instalações e Comodidades

O hotel The Yeatman é constituído por 109 quartos e suites. As comodidades dos quartos incluem, varanda ou terraço, com vistas sobre a histórica cidade do Porto e sobre o jardim, piso em carpete, casa de banho em mármore com produtos exclusivos Caudalie, secador de cabelo, secretária, cofre, mini-bar, e até mesmo uma multiplicidade de livros: romances e temáticos, sobre Portugal e vinhos. A nível de conforto, pode variar entre Cama King ou Twin size, incluindo banheira de imersão e chuveiro separado, todas as camas são artesanais com lençóis de algodão egípcio. No que toca à tecnologia disponível, possuem um centro multimédia de entretenimento com televisão LCD, wi-fi gratuito e telefone.

Cada quarto é personalizado com quadros e objetos alusivos à região e tradições de um produtor vínico, que proporciona uma vista sobre o mundo dos vinhos portugueses.

(the-yeatman-hotel.com)

3.3.2.2.1. Quartos e Suites

Para uma melhor caracterização do hotel, apresentam-se nas figuras que se seguem alguns exemplos dos tipos de quartos e suites.



Figura 7. Suite Wiese & Krohn (204). (Fonte: the-yeatman-hotel.com)



Figura 8. Suite Taylor's (103). (Fonte : the-yeatman-hotel.com)



Figura 9. Quinta da Roêda. (Fonte : the-yeatman-hotel.com)

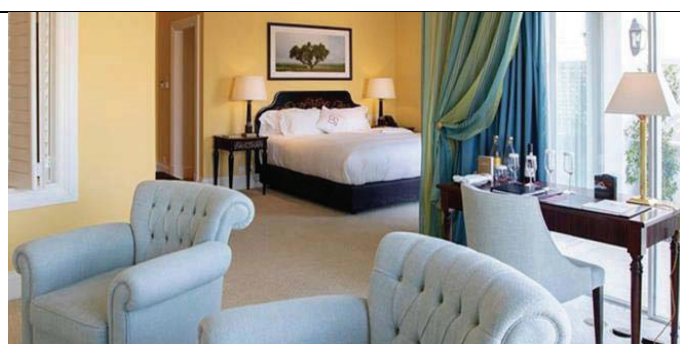


Figura 10. Tapada de Coelhoiros. (Fonte : the-yeatman-hotel.com)



Figura 11. Murganheira. (Fonte : the-yeatman-hotel.com)



Figura 12. Bacalhôa. (Fonte : the-yeatman-hotel.com)



Figura 13. Cartuxa. (Fonte : the-yeatman-hotel.com)



Figura 14. Lima Smith (Fonte: the-yeatman-hotel.com)



Figura 15. Taylor's Quinta De Vargellas.

(Fonte: the-yeatman-hotel.com)



Figura 16. Bacchus Suite. (Fonte : the-yeatman-hotel.com)

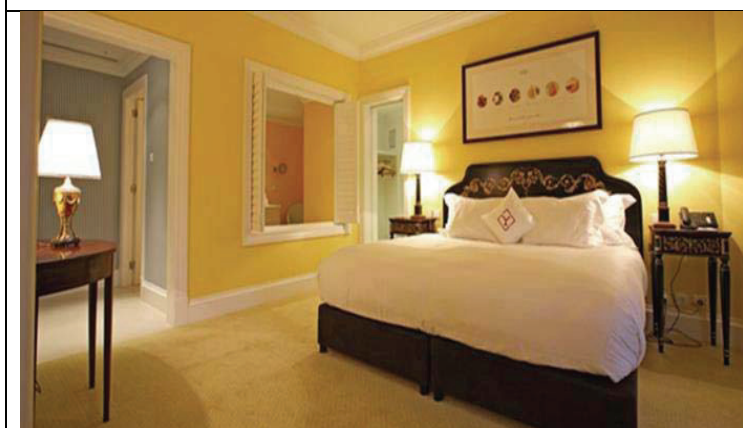


Figura 17. Master Suite Taylor's. (Fonte : the-yeatman-hotel.com)



Figura 18. ADF Suite. (Fonte : the-yeatman-hotel.com)

3.3.2.2.2. Departamento da Gastronomia

Aliado ao prestígio da experiência dos vinhos que caracteriza o hotel The Yeatman, o Restaurante apresenta uma gastronomia sofisticada, detentora de duas estrelas Michelin que proporciona um ambiente que conjuga o requinte dos pratos, inspirados em ingredientes locais com as recomendações dos melhores vinhos para acompanhamento.

O hotel possui ainda, um restaurante considerado mais descontraído, o Restaurante Orangerie, disponível diariamente ao jantar.

Para acrescentar à gastronomia, o Dick's Bar é um espaço ideal para uma refeição rápida aliado a uma vista de tirar o fôlego. *“Those wishing to relax with a glass of wine or a cocktail are able to enjoy the convivial atmosphere of Dick's Bar.”* (Fonte: the-yeatman-hotel.com)

Os produtos utilizados na cozinha, são nacionais e selecionados pelo Chefe Ricardo Costa.

Figura 19. The Yeatman Gastronomic Restaurant. (Fonte: the-yeatman-hotel.com)



Figura 20. The Orangerie Restaurant. (Fonte: tripadvisor.com)



Figura 21. Dick's Bar (Fonte: the-yeatman-hotel.com)



3.3.2.2.3. Departamento do Spa

Vencedor do 'Melhor Hotel-Spa da Europa' em 2013, o Spa Vinothérapie Caudalie no The Yeatman é um oásis de tranquilidade e bem-estar, onde poderá relaxar e descontraír em plena serenidade.

O spa situa-se no oitavo piso do The Yeatman Hotel, numa zona calma e propícia a uma atmosfera de bem-estar. Possui ainda, dez salas de terapia onde os hóspedes podem usufruir de tratamentos providenciados pela conhecida marca da Caudalie, no conceito da vinoterapia.

Figura 22. Spa Vinothérapie Caudalie (Fonte: the-yeatman-hotel.com)



3.3.2.2.4 Departamento do Vinho

3.3.2.2.4.1. A loja de Vinho do The Yeatman

Figura 23. The Yeatman Wine Shop (Fonte: the-yeatman-hotel.com)



A loja do The Yeatman, situada, junto à Recepção e ao Dick's Bar, tem disponível ao público várias lembranças que projetam a marca do hotel, nomeadamente, na referência aos produtos vinícolas, promovendo a cultura portuguesa pelo mundo.

3.3.2.2.4.2. A Garrafeira

Figura 24. Garrafeira (Fonte: the-yeatman-hotel.com)



O The Yeatman possui uma das mais importantes garrafeiras, onde estão presentes uma seleção dos melhores vinhos portugueses no mundo.

3.3.2.2.4.3. Protocolos e Parcerias

O The Yeatman possui protocolos com cerca de 50 parceiros v\u00ednicos, entre eles W&J Grahams, Reynolds, Croft, Cartuxa, Bacalh\u00f4a, por exemplo.

3.3.2.2.5. Confer\u00eancias

O hotel disp\u00f5e de treze salas para reuni\u00f5es ou eventos, equipadas com tecnologia audiovisual para o efeito. The Yeatman proporciona ainda uma escolha de programas recreativos, tais como provas de vinhos e visitas \u00e0s caves do Vinho do Porto e outros lugares de interesse.

3.3.2.2.5.1. Salas de conferências e eventos

Figura 25. Sala Tented (Fonte: the-yeatman-hotel.com)



O The Yeatman oferece uma vasta gama de 13 salas para organização de eventos, cada uma com o seu estilo único.

As salas são a Sala Porto, Sala Douro, Sala Dão, Sala Minho, Sala Alentejo, Sala Bairrada, Sala Madeira, Private Dining, Tented, Vaulted, The Orangerie e Jardim de Inverno.

3.3.3. Reconhecimentos e Prémios

O The Yeatman é um hotel consagrado a nível nacional e internacional que por sua vez arrecadou um conjunto de diversos prémios e reconhecimentos nomeadamente:

Nota 4.8/5 com base em avaliações de todos os viajantes.

«Excelente hotel de cidade. Acessível por automóvel e bom para visitas aos pontos turísticos. Ótimos quartos e serviço fantástico. Ambiente incrível.» (the-yeatman-hotel.com)

- Hotel do Ano na categoria Internacional – Food and Travel Reader Awards 2014;
 - Top 100 dos melhores Hotéis do Mundo, 2014 – Fodor`s Travel;
 - Best Hotel in the Iberian Peninsula, Condé Nast Traveler Readers Choice Awards 2015;
 - The World of Fine Wine – World`s Best Wine Lists 2016;
- 2 Estrelas Michelin (Guia Michelin 2012, 2013, 2014, 2015,2016);
- The Wine Spectator: Best of Award of excellence (2012, 2013, 2014, 2015, 2016);
 - Sparfinder Wellness Travel Awards 2015, Best Spa in Portugal;
 - Best Dinning Experience, Europe and The Mediterranean, pela Condé Nast (2015);
 - Portugal`s Best Boutique Hotel, World Travel Awards, 2015;
 - Chave de Ouro (Boa Cama, Boa mesa do Jornal Expresso 2012);
 - Nomeação “12 Head-Turning Hotel Infinity Pools” pela Condé Nasr Traveler`s;
 - Melhor Hotel Vinico – Wine Tourism Awards (2014/2015/2016), pela UK magazine.

4. Sustentabilidade no hotel

4.1. The Yeatman e o ambiente: Boas Práticas

Figura 26. The Yeatman Hotel (Fonte: the-yeatman-hotel.com)



No contexto do desenvolvimento sustentável o The Yeatman não foge à exceção em comparação com outros estabelecimentos hoteleiros de luxo.

Desde a sua conceção à iluminação, vários aspetos foram pensados para reduzir o impacto no meio ambiente:

- São utilizados painéis solares para aquecimento da água e células fotovoltaicas para a produção de eletricidade com o intuito de reduzir a energia elétrica consumida e a proporcionar iluminação de baixo consumo em todo o edifício.

- A captação de águas das chuvas, pode ainda, fornecer água para uso sanitário e rega de jardins.
- A criação de um sistema de purificação de água canalizada adotado para permitir o seu consumo e também para contribuir na redução de emissões de dióxido de carbono geradas com o transporte da água engarrafada e reciclagem do vidro.
- Os espaços verdes do hotel, acabam por ser bem aproveitados ao criarem um refúgio para espécies de plantas raras e em vias de extinção assim como um lugar seguro para as aves migratórias.

É importante salientar, o apreço e prioridade dada pelo hotel às empresas locais, no que toca ao fomento económico e sustentável da região.

5. Análise SWOT

Com o objetivo de uma melhor compreensão da dinâmica do The Yeatman, apresenta-se em seguida uma análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunites, Threats*) que resume os pontos principais que distinguem o hotel.

- *Strengths* ou pontos fortes:
 - Qualidade do serviço.
 - Atendimento de prestígio.
 - Excelente prestação dos funcionários.
 - Localização.
 - Incentivo às práticas sustentáveis.

- *Weaknesses* ou pontos fracos:
 - Salários bastante reduzidos.
 - Os preços das estadias são considerados bastante elevados.
 - Público-alvo de uma geração mais antiga ainda com alguma falta de consciência no que diz respeito às práticas sustentáveis.
 - Excesso de desperdício e consumismo por parte do hóspede.

- *Opportunities* ou oportunidades:
 - Incentivo no desenvolvimento de tecnologias que cheguem a beneficiar novos projetos no âmbito da sustentabilidade
 - A criação de programas de formação a disponibilizar aos principais gestores de práticas sustentáveis no ramo da hotelaria de luxo.
 - A mudança no comportamento do público-alvo.

- *Threats* ou ameaças:
 - Forte competição que existe dentro do setor.
 - Formações e competências à disposição acabam por ser antiquadas e desinteressantes para tempos modernos.
 - A mão de obra é escassa e com falta de formação dentro das competências atuais e futuras no âmbito do Turismo, principalmente a nível da sustentabilidade.
 - Uma fraca existência de planos na prevenção a nível de pandemias, desastres naturais e crises económicas globais que acabam por criar também um risco de dissipação deste setor de luxo.

6. Atividades desenvolvidas no estágio

6.1. Descrição do estágio

No âmbito da conclusão do Mestrado em Turismo foi proposto ao estagiário a possibilidade de realizar o seu estágio no Hotel The Yeatman. A duração do estágio curricular, foi de 450 horas, com duração entre 16 de setembro e 16 de dezembro de 2019.

Depois de uma breve entrevista, realizada pela chefe de recepção e pelo trintanário, foram dadas informações práticas sobre os procedimentos em que o estágio se iria desenvolver. Foi igualmente explicado ao estagiário o funcionamento do hotel e o plano de estágio a desenvolver.

6.2. Atividades desenvolvidas

Ao abrigo do estágio curricular foram realizadas diversas atividades, nomeadamente:

- bagageiro, identificação da bagagem;
- identificação da viatura dos hóspedes;
- boas-vindas e acompanhamento do cliente até à área do check-in, spa e terraço;
- Receção e acompanhamento do hóspede;
- Participação na organização de eventos.

6.2.1. Bagageiro

Durante o estágio foi realizada essencialmente a função de bagageiro, que inclui a vigilância das entradas e saídas de clientes, colaboradores, visitantes e bagagens, bem como o acompanhamento dos clientes aos quartos e serviço de bagageiro. Sempre que necessário é também dado um apoio à Receção. Trata-se de uma função que exige bastante responsabilidade, uma vez que representa uma das primeiras imagens do Hotel. É um dos primeiros contactos com o Hotel e acaba por ser também dos últimos, senão o último. Bagyono (1997) refere que o hotel no seu todo depende de oficiais para lidar com a bagagem dos hóspedes. O oficial é chamado de Bagageiro.

Segundo Trizno e Heldin (2000) as atividades e principais responsabilidades do Bagageiro de hotel são:

- a. Responsável pela bagagem dos hóspedes durante a entrada e saída do hotel;
- b. Ter uma autorização para trabalhar em qualquer parte do hotel, dependendo da solicitação de recados;
- c. Garantir a boa apresentação e um bom desempenho em todos os momentos;
- d. Garantir o transporte da bagagem do hóspede no momento da sua chegada e partida;
- e. Transportar a bagagem dos hóspedes até ao quarto ou suite e explicar as funcionalidades do quarto;
- f. Entregar mensagens, encomendas e mercadorias;
- g. Se necessário, guardar a bagagem dos hóspedes na arrecadação;
- h. Verificar o quarto dos hóspedes no momento da partida.

Para além das obrigações supramencionadas, o Bagageiro, também distribui jornais diários apropriados para cada hóspede de acordo com o respetivo país, este tem ainda ao seu dispor, trolleys que possibilitam o transporte eficaz das bagagens. É também responsável pela identificação das bagagens.

O conhecimento efetivo sobre o procedimento do transporte da bagagem dos hóspedes é essencial tendo em conta, os diferentes tipos de bagagens que chegam ao hotel (Bagyono, 1997).

Cabia ao estagiário acompanhar o cliente ao quarto ou suite e explicar a história, o conceito e a consciência sustentável do hotel, bem como o funcionamento do ar condicionado e da iluminação.

Este também indicava o número de contacto da receção, entregava a chave da suite e vouchers de *welcome-drink* para utilização no bar e dos vouchers de utilização no spa, bem como recomendações de locais de interesse a visitar no grande Porto - em Português, Inglês, Espanhol ou Francês, consoante a língua de comunicação pretendida pelo hóspede. Simultaneamente, entregava também recados dados pelo *concierge* aos hóspedes, nomeadamente reservas de restaurantes com a hora e dia indicados, e, caso necessário, entregava kits de barbear, de banho ou adaptadores aos quartos.

6.2.2. Apoio à Receção

Para além do acompanhamento do cliente à entrada e à saída, dei apoio à receção, sobretudo no atendimento telefónico, na utilização do *planday* (aplicação de telemóvel do hotel para os funcionários marcarem a hora de entrada e de saída do trabalho) e na validação quando necessário dos tickets do parque no programa e acompanhamento dos clientes ao parque de estacionamento.

6.2.3. Participação na organização de eventos

Durante o estágio foi-me dada ainda a oportunidade de participar na organização de eventos, nomeadamente:

- **Christmas Wine Experience.**

A participação num dos eventos v\u00ednicos mais importantes a n\u00edvel nacional, que se realizou entre os dias 1 e 2 de dezembro de 2019 pelo 9\u00b0 ano consecutivo. O Christmas Wine Experience, junta os melhores parceiros v\u00ednicos do hotel numa oportunidade de degusta\u00e7\u00e3o de vinhos de excel\u00eancia. Este evento, proporciona uma articula\u00e7\u00e3o mais eficaz com os propriet\u00e1rios e en\u00f3logos das quintas representadas, bem como, a possibilidade da experimenta\u00e7\u00e3o de sabores gastron\u00f3micos do Chefe Ricardo Costa em sintonia com os vinhos acordados. Neste evento, enquanto estagi\u00e1rio tive o privil\u00e9gio de orientar,

informar e supervisionar os convidados, e ainda, efetuar o check-in e explicar, quando necessário, a organização do evento.

- **Entrega dos Cabazes de Natal.**

Com o apoio do departamento dos recursos humanos, foi-me solicitada ajuda na entrega dos cabazes de Natal no ano de 2019. Todos os anos, todos os colaboradores, não só do The Yeatman mas também de outros hotéis pertencentes ao grupo The Fladgate, de todos os departamentos, são beneficiados com um cabaz de Natal que varia de ano para ano o seu conteúdo. Para além da entrega do cabaz, existe também um sorteio efetuado previamente, que premeia o sortudo que para além do cabaz, pode ter acesso a um voucher, de por exemplo uma estadia noutra hotel. Contudo, até mesmo aos estagiários, são-lhes oferecidos um brinde como forma de agradecimento pelo seu trabalho com a equipa do hotel. Nesta atividade, colaborei com a organização dos cabazes, dividindo os produtos, de origem local, e a respetiva distribuição. Este evento acaba por despertar não só o espírito natalício, mas também o espírito de equipa que o hotel tanto valoriza.

6.2.4. Outras funções

Outra das funções que realizei foi a verificação da existência de tours, passeios ou *transfers* para o aeroporto e a indicação dos táxis e respetivo número marcado pelos hóspedes. Coube-me também confirmar com regularidade o *business-center*, nomeadamente abrir as cortinas, verificar se havia dinheiro deixado quer na máquina do tabaco, quer na máquina do multibanco e desligar a iluminação. Verificava também se o telemóvel da portaria tinha bateria caso fosse necessário para a rápida ligação à empresa

de táxis. Também me foi transmitida a importância, principalmente pelo trintanário, na limpeza dos cinzeiros colocados na entrada do hotel e em varrer folhas ou beatas que se encontravam também na zona de entrada.

Outras tarefas incluíam a entrega das requisições de material para a receção (*Front-office*) ao departamento de compras, bem como acompanhar as encomendas para os hóspedes que iam chegando. Para isso, era necessário criar *traces* e informar os meus colegas, através de um grupo do *whatsapp*, que estas já se encontravam guardadas no cofre. No cofre também se guardava malas ou objetos a pedido dos hóspedes.

Coube-me igualmente, fazer requisições de *flyers*, vouchers, mapas e materiais de escritório para o Front-office.

No turno da tarde (entre as 15h30 e a 00h00), era verificado o dossier da portaria para me atualizar dos eventos que fossem decorrer ou que estivessem a decorrer e dos grupos que fossem chegar, assim como das listas de check-in, check-out e *in-house*. Depois de devidamente atualizadas, utilizava o programa Protel para criar uma lista para o dia seguinte com o nome do hóspede, número do quarto, hora de partida e empresa de transporte, normalmente de tours pelo Porto, que o viesse buscar de forma a preparar o turno para o dia seguinte. Indicava no grupo do *whatsapp* dos membros do Front-office, informações pertinentes a nível dos hóspedes, como por exemplo, caso chegasse uma encomenda para um cliente, comunicávamos que se encontrava no cofre devidamente assinalada e registada com um *trace* no programa. Fazia ainda, a impressão das listas de check-ins e check-outs, colocava as chaves dos carros dos hóspedes que fizessem check-out no dia seguinte numa gaveta do púlpito do trintanário à parte para facilitar o serviço *vallet* das viaturas.

Figura 27. The Yeatman Hotel (Época Natalícia).



(Fonte: pressreleases.pt)

6.3. Rotina das atividades

O trabalho no hotel era executado em turnos, sendo que no turno da manhã (das 07h30 às 16h00) tinha como funções adicionais: buscar uma muda de roupa de farda ao departamento da lavanderia, verificar recados relevantes deixados pelos membros do Front-office para o dia seguinte no grupo de *whatsapp* dos funcionários do hotel, desligar a iluminação e ligar a música ambiente.

Iniciava sempre com a minha assinatura no *guichet* dos seguranças no parque de estacionamento, com a hora de chegada exata, como forma de marcar a presença, de seguida, abria a porta de acesso restrita a colaboradores com a minha chave fornecida pelos recursos humanos, e aí dirigia-me ao departamento da lavandaria.

O programa Protel permitia-me imprimir uma lista de in-house e, assim, ter uma noção dos hóspedes que estavam hospedados no hotel nesse dia, assim como os seus eventuais acompanhantes, as listas de check-ins e check-outs. Nesse momento, os grupos já se encontravam anexados ao dossier colocado no púlpito do trintanário na entrada, tarefas realizadas pelos colegas no dia anterior.

6.4. Análise crítica

O estágio permitiu-me adquirir competências no campo da comunicação, ao saber ouvir o que me indicavam para por em prática, avaliar as situações que vivenciava todos os dias e aprendi o funcionamento de novos programas e técnicas hoteleiras, obtive também competências de organização e brio no desenvolvimento de várias funções e tarefas, ao gerir prioridades e ao adaptar-me às diferentes situações. Desenvolvi também competências no âmbito do trabalho de equipa, de forma cooperativa e profissional em prol de objetivos comuns.

O contacto com a diversidade e os diferentes tipos de pessoas e culturas é algo que também prezo como importante ao ter desenvolvido estas atividades, tal como o contacto com os vários departamentos que me levou à observação das suas práticas hoteleiras e sustentáveis. Adquiri, um maior sentido de liderança e responsabilidade para a minha carreira futura.

Através das minhas atividades pus em prática técnicas relativas à sustentabilidade, para além de desligar a iluminação quando não necessária, reciclagem dos lixos nos ecopontos que se encontravam no Back-office e reutilização de luvas aquando da limpeza dos cinzeiros e trolleys, criava uma consciencialização a nível da sustentabilidade do hotel para com o hóspede, informando da existência de um microcontentor para reciclagem de plásticos, vidros e lixo comum e de uma chave que controlava a energia da suite.

Por outro lado, no que respeita à minha contribuição para o hotel considero ter sido bastante útil, uma vez que, desempenhei as tarefas que me foram atribuídas de uma forma motivada e empenhada. Proporcionei ao hóspede uma excelente receção e uma boa imagem do hotel.

Durante a praxis no hotel, mostrei-me sempre disponível para realizar qualquer atividade que me fosse solicitada. A minha rápida adaptabilidade tornou possível a fácil realização de qualquer ação a desempenhar.

As funções foram realizadas meticulosamente, sempre que necessário, ficar até mais tarde do que o previsto a fim de terminar certas tarefas para que estas não recaíssem no colaborador que entrasse posteriormente ao serviço.

6.5. Limitações do Estágio

A minha atividade foi essencialmente desenvolvida no departamento de Front-Office, não obtendo a possibilidade de passar pelos outros departamentos. Desta forma, poderia ter aprendido mais no que diz respeito ao processo de gestão da unidade e dos vários setores da mesma, caso o período de tempo aquando da realização do estágio fosse distribuído de forma mais equitativa em funções de outros departamentos.

7. Considerações finais

Com a realização deste estágio pretendeu-se conhecer na prática o funcionamento de um hotel. Ao mesmo tempo, pretendeu-se dar ênfase à relação da sustentabilidade com o Turismo, em geral, e a hotelaria, em particular, mostrando como a Hotelaria poder dar o seu contributo para a Sustentabilidade do Turismo. Assim, através deste relatório, foi estudada a relação do Turismo-Sustentabilidade-Hotelaria, bem como abordadas as boas práticas de sustentabilidade no ramo hoteleiro e descritas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio.

Este estudo evidenciou uma estreita relação entre o turismo, hotelaria e sustentabilidade e mostrou que a sustentabilidade deve ser encarada como o principal fator de preservação dos recursos naturais e culturais em que a atividade turística é desenvolvida.

Por outro lado, a realização do estágio permitiu-me excelentes perspetivas para o meu futuro, pois além de ter aguçado o meu gosto pela hotelaria e me ter ajudado a compreender o modo como funciona um hotel, fez-me tomar consciência das várias dinâmicas que fazem parte de uma estrutura organizacional tão complexa. Embora não tenha sido possível realizar tarefas em todos os departamentos do hotel, absorvi ao máximo todas as informações que obtive observando os outros setores e as tarefas que desempenhavam para o seu excelente funcionamento. Posso concluir que esta experiência enriqueceu-me pessoalmente no que diz respeito à minha aprendizagem da sustentabilidade em hotelaria de luxo, tanto no concerne, a gestão da luz, da água e dos recursos locais. Torna-se mais eficiente e mais rentável, a gestão de um hotel de luxo quando este, tem em conta a sustentabilidade como um dos eixos fundamentais da sua

organização. O setor da hotelaria cada vez mais, tenta estar preparado para todas as imprevisibilidades e ter a capacidade de se reinventar e se adaptar às diferentes circunstâncias que fazem parte do presente e do futuro protegendo o passado.

Espera-se, assim, que este trabalho possa contribuir para que futuros estudos reflitam sobre as problemáticas atuais do ambiente, no que diz respeito à sustentabilidade relacionada com as práticas turísticas.

8. Bibliografia

- Amsler, S.S. (2009), "Embracing the politics of ambiguity: towards a normative theory of sustainability", *Capitalism, Nature and Socialism*, Vol. 20 No. 2, pp. 111-125.
- Bagyono. (1997), *Menjadi Bellboy Professional di Hotel Berbintang*. PT Gramedia: Jakarta.
- Buckley, R. 2004. *Ecotourism Book Series, Volume 2: Environmental Impacts of Ecotourism*. Wallingford: CABI Publishing.
- Buosi, M.C. A., Lima, S.H.O., & Leocádio, A.L. (2014). A relação entre desenvolvimento sustentável e imagem de lugar de um destino turístico: proposição de um modelo estrutural, (versão digital) *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*. São Paulo, 8(2), 261-285.
- Erdogan, N., & Baris E. (2007). *Environmental Protection Programs and Conservation Practices of Hotels in Ankara, Turkey*.
- Hall M.C. (2001), "Trends in Ocean And Coastal Tourism: The End of The Last Frontier?", *Ocean & Coastal Management*. Department of Tourism, Otago School of Business, University of Otago, P.O. Box 56, Dunedin, New Zealand.
- Jones, P., Hillier, D. and Comfort, D. (2014), "Sustainability in the global hotel industry", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 26 No. 1, pp. 5-17. Emerald Group Publishing Limited.
- Kang, K.H., Stein, L., Heo, C.Y., & Lee, S. (2012). Consumers' willingness to pay for green initiatives of the hotel industry. *International Journal of Hospitality*.
- Lunkes, R.J., & Rosa, F.S. (2012) "Environmental disclosure management: a constructivist case", *Management Decision*, Vol. 50 No. 6, pp. 1117-1136

- Oliveira, J. P., Tricárico, L. T., Varella, B. G., & Velasquez, G. G. (2016). Arquitetura hoteleira sob a ótica da sustentabilidade e da hospitalidade do espaço: um estudo sobre a aplicação dos conceitos de sustentabilidade e hospitalidade do espaço em projetos de hotéis. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 10 (1), 189-209.
- Rifai T. (2012) CSR and Sustainability in the Global Tourism Sector – Best Practice Initiatives from the Public and Private Sector. In: Conrady R., Buck M. (eds) *Trends and Issues in Global Tourism 2012*.
- Rittichainuwat, B., & Mair, J. (2012). An exploratory study of attendee perceptions of green meetings. *Journal of Convention & Event Tourism*, 13(3), 147-158.
- Saarinen, J. and Hall, C.M. (eds.) 2004, *Nature-Based Tourism Research in Finland: Local Contexts, Global Issues*, Finnish Forest Research Institute.
- Scarinci, J., & Myers, T. (2012). An evaluation of sustainable lodging management best practices in South Florida. In: *Proceedings of the 2nd World Research Summit for Tourism and Hospitality: crossing the bridge*, 15-17 December 2013, Orlando, FL, USA., (2003), 1–6.
- Sloan, P., Legrand, W. and Chen, I.J. (2013). ‘Sustainability in the hospitality industry: principles of sustainable operations’, Routledge, London.
- Tarmoezi Trizno and Heldi Manurung. (2000). *Professional Hotel Front Liner*. Jakarta Oriental.

- **Webgrafia**

- <http://www.cm-porto.pt/ambiente>, acedido em abril de 2020
- <https://unwto.org/>, acedido em abril de 2020
- <http://www.Turismodeportugal.pt/pt/Paginas/homepage.aspx>, acedido em abril de 2020
- <http://www.theworldcounts.com>, acedido em abril de 2020
- <https://www.bbc.com/news/science-environment-44005013>, acedido em abril de 2020
- <https://www.worldatlas.com/articles/what-are-the-negative-effects-of-tourism-on-the-environment>, acedido em abril de 2020
- <https://www.telegraph.co.uk/travel/destinations/europe/portugal/porto/articles/porto-travel-guide/>, acedido em abril de 2020
- <https://www.vogue.com/article/porto-portugal-european-vacation-hot-spot-travel-guide>, acedido em abril de 2020
- <https://all.accor.com/pt/sustainable-development/index.shtml>, acedido em dezembro de 2020.
- https://run.unl.pt/bitstream/10362/2584/1/Gomes_2009.pdf, acedido em maio de 2020
- <https://www.wttc.org/priorities/sustainable-growth/sustainability-reporting/sustainability-reporting-in-travel-and-tourism>, acedido em maio de 2020
- https://run.unl.pt/bitstream/10362/30068/1/Ribeiro_2017.pdf, acedido em maio de 2020
- https://travelbi.Turismodeportugal.pt/pt-PT/Paginas/search.aspx?q=*, acedido em maio de 2020

- <https://travelbi.Turismodeportugal.pt/pt-pt/Documents/Sustentabilidade/Estrat%C3%A9gia%20de%20Sustentabilidade/relatorio-sustentabilidade-2017.pdf>, acedido em maio de 2020
- <https://www.greenstays.pt/about-us/>, acedido em maio de 2020
- <https://www.taylor.pt/pt/sobre/praticas-sustentaveis>, acedido em novembro de 2020
- <https://www.energymanagemagazine.co.uk/led-lighting-is-taking-the-lead-in-the-hotel-industry/>, acedido em dezembro de 2020