



UNIVERSIDADE
CATOLICA
PORTUGUESA

BRAGA

**Impacto do Património Mundial da Humanidade da UNESCO
na Hotelaria: O caso do Hotel do Parque**

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

Ana Raquel Ribau Faria

Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais

Outubro 2022



CATÓLICA
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS SOCIAIS

BRAGA

Relatório de Estágio

Local de Estágio: Hotel do Parque – Hotéis do Bom Jesus

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

Ana Raquel Ribau Faria

Sob a orientação do Professor Varico Pereira

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer a todas as pessoas que me apoiaram, no decorrer do meu percurso académico, nomeadamente na concretização do estágio e do Mestrado.

Ao meu orientador de estágio, o Professor Varico Pereira, gostaria de agradecer o apoio, a disponibilidade e a profícua orientação durante todo o processo de estágio e, sobretudo, na realização do respetivo relatório.

Ao senhor Albino Viana, agradeço os valiosos conselhos, que irão ser vitais para a minha futura vida profissional.

A todos os colaboradores do Hotel do Parque e dos outros hotéis do Bom Jesus, especialmente aos rececionistas, ao Engenheiro Paulo Vaz, à Dra. Sandra Ferreira, ao Dr. Filipe Dinis, agradeço a ajuda e o acolhimento que me proporcionaram, fazendo-me sentir parte integrante da sua equipa, no decorrer dos três meses de estágio.

Agradeço particularmente à Sra. Anabela Gonçalves e à Dra. Ana Pereira a paciência e o apoio demonstrados na partilha dos seus ensinamentos e da sua experiência.

Aos meus professores e à Universidade Católica Portuguesa agradeço a educação e a formação privilegiada que me facultaram ao longo da minha vida académica.

Agradeço à estimada Professora Ana Salazar a valiosa ajuda, a disponibilidade e o apoio concedidos não só na elaboração deste relatório, mas também ao longo do meu percurso académico.

À Coordenadora do Curso, a Professora Doutora Carla Cardoso, agradeço o apoio incondicional quer no decorrer do curso quer no esclarecimento de certas dúvidas que foram surgindo durante este trabalho de investigação.

Gostaria também de agradecer à minha família a dedicação, o apoio, a motivação e o facto de continuarem a acreditar em mim.

ÍNDICE

Resumo	10
Abstract.....	11
Introdução	12
1. Formulação do Problema	14
1.1. Objetivos	14
1.2. Pergunta de Investigação	14
1.3. Justificação de Investigação	14
2. Metodologia.....	16
3. Revisão da Literatura	17
3.1. Conceito de Património.....	17
3.2. Conceito de Património Mundial da UNESCO	18
3.3. Património Mundial e Turismo	21
3.4. Conceito de Hotelaria	23
3.5. História da Hotelaria	24
3.6. Hotelaria e Turismo	28
4. Caso em Estudo: Hotel do Parque	30
4.1. História do Santuário do Bom Jesus do Monte.....	30
4.2. Inscrição do Santuário do Bom Jesus na Lista de Património Mundial da UNESCO	31
4.3. História da hotelaria no Bom Jesus.....	34
4.4. Grupo Hoteleiro - Hotéis Bom Jesus	41
4.4.1. Caracterização do grupo hoteleiro e dos hotéis	41
4.5. Caracterização do Hotel do Parque.....	51
4.5.1. Facilidades e Serviços do Hotel e do seu Alojamento.....	51
4.5.2. Estrutura Organizacional do Hotel do Parque	54

5. Estágio	57
5.1. Atividades desenvolvidas ao longo do Estágio.....	57
5.1.1. Recepção.....	57
5.1.2. Departamento Financeiro	58
5.1.3. Prestação de assistência a outros departamentos	59
6. Alojamento no Contexto de um local de Património Mundial da UNESCO ...	60
7. Análise dos Resultados – Impacto da Classificação do Bom Jesus como Património Mundial no Hotel do Parque	63
7.1. Visitantes e taxa de ocupação do Hotel do Parque	63
7.2. Resultados do Questionário aos hóspedes do Hotel do Parque	64
8. Considerações finais	75
8.1. Limitações e Recomendações	75
8.2. Conclusão.....	75
Bibliografia	77
Webgrafia	79
Anexos	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Litografia – Vista Geral dos Quartéis; Fonte: <i>Livro – Bom Jesus do Monte.</i> - <i>José Carlos Gonçalves Peixoto</i>	34
Figura 2 - Hotel do Sul; Fonte: Website Restos de Coleção.....	35
Figura 3 – Hotel Sul-Americano; Fonte: Restos de Coleção	36
Figura 4 – Hotel do Templo; Fonte: Website HBJ	36
Figura 5 – Hotel do Parque; Fonte: Monumentos Desaparecidos	37
Figura 6 – Hotel do Parque; Fonte: Tripadvisor	37
Figura 7 – Grande Hotel; Fonte: Restos de Coleção.....	38
Figura 8 – Hotel do Elevador; Fonte: Website HBJ	38
Figura 9 – Hotel do Lago; Fonte: <i>Livro – Bom Jesus do Monte.</i> - <i>José Carlos Gonçalves Peixoto</i>	39
Figura 10 – Grande Hotel do Lago; Fonte: <i>Livro – Bom Jesus do Monte.</i> - <i>José Carlos Gonçalves Peixoto</i>	39
Figura 11 – Grande Hotel do Lago; Fonte: <i>Livro – Bom Jesus do Monte.</i> - <i>José Carlos Gonçalves Peixoto</i>	40
Figura 12 – Hotel do Lago; Fonte: Website Booking.....	40
Figura 13 – Hotel do Parque; Fonte: Website Booking	42
Figura 14 – Quarto Duplo / Twin; Fonte: Website HBJ	42
Figura 15 – Hotel do Elevador (fachada); Fonte: Website HBJ	44
Figura 16 – Quarto Duplo / Twin; Fonte: Website HBJ	44
Figura 17 – Sala de Estar; Fonte: Website HBJ	44
Figura 18 – Quarto Duplo / Twin; Fonte: Website HBJ	45
Figura 19 – Piscina; Fonte: Tripadvisor.....	45
Figura 20 – Quarto Duplo / Twin; Fonte: Website HBJ	46
Figura 21 – Sala de Jogos; Fonte: Website HBJ	46
Figura 22 – Hotel D. João Paulo II (fachada); Fonte: Website HBJ	47

Figura 23 – Quarto Twin; Fonte: Website HBJ	48
Figura 24 – Quarto Duplo; Fonte: Website Booking	49
Figura 25 – Colunata de Eventos; Fonte: Pinterest.....	50
Figura 26 – Colunata de Eventos (interior); Fonte: Facebook Colunata Eventos .	50
Figura 27 – Organograma do Hotel do Parque; Fonte: Fonte própria	56
Figura 28 – Impacto na atividade económica, sítios do património mundial (%); Fonte: Estudo sobre o Valor Económico da Ligação às Redes da UNESCO em Portugal - Universidade de Trás - os - Montes e Alto Douro	61
Figura 29 – Impacto na atividade económica, centros históricos e conjuntos (%); Fonte: Estudo sobre o Valor Económico da Ligação às Redes da UNESCO em Portugal - Universidade de Trás - os - Montes e Alto Douro	61
Figura 30 – Impacto na atividade económica, paisagens (%); Fonte: Estudo sobre o Valor Económico da Ligação às Redes da UNESCO em Portugal - Universidade de Trás - os - Montes e Alto Douro	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS E TABELAS

Gráficos

Gráfico 1 – Evolução do número de visitantes do Bom Jesus; Fonte: Confraria do Bom Jesus do Monte	63
Gráfico 2 – Evolução da taxa de ocupação do Hotel do Parque; Fonte: Hotéis do Bom Jesus	64
Gráfico 3 – Género dos Respondentes; Fonte: Fonte própria	64
Gráfico 4 – Idade dos Respondentes; Fonte: Fonte própria	65
Gráfico 5 – Nacionalidade dos Respondentes; Fonte: Fonte própria.....	65
Gráfico 6 – Conhecimento do Hotel do Parque; Fonte: Fonte própria	66
Gráfico 7 – Fatores que contribuíram para a escolha do hotel; Fonte: Fonte própria	66
Gráfico 8 – Relação preço-qualidade; Fonte: Fonte própria	67
Gráfico 9 – Localização; Fonte: Fonte própria	67
Gráfico 10 – Classificação do Bom Jesus como Património Mundial; Fonte: Fonte própria	68
Gráfico 11 – Serviços Oferecidos; Fonte: Fonte própria	68

Tabelas

Tabela 1 – Estatísticas descritivas em função do género; Fonte: Fonte própria	69
Tabela 2 – Teste – T – Diferenças entre géneros em relação à perceção dos fatores que influenciam a escolha do hotel; Fonte: Fonte própria	70
Tabela 3 – Teste posteriori – Diferenças entre idades em relação à perceção dos fatores que influenciam a escolha do hotel; Fonte: Fonte própria	71
Tabela 4 – Teste a posteriori – Diferenças entre nacionalidades em relação à perceção dos fatores que influenciam a escolha do hotel; Fonte: Fonte própria.....	74

LISTA DE SÍMBOLOS E ABREVIATURAS

CBJM - Confraria do Bom Jesus do Monte

CE - Colunata Eventos

HBJ - Hotéis do Bom Jesus

HCT - Hospedaria Convento de Tibães

HE - Hotel do Elevador

HJPII - Hotel João Paulo II

HL - Hotel do Lago

HP - Hotel do Parque

HT - Hotel do Templo

SBJM - Santuário do Bom Jesus do Monte

UNESCO - *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*
(Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura)

RESUMO

O presente relatório descreve o estágio curricular desenvolvido no grupo hoteleiro – Hotéis do Bom Jesus, onde será explorada a temática do impacto do Património Mundial da Humanidade da UNESCO na hotelaria, em concreto, no Hotel do Parque.

Atualmente, com a crescente competitividade entre destinos turísticos, devido ao desenvolvimento do setor do turismo, verifica-se uma crescente necessidade de estes se distinguirem. A classificação como Património Mundial da Humanidade da UNESCO pode, assim, constituir uma importante mais-valia que os gestores de destinos turísticos poderão usar no respetivo marketing e promoção, de forma a atrair mais turistas. Segundo alguns estudos, o local onde está localizado o bem pode beneficiar desta designação em termos do aumento do número de visitantes, economicamente (direta e indiretamente), na atividade turística (ex.: aumento do número de hóspedes nos estabelecimentos hoteleiros), etc.

Este estudo irá, por conseguinte, focar-se na classificação do Bom Jesus como Património Mundial da UNESCO e no modo como esta beneficia o Hotel do Parque. Para analisar o impacto resultante desta classificação, foram realizados inquéritos aos hóspedes, com o objetivo de aferir a importância que a classificação teve para o hotel, nomeadamente, se influenciou a sua escolha no momento da seleção do Hotel do Parque para a sua estadia. Procedeu-se, igualmente, a uma análise comparativa entre o número de visitantes do Santuário do Bom Jesus do Monte e o número de hóspedes do Hotel do Parque, a fim de verificar se houve alguma evolução destes indicadores antes e após a classificação, apesar da inevitável queda devido à pandemia.

Palavras-Chave: Turismo | Património Mundial | Hotel | Bom Jesus | Hóspede

ABSTRACT

This report describes the curricular internship developed in the hotel group - Hotéis do Bom Jesus, where the theme of the impact of the UNESCO World Heritage in the hotel industry, specifically in the Hotel do Parque, will be explored.

Currently, with the growing competitiveness between tourist destinations due to the development of the tourism sector, there is a growing need for them to distinguish themselves. The classification as a UNESCO World Heritage Site can be an asset that managers of tourist destinations use in their marketing and promotion to attract tourists. According to some studies the site where the property is located can benefit from this designation in terms of increased number of visitors, economically (directly and indirectly), in tourism activity (e.g., increased number of guests in hotels), etc.

This study will, therefore, focus on the classification of Bom Jesus as a UNESCO World Heritage Site and how it benefits the Hotel do Parque. To analyze the impact resulting from this classification, guest surveys were conducted, in order to assess the importance that the classification had for the hotel, namely, if it influenced their choice when selecting the Hotel do Parque for their stay. A comparative analysis between the number of visitors of the Sanctuary of Bom Jesus do Monte and the number of guests of the Hotel do Parque was also done, in order to verify if there was any evolution of these indicators before and after the classification, despite the inevitable drop due to the pandemic.

Keywords: Tourism | World Heritage | Hotel | Bom Jesus | Guest

INTRODUÇÃO

Com o presente documento, elaborado no âmbito do 2.º ano de Mestrado em Administração e Gestão do Turismo da Universidade Católica Portuguesa de Braga, pretendemos apresentar um relatório de estágio subordinado à temática: “Impacto do Património Mundial da Humanidade da UNESCO na Hotelaria: O caso do Hotel do Parque”. Este trabalho de investigação também incluiu uma componente prática, que consistiu num estágio não remunerado no hotel que é objeto deste estudo. O objetivo principal da realização do estágio consistia, essencialmente, em experienciar a realidade operacional e laboral de um hotel.

Este trabalho de investigação incide no caso do Hotel do Parque, um dos hotéis do Grupo Hoteleiro – Hotéis Bom Jesus, que se encontra integrado no Bom Jesus do Monte que, desde 2019, é Património Mundial da UNESCO. O Santuário do Bom Jesus do Monte é um local de devoção associado ao património natural, ambiental, religioso e hoteleiro, onde predomina a arquitetura religiosa barroca (incluindo o estilo rococó) e a neoclássica. Este local é valorizado não só pelo seu património, mas também por toda a paisagem envolvente.

Com este estudo, pretende-se verificar se a classificação do SBJM como Património Mundial da UNESCO tem algum impacto significativo para o Hotel do Parque.

O presente relatório está dividido em oito capítulos. O primeiro capítulo introduz a temática da dissertação, o modo como esta se encontra estruturada, os objetivos gerais e específicos e a justificação da escolha do tema e do local de estágio.

No segundo capítulo, encontra-se a metodologia do estudo onde são explicados os métodos utilizados para a realização deste relatório.

O terceiro capítulo refere-se à revisão da literatura e nele encontram-se definidos os conceitos básicos ligados ao tema a ser estudado e a relação entre estes.

No quarto capítulo, aborda-se a história e a inscrição do Santuário do Bom Jesus do Monte como Património Mundial da UNESCO bem como a história da hotelaria neste local. Nesta parte, também se procedeu a uma descrição da entidade

onde foi realizado o estágio, nomeadamente do grupo hoteleiro dos HBJ, as suas unidades hoteleiras e serviços e a sua estrutura organizacional interna.

O quinto capítulo é dedicado a outros casos estudados em que o alojamento e todas as áreas enquadradas neste beneficiaram por se encontrarem localizados num lugar com um bem classificado.

No sexto capítulo, são descritas todas as funções e atividades realizadas em diferentes departamentos do Hotel do Parque, no decorrer do estágio.

O sétimo capítulo é o mais importante, uma vez que nele consta a análise de dados recolhidos e a apresentação e explicação dos seus resultados.

No oitavo capítulo, encontram-se as conclusões deste estudo, bem como os constrangimentos de frontados na sua elaboração e as recomendações para futuros trabalhos com uma temática semelhante.

1. FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

1.1. Objetivos

Este estudo, de uma maneira geral, tem como principal foco pesquisar de que modo a hotelaria beneficia em estar localizada num local de Património Mundial da UNESCO, a partir da análise do caso do Hotel do Parque, localizado no Bom Jesus.

Os **objetivos gerais** definidos neste estudo são:

- Apresentação dos Conceitos de Hotelaria, de Património e de Património Cultural e Mundial;
- Perceber as complexidades das relações entre o Turismo e o Património Mundial e entre o Turismo e a Hotelaria;
- Determinar se a classificação como Património Mundial da UNESCO pode beneficiar um alojamento situado num local com um bem classificado.

Os **objetivos específicos** focam-se em:

- Caracterização do Grupo Hoteleiro – Hotéis Bom Jesus e do Hotel do Parque;
- Dar a conhecer a história da Hotelaria;
- Dar a conhecer a história do Bom Jesus e da história da hotelaria neste;
- Verificar de que modo a hotelaria pode, ou não, beneficiar do facto de se encontrar inserida num local classificado como Património Mundial;
- Apresentação das atividades desenvolvidas durante o estágio;
- Perceber se a classificação do Bom Jesus como Património Mundial teve algum impacto (negativo, positivo ou não significativo) sobre o Hotel do Parque (por exemplo, se a classificação influencia a escolha dos hóspedes do hotel).

1.2. Pergunta de Investigação

- Que tipo de importância (significativa ou não significativa) tem a classificação do Bom Jesus como Património Mundial para o Hotel do Parque (se contribui, ou seja, se tem influência, na escolha do Hotel do Parque por parte dos hóspedes)?

1.3. Justificação de Investigação

A seleção deste tema e do local de estágio justifica-se, fundamentalmente, pelo nosso interesse nas áreas de hotelaria e património e no facto de o Santuário do Bom Jesus ter sido classificado, recentemente, como Património Mundial.

Como pretendíamos selecionar uma temática que ligasse estes conceitos, pareceu-nos adequado, para a elaboração deste trabalho, compreender como um local com um bem classificado como Património Mundial pode beneficiar a hotelaria aí inserida. Por conseguinte, os hotéis do grupo hoteleiro HBJ, nomeadamente o Hotel do Parque, foram a escolha ideal como local de estágio.

De acordo com Martins, M.A. (2014), citando Okech (2010) e Patuelli (2013), a classificação de Património Mundial pela UNESCO é, muitas vezes, usada como meio de promoção, posicionamento e diferenciação por gestores de certos destinos turísticos de modo a aumentar a sua atratividade junto dos turistas. Esta classificação reveste-se de uma enorme importância para o setor do turismo, já que poderá constituir um fator de motivação para visitar determinado local, atraindo, desta forma, mais visitantes e, consequentemente, beneficiando o turismo e a economia locais.

Em suma, com a realização deste estudo, visamos aferir o impacto que a classificação do Santuário do Bom Jesus do Monte como Património Mundial da UNESCO poderá ter na hotelaria, mais especificamente, no Hotel do Parque.

2. METODOLOGIA

Os métodos de análise de dados dividem-se em quantitativos e qualitativos. A metodologia quantitativa envolve a quantificação de dados através da análise estatística e interpretação de fenómenos sociais e humanos. Os métodos qualitativos envolvem a interpretação de informação complexa e pormenorizada. (Pocinho (2012)). Este trabalho de investigação emprega um misto destas técnicas.

Neste trabalho, a metodologia de recolha de dados utilizada engloba a revisão da literatura, a observação participante (através da realização do estágio curricular) e o inquérito por questionário. Grande parte das informações recolhidas foram reunidas a partir da extensa revisão da literatura (livros, artigos científicos, websites, etc) e outras foram fornecidas, algumas informações e dados, pela instituição de estágio.

Procedeu-se a uma breve análise dos indicadores do total anual de visitantes do santuário e da taxa de ocupação do Hotel do Parque de 2018 a 2021 (antes e após a classificação da UNESCO), dados que foram fornecidos pela entidade em estudo. Também foi realizado um estudo empírico, recorrendo ao uso de inquéritos por questionário como método de recolha de dados. Neste estudo, utilizou-se a amostragem não probabilística por conveniência. Este tipo de amostragem consiste em selecionar grupos intactos mais úteis para o estudo. Os resultados destes estudos não podem ser generalizados para além da amostra do grupo em análise. (Coutinho (2011: 90), cit. Schutt (1998):146)). Para a realização deste estudo, optou-se por uma amostra não probabilística por conveniência, tendo sido inquiridos cerca de 100 hóspedes.

Os questionários foram, na totalidade, feitos de modo presencial e aplicados aos hóspedes do Hotel do Parque, de modo a aferir se a classificação do Santuário do Bom Jesus como Património Mundial da UNESCO foi um fator importante na sua decisão de ficar hospedados no Hotel e, por conseguinte, perceber qual o impacto desta classificação no Hotel do Parque.

Também foi utilizada a técnica de observação participante através da realização do estágio no hotel. Esta técnica consiste na participação de um investigador na vida coletiva de um grupo ou organização, de forma a observar e a registar aspetos comportamentais e situações que possam ocorrer durante a investigação. (Bell. J. (2004:162))

3. REVISÃO DA LITERATURA

3.1. Conceito de Património

Segundo a Carta de Cracóvia (2000:5), o conceito de património “(...) é o conjunto das obras do homem nas quais uma comunidade reconhece os seus valores específicos e particulares e com os quais se identifica.”. Outra definição de património é, de acordo com a ICOMOS, “(...) uma realidade, um bem da comunidade e uma valiosa herança que pode ser legada e que convida ao nosso reconhecimento e à nossa participação.”

O património cultural emergiu durante o Renascimento com o interesse nos vestígios da Antiguidade Clássica. Segundo a UNESCO, na Convenção para a Proteção do Património Mundial, Cultural e Natural (1972), o património cultural envolve “(...) grupos de construções isoladas ou reunidos que, em virtude da sua arquitetura, unidade ou integração na paisagem têm valor universal excecional do ponto de vista da história, da arte ou da ciência” e “(...) obras do homem, ou obras conjugadas do homem e da natureza, e as zonas, incluindo os locais de interesse arqueológico, com um valor universal excecional do ponto de vista histórico, estético, etnológico ou antropológico”.

A definição de património abrange bens ou conjuntos de bens, naturais ou culturais, que sejam relevantes para a identidade de algum local, região, país, ou mesmo para o mundo e que tenham Valor Universal Excecional na perspetiva da arte, história e ciência. (Miranda, J.F. (2015)). Afiliada ao património está a cultura, segundo Choay (2000), citado por Carvalho, A. F. (2014), esta engloba as tradições e identidade coletiva de um povo e o património serve como uma espécie de testemunho, que é passado de geração em geração, das ações de uma comunidade ou nação. O património engloba diferentes conceitos como Património Cultural, Património Natural, Património Misto e Paisagem Natural. (Carta de Atenas, 1931, cit. Por Miranda, 2015).

O Património Cultural pode dividir-se em Património Material e Património Imaterial. O Património Material, ou seja, bens tangíveis, englobam monumentos, artefactos, científicos, obras arquitetónicas, locais históricos, locais arqueológicos, etc., ou seja, património construído. Estes subdividem-se em bens móveis e imóveis.

O Património Imaterial, ou seja, bens intangíveis, englobam as tradições, práticas culturais, saberes-fazer, modo de interação com a natureza, valores, crenças, expressões orais, cânticos e música, manufaturas (ex.: artesanato), vestuário tradicional, dieta, rituais e festivais, encenações, etc., que pertencem a um grupo ou uma comunidade, ou seja, património intangível que é passado e mantido, por vezes por via oral, de geração em geração. (Carvalho, A. F. (2014); Lago, E. (2014); Miranda, J.F. (2015))

De acordo com Miranda, J.F. (2015), citando a Convenção para a Proteção do Património Mundial, Cultural e Natural Geral pela Convenção Geral da UNESCO (1972), o Património Natural abrange a biodiversidade presente na natureza num determinado local e tempo e o seu estado de conservação. São englobados neste conceito as reservas naturais, zonas culturais e formações geológicas, físicas e biológicas que tenham Valor Universal Excecional numa perspetiva científica e estética.

A definição Património Misto envolve a fusão dos conceitos de Património Cultural e Natural. Este abrange locais que envolvem uma conjugação entre zonas naturais, paisagísticas e históricas com Valor Universal Excecional. (Miranda, J.F. (2015))

Segundo a Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura - Comité Intergovernamental para a Proteção do Património Mundial, Cultural e Natural - Orientações Técnicas para Aplicação da Convenção do Património Mundial (2011: 21), o conceito de Paisagem Cultural é definido como um bem onde, num determinado ambiente natural, existe atuação do Homem, nomeadamente a evolução do Homem, ao longo do tempo, em termos sociais, económicos e culturais. Estes bens culturais são “obras conjugadas do Homem e da natureza”.

3.2. Conceito de Património Mundial da Humanidade da UNESCO

No final da Segunda Guerra Mundial, em 1945, foi criada a UNESCO como reação à destruição significativa de património cultural e natural causada pelas

Primeira e Segunda Guerras Mundiais. De acordo com a UNESCO (1942:5), citada por Conceição, C. N. (2012), um dos seus principais objetivos é difundir e incentivar a paz e a igualdade, a dignidade e o respeito mútuo entre os povos do mundo através da cultura, da ciência e da educação.

Em 1972, em Paris, foi criada a Convenção para a Proteção do Património Mundial, Cultural e Natural Geral pela Convenção Geral da UNESCO, que irá fazer 50 anos este ano, tendo sido definidos o conceito de património cultural e natural e as normas que tinham como objetivo a sua identificação, preservação e proteção, promovendo a sua partilha e salvaguarda de um bem patrimonial de valor universal reconhecido. A classificação de um bem como património mundial da UNESCO envolve o cumprimento de critérios rigorosos para a sua integração, gestão e planeamento, de modo a garantir a sua sustentabilidade para futuras gerações. Esta também visa auxiliar os seus países membros a proteger o seu património cultural e natural nacional de várias ameaças, nomeadamente do desenvolvimento urbano.

Segundo Miranda, J.F. (2015), as classificações como Património Mundial dividem-se em Património Cultural, Património Natural e Património Misto.

O processo de classificação inicia-se, segundo Pinheiro, A. J. (2018), com a “submissão por cada estado do inventário dos bens do património cultural e natural situados no seu território”. As candidaturas destes bens patrimoniais são analisadas pelo Comité do Património Mundial e, mais tarde, os que são considerados como tendo um valor universal excecional são integrados na Lista de Património Mundial da UNESCO. Esta lista surge devido à necessidade de proteger de ameaças os bens patrimoniais, culturais e naturais de valor universal e insubstituível. O Comité também tem a responsabilidade de atribuir fundos e subsídios a bens que estão em risco de degradação, para trabalho de conservação e restauro.

De acordo com a UNESCO (2008), citada por Conceição (2012), o reconhecimento do valor universal do bem patrimonial e a sua integração na Lista de Património Mundial da UNESCO pelo Comité é feita através de uma lista de dez critérios. Estes critérios determinam se um “determinado lugar, objeto, conjunto ou tradição” (DiGiovine (2008), citado por Conceição (2012)) pode ser considerado como Património Mundial. De dois em dois anos, é atualizada e divulgada a versão atualizada da lista. Também existe a Lista de Património Mundial em Risco, onde estão

indicados os bens patrimoniais ameaçados ou em perigo de destruição, mas, ao contrário da lista acima mencionada, esta pode ser atualizada a qualquer momento.

Dos 1121 bens inscritos na Lista da UNESCO, 869 são bens culturais, 213 são bens naturais e 39 são bens mistos (cultural e natural). Neste momento, Portugal possui 17 sítios inscritos na Lista de Património Mundial da Humanidade da UNESCO. Estes variam “(...) entre centros históricos, sítios arqueológicos, paisagens culturais, parques naturais e património intangível.” (DGPC (s.d.); VisitPortugal, (s.d.))

Os locais culturais distinguidos com a classificação de Património Mundial são:

- Centro Histórico de Angra do Heroísmo, Açores (inscrito em 1983);
- Mosteiro da Batalha (inscrito em 1983);
- Mosteiro dos Jerónimos e Torre de Belém, Lisboa (inscritos em 1983);
- Convento de Cristo em Tomar (inscrito em 1983);
- Centro Histórico de Évora (inscrito em 1986);
- Mosteiro de Alcobaça (inscrito em 1989);
- Paisagem Cultural de Sintra (inscrita em 1995);
- Centro Histórico do Porto, Ponte Luiz e Mosteiro da Serra do Pilar (inscritos em 1996);
- Parque Arqueológico do Vale do Côa (inscrito em 1998);
- Centro Histórico de Guimarães (inscrito em 2001);
- Paisagem Cultural do Alto Douro Vinhateiro (inscrita em 2001);
- Paisagem Cultural da Vinha da Ilha do Pico, Açores (inscrita em 2004);
- Cidade Fronteiriça de Elvas e as suas Fortificações (inscrita em 2012);
- Universidade de Coimbra, Alta e Sofia (inscrita em 2013);
- Palácio Real de Mafra (conjunto que inclui o Palácio, o Jardim do Cerco, o Convento, a Tapada e a Basílica) (inscrito em 2019);
- Santuário do Bom Jesus do Monte, Braga (inscrito em 2019).

O local natural classificado como Património Mundial é:

- Floresta Laurissilva na Ilha da Madeira (inscrita em 1999).

Portugal, além de possuir bens culturais, naturais e mistos classificados como Património Mundial, também possui Património Imaterial classificado. Segundo a

DGPC (s.d.), Portugal possui nove bens classificados na Lista de Património Cultural Imaterial da Humanidade da UNESCO. Estes são:

- Fado, Canção Urbana Popular de Portugal (inscrito em 2011);
- Dieta Mediterrânica (inscrita em 2013);
- Processo de Confeção da Louça Preta de Bisalhães (inscrita em 2013);
- Canto Polifónico do Alentejo, Sul de Portugal (inscrito em 2014);
- Manufatura de Chocalhos (inscrita em 2015);
- Produção de Figurado em Barro de Estremoz (inscrita em 2017);
- Festas de Inverno, Carnaval de Podence (inscritas em 2019);
- Falcoaria, Património Humano Vivo (inscrito em 2021);
- Festas do Povo de Campo Maior (inscritas em 2021).

3.3. Património Mundial e Turismo

O Património e o Turismo estão cada vez mais ligados. Muitos dos recursos com potencial de atrair turistas são locais de Património natural ou cultural. De acordo com Patuelli (2013), citado por Martins (2014), várias fontes afirmam que o “(...) património e as atrações culturais, em muitos países desenvolvidos, estão a tornar-se uma importante força motriz para o crescimento do mercado de turismo e que a abundância e diversidade de recursos culturais são bens essenciais para um país desenvolver a sua indústria de turismo”.

A marca UNESCO tem bastante visibilidade e notoriedade no contexto internacional e é um selo distintivo e único que contribui para a conservação e salvaguarda de um local ou bem patrimonial galardoado como Património Mundial, gerando maior notoriedade e reconhecimento internacional do seu valor patrimonial, o que, consequentemente, cria maior atratividade turística.

Segundo Pinheiro, A. J. (2018), a classificação, inicialmente, era um meio de contribuir para a salvaguarda e consciencialização da importância de património classificado através da mobilização de recursos para a sua preservação. Atualmente, esta classificação garante reconhecimento internacional e é usada por vários gestores

de muitos destinos turísticos em estratégias de promoção, comunicação e posicionamento como um meio diferenciador para captar fluxos turísticos.

A correlação entre Património Mundial e o Turismo tem sido amplamente estudada. De acordo com Martins (2014), os estudos da literatura académica que se focam no impacto do Património Mundial no Turismo têm diferentes perspetivas relativamente a esta interdependência. Alguns referem que a classificação possui um impacto positivo. Contudo, também existe a perspetiva segundo a qual a distinção como Património Mundial causa um impacto negativo e, ainda, a perspetiva que considera que a classificação não tem qualquer efeito.

Segundo Nunes (1998), citado por Martins (2014), locais que detenham esta classificação podem ser uma mais-valia e oferecer vários benefícios como, por exemplo, contribuir para a economia local (ex.: receitas), o aumento de postos de emprego diretos e indiretos, a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos.

De acordo com alguns autores, o turismo, se insustentável, pode causar efeitos negativos a um destino ou cidade considerados Património Mundial, por exemplo, problemas gerados pelo fenómeno de *overtourism*. Este irá afetar, posteriormente, a economia local, a qualidade de vida dos residentes e irá ameaçar a integridade do bem classificado. Segundo Martins (2014), citando Russo (2002), destinos com locais classificados podem revelar-se insustentáveis “(...) quando haja uma expressão descontrolada do turismo na região em que a capacidade das instalações da cidade é facilmente saturada.” Para impedir os efeitos negativos do turismo num destino ou local com bens classificados, é fundamental que o turismo seja sustentável e que, no seu planeamento, haja cooperação e coordenação entre os *stakeholders*, as entidades responsáveis por gerir o bem patrimonial e o turismo, envolvendo a comunidade local.

Em suma, alguns destinos turísticos têm um aumento significativo do número de turistas, após a classificação, enquanto outros não têm qualquer impacto ou têm impactos negativos. Segundo Pinheiro, A. J. (2018), a classificação pode nem sempre ser um fator determinante, mas juntamente com outros fatores como a localização dos bens de património mundial, o modo como estes são promovidos junto dos mercados turísticos e a sua imagem, pode ser vital para um destino turístico. Se o local em causa já for um destino turístico consolidado, a classificação pode beneficiá-lo de uma maneira mais significativa do que a um destino remoto ou desconhecido.

3.4. Conceito de Hotelaria

A hotelaria tem muitas definições, mas o seu objetivo principal é a arte de bem servir e proporcionar conforto e uma experiência agradável. (Figueiredo, M.I. (2017)). Esta é uma parte integrante e vital do Turismo e é um setor essencial para as áreas social, da economia e da cultura, especialmente porque gera muitos postos de trabalho. Além disso, esta engloba várias áreas como o alojamento, a restauração, o transporte e o entretenimento. (Correia, J.P. (2015))

Em 2008, foi publicado o Decreto-Lei n.º 39/2008, que autoriza a instalação, a exploração e o funcionamento de empreendimentos turísticos (estabelecimentos, com remuneração, que têm como finalidade prestar serviços de alojamento e dispõem de um conjunto de instalações, serviços acessórios e equipamentos). Estes empreendimentos turísticos encontram-se divididos nas seguintes tipologias:

- Estabelecimentos Hoteleiros;
- Empreendimentos de Turismo de Habitação;
- Aldeamentos Turísticos;
- Apartamentos Turísticos;
- Parques de Campismo e Caravanismo;
- Empreendimentos de Turismo de Natureza;
- Conjuntos Turísticos ou *Resorts*.

De acordo com o Decreto-Lei n.º 15/2014, de 23 de janeiro, um “(...) *estabelecimento hoteleiro são todos os empreendimentos turísticos destinados a proporcionar alojamento temporário e outros serviços acessórios ou de apoio, com ou sem fornecimento de refeições, e vocacionados para uma alimentação diária*”. Dentro dos estabelecimentos hoteleiros encontram-se a categoria de Hotéis.

De acordo com Quintas (2006), citado por Lopes, S.C (2013), um hotel é definido como um estabelecimento destinado a proporcionar serviços, mediante remuneração, alojamento e outros serviços complementares. Segundo o mesmo autor, os serviços do hotel devem ser escolhidos em conformidade com as necessidades dos seus hóspedes e a principal expectativa que os clientes, normalmente, têm relativamente a um hotel em que se encontram hospedados é “ser tratados com cortesia, privacidade,

conforto e segurança, não podendo o hoteleiro falhar na satisfação de nenhuma destas exigências”.

Além do alojamento, os hotéis podem oferecer vários serviços como limpeza, animação e recreação, restauração e *catering* (serviço de bar, banquetes, restaurante, *coffee-break*, entre outros), Spa, salas de conferência, lojas, serviços de escritório, etc. Estes serviços e a sua qualidade dependem da categoria de estrelas do hotel. (Correia (2015))

Segundo Lopes, I. (2014), o objetivo principal dos hotéis é satisfazer as necessidades do cliente. Para o setor hoteleiro, no geral, ter sucesso, são necessárias atividades vitais como o comercial e marketing, as relações-públicas, a manutenção, lavandaria e limpeza, financeiro e administração e, de acordo com Lopes, S. (2013), necessita ainda de ter uma estrutura interna organizada e bem estruturada. Os departamentos de um hotel estão divididos em *Front-Office* e *Back-Office*. O *Front-Office* engloba todos os serviços do hotel que envolvam o contacto direto com os hóspedes (receção, restaurante, bar, governanta ou *housekeeping*), enquanto o *Back-Office* engloba todos os departamentos que têm um contacto indireto com os clientes.

Os vários departamentos bem como todas as funções e atividades associadas a um estabelecimento hoteleiro necessitam de uma boa gestão, uma boa equipa (maior especialização e qualificação dos colaboradores), um bom planeamento e controlo, coordenação e uma boa operacionalidade.

3.5. História da Hotelaria

Os conceitos de hotelaria, de hospitalidade e de alojamento são remotos, tendo, segundo alguns autores, sido originados no Antigo Egito e na Mesopotâmia. Devido à grande quantidade de visitantes que iam às cidades destas grandes civilizações, durante celebrações ou festas religiosas, foi necessário criar abrigos, de modo a oferecer-lhes repouso, proteção e privacidade. Outros autores referem que foi a Grécia Antiga com os Jogos Olímpicos que despoletou o desenvolvimento do Turismo Mundial visto que os participantes e visitantes deste evento se deslocavam de outras localidades da Grécia e ficavam instalados em Olímpia para assistir e participar nos jogos.

A criação das vias romanas, durante a era da Roma Antiga, foi vital para o desenvolvimento da hospedagem. As deslocções do povo romano normalmente eram feitas por motivos militares, diplomáticos ou políticos. As acomodações (albergues e tavernas), neste tempo, eram bastante rudimentares.

Outros marcos importantes da história da hospitalidade foram as peregrinações e as rotas comerciais (p.e. Rota da Seda). O povo persa, devido às rotas comerciais, criou postos de alojamento ao longo do trajeto das rotas. Nesta época, eram os hospitais, os mosteiros e, às vezes, as igrejas que abrigavam os peregrinos e viajantes. Inicialmente, estes não possuíam fins lucrativos, mas, provavelmente, começaram a cobrar taxas aos peregrinos pelos serviços de alojamento. Estes serviços limitavam-se apenas a camas e a refeições.

Na época medieval, em Florença, no ano de 1282, os proprietários de estalagens criaram uma associação com o objetivo de tornar a hospedagem num negócio. Mais tarde, as estalagens foram legalizadas e passaram a incluir, além do serviço de alojamento, refeições e vinhos (foi nesta altura que estas foram autorizadas a importar e a revender vinho), cocheiras para os cavalos.

Durante os séc. XVI a XIX, a qualidade dos locais de alojamento e dos serviços melhorou consideravelmente, especialmente na Inglaterra, porque a maioria dos seus clientes passaram a ser pessoas com um estatuto social elevado, habituadas a ambientes luxuosos.

A evolução dos meios de transporte permitiu o desenvolvimento da indústria hoteleira. O aparecimento das vias ferroviárias e dos comboios a vapor, inicialmente, prejudicou a indústria hoteleira porque acabou por provocar o encerramento de muitos hotéis, mas, eventualmente, estes começaram a adaptar-se, a modernizar-se e a instalar-se perto de estações de comboio. Os barcos marítimos transatlânticos também contribuíram para o desenvolvimento do Turismo e, consequentemente, da hotelaria, porque encurtavam a distância e a duração da viagem de um destino ao outro.

O auge da indústria hoteleira ocorreu nos Estados Unidos com o surgimento do primeiro hotel de luxo, o Tremont Hotel, em Boston, no estado de Massachusetts, e em Paris, na França, com a abertura do Hotel Ritz. O Tremont Hotel apresentou-se como um exemplo para os hotéis de luxo, sendo o primeiro a possuir um sistema para

trancar as portas, a criar os quartos exclusivos para o cliente e a usar uma bomba a vapor para mover a água para o reservatório de água situado no telhado.

No século XIX, surgiram os primeiros *resorts* como resposta à necessidade, por parte de pessoas abastadas, de frequentar, por razões de lazer ou de saúde, estâncias termais. A Suíça tornou-se num destino popular de *resorts*, tanto no verão como no inverno. Inicialmente, a sua clientela não só os frequentava para tratamentos termais como também para atividades organizadas por eles, por exemplo, participar em desportos de inverno. No Mediterrâneo, especialmente na Riviera Francesa e na Italiana, começaram a desenvolver-se *resorts* em zonas balneares, principalmente, devido ao interesse das elites britânicas em estar em contacto com o mar. Neste contexto, em meados do mesmo século, foi aberto o *resort* de Bains de Monaco, posteriormente, chamado Monte Carlo. Este, além dos tratamentos de *wellness* que oferecia, tinha um casino. (Mill, R. C. (2008); W, J. K. (2005)).

César Ritz é considerado o pai da hotelaria moderna, o seu hotel, o Hotel Ritz, foi um marco importante devido às inovações que o seu proprietário implementou no hotel. Ainda hoje, estas são consideradas regras fundamentais para todos os estabelecimentos hoteleiros. Foi Ritz que criou um novo conceito de luxo na hotelaria e um elevado grau de excelência e qualidade em termos de serviços de alojamento e complementares. Ele renovou o menu do restaurante, introduziu casas de banho privativas em cada quarto, originando as suites. Revolucionou a administração, tornando-a mais adaptável, e transformou a receção numa parte fundamental do hotel. Foi, também, um pioneiro no uso de luz indireta através da utilização de velas (que eram usadas num dos hotéis que Ritz geriu, quando havia cortes de energia, durante a estação do inverno). A decoração do hotel, principalmente a dos quartos, passou a ter um design mais refinado e luxuoso. César Ritz também criou um sistema de recompensa por desempenho para os seus colaboradores e implementou o uso de fardas para identificar a hierarquia do pessoal do hotel. (Medium (2020); Turismo Criativo (s.d.); Leadership (s.d.))

Posteriormente, a indústria hoteleira estagnou na Europa e foi nos Estados Unidos que o setor hoteleiro evoluiu e registou um grande desenvolvimento, dando origem a novos padrões de qualidade e serviços, a novos estabelecimentos hoteleiros (motéis) e às cadeias hoteleiras mais célebres do mundo.

O desenvolvimento do setor dos transportes contribuiu para o aumento do número de pessoas a viajar. Este aumento da procura provocou, consequentemente, o aparecimento de várias cadeias hoteleiras. Assim, em 1919, foi aberto o primeiro hotel Hilton por Conrad Hilton, no estado do Texas. Entretanto, surgiram outras como a cadeia hoteleira Marriot (1927), a Sheraton (1937), a Hyatt (1957) e a Holiday Inn (1952). Mais tarde, em 1983, foi edificado o primeiro Ritz Carlton. Ainda neste contexto, nos Estados Unidos da América, foram criados os primeiros *motéis*, que se tornaram rapidamente bastante populares devido à sua conveniência e aos seus preços acessíveis. Inicialmente, estes eram construídos perto de autoestradas para as pessoas que necessitassem de descansar ou dormir durante a sua viagem.

Foi nesta altura que os *resorts* começaram a oferecer mais e melhores instalações, serviços e amenidades dentro da sua propriedade, dando origem aos *resorts* com tudo incluído. (Mill, R. C. (2008))

O aparecimento da Internet foi extremamente importante para a indústria hoteleira, visto que os *websites*, as plataformas *online*, as redes sociais e a publicidade, etc. influenciam a escolha de um potencial cliente no momento de selecionar um hotel para ficar hospedado, especialmente depois de ter acesso a fotos e informações sobre os serviços, as instalações e as comodidades que este oferece. As plataformas de reserva *online* também facilitaram o acesso a preços, à criação de reservas e ao pagamento adiantado.

Mais tarde, o setor hoteleiro começou a desenvolver-se no Dubai. Até 1979, data em que começaram a construir mais hotéis na cidade, só existia um hotel na região. Atualmente, esta cidade é uma das mais visitadas do mundo, com um setor hoteleiro em constante crescimento. A cidade do Dubai, para se diferenciar dos outros destinos turísticos, posicionou-se como um destino turístico de luxo ideal. Neste contexto, a sua oferta passou a apostar cada vez mais no segmento de luxo. O Dubai, além de ter vários hotéis de 5 estrelas, é conhecido por possuir o hotel mais luxoso do mundo, o Burj Al Arab Jumeirah. Mas, segundo Heyes, A. e Nadkarni, S. (2016), citando (Yeoman & McMahon-Beattiel (2006) / Yeoman (2011), este luxo extremo, centralizado numa cidade, pode retirar a perceção de exclusividade por parte do cliente. O aumento do número de visitantes em conjunto, com a resultante saturação e sobre-exposição do acesso à experiência de luxo que a cidade oferece, pode levar a que os consumidores não estejam dispostos a pagar preços *premium*. Segundo os mesmos autores, este

problema já começou a afetar o setor hoteleiro e a imagem do Dubai, fazendo com que os turistas da cidade comecem a valorizar experiências mais autênticas para além do luxo. Outra tendência que surgiu mais tarde, evidente no estudo elaborado pelos mesmos autores em 2020, foi a necessidade de encontrar bens de luxo mais acessíveis. (Heyes, A. e Nadkarni, S. (2016); Heyes, A. e Nadkarni, S. (2020))

Atualmente, a hotelaria é um setor essencial para a economia global. Apesar dos efeitos provocados pela pandemia da COVID-19, a hotelaria contribuiu com 8,6 trilhões de dólares em 2022, ou seja, ligeiramente abaixo dos valores antes da pandemia (menos 6,4%). (World Travel and Tourism Council (WTTC) (s.d.), citado por EHL Insights (s.d.))

3.6. Hotelaria e Turismo

A hotelaria e o turismo estiveram sempre ligados. O setor do turismo está dependente de outros setores como o dos transportes, dos serviços de animação e recreação turística e da hotelaria (incluindo dos seus serviços, nomeadamente os de acomodação e restauração), entre outros. Esta cooperação permite criar um valor acrescentado e um fator diferenciador, o que irá ser vital para aumentar a atratividade de, por exemplo, um destino turístico.

No turismo, devido à existência de cada vez mais oferta de escolha, de um mercado cada vez mais competitivo, de clientes mais exigentes e de tempos de maior sazonalidade, é essencial a diferenciação nos seus produtos e serviços e a junção de vários serviços complementares.

Apesar de o setor hoteleiro ser um dos setores essenciais englobados na cadeia de distribuição turística, este também está dependente do setor do turismo porque é este que atrai turistas e futuros clientes e constitui um meio para os turistas descobrirem destinos turísticos, especialmente um destino desconhecido. O aumento de turistas num local significa um aumento do número de dormidas num estabelecimento hoteleiro.

A relação entre estas atividades bem como o seu sucesso estão dependentes da sua contínua cooperação. O setor hoteleiro contribuiu bastante para o desenvolvimento

do setor do turismo. Os turistas, quando visitam um destino, necessitam de infraestruturas e serviços básicos, especificamente os que a hotelaria oferece. Segundo Machado (2019), os hotéis têm vários serviços e produtos para responder às necessidades específicas dos seus clientes, contribuindo, assim, para oferecer aos hóspedes boas experiências e, conseguindo, dessa forma, a possível fidelização dos clientes. De acordo com Correia (2015), é essencial a atualização dos serviços e produtos de um hotel para melhor corresponder às necessidades dos seus segmentos de mercado e porque, deste modo, contribui para aumentar a atratividade, constituindo, assim, um fator de diferenciação e competitividade.

4. CASO EM ESTUDO: HOTEL DO PARQUE

4.1. História do Santuário do Bom Jesus do Monte

O Santuário do Bom Jesus do Monte, em Braga, é um conjunto arquitetónico e paisagístico que remota ao séc. XIV. Segundo o site da Confraria do Bom Jesus do Monte (s.d.), este santuário foi alvo de várias intervenções arquitetónicas ao longo do tempo e apresenta elementos artísticos dos estilos barroco e neoclássico. De acordo com os sites da UNESCO e do da Confraria do Bom Jesus do Monte, este monte-sacro insere--se e foi influenciado pelo movimento de edificação de santuários ou montes sagrados que estava a alastrar pela Europa, especialmente em Itália, sendo alguns destes reconhecidos também como Património Mundial da UNESCO.

Os montes-sacros surgiram no contexto histórico do após a Conquista e ocupação de Constantinopla e da Palestina, pelo Império Otomano, e a Contrarreforma. Eventos estes que tornaram as deslocações dos peregrinos extremamente perigosas e difíceis. Devido a este problema, foram criados os montes-sacros na Europa como alternativa a Jerusalém e aos outros locais sagrados da Palestina. De acordo com Peixoto (2011:7), recorrendo à “dramaturgia e à iconografia” estes santuários tentavam recriar os locais de peregrinação relativos à Paixão e Morte de Cristo. Segundo o mesmo autor, a criação destes sítios foi encorajada pelo Concílio de Trento, assim como o uso de imagens e ícones nestes locais porque “aumentaria a relação espiritual entre Deus e os fiéis”.

O conjunto arquitetónico do SBJM representa os passos da Via Sacra, sendo constituído por várias capelas, um enorme escadório, terreiros, estátuas, muitas representando figuras e cenas bíblicas, fontes com símbolos astrais e alegóricos, entre outros elementos. As capelas, através das suas esculturas, apresentam as várias cenas da Paixão de Cristo. O Santuário está dividido em duas partes: a primeira representa os momentos que antecedem a Morte de Jesus Cristo (terminando na igreja) e a segunda foca-se na Ressurreição de Cristo (acabando no pátio dos Evangelistas).

A história de devoção do Bom Jesus, segundo Peixoto (2011), começa na primeira metade do séc. XIV quando foi erguida uma cruz e construída uma ermida, no Monte Espinho, dedicada à Santa Cruz. No ano de 1494, foi construída uma segunda ermida por ordem do Arcebispo D. Jorge da Costa.

Em 1629, com a constituição da Confraria do Bom Jesus do Monte, deu-se a alteração do nome do local de Monte de Santa Cruz para Bom Jesus do Monte. Neste ano, durante a prelatura do arcebispo D. Rodrigo de Moura Teles, cujas armas estão no pórtico do início do escadório, foi ordenada a construção da primeira via-sacra com as capelas e as fontes. Mais tarde, a via-sacra foi ampliada e deu-se início à construção do escadório dos Cinco Sentidos e de uma igreja.

Mais tarde, no decorrer do séc. XVIII, o arcebispo e líder da Confraria do Bom Jesus do Monte, D. Gaspar de Bragança, mandou demolir a igreja antiga e ordenou a edificação de uma nova igreja, projetada pelo arquiteto Carlos Amarante.

Durante o séc. XIX, segundo Peixoto (2011), o Santuário do Bom Jesus era um centro de peregrinação extremamente importante e, além disso, também se tornou numa estância de lazer com a construção do elevador, da restauração e das unidades hoteleiras, e com a criação do parque e do lago artificial. Como o autor acima afirma, o Santuário uniu “(...) numa conjugação perfeita (...) o espaço sagrado com o espaço de repouso.”

O Santuário do Bom Jesus do Monte foi classificado como Património Mundial da Humanidade da UNESCO no dia 7 de julho de 2019.

Atualmente, o Santuário detém um conjunto importante de infraestruturas de apoio aos visitantes e à realização de diversas atividades, permitindo o conhecimento e a divulgação do próprio bem - quatro hotéis, Colunata de Eventos, restauração, bares, esplanadas, Casa das Estampas, um Centro de Exposições e Interpretação Turística, Biblioteca, sanitários públicos e estacionamento.

4.2. Inscrição do Santuário do Bom Jesus na Lista de Património Mundial da UNESCO

Para um bem patrimonial ser inscrito na Lista de Património Mundial é necessário que este corresponda aos dez critérios de classificação da UNESCO, seis culturais e quatro naturais, para evidenciar o seu valor universal excecional, a sua autenticidade e a existência de mecanismos legais que assegurem a sua conservação.

A Declaração de Valor Universal Excecional, de acordo com Conceição, C. N. (2012), serve como uma “(...) referência-chave para a gestão da propriedade”. Segundo Brito, A. (2019), citando UNESCO (2013), a declaração é essencial para o processo de candidatura e nesta deve constar uma síntese sobre o local, os critérios reconhecidos, uma declaração de autenticidade, uma declaração de integridade e os sistemas de gestão e proteção do local.

O critério que fundamenta a inscrição do Bom Jesus na Lista de Património Mundial da Humanidade da UNESCO é o critério (IV) – Exemplo de um Conjunto Paisagístico e Arquitetónico Excecional. (UNESCO, s.d.)

A paisagem do Bom Jesus enquadra-se no critério (IV). Este monte-sacro tem um carácter excecional, monumental e único devido, entre vários fatores, à sua paisagem onde é evidente a união entre o Santuário e a Natureza que o rodeia, conjugando assim a ação do Homem, patente na estruturação do Santuário, na sua narrativa completa da Paixão de Cristo, no uso preponderante do granito e no alto valor artístico das suas esculturas, arquitetura e pinturas, e da Natureza, criando uma paisagem única. (UNESCO, s.d.)

Além do critério indicado, a integridade e a autenticidade de todo o conjunto arquitetónico e paisagístico do Santuário do Bom Jesus também foram essenciais para o reconhecimento do valor universal excecional deste.

Em termos de integridade, toda a estrutura do complexo do Santuário do Bom Jesus do Monte e a sua envolvente (o parque e a floresta) preservam a sua integridade e carácter. Apesar de ter sido sujeito a várias obras de ampliação e manutenção, a alterações nos seus elementos artísticos, e de existirem espécies invasoras e algumas árvores em estado decadente, no parque e na floresta, este mantém intacta a sua dimensão religiosa, artística e simbólica.

No santuário foi realizado, recentemente, um projeto de requalificação do património que se focou no restauro e conservação das capelas, da fachada e de outras partes da Basílica, da Colunata de Eventos, da Casa das Estampas, do ascensor, dos estabelecimentos hoteleiros, das esculturas, dos murais e da escadaria, entre outras estruturas. Este projeto teve como principal objetivo garantir o estado de preservação do bem e dos seus atributos, através da manutenção deste espaço. (UNESCO, s.d.)

O SBJM é autêntico devido à sua localização, à sua estrutura, à sua construção, aos seus materiais, à água e a toda a flora envolvente, e ao facto de o santuário ainda ter culto religioso. Este foi marcado por elementos de vários períodos históricos e estilos arquitetónicos, ao longo de seis séculos. A estrutura formal foi consolidada e ampliada, no final do séc. XVIII, durante a prelatura de D. Rodrigo de Moura Teles, em que foi introduzida a Escadaria dos Cinco Sentidos. A Via Sacra foi completada com a construção do Pátio dos Evangelistas. Mais tarde, a escadaria foi ampliada com a inclusão da Escadaria das Virtudes e a construção de uma nova igreja, projetada pelo arquiteto Carlos Amarante, por ordem do arcebispo D. Gaspar de Bragança.

Este conjunto é um exemplar extremamente importante e único, já que une as dimensões religiosa, simbólica e natural. Outro aspeto que comprova o seu carácter autêntico são as fontes primárias de informação como ilustrações, fotografias, documentos, por exemplo, as atas das reuniões realizadas pela Confraria, testemunhos de visitantes e académicos, desenhos técnicos das obras de construção, entre outros registos. Esta documentação mostra o bem e o seu desenvolvimento ao longo do tempo. Outro fator que lhe confere um carácter único é a diversidade da flora que envolve o conjunto arquitetónico. (UNESCO, s.d.)

A candidatura e classificação do Bom Jesus como Património Mundial da UNESCO levou à definição e implementação de várias medidas de ordenamento e gestão do território. Tornou-se numa Zona Especial Protegida (ZEP), ou seja, esta região fica sob o controlo de um órgão de administração ligado ao património cultural. Quem define as medidas e instrumentos de proteção do bem é a Direção Geral do Património Cultural (DGPC) e a Direção Regional da Cultura do Norte (DRC – Norte).

Estes sistemas de proteção e gestão aplicam-se a nível nacional e local e regulam o cumprimento das medidas de proteção do bem e da zona-tampão deste, através de um regime de proteção, valorização e gestão do património cultural. Estes sistemas são fundamentais para assegurar a salvaguarda do bem e impedir ameaças que possam afetar negativamente o bem patrimonial, os seus atributos tangíveis e intangíveis e o seu Valor Universal Excecional.

A Câmara Municipal de Braga, através do seu Plano Diretor Municipal (PDM), também delinea medidas a respeito da propriedade e da sua zona-tampão.

A entidade que gere o Santuário como património e local de culto, artístico, cultural e turístico é a Confraria do Bom Jesus do Monte. Os seus objetivos são proteger, de um modo sustentável, os bens materiais e imateriais e criar iniciativas que promovam o bom uso, a manutenção e gestão do Santuário e de toda a sua envolvente.

4.3. História da hotelaria no Bom Jesus



Figura 1 - Litografia – Vista Geral dos Quartéis; Fonte: Livro – Bom Jesus do Monte. - José Carlos Gonçalves Peixoto

O Bom Jesus, além de estar associado ao património natural, religioso e cultural, também está ligado ao património hoteleiro. A história da hotelaria no Bom Jesus do Monte é extensa e antiga. Desde que este começou a ser visitado por peregrinos, mesmo antes de ter hospedarias, já existiam acomodações destinadas ao alojamento e descanso dos peregrinos, segundo Peixoto. J.C. (2011:177), foram criados “serviços de apoio, de receção e de acolhimento”.

Inicialmente, as primeiras formas de alojamento para acolher os peregrinos no Bom Jesus foram, segundo o mesmo autor, “(...) quartéis, as casas de confraria, os albergues, os alpendres, (...) as estalagens, as hospedarias, as pousadas e por fim os hotéis.”. Mais tarde, devido ao aumento do número de peregrinos, tendo alguns destes viajado longas distâncias, especialmente durante festividades religiosas, foi necessário dar-lhes mais comodidades e criar os alpendres para recolher os carros e para alojar os animais. Também foram montadas tendas que vendiam aos visitantes vinho e

mantimentos bem como palha para dormir e alimentar os animais. Em 1777, a Confraria do Bom Jesus regulava os alojamentos e criava os horários destes.

Posteriormente, as várias acomodações presentes no Bom Jesus foram sujeitas a várias obras de amplificação e manutenção, e por vezes, substituídas por outras. Para a construção do ascensor foi necessário demolir alguns alojamentos.

O Bom Jesus, ao longo dos tempos, devido ao seu grande potencial turístico e para a hotelaria levou a que a Confraria recebesse várias propostas para a construção e exploração de hotéis.

Os estabelecimentos hoteleiros criados foram: o Hotel do Elevador, o Hotel do Parque, o Hotel do Templo e o Hotel do Lago.

Segundo Peixoto, J. C (2011), no final do séc. XX, os hotéis do Santuário do Bom Jesus passaram para a tutela do Grupo SOPETE (...). Atualmente, todos estes estabelecimentos hoteleiros se encontram integrados na Sociedade Hotéis do Bom Jesus.

Antigamente, também existia uma estrutura, designada Chalet dos Benfeitores, idêntica a zonas termais, balneares e de lazer, destinada a abrigar os membros da Confraria e os Benfeitores. Em 24 de maio de 1945, este estabelecimento foi extinto por ordem da Confraria.

Hotel do Templo



Figura 2 - Hotel do Sul; Fonte: Website Restos de Coleção



Figura 3 – Hotel Sul-Americano; Fonte: Restos de Coleção



Figura 4 – Hotel do Templo; Fonte: Website HBJ

Hotel do Parque



Figura 5 – Hotel do Parque; Fonte: Monumentos Desaparecidos



Figura 6 – Hotel do Parque; Fonte: Tripadvisor

Hotel do Elevador



Figura 7 – Grande Hotel; Fonte: Restos de Coleção



Figura 8 – Hotel do Elevador; Fonte: Website HBJ

Hotel do Lago



Figura 9 – Hotel do Lago; Fonte: Livro – Bom Jesus do Monte. - José Carlos Gonçalves Peixoto



Figura 10 – Grande Hotel do Lago; Fonte: Livro – Bom Jesus do Monte. - José Carlos Gonçalves Peixoto



Figura 11 – Grande Hotel do Lago; Fonte: Livro – Bom Jesus do Monte. - José Carlos Gonçalves Peixoto



Figura 12 – Hotel do Lago; Fonte: Website Booking

4.4. Grupo Hoteleiro - Hotéis Bom Jesus

4.4.1. Caracterização do grupo hoteleiro e dos hotéis

A Sociedade dos Hotéis do Bom Jesus e as suas unidades hoteleiras localizam-se no Bom Jesus do Monte, em Braga. Segundo Almeida, D. (2020), as ações desta sociedade dividem-se entre a Confraria do Bom Jesus do Monte, a Arquidiocese de Braga e outros acionistas.

As unidades que são geridas e exploradas por esta sociedade são as unidades hoteleiras (o Hotel do Parque, o Hotel João Paulo II, o Hotel do Lago, o Hotel do Elevador, o Hotel do Templo e a Hospedaria do Convento de Tibães) e uma unidade de eventos, a Colunata de Eventos. A maioria das unidades encontra-se dentro da propriedade do Parque do Bom Jesus, à exceção do HJP II, que se localiza no Sameiro, e a hospedaria, que se localiza em Tibães.

De acordo com Almeida, D. (2020), a missão deste grupo hoteleiro é proporcionar aos seus clientes serviços de qualidade nas áreas do alojamento, da organização de eventos e na restauração. A sua visão foca-se, na sua estratégia de posicionamento, em tornar-se uma marca de referência na hotelaria, regional e nacionalmente, em reforçar a sua imagem e marca no mercado e em expandir os seus serviços de alojamento e complementares pelo território ibérico.

Hotel do Parque

O Hotel do Parque, inicialmente conhecido como o Hotel dos Arcos, foi inaugurado em 1870. Este hotel emblemático encontra-se numa localização privilegiada, onde é evidente a coexistência de elementos espirituais e naturais (a cascata, a gruta, o Largo dos Evangelistas, etc.).

De acordo com Peixoto, J.C (2011), este hotel foi sujeito a várias obras de renovação, entre outras intervenções ao longo do tempo. Antigamente, este era arrendado e, além disso, a CBJM recebeu várias propostas para a sua exploração. Mais tarde, foi vendido à Sociedade Hotéis do Bom Jesus, em 1985.

Recentemente, em 2014, este foi remodelado, passando a dispor de 44 quartos, sendo quatro destes suites. Este possui uma sala de lazer, um Spa (com sauna, sala de

massagens, banho turco e ginásio), uma sala de jogos, uma sala de almoços, um bar e uma sala de conferências, a Sala Confraria (com uma lotação máxima de 150 pessoas). Este hotel é o mais moderno e o que possui maior qualidade e conforto, ao nível da sua decoração — visualmente confere uma sensação de relaxamento e de bem-estar —, da sua mobília — recente e feita em conformidade com o resto da decoração dos quartos e das outras divisões — e dos seus equipamentos tecnológicos. Relativamente aos outros hotéis, está classificado com quatro estrelas e pratica preços diários de alojamento superiores.



Figura 13 – Hotel do Parque; Fonte: Website Booking



Figura 14 – Quarto Duplo / Twin; Fonte: Website HBJ

Hotel do Elevador

O Hotel do Elevador, assim denominado devido ao Ascensor, ao longo dos tempos, foi conhecido por outros nomes como Grande Hotel, Hotel da Boa Vista e Hotel Higiénico. Em tempos remotos, segundo Peixoto, J.C (2011), o Hotel da Boa Vista, também designado como a Hospedaria da Boa Vista, era o principal alojamento no Santuário e, no séc. XIX, já surgia em ilustrações. Este foi frequentado pela última Família Real Portuguesa (especialmente no mês de agosto) e, em 1850, pelo escritor Camilo Castelo Branco.

À semelhança do HP, este hotel foi arrendado muitas vezes e sofreu várias alterações, nomeadamente quando lhe foi acrescentado mais um andar, ampliações e obras de manutenção e remodelação ao longo do tempo.

Em 1919, este estabelecimento hoteleiro passou para a tutela da Sociedade - Hotéis Portugueses de Turismo, que já era proprietária do HL e do HP.

Mais tarde, em 1987, o HE passou a pertencer à Sociedade Hotéis do Bom Jesus.

Segundo Almeida, D. (2020), este hotel opulento, que atualmente está classificado com quatro estrelas e é constituído por 22 quartos (7 quartos duplos e 15 quartos *twin*), um bar, um restaurante (este é o único restaurante presente nos hotéis dentro do Parque do Bom Jesus) e duas salas para eventos (conferências, ações de formação, reuniões, banquetes, etc.), a Sala Lazer e a Sala Arcada (com uma capacidade máxima de 150 pessoas).

O Restaurante Panorâmico é um dos restaurantes mais conhecidos de Braga, onde são servidos pratos típicos da região minhota e local, tal como gastronomia portuguesa. Além das refeições, os clientes também usufruem de uma vista magnífica para a cidade de Braga.

À semelhança dos outros hotéis do grupo, este está equipado para alojar pessoas com necessidades especiais, também dá acesso gratuito ao parque de estacionamento e WiFi aos seus clientes. Todas as reservas dos hotéis do grupo hoteleiro incluem regime de Bed and Breakfast.



Figura 15 – Hotel do Elevador (fachada); Fonte: Website HBJ



Figura 16 – Quarto Duplo / Twin; Fonte: Website HBJ



Figura 17 – Sala de Estar; Fonte: Website HBJ

Hotel do Templo

O Hotel Templo, inaugurado no séc. XIX, era designado por outras nomenclaturas como o Hotel do Sul e o Hotel Sul-Americano. Inicialmente, este foi criado para ser um hotel com tratamentos termais. À semelhança de outros hotéis, de acordo com Peixoto, J.C (2011), houve várias propostas para a sua exploração e arrendamento.

Este hotel, classificado com quatro estrelas, dispõe de 42 quartos (10 quartos duplos e 32 quartos *twin*), um bar, um Spa, um ginásio (com máquinas de exercício físico), uma sala para eventos, a Sala Templo (congressos e ações de formação) e uma sala de pequenos-almoços para hóspedes. O seu Spa é constituído por uma piscina interior, banho turco, sala de massagens, sauna e jacuzzi. O HT também está preparado para receber pessoas com deficiência e permite a entrada a animais. Neste momento, o centro de *wellness* do hotel encontra-se encerrado para obras de renovação.



Figura 18 – Quarto Duplo / Twin; **Fonte:** Website HBJ



Figura 19 – Piscina; **Fonte:** Tripadvisor

Hotel do Lago

O Hotel do Lago foi edificado em meados do séc. XIX, segundo Peixoto, J. C (2011), devido ao crescente interesse dos turistas em visitar a mata do Bom Jesus, depois da construção do lago, e pelo facto de este ser o único alojamento que possuía “(...) um sistema de banhos” que estava em falta na estância do Bom Jesus. Em 1929, este já detinha, além do edifício, áreas de jardim, um quintal e uma garagem. Este imóvel foi deixado ao abandono, em ruínas, depois de anos de inatividade, só tendo sido reconstruído recentemente. A obra de remodelação do hotel terminou em 2005.

O HL é o único hotel dentro do Parque do Bom Jesus classificado com três estrelas. Este hotel possui 51 quartos (10 quartos duplos, 4 quartos *single* e 37 quartos *twin*), três pisos, uma sala para eventos (com capacidade máxima para 150 pessoas), uma sauna, banho turco e uma sala de jogos. Próximo do hotel, encontra-se o Bar do Lago, um estabelecimento que foi renovado recentemente e que também é gerido pelos Hotéis do Bom Jesus, oferecendo aos hóspedes uma paisagem panorâmica de Braga e da Serra do Gerês.



Figura 20 – Quarto Duplo / Twin;

Fonte: Website HBJ



Figura 21 – Sala de Jogos; Fonte: Website HBJ

Hotel João Paulo II

O Hotel João Paulo II foi construído em 1969 e fica localizado no Santuário do Sameiro. Inicialmente denominado Albergaria do Sameiro e, depois de ser renovado, em 2013, passou a designar-se HJP II.

Segundo Almeida, D. (2020), este hotel normalmente era usado como um local para retiros religiosos e como centro apostólico para pessoas que visitavam o Santuário, evidentes no simbolismo religioso no interior do hotel. A maioria dos seus hóspedes são grupos religiosos de diversas nacionalidades.

O hotel está classificado com três estrelas e possui 90 quartos (77 quartos *twin* e 13 quartos *single*). Este possui serviços personalizados, um bar, um restaurante, estacionamento grátis, 7 salões preparados para receber eventos e um centro de *wellness* (com uma piscina interior e um jacuzzi). O HJP II também está equipado para alojar, nas suas instalações, animais de estimação e pessoas com deficiência.



Figura 22 – Hotel D. João Paulo II (fachada); Fonte: Website HBJ



Figura 23 – Quarto Twin; Fonte: Website HBJ

Hospedaria Convento de Tibães

A Hospedaria Convento de Tibães localiza-se no Mosteiro de São Martinho, em Braga, na freguesia de Mire de Tibães. Este mosteiro foi fundado nos finais do séc. XI pela ordem beneditina, tendo sido alvo de várias alterações arquitetónicas durante os séculos XVII, XVIII e XIX. Ao longo do tempo, obteve vários privilégios, terras e poder. Segundo a Câmara Municipal de Braga (s.d.), este, nos séculos XVII e XVIII, tornou-se um centro de difusão de estética, cultura e ideias, e foi um dos mosteiros mais emblemáticos da arquitetura e arte barroca. A extinção das Ordens Religiosas levou ao encerramento do mosteiro, que passou para a tutela do Estado Português. Em 1986, o Estado Português, devido ao estado devoluto do edifício, iniciou o seu processo de recuperação. Atualmente, este conjunto monástico atua em duas valências: a cultural, por possuir um museu e um jardim histórico, e a de acolhimento, com a recuperação da parte mais degradada do edifício, que pertence à comunidade religiosa, Família Missionária Donum Dei, a hospedaria e o restaurante L'Eau Vive.

De acordo com Almeida, D. (2020), a HCT dispõe de 9 quartos (6 duplos e 3 *singles*). Este alojamento de quatro estrelas possui um restaurante, estacionamento

gratuito, jardins e uma sala equipada para eventos como congressos e reuniões (a Sala São Martinho). Durante a estadia dos clientes na hospedaria, estes podem ter acesso livre ao mosteiro, incluindo uma visita guiada gratuita. A hospedaria possui várias comodidades e serviços essenciais, nomeadamente uma receção que funciona 24 horas por dia e elevador.



Figura 24 – Quarto Duplo; Fonte: Website Booking

Colunata de Eventos

A Colunata de Eventos foi projetada, em 1930, pelos arquitetos Raul Lino e Moura Coutinho. Este edifício histórico, além de ser uma colunata de eventos, é um salão de chá. Mais tarde, em 1950, o salão de chá passou a operar como um casino.

Neste recinto, ocorreram vários programas culturais, espetáculos com declamadores e ilusionistas, festas tradicionais, exposições, orquestras, concertos de bandas musicais e arraiais minhotos.

Todo o complexo da CE foi remodelado recentemente. Segundo Almeida, D. (2020), neste espaço existem três salas: a Sala Colunata (com uma lotação máxima de 400 pessoas), a Sala Casino (com uma lotação máxima para 150 pessoas) e a Sala Torre (com uma lotação máxima para 250 pessoas) equipadas para congressos, apresentações, banquetes, exposições, conferências e casamentos.



Figura 25 – Colunata de Eventos; Fonte: Pinterest



Figura 26 – Colunata de Eventos (interior); Fonte: Facebook Colunata Eventos

4.5. Caracterização do Hotel do Parque

4.5.1. Facilidades e Serviços do Hotel e do seu Alojamento

Como mencionado anteriormente, este hotel recuperado mantém a sua estrutura arquitetónica, oriunda do séc. XIX, e dispõe de 44 quartos, incluindo suites. Os quartos estão divididos em diferentes tipologias para melhor responder às necessidades dos clientes. Cada tipologia possui as suas próprias regalias como comodidades de alojamento, amenidades de casa de banho, estacionamento gratuito e vista panorâmica para a igreja e o parque do Bom Jesus. As tipologias dos quartos existentes no Hotel do Parque são:

- Quarto *Single* – Os quartos desta tipologia são amplos e possuem uma cama individual;
- Quarto Duplo ou *Twin* – Nesta categoria, os quartos podem ser adaptados, consoante a preferência dos clientes (e a disponibilidade do hotel) em ter uma cama de casal ou ter duas camas individuais com uma cama extra;
- Quartos Familiares – Esta tipologia dispõe de quartos espaçosos, de modo, a receber famílias grandes. São oferecidos quartos com porta de ligação com duas camas individuais por quarto.
- Suite *Master* – Apesar de possuir as mesmas comodidades que as outras tipologias de alojamento, esta oferece mais exclusividade, serviços mais personalizados, os seus quartos são maiores, as suas salas de estar são independentes, possuem melhores vistas e uma decoração mais elegante;
- Quartos Duplo / *Twin* com cama extra – Os quartos desta tipologia possuem três camas ou uma cama de casal e uma cama extra;
- Quartos Júnior Suite – Suites desta categoria possuem as mesmas regalias que os outros quartos, mas estes são mais espaçosos, possuindo uma decoração diferente e mobiliário mais funcional, com uma cama de casal.

As comodidades gerais do alojamento, incluindo os quartos e as casas de banho, são:

- amenidades;
- chuveiro;
- minibar;
- casa de banho privativa
- roupa de cama;
- roupeiro ou closet;
- ar condicionado;
- aquecimento;
- piso em carpete;
- produtos de limpeza;
- secretária;
- televisão e telefone;
- secador de cabelo;
- canais por satélite e por cabo;
- luz natural;
- ligação Wi-Fi gratuita;
- serviço de despertar.

Serviços do Hotel

- WiFi em todas as unidades de alojamento, bem como nas áreas comuns;
- Televisão em todos os quartos;
- Dois elevadores na entrada do hotel e escadas de acesso aos pisos superiores;
- Massagens (no centro de wellness);
- Armazenamento de bagagem em caso de necessidade (na receção);
- Serviço de lavandaria;
- Pequeno-almoço no quarto;
- Serviços de câmbio;

- Serviço de engomadoria;
- Aluguer de veículos;
- Recepção disponível 24 horas por dia;
- Serviço de jornal (jornal na recepção);
- Serviço de limpeza e arrumação diária;
- Estacionamento gratuito;
- Serviço de quarto (disponível 24 horas);
- Serviço de baby-sitter;
- Serviço de casamentos.

Facilidades do Hotel

O Hotel do Parque possui as seguintes facilidades:

- Cofre (na recepção);
- Sala partilhada com televisão;
- Quartos adaptados a hóspedes com necessidades especiais;
- Posto de carga para veículos elétricos;
- Mesa de bilhar;
- Sala de jogos;
- Ginásio;
- Centro de Wellness;
- Sauna;
- Banho turco;
- Lavandaria;
- Spa;
- Centro de negócios (disponível 24 h);
- Sala de conferências/reuniões/etc, a Sala Confraria, e comodidades para esta.

O hotel também possui facilidades que estão abertas tanto como para os hóspedes e como para o público em geral:

- Áreas de Jardim do Santuário do Bom Jesus;
- Restaurante Panorâmico (localizado no Hotel do Elevador);
- Bar (localizado no Hotel do Elevador);
- Bar do Lago (esplanada localizada nas proximidades do grande lago e do Hotel do Lago).

4.5.2. Estrutura Organizacional do Hotel do Parque

A estrutura organizacional interna do Hotel do Parque encontra-se repartida em vários departamentos que são responsáveis por várias funções necessárias para o bom funcionamento do hotel. Atualmente o grupo hoteleiro conta com 80 colaboradores fixos.

No Hotel do Parque, existem 10 departamentos: a Administração, a Assessoria Jurídica, Qualidade e Auditoria, a Direção Geral, o Departamento de *Housekeeping*, o Departamento de *Food & Beverages*, o Departamento Comercial e Marketing, Áreas de Suporte, o Departamento Financeiro e o Departamento de Recursos Humanos.

Na figura abaixo (Figura 27), podemos observar como estes se encontram organizados.

Cada um dos departamentos engloba vários setores e, apesar de serem independentes, a cooperação entre os diferentes departamentos é essencial.

A Administração é o grau hierárquico mais elevado do Hotel do Parque. Este órgão delinea os objetivos organizacionais estratégicos, define a missão do hotel, a responsabilidade e o controlo dos resultados. Este também gere e supervisiona, na globalidade, todas as unidades hoteleiras do grupo bem como outros assuntos relativos à área administrativa.

O Diretor Geral, o Sr. Albino Viana, é o responsável pela coordenação das operações e funções de todos os departamentos operacionais do Hotel do Parque e dos outros hotéis, de modo que tudo funcione corretamente. Importa mencionar que o Diretor Geral tem de dar *feedback* à Administração.

O Departamento de *Housekeeping* é encarregue de toda a limpeza, higiene e lavandaria não só do Hotel do Parque como de todos os outros hotéis do mesmo grupo hoteleiro. Neste departamento, estão englobados o setor de Governanta e os setores dos Andares e a Lavandaria, que tratam da limpeza dos quartos e de outras áreas do hotel, da lavagem de toda a roupa de cama e da roupa do serviço de restauração do hotel.

Ao Departamento da Recepção são delegadas as funções de atendimento dos hóspedes e realização de reservas, que envolvem a concretização do *check-in* e do *check-out* dos hóspedes (individuais e grupos).

O Departamento Financeiro é responsável pelo controlo de todas as questões financeiras e contabilísticas, dos serviços administrativos, da gestão dos recursos humanos e do sistema de qualidade.

O Departamento de Recursos Humanos é responsável pela gestão, formação, seleção, avaliação e recrutamento dos colaboradores da organização.

O Departamento de Manutenção tem a incumbência de manter e reparar, de um modo preventivo e corretivo, as instalações, os alojamentos e os equipamentos do hotel.

O Departamento Comercial e Marketing é o responsável por assegurar o bom relacionamento entre a organização e os clientes e a execução e coordenação de programas, eventos e de planos de promoção direta dos hotéis.

O Departamento de *Food & Beverages* (F&B), também denominado por Alimentação e Bebidas (A&B), está encarregue de todos os serviços de refeições e bebidas do Hotel do Parque. Este abrange o setor do Bar e da Copa. A Copa e Cafetarias tratam da preparação dos pequenos-almoços e da limpeza da loiça e das áreas comuns.

O Departamento do Economato, incluído nas Áreas de Serviço, gere as necessidades de compras de todos os setores do hotel e faz o controlo do Departamento do *Food & Beverages*.

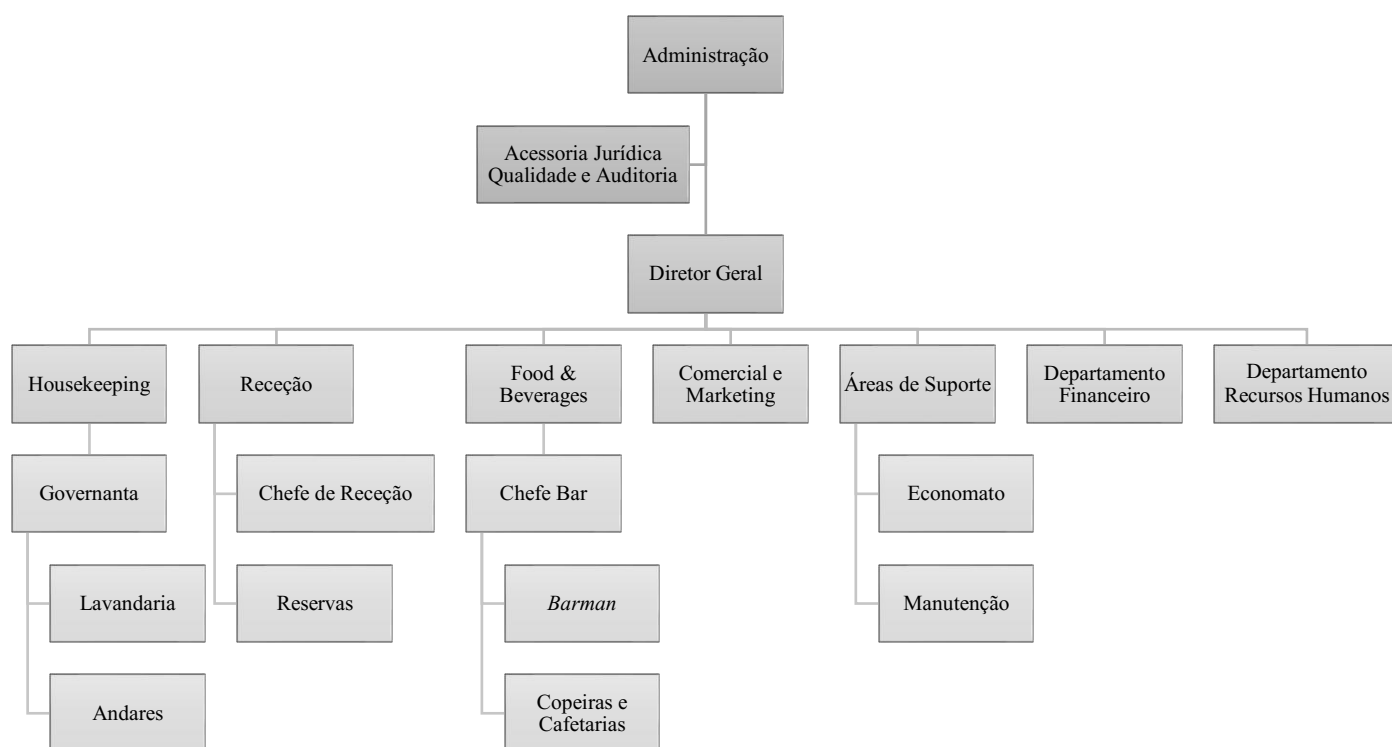


Figura 27– Organograma do Hotel do Parque; Fonte: Fonte própria

5. ESTÁGIO

5.1. Atividades desenvolvidas ao longo do Estágio

Neste capítulo do relatório, serão relatadas todas as atividades realizadas nos vários departamentos do hotel, ao longo dos três meses de estágio, entre dezembro e fevereiro. Este estágio foi fundamental para o desenvolvimento de competências e para experienciar o ambiente de trabalho de um estabelecimento hoteleiro.

5.1.1. Recepção

O departamento da recepção do hotel é um dos departamentos mais importantes de um estabelecimento hoteleiro porque é este que tem contacto direto com o cliente, ou seja, a recepção vai dar a primeira impressão do hotel ao hóspede, sendo essencial prestar um serviço de qualidade. Os turnos dos rececionistas estão divididos no turno da manhã, das 8h às 16h, no turno da tarde, das 16h às 24h, e no turno da noite, das 24h às 8h. No decorrer do estágio, o horário de trabalho foi cumprido no turno da manhã. No acaso do HP, além do trabalho normal de recepção, os rececionistas deste hotel, devido à falta de um departamento de reservas, desempenham também atividades como: atendimento de telefonemas e envio de emails para a realização, arquivagem e cancelamento de reservas das unidades de alojamento, reservas de mesa do Restaurante Panorâmico, no HE, e pré-reservas.

A função de rececionista também inclui receber os pagamentos efetuados durante o *check-out*, por vezes, durante o *check-in*. Além de os rececionistas deverem conhecer todos os serviços e estrutura do hotel (o que é essencial para orientar os hóspedes para os seus quartos e as pessoas que vêm participar em eventos no hotel para as salas de conferência). Além disso, também lhes cabe informar os hóspedes sobre atrações da cidade de Braga, restaurantes e, ao mesmo tempo, facultar-lhes direções para se orientarem no SBJM e na cidade de Braga, etc.

Foi precisamente no departamento da recepção que decorreu grande parte do estágio, tendo-nos sido dada a oportunidade de trabalhar com diferentes rececionistas. Durante o estágio, tivemos como orientadora, na recepção do HP, a Sra. Anabela Gonçalves, que nos explicou o funcionamento do Protel (*software* do hotel para reservas), indicando-nos todas as suas especificidades e os códigos de cores associados

às reservas neste *software*. Ensinou-nos também a criar, copiar e resolver problemas das chaves dos quartos de hóspedes, elucidou-nos acerca da melhor forma de prestar um serviço de qualidade no atendimento, quer pessoalmente, quer por contacto telefónico, quer por email (por exemplo, aquando do envio da confirmação de reserva e da disponibilidade do hotel aos hóspedes ou envio de programas como o do Dia dos Namorados, *Réveillon* e Natal a potenciais clientes por email), responder aos pedidos e às questões dos hóspedes, e de outros potenciais clientes, nas plataformas de reserva, por exemplo, o Booking.

Outras tarefas desempenhadas foram a realização de check-ins e check-outs (registo dos dados dos hóspedes e realização da cobrança do pagamento); arquivação e criação de reservas; entrega de pedidos de pequenos-almoços dos hóspedes à Copa, entrega de ofertas nos quartos dos hóspedes (ex: vinho) bem como avisar o departamento de manutenção de alguma avaria no equipamento dos quartos dos hóspedes, fazer recados para os HBJ (ex: ligar ou desligar o ar condicionado do SPA; preparação da sala de massagens (aquecer sala e levar toalhas) para massagens pedidas por clientes, levar pão e chaves para o HE, levar relatórios dos andares para área de serviço do HP, levar comida para o HE para um serviço, confirmar se os quartos estavam limpos); arquivação de faturas e encaminhamento destas e dos movimentos diários para o departamento financeiro; realização do *rooming* de grupos; elaboração de cartão de felicitações para um cliente VIP; elaboração de transferência de reservas de um hotel para outro e aprendizagem e criação de Voucher para os HBJ. No Hotel do Elevador, as tarefas executadas na função de rececionista foram: atendimento de telefonemas (por exemplo, para confirmação de reserva no Restaurante Panorâmico); impressão do programa do Sporting Clube de Braga e respetiva entrega à cozinha; acolhimento dos convidados dos serviços do hotel, dando-lhes orientações; envio de emails para confirmação de reservas e outros assuntos.

5.1.2. Departamento Financeiro

No departamento financeiro, foram realizadas diversas tarefas como a arquivação dos movimentos e controlo diários da caixa (incluindo os talões de entrada) por cada hotel do Grupo dos Hotéis do Bom Jesus. Também se procedeu à

inventariação e à arquivagem das faturas dos meses de setembro, outubro, dezembro e janeiro, registo de correspondência dos HBJ, realização do fecho do dia (final de dezembro, janeiro e fevereiro) no Protel (software do hotel para reservas) da HCT, o levantamento, numa folha de Excel, de faturas que não foram encontradas ou tinham valores diferentes para depois ser solicitada uma segunda via das mesmas aos fornecedores, conferência de saldos realizados durante o ano de 2021, tendo sido analisados e organizados os extratos de conta, faturas e outra documentação relativa aos clientes, fornecedores e pessoal.

Todas estas atividades são essenciais para organizar a documentação que, mais tarde, irá ser analisada e apresentada por este departamento no relatório financeiro e contabilístico anual dos HBJ.

5.1.3. Prestação de assistência a outros departamentos

Departamento Comercial

- Ajuda nos preparativos da festa de Réveillon na CE (dobra e disposição de guardanapos nas mesas / numeração cabides (facilitar convidados que aderiram ao programa a encontrar os cabides com os seus casacos) e transportar de molduras douradas do Hotel do Parque para o HE.
- Prestar auxílio na CE, em várias ocasiões, na preparação de eventos.

Departamento de Recursos Humanos

- Auxílio no preenchimento de uma folha de cálculo (Excel) para uma empresa responsável pela medicina do trabalho em que foi necessário inserir os dados de um ficheiro do hotel para o ficheiro da empresa.

6. ALOJAMENTO NO CONTEXTO DE UM LOCAL DE PATRIMÓNIO MUNDIAL DA UNESCO

A designação de Património Mundial da Humanidade, de acordo com a UNESCO, pode contribuir para o conhecimento global do bem classificado e para o aumento do número de turistas. A literatura sobre esta temática indica que locais com bens classificados podem beneficiar com esta designação, especialmente a sua comunidade e economia local (direta e indiretamente), e o setor de turismo. A classificação, sendo usada a nível promocional e de marketing, de muitos destinos turísticos, também pode, consequentemente, aumentar o número de hóspedes no setor hoteleiro.

Em vários estudos analisados, é aferida a relevância da classificação para a notoriedade, especialmente o facto de ter potencial para atrair mais turistas, do local onde o bem se encontra, sendo um fator motivador na decisão de visita de muitos turistas.

No “Estudo sobre o Valor Económico da Ligação às Redes da UNESCO em Portugal” (2014), elaborado pela Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, com apoio da Comissão Nacional da UNESCO, é feita uma análise dos custos e benefícios associados à ligação às redes da UNESCO através de elaboração de inquéritos a “(...) sítios de património mundial, reservas da biosfera, geoparques e cátedras UNESCO”. Neste estudo avalia-se o impacto global que a classificação como Património Mundial tem nas redes da UNESCO. Além de ser analisado o impacto direto também é analisado o impacto indireto que se foca no número de visitantes, na duração média do tempo de estadia, de restaurantes e do emprego). Segundo este estudo, os benefícios resultantes da ligação às redes da UNESCO são, na maioria, positivos. Estes benefícios dividem-se em “recursos financeiros de diversas fontes (públicas e privadas) captados pela entidade gestora do bem.”

A classificação, em geral, tem um impacto económico positivo. De acordo com este estudo, pode-se averiguar “(...) um efeito positivo na generalidade dos indicadores nos grupos de bens em consideração, sendo plausível concluir que as classificações UNESCO propulsionam benefícios para a região envolvente”.

Segundo este estudo, na tipologia dos sítios de património mundial, como é visível na figura abaixo, houve um aumento no número de visitantes (70%), um aumento de estabelecimentos hoteleiros (56%) e de camas disponíveis (82%). Também se notou um pequeno aumento no número de restaurantes (4%), postos de emprego (3%) e tempo médio de estadia no local (0,6%). Os indicadores que mostraram um decréscimo foram o indicador de visitantes da comunidade escolar (-32%) e o de despesa média por visitante / dia (-3%).

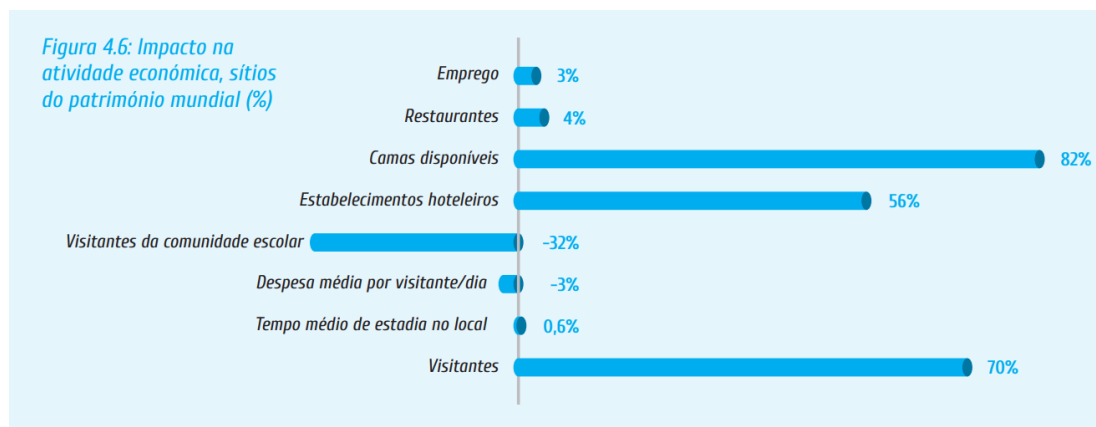


Figura 28 – Impacto na atividade económica, sítios do património mundial (%); **Fonte:** Estudo sobre o Valor Económico da Ligação às Redes da UNESCO em Portugal - Universidade de Trás - os - Montes e Alto Douro

Nos centros históricos e conjuntos, como é visível na figura seguinte, verificou-se um aumento do número de visitantes (108%), de estabelecimentos hoteleiros (61%) e de camas disponíveis (90%). Os indicadores que não mostraram um crescimento positivo foram a despesa média por visitante / dia (-5%) e o tempo médio de estadia no local (-5%).

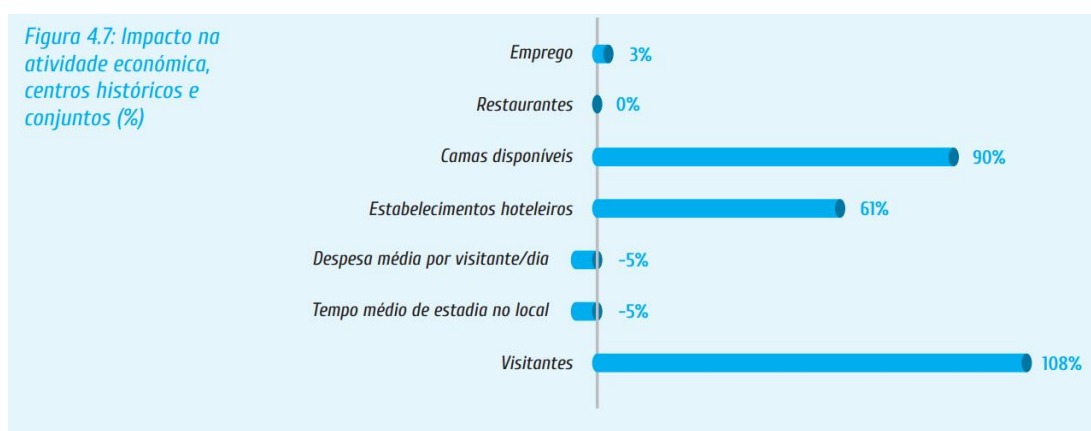


Figura 29 – Impacto na atividade económica, centros históricos e conjuntos (%); **Fonte:** Estudo sobre o Valor Económico da Ligação às Redes da UNESCO em Portugal - Universidade de Trás - os - Montes e Alto Douro

Notou-se uma evolução positiva, nas paisagens, em todos os indicadores, principalmente, no número de estabelecimentos hoteleiros (46%) e de camas disponíveis (50%).

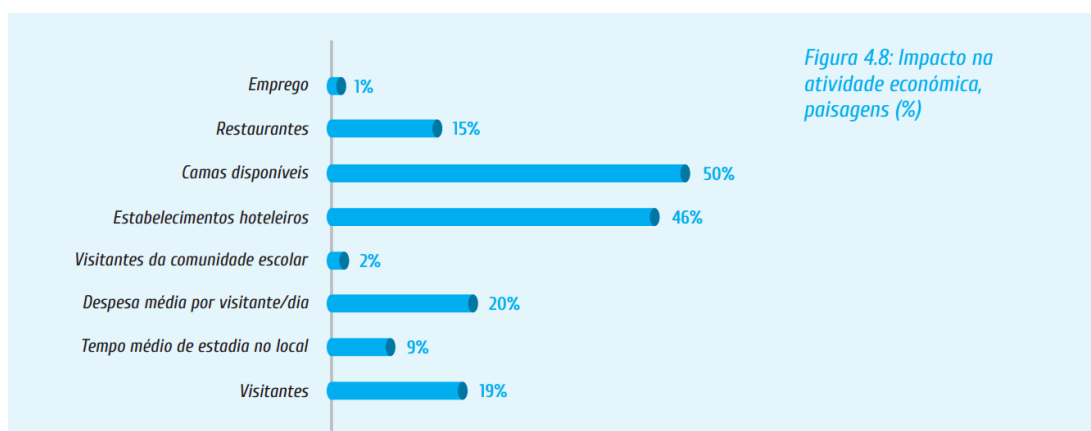


Figura 30 – Impacto na atividade económica, paisagens (%); **Fonte:** Estudo sobre o Valor Económico da Ligação às Redes da UNESCO em Portugal - Universidade de Trás - os - Montes e Alto Douro

Este estudo concluiu que, globalmente, os locais com bens designados como Património Mundial, tal como a sua região envolvente, beneficiaram com esta classificação, incluindo a sua economia local. Também, neste estudo, foi constatado um aumento de oferta de alojamento, devido ao aumento do número de visitantes.

7. ANÁLISE DOS RESULTADOS – IMPACTO DA CLASSIFICAÇÃO DO BOM JESUS COMO PATRIMÓNIO MUNDIAL NO HOTEL DO PARQUE

7.1. Visitantes e taxa de ocupação do Hotel do Parque

Comparando os indicadores do total anual de visitantes do santuário e a taxa de ocupação do Hotel do Parque, dos anos de 2018 a 2021 (antes e posterior à classificação), regista-se, em ambos os gráficos, um aumento no ano em que o SBJM foi galardoado com a classificação de Património Mundial da UNESCO, tendo o Bom Jesus um aumento de 300.000 visitantes e a taxa de ocupação aumentado 7% relativamente ao ano anterior. Contudo, estes resultados apresentam uma quebra nos indicadores devido à pandemia da COVID-19 e as consequências desta, mas os valores no indicador do número dos visitantes ao Santuário do Bom Jesus já mostram uma recuperação dos valores do ano de 2018.

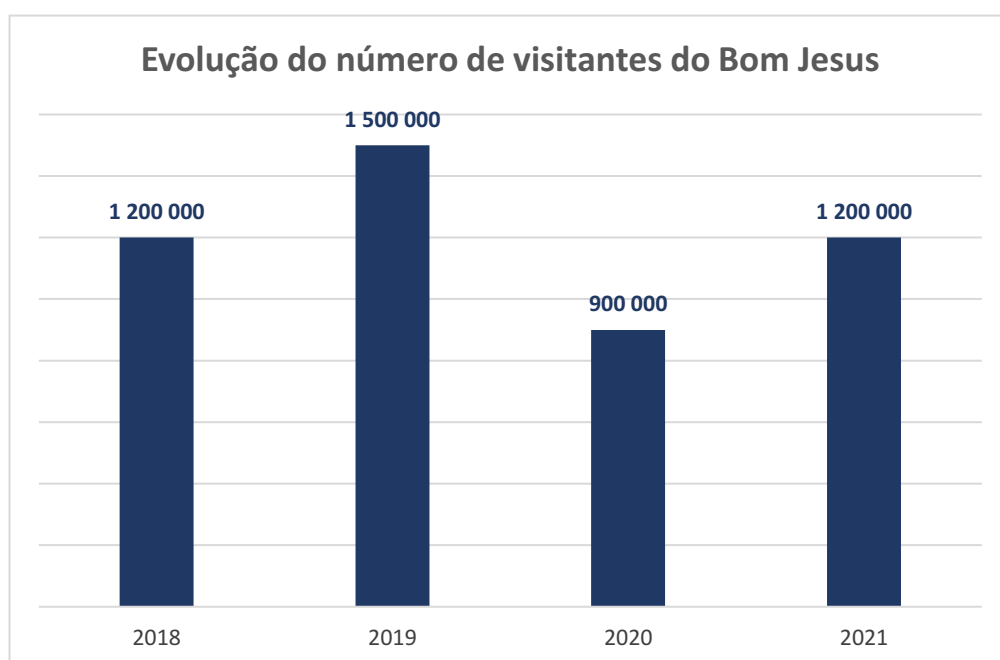


Gráfico 1 – Evolução do número de visitantes do Bom Jesus; Fonte: Confraria do Bom Jesus do Monte

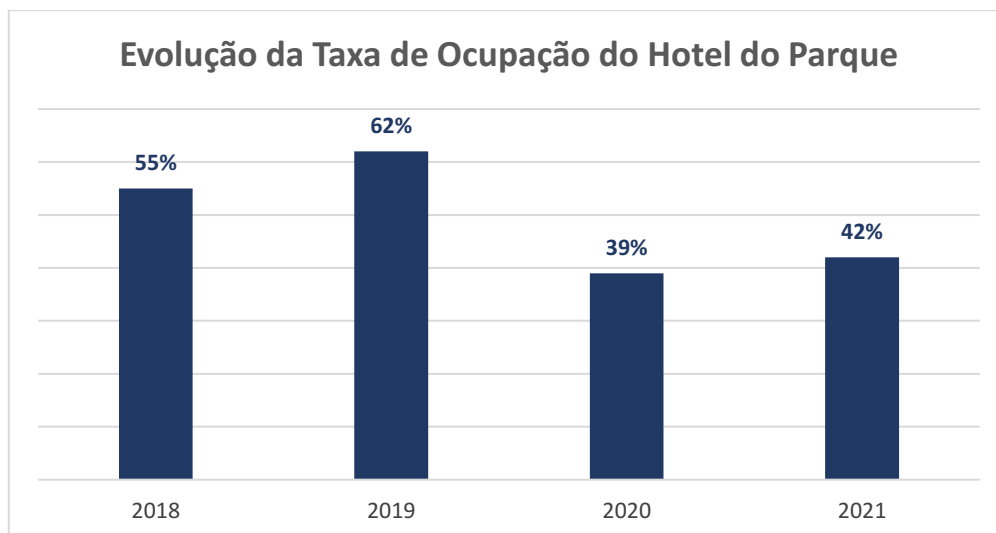


Gráfico 2 – Evolução da taxa de ocupação do Hotel do Parque; Fonte: Hotéis do Bom Jesus

7.2. Resultados do Questionário aos hóspedes do Hotel do Parque

Este questionário é composto por 5 perguntas e tem como objetivo aferir se a classificação do Bom Jesus como Património Mundial teve algum impacto para o Hotel do Parque, nomeadamente se esta foi importante, se foi um fator que influenciou a escolha deste hotel pelos hóspedes. Este tem uma amostra de 100 pessoas que estavam hospedadas no Hotel do Parque.

A maioria dos inquiridos são do sexo feminino (54%) enquanto 46% dos inquiridos são do sexo masculino (visível no gráfico 3).

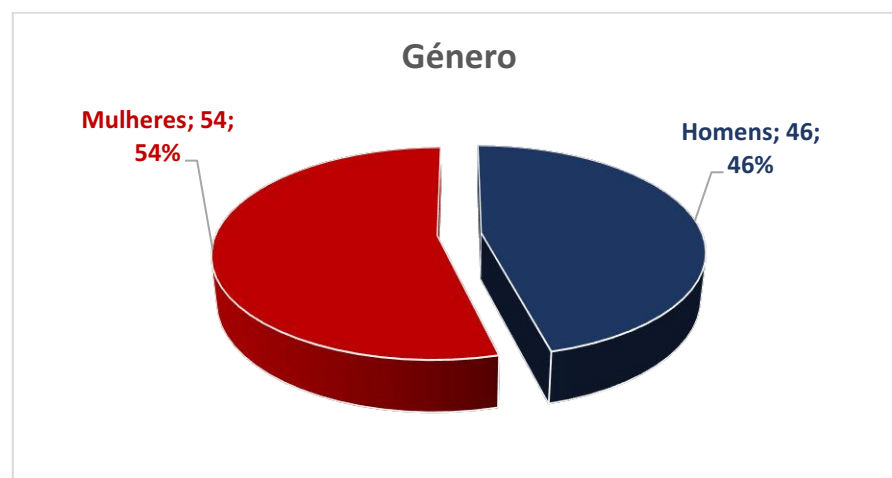


Gráfico 3 – Género dos Respondentes; Fonte: Fonte própria

Maioria dos respondentes, visível no gráfico 4, estão entre os 41 a 65 anos (48%), os inquiridos até aos 40 anos representam 41% da amostra e os com mais de 65 anos representam 11% da amostra. Grande parte dos inquiridos (gráfico 5) são portugueses (50%), brasileiros (19%), espanhóis (2%), franceses (2%) e de outras várias nacionalidades (27%).

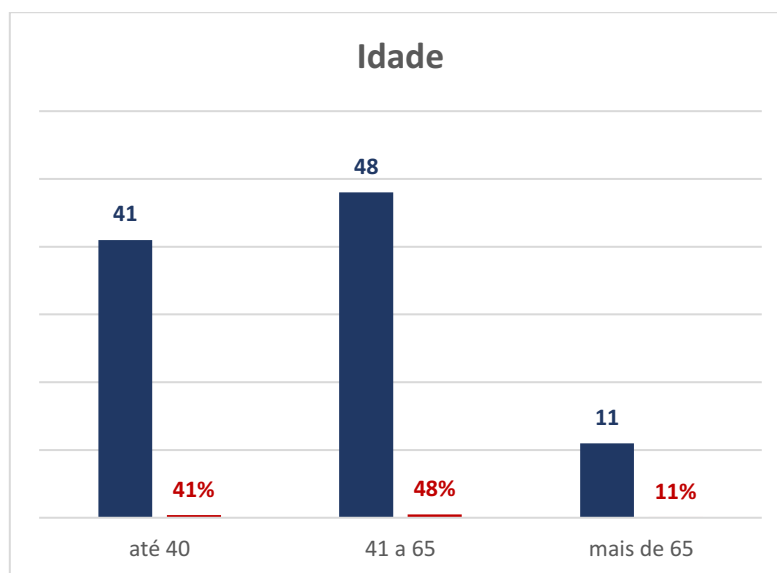


Gráfico 4 – Idade dos Respondentes; Fonte: Fonte própria

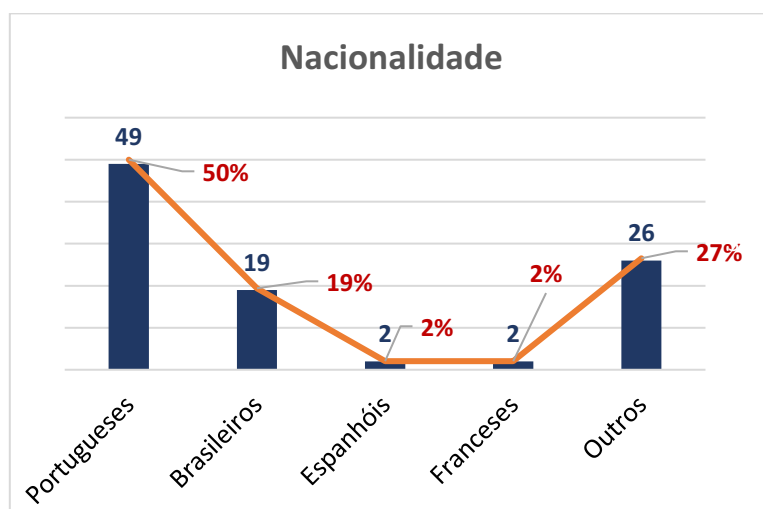


Gráfico 5 – Nacionalidade dos Respondentes; Fonte: Fonte própria

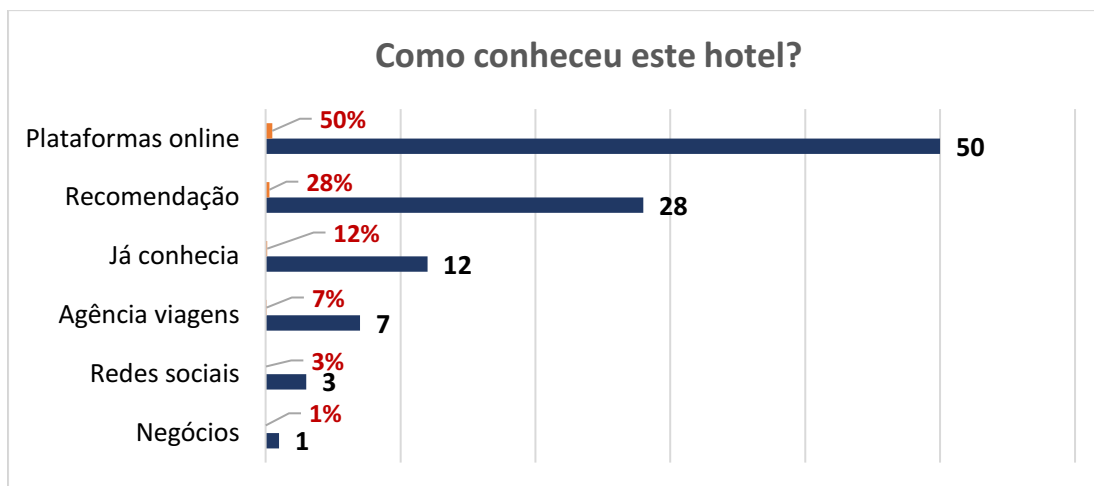


Gráfico 6 – Conhecimento do Hotel do Parque; **Fonte:** Fonte própria

No Gráfico 6, acima, podemos observar como os hóspedes tomaram conhecimento do Hotel do Parque, a generalidade (50%) respondeu que foi através de Plataformas online e Recomendação de amigos e familiares (28%). Verifica-se também que 12% dos inquiridos já conhecia o hotel, 7% encontrou o hotel por meio de agências de viagens, 3% através de redes sociais e 1% foi por meio de uma empresa (negócios).



Gráfico 7 – Fatores que contribuíram para a escolha do hotel; **Fonte:** Fonte própria

Em seguida, pretendeu-se aferir, em média, quais foram os fatores que mais contribuíram para a escolha do Hotel do Parque, ou seja, os fatores com maior influência na sua escolha. A relação preço-qualidade foi o fator que os inquiridos atribuíram a maior importância (3,75). Destaca-se também a localização (3,74) e em

seguida a classificação do Bom Jesus como Património Mundial (3, 67). Por último, o fator com menos importância foi o dos serviços oferecidos.

No que diz respeito ao grau de importância atribuído por parte dos respondentes ao fator da relação preço-qualidade, maioria dos inquiridos (43%) acha que este é “importante”, sendo seguido por “muito importante” com 39% e “extremamente importante” com 18%.



Gráfico 8 – Relação preço-qualidade; Fonte: Fonte própria

Relativamente à localização, 95% dos inquiridos selecionou este fator como “importante”, “muito importante” e “extremamente importante” na escolha do hotel. Apenas 5% dos inquiridos respondeu que a localização teve pouca influência na sua seleção.

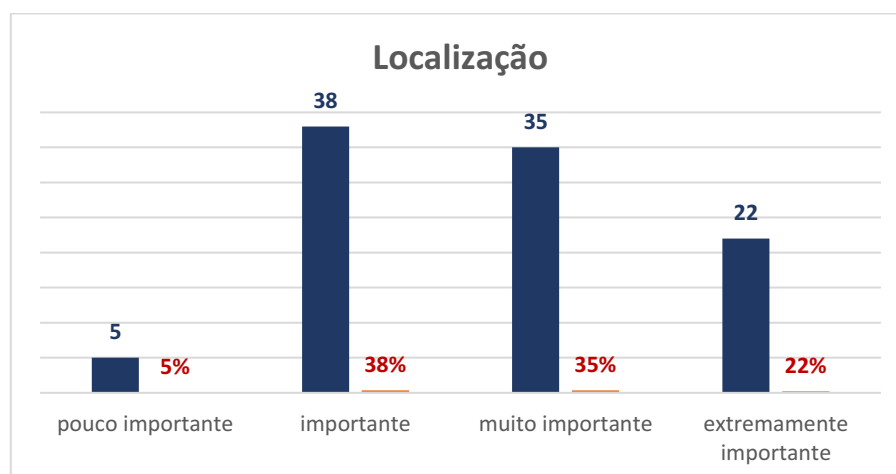


Gráfico 9 – Localização; Fonte: Fonte própria

Em relação à classificação do Bom Jesus como Património Mundial, 83% dos inquiridos afirmam que esta foi fator “importante” (22%), “muito importante” (32%) e “extremamente importante” (29%) na sua escolha do hotel. 17% dos respondentes responderam que classificação foi “nada importante” (6%) e “pouco importante” (11%) na sua decisão em escolher o hotel.

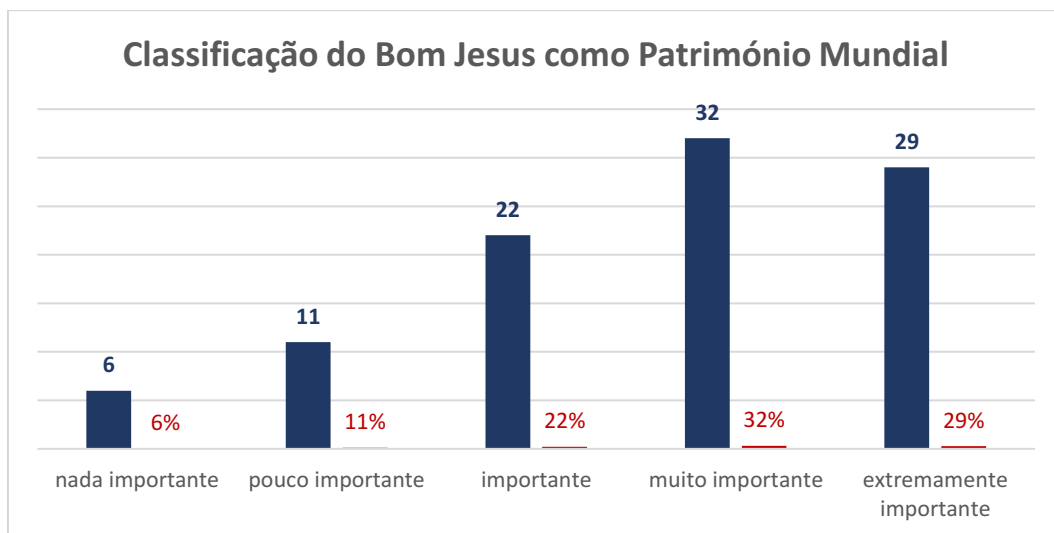


Gráfico 10 – Classificação do Bom Jesus como Património Mundial; Fonte: Fonte própria

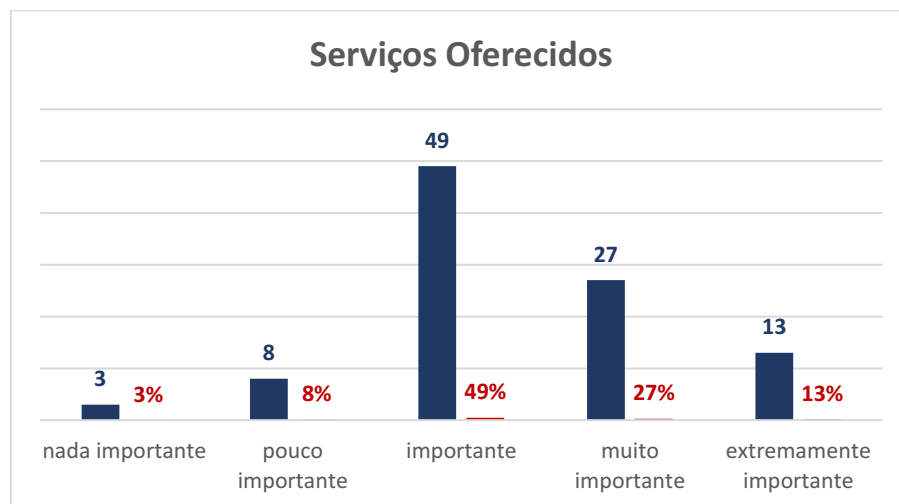


Gráfico 11 – Serviços Oferecidos; Fonte: Fonte própria

No gráfico acima (gráfico 11), podemos verificar que 89% dos hóspedes responderam que o fator dos serviços oferecidos foi “importante”, “muito importante” e “extremamente importante” na sua escolha. Os restantes afirmaram que este fator era “nada importante” (3%) e “pouco importante” (8%).

Podemos ver na tabela abaixo (Tabela 1), as diferenças que existem quanto à importância dos fatores que contribuíram para a escolha do hotel, entre homens e mulheres.

	Género	N	Média	Desvio-padrão	Erro de média-padrão
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Localização]	masculino	46	3,80	,859	,127
	feminino	54	3,69	,865	,118
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Serviços oferecidos]	masculino	46	3,41	,979	,144
	feminino	54	3,37	,875	,119
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Classificação do Bom Jesus como Património Mundial]	masculino	46	3,65	1,286	,190
	feminino	54	3,69	1,096	,149
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Relação preço/qualidade]	masculino	46	3,78	,728	,107
	feminino	54	3,72	,763	,104

Tabela 1 – Estatísticas descritivas em função do género; Fonte: Fonte própria

Para aferir se estas diferenças são estatisticamente significativas, foi realizado um teste de hipóteses (teste-t), cujos resultados são apresentados na Tabela 2. Pode-se concluir que existem diferenças entre os géneros quanto à importância da classificação do Bom Jesus como Património Mundial ($\text{Sig.} \leq 0,05$) e quanto aos serviços oferecidos: as mulheres atribuem mais importância do que os homens à classificação de Património Mundial; pelo contrário, os homens atribuem mais importância do que as mulheres aos serviços oferecidos pelo hotel.

		teste-t para Igualdade de Médias								
		Z	Sig.	t	df	Sig. (2 extremidades)	Diferença média	Erro de diferença padrão	95% Intervalo de Confiança da Diferença	
									Inferior	Superior
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Localização]	Variâncias iguais assumidas	,107	,744	,689	98	,493	,119	,173	-,224	,463
	Variâncias iguais não assumidas			,689	95,676	,492	,119	,173	-,224	,462
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Serviços oferecidos]	Variâncias iguais assumidas	,778	,380	,230	98	,819	,043	,185	-,325	,411
	Variâncias iguais não assumidas			,228	91,214	,820	,043	,187	-,329	,414
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Classificação do Bom Jesus como Património Mundial]	Variâncias iguais assumidas	1,262	,264	- ,139	98	,890	-,033	,238	-,506	,440
	Variâncias iguais não assumidas			- ,137	88,977	,891	-,033	,241	-,512	,446
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Relação preço/qualidade]	Variâncias iguais assumidas	,581	,448	,403	98	,688	,060	,150	-,237	,358
	Variâncias iguais não assumidas			,405	96,719	,687	,060	,149	-,236	,357

Tabela 2 – Teste – T – Diferenças entre géneros em relação à percepção dos fatores que influenciam a escolha do hotel; **Fonte:** Fonte própria

Na Tabela 3 apresentam-se os testes a posteriori da ANOVA (teste de diferenças de médias) que mostram as diferenças entre idades relativamente à percepção dos fatores que influenciam a escolha do hotel. Pode-se concluir que existem diferenças estatisticamente significativas ($\text{Sig.} \leq 0,05$) relativamente à classificação do Bom Jesus como Património Mundial como um fator que influencia a escolha do hotel; as pessoas com “mais de 65 anos” atribuem mais importância do que os inquiridos de outras idades (até 40 e entre 41 e 65).

Tukey HSD

Variável dependente	(I) Idade	(J) Idade	Diferença média (I-J)	Erro Padrão	Sig.	Intervalo de Confiança 95%	
						Limite inferior	Limite superior
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Localização]	até 40	41 a 65	,257	,182	,341	-,18	,69
		mais de 65	,357	,291	,441	-,34	1,05
	41 a 65	até 40	-,257	,182	,341	-,69	,18
		mais de 65	,100	,287	,935	-,58	,78
	mais de 65	até 40	-,357	,291	,441	-1,05	,34
		41 a 65	-,100	,287	,935	-,78	,58
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Serviços oferecidos]	até 40	41 a 65	-,034	,197	,984	-,50	,43
		mais de 65	-,295	,314	,617	-1,04	,45
	41 a 65	até 40	,034	,197	,984	-,43	,50
		mais de 65	-,261	,309	,676	-1,00	,47
	mais de 65	até 40	,295	,314	,617	-,45	1,04
		41 a 65	,261	,309	,676	-,47	1,00
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Classificação do Bom Jesus como Património Mundial]	até 40	41 a 65	,065	,243	,962	-,51	,64
		mais de 65	-1,051*	,388	,021	-1,97	-,13
	41 a 65	até 40	-,065	,243	,962	-,64	,51
		mais de 65	-1,116*	,382	,012	-2,02	-,21
	mais de 65	até 40	1,051*	,388	,021	,13	1,97
		41 a 65	1,116*	,382	,012	,21	2,02
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Relação preço/qualidade]	até 40	41 a 65	,093	,159	,829	-,29	,47
		mais de 65	-,129	,254	,868	-,73	,48
	41 a 65	até 40	-,093	,159	,829	-,47	,29
		mais de 65	-,222	,250	,650	-,82	,37
	mais de 65	até 40	,129	,254	,868	-,48	,73
		41 a 65	,222	,250	,650	-,37	,82

*. A diferença média é significativa no nível 0.05.

Tabela 3 – Teste posteriori – Diferenças entre idades em relação à percepção dos fatores que influenciam a escolha do hotel; **Fonte:** Fonte própria

Na Tabela 4 apresentam-se os testes a posteriori da ANOVA (teste de diferenças de médias) que mostram as diferenças entre nacionalidades relativamente à percepção dos fatores que influenciam a escolha do hotel. Conclui-se que existem diferenças significativas ($\text{Sig.} \leq 0,05$) quanto à importância dos seguintes fatores: os brasileiros atribuem mais importância aos serviços oferecidos do que os portugueses;

os portugueses e os brasileiros atribuem mais importância à classificação de Património Mundial do que os espanhóis.

Tukey HSD

Variável dependente	(I) Nacionalidade	(J) Nacionalidade	Diferença média (I-J)	Erro Padrão	Sig.	Intervalo de Confiança 95%	
						Limite inferior	Limite superior
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Localização]	portuguesa	espanhola	,653	,433	,561	-,55	1,86
		brasileira	-,505	,225	,174	-1,13	,12
		francesa	-,847	,601	,624	-2,52	,83
		outra	-,001	,202	1,000	-,56	,56
	espanhola	portuguesa	-,653	,433	,561	-1,86	,55
		brasileira	-1,158	,459	,094	-2,43	,12
		francesa	-1,500	,722	,238	-3,51	,51
		outra	-,654	,448	,590	-1,90	,59
	brasileira	portuguesa	,505	,225	,174	-,12	1,13
		espanhola	1,158	,459	,094	-,12	2,43
		francesa	-,342	,620	,981	-2,07	1,38
		outra	,504	,252	,272	-,20	1,20
	francesa	portuguesa	,847	,601	,624	-,83	2,52
		espanhola	1,500	,722	,238	-,51	3,51
		brasileira	,342	,620	,981	-1,38	2,07
		outra	,846	,612	,640	-,85	2,55
	outra	portuguesa	,001	,202	1,000	-,56	,56
		espanhola	,654	,448	,590	-,59	1,90
		brasileira	-,504	,252	,272	-1,20	,20
		francesa	-,846	,612	,640	-2,55	,85
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Serviços oferecidos]	portuguesa	espanhola	,184	,459	,995	-1,09	1,46
		brasileira	-,711*	,239	,029	-1,37	-,05
		francesa	,684	,637	,820	-1,09	2,46
		outra	-,355	,214	,466	-,95	,24
	espanhola	portuguesa	-,184	,459	,995	-1,46	1,09
		brasileira	-,895	,486	,356	-2,25	,46
		francesa	,500	,765	,966	-1,63	2,63
		outra	-,538	,474	,787	-1,86	,78
	brasileira	portuguesa	,711*	,239	,029	,05	1,37
		espanhola	,895	,486	,356	-,46	2,25
		francesa	1,395	,657	,218	-,43	3,22
		outra	,356	,267	,669	-,38	1,10

	francesa	portuguesa	-,684	,637	,820	-2,46	1,09
		espanhola	-,500	,765	,966	-2,63	1,63
		brasileira	-1,395	,657	,218	-3,22	,43
		outra	-1,038	,648	,500	-2,84	,76
	outra	portuguesa	,355	,214	,466	-,24	,95
		espanhola	,538	,474	,787	-,78	1,86
		brasileira	-,356	,267	,669	-1,10	,38
		francesa	1,038	,648	,500	-,76	2,84
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Classificação do Bom Jesus como Património Mundial]	portuguesa	espanhola	1,816*	,576	,018	,21	3,42
		brasileira	-,289	,300	,870	-1,12	,54
		francesa	-,684	,800	,912	-2,91	1,54
		outra	,547	,269	,258	-,20	1,30
	espanhola	portuguesa	-1,816*	,576	,018	-3,42	-,21
		brasileira	-2,105*	,610	,007	-3,80	-,41
		francesa	-2,500	,960	,078	-5,17	,17
		outra	-1,269	,595	,215	-2,92	,39
	brasileira	portuguesa	,289	,300	,870	-,54	1,12
		espanhola	2,105*	,610	,007	,41	3,80
		francesa	-,395	,824	,989	-2,69	1,90
		outra	,836	,335	,100	-,09	1,77
	francesa	portuguesa	,684	,800	,912	-1,54	2,91
		espanhola	2,500	,960	,078	-,17	5,17
		brasileira	,395	,824	,989	-1,90	2,69
		outra	1,231	,813	,557	-1,03	3,49
	outra	portuguesa	-,547	,269	,258	-1,30	,20
		espanhola	1,269	,595	,215	-,39	2,92
		brasileira	-,836	,335	,100	-1,77	,09
		francesa	-1,231	,813	,557	-3,49	1,03
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Relação preço/qualidade]	portuguesa	espanhola	,296	,392	,943	-,79	1,39
		brasileira	,006	,204	1,000	-,56	,57
		francesa	-,204	,544	,996	-1,72	1,31
		outra	,142	,183	,937	-,37	,65
	espanhola	portuguesa	-,296	,392	,943	-1,39	,79
		brasileira	-,289	,415	,956	-1,44	,86
		francesa	-,500	,653	,940	-2,32	1,32
		outra	-,154	,405	,996	-1,28	,97
	brasileira	portuguesa	-,006	,204	1,000	-,57	,56
		espanhola	,289	,415	,956	-,86	1,44
		francesa	-,211	,560	,996	-1,77	1,35
		outra	,136	,228	,975	-,50	,77
	francesa	portuguesa	,204	,544	,996	-1,31	1,72

	espanhola	,500	,653	,940	-1,32	2,32
	brasileira	,211	,560	,996	-1,35	1,77
	outra	,346	,553	,971	-1,19	1,88
	portuguesa	-,142	,183	,937	-,65	,37
	espanhola	,154	,405	,996	-,97	1,28
	brasileira	-,136	,228	,975	-,77	,50
	francesa	-,346	,553	,971	-1,88	1,19

*. A diferença média é significativa no nível 0.05.

Tabela 4 – Teste a posteriori – Diferenças entre nacionalidades em relação à percepção dos fatores que influenciam a escolha do hotel; **Fonte:** Fonte própria

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

8.1. Limitações e Recomendações

No decorrer deste trabalho de investigação, deparámo-nos com alguns constrangimentos, uma vez que, por um lado, não foi possível verificar se a rentabilidade do Hotel do Parque melhorou ou não desde a classificação do SBJM, devido à insuficiência de dados comparativos. Apesar de a rentabilidade do Hotel do Parque no ano de 2019, ano em que o Bom Jesus foi classificado como Património Mundial, ter sido considerada a melhor de sempre e o ano de 2019 o melhor para o Turismo, no geral, a classificação ainda é muito recente. Além disso, nos anos seguintes, o Turismo foi extremamente afetado, a nível mundial, devido à pandemia provocada pela COVID-19.

Devido a esta situação excecional, os dados dos indicadores do número de visitantes do Bom Jesus e a taxa de ocupação do Hotel do Parque foram afetados. Como não houve dados comparativos suficientes, não foi possível obter evidências consistentes.

Em termos de recomendações para uma investigação futura acerca desta temática, seria uma possibilidade usar os indicadores dos visitantes e da taxa de ocupação para fazer esta comparação, mas abrangendo um período de tempo mais extenso e, consequentemente, mais fiável. Como o Turismo, no ano de 2022, já começou a recuperar, esta análise poderá tornar-se exequível. Também seria interessante, aplicando o inquérito realizado neste trabalho, verificar se a classificação constituiu um fator de seleção para os outros hotéis que pertencem ao grupo HBJ ou aos hotéis da cidade de Braga.

8.2. Conclusão

Este estudo foi desenvolvido de forma a compreender o impacto que a classificação de Património Mundial da Humanidade da UNESCO tem na hotelaria, estudando, especificamente, o caso do Hotel do Parque, que se encontra inserido num local de Património Mundial, o SBJM. Para aferir este impacto, decidimos verificar se

a classificação constituiu um fator que influenciou a decisão dos hóspedes na escolha do hotel.

Neste trabalho, foi aplicado um questionário aos hóspedes do Hotel do Parque a fim de aferir se a classificação foi um fator importante na escolha do hotel.

Os resultados deste questionário demonstram que, embora não tenha sido o fator determinante no momento da seleção, a classificação foi um dos fatores destacados pelos hóspedes como importante na sua escolha, a seguir à “Relação preço-qualidade” e à “Localização”. Com este estudo, podemos também observar diferenças na importância atribuída à classificação em função da idade e do género. Assim, verificou-se que os inquiridos com “mais de 65 anos” são os que atribuem uma maior importância à classificação, em detrimento dos outros grupos de idades (“até 40 anos” e “entre 41 a 65 anos”), e as mulheres valorizam mais a classificação, como fator de escolha, do que os homens. A maioria dos inquiridos portugueses e brasileiros atribui mais importância à classificação do que os espanhóis.

Além da investigação, neste relatório, também abordamos o estágio e as atividades realizadas no seu decurso, tendo concluído que este proporcionou a possibilidade de aplicar os conhecimentos teóricos numa esfera prática, contribuindo assim para uma aprendizagem efetiva. Assim sendo, a experiência de estagiar no Hotel do Parque revelou-se extremamente gratificante e enriquecedora, quer pelo facto de se encontrar inserido num local de máxima importância para o turismo de Braga quer pela excelente relação de trabalho estabelecida com os vários profissionais do hotel, permitindo-nos desenvolver competências que irão ser cruciais na entrada do mercado de trabalho.

BIBLIOGRAFIA

- Almeida, Diogo Miguel Rodrigues de. (2020). *Satisfação e Fidelização do Cliente: Hotéis do Bom Jesus*. Universidade Católica Portuguesa, Portugal.
- Bell, Judith. (2004). *Como Realizar um Projeto de Investigação, Um Guia para a Pesquisa em Ciências Sociais e da Educação* (A. N. Silveira, Trad.) Gradiva. (Obra original publicada em 1993).
- Brito, Ana Luísa da Silva. (2019). *Análise da evolução construtiva de Almeida no contexto do património edificado em vias de classificação pela UNESCO*. Universidade de Aveiro, Portugal
- Carvalho, Ana Filipa Estêvão de. (2014). *Reafirmar a Identidade Cultural Local: o Património Cultural Imaterial Local como Recurso*. Instituto Politécnico de Lisboa – Escola Superior de Educação, Lisboa, Portugal.
- Conceição, Catarina Nunes Sobral da. (2012). *Utilização de QR Codes em Museologia*. Universidade Nova de Lisboa, Portugal.
- Comissão Nacional da UNESCO – Ministério dos Negócios Estrangeiros - Portugal. *Estudo sobre o Valor Económico da Ligação às Redes da UNESCO em Portugal - Sítios do Património Mundial, Reservas da Biosfera, Geoparques e Cátedras UNESCO*. Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.
- Correia, João Paulo de Lima. (2015) *As variações da procura turística e as incidências sobre a gestão hoteleira – o caso dos hotéis em Lisboa*. Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, Portugal.
- Coutinho, Clara Pereira. (2011). *Metodologias de Investigação em Ciências Sociais e Humanas*. Lisboa: Almedina.
- Lago, Emanuel Rosas. (2014). *Património, Turismo e Desenvolvimento*. Universidade da Beira Interior - Faculdade de Engenharia Departamento de Engenharia Civil e Arquitetura, Portugal.
- Leite, Ana Filipa Rodrigues Moreira. (2013). *Estratégias de gestão e de conservação para a paisagem cultural de Sintra, Património Mundial*. Universidade de Lisboa, Portugal.

- Lopes, Inês Vaz Esperança Segismundo. (2014). *A Operacionalidade de um Departamento de Marketing do Sheraton Porto Hotel & SPA*. Instituto Politécnico de Leiria – Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, Portugal.
- Lopes, Sofia Cordeiro. (2013). *Relatório de Estágio no Hotel Villa Batalha: A organização interna dos departamentos de F&B e Alojamento de um Hotel de 4 estrelas*. Instituto Politécnico de Leiria, Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, Portugal.
- Machado, Anabela Santos (2019). *Culture-Oriented Approach in Tourism and Hospitality*. Porto Accounting and Business School, Portugal.
- Martins, Mauro Alexandre Soares. (2014). *A Universidade de Coimbra como património mundial: impactos no turismo na perspetiva do comércio local*. Universidade de Coimbra, Portugal.
- Miranda, Joaquim Francisco Trigueiro. (2015). *Arquitetura, Património e Autenticidade, Autenticidade na Reabilitação do Património Histórico*. Faculdade de Arquitetura, Universidade de Lisboa, Portugal.
- Peixoto, José Carlos Gonçalves. (2011). *Bom Jesus do Monte*. Confraria do Bom Jesus.
- Pereira, Maria Manuela Reis. (2018). *O impacto da atribuição pela UNESCO do galardão de Património Mundial ao Vale do Côa, na perceção dos residentes*. Instituto Politécnico de Bragança, Portugal.
- Pinheiro, António José Freire Pires. (2018). *Animação turística como elemento da gestão hoteleira em centros históricos: O caso dos centros históricos Património Mundial de Coimbra, Évora e Porto*. Universidade de Coimbra, Portugal.
- Pocinho, Margarida. (2012). *Metodologia de Investigação e Comunicação do Conhecimento Científico*. Lisboa: Lidel.
- Ramos, Helder Manuel Varela. (2019). *Relatório de Estágio Vila Galé Collection Braga*. Universidade do Algarve, Portugal.
- Salgado, Kelly. (2016). *Relatório de estágio - Hotel Quinta do Lago*. Universidade do Algarve, Portugal.
- Sobral, Conceição. (2012). Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa, Portugal.

- Sousa, Carlos. (2013). *Impacto no turismo da Região Demarcada do Alto Douro Vinhateiro, após a classificação de Património Mundial da Humanidade pela UNESCO*. Instituto Politécnico de Bragança, Portugal.
- UNESCO. (1972). *Convention Concerning the Protection of the World Cultural and Natural Heritage*, Adotada pela Conferência Geral em sua décima sétima sessão, Paris.
(acedida em <https://whc.unesco.org/archive/convention-pt.pdf>)

WEBGRAFIA

- Alassaf, F. (2016) *The History of Hospitality Industry*. (acedido em 11-03-2022, em <https://www.linkedin.com/pulse/history-hospitality-industry-fadi-alassaf>).
- Arquidiocese de Braga. (2018). *Bom Jesus do Monte: Das Origens a Património Mundial, Conferência sobre o Bom Jesus na Academia Portuguesa de História*. (acedido em 29-10-2022, em <https://www.diocese-braga.pt/documento/196/18459>).
- Bom Jesus. (s.d.). *Apresentação. A nossa história*. (acedido em 03-02-2022, em <https://bomjesus.pt/bom-jesus/historia/>).
- Booking. (s.d.) *Hotel do Parque*. (acedido em 10-05-2022, em <https://www.booking.com/hotel/pt/hoteldoparque.pt-pt.html>).
- Câmara Municipal de Braga. (s.d.). *Mosteiro de S. Martinho Tibães*. (acedido 08-05-2022, em <https://www.cm-braga.pt/pt/1201/conhecer/historia-e-patrimonio/museus/item/item-1-664>).
- CCDR-N. (s.d.) *Orientações Técnicas para a Aplicação da Convenção do Património Mundial, Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura, Comité Intergovernamental para a Proteção do Património Mundial, Cultural e Natural*. (acedido em 08-10-2022, em https://www.ccdr-n.pt/storage/app/media/files/ficheiros_ccdrn/missaodouro/operational_guidelines_2011_pt.pdf).

- DGPC. (s.d.). Carta de Cracóvia. (2000). *Carta de Cracóvia 2000, Princípios para a Conservação e o Restauro do Património Construído*. (acedido em 06-10-2022, em <http://www.patrimoniocultural.gov.pt/media/uploads/cc/cartadecracovia2000.pdf>).
- DGPC. (s.d.). *Património Mundial*. (acedido em 07-10-2022, em <http://www.patrimoniocultural.gov.pt/pt/patrimonio/patrimonio-mundial/>).
- DGPC. (s.d.). *Património Cultural Imaterial da Humanidade UNESCO, Património Cultural Imaterial em Portugal*. (acedido em 07-10-2022, em <http://www.patrimoniocultural.gov.pt/pt/patrimonio/patrimonio-imaterial/inventario-nacional-do-pci/patrimonio-cultural-imaterial-da-humanidade-unesco/>).
- EHS Insights. (s.d.). *Key hospitality and tourism statistics*. (acedido em 26-10-2022, em <https://hospitalityinsights.ehl.edu/hospitality-industry>).
- Heyes, A. e Nadkarni, S. (2016). *Luxury consumption in tourism: The case of Dubai*, *Research in Hospitality Management*. 6:2, 213-218. (acedido em 25-10-2022, em https://www.researchgate.net/publication/321328286_Luxury_consumption_in_tourism_The_case_of_Dubai).
- Heyes, A. e Nadkarni, S. (2020). *Luxury consumption in tourism: the case of Dubai – Part 2*, *Research in Hospitality Management*. 10(1): 51–53 (acedido em 25-10-2022, em <https://www.ajol.info/index.php/rhm/article/view/198064>).
- Hotéis Bom Jesus. (s.d.) *Nossos Hotéis*. (acedido em 02-05-2022, em <https://www.hoteisbomjesus.pt/nossos-hoteis/>).
- Jackson, K. (2017). *Why the Tourism and Hospitality Sectors Have to Work as One*. (acedido em 14-03-2022), em <https://www.ukcbc.ac.uk/tourism-and-hospitality-working-as-one/>).
- Leadership. (2013). *César Ritz*. (acedido em 09-10-2022), em <http://abfk-leadershipmanagement.blogspot.com/2013/07/cesar-ritz.html>).
- Medium. (2020). *Hoteliers: César Ritz*. (acedido em 09-10-2022), em <https://raditmahindro.medium.com/hoteliers-c%C3%A9sar-ritz-c2db936b7aee>).
- Mill, R. C. (2008). *Resorts Management and Operation*. (acedido em 25-10-2022), em <http://www.dmmserver.com/DialABook/978/047/174/9780471747222.html>).

- Odhiambo, J. F. (2019). *Role of Information Technology in the Hospitality Industry*. (acedido em 25-10-2022), em <https://www.linkedin.com/pulse/role-information-technology-hospitality-industry-john-felix-odhiambo>).
- Ventura, R. (s.d.). *História da Hotelaria*. (acedido em 11-02-2022, em <https://venturaeassociados.com/site/historia-da-hotelaria/>).
- VisitPortugal. (s.d.). *Património Mundial*. (acedido em 07-04-2022, em <https://www.visitportugal.com/pt-pt/content/patrimonio-mundial>).
- Russell and Dawson. (s.d.). *Evolution of Hospitality Industry*. (acedido em 12-02-2022, em <https://www.rdaep.com/blogs/evolution-hospitality-industry/>).
- Turismo Criativo. (s.d.). *César Ritz - O Pai da Hotelaria Moderna*. (acedido em 09-10-2022, em <http://turismocriativo.blogspot.com/2010/03/cesar-ritz-o-pai-da-hotelaria-moderna.html>).
- UNESCO. (s.d.). *Portugal – Properties inscribed on the World Heritage List* (acedido em 05-04-2022, em <https://whc.unesco.org/en/statesparties/pt/>).
- UNESCO. (s.d.). *Sanctuary of Bom Jesus do Monte in Braga* (acedido em 05-04-2022, em <https://whc.unesco.org/en/list/1590/>).
- Walton, John. K. (2005). *The seaside resort: a British cultural export* (acedido em 25-10-2022, em <https://archives.history.ac.uk/history-in-focus/Sea/articles/walton.html>).

ANEXOS

Questionário – Santuário do Bom Jesus Património da UNESCO



Santuário do Bom Jesus Património da UNESCO

No sentido de aferir a contribuição da classificação do Santuário do Bom Jesus como Património da UNESCO na escolha do Hotel do Parque, solicitamos a sua contribuição, respondendo a este breve questionário, que lhe tomará cerca de 1 minuto. Agradecemos desde já a sua disponibilidade.

Como conheceu este hotel?

- ☐ Recomendação de amigos/familiares
- ☐ Plataformas de reserva online
- ☐ Redes sociais
- ☐ Publicidade
- ☐ Outro: _____

Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel?

	Nada importante	Pouco importante	Importante	Muito importante	Extremamente importante
Localização	☐	☐	☐	☐	☐
Serviços oferecidos	☐	☐	☐	☐	☐
Classificação do Bom Jesus como Património Mundial	☐	☐	☐	☐	☐
Relação preço/qualidade	☐	☐	☐	☐	☐

Género

☐ Masculino

☐ Feminino

Idade

Sua resposta

Nacionalidade

☐ Portuguesa

☐ Espanhola

☐ Brasileira

☐ Francesa

☐ Outra

Resultados dos Inquéritos - SPSS

Como conheceu este hotel?

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
Válido	recomendação	28	28,0	28,0	28,0
	plataformas online	50	50,0	50,0	78,0
	redes sociais	2	2,0	2,0	80,0
	já conhecia	12	12,0	12,0	92,0
	agência viagens	7	7,0	7,0	99,0
	negócios	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Localização]

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
Válido	pouco importante	5	5,0	5,0	5,0
	importante	38	38,0	38,0	43,0
	muito importante	35	35,0	35,0	78,0
	extremamente importante	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Serviços oferecidos]

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
Válido	nada importante	3	3,0	3,0	3,0
	pouco importante	8	8,0	8,0	11,0
	importante	49	49,0	49,0	60,0
	muito importante	27	27,0	27,0	87,0
	extremamente importante	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Classificação do Bom Jesus como Património Mundial]

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
Válido	nada importante	6	6,0	6,0	6,0
	pouco importante	11	11,0	11,0	17,0
	importante	22	22,0	22,0	39,0
	muito importante	32	32,0	32,0	71,0
	extremamente importante	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Relação preço/qualidade]

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
Válido	importante	43	43,0	43,0	43,0
	muito importante	39	39,0	39,0	82,0
	extremamente importante	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Género

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
Válido	masculino	46	46,0	46,0	46,0
	feminino	54	54,0	54,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Idade

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
Válido	até 40	41	41,0	41,0	41,0
	41 a 65	48	48,0	48,0	89,0
	mais de 65	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nacionalidade

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
Válido	portuguesa	49	49,0	49,0	49,0
	espanhola	4	4,0	4,0	53,0
	brasileira	19	19,0	19,0	72,0
	francesa	2	2,0	2,0	74,0
	outra	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Estatísticas Descritivas

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Quais os fatores que contribuíram a escolha deste hotel? [Localização]	100	2	5	3,74	,860
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Serviços oferecidos]	100	1	5	3,39	,920
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Classificação do Bom Jesus como Património Mundial]	100	1	5	3,67	1,181

Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Relação preço/qualidade]	100	3	5	3,75	,744
N válido (de lista)	100				

Estatísticas de grupo

	Género	N	Média	Desvio Padrão	Erro de média padrão
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Localização]	masculino	46	3,80	,859	,127
	feminino	54	3,69	,865	,118
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Serviços oferecidos]	masculino	46	3,41	,979	,144
	feminino	54	3,37	,875	,119
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Classificação do Bom Jesus como Património Mundial]	masculino	46	3,65	1,286	,190
	feminino	54	3,69	1,096	,149
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Relação preço/qualidade]	masculino	46	3,78	,728	,107
	feminino	54	3,72	,763	,104

Teste de amostras independentes

		Teste de Levene para igualdade de variâncias		teste-t para Igualdade de Médias						
						Sig. (2 extremidades)	Diferenç a média	Erro de diferenç a padrão	95% Intervalo de Confiança da Diferença	
		Z	Sig.	t	df				Inferio r	Superio r
Quais os fatores que contribuíram para a escolha	Variância s iguais assumida s	,107	,744	,689	98	,493	,119	,173	-,224	,463

deste hotel? [Localização]	Variância s iguais não assumida s			,68 9	95,67 6	,492	,119	,173	-,224	,462
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel?	Variância s iguais assumida s	,778	,38 0	,23 0	98	,819	,043	,185	-,325	,411
[Serviços oferecidos]	Variância s iguais não assumida s			,22 8	91,21 4	,820	,043	,187	-,329	,414
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel?	Variância s iguais assumida s	1,26 2	,26 4	- ,13 9	98	,890	-,033	,238	-,506	,440
[Classificação do Bom Jesus como Património Mundial]	Variância s iguais não assumida s			- ,13 7	88,97 7	,891	-,033	,241	-,512	,446
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel?	Variância s iguais assumida s	,581	,44 8	,40 3	98	,688	,060	,150	-,237	,358
[Relação preço/qualidade]	Variância s iguais não assumida s			,40 5	96,71 9	,687	,060	,149	-,236	,357

ANOVA

		Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	Z	Sig.
Quais os fatores que contribuíram a escolha deste hotel? [Localização]	Entre Grupos	1,924	2	,962	1,308	,275
	Nos grupos	71,316	97	,735		
	Total	73,240	99			
Quais os fatores que contribuíram para a	Entre Grupos	,775	2	,388	,453	,637
	Nos grupos	83,015	97	,856		

escolha deste hotel? [Serviços oferecidos]	Total	83,790	99			
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Classificação do Bom Jesus como Património Mundial]	Entre Grupos	11,634	2	5,817	4,461	,014
	Nos grupos	126,476	97	1,304		
	Total	138,110	99			
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Relação preço/qualidade]	Entre Grupos	,504	2	,252	,451	,639
	Nos grupos	54,246	97	,559		
	Total	54,750	99			

Testes Posteriori

Comparações múltiplas

Tukey HSD

Variável dependente	(I) Idade	(J) Idade	Diferença média (I-J)	Erro Padrão	Sig.	Intervalo de Confiança 95%	
						Limite inferior	Limite superior
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Localização]	até 40	41 a 65	,257	,182	,341	-,18	,69
		mais de 65	,357	,291	,441	-,34	1,05
	41 a 65	até 40	-,257	,182	,341	-,69	,18
		mais de 65	,100	,287	,935	-,58	,78
	mais de 65	até 40	-,357	,291	,441	-1,05	,34
		41 a 65	-,100	,287	,935	-,78	,58
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Serviços oferecidos]	até 40	41 a 65	-,034	,197	,984	-,50	,43
		mais de 65	-,295	,314	,617	-1,04	,45
	41 a 65	até 40	,034	,197	,984	-,43	,50
		mais de 65	-,261	,309	,676	-1,00	,47
	mais de 65	até 40	,295	,314	,617	-,45	1,04
		41 a 65	,261	,309	,676	-,47	1,00
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel?	até 40	41 a 65	,065	,243	,962	-,51	,64
		mais de 65	-1,051*	,388	,021	-1,97	-,13

[Classificação do Bom Jesus como Património Mundial]	41 a 65	até 40	-,065	,243	,962	-,64	,51
		mais de 65	-1,116*	,382	,012	-2,02	-,21
	mais de 65	até 40	1,051*	,388	,021	,13	1,97
		41 a 65	1,116*	,382	,012	,21	2,02
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel?	até 40	41 a 65	,093	,159	,829	-,29	,47
		mais de 65	-,129	,254	,868	-,73	,48
[Relação preço/qualidade]	41 a 65	até 40	-,093	,159	,829	-,47	,29
		mais de 65	-,222	,250	,650	-,82	,37
	mais de 65	até 40	,129	,254	,868	-,48	,73
		41 a 65	,222	,250	,650	-,37	,82

*. A diferença média é significativa no nível 0.05.

ANOVA

		Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	Z	Sig.
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Localização]	Entre Grupos	7,227	4	1,807	2,600	,041
	Nos grupos	66,013	95	,695		
	Total	73,240	99			
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Serviços oferecidos]	Entre Grupos	9,692	4	2,423	3,107	,019
	Nos grupos	74,098	95	,780		
	Total	83,790	99			
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Classificação do Bom Jesus como Património Mundial]	Entre Grupos	21,358	4	5,340	4,345	,003
	Nos grupos	116,752	95	1,229		
	Total	138,110	99			
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Relação preço/qualidade]	Entre Grupos	,748	4	,187	,329	,858
	Nos grupos	54,002	95	,568		
	Total	54,750	99			

Testes Posteriores

Comparações múltiplas

Tukey HSD

Variável dependente	(I) Nacionalidade	(J) Nacionalidade	Diferença média (I-J)	Erro Padrão	Sig.	Intervalo de Confiança 95%	
						Limite inferior	Limite superior
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Localização]	portuguesa	espanhola	,653	,433	,561	-,55	1,86
		brasileira	-,505	,225	,174	-1,13	,12
		francesa	-,847	,601	,624	-2,52	,83
		outra	-,001	,202	1,000	-,56	,56
	espanhola	portuguesa	-,653	,433	,561	-1,86	,55
		brasileira	-1,158	,459	,094	-2,43	,12
		francesa	-1,500	,722	,238	-3,51	,51
		outra	-,654	,448	,590	-1,90	,59
	brasileira	portuguesa	,505	,225	,174	-,12	1,13
		espanhola	1,158	,459	,094	-,12	2,43
		francesa	-,342	,620	,981	-2,07	1,38
		outra	,504	,252	,272	-,20	1,20
	francesa	portuguesa	,847	,601	,624	-,83	2,52
		espanhola	1,500	,722	,238	-,51	3,51
		brasileira	,342	,620	,981	-1,38	2,07
		outra	,846	,612	,640	-,85	2,55
	outra	portuguesa	,001	,202	1,000	-,56	,56
		espanhola	,654	,448	,590	-,59	1,90
		brasileira	-,504	,252	,272	-1,20	,20
		francesa	-,846	,612	,640	-2,55	,85
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Serviços oferecidos]	portuguesa	espanhola	,184	,459	,995	-1,09	1,46
		brasileira	-,711*	,239	,029	-1,37	-,05
		francesa	,684	,637	,820	-1,09	2,46
		outra	-,355	,214	,466	-,95	,24
	espanhola	portuguesa	-,184	,459	,995	-1,46	1,09
		brasileira	-,895	,486	,356	-2,25	,46
		francesa	,500	,765	,966	-1,63	2,63
		outra	-,538	,474	,787	-1,86	,78
	brasileira	portuguesa	,711*	,239	,029	,05	1,37
		espanhola	,895	,486	,356	-,46	2,25
		francesa	1,395	,657	,218	-,43	3,22
		outra	,356	,267	,669	-,38	1,10
	francesa	portuguesa	-,684	,637	,820	-2,46	1,09
		espanhola	-,500	,765	,966	-2,63	1,63

		brasileira	-1,395	,657	,218	-3,22	,43
		outra	-1,038	,648	,500	-2,84	,76
	outra	portuguesa	,355	,214	,466	-,24	,95
		espanhola	,538	,474	,787	-,78	1,86
		brasileira	-,356	,267	,669	-1,10	,38
		francesa	1,038	,648	,500	-,76	2,84
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Classificação do Bom Jesus como Património Mundial]	portuguesa	espanhola	1,816*	,576	,018	,21	3,42
		brasileira	-,289	,300	,870	-1,12	,54
		francesa	-,684	,800	,912	-2,91	1,54
		outra	,547	,269	,258	-,20	1,30
	espanhola	portuguesa	-1,816*	,576	,018	-3,42	-,21
		brasileira	-2,105*	,610	,007	-3,80	-,41
		francesa	-2,500	,960	,078	-5,17	,17
		outra	-1,269	,595	,215	-2,92	,39
	brasileira	portuguesa	,289	,300	,870	-,54	1,12
		espanhola	2,105*	,610	,007	,41	3,80
		francesa	-,395	,824	,989	-2,69	1,90
		outra	,836	,335	,100	-,09	1,77
	francesa	portuguesa	,684	,800	,912	-1,54	2,91
		espanhola	2,500	,960	,078	-,17	5,17
		brasileira	,395	,824	,989	-1,90	2,69
		outra	1,231	,813	,557	-1,03	3,49
	outra	portuguesa	-,547	,269	,258	-1,30	,20
		espanhola	1,269	,595	,215	-,39	2,92
		brasileira	-,836	,335	,100	-1,77	,09
		francesa	-1,231	,813	,557	-3,49	1,03
Quais os fatores que contribuíram para a escolha deste hotel? [Relação preço/qualidade]	portuguesa	espanhola	,296	,392	,943	-,79	1,39
		brasileira	,006	,204	1,000	-,56	,57
		francesa	-,204	,544	,996	-1,72	1,31
		outra	,142	,183	,937	-,37	,65
	espanhola	portuguesa	-,296	,392	,943	-1,39	,79
		brasileira	-,289	,415	,956	-1,44	,86
		francesa	-,500	,653	,940	-2,32	1,32
		outra	-,154	,405	,996	-1,28	,97
	brasileira	portuguesa	-,006	,204	1,000	-,57	,56
		espanhola	,289	,415	,956	-,86	1,44
		francesa	-,211	,560	,996	-1,77	1,35
		outra	,136	,228	,975	-,50	,77
	francesa	portuguesa	,204	,544	,996	-1,31	1,72
		espanhola	,500	,653	,940	-1,32	2,32
		brasileira	,211	,560	,996	-1,35	1,77

	outra	,346	,553	,971	-1,19	1,88
	portuguesa	-,142	,183	,937	-,65	,37
	espanhola	,154	,405	,996	-,97	1,28
	brasileira	-,136	,228	,975	-,77	,50
	francesa	-,346	,553	,971	-1,88	1,19

*. A diferença média é significativa no nível 0.05.