

Comparação de Programas de Certificação em Ecoturismo.

Maria Madalena Patacho

Orientação Científica:

Orientador: Professor Doutor Jorge Umbelino

Co-Orientadora: Professora Doutora Teresa Pinto Correia

Esta dissertação não inclui as críticas e sugestões feitas pelo júri.

Mestrado em Gestão e Conservação de Recursos Naturais
Évora, 2010

Comparação de Programas de Certificação em Ecoturismo.

Maria Madalena Patacho

Licenciada em Biologia

Dissertação apresentada à Universidade de Évora para obtenção do grau de Mestre em
Gestão e Conservação de Recursos Naturais

Orientação Científica:

Orientador: Professor Doutor Jorge Umbelino

Co-Orientadora: Professora Doutora Teresa Pinto Correia

Esta dissertação não inclui as críticas e sugestões feitas pelo júri.

Mestrado em Gestão e Conservação de Recursos Naturais
Évora, 2010

"Zukünftig wird es nicht mehr darauf ankommen, dass wir überall hinfahren können, sondern ob es sich lohnt, dort noch anzukommen"

Hermann Löns (1908)

“No futuro, a nossa maior preocupação já não será se conseguiremos viajar para qualquer parte do mundo, mas, sim, se valerá a pena lá chegar.”

Hermann Löns (1908), poeta alemão.

Agradecimentos

Ao Professor Dr. Jorge Umbelino por ter aceite este grande desafio, por ter acreditado neste projecto e por toda a confiança que depositou em mim. Muito obrigada pela sua disponibilidade, atenção e extraordinária orientação, sem as quais não teria sido possível compor, organizar e terminar este projecto.

À Professora Dra. Teresa Pinto Correia pelos seus conselhos de estruturação e apoio no desenvolvimento deste estudo.

À Mestre João Burnay por todas as suas ajudas na estruturação e criação deste projecto, sem as quais nunca teria sido possível, sequer, começar!

À Fundação Eugénio de Almeida por ter reconhecido e apoiado este projecto, nas bolsas de Mestrado do ano 2009, um apoio fulcral no desenvolvimento de todo este trabalho.

Ao Centro de Documentação do Turismo de Portugal, pela recepção, acolhimento e por terem sido tão prestáveis. Em especial à Dra. Maria João pela sua simpatia e disponibilidade.

À minha fantástica equipa de revisão e especialmente Grandes Amigas Helena Sapeta (*Sapius*), Nina Vieira, Leila Duarte, Susana Castro, Vera Canastreiro e Ana Geraldo (*Qui*).

A todos os meus amigos por me terem apoiado e ajudado ao longo deste grande desafio. À Mariana Van Zeller, Margarida Heitor, Miguel Cachão (*Mano*) e João Correia (*Robalo*), a vossa presença, muito importante, fez-me sempre acreditar e chegar até aqui!

À minha grande família, em especial, aos meus tios Paula e António Nolasco, por toda a vossa atenção, amizade e apoio. À minha querida tradutora e fantástica irmã Joana Aguiar e ao meu pai, João Aguiar, pela grande ajuda ao longo de todo este ano. Muito obrigada!

Um imenso agradecimento a Margarida Gomes, amiga incondicional e sem a qual nunca conseguiria ter desenvolvido e terminado este estudo. Por todos os seus conselhos técnicos, por todas as suas revisões e grande apoio naqueles momentos mais difíceis, um especial muito obrigada!

Aos Professores Pedro Raposo e Teresa Ferreira por todo o vosso apoio e disponibilidade. Por nos terem proporcionado um Mestrado de grande qualidade, que me abriu horizontes, criou novas perspectivas futuras e proporcionou grandes momentos de aprendizagem.

Aos *Masters*, com quem aprendi imenso e passei grandes e bons momentos durante todo este mestrado. Que todas as vossas ideias, objectivos e projectos cheguem a bom porto!

Ao André Alves e à Ana Ferreira, por terem sido excelentes anfitriões numa situação tão peculiar e de perfeita loucura, mas que foi essencial para o desenrolar deste trabalho. Muito obrigada por tudo, espero um dia poder retribuir tão grande generosidade.

I would also like to thank to the EETLS Conference Team and to all those attending it, for their kindness, help and the amazing experience they provided to me, by allowing me to take place in it, as well as for the extraordinary example they set forth for me to follow.

Resumo

Os programas de certificação têm a potencialidade de proporcionar turismo mais sustentável através da definição de *standards* e avaliação de desempenhos. Permitem, ainda, ajudar a distinguir ecoturismos genuínos, protegendo a integridade deste conceito. Com a crescente procura e investimento em ecoturismo, pretendeu-se, com este estudo, comparar programas de certificação em ecoturismo, criteriosamente seleccionados entre referências internacionais, de modo a informar, no futuro, um programa com este objectivo e adaptado a Portugal. Na metodologia adoptada destacam-se quatro níveis de análise: estruturação de critérios para avaliação de programas; selecção de programas de certificação de ecoturismo; avaliação individual dos mesmos, através da correspondência, do grau de exigência e da complexidade relativamente aos critérios estruturados e, por fim, análise multi-critério dos três programas escolhidos (*Ecotourism Australia*, *Nature's Best* e o *Eco-Romania*), pela metodologia AHP.

Apesar de o *Ecotourism Australia* ter tido a melhor classificação geral, os valores finais não distinguem substancialmente nenhum dos programas, o que significa que, na eventualidade da criação de um novo programa, este não deverá ser o único modelo a utilizar. Deverão ser considerados, consoante os indicadores a desenvolver, componentes dos três programas em estudo.

É essencial estabilizar o conceito de ecoturismo para Portugal e, com o apoio de diversos *stakeholders*, recorrer a estes exemplos para a eventual concepção de um novo programa de certificação adequado às necessidades nacionais.

Palavras-chave: Ecoturismo, Certificação, *Standards* de Ecoturismo, Metodologia AHP, Critérios de Certificação, Turismo sustentável.

Comparison of Ecotourism Certification Programs

Maria Madalena Patacho, University of Évora.

Summary

Certification programs have the potential to provide more sustainable tourism through the definition of standards and performance evaluation. It also helps to distinguish genuine ecotourism practices, protecting the integrity of this concept (TIES, 2007). Considering the increasing investment and demand for ecotourism, the goal of this study was to compare ecotourism certification programs, carefully selected amongst those which are international references, so that, in the future, we can conceive a program of the same nature with objectives that adequately fit in with the Portuguese reality. The methods adopted for this study highlight four levels of analysis: the creation of a structure of criteria to assess certification programs, a selection of ecotourism certification programs, followed by an individual assessment of the programs through correspondence, level of demand and complexity of the programs related to the criteria structured for the analysis and, lastly, a multi-criteria analysis based on a selection of three programs (Ecotourism Australia, Nature's Best and Eco-Romania) using AHP method.

Despite the fact that Ecotourism Australia had the best overall qualification, the final results of this study do not make any of the programs stand out significantly. Therefore when developing a certification program, this shouldn't be the only model to use. All three certifications programs should be taken into consideration and these choices should depend on the pertinence towards the indicators being developed.

It was also concluded, in this study, that it is essential to define the concept of ecotourism in and for Portugal. With the help of several stakeholders, we should take the examples chosen as a guide in order to create a new certification program that meets our National needs.

Keywords: Ecotourism, Certification, Ecotourism Standards, AHP method, Certification Criteria, Sustainable Tourism.

Comparisons of Ecotourism Certification Programs

Maria Madalena Patacho, University of Évora

Abstract

Tourism is recognized as a global industry and known to be a significant contributor to economies and employment throughout the developed and the developing world (Hawkins & Lamoureux, 2001). Certification has been promoted as a tool that both improves the performance of tourism companies and promotes more sustainable consumption (Synergy, 2000), it also has the potential to provide more sustainable tourism through the definition of standards and evaluation of its performance, as well as, it helps to distinguish genuine ecotourism practices, by protecting the integrity of the concept (TIES, 2007).

Considering the increasing investment and demand for ecotourism, the goal of this study was compare ecotourism certification programs, carefully selected amongst those which are international references, so that, in the future, we can conceive a program of the same nature with objectives that adequately fit in with the Portuguese reality. Therefore there were four levels of analysis used as a method which can be highlighted, that were: the creation of a structure of criteria to assess certification programs, a selection of ecotourism certification programs, followed by an individual assessment of the programs through correspondence, level of demand and complexity of the programs related to the criteria structured for the analysis and, lastly, a multi-criteria analysis based on a selection of three programs (Ecotourism Australia, Nature's Best and Eco-Romania) using AHP method. However, the three programs presented do not exhaust, in any way, the range of existing examples of certification programs for ecotourism and sustainable tourism.

The program that had the best overall classification was Ecotourism Australia, with 0.337, followed by Eco-Romania, with 0.333, and finally Nature's Best, with 0.331, on a scale of 0 to 1. Despite the fact that Ecotourism Australia had the best overall classification, the final results of this study do not substantially distinguish any of the programs. This means that in the development of a certification program, this shouldn't be the only model to use. All the three certifications programs should be taken into account depending on the indicators being developed.

The distribution between ecotourism and sustainable tourism indicators is very different. In Ecotourism Australia the set of indicators that most contributes to its final classification were those from sustainable tourism. Nature's Best and Eco-Romania show the exact opposite, they had greater weight in ecotourism indicators.

When considering sustainable tourism indicators Nature's Best stands out in terms of socioeconomic indicators. Ecotourism Australia should be taken into account especially when considering environmental indicators and cultural heritage. And in the development of indicators related to consumable goods, energy and water consumption and waste management Eco-Romania is a very good option.

Ecotourism Australia is the best alternative regarding the development of ecotourism indicators when considering about spreading far and wide the ecotourism principles and regarding cooperation with local bodies. On the other hand, when we take the involvement of the tourists and indicators related to transports into account, the best program is Nature's Best. The Eco-Romania program is a very good example in the connection between tourists and natural environment, in management of tourists groups and, in particular, regarding interpretation and educational activities. The program that has more variety of indicators for specific activities is the one from Sweden, Nature's Best.

In Portugal there is no official concept for ecotourism. The national institute for nature conservation and biodiversity (ICNB) is responsible for the nature tourism concept. ICNB considers nature tourism as tourism products (including tourism trade, environmental activities and accommodation services) that involve several practices such as: interpretation, contemplation and enjoyment of nature in its different forms, contact with the rural environment and with the people and traditions, as well as traditional houses. Any facilities' or activities that want to be considered and recognized as nature tourism has to send in an application that has to go through this state run body, and have to comply with a set of standards, good practices and to participate in at least one conservation project. Although this type of recognition is very important, the ICNB is mainly responsible for the protected areas of Portugal. Portugal isn't exempt from the growth of tourism, and ecotourism is becoming a very common and attractive concept. That is why it is essential to define the concept of ecotourism in and for Portugal.

Since new programs do not have to start from scratch, they should rather be given the basic components and use them to build up a certification program (Honey & Rome, 2001). In Portugal the examples from these programs should be used to create a new certification program, with the support of several stakeholders, and it should be adequate to meet our National needs.

Keywords: Ecotourism, Certification, Ecotourism Standards, AHP method, Certification Criteria, Sustainable Tourism.

Índice

Capítulo 1. Introdução.....	1
Capítulo 2. Aspectos conceptuais	5
2.1 Turismo e sustentabilidade	5
2.2 Ecoturismo.....	7
2.2.1 Conceito de ecoturismo	7
2.2.2 Procura pelo ecoturismo.....	8
2.2.3 Ecoturistas	9
2.3 Qualidade no turismo	10
2.4 Certificação	12
2.4.1 Conceito de certificação	12
2.4.2 Perspectiva histórica da certificação no turismo	13
2.4.3 Importância e objectivos da certificação	15
Benefícios para os certificados	15
Benefícios para os consumidores.....	16
Benefícios para os Governos	16
Benefícios para o ambiente e comunidade local.....	17
2.4.4 Limitações da certificação	17
2.4.5 Tipos de certificação.....	18
2.4.5.1 Funcionamento da certificação	19
2.4.5.2 Etiquetas ecológicas vs certificação	22
2.4.5.3 Certificações do tipo <i>pass/fail</i> ou níveis de classificação	22
2.4.5.4 Metodologias de certificação: compromisso vs Desempenho	23
2.4.5.5 Verificações de 1º, 2º e 3º grau	26
2.4.5.6 Certificações para turismo de massas, sustentável e ecoturismo	26
2.4.6 Credibilidade dos sistemas de Certificação	29
<i>Sustainable Tourism Stewardship Council (STSC)</i>	30
<i>Global Sustainable Tourism Criteria (GSTC)</i>	31
<i>European Ecotourism Labeling Standard (EETL)</i>	31
Capítulo 3. Metodologia	32

Capítulo 4. Selecção e estruturação dos critérios a utilizar na análise de programas.....	35
4.1 Estruturação de critérios para avaliação de programas	35
4.2 Resultados: listagem dos critérios estruturados para análise dos programas	36
Grupo 1: Critérios de turismo sustentável.....	36
Critérios A: Estruturais.....	36
Critérios B: Socioeconómicos.....	36
Critérios C: Património cultural	36
Critério D: Ambientais.....	37
Grupo 2: Critérios de ecoturismo.....	37
Critérios E: ecoturismo	37
Capítulo 5. Programas de Certificação	38
5.1 Enquadramento geral dos programas de certificação	38
5.2 Selecção dos programas de certificação de ecoturismo.....	38
5.3 Apresentação dos programas	39
5.3.1 <i>Nature and Ecotourism Certification Programme (NEAP)</i>	39
5.3.2 <i>Nature's Best</i>	40
5.3.3 <i>Eco - Romania - Ecotourism Certification System</i>	41
Capítulo 6. Avaliação individual dos programas	43
6.1 Características gerais dos programas	43
6.2 Resultados: esquematização da avaliação individual dos programas.....	44
Capítulo 7. Análise Multi-critério pela metodologia AHP.....	49
7.1 Decisões multi-critério.....	49
7.2 Metodologia <i>Analytic Hierarchy Process (AHP)</i>	51
7.3 Aplicação da metodologia AHP aos programas em estudo.....	52
7.3.1 Modelação da hierarquia da decisão para o objectivo geral	52
7.3.2 Atribuição das cotações	53
7.3.3 Análise composta.....	56
Resultados análise composta para o objectivo geral	57
Resultados da análise compostas ao grupo de critérios de turismo sustentável.....	58
Resultados da análise composta ao grupo de critérios de ecoturismo.....	60
7.3.4 Análise de sensibilidade dos ponderadores.....	62

Capítulo 8. Debate de resultados: programas de certificação e sua análise comparativa	64
Capítulo 9. Turismo sustentável e ecoturismo em Portugal	77
Capítulo 10. Considerações finais	80
Bibliografia	85

ANEXOS

Anexo I. Listagem de critérios estruturados para avaliação dos programas de certificação de ecoturismo.	X
Anexo II. Tabelas Resumo: características dos programas de certificação de ecoturismo.	X VI
Anexo III. Estrutura hierárquica da metodologia AHP elaborada para a comparação dos programas de certificação de ecoturismo.	XXVI

Lista de Figuras

Figura 1. Processo de certificação e seus intervenientes (Font X., 2001).....	21
Figura 2. Selos de Classificação dos diferentes níveis de Certificação do programa <i>Ecotourism Australia</i> (NEAP, 2003)	40
Figura 3. Selo de Certificação do programa <i>Nature's Best</i> (SEA, 2002)	41
Figura 4. Selo de Certificação do Programa <i>Eco-Romania</i> (AER, 2006)	42
Figura 5. Esquema simplificado da estrutura hierárquica da comparação dos programas, de certificação de ecoturismo, pela metodologia AHP	53
Figura 6. Análise AHP: contribuições dos programas de certificação na análise composta ao objectivo geral	58
Figura 7. Análise AHP: contribuições dos programas de certificação na análise composta ao grupo de critérios de turismo sustentável	58
Figura 8. Análise AHP: contribuições das categorias, dos programas de certificação, na análise composta ao grupo de critérios de turismo sustentável.....	60
Figura 9. Análise AHP: contribuições dos programas de certificação na análise composta ao grupo de critérios de ecoturismo.....	60
Figura 10. Análise AHP: contribuições dos programas de certificação na análise composta ao grupo de critérios de ecoturismo	62

Lista de Tabelas

Tabela 1. Avaliação individual dos programas quanto aos critérios Estruturais (A)	44
Tabela 2. Avaliação individual dos programas quanto aos critérios Socioeconómicos (B).....	46
Tabela 3. Avaliação individual dos programas quanto aos critérios de Património Cultural (C)	46
Tabela 4. Avaliação individual dos programas quanto aos critérios Ambientais (D).....	47
Tabela 5. Avaliação individual dos programas quanto aos critérios de Ecoturismo (E).....	48
Tabela 6. Escala Fundamental para Comparação de Pares pelo método AHP (Saaty, 1980)	52
Tabela 7. Cotações atribuídas na comparação entre os programas de certificação, quanto à categoria de critérios Estruturais (A)	54
Tabela 8. Cotações atribuídas na comparação entre os programas de certificação, quanto à categoria de critérios Socioeconómicos (B)	55
Tabela 9. Cotações atribuídas na comparação entre os programas de certificação, quanto à categoria de critérios Património Cultural (C).....	55
Tabela 10. Cotações atribuídas na comparação entre os programas de certificação, quanto à categoria de critérios Ambientais (D)	55
Tabela 11. Cotações atribuídas na comparação entre os programas de certificação, quanto à categoria de critérios de Ecoturismo (E)	56
Tabela 12. Resultados da análise composta dos programas de certificação, quanto ao objectivo geral.....	57
Tabela 13. Resultados da análise composta, dos programas de certificação, quanto às categorias do grupo de critérios de turismo sustentável	59
Tabela 14. Resultados da análise composta, dos programas de certificação, quanto aos critérios de ecoturismo	61

Lista de abreviaturas

AHP	<i>Analytic Hierarchy Process</i>
CM	<i>Consistency measure</i>
CST	<i>Certificado para la Sostenibilidad Turística en Costa Rica</i>
DESTI NET	<i>Sustainable Tourism Information Portal</i>
Eco-Destinet	<i>Network Developing a European Quality Label for Ecotourism Destinations</i>
Eco-Romania	<i>Eco- Romania Ecotourism Certification System</i>
EETLS	<i>European Ecotourism Labeling Standard</i>
GG21	<i>Green Globe 21</i>
GSTC	<i>Global Sustainable Tourism Criteria</i>
ICNB	<i>Instituto da Conservação da Natureza e Biodiversidade</i>
ISO 14001	<i>The International Standard for environmental management systems</i>
ISO 9000	<i>The International series of standards for quality management systems</i>
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
M.A.	<i>Mohonk Agreement</i>
MCDM	<i>Multi-Criteria Decision-Making</i>
NEAP	<i>Nature and Ecotourism Certification Program operated in Australia</i>
O.S.	<i>Oslo Statement</i>

OMT	Organização Mundial de Turismo
ONG's	Organizações não governamentais
ONU	Organização das Nações Unidas
PME's	Pequenas e médias empresas
Q.D.	<i>Quebec Declaration</i>
R.A.	<i>Rainforest Alliance</i>
SEA	<i>Swedish Ecotourism Association</i>
SGA	Sistema de Gestão Ambiental
STSC	<i>Sustainable Tourism Stewardship Council</i>
TIES	<i>The International Ecotourism Society</i>
U.E.	União Europeia
UNEP	<i>United Nations Environment Programme</i>
WEB-HIPRE	<i>Hierarchical PReference analysis in the World Wide Web</i>
WES	<i>World Ecotourism Summit</i>
WWF	<i>World Wildlife Fund</i>

Glossário

Acreditação: é o processo de qualificar, endossar e licenciar entidades que certificam negócios, produtos, processos ou serviços, quando uma entidade competente reconhece formalmente que um certificador ou programa de certificação tem competência para desempenhar certas tarefas (Honey M., 2002). Em alguns países, como Austrália, Nova Zelândia, Canadá e Fiji, a acreditação tem o mesmo significado que certificação; nesta dissertação, estes conceitos são distintos.

Auditorias: são avaliações e verificações sistemáticas, documentadas, periódicas e objectivas de quão bem uma determinada entidade (empresa, produto, programa individual, destino, entre outros) se encontra em comparação com um conjunto de *standards* (Black & Crabtree, 2007).

Avaliação: é o processo de examinar, medir, testar ou de outra forma determinar o cumprimento com requisitos específicos de uma norma ou *standards* aplicáveis (Toth, 2002).

Benchmarking: é o mecanismo de controlo de qualidade no qual é avaliado o desempenho de uma operação, numa área específica, através da comparação da sua posição relativa (a operações semelhantes), quanto ao seu desempenho, relativamente aos que melhor se classificam e/ou aos que aderem a boas práticas. Não são estabelecidos patamares mínimos obrigatórios e as constantes melhorias e alterações dos sectores de negócio podem trazer dificuldades em atingir e ultrapassar os *standards* de boas práticas existentes. (Weaver, 2001).

Boas Práticas: é um termo empregue para designar melhor qualidade, excelência ou práticas superiores num determinado campo, por um operador turístico. É utilizado em muitos prémios e certificações, bem como em estudos académicos para designar o melhor de um determinado grupo ou um líder numa certa área; é um termo contextual. Não existem padrões de medida estabelecidos, e o termo é frequentemente vago ou mal definido (Wight P., 1999).

Certificação: é um “procedimento voluntário que avalia, monitoriza e dá uma garantia escrita de que um negócio, produto, serviço, atracção, destino, excursão, prestador de serviços, processo ou sistema de gestão está de acordo com exigências específicas. Premeia, através de um logo comercializável ou selo, os que cumprem ou ultrapassam *standards* base, ou seja, os que cumprem no mínimo a legislação, nacional ou regional, bem como outros *standards* estabelecidos, declarados e negociados pelo programa” (Honey & Rome, 2001, pp. 5).

Certificador: é uma entidade/s com experiência em gestão de projectos, *marketing* e conhecimento dos indicadores da certificação, ou da área em avaliação, que irão aferir o cumprimento dos indicadores pré-definidos, ou seja, o desempenho do candidato (Font X., 2002).

Códigos de conduta: é um conjuntos de directrizes que o sector empresarial e industrial, ligados à actividade turística, elaboram com o objectivo de orientar e incrementar o desempenho ambiental das actividades (Weaver, 2001). São voluntários, não estão sujeitos a obrigatoriedade nem a fiscalização e destinam-se a instituições governamentais, associações sectoriais (como a Associação dos Directores de Hotéis de Portugal), a entidades gestoras da área, regiões ou destinos de forte actividade turística (como a Direcção do Parque Natural da Peneda Gerês) e ONG's (como a WWF) (Partidário, 1999).

Comunidade: são pessoas que vivem num determinado lugar, distrito, estado ou país (Honey M., 2002).

Consistency measure (CM): é um indicador de consistência das cotações atribuídas na análise comparativa (pela metodologia AHP) das alternativas em estudo. No final de cada classificação, é possível verificar o indicador de consistência (*Consistency measure*), que indica a consistência das avaliações. Este valor deverá permanecer abaixo de 0,2, caso contrário é provável que haja um erro na avaliação (Mustajoki & Hämäläinen, 2000).

Critérios: neste estudo, considera-se critério o conjunto de *standards* e critérios recolhidos, ou seja, os pontos seleccionados, através de pesquisa bibliográfica, utilizados para a comparação entre os programas de certificação de ecoturismo. São os critérios referenciados em modelos de certificação que os programas deverão ter em consideração no desenvolvimento dos seus *standards* e indicadores de avaliação, por exemplo, o EETLS (Eco-Destinet, 2009b), os GSTC (TSC, 2009), e o M. A. (M.A., 2000).

Desenvolvimento sustentável: descrito no *Bruntland Report* (1987), é um tipo de desenvolvimento que atinge as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de atingir as suas necessidades. Implica a utilização da conservação e o reforço dos recursos da comunidade de tal forma que os processos de desenvolvimento ecológicos, nos quais a vida depende, sejam mantidos, assim como, a qualidade de vida no total, agora e no futuro (WCED, 1987).

Eco-Destinet, Network Developing a European Quality Label for Ecotourism Destinations: é um projecto co-financiado pela Comissão Europeia, dentro do programa *Lifelong Learning Programme*, que, em cooperação com iniciativas relacionadas com etiquetas de qualidade de ecoturismo, desenvolveu uma lista de *standards* base que definem a *European Ecotourism Labeling Standard – EETLS-* (Eco-Destinet, 2009).

Ecoturismo: segundo a TIES (*The International Ecotourism Society*), o ecoturismo é viajar de modo responsável para áreas naturais que conservem o ambiente e promovem o bem-estar da comunidade local, associado a três princípios gerais: benefícios para a conservação da natureza, para a comunidade local e económicos (TIES, 1990). São viagens a áreas frágeis, pristinas e normalmente protegidas, nas quais há um esforço por manter poucos impactos e (normalmente) de pequena escala. Ajudam a educar os turistas, providenciam fundos para a conservação, beneficiam directamente o desenvolvimento da economia e a capacitação política das comunidades locais, e fomentam o respeito pelas diferentes culturas e direitos humanos (Honey M., 1999).

Educação ambiental: é promover e desenvolver a informação, visitação, educação e sensibilização das populações, dos agentes e das organizações na área da conservação da natureza e da biodiversidade, com vista a criar uma consciência colectiva da importância dos valores naturais (ICNB, 2005).

EETLS, European Ecotourism Labeling Standard: é uma lista de *standards* base, de critérios, de possíveis indicadores e de exemplos de boas práticas desenvolvida para as iniciativas de ecoturismo na Europa, pela *Eco-Destinet* (Eco-Destinet, 2009b).

Etiquetas ecológicas ou Ecolabels: é um termo utilizado para descrever um programa oficial de recompensa, no qual um produto pode ser premiado através de uma etiqueta ou símbolo, com base no seu nível de impacto ambiental. O nível aceitável de impacto ambiental pode ser determinado considerando uma só barreira ou após avaliação dos seus impactos gerais. As etiquetas ecológicas são prémios atribuídos a um negócio ou actividade que tenha melhor desempenho comparado com os outros negócios, no seu sector. Só os melhores e os considerados exemplares, é que recebem a etiqueta ecológica (Dooley & Kirkpatrick, 1993; TIES, 2004).

Greenwashin: é um termo aplicado às empresas que afirmam, falsamente, ter adoptado práticas sustentáveis nos seus negócios, com o intuito de melhorar a sua reputação e ter vantagem competitivas (Higham, 2007). *Greenwashing* é aplicado a operações e/ou projectos que alegam referências de ecoturismo, mas que apenas usam terminologias “verdes” para encobrir políticas e prática pobres ou medíocres, pela conveniência de uma imagem amiga do ambiente. Tudo isto pressupõe que a imagem “verde” vende e que o uso do ecoturismo, a longo prazo se torne numa estratégia de *marketing*. Seja qual for a causa do abuso do deste termo, estas abordagens podem denegrir e ser prejudiciais à reputação do ecoturismo (Honey M., 2002; Weaver D., 2001a; Wight P., 1993).

Indicadores: neste estudo, refere-se aos critérios exigidos e avaliados por parte das empresas certificadoras nos seus programas, para que um produto possa ser certificado.

Indígenas: este termo está sujeito a alguma interpretação, mas frequentemente é utilizado como referência aos habitantes originais de uma área, que constituem grupos populacionais dominantes em áreas periféricas e relativamente não perturbadas (prístinas). As suas características individuais e tradicionais têm contribuído para o crescimento da sua importância como *stakeholders* nos diferentes sectores do ecoturismo. Atendendo ao facto de que nos locais de origem dos programas seleccionados para este estudo este tipo de comunidades já não existe, a referência a comunidades indígenas será, neste estudo, relativa às populações locais e rurais, com características tradicionais, de uma dada região (Weaver D., 2001a; Black & Crabtree, 2007; Wesche, 1996)

Iniciativas voluntárias: é um tipo de iniciativas que, dentro da indústria do turismo, não são obrigatórias ou exigidas legalmente, e são normalmente centradas em atingir benefícios ambientais, através da aplicação de medidas que vão além do que é exigido por lei (Synergy, 2000).

Interpretação: em ecoturismo, é um processo através do qual são divulgados aos turistas a importância e significado dos fenómenos naturais e culturais, normalmente com a intenção de proporcionar uma experiência de aprendizagem satisfatória, ao mesmo tempo que se introduz e incentivam comportamentos mais sustentáveis dentro destas experiências de interpretação (Wearing & Neil, 2009). É um meio de comunicação de ideias e sentimentos que ajuda as pessoas a enriquecer a sua compreensão e apreciação do seu mundo e o seu papel no mesmo. Algumas técnicas de interpretação utilizadas em ecoturismo incluem visitas guiadas, apresentações e discussões, apresentações teatrais e/ou musicais, brochuras, apresentações audiovisuais, entre outras (Dooley & Kirkpatrick, 1993; Weaver, 2001).

ISO, *International Organisation for Standardisation*: fundada em 1946, é a maior organização internacional que desenvolve *standards* e opera ao nível mundial. O seu objectivo é desenvolver *standards* voluntários destinados a facilitar o fabrico, as trocas e a comunicação internacional. Cobre uma enorme variedade de áreas, desde a agricultura, engenharia, hotelaria, entre muitas outras. Actualmente, existem ainda, por exemplo, as ISO 9001:2008, uma série de *standards* específicos para sistemas de gestão de qualidade e as ISO 14001:2004, uma série internacional de *standards* de sistemas de gestão ambiental (ISO, 2010).

Mohonk Agreement: é uma estrutura geral desenvolvida para a criação de programas de certificação para turismo sustentável e/ou ecoturismo, escrito e adoptado numa conferência internacional que ocorreu em Nova Iorque, na *Mohonk Mountain House*, no ano de 2000. Segundo este documento, o ecoturismo é uma parte restrita do turismo sustentável, ou seja, para que um negócio ou produto seja classificado como ecoturismo, a empresa deverá primeiramente cumprir com os requisitos básicos de sustentabilidade e em seguida os requisitos adicionais de ecoturismo (M.A., 2000).

Monitorização: é a revisão, a avaliação e a determinação de alterações nas condições de integridade natural e cultural de um lugar, atendendo a condições base (Honey M., 2002).

PNTN (Programa Nacional de Turismo de Natureza): faz parte de um conjunto de orientações políticas internacionais direccionadas para o desenvolvimento sustentável das Áreas Protegidas, que, no caso particular do turismo, visa permitir a recuperação e conservação do património natural e cultural apoiado em quatro vectores principais: a conservação da natureza, o desenvolvimento local, a qualificação da oferta turística e a diversificação da actividade turística (THR, 2006)

Programas de certificação à base de desempenho: é um tipo de certificações que utilizam um conjunto de indicadores ou *benchmarks* ambientais e, normalmente, socioculturais e económicos, definidos externamente, para avaliar empresas, serviços, excursões, atracções, entre outros, produtos ou serviços candidatos à certificação (Honey M., 2002).

Programas de certificação à base de compromisso: é um tipo de certificações que utilizam sistemas de gestão ambiental (SGA) para medir e aferir candidatos à certificação, como é, por exemplo, o caso das ISO (Honey M., 2002).

Programas de certificação de ecoturismo: é um tipo de certificações que cobrem negócios, serviços e produtos que se descrevem como envolvidos em ecoturismo. Centram-se em indivíduos ou negócios locais específicos, têm *standards* que são específicos para as condições locais e são, na maioria dos casos, à base de desempenho (Honey & Rome, 2001). Este tipo de actividades turísticas, por serem normalmente localizadas próximo de áreas frágeis, pristinas ou ecossistemas protegidos e junto a comunidades indígenas, exigem adicionalmente aos indicadores de certificação de turismo sustentável, um conjunto de indicadores que garanta benefícios para a protecção tanto da conservação como das comunidades locais. O objectivo é melhorar ou, pelo menos, ter muito poucos impactos nas áreas onde se localizam (Honey M., 2002).

Programas de certificação de turismo sustentável: são programas que medem um conjunto de questões de equidade ambiental, sociocultural e económicas, tanto internamente (dentro dos negócios, produtos ou serviços) como externamente (na comunidade local e ambiente físico) (Honey & Rome, 2001)

Programas de certificação de turismo: são programas que abrangem uma vasta gama de iniciativas que fornecem um selo ou etiqueta aos candidatos que ultrapassam (ou afirmam ultrapassar) *standards* base. Este logo permite aos certificados demonstrar as suas referências ambientais aos clientes (Synergy, 2000). É o caso da *Automobile Association of America*, que tem avaliado e comparado, em áreas consideradas mais importantes para os turistas, a qualidade, os serviços e os preços oferecidos. Hoje em dia, muitos programas avaliam, inclusive, impactos ambientais, económicos, sociais e culturais dos negócios de turismo (Honey & Rome, 2001). Neste estudo, os programas de certificação são divididos em três tipos principais: turismo de massas, ou convencional, turismo sustentável e ecoturismo.

Programas de certificação: neste estudo, referem-se aos programas seleccionados, para efeito de comparação, de empresas que, presentemente, aplicam sistemas de certificação de ecoturismo.

Sistema de Gestão Ambiental (SGA): é um sistema geral de gestão que inclui a estrutura organizacional, as responsabilidades, as práticas, os procedimentos, os processos e os recursos para determinar e aplicar políticas ambientais. Um SGA inclui ferramentas tais como, avaliação de impacto ambiental, auditorias ambientais e avaliação de estratégias ambientais (Honey M., 2002).

Stakeholders: são, no contexto deste estudo, os ambientalistas, os gestores de parques e áreas naturais, os representantes da indústria do turismo, os consumidores, os países receptores, as comunidades locais, os fundadores e financiadores de produtos turísticos, e todos os outros que têm interesse num programa de certificação (Honey & Rome, 2001).

Standards: são documentos aprovados e reconhecidos por um órgão que prevê a utilização comum e repetida de um conjunto de regras prescritas, condições ou exigências (Toth, 2002).

Subcritérios: neste estudo, referem-se aos pontos utilizados para a avaliação de programas de certificação, com recursos a critérios pré-estabelecidos.

Tripel bottom line: é um conceito de gestão sustentável que passou a ser encarado como uma prática de negócio recomendada. Inclui três pilares principais, todos eles igualmente importantes, para a sobrevivência de um turismo de qualidade. São estes: a qualidade (1º pilar), a saúde, higiene e segurança (2º pilar) e a sustentabilidade ambiental, social e económica (3º pilar) (TIES, 2004; R.A., 2009; Elkington, 1997).

Turismo de Massas ou convencional: é todo o turismo de grande escala, normalmente associado aos três “s” (*sea, sand, sun*) e aos *resorts*, com características como, por exemplo, pacotes de viagens, viagens internacionais, sazonais ou de fuga (Wearing & Neil, 2009).

Turismo de Natureza: são viagens para locais naturais, para apreciar e desfrutar da natureza, apreciar áreas naturais não desenvolvidas ou a vida selvagem (Weaver D., 2001a). Goodwin H. (1996) considerou que o Turismo de Natureza engloba todas as formas de turismo – turismo de massas, de aventura, baixo impacto, ecoturismo, entre outros - que utilizam os recursos naturais, incluindo, por exemplo, espécies, habitats, paisagem, e/ou águas doces e salgadas. Em Portugal, segundo o ICNB, o turismo de natureza refere-se a uma actividade turística que decorra em áreas classificadas ou outras com valores naturais, que seja como tal reconhecida pelo Instituto de Conservação da Natureza e da Biodiversidade, I.P. A atribuição do reconhecimento como Turismo de Natureza permite às empresas o uso de um logótipo – Turismo de Natureza -, bem como a sua designação em todos os seus suportes de comunicação (ICNB, 2010).

Turismo sustentável: é definido pela Organização Mundial de Turismo (OMT) como uma forma de turismo que atinge as necessidades dos turistas actuais e das regiões receptoras ao mesmo tempo que protege e promove oportunidades futuras. A mesma organização prevê a orientação da gestão de todos os recursos de tal forma que as necessidades económicas, sociais e estéticas possam ser satisfeitas mantendo a integridade cultural dos processos ecológicos essenciais, a diversidade biológica e os sistemas de suporte de vida (WTO, 2001). A agenda 21 para a indústria do turismo e viagens identifica os produtos de turismo sustentável como aqueles que operam em harmonia com o ambiente local, a comunidade e as culturas, para que estes se tornem beneficiários permanentes (WTTC, 1995).

Turismo: compreende as actividades desenvolvidas pelas pessoas em viagens e permanência em locais situados fora do seu enquadramento habitual, por um período consecutivo que não ultrapasse um ano, por motivos de lazer, negócios e outros (WTO, 1991).

Capítulo 1. Introdução

Actualmente, os produtos “verdes” desempenham um papel muito importante na indústria do turismo. Os turistas do futuro procuram acreditar que a sua presença e uso das instalações de turismo não irá estragar os recursos que visitam e acreditam nas promessas oferecidas pelas empresas turísticas (Wood, 2002). O número de certificações e etiquetas ecológicas tem aumentado ao longo dos últimos anos, à medida que o interesse em turismo sustentável se tem tornado cada vez maior. Quando se referem actividades sustentáveis fala-se de um tipo de turismo que opera dentro das capacidades naturais de regeneração e futura produtividade de recursos envolventes (Fennell, 2008). Isto significa que se pode praticar tal actividade da mesma forma ou de forma semelhante num futuro indefinido (Butler, 1993). Ou seja, é gerir uma actividade, empresa ou organização, a longo prazo, de tal forma que não destrua os recursos naturais, culturais e económicos, dos quais depende (Elkington, 1997; CBD, 2004,b).

Devemos estudar formas de pôr em prática os princípios de sustentável no turismo, juntar esforços no sentido de promover códigos, *standards* e boas práticas para toda a indústria (Liu, 2003; Font & Sallows, 2002), que sejam mais do que teóricas, mas, sim, fiáveis e aplicáveis. Segundo (Cater, 1993), o turismo sustentável deverá atingir as necessidades das comunidades locais, em termos de melhorias de qualidade de vida, tanto a curto como a longo prazo; deverá satisfazer as exigências do crescente número de turistas e salvaguardar o ambiente de forma a garantir, a longo prazo, ambos os pontos anteriores. Existe, então, uma necessidade de desenvolver políticas e medidas que sejam mais do que boas teoricamente. Se não se desenvolverem meios eficazes que apoiem estas ideias, na prática, o turismo sustentável corre o risco de se tornar irrelevante e inerte no desenvolvimento turístico (Wearing & Neil, 2009).

O ecoturismo, sendo um tipo de turismo sustentável, mais do que qualquer outra forma de turismo depende da qualidade ambiental e são necessários cuidados extraordinários para garantir que os impactos das suas actividades são avaliados, controlados e minimizados. É importante considerar que o ecoturismo, por muitas vantagens que possa ter, terá sempre alguns impactos no ambiente e, por conseguinte, exige mais e melhor gestão. É necessário manter a qualidade ecológica e a integridade ambiental ao mesmo tempo que se proporciona uma actividade atractiva para os ecoturistas (Boyd & Butler, 1996).

Um dos tipos de ferramentas de qualidade existentes e que se pode aplicar ao ecoturismo é a certificação. Em 2000, na conferência internacional na *Mohonk Mountain House*, tornou-se claro que já existia muito conhecimento e experiência prática sobre como montar um programa de certificação credível dentro da indústria das viagens e turismo

(R.A., 2009b). Chegou-se a um consenso de que ao serem criados novos programas não é necessário começar do zero, mas sim recorrer às componentes já existentes e utilizá-las para criar programas de certificação adequados às necessidades desejadas (M.A., 2000).

Países e destinos turísticos que ainda não tenham uma certificação ecológica e que a pretendem desenvolver devem ter em conta os estudos, as revisões de sistemas já existentes e os modelos de programas em actuação que melhor se adequam às necessidades e realidades (Crabtree, *et al.*, 2002), que estejam a operar em países com uma infra-estrutura de turismo e desempenho ambiental semelhante (Font X., 2002). A criação de um novo sistema só irá adicionar mais confusão no mercado e só se poderá justificar por motivos políticos e não operacionais, pelo que, no caso da criação de um programa para Portugal, já se pode afirmar que não tem qualquer justificação. Com a diversidade de sistemas de certificação activos, um novo programa necessitará apenas de fazer uma simples extensão e aplicação de um sistema actual e bem gerido (Font X., 2002). Os novos programas, além de beneficiarem bastante com a experiência dos sistemas já existentes, devem reflectir os seus sucessos, especialmente no caso de países vizinhos ou de referências internacionais. No entanto, é igualmente necessário garantir que uma nova certificação esteja numa posição de vantagem competitiva e que, no caso de um possível processo de acreditação ser introduzido, esteja de acordo com os *standards* internacionais de certificação (Font X., 2002; Fennell, 2008).

Portugal não foge à regra quanto ao desenvolvimento turístico (PENT, 2006), e as empresas e a oferta de produtos e de serviços que se identificam com o ecoturismo são cada vez mais. Estas referências levantam uma questão essencial: dentro de toda a gama de sistemas de certificação existentes, qual será, então, o que melhor servirá de base e como referência à criação de um programa de certificação de ecoturismo para Portugal?

Assim sendo, a questão chave em análise neste estudo é: considerando o facto de não ser necessário criar um programa totalmente novo de certificação de ecoturismo para Portugal, qual poderá ser o programa a utilizar como referência?

As metodologias utilizadas como suporte de decisões neste género de questões são complexas e envolvem um processo de construção e estruturação do problema em estudo. Atendendo à complexidade da metodologia e à dimensão prevista para este estudo optou-se por um alinhamento, menos convencional, no qual consta uma sequência de capítulos, de certa forma independentes, mas cujo alinhamento serviu de suporte à compreensão da certificação do ecoturismo e permitiu a análise dos programas de certificação.

Estrutura da Tese

O intuito deste trabalho é avaliar programas de certificação de ecoturismo, de cujo resultado possam emergir referenciais úteis para o eventual desenvolvimento de um sistema de certificação de ecoturismo para Portugal. Para que seja, então, possível abordar esta questão, primeiramente, é necessário que haja uma compreensão dos conceitos envolventes. De um modo geral, as técnicas utilizadas suportaram-se numa revisão bibliográfica, intitulada Aspectos conceptuais, na qual são definidos e abordados todos os conceitos que justificam e que são necessários à elaboração deste estudo. É, então, necessário compreender os conceitos envolventes, como, por exemplo, o que é a sustentabilidade, o que é turismo sustentável e em que é que este difere do ecoturismo. É importante fazer uma abordagem teórica de alguns conceitos, em especial do significado de ecoturismo, da procura pelo ecoturismo e de quem são os turistas que praticam estas actividades, ou seja, os ecoturistas.

A qualidade é um factor essencial em toda a indústria do turismo, sendo a certificação uma das muitas ferramentas existentes para a garantir (Blangy & Vautier, 2001); pretende-se igualmente, com este estudo, responder a algumas questões relacionadas com a certificação, tais como: o que é a certificação e qual a sua importância; quais são os limites da certificação; que tipo de certificações existem e como diferem entre si; quais são as componentes essenciais e estruturais de um programa de certificação; que tipos de avaliação existe; quais os tipos de metodologia aplicáveis e em que diferem; que tipos de verificações se podem realizar; quais os tipos de certificação disponíveis na indústria do turismo e quais os órgãos e as formas que garantem a sua credibilidade e rigor?

Após o enquadramento conceptual é apresentada uma descrição detalhada da metodologia adoptada, para a execução deste trabalho. Metodologia esta, que envolve recolha de dados e sua estruturação, bem como, alguns processos de análise.

A análise documental e a revisão de literatura incluíram documentos como *Mohonk Agreement (M.A.)*, *Oslo Statment (O.S.)*, *STSC final report*, *Quebec Declaration (Q.D.)*, entre muitos, outros, autores, com referência a experiências internacionais, que foram utilizados na identificação e levantamento de critérios e factores de avaliação, existentes no domínio da certificação de produtos turísticos sustentáveis e de ecoturismo, posteriormente utilizados na comparação dos programas. A formulação dos critérios foi feita a partir de documentos que contenham critérios identificados como essenciais, por exemplo, dos *Global Sustainable Tourism Criteria (GSTC)*, mas foram também identificados outros critérios, na restante bibliografia consultada, considerados relevantes no contexto da investigação em curso. Posteriormente, esta informação foi sistematizada em categorias, com lista de critérios e subcritérios para avaliação de programas de certificação.

Sendo o intuito deste estudo identificar um programa que sirva de base á criação de um novo programa de certificação de ecoturismo, foi, também, feita uma pesquisa e selecção de programas de certificação de ecoturismo, de entre os que estão operacionais actualmente. Os programas escolhidos foram o *Ecotourism Australia* (NEAP, 2003), o *Nature's Best* (SEA, 2002) e o *Eco-Romania* (AER, 2006). Os programas foram, então, avaliados individualmente com recurso à listagem de critérios seleccionados e estruturados. Este procedimento permitiu aferir, de forma sistemática, a relação individual entre cada programa e os critérios de avaliação. A avaliação incluiu as suas características gerais, estruturais e metodológicas bem como, a complexidade e grau de exigência dos indicadores dos programas e a existência de critérios extra, que não tenham sido previstos.

Para determinar qual o programa mais completo e exigente, relativamente aos critérios estruturados, recorreu-se à Análise Multi-Critério, através da metodologia *Analytic Hierarchy Process*, AHP. O método AHP é um método simples e fiável, que permite a utilização de dados qualitativos e/ou quantitativos mensuráveis na análise de critérios, sendo estes tangíveis ou intangíveis (Saaty, 1980). Este método permitiu estruturar hierarquicamente o problema em estudo e, com base na avaliação dos programas e na atribuição de cotações comparativas entre as três alternativas, distinguir os programas, evidenciando o que melhor se adequa à questão em estudo, tanto em termos gerais como nalguns critérios específicos que se pretende avaliar.

O resultado deste estudo será, então, a indicação do programa ou componentes das alternativas seleccionadas que mais se adequem a servir de base para a criação de um programa de certificação de ecoturismo para Portugal. Será também feita uma breve abordagem ao turismo sustentável e ecoturismo em Portugal, para que se possa compreender o ponto de situação nacional do ecoturismo.

Capítulo 2. Aspectos conceptuais

2.1 Turismo e sustentabilidade

Com mais de 900 milhões de pessoas a viajar internacionalmente todos os anos (R.A., 2009) o turismo tornou-se na indústria em maior crescimento do mundo; contudo, ao mesmo tempo que proporciona prazer e rendimento a milhões de pessoas, também pode potenciar *stress* em ecossistemas frágeis (CBD, 2002). Os impactos sociais, económicos e ambientais são vastos e complexos, com repercussões ao nível mundial (TIES, 2004), especialmente em áreas ricas em biodiversidade e diversidade cultural (CBD, 2002; R.A., 2009).

As actividades turísticas requerem muitas infra-estruturas, como, por exemplo, hotéis, restaurantes, transportes, estradas ou estacionamento, as quais podem, na sua construção e manutenção, trazer consequências negativas, tais como desenvolvimento descontrolado, aumento de níveis de poluição, destruição de habitats naturais, remoção de vida selvagem e influências indesejadas nas culturas locais (Black & Crabtree, 2007,b; Honey M., 2002). No entanto, as actividades turísticas também criam postos de trabalho, geram receitas, incentivam a preservação, criam condições de conservação, de redução de ameaças à biodiversidade, melhoram a prestação de serviços às comunidades locais, contribuem para a educação, formação e respeito quer pelas comunidades, quer pelos valores ambientais (CBD, 2004). O turismo tem a potencialidade de gerar muitos benefícios, mas este potencial apenas se concretizará se o turismo for gerido cuidadosamente, de forma a garantir que os impactos negativos sejam mínimos e os positivos se maximizem (Wearing & Neil, 2009).

Associado ao rápido e grande desenvolvimento do turismo surgiram preocupações com as suas condições e os seus impactos, que abriram portas a novas abordagens e a temas como o da sustentabilidade. Nos anos oitenta do século passado, a WCED (*World Commission on Environment and Development*) definiu sustentabilidade como a satisfação das necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras atingirem as suas próprias necessidades. O termo turismo sustentável deriva do tema mais geral que é o desenvolvimento sustentável, e tem sido amplamente discutido desde então (WCED, 1987)

A Organização Mundial de Turismo (OMT) define turismo sustentável como uma forma de turismo que atinge as necessidades dos turistas actuais e das regiões receptoras ao mesmo tempo que protege e promove oportunidades para o futuro (WTO, 1991). A mesma organização prevê a orientação da gestão de todos os recursos de tal forma que as necessidades económicas, sociais e estéticas possam ser satisfeitas mantendo a integridade cultural, os processos ecológicos essenciais, a diversidade biológica e os

sistemas de suporte de vida (UNEP & WTO, 2007). Esta definição pode ser utilizada para qualquer tipo de turismo (incluindo urbano, turismo de massas, selvagem, em cidades, praias ou rural), quer seja de pequena ou grande dimensão quantitativa, bem como a todos os seus sectores, desde alojamentos, viagens, excursões, agências, guias, operadores, transportes, entre outros (UNEP & WTO, 2007).

Um dos resultados do Cimeira da Terra (Rio de Janeiro, 1992) foi a apresentação da Agenda 21, um documento de acção para a indústria do turismo e viagens (WTTC, 1995). De acordo com este documento, os produtos do turismo sustentável são aqueles que operam em harmonia com o ambiente, comunidade e cultura locais, para que estes se tornem beneficiários permanentes e não vítimas do desenvolvimento turístico (Black & Crabtree, 2007,b; WTTC, 1995). A IUCN (*International Union for the Conservation of Nature and Natural Resources*), na sua Estratégia Mundial para a Conservação (1980), evidencia que o desenvolvimento sustentável não é um estado fixo de harmonia mas, preferencialmente, um processo dinâmico de mudanças. Mudanças estas que deverão estar todas em harmonia e contribuir tanto para as potencialidades actuais como futuras, a ser atingidas nas necessidades e aspirações humanas (Liu, 2003).

Quando se tem em consideração estes aspectos, referimo-nos ao “*triple bottom line*”, que avalia os três pilares principais da sustentabilidade: aspectos ambientais, sócio-culturais e económicos. Ambientalmente, podemos dizer que estas actividades ambicionam minimizar impactos negativos (TIES, 2004) e/ou quaisquer danos ao ambiente (por exemplo, na flora, fauna, água ou solos) e idealmente beneficiá-lo, através de protecção e conservação. Social e culturalmente, estas actividades não são prejudiciais e podem, até, revitalizar a estrutura social ou cultural da comunidade onde se inserem; reconhecem a contribuição das pessoas e comunidades locais, costumes e estilos de vida para as experiências turísticas; aceitam que estas pessoas devem ter uma partilha equitativa dos benefícios económicos do turismo e, são guiados pelos desejos da população local e comunidades das áreas receptoras (Fennell, 2008). Num terceiro pilar, considera-se que as actividades optimizam os benefícios económicos, não começam e acabam de forma rápida, por má gestão, e são uma forma de contribuição contínua para o bem-estar económico da comunidade local. Uma actividade sustentável deve, assim, beneficiar os seus proprietários, funcionários e vizinhos (Elkington, 1997). De facto, um negócio que seja gerido de forma sustentável pode melhorar todos estes três aspectos e continuar a ser lucrativo, ao mesmo tempo que beneficia as áreas naturais circundantes e as comunidades, independentemente da sua dimensão (Weaver & Lawton, 1999).

De entre toda a diversidade de actividades turísticas existentes, calcula-se que o turismo de e na natureza seja o segmento deste mercado mais comum e em maior expansão, praticado um pouco por todo o mundo (TIES, 2001). O possível interesse em

ganhos a curto prazo pode ser superior e impor-se a considerações ambientais a longo prazo, como a conservação e uso sustentável da biodiversidade. De qualquer forma, os ecossistemas naturais e recursos biológicos que podem ser ameaçados pelo desenvolvimento do turismo são a base dos bens e serviços nos quais se baseia a própria indústria (WTO, 2006), daí o grande interesse e investimento em sustentabilidade. Nas últimas décadas, o desenvolvimento de actividades como um conjunto de princípios e como um movimento social (e.g. ecoturismo), desafiou a indústria turística a adoptar práticas que garantam o desenvolvimento sustentável (STSC, 2003).

2.2 Ecoturismo

2.2.1 Conceito de ecoturismo

As origens do termo ecoturismo não são totalmente claras. Em 1965, Hetzer foi um dos primeiros a mencionar o conceito de turismo responsável, identificando como 4 pilares principais destas actividades a minimização dos impactos ambientais, o respeito pela cultura local, a maximização dos benefícios da comunidade local e a satisfação dos turistas (Fennell, 2008). Nos anos 70 e 80, aquando do chamado *movimento ambiental*, o ecoturismo começou a ganhar forma (Honey M., 1999), sendo a primeira definição, então, atribuída a *Ceballos-Lascuráin*, em 1987, que o definiu como: viagens para áreas naturais relativamente pouco perturbadas ou puras com o objectivo específico de estudar, admirar e apreciar a paisagem, a sua fauna e flora, bem como qualquer tipo de manifestações culturais (do passado ou presente), encontrados neste local (Ceballos-Lascuráin, 1987). Desde então, sugeriram várias definições de ecoturismo e existe, actualmente, uma grande variedade de produtos e serviços classificados como *eco*, que vão desde *birdwatching* até, mesmo a, produtos de caça, hotéis, operadores turísticos, entre outros, o que muitas vezes leva a algumas confusões na clarificação do conceito de ecoturismo e dos seus praticantes, os ecoturistas (Wearing & Neil, 2009).

Inicialmente, o ecoturismo era um conceito completamente novo. Actualmente, as áreas do turismo da natureza e do ecoturismo tornaram-se uma parte significativa da indústria, em geral. A crescente consciência ambiental ao nível mundial, juntamente com avanços nos transportes e comunicações ajudam a desenvolver e difundir cada vez mais estes conceitos (Hawkins & Lamoureux, 2001).

A *The International Ecotourism Society* (TIES), fundada em 1990, definiu o ecoturismo como viajar de modo responsável para áreas naturais que conservem o ambiente e promovam o bem-estar da comunidade local, associado a três princípios gerais: benefícios para a conservação da natureza, benefícios para a comunidade local e benefícios económicos (TIES, 1990). A *Rainforest Alliance* (R.A.) classifica o ecoturismo dentro do

conceito mais vasto que é o turismo sustentável, e define-o como: um tipo de turismo sustentável que enfatiza a conservação da natureza e promove a qualidade de vida da população local em áreas rurais e selvagens (R.A., 2009). Assim sendo, todos os que praticam ou promovem estas actividades devem: minimizar os seus impactos, promover o respeito e consciência pela cultura e ambiente, desenvolver actividades positivas tanto para os visitantes como para os locais, providenciar benefícios financeiros directos para a conservação, bem como enriquecimentos e desenvolvimento da comunidade local, e aumentar a sensibilidade e o conhecimento dos países receptores ao nível político, ambiental e social (O.S., 2007).

A declaração, no ano 2002, do Ano Internacional do ecoturismo, pela ONU, e a convocação do *World Ecotourism Summit* (WES), pelo Programa Ambiental das Nações Unidas (UNEP) e pela OMT, no Quebec, marcaram o ecoturismo como uma força globalmente significativa e permitiram a actual divisão do turismo em três grandes categorias: turismo convencional ou de massas, turismo sustentável e ecoturismo (STSC, 2003). Do WES resultou a Declaração de Quebec (Q.D.), o primeiro documento ao nível da O.N.U. (UNEP/WTO, 2002) que reconhece o ecoturismo como um tipo de turismo sustentável que envolve todos os seus princípios, preocupações económicas, sociais e ambientais e os seus impactos. Distingue o ecoturismo dentro do turismo sustentável através de cinco critérios principais: são produtos à base da natureza; com mecanismos de gestão que garantam minimização de impactos; que fomentam a educação ambiental; que contribuem activamente para a conservação de áreas naturais e heranças culturais; que incluem as comunidades locais e população indígena no seu planeamento e desenvolvimento, bem como em todas as operações envolventes, contribuindo para o seu bem-estar (Q.D., 2002).

2.2.2 Procura pelo ecoturismo

É sabido que o número de turistas tem aumentado ao nível mundial, bem como os tipos de actividade por eles escolhidas. Enquanto que o turismo tradicional ainda existe e continua a crescer, novos tipos de turismo, ou turismo alternativo, têm surgido, como é o caso do turismo de natureza, do ecoturismo, do turismo educacional ou de saúde. Não só existe mercado para estes novos tipos de turismo como se tem, também, verificado que o mercado do turismo alternativo tem crescido mais rapidamente do que se imaginava (Weaver, 2001).

A indústria do turismo deu grandes passos no final do século XX; o crescente interesse em visitar áreas naturais, experimentar a autenticidade das culturas locais e observar a vida selvagem tem proporcionado oportunidades para o desenvolvimento de

actividade alternativas, em especial em contacto com o meio ambiente e vida selvagem (Hawkins & Lamoureux, 2001). O crescimento das preocupações ambientais, juntamente com a insatisfação do turismo de massa, levou, também, a um aumento da procura de experiências diferentes ligadas à natureza. Ao mesmo tempo, os países menos desenvolvidos começaram a valorizar o turismo de natureza como uma alternativa na obtenção de rendimentos externos, explorando os recursos naturais de uma forma menos destrutiva do que, por exemplo, a tradicional desflorestação ou agricultura (Honey M., 1999; Fennell, 2008). Assim sendo, a abertura de novos destinos turísticos e o crescente número de consumidores dispostos a escolher produtos mais “verdes” fez com que o ambiente se tornasse numa ferramenta essencial para ganhar vantagem competitiva e um elemento comum dos segmentos do turismo, vendido por um número crescente de operadores que se promovem, por exemplo, como amigos do ambiente, sustentáveis, verdes ou ecológicos (Wearing & Neil, 2009).

Hoje em dia, o ecoturismo e o turismo de natureza já ocupam uma grande parte da indústria do turismo, em geral. Com o aumento da consciencialização ambiental, juntamente com o desenvolvimento nos transportes e comunicações, a procura e o desenvolvimento do ecoturismo será cada vez maior (Wood, 2002). O mercado deste tipo de turismo sustentável alargar-se-á à medida que mais pessoas tenham recursos financeiros para viajar. Adicionalmente, irá continuar a expandir e a aumentar, à medida que mais comunidades em todo o mundo comecem a investir no seu desenvolvimento sustentável como uma estratégia essencial no seu crescimento (Hawkins & Lamoureux, 2001).

2.2.3 Ecoturistas

O verdadeiro ecoturismo promove ética ambiental, experiências efectivas com a natureza e vida selvagem e benefícios para o meio ambiente, bem como para as comunidades locais. Envolve não somente observação, mas também informação, interacção e participação responsável (Wesche, 1995).

Em princípio, pode dizer-se que praticamente todas as pessoas do mundo são ecoturistas potenciais, já o foram ou poderão vir a ser (Heras, 2003). O ecoturista distingue-se do turista comum pela sua motivação, interesse, atitude e valores (Orams, 2001; Fennell, 1999). Visitam áreas relativamente não desenvolvidas com um espírito de apreciação, participação e sensibilidade (Hvenegaard, 2002), inspirados principalmente pela história natural e cultura de uma dada região. A visita deve incluir a apreciação e a dedicação dos ecoturistas em assuntos de conservação, em geral, e especificamente nas necessidades locais (Ziffer, 1989), envolvendo educação e interpretação do ambiente e cultura local (Preece, *et al.* 1995). Assim sendo, os ecoturistas podem ser definidos numa base de

intenção em aprender sobre a natureza, intenção de visitar áreas naturais pouco ou não perturbadas e vontade de participação (Ballantine & Eagles, 1994).

Os ecoturistas conscientes, interessados e empenhados são pessoas muito exigentes, são turistas dispostos a ter mais gastos para atingirem os seus objectivos. Muitas das viagens de ecoturismo são a áreas remotas, para onde os bilhetes de avião são dispendiosos e, muitas vezes, dependem de meios de transporte alternativos (viaturas específicas, helicópteros, avionetas, entre outros). Conscientes de que as suas viagens requerem uma preparação importante, procuram bons guias e sabem que estes locais só podem ser visitados em pequenos grupos (Heras, 2003).

Vários autores têm tentado racionalizar, ou pelo menos classificar, a diversidade de turistas com base na importância que atribuem às áreas protegidas nas suas escolhas (Hvenegaard, 2002), com base nos benefícios das viagens (Palacio & S.F., 1997) ou nos valores sociais (Blamey & Braithwaite, 1997). Alguns investigadores criaram subtipos de ecoturista; (Laarman & Durst, 1987) distinguem os turistas entre *hard* e *soft*, de acordo com o grau de interesse na atracção natural e o nível de desafio físico que envolve, sendo os turistas *soft* os que tendem a ter uma experiência mais superficial e mediada (Black & Crabtree, 2007,b). Weaver (2005) distingue dois tipos principais de ecoturismo, com base nos resultados de sustentabilidade: o minimalista e o compreensivo. O ecoturismo compreensivo é concentrado nos ecossistemas, em aprendizagem profunda e orientado para o engrandecimento da sustentabilidade, enquanto que o minimalista se centra num elemento carismático (por exemplo, o leão), a mensagem de educação é superficial e a aproximação do *status quo* é adoptada no sentido da sustentabilidade.

O conhecimento das tipologias dos turistas permite orientar e direccionar a gestão para diferentes motivações, experiências e impactos dos tipos de turistas (Diamantis D., 1998). Permite compreender que tipos de pessoas se poderão interessar pelas áreas turísticas em diferentes estágios da evolução da actividade (Wight P., 2001). Em termos de sustentabilidade, é necessário recorrer a uma tipologia de turistas para que haja uma coerência entre os tipos de turismo e as capacidades dos recursos (Hvenegaard, 2002).

2.3 Qualidade no turismo

A qualidade é considerada um factor chave no sucesso de um destino e negócio turístico; é, portanto um elemento essencial de estratégia. Melhorar a qualidade e aumentar a satisfação dos visitantes permite atingir melhores resultados e contribuir para a competitividade (Black & Crabtree, 2007). Ao garantir a qualidade nos produtos é possível aceder a investimentos internacionais e quotas de mercado vitais, especialmente quando o turismo se está a tornar numa indústria globalmente competitiva (WTO, 2006). Existe,

portanto, um interesse geral pela qualidade; a OMT (2006) tem, inclusive, um programa, intitulado “Qualidade no desenvolvimento do turismo”, que evidencia medidas específicas para melhorar o design e fornecimento de produtos e serviços turísticos; os próprios governos estão, igualmente, cada vez mais interessados na qualidade (WTO, 2006).

O interesse em aumentar a qualidade no turismo foi impulsionado por vários factores, incluindo mudanças no ambiente dos negócios, sofisticação, crescente consciência dos consumidores, expectativas que os produtos serão seguros e responsáveis ambientalmente (Issaverdis J., 2001); um meio cada vez mais competitivo dentro do qual as empresas trabalham e no desenvolvimento de um mercado mais diversificado. Juntamente com estas alterações, a avaliação do sucesso dos negócios, que era feita, essencialmente, com base nos seus lucros, começou a ter em consideração outros factores, como benefícios para o ambiente, economia e sociedade evidenciados pelo *tripel bottom line*, que indicam a importância da sustentabilidade como uma componente na qualidade (Black & Crabtree, 2007,b; Issaverdis J., 2001).

A abordagem à sustentabilidade e qualidade no turismo pode ser feita por três mecanismos: um compromisso ambiental das empresas, instituições ou organismos, através de códigos de conduta e de declarações ou cartas internacionais; reconhecimento público da qualidade ambiental da actividade turística das empresas ou organismos, através de etiquetas de qualidade ambiental; ou reconhecimento formal e institucionalizado, com suporte legal, da qualidade da gestão ambiental praticada nas empresas, através de mecanismos de certificação ambiental (Partidário, 1999).

Ferramentas de qualidade

Peritos em turismo, Governos e ONG's (Organizações Não Governamentais) têm procurado desenvolver e aplicar vários tipos de ferramentas que promovam e mantenham operadores turísticos que se distingam ambiental e socialmente. Existem vários tipos de iniciativas que podem ser obrigatórias, como a legislação, regulamentações ou licenças (a cargo dos Governos) (Honey & Rome, 2001), ou voluntárias, que incluem desde códigos de conduta, prémios de excelência, sistemas de gestão ambiental, guias de boas práticas, auto-compromisso e auto-declarações, programas de certificação para entidades e profissionais e acreditação, ou outros menos conhecidos, como cartas de turismo sustentável, assistência técnica ou ajudas internacionais (Black & Crabtree, 2007,b; STSC, 2003). As ferramentas e as suas características operacionais estão normalmente representadas num contínuo de qualidade (Issaverdis J., 1998; Black R., 2002; Consultants, 1994), que vai desde medidas relativamente pouco exigentes, que servem essencialmente

para sensibilização, a medidas mais fortes e credíveis, que exigem sistemas de qualidade com componentes formais, como *benchmarking*, indicadores de desempenho e auditorias (Black & Crabtree, 2007,b).

A necessidade de orientar e mudar o rumo da indústria do turismo no sentido de uma gestão mais eficiente e sustentável, o surgimento de novos conceitos, a necessidade de mecanismos de regulamentação complementares aos do governo e a necessidade de reconhecer os esforços que muitas companhias de turismo têm implementado para tornar as suas operações mais verdes, estimularam a exigência de determinar *standards* para a indústria do turismo através, de uma ferramenta específica que é a certificação (STSC, 2003).

O ecoturismo pode oferecer muitos benefícios à comunidade local, incluindo educação, emprego e respeito pelas populações e culturas. Mas como é que se pode traduzir tudo isto em acções práticas que levem a indústria do turismo ao encontro da sustentabilidade? (STSC, 2003). A importância do ecoturismo assenta no seu potencial de providenciar situações de “*win; win; win*”, ou seja, um ganho para o ambiente, para a economia e para a comunidade local, sociedade e estruturas culturais existentes. De qualquer forma, para garantir que estas promessas se tornam reais, são necessárias ferramentas eficientes que encorajem o desenvolvimento do ecoturismo genuíno. Uma dessas ferramentas é a certificação, que, quando utilizada de forma consciente e eficaz, pode garantir uma *blueprint* para o desenvolvimento, ser uma *benchmark* e incentivar a promoção de boas práticas, ou seja, um possível meio de identificar ecoturismos genuínos (Crabtree, *et al.*, 2002). Como todos os outros sectores do turismo, o ecoturismo inclui um espectro muito variado de serviços, desde alojamentos, viagens, atracções, operadores, diversos elementos de apoio, entre outros. As suas actividades incluem uma vasta gama de produtos como passeios de barco, observação de aves, safaris, caminhadas, entre outros (Black & Crabtree, 2007b). É, então, difícil tentar definir o que é a qualidade no ecoturismo; é necessário não só explorar os seus princípios básicos mas também considerar o espectro de produtos ou actividades que podem ser consideradas de ecoturismo (Black & Crabtree, 2007b).

2.4 Certificação

2.4.1 Conceito de certificação

A certificação é apenas uma das diversas ferramentas que procuram incentivar o desempenho sustentável de negócios ou produtos (Synergy, 2000). O termo certificação foi definido por Honey & Rome (2001) como um processo de auditoria voluntário que avalia, examina e oferece uma garantia escrita de que um produto, processo ou serviço cumpre

determinados padrões de qualidade mínimos. Aos candidatos que cumpram ou ultrapassem os padrões mínimos é-lhes atribuído um logótipo, selo ou etiqueta ecológica.

Através da definição de *standards* para certificação e avaliação de candidatos é possível distinguir ecoturismos e turismos sustentáveis genuínos, protegendo, assim, a integridade dos conceitos (TIES, 2007).

A acreditação é o “processo de qualificar e licenciar entidades que certificam negócios, produtos, processos ou serviços. É quando uma entidade competente reconhece formalmente que um certificador ou programa de certificação tem competência para desempenhar certas tarefas” (Honey M., 2002; pp. 379). Por outras palavras, um programa de acreditação certifica os certificadores (Honey & Rome, 2001). No caso da Austrália, por exemplo, acreditação tem o mesmo significado que certificação; no entanto, neste estudo estes dois conceitos têm significados distintos.

2.4.2 Perspectiva histórica da certificação no turismo

Nos anos 90 surgiram em várias indústrias, como café, comércio de bananas e artesanato, as iniciativas de certificação e etiquetas de actividades responsáveis social e ambientalmente. Tal como no turismo, estas campanhas de certificação foram estimuladas por um aumento de conhecimento por parte dos consumidores e expressão de preferências por produtos responsáveis ao nível ambiental e social (Honey & Rome, 2001).

No turismo, a certificação já conta com uma longa história, praticada pela Associação Americana de Automóveis, pelos guias Michelin, na Europa, e pelo sistema internacional das 5 estrelas de qualidade nos hotéis existe, desde quase todo o séc. XX (Black & Crabtree, 2007b). Estes sistemas aferiam, tradicionalmente, a qualidade dos produtos turísticos (normalmente alojamentos e restaurantes), bem como alguns aspectos de saúde, higiene e segurança (Honey & Rome, 2001).

O conceito de *tripel bottom line* começou a ser promovido, em muitas partes do mundo, devido à crescente atenção aos impactos ambientais e sociais negativos do turismo, o que, inclusive, levou a perdas de posições de mercado de alguns destinos, ou seja, a sustentabilidade passou a ser encarada como uma prática de negócio recomendada. No entanto, os sistemas de certificação tradicionais concentravam-se apenas no 1º pilar (a qualidade), enquanto que os governos se concentram essencialmente no 2º pilar (saúde, higiene e segurança). O 3º pilar (de sustentabilidade ambiental, social e económica) é essencial ao *triple bottom line*; para que o turismo se desenvolva da melhor forma é necessário corresponder a todos os seus pilares. No entanto, as primeiras certificações verdes enfatizavam apenas parte do 3º pilar, por exemplo, os impactos ambientais, sem considerar sustentabilidade sociocultural e económica (TIES, 2004; R.A., 2009).

Em 1992, com a *Cimeira da Terra*, organizada pela ONU, no Rio de Janeiro, deu-se um *boom* nas certificações ambientais (STSC, 2003). Um dos resultados desta cimeira foi a Agenda 21, um documento que evidencia a responsabilidade social e ambiental de todos os sectores da sociedade no mundo, incluindo Governos, ONG's e empresas. Pouco tempo depois surgiram vários prémios, recompensas e sistemas de certificação ambiental para a agricultura e não só (Honey & Rome, 2001).

De acordo com um estudo da ECOTRANS, na década entre a cimeira de terra e o Ano Internacional do ecoturismo, em 2002, surgiram mais de 60 programas de certificação ambiental de turismo, a maioria deles sedeados na Europa, que abrangiam desde alojamentos, praias, áreas protegidas, restaurantes, artesanato, campos de golfe, entre outros negócios turísticos (ECO-Trans, 2010). A mais antiga e bem sucedida deste grupo é a Bandeira Azul, que começou nos anos 80 pela *Federation for Environmental Education in Europe* (F.E.E.E). O seu maior objectivo era implementar, e preferencialmente superar, a *European Community's Bathing Water Directive*, combinando educação ambiental e consciencialização, existindo, actualmente, mais de 2000 praias e 700 marinas certificadas (Hamele, 2002). Ao nível europeu foram também desenvolvidas mais duas certificações: a Federação EUROPARC, que desenvolveu a *European Charter for Sustainable Tourism Certification* para parques naturais e nacionais; e a *World Wildlife Fund* (WWF), que criou a certificação *PAN Park* para grandes parques nacionais (Hamele, 2002). Todos estes programas de certificação eram voluntários, poucos consideravam factores socioculturais, a grande maioria avaliava apenas alojamentos, apesar de alguns certificarem todos os sectores e aspectos do turismo, e apenas três certificavam ecoturismo; em 2007 já existiam cerca de 80 programas (TIES, 2007).

Por volta do ano 2000 começou a reconhecer-se que muitas certificações não consideravam questões socioculturais, e que certificações sociais e de trabalho não consideravam factores ambientais. Em algumas áreas, como a agricultura biológica, esta situação levou a cooperação entre programas sociais e ambientais de certificação (Honey & Rome, 2001). A ECOTRANS (*European Network for Sustainable Tourism Development*) desenvolve, desde 1993, investigação e monitorização de esforços para determinar *standards* de sustentabilidade na indústria do turismo na Europa. A sua base de dados ECO-TIP (ECO-Trans, 2010) contem mais de 60 certificações e prémios e mais de 300 exemplos de boas práticas no turismo (Hamele, 2002).

O crescimento rápido e descontrolado de sistemas de certificação pode causar confusão aos consumidores, falta de reconhecimento e grande variação nos *standards* aplicados. Face à proliferação descontrolada de programas de certificação de ecoturismo e turismo sustentável, realizou-se uma conferência, em 2000, na *Mohonk Mountain House* de NY, para divulgar e uniformizar os *standards* mínimos e a linguagem a aplicar. Desta

conferência surgiu o *Mohonk Agreement* (M.A.), um documento consensual, entre todos os participantes e programas, sobre os *standards* mínimos para certificação de turismo sustentável e ecoturismo, que estabeleceu uma distinção clara entre estes tipos de turismo (M.A., 2000).

Alguns negócios atingem realmente estes objectivos, outros falsamente dizem que sim, e outros não se preocupam; alguns gostariam de, mas não sabem como. Uma maneira de recompensar os negócios que estão realmente de acordo com estes objectivos é atribuir-lhe credibilidade e reconhecimento externo (TIES, 2004). Em termos gerais, os ecoturismos verdadeiros são perturbados pelos operadores que simplesmente adoptam o termo como uma oportunidade de *marketing* e não se comprometem a fornecer um serviço e qualidade. Por estas razões, ferramentas como *benchmarks*, acreditação, boas práticas e auditorias podem ajudar a sustentabilidade comercial e ambiental do sector a longo prazo (Issaverdis J., 2001). Com a evolução na indústria e devido a estas atitudes, os programas de certificação existentes e os novos programas começaram a considerar todos os pilares da sustentabilidade; muitos destes programas estão concebidos para funcionar em paralelo com o sistema das estrelas e regulamentações de saúde e segurança governamentais. Os novos programas incorporam muitas vezes indicadores de qualidade, administrativos, saúde e segurança, juntamente com indicadores de sustentabilidade (TIES, 2004).

2.4.3 Importância e objectivos da certificação

A certificação não é um fim mas um meio para motivar negócios e intervenientes a melhorar ambientalmente, socialmente e economicamente os seus desempenhos, ao mesmo tempo que os premeia. Estas recompensas, por vezes, são tangíveis e evidentes, outras vezes não, mas existem várias razões que justificam o porquê da certificação ser importante (TIES, 2004; Font & Tribe, 2001). Pode trazer vários benefícios, ajudando a garantir a sustentabilidade e a conservação, elevando os padrões da indústria, garantindo meios de auto-regulação e vantagens de *marketing* (STSC, 2003). Estudos da UNEP e da OMT consideram que a certificação e as etiquetas ecológicas podem ser uma ferramenta valiosa para o turismo sustentável, pois apresentam um elevado potencial para mover a indústria em direcção à sustentabilidade (WTO, 2002).

Benefícios para os certificados

Existem várias razões para que os operadores turísticos queiram ser vistos como ambientalmente responsáveis (Font X., 2001). Passar por um processo de certificação é educacional, e neste sentido ajuda um negócio a melhorar. Num processo de certificação, os candidatos são avaliados cuidadosamente, aprendem elementos de sustentabilidade, centram as suas atenções em mudanças realmente necessárias e implementam medidas

que garantem uma estrutura de qualidade, que melhora o valor da experiência para o consumidor (Issaverdis J., 2001; Mihalic, 2001). Têm-se verificado, também, reduções nos custos das operações, por exemplo, nos consumos de água, electricidade ou combustíveis fósseis, sem com isso reduzir a qualidade do serviço (Crabtree, *et al.*, 2002).

À medida que os consumidores compreendem e reconhecem marcas credíveis de certificação, os candidatos podem alcançar vantagens competitivas e de *marketing*, na diferenciação dos seus produtos, da sua reputação e do seu reconhecimento (Crabtree, *et al.*, 2002; Mihalic, 2001), o que aumenta os rendimentos do negócio (STSC, 2003; Issaverdis J., 2001), não só por vender a possíveis novos clientes mas também por beneficiar a empresa ao lidar com o sector público, ONG's, comerciantes e funcionários (Font & Tribe, 2001). Este fenómeno já se verificou noutras indústrias, como alimentação, madeiras, roupas ou vinhos (TIES, 2004). Muitos candidatos envolvidos nestes processos também já verificaram grandes mudanças na moral e compromisso dos seus trabalhadores, o que tem repercussões directas no serviço e atenção aos clientes. Uma boa gestão é mais eficiente a atrair mais pessoas (Bien, 2002).

Benefícios para os consumidores

Estas ferramentas permitem aos consumidores reconhecer e escolher produtos ou serviços que sejam responsáveis ambiental e socialmente, ou seja, os produtos genuínos. Em termos gerais, aumenta o conhecimento e reconhecimento de boas práticas e de actividades responsáveis, contribui para a divulgação e educação dos turistas quanto a problemas ambientais e sociais de um local, permitindo-lhe agir com mais respeito e/ou contribuir para possíveis soluções. Os negócios certificados tendem, ainda, a oferecer serviços de melhor qualidade (Sharpley, 2001; Font & Tribe, 2001).

Benefícios para os Governos

A certificação ajuda a proteger nichos de mercado, como destinos de ecoturismo ou turismo sustentável, especialmente quando a credibilidade do destino está ameaçada por *greenwashing*¹. Eleva os *standards* da indústria em termos de saúde, ambiente e estabilidade social, ao mesmo tempo que diminui custos de regulamentação e de protecção. Ao ser exigida a contribuição e benefício da economia local, pode ajudar à redução da pobreza, especialmente em áreas rurais e menos desenvolvidas (TIES, 2004; Diamantis & Westlake, 2001).

¹ **Greenwashin**: termo aplicado às empresas que afirmam, falsamente, ter adoptado práticas sustentáveis nos seus negócios, com o intuito de melhorar a sua reputação e ter vantagens competitivas (Higham, 2007).

Benefícios para o ambiente e comunidade local

A comunidade local pode ser beneficiada pela protecção das suas áreas naturais e culturais, bem como, pela criação de postos de trabalho, através do investimento no desenvolvimento sustentável (STSC, 2003). Isto porque, por exemplo, as certificações de ecoturismo exigem a protecção do ambiente, a minimização de impactos, o respeito pela comunidade local e pela cultura e a garantia de benefícios reais, económicos e sociais. Se um negócio for economicamente sustentável e oferecer qualidade de serviço que garanta a sua sustentabilidade é provável que continue a oferecer benefícios a longo prazo, sendo esta uma mais-valia para as comunidades (Diamantis & Westlake, 2001).

Relativamente ao ambiente, a certificação é um meio de garantir o investimento na conservação através de apoios directos ou financeiros; de preservar a biodiversidade e todos os seus valores naturais associados e de alertar, envolver e sensibilizar as pessoas, quantos aos seus valores e possíveis ameaças (STSC, 2003). A comunidade local pode, assim, utilizar esta ferramenta para determinar o tipo de actividades turísticas que ajudarão a maximizar os benefícios positivos e a minimizar os impactos negativos do turismo (Crabtree, *et al.*, 2002).

A certificação tem sido promovida como uma forma de melhorar o desempenho de operadores turísticos e promover um consumo mais sustentável por parte dos clientes (Font X., 2007), sendo esta uma ferramenta que possibilita fazer uma escolha consciente, que garante a aplicação de boas práticas e melhorias contínuas (Crabtree, *et al.*, 2002). Quando credíveis e transparentes, os programas de certificação permitem compensar operadores turísticos que aplicam boas práticas e diferenciá-los no mercado, dos menos responsáveis ambiental e socialmente, sendo uma oportunidade de distinção (STSC, 2003). É provável que, no futuro, os Governos utilizem incentivos e atractivos como o *marketing*, a promoção e vantagens de negociação (em especial nas áreas ambientalmente sensíveis) para as empresas certificadas (Honey & Rome, 2001).

2.4.4 Limitações da certificação

A certificação também tem as suas limitações e até mesmo algumas desvantagens, como, por exemplo, poder não ser equitativa e eficiente (Sasidharan, *et al.*, 2002; Font & Harris, 2004). As exigências dos consumidores levam tempo a ser construídas, os programas de certificação têm sido criados e estabelecidos, muitas vezes, antes, mesmo, da procura pelos consumidores (Bien, 2002) e estas situações podem levar a algumas falhas por parte dos programas. Por exemplo, muitas vezes os esforços de *marketing* directo e comunicação aos consumidores falham, pelo menos nos anos iniciais do programa, porque

não há suficientes produtos certificados; os custos de *marketing* directo são muito elevados e/ou a maioria dos programas têm orçamentos reduzidos, para que se possa manter a certificação barata e acessível (Bien, 2002).

Os custos da certificação e a falta de qualificação dos funcionários têm sido uma das limitações à implementação deste tipo de ferramentas. Alguns são muito dispendiosos, outros fazem exigências que estão fora do alcance da maioria das pequenas e médias empresas (PME's) e dos operadores turísticos. Alguns programas (como CST- Costa Rica e a Bandeira Azul) recebem fundos governamentais, permitindo que seja possível realizar auditorias grátis ou com o mínimo custo. No entanto, este tipo de apoios do estado pode não estar disponível a longo prazo, e o financiamento de programas de certificação continua, a ser, uma grande questão (Honey & Rome, 2001).

Um erro comum em candidatos à certificação é considerar que esta irá encher o seu negócio de clientes e, assim, muitos negócios procuram-na para aumentar as suas taxas de ocupação. Apesar de, estas situações, poderem eventualmente vir a acontecer, actualmente a maioria dos clientes de turismo não usam a sustentabilidade de um negócio como uma razão de escolha para os seus destinos, o que é uma limitação mas, que poderá vir a mudar no futuro, como aconteceu no caso da agricultura biológica, por exemplo. Para que tal aconteça, os programas com reconhecimento têm que certificar muitos mais negócios de turismo, ou seja, deve existir uma massa crítica de negócios certificados com reconhecimento da marca do programa de certificação. É essencial que os clientes compreendam o significado do selo ou da etiqueta da certificação, sendo certo que a actual proliferação de programas de certificação e *ecolabels* para o turismo tem gerado bastante confusão nos poucos consumidores que estão conscientes da existência de programas de certificação (Hamele, 2002).

2.4.5 Tipos de certificação

O desenvolvimento das certificações tem seguido um percurso desigual. A OMT (2002) identificou, desde 1990, cerca de 60 programas de certificação de turismo sustentável e de ecoturismo, mais de 100 etiquetas ecológicas e *standards* de auto-compromisso e 7 mil produtos de turismo certificados (WTO, 2002). Alguns podem ser tão simples como uma expressão de princípios, sem estabelecer qualquer tipo de sistemas de implementação, monitorização ou verificação; em termos gerais, os *standards* internos, códigos de boas práticas, linhas orientadoras estão inseridos nesta categoria (STSC, 2003). Os programas de certificação, por outro lado, são monitorizados, avaliados, examinados e determinam a conformidade do negócio, produto, ou profissional com as exigências específicas dos seus *standards* (STSC, 2003). Muitos são liderados por associações de

turismo privadas, ONG's ou consultoras e os seus investimentos são tanto privados, como públicos ou mistos.

Existem, então, muitas diferenças entre os programas e na natureza dos produtos ou serviços que tentam certificar, tal como nos indicadores utilizados para aferir os *standards*, que não só variam no conteúdo mas, também, no que é verificado. Nem todos os sectores são fáceis de certificar e cada país estabelece prioridades quanto às questões que lhe são prementes (Font, *et al.*, 2003).

Apesar de poderem diferir consideravelmente, a maioria dos programas de certificação apresentam algumas componentes em comum, tais como: são todos voluntários; têm *standards* bem definidos e que estão de acordo com a legislação; na grande maioria dos casos apenas é permitido o uso do selo depois de ser alcançada a certificação; todos os programas exigem, no mínimo, que os membros cumpram as legislações e regulamentações regionais, nacionais e internacionais; assumem um compromisso de desenvolvimento sustentável; apresentam avaliações e auditorias para obtenção da qualificação; aplicam taxas (pelas auditorias e outros serviços); recorrem a auditorias periódicas de acompanhamento e renovação do selo; exigem melhorias contínuas; e apresentam mecanismos participativos e transparentes de definição de normas, envolvendo diversos *stakeholders*. O resultado final de todos os programas é a atribuição e permissão do uso de um logótipo, selo ou marca, que os diferencia dos outros produtos no mercado e permite o reconhecimento pelos consumidores (Honey M., 2002)

Os programas de certificação podem ser distinguidos de várias formas, alguns pelo tipo de metodologia utilizada (sistemas à base de desempenho e/ou à base de compromisso), pelo tipo de auditorias (de 1º, 2º ou 3º grau), se são etiquetas ecológicas ou certificações e, ainda, se são certificações do tipo *pass/fail* ou com níveis de classificação (TIES, 2004).

2.4.5.1 Funcionamento da certificação

Existem determinados órgãos que criam os programas de certificação (entidade financiadora), como, por exemplo, ONG's ou Associações Ambientais, que pretendem influenciar o desempenho ambiental da indústria, especialmente em subsectores que sejam identificados como problemáticos. São estes órgãos que, normalmente, financiam os programas de certificação e que contratam uma equipa ou empresa (de peritos em gestão de projectos, etiquetas, indicadores, *marketing*, entre outras importantes funções), que irá actuar como órgão avaliador (Font X., 2002). A preparação do esquema dos *standards* exigidos, dos indicadores da etiqueta e dos manuais de avaliação são propostos por outro órgão externo (órgão certificador) que será, igualmente, contratado pela entidade

financiadora (Font X., 2002). O processo da certificação envolve 5 passos essenciais, esquematizados na Figura (1), com base no modelo Font, X. (2001).

Em primeiro lugar está a determinação dos *standards* (1) que os candidatos devem cumprir. São, então, elaborados *standards* imparciais, relevantes para a indústria e alcançáveis por uma proporção da mesma (Issaverdis J., 1998). Parte do processo inclui determinar indicadores que podem aferir os *standards* de forma credível e eficiente, através da variedade de candidatos para os quais se destina, ou seja, dependem do foco do programa (Font & Harris, 2004; Font, *et al.*, 2003). Após a criação dos *standards* e indicadores, os candidatos podem submeter-se à avaliação (2), passando por um processo de examinação, aferição e de determinação da sua conformidade com os requisitos pré definidos, ou seja, avaliação dos indicadores por um avaliador ou auditor (Font X., 2002; Toth, 2002). É claro que o processo de avaliação irá variar de acordo com os indicadores, já que estes vão determinar o tipo de provas necessárias para a aferição. A avaliação em si pode consistir em diversos métodos, como, por exemplo, uma visita ao local, uma revisão de documentos de gestão e/ou avaliação de impactos. O método de avaliação utilizado irá, em parte, determinar os custos e também a credibilidade do programa (Font X., 2002). É muito importante que, neste passo, se evitem conflitos de interesses entre os intervenientes, essencialmente por uma questão de credibilidade (Sanabria, 2002). O passo seguinte é, então, a atribuição da certificação (3). Se a avaliação for bem sucedida, o candidato é certificado como tendo alcançado os *standards*, ou seja, correspondendo aos indicadores exigidos (Font, *et al.*, 2003). As auditorias garantem a validade das componentes da certificação e a aplicação das medidas de melhoria de desempenho; representam a situação ideal onde um negócio estabeleceu um *benchmark* operacional, tornou-se certificado, está a actuar no nível de boas práticas, conduz auditorias internas regulares e está sujeito a auditorias externas que verifiquem o nível do seu desempenho (Issaverdis J., 1998).

O órgão certificador pode ser sujeito a um processo de reconhecimento através de acreditação (4), ou seja, verificação da sua capacidade de certificar empresas e/ou produtos. Este é um meio que garante que o órgão certificador efectuou a sua tarefa correctamente (Sanabria, 2002), no qual uma entidade independente de qualquer órgão certificador garante que o esquema de certificação, em si, cumpre *standards* e métodos apropriados, ou seja, “um programa de acreditação certifica os certificadores” (Honey & Rome, 2001; pp. 61). Certificações eficientes requerem acreditação. O objectivo geral é que o selo da certificação seja reconhecido pelos consumidores e canais ou meios de distribuição e considerado como uma mais-valia, que leva à sua aceitação no mercado (Font, *et al.*, 2003).

O passo final na certificação é o seu reconhecimento e aceitação (5); o propósito destes sistemas é conduzir a um reconhecimento e aceitação pela indústria de *standards*

fortes e voluntários, atingidos por uma massa crucial de intervenientes, e pelo mercado como um símbolo de qualidade e uma diferença significativa que influencia o comportamento dos consumidores (Font X., 2002; Toth, 2002). Por norma, as certificações têm uma determinada validade, período após o qual os candidatos são sujeitos a novas auditorias, que são as verificações e avaliações metodológicas, documentadas, periódicas e objectivas, que determinam que a entidade (por exemplo, empresa, produtos, programa, individual ou destino) mantém as exigências do programa (Honey & Rome, 2001).

Ao órgão certificador compete, ainda, a promoção da etiqueta ecológica a possíveis candidatos, de forma a criar uma massa crítica que permita economias de escala no processo de verificação (Font X., 2002). Os objectivos das etiquetas ecológicas são, normalmente, melhorar o desempenho ambiental dos candidatos, variando bastante entre programas os meios pelos quais estas melhorias podem ser atingidas (Font X., 2001). O órgão avaliador tem a dificuldade de operacionalizar os indicadores e, neste ponto, podem encontrar-se algumas limitações dos programas (Issaverdis J., 2001). Nem todas as etiquetas ecológicas seguem o processo completo, demonstrando algumas falhas que podem levantar questões sobre as perspectivas do sector (Font X., 2002).

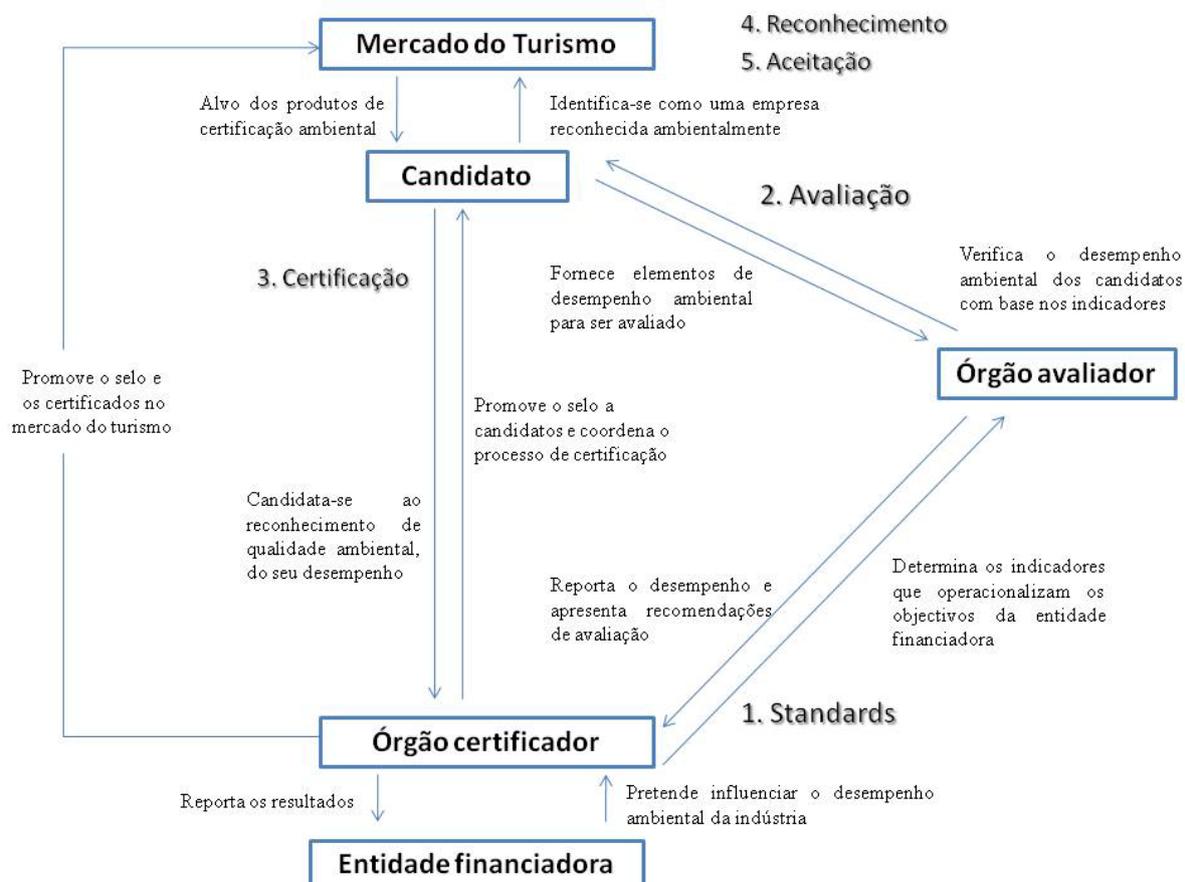


Figura 1. Processo de certificação e seus intervenientes (Font X., 2001).

2.4.5.2 Etiquetas ecológicas vs certificação

Os termos *certificação* e *etiquetas ecológicas* são muitas vezes utilizados indistintamente, embora tenham significados diferentes. As etiquetas ecológicas, ou *ecolabels*, são prémios atribuídos a um negócio ou actividade com melhor desempenho, comparado com outros idênticos no seu sector. Só os que são considerados exemplares é que recebem a etiqueta ecológica. Um exemplo é a UE *Eco-label*, disponível para qualquer produto ou serviço, de uma lista de 23 categorias (Ecolabel, 2010). As *ecolabels* são um instrumento precursor na introdução de novas práticas ambientais nas empresas e instituições, preparando terreno para o estabelecimento de mecanismos de avaliação de desempenho ambiental mais exigentes, designadamente, em termos legais. São, também, uma forma de educação e divulgação ambiental e instrumentos de *marketing* eficazes. Por um lado, são uma garantia de qualidade ambiental dos produtos e serviços turísticos e, por outro lado, disponibilizam informação adicional sobre as actividades da empresa aos clientes, introduzindo um novo factor de decisão na escolha do seu destino ou produto turísticos (Partidário, 1999). À medida que a indústria se altera ou evolui e mais e mais negócios adoptam boas práticas, os requisitos para receber as etiquetas vão aumentando, para que, uma vez mais, só os melhores desempenhos ambientais sejam premiados (TIES, 2004).

Os mecanismos de certificação constituem o seguimento natural das *ecolabels* não institucionais de reconhecimento de qualidade ambiental da actividade turística. A certificação é concedida às empresas ou actividades que cumprem, total ou parcialmente, um conjunto de indicadores; todos os negócios num sector podem ser certificados, se cumprirem os *standards* exigidos. Alguns sistemas de certificação em turismo sustentável incluem características tanto de certificação através de indicadores base, como requisitos de comparação de etiquetas ecológicas (Hamele, 2002).

2.4.5.3 Certificações do tipo *pass/fail* ou níveis de classificação

Existem vários tipos de classificações; alguns sistemas de certificação turística não só certificam atendendo a indicadores base, como, também, premeiam os melhores desempenhos, apresentando diferentes selos para cada um dos níveis (Honey & Rome, 2001); o melhor exemplo conhecido é o das “5 estrelas dos hotéis”. As certificações do tipo *pass/fail* são aquelas em que se o candidato cumpre as exigências lhe é atribuído o selo, não havendo distinção entre diferentes práticas e desempenhos dos diversos produtos ou serviços certificados, como é o caso do CST - Costa Rica (CST, 2010).

Todos os programas declaram, pelo menos no papel, que o selo será retirado se a empresa deixar de estar de acordo com o sistema de certificação ou se o programa, em si,

se tornar mais rigoroso nos seus critérios, e se estes não estiverem contemplados pelos mesmos (Honey & Stewart, 2002). Muitas vezes é considerado que os programas de certificação com níveis de classificação são melhores do que os de *pass/fail*, porque reconhecem uma gama de diferenças dentro de um quadro de sustentabilidade aceitável e motivam as empresas a trabalhar para melhorar as suas classificações, bem como as incentivam a atingir melhores resultados nas avaliações seguintes (Font & Tribe, 2001).

2.4.5.4 Metodologias de certificação: compromisso vs desempenho

Em termos gerais, os programas de certificação podem ser divididos em duas metodologias distintas, são elas; de compromisso, através do uso de Sistemas de Gestão Ambiental (SGA); ou de desempenho, através de *standards*, *benchmarks* e/ou indicadores (Honey & Stewart, 2002; Buckley, 2001). Estas metodologias podem ser aplicadas de forma semelhante e envolver auditorias. Compreender as distinções entre as metodologias é essencial para analisar a integridade de programas de certificação. Como afirma Synergy (2000; pp. 10), “para a credibilidade e eficiência dos esquemas de certificação no turismo, tanto os consumidores como a indústria têm que compreender e reconhecer a distinção entre compromisso e desempenho”.

Programas à base de Compromisso

São aqueles em que um operador se compromete a implementar um processo para atingir determinados objectivos (Q.D., 2002). A empresa propõe-se a cumprir certas melhorias com base na aplicação de SGA, para monitorizar e melhorar processos e práticas de alguns aspectos ambientais, com ênfase na redução de custos e mitigação de impactos, de que é exemplo a Bandeira Azul (Buckley, 2001). Não determinam *standards* universais de desempenho, antes premeiam os candidatos por progressos relacionados com objectivos internos, como, por exemplo, redução do uso de energia (Honey M., 2002). Nestes sistemas, os candidatos procuram responder às seguintes questões: em que ponto se encontra ambientalmente? O que quer atingir? Como conseguir? Está a conseguir? E pretende continuar assim? (Wildesen, 2000)

Os SGA ajudam os negócios a encontrar uma forma sistemática para incorporar e integrar procedimentos ambientais nos processos dos seus serviços, para identificar e controlar riscos e impactos ambientais, para reconhecer oportunidades ambientais e melhorar a sua imagem e competitividade (FEMATOUR, 2002), o que significa que empresas diferentes podem ter desempenhos diferentes e, mesmo assim, conseguir o mesmo selo de certificação, não havendo possibilidade de comparação entre diferentes entidades certificadas. Por este motivo, não são uma garantia definitiva de sustentabilidade.

Uma vantagem do sistema é responder às necessidades de empresas de todos os tamanhos, em especial a grandes empresas (Font & Tribe, 2001); auto-actualiza-se, uma vez que os *standards* são genéricos, logo transferíveis (Font, *et al.*, 2003). Muitos programas existentes são predominantemente de compromisso; no entanto, têm sido alvo de grandes críticas porque apenas demonstram que foi criado um plano, não avaliam na realidade o seu desempenho e aplicabilidade (Q.D., 2002). Muitos críticos dizem que a exigência de consultores, o facto de serem dispendiosos, difíceis de monitorizar e comparar, os torna de difícil alcance a PME's (Honey M., 2002).

Um exemplo de programas à base de compromisso é a *International Organization for Standardization* (ISO) a maior organização internacional, nesta matéria, fundada em 1946. O seu objectivo é desenvolver *standards* voluntários destinados a facilitar a produção, comércio e comunicação internacional. Cobre uma enorme variedade de áreas desde a agricultura, engenharia, hotelaria, entre muitas outras (ISO, 2010). Actualmente, destacamos, as ISO 9001:2008, uma série de *standards* específicos para sistemas de gestão de qualidade (são todos genéricos e aplicáveis a todo o tipo de organizações, independentemente do tipo, tamanho ou produto fornecido), e as ISO 14001:2004, uma das múltiplas respostas da indústria ao aumento do interesse público no desenvolvimento sustentável, que desencadeou a série internacional de *standards* de sistemas de gestão ambiental. Esta série permite às organizações desenvolver e implementar políticas e objectivos que têm em consideração exigências legais, não definem, por si só, um forte desempenho ambiental. São aplicáveis a qualquer organização, empresas de turismo ou qualquer outro tipo de negócio, podem ser aplicados a toda a empresa ou a uma parte específica das suas operações, sendo o âmbito de actuação escolhido pela empresa que deseje implementar, manter e melhorar um SGA (ISO, 2010). No entanto, as ISO 14000 têm custos elevados, são muito vastas para medir de forma precisa os impactos ambientais, sociais e económicos de diferentes negócios e indústrias, não apresentam *standards* sociais nem económicos e produzem um documento interno para gerência própria que não é público (FEMATOUR, 2002).

Na Europa existe ainda uma regulamentação voluntária - *Eco-Management and Audit Scheme* (EMAS) -, uma ferramenta de gestão para empresas e outras organizações que pretendam melhorar o seu desempenho ambiental. São de acesso público e realizam verificações de 3º grau; ajudam a avaliar os programas e a trabalhar no sentido de uma melhoria contínua em desempenho ambiental (EMAS, 2010). Uma das suas mais-valias é a divulgação dos seus relatórios anuais (Krut & Gleckman, 1998).

Programas à base do desempenho

Estes programas recorrem a um conjunto de *standards* ou *benchmarks*, normalmente determinados de forma extrema e definidos especificamente para cada sector (com diferentes graus de exigência), que avaliam de modo uniforme todas os candidatos que procuram certificação (Font & Harris, 2004; Q.D., 2002). Os programas à base de desempenho são utilizados essencialmente ao nível nacional ou regional, para comparar e avaliar negócios contra um conjunto comum de indicadores tangíveis e comparáveis (Font & Tribe, 2001). Na maioria dos casos é contratado um auditor independente para inspeccionar os produtos ou serviços, para garantir que os indicadores são cumpridos; caso tal se verifique, os candidatos são premiados com um logo (Honey & Stewart, 2002).

Os *standards* de desempenho ajudam a encorajar os negócios a investir em tecnologias que lhes garantam maiores benefícios económicos e ambientais, tanto para a sua empresa como para a comunidade em geral, na qual se inserem. Estes programas são menos dispendiosos e podem ser dimensionados de acordo com o tamanho e complexidade do produto ou empresa, pelo que podem, assim, ser mais facilmente aplicados e geridos por PME's (Toth, 2002). A sua grande vantagem é permitirem a comparação de resultados entre diferentes empresas ou produtos, de acordo com um conjunto de indicadores comuns (Q.D., 2002), compreensíveis tanto para as empresas como para o público em geral. São de mais simples aplicação e monitorização (Honey M., 2002). Os desafios são, por vezes, a dificuldade em medir a qualidade, devido à subjectividade e natureza imprecisa de muitos *standards* e indicadores (Honey M., 2002), a actualização dos *standards*, de modo a acompanharem a evolução da indústria, e o facto de a sua especificidade não permitir, facilmente, a transferência entre destinos (Font, *et al.*, 2003).

As certificações à base de desempenho premeiam negócios e/ou empresas através da sua avaliação e aferição, quando é aplicado um SGA, e não apenas uma intenção ou simples implementação de sistemas (Toth, 2002). É possível, de acordo com os diferentes níveis de desempenho, obter diferentes classificações, e conseguem, assim, garantir de forma transparente que os certificados estão a agir responsavelmente ao nível ambiental e social (Honey & Stewart, 2002). Por estas razões, há cada vez mais adeptos desta metodologia, ou seja, analistas que reconhecem que para um programa ser credível tem que cumprir um conjunto de indicadores pré-estabelecidos, por diversos *stakeholders*, que são utilizados para aferir igualmente todas as empresas, serviços ou produtos. No entanto, há cada vez mais programas que são uma mistura entre compromisso – SGA - e desempenho - *standards* ou *benchmarks* - (Font & Tribe, 2001).

2.4.5.5 Verificações de 1º, 2º e 3º grau

A atribuição de certificações é baseada nalgum tipo de avaliação. As avaliações ou auditorias podem ser divididas em três níveis de verificação: 1º, 2º ou 3º grau, isto é, podem ser feitas pelo negócio em si (1º grau), por uma associação comercial e/ou industrial (2º grau) ou por uma empresa independente (uma ONG) ou pelo próprio governo (3º grau) (Honey & Rome, 2001). As verificações de 1º grau são autoavaliações, por exemplo, quando uma empresa declara que o seu produto atinge determinados *standards*, mas não existe verificação por nenhuma entidade externa. Este é o primeiro passo para encorajar o desenvolvimento do processo de certificação, mas não pode ser o único tipo de verificação (Toth, 2002).

Quando a verificação é feita pela organização encarregue de recrutar membros e decidir se é ou não atribuída a certificação ou prémio, chama-se uma verificação de 2º grau. Estas avaliações não são independentes, já que a organização tem um grande interesse em aumentar o número de membros. As certificações de 2º grau ocorrem, geralmente, quando um comprador ou o órgão da indústria assegura que um produto cumpre certas normas por eles exigidas. Têm surgido preocupações sobre se haverá conflito de interesses quando um programa de certificação trata tanto de recrutar candidatos como das auditorias e atribuição de selos (Honey & Rome, 2001).

Se houver uma terceira entidade envolvida na certificação, estamos perante as verificações de 3º grau. Estas ocorrem quando uma entidade que seja neutra e independente avalia a compatibilidade do serviço ou produto com indicadores claramente definidos. A maioria dos programas mais credíveis de certificação tem este tipo de avaliação (Black & Crabtree, 2007.b; R.A., 2001). Estas avaliações são feitas independentemente do candidato e do certificador; são as mais dispendiosas, mas também as mais credíveis. São um elemento chave das certificações credíveis para qualquer sector (TIES, 2004); as etiquetas simples permitem as verificações de 1º grau, alguns programas mais evoluídos, como o CST, recorrem a verificações de 2º e 3º grau. Devido aos custos de contratar e treinar verificadores, e às distâncias entre candidatos, os custos e fundos disponíveis irão determinar combinações entre estes métodos (Font X., 2002).

2.4.5.6 Certificações para turismo de massas, sustentável e ecoturismo

Geograficamente, os programas de certificação encontram-se organizados numa escala global, regional ou nacional, sendo a maioria aplicados dentro de um único país. Estes variam entre altamente localizados e especializados a muito generalizados e globalizados (Buckley, 2002). Em termos de metodologia, utilizam tanto *standards* de compromisso e/ou de desempenho e abrangem os três tipos turismo: turismo de massa,

turismo sustentável e ecoturismo, sendo os últimos dois os mais rigorosos na determinação de níveis de avaliação de práticas ambiental e socialmente responsáveis. Esta divisão é útil para compreender até que ponto cada sector da indústria lida com os diferentes tipos de impactos (Font & Harris, 2004; Honey & Stewart, 2002)

Certificações de Turismo convencional ou de massas

Normalmente, satisfazem as necessidades dos negócios, providenciando poupanças de custos, assistência técnica e melhorias contínuas, bem como distinção de *marketing* no mercado de massas. No entanto, oferecem poucas informações e, muitas vezes, são enganadoras ou, pelo menos, incompletas para os consumidores, não prestam muita atenção às questões sociais relativas à equidade económica a longo prazo e protecção ambiental, especialmente no que vai além dos impactos imediatos do negócio. Nem sempre é dada a devida importância aos Governos locais (especialmente em países pouco desenvolvidos), às comunidades locais, e ONG's (Honey & Stewart, 2002).

Certificações de turismo sustentável

Medem um conjunto de questões de equidade ambiental, sócio-cultural e económica tanto internamente (no negócio, serviço ou produto), como externamente (na comunidade envolvente e ambiente físico). Utilizam, principalmente, sistemas à base de desempenho, auditorias de 3º grau e uma avaliação elaborada através de consultoria de diversos *stakeholders*. Podem, ainda, incluir a criação ou implementação de um SGA, para ajudar a estabelecer melhorias nos seus procedimentos ou serem mais eficientes do ponto de vista ambiental (Honey & Stewart, 2002). A maioria envolve negócios específicos (como hotéis), podem cobrir áreas geográficas distintas ou sectores particulares da indústria (como a Bandeira Azul). Como desvantagens, assinala-se que estes programas não distinguem eficientemente os negócios que operam dentro ou perto de áreas naturais, podem ser bastante dispendiosos para PME's e não ter fundos suficientes ou adequados ao *marketing* necessário aos consumidores. Podem, ainda, levar à sensação de marginalização das comunidades locais e ONG's, se não houver uma envolvência dos diversos *stakeholders* (Honey & Rome, 2001)

Certificação de ecoturismo

Cobre os negócios, serviços e produtos que se classificam (através, por exemplo, de brochuras ou sites) como envolvidos em ecoturismo. São, invariavelmente, negócios localizados dentro ou perto de áreas naturais e envolvidos na protecção de zonas pristinas e de ecossistemas naturais ou frágeis (Font & Tribe, 2001). A certificação em ecoturismo inclui negócios, serviços e produtos individuais ou específicos de um dado lugar, envolve um conjunto de pessoas com interesses no local e, geralmente, são desenhados para condições específicas (António Ferreira, 2003). Tal como a certificação de turismo sustentável, os seus *standards* são elaborados face às condições de cada país, estado ou região, e são aplicados localmente. Este tipo de programas avalia, para além da entidade turística em si, a forma como se relaciona e beneficia a comunidade local e os ecossistemas com os quais opera. Os indicadores que determinam o impacto dum negócio na sua área circundante não são simples, nem acessórios, e é igualmente avaliada a forma como desempenham as suas funções (Honey & Rome, 2001); as suas instalações físicas e as relações entre funcionários e clientes exigem paridade entre impactos internos e externos. O papel das empresas na comunidade e na conservação nestas certificações tem bastante peso; por exemplo, nos dois exemplos anteriores não é feita distinção entre proprietários locais e estrangeiros, enquanto que numa certificação em ecoturismo seria dada mais importância a um local, já que promove fortalecimento económico (Honey & Stewart, 2002).

Os *standards* de ecoturismo vão mais além do que as questões de eco-eficiência (Honey & Rome, 2001); o objectivo é ultrapassar as exigências dos sistemas de certificação tradicionais, assentes na redução dos consumos e nas melhorias de gestão (António Ferreira, 2003). São, também, avaliados os métodos de contribuição para a conservação de áreas protegidas, os mecanismos que garantem o alcance de benefícios pelas comunidades locais. Normalmente, são lançados por Governos, Académicos ou ONG's, pelo que, em muitas ocasiões têm falta de financiamento adequado e apoio da indústria, não satisfazendo as necessidades dos negócios, governos e público do ecoturismo (Wood & Halpenny, 2001).

Assim, os objectivos da certificação em ecoturismo ultrapassam a questão da redução dos impactos negativos; procuram que a empresa lute para melhorar ou, pelo menos, ter um impacto próximo do zero na área onde está localizado e/ou desenvolva as suas actividades de gestão ambiental (António Ferreira, 2003). Favorecem PME's, ajudam o público a distinguir negócios, áreas geográficas e até um compromisso de um país quanto ao ecoturismo (Honey & Rome, 2001).

Ao avaliar e comparar estes tipos de turismo e mercados, é importante questionar o que cada um faz para satisfazer as necessidades dos diversos *stakeholders*: indústria,

consumidores, países receptores, comunidade local, ONG's, ambientalistas, entre outros. A resposta ajuda a enaltecer as diferenças entre cada um destes tipos de turismo e a sua aplicabilidade nas diversas situações (Honey & Stewart, 2002)

2.4.6 Credibilidade dos sistemas de Certificação

Uma questão central em todos os tipos de certificação é a sua credibilidade (Font & Tribe, 2001), é uma característica essencial que garante a sua eficácia e qualidade (Q.D., 2002). Um sistema sem credibilidade não se insere no mercado, não convence clientes e não demonstra nada (Bien, 2002). Para que um serviço de certificação seja eficaz e credível tem que ser rigorosamente monitorizado e avaliado. As certificações turísticas têm surgido com fracos níveis de coordenação, os *standards* e indicadores podem variar grandemente entre os programas, e é aqui que entra a importante figura da acreditação (Wearing & Neil, 2009).

Acreditação é o processo de qualificação e aprovação de entidades que executam certificação de empresas, produtos ou serviços (R.A., 2001). Ser acreditado significa que se tem licença para certificar com base em princípios e *standards* predefinidos. Através da acreditação, as entidades certificadoras podem comprovar a sua capacidade de efectuar certificações e adquirir credibilidade no seu sistema (STSC, 2003). Este processo permite que todos os produtos certificados estejam num conjunto de *marketing* e *standards* de qualidade, no qual todas as certificações sejam comparáveis (R.A., 2001). O conceito de acreditação está a ganhar cada vez mais adeptos entre os gestores da indústria do turismo (Fennell, 1999). Vários factores têm contribuído para tal, incluindo o conhecimento dos *standards* e consciência da qualidade dos serviços pelos clientes; o aumento das expectativas pelos intermediários turísticos de que um produto seja seguro e ambientalmente responsável; um aumento na consciência da indústria das práticas de negócios sustentáveis e em resultados de investigação (Issaverdis J., 1998). A acreditação tem um papel muito importante em garantir o rigor tanto à indústria como ao mercado, garantindo a competência do programa de certificação e a validade dos *standards* com os quais trabalham (Toth, 2002).

Como acontece no caso de algumas indústrias, como com as florestas, pescas e agricultura biológica, existem em todo o mundo cerca de 1500 órgãos que certificam 140000 programas de certificação, cada um dos quais está apenas licenciado a actuar num determinado país e contexto. Mas este não é o caso do turismo; com o aumento dos custos, a maioria das certificações escapam a este passo (Font X., 2002).

No entanto, a acreditação também tem as suas limitações. Em primeiro lugar, pode coagir pequenas certificações a concordar com indicadores externos ou processos mais rigorosos, que não lhes são favoráveis (Toth, 2002). Segundo, a maioria das etiquetas são

subsidiadas por governos regionais; caso estes se sintam marginalizados dos processos, a sua vontade de as financiar pode mudar, especialmente se verificarem que as certificações locais não cumprem os seus objectivos. É necessário garantir que os *standards* sejam genéricos o suficiente para serem aplicados globalmente, mas têm que ter flexibilidade suficiente para considerar variações locais ou regionais, sem deixarem de ser exemplos de boas práticas e incentivadores de inovação (Crabtree, *et al.*, 2002). E, por último, esta é mais uma camada de certificação, que implica mais despesas, e encontrar um voluntário que esteja disposto a encarar todos estes custos nunca será fácil (Font X., 2002).

Sustainable Tourism Stewardship Council (STSC)

Poucas certificações irão alguma vez atingir uma massa crítica que seja capaz de influenciar o turismo nacional, e muito menos internacional. A única forma de esquemas de certificação locais poderem alcançar uma posição competitiva contra iniciativas internacionais é a criação de um sistema de acreditação global (Font X., 2002). Um órgão global de acreditação para programas de certificação em turismo sustentável e ecoturismo está em desenvolvimentos desde o *Workshop* de *Mohonk*, e actualmente encontra-se em fase de implementação (STSC, 2003). A R.A., com financiamento da *Ford Foundation* e a ajuda do seu comité de aconselhamento de ONG's, agências intergovernamentais e representantes da indústria, realizaram um estudo para verificar a viabilidade de estabelecer um conselho de administração de turismo sustentável, o *Sustainable Tourism Stewardship Council* (STSC). O conselho irá promover globalmente programas de turismo sustentável e de ecoturismo que sejam reconhecidos e de alta qualidade, através de um processo de partilha de informação, *marketing* e avaliação de *standards* (STSC, 2003).

Existem vários factores a favor de um STSC; provavelmente, é mais fácil acreditar sistemas de certificação independentes para diferentes subsectores da indústria, em diferentes países, do que fundi-los todos num só esquema, particularmente para sistemas de certificação que operam em línguas diferentes e através de mecanismos totalmente diversos. Tornando-se, assim, tentadora a ideia de premiar esquemas que não pretendem certificação internacional mas que são tratados pelo menos como iguais, uma vez que estes não deixam de ser uma fonte de credibilidade e possível marca de confiança para consumidores cépticos, quando reconhecidos por um órgão acreditador (Buckley, 2002)

Global Sustainable Tourism Criteria (GSTC)

Um conjunto universal de *standards* para o ecoturismo ajudará as certificações existentes, o mercado do turismo e os clientes a estabelecer uma estrutura de compreensão mútua, cooperação e garantia de qualidade. A *Global Partnership for Sustainable Tourism Criteria* lançada pela R.A., UNEP, *United Nations Foundation* e pela *United Nations World Tourism Organization* (UNWTO) pretende, exactamente, criar um conjunto de *standards* mínimos gerais e globais para o turismo sustentável, intitulado *Global Sustainable Tourism Criteria* (GSTC). Os GSTC foram oficialmente lançados na *Global Conservation Conference*, que teve lugar em Barcelona, em 2008. Destinam-se a negócios de turismo e iniciativas de classificação, com o intuito de proporcionar uma estrutura comum, internacional, e a compreensão das práticas de turismo sustentável. Esta parceria pretende combater eficazmente *green-washing*, maximizar os benefícios sociais e económicos do turismo nas comunidade locais, fortalecer a confiança dos clientes em produtos de turismo “*green*” e fomentar as práticas de turismo sustentável (TSC, 2009).

European Ecotourism Labeling Standard (EETL)

A Eco-Destinet (*Network Developing a European Quality Label for Ecotourism Destinations*) é um projecto co-financiado pela Comissão Europeia, dentro do programa *Lifelong Learning Programme*. Este projecto, em cooperação com iniciativas relacionadas com etiquetas de qualidade de ecoturismo e diversos *stakeholders*, desenvolveu uma lista de *standards* base que definem a EETLS (Eco-Destinet, 2009) e que os produtos ou serviços de ecoturismo devem cumprir. O EETLS, divulgado pela primeira vez em 2009, são uma adaptação dos GSTC ao ecoturismo europeu, com o propósito de harmonizar os instrumentos e iniciativas de classificação de qualidade, que são ou lidam com o ecoturismo. Os *standards* foram desenvolvidos de forma a abranger as necessidades dos diferentes sectores, e evidenciam as questões que devem ser abordadas. Apresentam, ainda, um conjunto de possíveis indicadores que reflectem boas práticas e exemplos de negócios europeus e internacionais de ecoturismo, que estão abrangidos por certificações existentes (Eco-Destinet, 2009b).

Capítulo 3. Metodologia

O crescente interesse na sustentabilidade dos produtos do turismo e seus fornecedores tem levantado a questão de quais os indicadores que podem ser usados para determinar sustentabilidade e quais os métodos disponíveis para incentivar a produção e consumo de produtos de turismo sustentável (Font X., 2001). Neste estudo, para a seleção e estruturação dos critérios a utilizar na comparação dos programas foram analisados documentos e referências internacionais, a realçar: o M.A. (M.A., 2000), o O.S. (O.S., 2007) a Q.D. (Q.D., 2002), o *STSC Final Report* (STSC, 2003), *The VISIT Initiative* (ECEAT, 2004) documentos da OMT (UNEP, 1998; UNEP & WTO, 2007; WTO, 2006; WTO, 2003; WTO, 1999); os EETLS (Eco-Destinet, 2009b), a GSTC (TSC, 2009), (U.N., 1998), (WTTC, 1995), (CBD, 2004), entre outros autores internacionais.

Através desta análise foi, então, possível estruturar uma listagem de critérios, que se encontra no Capítulo 4 e está dividida em dois grupos principais de critérios (critérios de turismo sustentável e de ecoturismo), divididos em 5 categorias (A- Estruturais; B- Socioeconómicos; C- Património Cultural, D- Ambientais e E- Ecoturismo), nas quais se agrupam os critérios e subcritérios estruturados para a avaliação dos programas.

A distribuição geográfica das certificações de turismo é bastante diversa, apresentando a Europa o maior número de programas (STSC, 2003), onde, segundo o estudo da OMT (2002) sobre iniciativas voluntárias de certificação, estão operacionais mais de 50 programas e etiquetas ecológicas. Atendendo à disponibilidade e variedade de programas de certificação, no Capítulo 5 é feito um ponto de situação dos programas existentes e são seleccionados três programas de certificação de ecoturismo (*Ecotourism Asutralia*, o *Nature's Best* e o *Eco-Romania*), que são, também aqui, apresentados.

Após a seleção e apresentação dos programas, estes foram avaliados individualmente (Capítulo 6). A apresentação dos programas permitiu reconhecer algumas características gerais que estão descritas no ponto 6.1 – características gerais dos programas. Para a avaliação individual, numa primeira instância, foi feita a verificação da presença/ausência de indicadores nos programas de certificação referentes aos critérios das categorias A, B, C, D e E. Nesta fase foi avaliado, então, o seu grau de complexidade, exigência e ocorrência de indicadores não mencionados nos critérios. Para auxiliar a avaliação individual dos programas foram estruturadas Tabelas Resumo (I-V), com algumas características essenciais de cada programa, que podem ser consultadas no Anexo II. A avaliação individual encontra-se estruturada em Tabelas (1-5) de esquematização simplificada (com recurso a símbolos, que permitem uma leitura mais intuitiva), nas quais se

pode consultar tanto as características individuais dos programas, como compará-las entre si.

Este tipo de problemas é muito frequente no nosso dia-a-dia e, dada a sua importância na nossa sociedade, são cada vez mais os programas que disponibilizam técnicas para a sua resolução através de um interface gráfico simples e intuitivo, sem que o utilizador necessite de dominar o conhecimento matemático subjacente ao método. No desenvolvimento deste estudo foi utilizada uma aplicação para problemas de decisão multi-critério, o *Web-HIPRE (Hierarchical PREFERENCE analysis in the World Wide Web)*, disponibilizado em <http://www.hipre.hut.fi/>.

Nos problemas de tomada de decisão, o decisor tem algumas alternativas e alguns critérios sobre os quais é tomada uma decisão. Neste caso específico, as alternativas são os programas de certificação de ecoturismo escolhidos (*Ecotourism Asutralia*, o *Nature's Best* e o *Eco-Romania*) e os critérios são os pontos definidos como essenciais para análise dos programas. No *Web-HIPRE* o problema é estruturado hierarquicamente, numa forma de árvore de valor, e cada critério (pré-definido) é dividido em subcritérios, aos quais são atribuídas cotações. O total de avaliações ou pesos atribuídos às alternativas são calculados a partir dos valores das cotações, sendo os pesos dos critérios e das alternativas atribuídos directamente pelo decisor (Mustajoki & Hämäläinen, 2000). O *Web-HIPRE* apresenta vários métodos de avaliação/ponderação, como por exemplo, o AHP (Saaty, 1980), *SMART* (Goodwin & G. Wright, 1991) ou *SMARTER* (Edwards Ward, 1994). Como resultado do problema de tomada de decisão, o *Web-HIPRE* apresenta as diferentes contribuições das alternativas, para o objecto de estudo. Estes pesos são apresentados em gráficos de barras que podem ser divididos em segmentos, com a contribuição que cada critério teve na avaliação final. Existe também a possibilidade de realizar uma análise de sensibilidade, que dá maior informação sobre a sensibilidade dos ponderadores e, conseqüentemente, dos resultados obtidos (Mustajoki & Hämäläinen, 2000).

A comparação entre os programas seleccionados foi feita através da metodologia *Analytic Hierarchy Process*, AHP, disponibilizada no *Web-HIPRE*. Estando a aplicação da metodologia AHP dependente da elaboração e compreensão dos passos anteriormente explicados, pela sua complexidade e para que melhor se compreenda o seu funcionamento será feita uma abordagem mais profunda da sua aplicação num capítulo dedicado especialmente a este método e ao procedimento utilizado; Capítulo 7 – Análise multi-critério pela metodologia AHP. Assim, este capítulo é iniciado pela explicação do que são as decisões multi-critério, seguido de uma descrição detalhada da metodologia AHP. Após este enquadramento segue-se a apresentação da análise propriamente dita, análise esta que se subdivide em quatro pontos principais: modelação da hierarquia da decisão para o objectivo

geral (7.3.1); atribuição das cotações (7.3.2); a análise composta (7.3.3) e a análise de sensibilidade dos ponderadores (7.3.4).

Através deste processo é, então, possível determinar qual o programa que, de acordo com os critérios estruturados e as cotações atribuídas (com base nos aspectos conceptuais apresentados e na sua avaliação individual), melhor servirá de base à criação de um novo programa de certificação para ecoturismo. Estes resultados serão discutidos no capítulo 8 – Debate de resultados: programas de certificação e sua análise comparativa.

Sendo objectivo secundário, deste estudo, contribuir para a procura de um programa de certificação de ecoturismo que sirva de base à criação de um novo programa para Portugal, e atendendo ao facto que esta análise não envolve critérios específicos relativos ao nosso País, optou-se pela apresentação do ponto de situação do turismo sustentável e ecoturismo em Portugal no Capítulo 9, dedicado apenas a este tema.

No Capítulo 10 são, então, apresentadas as considerações finais, que envolvem todo o desenvolvimento deste estudo.

Capítulo 4. Selecção e estruturação dos critérios a utilizar na análise de programas

4.1 Estruturação de critérios para avaliação de programas

Segundo o *M.A. (2000)*, o ecoturismo é um tipo de turismo sustentável focado em áreas naturais, que beneficia o ambiente e as comunidades locais e que fomenta a compreensão, valorização e sensibilização do ambiente. Qualquer programa de certificação deve apresentar critérios que cumpram os *standards* do turismo sustentável e apresentar, pelo menos, *standards* mínimos que refiram: experiências pessoais centradas na natureza, que conduzem a uma maior compreensão e apreciação; interpretação e compreensão da natureza, sociedade local e cultura; contribuições positivas e activas para a conservação de áreas naturais e biodiversidade; benefícios económicos, sociais e culturais para as comunidades locais; envolvimento da comunidade local onde for possível; adequação do *design* e escala das instalações, excursões e atracções ao local; preservação e minimização de impactos na cultura local (M.A., 2000).

Tal como previamente descrito no Capítulo 3 (Metodologia) foram, então, consultados diversos documentos e referências internacionais, que permitiram constituir a listagem de critérios e subcritérios, utilizados para avaliação de programas de certificação.

Sendo o ecoturismo uma vertente de turismo sustentável, estes dois conceitos são, aqui, avaliados em conjunto; os critérios de ecoturismo, por si só, não permitem avaliar um programa, pelo que a sua avaliação terá sempre por base os critérios do turismo sustentável, aos quais são adicionados os de ecoturismo (são, portanto, indissociáveis). Parte dos *standards* de ecoturismo já estão incluídos na avaliação dos critérios relativos a turismo sustentável, pelo que não serão aqui reavaliados. No entanto, o caso da educação e interpretação, pela sua importância fulcral no ecoturismo, serão abordados de uma forma mais extensa nos critérios que a ele respeitam. Assim, os critérios seleccionados e utilizados na comparação foram divididos em dois grupos principais: critérios de turismo sustentável e critérios para o ecoturismo. No total, constituíram-se 5 categorias principais de critérios: Estruturais (A), Socioeconómicos (B), de Património Cultural (C) e Ambientais (D) – correspondentes ao grupo do turismo sustentável - e a quinta categoria, a do Ecoturismo (E). Para auxílio na avaliação de alguns critérios foram acrescentados alguns subcritérios. A listagem completa, com os dois grupos, as categorias, os critérios e os subcritérios poderá ser consultada no Anexo (I).

4.2 Resultados: listagem dos critérios estruturados para análise dos programas

Grupo 1: Critérios de turismo sustentável

Critérios A: Estruturais

- A.1 Alvo: Qual o alvo da certificação e que sectores abrange.
- A.2 Selo: Característica do selo ou logótipo da certificação.
- A.3 Níveis de classificação: qual o tipo de classificação *pass/fail* ou níveis de classificação.
- A.4 Metodologia: qual o tipo de metodologia aplicada.
- A.5 Auditorias:
 - A.5.1 Independência dos órgãos avaliadores;
 - A.5.2 Auditorias: tipo de auditorias realizado é de 1º, 2º ou 3º grau.
- A.6 Planeamento e gestão ambiental:
 - A.6.1 Planeamento ambiental prévio;
 - A.6.2 Compromisso de gestão ambiental: declaração de um compromisso ambiental.
 - A.6.3 Mecanismos de avaliação;
 - A.6.4 Segurança e planos de contingência para emergências ambientais e saúde.
- A.7 Conformidade legal.
- A.8 Formação dos funcionários.
- A.9 Satisfação do cliente.
- A.10 *Marketing* rigoroso.
- A.11 Design e construção de edifícios e infra-estruturas:
 - A.11.1: Design e localização;
 - A.11.2 Construção sustentável;
 - A.11.3 Acesso a necessidades especiais.
- A.12 Interpretação.

Critérios B: Socioeconómicos

- B.1 Desenvolvimento da Comunidade.
- B.2 Emprego local/locais de emprego.
- B.3 Comércio justo.
- B.4 Empreendedores locais.
- B.5 Comunidades indígenas.
- B.6 Exploração: Direitos humanos.
- B.7 Contratação equitativa: Contratação equitativa de homens e mulheres.
- B.8 Protecção dos empregados: Protecção legal nacional e internacional dos empregados.
- B.9 Serviços básicos: Garantia de serviços básicos como água, energia, ou saneamento.

Critérios C: Património cultural

- C.1 Código de conduta.
- C.2 Artefactos históricos.
- C.3 Protecção dos locais.
- C.4 Incorporação da cultura.

Critério D: Ambientais

D.1 Conservação de recursos:

- D.1.1 Política de aquisição;
- D.1.2 Bens de consumo;
- D.1.3 Consumo de energia;
- D.1.4 Consumo de água.

D.2 Redução da poluição:

- D.2.1 Gases com efeito estufa;
- D.2.2 Águas residuais;
- D.2.3 Plano de gestão de resíduos;
- D.2.4 Substâncias nocivas;
- D.2.5 Outros tipos de poluentes.

D.3 Conservação da biodiversidade, ecossistemas e paisagem:

- D.3.1 Espécies selvagens;
- D.3.2 Espécies em cativeiro;
- D.3.3 Intervenções na paisagem;
- D.3.4 Conservação da biodiversidade;
- D.3.5 Interações com a vida selvagem.

Grupo 2: Critérios de ecoturismo

Critérios E: ecoturismo

E.1 Ligação com a Natureza.

E.2 Educação e Interpretação.

E.3 Cooperação com os organismos locais.

E.4 Transportes.

E.5 Envolvimento dos turistas.

E.6 Gestão dos Grupos.

E.7 Princípios do Ecoturismo.

E.8 Critérios específicos para as actividades promovidas e praticadas pelos turistas.

Capítulo 5. Programas de Certificação

5.1 Enquadramento geral dos programas de certificação

A proliferação dos programas de certificação levou à necessidade de criação de meios de comunicação, coordenação e reconhecimento entre programas, como é o caso do *VISIT* (Visit21, 2005). Um projecto financiado pela Comissão Europeia que pretende criar uma plataforma de colaboração em programas de certificação de turismo europeus (STSC, 2003) e do *DestiNet - Sustainable Tourism Information Portal* (Eco-Destinet, 2009b).

Cada vez mais governos e ONG's apoiam novos programas de certificação de turismo sustentável e ecoturismo. Estes variam entre programas da U.E., como o *WWF Arctic Tourism Award* (WWF, 1992), a *Chave Verde* (Fee, 1994) e programas como o *CST* (CST, 2010), considerado um dos programas de certificação sustentável mais respeitados ao nível mundial (Honey & Rome, 2001). O *CST*, inclusive, levou à criação de um acordo intergovernamental para expandir este programa a toda a América Central e do Sul. Simultaneamente, têm surgido novos programas, por exemplo, no Brasil, Peru e Equador. Existem também programas que não se enquadram numa escala nacional e/ou regional, como é o caso do *Fair Trade for Tourism Network* (FLO, 2007), que pretende ser operacional em todo o continente africano, a *Green Globe 21* (GG, 2009) e o *Ecotel* (HVS, 2009), com aplicação internacional. Em suma, estão actualmente disponíveis cerca de 70 programas de certificação voluntários e 22 prémios (EEA, 2010).

Em termos de programas de certificação de ecoturismo, na Europa podemos encontrar o *Green Box* (na Irlanda), o *Nature's Best* (na Suécia), *Eco-Romania* (na Roménia), *Ecotourism Norway* (na Noruega), *Estonian Ecotourism Quality Label* (na Estónia). Na América podemos encontrar programas como *CST* (Costa Rica), na Austrália o *GG21*, de aplicação nacional e internacional, e *Nature and Ecotourism Certification Programme* (NEAP). Em África, estão operacionais programas como o *Ecotourism Kenya's Eco-rating scheme* (Quénia) e também *GG21* (EEA, 2010).

5.2 Selecção dos programas de certificação de ecoturismo

Foram analisados os programas disponíveis no site da *DestiNet - Sustainable Tourism Information Portal* (EEA, 2010), de entre os quais foram apenas seleccionados os específicos para ecoturismo. Dentro destes, foi feita uma selecção com base nos anos de experiência e número de certificações atribuídas até à data, bem como pela disponibilidade de informação das características gerais e estruturais e, principalmente, dos seus indicadores. Assim sendo, foram seleccionados três programas: dois Europeus – *Nature's*

Best e Eco-Romania - e um Australiano - o NEAP. Programas como CST e *Kenya's Eco-rating Scheme* não foram utilizados por não disponibilizarem os seus indicadores.

5.3 Apresentação dos programas

5.3.1 *Nature and Ecotourism Certification Programme (NEAP)*

A *Ecotourism Australia* é uma organização não governamental, sem fins lucrativos, criada em 1991, e é considerado o órgão máximo da indústria do ecoturismo na Austrália. Um dos produtos da *Ecotourism Australia* é o “*Nature and Ecotourism Accreditation Program*” (NEAP), um programa de certificação criado em 1996. Este é o seu programa principal e, actualmente, está a ser também divulgado internacionalmente, em parceria com a GG21, como *standards* internacionais de ecoturismo. É um programa totalmente auto-financiado, sendo os custos de administração, avaliação e auditorias cobertos pelas taxas de candidatura e taxas anuais pagas pelos operadores certificados (NEAP, 2003).

O NEAP foi desenvolvido para ser aplicado a dois sectores da indústria, o turismo de natureza e o ecoturismo. Segundo este programa de ecocertificação, o turismo de natureza é definido como: “turismo ecologicamente sustentável, com um foco principal em experiências desenvolvidas em áreas naturais”. E o ecoturismo é um “turismo ecologicamente sustentável, cujo foco principal são as experiências em áreas naturais que promovem a compreensão, valorização e conservação ambientais e culturais” (NEAP, 2003; pp.4).

Actualmente, encontram-se certificados cerca de 400 produtos, pela NEAP, sendo a grande maioria *tours*, seguindo-se alojamentos e, por último, as atracções turísticas. Segundo a NEAP, todos os produtos de ecoturismo devem estar de acordo com os seguintes princípios:

- 1) Centrado em experiências directas e pessoais com a natureza;
- 2) Proporciona oportunidades para vivenciar a natureza que levam a uma maior apreciação, compreensão e prazer;
- 3) Representa as melhores práticas de turismo ambientalmente sustentável;
- 4) Contribui positivamente para a conservação de áreas naturais;
- 5) Fornece contribuições construtivas às comunidades locais;
- 6) É sensível a e envolve culturas diferentes, especialmente culturas indígenas;
- 7) Satisfaz consistentemente as expectativas dos clientes;
- 8) O seu *marketing* é rigoroso e contribui para expectativas realistas.

Para um produto ser aprovado pela NEAP como um turismo de natureza deverá corresponder a todos os indicadores referentes aos princípios 1, 3, 7 e 8, sendo os indicadores do princípio 2 opcionais. No caso de se candidatar a uma certificação de ecoturismo deverá, então, preencher todos os indicadores de todos os princípios, sendo que os indicadores referentes ao princípio 2 são obrigatórios, mas não são a essência da experiência, ou seja, o operador deverá proporcionar experiências de interpretação, mas estas não são o cerne da certificação, como acontece no caso de produtos candidatos a certificação de ecoturismo avançado. Assim sendo, para ser certificado como ecoturismo avançado um candidato deverá corresponder a todos os indicadores obrigatórios e, através do cumprimento de critérios bônus e demonstração de boas práticas de inovação, juntar pontos que lhe permitiram atingir esta certificação (NEAP, 2003).



Figura 2. Selos de Classificação dos diferentes níveis de Certificação do programa *Ecotourism Australia* (NEAP, 2003).

5.3.2 *Nature's Best*

A *Swedish Ecotourism Association* (SEA), fundada em 1996, é a principal organização responsável pela *Nature's Best* e pelo processo de certificação. A *Nature's Best*, lançada durante o Ano Internacional das Nações Unidas de Ecoturismo, em 2002, foi a primeira marca de qualidade nacional para o ecoturismo do hemisfério norte, criada pela SEA em cooperação com o *Swedish Travel and Tourism Council* (maior organização não governamental de preservação da natureza e ambiente, da Suécia) e o *Visit Sweden* (organização nacional, responsável pela promoção da Suécia como um destino de negócios, de viagens e lazer). Muitos países têm demonstrado interesse no funcionamento deste sistema. Por este motivo, a SEA tem trabalhado em diversas parcerias com outros países e suas organizações para traduzir o seu modelo, para que este possa ser aplicado a outros países (SEA, 2002).

A *Nature's Best* certifica e promove as melhores operadoras de turismo sueco e os seus melhores produtos. Em 1994, a *Swedish World Wide Fund for Nature* adoptou a definição de Ecoturismo da TIES e a mesma passou a ser partilhada pela SEA, em 1996. Actualmente, tem certificados cerca de 180 viagens e produtos turísticos. A *Nature's Best*

apresenta seis princípios básicos, que devem ser cumpridos por todos os operadores turísticos certificados, são estes:

- 1) Respeitar as limitações do destino - minimizar os impactos negativos na natureza e cultura local;
- 2) Apoiar/desenvolver a economia local;
- 3) Tornar todas as actividades dos operadores ambientalmente sustentáveis;
- 4) Contribuir activamente para a conservação da natureza e da cultura;
- 5) Promover o conhecimento, o respeito e o prazer da descoberta;
- 6) Ter qualidade e segurança em todo o processo.

Os indicadores que devem ser cumpridos por um candidato para que seja certificado pela *Nature's Best* dividem-se em indicadores obrigatórios e bónus. Um candidato deverá cumprir todos os indicadores obrigatórios e, pelo menos, 10% dos indicadores bónus. Ao cumprir o máximo de indicadores bónus possível um candidato terá alguns benefícios, tais como ser nomeado para prémios ou promovido em campanhas de *marketing* especiais (SEA, 2002).



Figura 3. Selo de Certificação do programa *Nature's Best* (SEA, 2002).

5.3.3 Eco - Romania - Ecotourism Certification System

A *Association of Ecotourism in Romania*, fundada em 2003, adaptou a experiência internacional em certificação de ecoturismo para o contexto Romeno e criou a *Eco-Romania - Ecotourism Certification System*, baseado no NEAP e na *Nature's Best*. Este programa, que está operacional desde 2005, foi criado em parceria com a *Green Cross Romania* e é co-financiado pela *Environmental Partnership Foundation* (AER, 2006).

A *Eco-Romania* certifica três sectores diferentes: programas de ecoturismo, alojamentos de pequena escala e eco-destinos, dispondo, actualmente, de cerca de 80 produtos certificados. Para a AER, o ecoturismo é uma forma de turismo na qual a principal motivação para o turista é a observação e apreciação da natureza e das tradições locais, em áreas naturais (AER, 2009). Apresenta, ainda, um conjunto de oito princípios básicos, a ser postos em prática pelos operadores que oferecem produtos de ecoturismo e no

planeamento e desenvolvimento de áreas baseadas em ecoturismo, que incluem (AER, 2009):

- 1) O ecoturismo ocorre em áreas naturais;
- 2) Contribui para uma melhor compreensão, apreciação e vontade de conhecer e proteger a natureza e as tradições locais;
- 3) Oferece as melhores práticas de turismo do ponto de vista da protecção da natureza e desenvolvimento sustentável;
- 4) Contribui activamente para a protecção das áreas naturais;
- 5) Contribui activamente para o desenvolvimento das comunidades locais das áreas naturais;
- 6) Deve garantir a redução dos impactos negativos nas comunidades locais visitadas;
- 7) Deve corresponder às expectativas dos turistas;
- 8) O *marketing* oferece aos visitantes informação precisa e completa.

O sistema de certificação funciona com um conjunto de indicadores, estabelecidos pela AER, que devem ser cumpridos pelos produtos do operador turístico ou pelo destino. Estes indicadores, sujeitos ao processo de certificação, dividem-se em dois grupos principais: indicadores básicos, que representam as normas obrigatórias a ser cumpridas pelo produto ou destino candidato, e indicadores complementares ou bónus, normas que estabelecem a classificação de um produto ou destino em termos de ecoturismo. Para ser aprovada a certificação da Eco-Romania, um candidato deverá cumprir todos os indicadores básicos mais, pelo menos, 50% dos indicadores complementares correspondentes à sua candidatura. A *Eco-Romania* apresenta, também, uma situação excepcional de certificação temporária, na qual um produto ou destino sujeito ao processo de avaliação deverá preencher todos os indicadores básicos, sob a condição de atingir os 50% de indicadores bónus no espaço de um ano após receberem o logo/certificado de eco-certificação temporário (AER, 2006).



Figura 4. Selo de Certificação do Programa *Eco-Romania* (AER, 2006).

Capítulo 6. Avaliação individual dos programas

6.1 Características gerais dos programas

Os programas seleccionados para análise, *Ecotourism Australia*, *Nature's Best* e *Eco-Romania*, apresentam semelhanças, em termos estruturais e de conteúdo, e algumas diferenças, em certos casos substanciais, consoante o critério em observação.

Relativamente às suas características gerais verificou-se que todos os programas em análise são transparentes, envolvem um processo de candidatura voluntário, apresentam os seus objectivos bem definidos e os indicadores utilizados foram desenvolvidos de forma multidisciplinar, por diversos *stakeholders*. Nos três programas seleccionados, os candidatos às suas certificações deverão atingir *standards* mínimos pré-definidos pelos certificadores e avaliados sob a forma de indicadores, bem como um conjunto de indicadores específicos para diversas actividades, como, por exemplo, observação de vida selvagem, passeios de barco ou caminhadas. Os indicadores exigidos pelos certificadores são revistos periodicamente; desta forma, é possível garantir um incentivo tanto à melhoria dos produtos certificados como às empresas certificadoras. Quer pelas revisões dos *standards*, nas quais podem surgir novos indicadores e/ou tornar os já existentes mais rigorosos (por exemplo, ao passarem de critério bónus para obrigatório), quer pela actualização dos seus programas e metodologias de avaliação.

O uso de um selo ou rótulo como prémio, atribuído após a verificação do cumprimento dos indicadores, é uma característica comum a todos os programas. Estes selos apresentam uma validade (de 2 anos no caso da *Nature's Best* e de 3 anos no caso da *Eco-Romania* e *Ecotourism Australia*), período após o qual estarão sujeitos a uma nova avaliação. No caso de não cumprimento das exigências e/ou uso indevido do selo, este é retirado, mesmo que antes da finalização da validade do mesmo. Ou seja, em todos os programas existe um controlo do uso apropriado do respectivo selo.

O alvo das certificações também difere um pouco. Nenhum dos programas certifica negócios, apenas produtos. A *Ecotourism Australia* certifica produtos dos sectores de alojamento, excursões e atracções, a *Nature's Best* certifica apenas produtos dos sectores das excursões e das atracções e a *Eco-Romania* certifica produtos dos sectores de alojamento, excursões, atracções e destinos.

Não existe qualquer referência, nos três programas, quanto a processos de acreditação da empresa certificadora, nem quanto à disponibilidade de consulta pública do resultado das auditorias.

6.2 Resultados: esquematização da avaliação individual dos programas

Como auxílio à avaliação individual dos programas foram elaboradas Tabelas Resumo (I-V), que permitem consultar algumas características individuais dos programas, bem como compará-las entre si. Devido à sua complexidade e extensão que impossibilitaria uma leitura fluente, deste estudo, as Tabelas (I-V) podem ser consultadas no Anexo II. Estas tabelas serviram como base para a comparação dos programas e os resultados, da comparação entre os programas foram, então, esquematizados de forma simplificada, com recurso a símbolos, pelas Tabelas 1 a 5.

A simbologia utilizada, na representação das Tabelas (1-5), corresponde à seguinte classificação:

-  O Programa exige explicitamente estas medidas às empresas (corresponde a todos os subcritérios);
-  O Programa exige às empresas que se direccionem a esta questão (normalmente como parte de outra questão);
-  O Programa não exige explicitamente, nem sugere, às empresas esta questão.

Tabela 1. Avaliação individual dos programas quanto aos critérios Estruturais (A)

Critério	X (<i>Ecotourism Australia</i>)	Y (<i>Nature's Best</i>)	Z (<i>Eco-Romania</i>)
A.1			
A.2			
A.3			
A.4			
A.5	A.5.1		
	A.5.2		
A.6	A.6.1		
	A.6.2		
	A.6.3		
	A.6.4		
A.7			
A.8			
A.9			
A.10			
A.11	A.11.1		
	A.11.2		
	A.11.3		
A.12			

Na avaliação individual dos programas, relativamente à categoria A (Critérios Estruturais) esquematizada na Tabela 1, verifica-se que, em termos gerais, há uma exigência explícita quanto a estes critérios. No entanto, nenhum dos programas exige às empresas quer a apresentação de uma declaração de um compromisso de gestão ambiental (A.6.2), quer indicadores que garantam necessidades e acessos especiais (A.11.3). Este último critério é referido num indicador bónus do *Ecotourism Australia* (apenas exigido aos candidatos ao Ecoturismo Avançado), numa lista de diversas opções à escolha. Por estes motivos, e como esta forma de avaliação não permite garantir a sua aplicabilidade, este critério foi, então, classificado como não exigido explicitamente (☹).

Quanto ao critério A.6.4, todos os programas são incompletos, sendo por este motivo classificados com ☹. O programa X (*Ecotourism Australia*) foi assim classificado por ter apenas indicadores relativos às emergências ambientais, não sendo mencionados planos de contingência para segurança e saúde. Os outros dois programas apenas referem planos de contingência para segurança e saúde, sendo omissos quanto às emergências ambientais, daí a sua classificação.

Os programas X e Z, quanto ao critério A.7, foram classificados, respectivamente, com ☹ e ☹, por não exigirem licenças específicas, como acontece no caso do Y (*Nature's Best*); é apenas pedida a discriminação das licenças que possuem os candidatos, no caso do *Ecotourism Australia* (X) e, no caso do *Eco-Romania* (Z), apenas é feita referência ao cumprimento das disposições legais de protecção ambiental e das normas e regulamentações das áreas protegidas.

A *Nature's Best* (Y), tal como o *Eco-Romania* (Z), não oferecem níveis de classificação, são certificações do tipo *pass/fail*, tendo sido classificados com ☹.

De todos os programas avaliados, a *Nature's Best* é o que certifica menos sectores, apenas produtos dos sectores das excursões e atracções, o que justifica, em parte, a falta de indicadores referentes aos subcritérios A.11.1 (Design e localização) e A.11.2 (Construção Sustentável).

Na categoria B (Socioeconómicos), Tabela 2, foi onde se verificou o maior número de critérios sem quaisquer indicadores. Se considerarmos o facto de que todos os programas em estudo pertencem a países desenvolvidos, pelo que muitas das questões sociais já se encontram abrangidas na legislação dos próprios países, esta circunstância poderá justificar a falta de indicadores referentes aos critérios B.6; B.7; B.8 e B.9. Quanto aos restantes critérios, todos são referenciados de uma forma mais ou menos extensa, consoante o programa. Apenas a *Ecotourism Austrália* não menciona o apoio directo a empreendedores locais (B.4), ao que se deve a sua classificação como ☹.

Tabela 2. Avaliação individual dos programas quanto aos critérios Socioeconómicos (B)

Critério	X (<i>Ecotourism Australia</i>)	Y (<i>Nature's Best</i>)	Z (<i>Eco-Romania</i>)
B.1	😊	😞	😊
B.2	😞	😊	😞
B.3	😞	😊	😞
B.4	😡	😞	😊
B.5	😞	😊	😞
B.6	😡	😡	😡
B.7	😡	😡	😡
B.8	😡	😡	😡
B.9	😡	😡	😡

De todas as categorias, a que apresenta menor número de indicadores por critério é a do Património Cultural (C), Tabela 3. No caso do critério C.2 (Controlo da negociação e exposição de artefactos históricos), o programa Y (*Nature's Best*) e Z (*Eco-Romania*), não apresentam quaisquer indicadores. As restantes classificações 😡 foram atribuídas a casos em que não há indicadores específicos para esses critérios, havendo, em alguns casos, referência relacionadas mas noutros critérios.

Tabela 3. Avaliação individual dos programas quanto aos critérios de Património Cultural (C)

Critério	X (<i>Ecotourism Australia</i>)	Y (<i>Nature's Best</i>)	Z (<i>Eco-Romania</i>)
C.1.	😊	😊	😊
C.2	😞	😡	😡
C.3	😊	😡	😞
C.4	😡	😡	😞

Em termos gerais, na categoria D (critérios Ambientais) podem encontrar-se diversos indicadores, mais ou menos específicos ou exigentes, consoante o programa (Tabela 4). No entanto, nenhum dos programas apresenta indicadores quanto à manutenção de espécies selvagens ou protegidas em cativeiro (D.3.2). A *Nature's Best* é o único que refere a manutenção de espécies em cativeiro, mas é apenas relativa a animais domésticos, como cães, renas ou cavalos, e por este motivo foi classificado como 😞.

A ausência de indicadores, por parte da *Nature's Best*, dos critérios D.1.4 (Consumo de água) e D.2.2 (Águas residuais) e a pouca exigência nos critérios D.2.3 (Plano de gestão de resíduos); D.2.4 (Substâncias nocivas); D.2.5 (Outros tipos de poluentes) e D.3.3

(Intervenções na paisagem) poderão, mais uma vez, estar relacionados com o facto de não certificar alojamentos. Ainda quanto a este programa, no que se refere ao critério D.2.1 (Gases com efeito estufa) apresenta diversos indicadores, mas apenas relacionados com transportes e utilização de geradores, sendo por este motivo bastante incompleto.

Tabela 4. Avaliação individual dos programas quanto aos critérios Ambientais (D)

Critério		X (<i>Ecotourism Australia</i>)	Y (<i>Nature's Best</i>)	Z (<i>Eco-Romania</i>)
D.1	D.1.1	☹️	😊	😊
	D.1.2	😞	☹️	😊
	D.1.3	☹️	☹️	😊
	D.1.4	😊	😞	😊
D.2	D.2.1	😊	😞	☹️
	D.2.2	😊	😞	☹️
	D.2.3	😊	☹️	😊
	D.2.4	☹️	☹️	☹️
	D.2.5	😊	☹️	😊
D.3	D.3.1	😊	☹️	😊
	D.3.2	😞	☹️	😞
	D.3.3	😊	☹️	😊
	D.3.4	😊	😊	☹️
	D.3.5	😊	☹️	😊

Na avaliação da categoria de critérios de Ecoturismo (E) verificou-se que, à excepção do critério E.5 (Envolvimento dos turistas), todos apresentam um grande número e exigência nos seus indicadores (Tabela 5). O *Ecotourism Australia*, relativamente ao envolvimento dos turistas (E.5), apresenta apenas indicadores que os incentivam a comprar produtos locais, sendo por este motivo bastante incompleto. Já no *Eco-Romania* (Z), os poucos indicadores relativos a este critério são apresentados em lista de opção e não existe qualquer referência a contribuições para a conservação e envolvimento em projectos, por parte dos turistas. No entanto, é exigido o incentivo à compra de produtos locais (para além das lembranças), a utilização de serviços locais como pousadas ou aluguer de bicicletas.

O *Nature's Best* (Y) não apresenta indicadores referentes à quantificação do tempo dispendido nas actividades em contacto com a natureza, nem existe nenhum indicador específico que identifique as experiências pessoais como centradas na natureza, sendo, por isso, classificado como ☹️, quanto ao critério E.1. Ainda relativamente a este programa, não existem indicadores explícitos que exijam a divulgação dos Princípios do Ecoturismo (E.7), nem a sua aplicação em acções de interpretação e educação; no entanto, os funcionários

têm que ter o devido conhecimento sobre o significado do ecoturismo e seus princípios. Existem, ainda, indicadores que exigem a divulgação e disponibilidade dos contactos da associação e empresa certificadora; por estas razões, o programa Y foi, então, classificado como 😞, quanto ao critério E.7.

A educação e a interpretação são, de longe, os critérios e subcritérios para os quais existem mais indicadores, a todos os níveis, quer de disponibilização de acções e materiais de interpretação, quer da formação dos funcionários que prestam este tipo de serviços.

Tabela 5. Avaliação individual dos programas quanto aos critérios de Ecoturismo (E)

Critério	X (<i>Ecotourism Australia</i>)	Y (<i>Nature's Best</i>)	Z (<i>Eco-Romania</i>)
E.1	😊	😞	😊
E.2	😊	😊	😊
E.3	😊	😊	😞
E.4	😊	😊	😊
E.5	😞	😊	😞
E.6	😊	😊	😊
E.7	😊	😞	😊
E.8	😊	😊	😊

Tendo como base esta recolha de informação e avaliação individual dos programas de certificação partiu-se, então, para a Análise Multi-critério pela metodologia AHP.

Capítulo 7. Análise Multi-critério pela metodologia AHP

7.1 Decisões multi-critério

No nosso dia-a-dia somos confrontados com diversas escolhas e com o dilema de como tomar a decisão mais adequada. Tudo o que se faz, consciente ou inconscientemente, resulta de uma decisão (Hämäläinen, 2006). A tomada de decisão é bastante comum e, muitas vezes, é baseada na intuição, nos sentimentos, em experiências ou outro parâmetro subjectivo. Recolhemos informação que nos ajuda a compreender os acontecimentos, de forma a desenvolver bons julgamentos (Munda G., 2004).

A tomada de decisão envolve muitos critérios e subcritérios utilizados para classificar as possíveis alternativas. Para que se possa tomar uma decisão é, então, necessário conhecer o problema, a finalidade e a necessidade da decisão, os critérios utilizados, as diferentes partes envolvidas e as possíveis acções alternativas a tomar. Depois, tenta-se determinar a melhor alternativa (Saaty, 1980). Os critérios poderão ser intangíveis e não ter nenhuma medida que sirva de orientação para a classificação, pelo que a determinação de prioridades para os critérios, a atribuição de pesos que valorizam as alternativas, de forma a obter uma classificação global das alternativas satisfatória, é uma tarefa desafiante (Saaty, 1980).

Um problema de decisão do tipo multi-critério geralmente envolve a escolha de um número finito de alternativas baseadas num conjunto de critérios seleccionados. Os problemas complexos da tomada de decisão são comuns numa infinidade de áreas (como *benchmarking*, análise custo/benefício, decisões políticas, sociais, ambientais, entre outras) e, desde sempre, a sociedade tenta resolvê-los, apoiando-se em raciocínios dedutivos, para poder orientar e validar as suas escolhas (Steiguer, *et al.* 2003). A técnica da análise multi-critério surgiu nos anos 60, enquanto instrumento de apoio à decisão. Através desta técnica podem ser tidos em conta diversos critérios, em simultâneo, na análise de uma situação complexa. O método destina-se a ajudar os decisores a integrar diferentes opções nas suas acções, reflectindo sobre as opiniões de diferentes actores envolvidos num quadro prospectivo ou retrospectivo (Montis, *et al.*, 2000).

Decisões relacionadas com o meio ambiente são decisões complexas, que procuram alcançar objectivos tangíveis ou intangíveis, envolvem aspectos essencialmente quantitativos ou eminentemente qualitativos e que, normalmente, envolvem conflitos de interesses significativos (Steiguer, *et al.*, 2003). É consensual que os sistemas do mundo real são multi-dimensionais e, por natureza, propícios à existência de diferentes valores e pontos de vista, particularmente no que toca ao desenvolvimento sustentável, no qual as possíveis análises se caracterizam por diversos juízos de valor, desde sociais, políticos,

ambientais e económicos. É uma área de conflito entre valores e interesses que competem entre si, representados por diferentes (e por vezes numerosos) grupos e comunidades (Munda G., 2005).

Existem, assim, fortes razões para que a avaliação dos diferentes programas de certificação de ecoturismo deva ser baseada em procedimentos que, explicitamente, requeiram a integração de um vasto conjunto de opiniões, como é o caso da análise multi-critério (Munda G., 2005). A avaliação de diversas alternativas, com base em numerosos e diferentes critérios, resulta numa vasta quantidade de dados, muitos deles de natureza qualitativa, que têm que ser incluídos nos modelos de decisão (Steiguer, *et al.* 2003). Como a avaliação multi-critério permite tratar um elevado volume de informação quantitativa e qualitativa, bem como incorporar diversas dimensões e preferências conflitantes, que repercutem uma pluralidade de valores no exercício de avaliação, é reconhecida por diversos autores como uma metodologia adequada à tomadas de decisões que envolvam uma abordagem inter e multi-disciplinar (Munda G., 2005), como é o caso da promoção do desenvolvimento sustentável (Martinez, *et al.*, 1998).

A decisão entre os programas de certificação será uma escolha entre um determinado número de alternativas (os programas seleccionados), de tal forma que a opção preferida seja a melhor opção entre os possíveis candidatos. O principal objectivo da *Multi-Criteria Decision-Making* (MCDM) é desenhar ferramentas matemáticas de apoio à avaliação subjectiva, entre um número finito de alternativas de decisão no âmbito de um número finito de critérios, a fim de encontrar a melhor escolha (Steiguer, *et al.* 2003). Nesse contexto, reconhece-se que, em geral, não existe uma alternativa que seja a melhor em todos os critérios (Simão, 2008). Actualmente, existe uma grande variedade de métodos, desenvolvidos para MCDM, que auxiliam a designação de uma alternativa preferencial e a classificação, de forma subjectiva, das alternativas em ordem de preferência (Munda G., 2005; Hämäläinen, 2006).

Um dos métodos mais conhecidos e utilizados, especialmente em gestão de recursos naturais (Steiguer *et al.*, 2003), é, sem dúvida, o *Analytic Hierarchy Process* (AHP), desenvolvido, nos anos 70, por Thomas L. Saaty. Este processo é baseado em matemática e psicologia e fornece um quadro abrangente e racional de estruturação de um problema de decisão, permitindo a representação e quantificação dos seus elementos, de forma a relacionar esses elementos com objectivos gerais e avaliar soluções alternativas (Saaty, 1980). Trata-se de uma metodologia estruturada para lidar com decisões complexas, que ajuda a encontrar, dentro das possíveis alternativas, a que melhor se adequa às necessidades e compreensão do problema, não definindo, portanto, uma decisão correcta (Carbone, *et al.*, 2000).

O AHP converte as avaliações em valores numéricos que podem ser processados e comparados, em toda a extensão do problema. Um peso numérico, uma cotação ou uma prioridade, é atribuída a cada elemento da hierarquia, permitindo que elementos diversos, e muitas vezes não mensuráveis, possam ser comparados uns com os outros de uma forma racional. Esta capacidade distingue a AHP de outras técnicas de tomada de decisão (Saaty, 1980) e torna-a adequada a este estudo.

7.2 Metodologia *Analytic Hierarchy Process* (AHP)

Para se tomar uma decisão de forma organizada e determinar prioridades é necessário desdobrar a decisão nos seguintes passos (Saaty, 1980):

- Definir o problema e determinar o tipo de conhecimento pretendido;
- Estruturar a decisão de forma hierarquizada, contendo, no início, o objecto da decisão, seguido dos objectivos (de uma perspectiva mais ampla); nos níveis intermédios dispõem-se os critérios dos quais os elementos subsequentes dependem e no nível inferior dispõem-se as alternativas;
- Construir um conjunto de matrizes de comparação de pares de elementos, em que cada elemento num nível superior é utilizado para comparar os elementos imediatamente abaixo, aos quais dizem respeito;
- Nos elementos dos níveis imediatamente abaixo, é onde se estabelece as prioridades e se atribui uma cotação, através da elaboração de vários julgamentos baseados em comparações de pares de elementos, de modo a obter uma prioridade global. Para realizar as comparações é necessária uma escala de números que indica quantas vezes um elemento é mais importante ou dominante relativamente a outro elemento, de acordo com o critério referente ao qual estão a ser comparados. Assim, a cotação é atribuída de acordo com a Tabela 6.
- Verificar a consistência dos julgamentos;
- Chegar a uma decisão final baseada nos resultados do processo.

Tabela 6. Escala Fundamental para Comparação de Pares pelo método AHP (Saaty, 1980)

Escala Fundamental para Comparação de Pares		
Valor	Significado	Definição
1	Igualmente Importantes *	Os dois elementos têm contribuições idênticas para o objectivo
3	Ligeiramente mais Importante	A avaliação favorece ligeiramente um elemento
5	Mais importante	A avaliação favorece fortemente um elemento
7	Muito mais importante	Um elemento é muito mais importante que o outro
9	Absolutamente mais importante	As evidências que favorecem um elemento são do mais alto nível possível
Para valores intermédios pode utilizar-se 2,4,6 e 8.		
* Igualmente importantes, dominantes, interessantes ou atraentes.		

7.3 Aplicação da metodologia AHP aos programas em estudo

A comparação entre os programas foi elaborada com base na sua avaliação individual (Capítulo 6), ou seja, procurando responder às seguintes questões de avaliação:

- Existem indicadores referentes aos critérios seleccionados?
- Qual o programa com maior ou menor número de indicadores?
- Qual o seu grau de exigência quanto a este critério?
- O critério é referenciado como um indicador obrigatórios ou bónus?
- Apresentam outros indicadores não mencionados nos critérios?

Em suma, o programa que apresente maior número de indicadores, seja mais completo e exigente e que consiga garantir a avaliação dos critérios (por exemplo, ao ser um indicador obrigatório) terá melhor cotação. Sendo o objectivo deste estudo determinar qual o modelo mais completo e rigoroso, procurando responder às questões acima citadas, no topo da hierarquia estará o “objectivo geral”. Este objectivo refere-se, então, à determinação do melhor programa (de entre as três alternativas propostas) a servir de referência para a eventual criação de um programa de certificação para ecoturismo em Portugal.

7.3.1 Modelação da hierarquia da decisão para o objectivo geral

O problema de decisão em causa é a escolha do programa que melhor responde às questões de avaliação, entre três alternativas (o *Ecotourism Australia*, o *Nature's Best* e o *Eco-Romania*) propostas. A este problema, ou questão de investigação, chamar-se-á, daqui em diante, objectivo geral. Seguindo a metodologia AHP, o problema foi, então, estruturado hierarquicamente, contendo o objectivo geral, os grupos e categorias de avaliação, bem como os critérios utilizados para a comparação entre as alternativas. Devido à sua complexidade, a Figura (5) é uma esquematização, da hierarquia da decisão estruturada

para o objectivo geral, apenas até ao nível das categorias, sendo que a estrutura completa poderá ser consultada no Anexo (III).

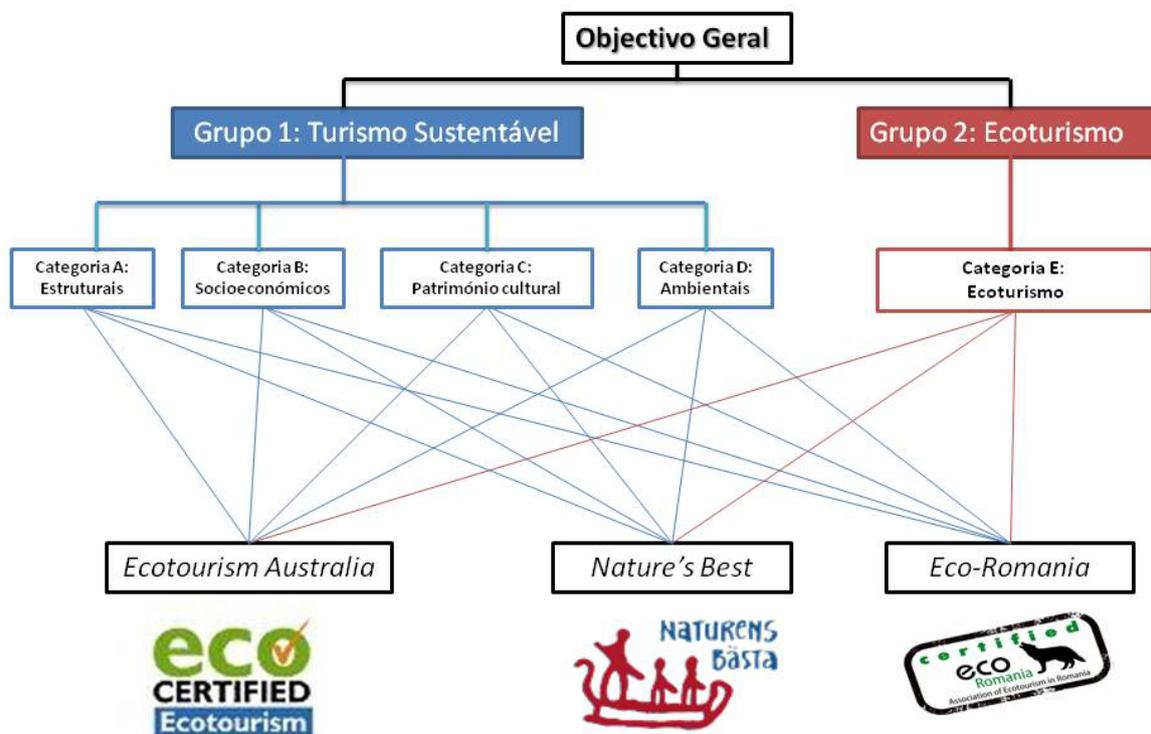


Figura 5. Esquema simplificado da estrutura hierárquica da comparação dos programas, de certificação de ecoturismo, pela metodologia AHP.

7.3.2 Atribuição das cotações

A atribuição das cotações para cada programa, relativamente ao critério em análise, é feita no último nível da hierarquia. Nos níveis anteriores são atribuídos pesos a cada categoria e cada grupo de critérios, de acordo com a sua importância relativamente ao objectivo final.

A comparação, estabelecimento de prioridades e atribuição de cotações, entre os programas em estudo, foram realizados através da aplicação da escala fundamental para comparações de pares (Tabela 6), com base na avaliação individual dos programas realizada no capítulo 6. Os resultados das comparações entre os pares de programas serão aqui apresentados sob a forma de Tabelas (7-11), que ilustram os valores dos pesos atribuídos aos programas nas relações entre si. As Tabelas apresentam quatro colunas, sendo a primeira a indicação do critério em análise e as restantes três os pares em comparação. Nas três últimas colunas é indicado quantas vezes é mais importante um programa relativamente ao seu par de comparação.

Foram, então, estabelecidos os seguintes pares de comparação:

X-Y: o programa X (*Ecotourism Australia*) em relação ao programa Y (*Nature's Best*)

X-Z: o programa X (*Ecotourism Australia*) em relação ao programa Z (*Eco-Romania*)

Y-Z: o programa Y (*Nature's Best*) em relação ao programa Z (*Eco-Romania*)

Este enquadramento significa que, por exemplo, quanto ao critério A.1 (Alvo da certificação) o programa X (*Ecotourism Australia*) tem uma cotação de 3 (Ligeiramente mais Importante) relativamente ao programa Y (*Nature's Best*). Na coluna seguinte é analisado o programa X (*Ecotourism Australia*), com a cotação de 1/3, relativamente ao programa Z (*Eco-Romania*). Isto significa que o programa Z é avaliado como um 3 (Ligeiramente mais Importante) quanto ao programa X, ou seja o inverso da cotação de X em relação a Z. Por último na quarta coluna é feita a comparação entre Y (*Nature's Best*) e Z (*Eco-Romania*), à qual foi atribuído o valor de 1/5, ou seja o programa Z (*Eco-Romania*) é classificado como um 5 (Mais importante) quanto a Y. E assim sucessivamente, para todas as categorias de critérios utilizados.

Tabela 7. Cotações atribuídas na comparação entre os pares de programas de certificação, quanto à categoria de critérios Estruturais (A)

Critério		X-Y	X-Z	Y-Z
A.1		3	1/3	1/5
A.2		1	1	1
A.3		5	5	1
A.4		1	1	1
A.5	A.5.1	1	1	1
	A.5.2	3	1/5	1/5
A.6	A.6.1	1/3	3	5
	A.6.2	1	1	1
	A.6.3	5	7	3
	A.6.4	1/5	3	5
A.7		1/5	3	7
A.8		3	7	5
A.9		1/3	5	5
A.10		1/3	1/5	1/5
A.11	A.11.1	5	1/3	1/7
	A.11.2	5	3	1/5
	A.11.3	1	1	1
A.12		1	1/3	1/3

Tabela 8. Cotações atribuídas na comparação entre os pares de programas de certificação, quanto à categoria de critérios Socioeconômicos (B)

Critério	X-Y	X-Z	Y-Z
B.1	5	3	1/5
B.2	1/5	1/3	5
B.3	1/5	3	5
B.4	1/5	1/7	1/3
B.5	1/5	1	3
B.6	1	1	1
B.7	1	1	1
B.8	1	1	1
B.9	1	1	1

Tabela 9. Cotações atribuídas na comparação entre os pares de programas de certificação, quanto à categoria de critérios Patrimônio Cultural (C)

Critério	X-Y	X-Z	Y-Z
C.1.	1/5	1/3	5
C.2	5	5	1
C.3	5	5	1/3
C.4	1	1/5	1/5

Tabela 10. Cotações atribuídas na comparação entre os pares de programas de certificação, quanto à categoria de critérios Ambientais (D)

Critério		X-Y	X-Z	Y-Z
D.1	D.1.1	1/5	3	5
	D.1.2	1/3	1/7	1/5
	D.1.3	3	1/5	1/5
	D.1.4	9	3	1/9
D.2	D.2.1	5	3	1/5
	D.2.2	9	3	1/7
	D.2.3	5	1/3	1/5
	D.2.4	5	5	1
	D.2.5	7	3	1/5
D.3	D.3.1	5	3	1/3
	D.3.2	1/5	1	5
	D.3.3	5	3	1/5
	D.3.4	7	3	1/5
	D.3.5	5	3	1/5

Tabela 11. Cotações atribuídas na comparação entre os pares de programas de certificação, quanto à categoria de critérios de Ecoturismo (E)

Critério	X-Y	X-Z	Y-Z
E.1	3	1/5	1/7
E.2	3	1/3	1/5
E.3	3	7	5
E.4	1/7	1/3	5
E.5	1/7	1	7
E.6	1/3	1/5	1/5
E.7	5	5	1/3
E.8	1/3	5	5

Relativamente à definição dos pesos, neste estudo, a ponderação entre as diversas categorias, grupos de critérios e subcritérios foi sempre de 1, ou seja, todos contribuíram com igual peso ou de igual modo para o resultado final, já que não existe nenhum factor que permita fazer distinção entre as categorias e grupos de critérios. Assim, todos estes conjuntos foram seleccionados como sendo igualmente importantes para um programa de certificação. Ainda quanto à atribuição das cotações, no final de cada classificação é possível verificar o indicador de consistência (CM: *Consistency measure*), que indica a inconsistência das cotações. Este valor deverá permanecer abaixo de 0,2, caso contrário é provável que haja um erro na avaliação. Em todas as atribuições de cotações e avaliações efectuadas neste estudo o CM esteve sempre abaixo de 0,2 (Mustajoki & Hämäläinen, 2000).

Definidos os pesos para as várias categorias e grupos de critérios, atribuídas as respectivas cotações entre os pares de programas e conferida a consistência das cotações, é, então, possível realizar a análise dos resultados da metodologia AHP (Mustajoki & Hämäläinen, 2000).

7.3.3 Análise composta

Os resultados da análise composta são apresentados sob a forma de gráficos de barras e listagem de valores globais obtidos pelas alternativas. Na análise AHP a soma de todos os valores finais de cada alternativa dá 1; desta forma, é possível verificar qual a alternativa que tem maior contribuição para o valor final, logo, qual a alternativa mais recomendada. É, ainda, possível seleccionar os grupos e categorias relativamente aos quais se pretende calcular as prioridades e contribuições de cada critério, para um valor final de decisão. Para tal, é necessário definir o objectivo relativamente ao qual a análise composta será calculada, as barras dos gráficos (que correspondem às alternativas consideradas na

análise) e ainda os segmentos que permitem seleccionar qual o nível da hierarquia que se pretende analisar, definindo, assim, a segmentações das barras dos gráficos, de acordo com as contribuições relativas dos critérios, do nível escolhido, para o resultado final (Mustajoki & Hämäläinen, 2000).

Resultados análise composta para o objectivo geral

O resultado final da análise composta de AHP para o objectivo geral, atendendo aos critérios utilizados e aos pesos atribuídos, identifica o *Ecotourism Australia*, entre as três alternativas em estudo, como a mais recomendada, com o maior valor total de 0,337, entre 0 e 1. A este programa, segue-se o *Eco-Romania* com um valor total de 0,333 e, por fim, o *Nature's Best* com 0,331 (Tabela 12). Os valores globais das alternativas encontram-se representados num gráfico de barras (Figura 6), no qual cada barra representa uma alternativa e os segmentos das barras representam a contribuição dos dois grupos de critérios (turismo sustentável e ecoturismo) no valor total final de cada alternativa.

Tabela 12. Resultados da análise composta dos programas de certificação, quanto ao objectivo geral

	X		Y		Z	
	<i>(Ecotourism Australia)</i>		<i>(Nature's Best)</i>		<i>(Eco-Romania)</i>	
	Valor Abs.	%	Valor Abs.	%	Valor Abs.	%
Turismo sustentável	0,188	55,79%	0,15	45,32%	0,163	48,95%
Ecoturismo	0,149	44,21%	0,181	54,68%	0,17	51,05%
Global	0,337	100,00%	0,331	100,00%	0,333	100,00%

Em termos individuais, verifica-se alguma diferença na contribuição entre os critérios de turismo sustentável e os critérios de ecoturismo para o valor global de cada programa, como se pode verificar na Tabela 12. Isto é, no caso do *Ecotourism Australia* são, sem dúvida, os critérios de turismo sustentável que têm mais peso no seu valor final de 0,337, contribuindo com 55,79% para este valor. Nos outros dois programas a situação é inversa, ou seja, são os critérios de ecoturismo que contribuem com maior peso no seu valor final. É de destacar que, dos 3 programas aqui apresentados, o programa no qual os critérios de ecoturismo são os que têm mais peso é o *Nature's Best* com, 54,68%, ao qual se segue o *Eco – Romania*, com 51,05%, bem visível na Figura 6.

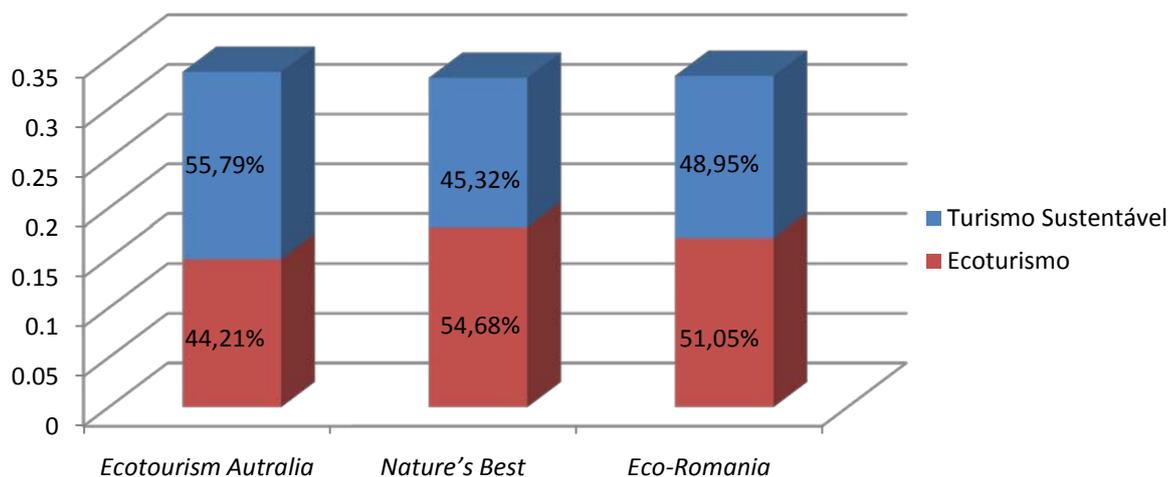


Figura 6. Análise AHP: contribuições dos programas de certificação na análise composta ao objectivo geral.

Os resultados finais entre os três programas são muito próximos, no entanto, à medida que se analisa os valores dos critérios que se seguem na hierarquia, as diferenças vão-se demarcando, havendo contribuições relativas muito diferentes para alguns dos critérios em estudo, tal como se pode verificar nos próximos resultados.

Resultados da análise compostas ao grupo de critérios de turismo sustentável

Ao ser feita uma análise composta apenas ao grupo de turismo sustentável, que permite verificar o peso de cada programa para este grupo de critérios, constata-se que o programa com maior contribuição nesta componente é, sem dúvida, o *Ecotourism Autralia*, com um valor total de 0,375, ao qual se segue o *Eco-Romania* com 0,325 e, por fim, o *Nature's Best*, com 0,299 (Figura 7).

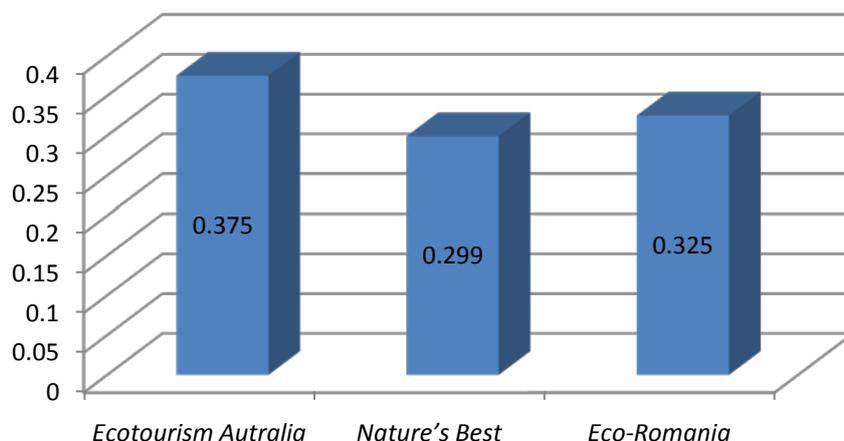


Figura 7. Análise AHP: contribuições dos programas de certificação na análise composta ao grupo de critérios de turismo sustentável.

Os resultados finais do grupo de critérios de turismo sustentável (Tabela 13), para as suas diversas categorias, estão representados na Figura 8. As contribuições das categorias diferem substancialmente entre os programas; por exemplo, no *Ecotourism Australia* os critérios que têm menor contribuição para o seu valor final são os Socioeconómicos (B), com 18,40% do resultado global, e a categoria com maior contribuição é a dos critérios Ambientais (D), com 31,2%. No programa *Nature's Best* acontece exactamente o oposto, ocorrendo que, a categoria com maior contribuição é a Socioeconómicos (B), com 34,78%, e a categoria com menor contribuição é a Ambientais (D), com 15,72%. Em ambos os programas, referidos anteriormente, os valores de contribuição de cada uma das categorias são substancialmente diferentes; e esta situação já não se verifica no programa *Eco-Romania*, no qual os pesos das contribuições de cada categoria estão bastante mais próximos, rondando os 25%.

Tabela 13. Resultados da análise composta, dos programas de certificação, quanto às categorias do grupo de critérios de turismo sustentável

	X (<i>Ecotourism Australia</i>)		Y (<i>Nature's Best</i>)		Z (<i>Eco-Romania</i>)	
	Valor Abs.	%	Valor Abs.	%	Valor Abs.	%
A (Estruturais)	0,086	22,93%	0,081	27,09%	0,083	25,54%
B (Socioeconómicos)	0,069	18,40%	0,104	34,78%	0,077	23,69%
C (Património Cultural)	0,103	27,47%	0,068	22,74%	0,079	24,31%
D (Ambientais)	0,117	31,20%	0,047	15,72%	0,087	26,77%
Global	0,375	100,00%	0,299	100,00%	0,325	100,00%

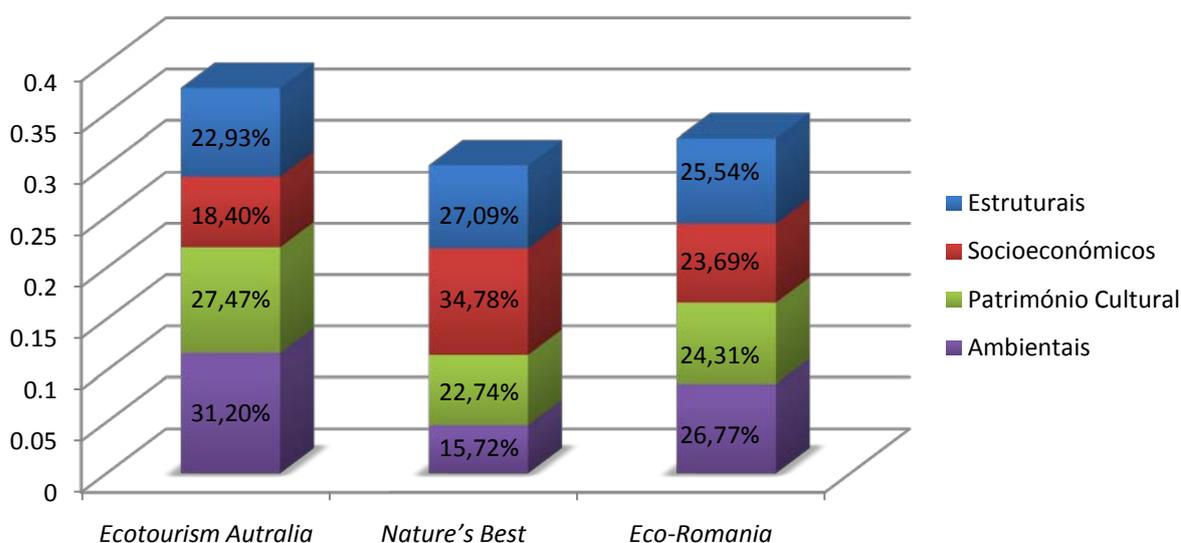


Figura 8. Análise AHP: contribuições das categorias, dos programas de certificação, na análise composta ao grupo de critérios de turismo sustentável.

Resultados da análise composta ao grupo de critérios de ecoturismo

Da análise composta dos pesos atribuídos ao grupo de critérios de ecoturismo resulta uma sequência inversa à do turismo sustentável, estando em primeiro lugar *Nature's Best*, seguindo-se o *Eco-Romania* e, por fim, o *Ecotourism Australia*, respectivamente com 0,361; 0,341 e 0,298 (Figura 9). Assim, se o objectivo desta análise fosse escolher, de entre estes três programas, o melhor, apenas, quanto aos critérios de certificação ecoturismo, o *Nature's Best* seria a melhor alternativa.

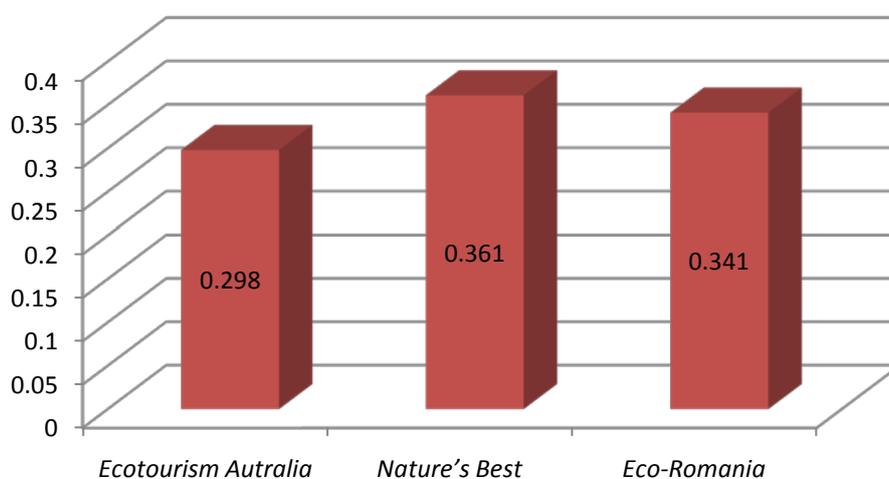


Figura 9. Análise AHP: contribuições dos programas de certificação na análise composta ao grupo de critérios de ecoturismo.

As contribuições de cada critério para os valores finais dos programas nesta categoria, tal como no grupo do turismo sustentável, apresentam bastantes diferenças, visíveis na Tabela 14. No caso do *Ecotourism Australia*, os critérios com menor peso, no seu valor final, foram os Transportes (E.4), Envolvimento dos turistas (E.5) e Gestão dos grupos (E.6), enquanto que os que mais se destacam na contribuição para o valor final foram a Cooperação com organismos locais (E.3) e os Princípios do Ecoturismo (E.7). O *Nature's Best* apresenta menor contribuição dos critérios de Ligação com a natureza (E.1) de Princípios do Ecoturismo (E.7) e de Educação e Interpretação (E.2); os que têm maior contribuição para o seu valor final são os critérios dos Transportes (E.4) e do Envolvimento dos turistas (5). Já no *Eco-Romania* os critérios com menor representação são a Cooperação com organismos locais (E.3), o Envolvimento dos turistas (E.5) e as Actividades e produtos (E.8); ainda quanto a este programa, os critérios com maior contribuição são a Educação e Interpretação (E.2), a Gestão dos grupos (E.6) e a Ligação com a natureza (E.1).

Tabela 14. Resultados da análise composta, dos programas de certificação, quanto aos critérios de ecoturismo

	X (<i>Ecotourism Australia</i>)		Y (<i>Nature's Best</i>)		Z (<i>Eco-Romania</i>)	
	Valor Abs.	%	Valor Abs.	%	Valor Abs.	%
E.1 (Ligação com a natureza)	0,024	8,05%	0,01	2,77%	0,091	26,69%
E.2 (Educação e Interpretação)	0,032	10,74%	0,013	3,60%	0,08	23,46%
E.3 (Cooperação c/organismos locais)	0,081	27,18%	0,035	9,70%	0,009	2,64%
E.4 (Transportes)	0,01	3,360%	0,091	25,21%	0,024	7,04%
E.5 (Envolvimento dos turistas)	0,014	4,70%	0,097	26,87%	0,014	4,11%
E.6 (Gestão dos grupos)	0,012	4,03%	0,025	6,93%	0,088	25,81%
E.7 (Princípios do Ecoturismo)	0,088	29,53%	0,012	3,32%	0,025	7,33%
E.8 (Actividades e produtos)	0,037	12,42%	0,077	21,33%	0,011	3,23%
Global	0,298	100,00%	0,361	100,00%	0,341	100,00%

Todos os resultados da análise composta dos critérios desta categoria estão representados na Figura 10, onde se pode verificar as diferenças significativas entre a contribuição de cada critério para o valor final de cada programa.

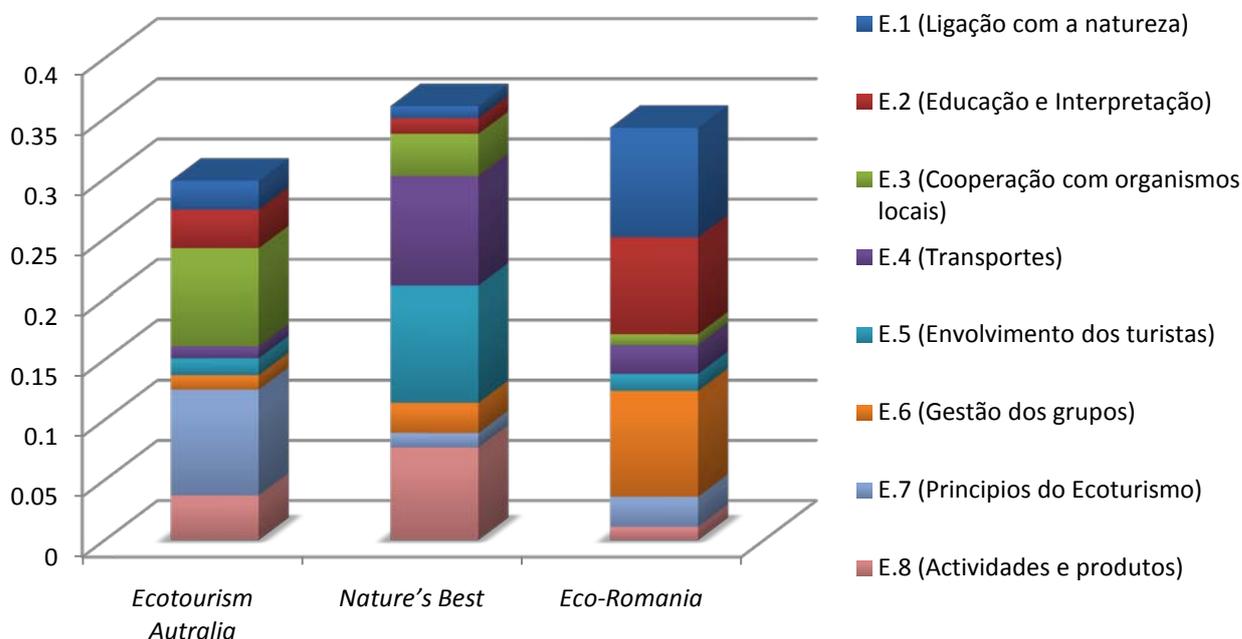


Figura 10. Análise AHP: contribuições dos programas de certificação na análise composta ao grupo de critérios de ecoturismo.

7.3.4 Análise de sensibilidade dos ponderadores

O programa *Web-HIPRE* permite, ainda, realizar uma análise de sensibilidade, isto é, permite verificar a sensibilidade do valor final, em relação ao peso individual dos critérios (Hämäläinen, 2006). Como já foi referido anteriormente, as cotações dos critérios são feitas no último nível da hierarquia; nos níveis anteriores são estabelecidos os pesos de cada grupo (a ponderação) para a avaliação final, que, neste caso, foi de 1 (igual peso para todos). Através da análise de sensibilidade é possível alterar a ponderação dos critérios para a avaliação final, ou seja, podem definir-se critérios como tendo mais importância, logo, maior peso, e assim verificar como estas alterações podem afectar o valor final da avaliação (Mustajoki & Hämäläinen, 2000).

Tendo em conta os resultados apresentados anteriormente, podemos esperar que ao aumentarmos, por exemplo, a importância dos critérios específicos de ecoturismo, para o dobro, na decisão global, a melhor alternativa já não seja o *Ecotourism Australia* mas sim o *Nature's Best* (0,361), seguido do *Eco-Romania* (0,341) e por último o *Ecotourism Australia* (0,298). Isto deve-se ao facto de as três alternativas estarem muito próximas entre si, o que

permite fazer diversas extrapolações e cenários possíveis, apesar de, ainda assim, os valores se manterem muito próximos. Por exemplo, se formos dar maior valor às questões socioeconómicas o *Nature's Best* ficaria em grande destaque. Mas se, por outro lado, se considerar a Ligação com a Natureza, a Gestão de Grupos e, em especial, a Interpretação e Educação, que são factores chave na distinção do ecoturismo, o programa que se destacaria, substancialmente, era o *Eco-romania*.

Ao avaliar a sensibilidade da análise dos grupos e das suas categorias podem identificar-se alguns critérios mais susceptíveis de alterar os valores finais da análise, por exemplo, dentro do grupo 1- turismo sustentável - a categoria (B) – socioeconómicos e a categoria (D) – ambientais; são as que apresentam diferenças mais significativas. Dentro do grupo 2 – ecoturismo - é onde se verificam as maiores oscilações nas ponderações, ou seja, no caso de se definir como mais importante algum dos critérios, deste grupo, os resultados podem inverter consideravelmente as classificações finais, pondo em destaque os programas que tiveram melhores cotações no critério em causa.

Capítulo 8. Debate de resultados: programas de certificação e sua análise comparativa

O principal objectivo da MCDM é desenhar ferramentas matemáticas de apoio à avaliação subjectiva de um número finito de alternativas de decisão no âmbito de um número finito de critérios, a fim de encontrar a melhor escolha. Nesse contexto, reconhece-se que, em geral, não existe uma alternativa que seja a melhor em todos os critérios (Munda G., 2005), mas sim uma alternativa que em termos globais se destaque das restantes (Saaty, 1980).

Os resultados desta análise para as três alternativas em apreço, são muito próximos entre si, variando entre 0,331 e 0,337, numa escala de 0 a 1. É identificado, como a melhor alternativa, para o objectivo geral, o *Ecotourism Australia* (com 0,337), seguindo-se o *Eco-Romania* (com 0,333) e, por último, o *Nature's Best* (com 0,331). Este valores, por serem muito próximos, demonstram que os três programas, em termos gerais, e quando avaliado o objectivo geral, não diferem muito entre si. No entanto, e à medida que se analisam os programas mais a fundo, verificam-se algumas diferenças substanciais nos seus indicadores, tanto ao nível das categorias avaliadas, como ao nível de alguns critérios. Analisemos, então, algumas dessas situações.

Grupo 1 – Turismo sustentável

Categoria A: Estruturais

Existem algumas diferenças estruturais (na categoria A) entre os programas, como, por exemplo, quando se avalia o alvo da certificação e a atribuição do selo. O alvo da certificação (A.1), em todas as alternativas, são apenas os produtos e não os negócios, o que é considerado por diversos autores como uma grande vantagem, já que não é ético promover uma empresa na totalidade como exemplar do ponto de vista ambiental se tal apenas se verifica num único atributo da mesma e pode também confundir os consumidores (Font X., 2001). O programa que abrange maior diversidade de sectores é o *Eco-Romania*, que inclui os subsectores de alojamento, excursões, atracções e destinos.

A *Nature's Best* (Y), tal como o *Eco-Romania* (Z), não oferecem níveis de classificação (A.3), são certificações do tipo *pass/fail*. A TIES, a R. A., bem como alguns peritos em ecoturismo, manifestam a sua preferência pela divisão em níveis de classificação, como é o caso da *Ecotourism Australia* (X), que apresenta 3 níveis (*Nature Tourism, Ecotourism, Advanced Ecotourism*), distinguindo, desta forma, o turismo sustentável do ecoturismo. Este tipo de classificações é considerada como uma influência positiva para os diferentes tipos de turismo, pois permite uma maior adesão por parte de diferentes produtos, bem como uma progressão permanente por parte dos candidatos já

certificados, uma vez que os critérios de ecoturismo são mais rigorosos, elevando a fasquia de exigência na indústria (TIES, 1990; R.A., 2009b).

Alguns outros autores criticam a separação do ecoturismo com critérios próprios e selos distintos. Amos Bien (que analisou os programas de certificação existentes na América Central), bem como a *Sri Lanka Ecotourism Society* e os membros do programa CST, estão entre os oponentes, defendendo a existência de apenas um programa de certificação que cubra toda a gama de produtos desde os convencionais até ao ecoturismo (Bien, 2002). Embora seja verdade que o ecoturismo eleva os *standards*, existem também algumas contrapartidas se todas as categorias de certificação (turismo convencional, turismo sustentável e ecoturismo) estiverem juntas (Honey & Rome, 2001). A junção das categorias não permite aos consumidores fazer uma distinção imediata entre os produtos certificados, o que acontece, por exemplo, no caso do programa CST, que avalia o grau de sustentabilidade de hotéis e operadores turísticos numa escala de 6 níveis, de 0-100%. Nesta classificação, o Albergue *Rara Avis* e o *Grand Hotel Costa Rica* têm a mesma pontuação (nível 3, que corresponde a cumprir entre 60 a 70% do total dos indicadores); no entanto, não permite aos clientes saber que, por exemplo, o *Grand Hotel Costa Rica* foi avaliado com 81,03% quanto aos critérios socioeconómicos e o Albergue *Rara Avis* apenas atingiu 60,71% (CST, 2010). Ao visualizar o selo da certificação o consumidor apenas sabe que foi certificado, não sabendo se está mais próxima de um turismo sustentável ou de um ecoturismo.

No programa *Ecotourism Austrália* os critérios que têm maior contribuição para a pontuação final são os do grupo do turismo sustentável, e nos restantes programas é o grupo dos critérios de ecoturismo que tem maior contribuição. Esta diferença, entre as alternativas, poderá estar relacionada com o facto de o *Ecotourism Austrália* certificar também turismo sustentável (*Nature Tourism*), enquanto os outros programas certificam apenas ecoturismo, e, por esta razão, poderão apresentar maior número de indicadores específicos.

Os tipos de metodologia (A.4) utilizados pelos três programas são mistos, no sentido em que incluem indicadores de desempenho e de processo. Por exemplo, é exigido um SGA à base de compromisso, através do desenvolvimento e aplicação de um plano de gestão ambiental (A.6.1) nos programas *Nature's Best* e *Ecotourism Australia*. Já o *Eco-Romania* não tem um indicador específico relativo a um plano ambiental mas, no entanto, em diversos indicadores exige todos os subcritérios aqui avaliados.

Os programas não têm nenhum indicador que exija um compromisso de gestão ambiental (A.6.2), identificado como um ponto de avaliação, por exemplo, no M.A. (2000), que referem que as empresas turísticas devem apresentar um compromisso de gestão ambiental, uma abordagem de precaução aos desafios ambientais. Os critérios de gestão

ambiental incluem, entre outros, planos para utilização de fontes de energias renováveis (*Nature's Best*), utilização de equipamentos energeticamente eficientes (*Ecotourism Austrália*), aplicação de medidas de economia de gastos energéticos (*Eco-Romania*). Os indicadores à base de desempenho incluem, por exemplo, a quantificação dos gastos de água, controlo do volume das descargas de águas, chuveiros de baixa pressão e torneiras automáticas. Synergy (2000) concluiu que as metodologias mistas são bastante úteis pois incentivam os negócios a aplicar sistemas de gestão ambiental compreensivos que garantem melhorias sistemáticas e contínuas, incluem alvos de desempenho ao mesmo tempo que incentivam os negócios a investir em tecnologias que garantem benefícios económicos e ambientais numa região específica. Este tipo de metodologia será a mais recomendada futuramente (Honey & Stewart, 2002).

Em todos os casos aqui presentes, os candidatos à certificação são avaliados sob a forma de auditorias (A.5), pelo que apenas após a aprovação por um comité próprio para o efeito é que serão, ou não, premiados através da atribuição de um selo. No entanto, o programa *Eco-Romania* permite, em alguns casos, que os candidatos que cumpram todos os indicadores obrigatórios, mas que ainda não atinjam a percentagem de indicadores bônus exigida (50% dos indicadores disponíveis), tenham uma eco-certificação temporária, válida por 1 ano. Não existe qualquer referência, na informação disponível sobre a eco-certificação temporária, que distinga o selo de um candidato que é aprovado na totalidade de uma certificação temporária. Esta situação pode levar a confusão e má interpretação por parte dos consumidores e, por esta razão, na comparação com os outros programas obteve uma cotação inferior, já que um bom programa de certificação deve exigir que os candidatos cumpram ou ultrapassem indicadores de desempenho base, antes da certificação e utilização do selo (Synergy, 2000).

Nas últimas décadas o número de programas de certificação que operam segundo um processo de auto-avaliação tem diminuído significativamente, sendo que as iniciativas mais credíveis oferecem, actualmente, verificações de 3º grau (Toth, 2002). Por exemplo, a credibilidade da NEAP é mantida por um conjunto de medidas nas quais todos os operadores devem fornecer, juntamente com a sua candidatura, pelo menos duas referências (uma das quais tem que ser de um gestor de uma área protegida). Adicionalmente, todos os anos há avaliação de uma série de documentos exigidos para alguns indicadores e podem, ainda, ocorrer auditorias esporádicas no local a todos os indicadores da NEAP e a qualquer momento, durante o período de três anos de validade do selo (NEAP, 2003).

Alguns programas de certificação são responsáveis tanto pela angariação de membros como pela avaliação e decisão da atribuição do selo. Apesar de, em muitos casos, estes processos serem credíveis e existir um grande interesse em manter a credibilidade do

sistema e da etiqueta, existem questões éticas relevantes por trás destas situações. O facto de serem as mesmas pessoas tanto a recrutar candidatos, como a cobrar as quotas aos membros, a avaliar os processos e a decidir quem será ou não certificado deve ser posto em causa, já que influencia a credibilidade no processo de certificação (Honey & Rome, 2001). Apesar de serem mais dispendiosas, as certificações de 3º grau garantem confiança nos resultados (Synergy, 2000). Por estas razões, a *Nature's Best*, quanto ao critério A.5.2, teve uma classificação de 1/5 relativamente aos outros programas. Esta certificação permite que um operador que já tenha sido certificado em, pelo menos, cinco produtos possa determinar outros produtos como certificados. Apesar de estas novas situações terem de ser comunicadas ao comité de certificação da *Nature's Best*, esta regra põe, de certa forma, em causa a credibilidade das certificações, por serem de 1º grau. Honey and Rome (2001) mencionam que as certificações que apresentam avaliações de 2º grau o fazem porque, em estados iniciais de implementação dos sistemas, tem sido útil ter as funções centralizadas, já que ajudam a aperfeiçoar o programa, evidenciam fraquezas e permitem ganhos de experiência incalculáveis. No entanto, todos reconhecem que, no futuro, será imperativo, por diversas razões, ter avaliadores externos nas auditorias.

De todos os programas avaliados, a *Nature's Best* é o que certifica menos sectores, dedicando-se apenas a produtos dos sectores das excursões e atracções, o que justifica, em parte, a falta de indicadores referentes aos subcritérios A.11.1 (Design e localização) e A.11.2 (Construção Sustentável). A ausência ou escassez de indicadores, por parte da *Nature's Best*, dos critérios D.1.4 (Consumo de água) e D.2.2 (Águas residuais); a pouca exigência nos critérios D.2.3 (Plano de gestão de resíduos), D.2.4 (Substâncias nocivas), D.2.5 (Outros tipos de poluentes), D.3.3 (Intervenções na paisagem) e no que se refere ao critério D.2.1 (Gases com efeito estufa) segue a mesma linha. Esta situação poderá, mais uma vez, estar relacionada com o facto de não certificar alojamentos. No entanto, todas as actividades turísticas requerem muitas infra-estruturas como hotéis, restaurantes, transportes, estradas, estacionamento ou parques. A construção e manutenção destas infra-estruturas podem trazer consequências negativas, como é o caso de aumentos de níveis de poluição, destruição de habitats naturais, remoção de vida selvagem, entre outros (Black & Crabtree, 2007b; Honey M., 2002). Por estas razões, e mesmo que não sejam certificados alojamentos, todas as infra-estruturas e instalações utilizadas deveriam ser avaliadas quanto a estes critérios.

Este programa apresenta um indicador bónus que exige que os alojamentos sejam certificados pelo *Nordic eco-label Svanen / Green Key/ Green Globe/ ISO 14001* ou outro sistema equivalente, que será uma forma de combater estas falhas; no entanto, e por ser um indicador bónus, não há garantias da sua aplicação. O *Ecotourism Austrália* apresenta igualmente um indicador bónus que refere a existência de um plano de gestão ambiental

que cumpra os *standards* ambientais internacionais das ISO 14001. Este tipo de abordagens, embora sejam úteis como complemento a programas de certificação; garantam que os esforços da indústria estejam alinhados com outros sectores e, também, ajudem a construir confiança na credibilidade dos programas, por todos os *stakeholders* (Synergy, 2000), como já foi mencionado anteriormente, podem ser bastante dispendiosas e de difícil aplicação a PME's turísticas, constituindo uma possível barreira de adesão à certificação.

Nenhum dos programas de certificação, mesmo ao nível dos destinos, especifica que os negócios turísticos devem operar dentro da capacidade de regeneração natural das áreas e a futura produtividade dos recursos naturais. Esta questão é, no entanto, parcialmente referida em muitos dos programas através de, por exemplo, concentração na redução de consumo de recursos. Para que os negócios do turismo possam aplicar *benchmarks* com eficiência têm que, entre outras acções, implementar e monitorizar sistemas eficientes de *feedback* de clientes, que garantam melhorias nos seus resultados. Conhecer e saber lidar com a satisfação dos clientes é um dos factores essenciais na qualidade do turismo, bem como no reconhecimento dos seus esforços em melhorias, por exemplo, de questões ambientais (Pigram, 1998). Em todas as alternativas é exigida a aplicação, de forma mais ou menos extensa, de mecanismos de avaliação de *feedback* dos clientes. A *Nature's Best* e a *Eco-Romania* exigem, ainda, a divulgação dos contactos das associações responsáveis pela certificação.

Quanto ao critério A.11.3 (acesso a necessidades especiais), nenhuma das alternativas aborda esta questão de forma eficiente. O *Nature's Best* e o *Eco-Romania* não fazem qualquer referência, na lista de indicadores em vigor actualmente, e o *Ecotourism Australia* tem apenas um indicador bónus exigido exclusivamente aos candidatos ao Ecoturismo Avançado, - está numa lista com 6 opções à escolha, das quais se deve cumprir apenas uma. Uma das opções é a interpretação para pessoas com incapacidades físicas e intelectuais; por este motivo, e como esta forma de avaliação não permite assegurar a sua aplicabilidade e cumprimento, este critério foi classificado do mesmo modo que os restantes programas. Deve aqui realçar-se que a *Nature's Best* está, actualmente, a desenvolver diversos novos indicadores que incluem um anexo específico para esta questão (*Ecotourism for disabel*), entre outros indicadores para novas actividades, como, por exemplo, práticas de *ski* (SEA & STTC, 2002).

Outra questão é a divulgação e publicação dos resultados das auditorias e das avaliações, para que os consumidores e outros interessados (por exemplo, da indústria, Governo ou ONG's) possam comparar os pontos fortes e fracos dos candidatos e entre candidatos. Nenhum dos programas em estudo publica ou divulga os resultados das suas auditorias e avaliações. Embora seja considerado uma vantagem (Honey & Rome, 2001) o CST é um dos poucos programas que publica os resultados dos questionários de avaliação

no seu *website*, reservando o direito de resguardar informações que o operador considere privadas (CST, 2010). Esta situação foi igualmente verificada no estudo de Synergy (2000; pp. 21), que afirma que “a divulgação é um passo importante para garantir uma total transparência dentro dos programas de certificação de turismo e para permitir a todos os *stakeholders* acesso às referências dos negócios, que afirmam estar abrangidos por programas ambientais e/ou sustentáveis”. A divulgação dos relatórios é também um benefício para os operadores, na medida em que permitem distingui-los no mercado e de competidores (NEAP, 2003).

Categoria B (Socioeconómicos)

A categoria B é de todas a que apresenta maior número de critérios sem quaisquer indicadores. Em comparação com outros sectores, a falta de atenção da indústria do turismo aos aspectos humanos, sociais e económicos do desenvolvimento sustentável não é uma posição invulgar. A maioria das iniciativas de desenvolvimento sustentável tendem a concentrar-se principalmente em questões ambientais e questões sociais internas, como gestão de funcionários, questões de saúde e segurança (Font & Harris, 2004). No entanto, tem havido um aumento no interesse e ênfase nas questões sociais. Para a maioria dos negócios de todos os tipos, definir responsabilidade social é considerada uma tarefa dos Governos, mas, para a indústria do turismo, a responsabilidade social é também uma parte única da qualidade do produto e do destino de sucesso, a longo prazo, que exige uma abordagem mais proactiva (Wearing & Neil, 2009).

Existem, no entanto, bastantes diferenças entre as legislações dos diversos países, tanto no seu rigor, como no seu cumprimento (WTO, 2003). Nos países mais pobres, onde o turismo se tem expandido, as regulamentações dos Governos podem ser pouco eficientes e, nestes casos, as certificações podem ajudar a promover e garantir o cumprimento de questões em falta, por exemplo, no caso da contratação equitativa de homens e mulheres (critério B.7). No entanto, muitas pessoas de países mais desenvolvidos argumentam que os esquemas de certificação que determinem indicadores que estejam acima das possibilidades financeiras e de capacidade técnica de muitos negócios de pequena dimensão, podem, ainda que indirectamente, estar a favorecer a obtenção de selos por parte de cadeias internacionais e investidores estrangeiros (Eco-Destinet, 2009; Font & Harris, 2004). Na Europa, por exemplo, esta situação não se verifica, já que muitas destas questões se encontram abrangidas pela legislação (Font & Harris, 2004).

Apesar de muitos programas terem indicadores quanto à aquisição de produtos e ao recurso a negócios locais, não existe um método unânime de aferir as aquisições locais, a empregabilidade de funcionários locais ou a produção local. Uma solução para estas questões é a abordagem da *Nature's Best*, que apresenta indicadores bónus quantitativos

no que diz respeito a questões socioculturais, por exemplo, pela quantificação da percentagem de salários pagos a pessoas da comunidade local (pelo menos, mais de 50%), ou a quantificação de produtos e serviços adquiridos localmente e de produtores da região (alimentos, transportes, serviços, ou outros). Não existe nenhum método uniforme para medir as aquisições locais e o emprego, já que muitas vezes é difícil confirmar que as pessoas são originárias do local, ou seja, que pertencem realmente à comunidade, e não existe necessariamente uma conexão entre as aquisições locais e emprego, ou entre a produção local ou origem local dos funcionários dentro da proximidade do negócio turístico. Para que se possa avaliar a importância e quantificar as aquisições locais é necessário que os indicadores, socioeconómicos, sejam mais sofisticados e detalhados, o que irá aumentar os custos de avaliação, a não ser que os fornecedores façam parte da esfera de acção da certificação (Font & Harris, 2004).

De todas as alternativas, o *Ecotourism Australia* é a única que não menciona o apoio directo a empreendedores locais (B.4) e que tem o nível de detalhe relativamente mais baixo quanto a questões socioeconómicas; em vez disso, prestam mais atenção a sistemas de gestão e processos através dos quais o candidato identifica e justifica a importância da comunidade local (Honey & Stewart, 2002).

As questões de integração social e equidade são complexas, diferem regionalmente e são também mais relevantes para destinos em países em desenvolvimento ou áreas de grande volume turístico, o que as torna numa questão difícil de lidar dentro do contexto global e genérico dos programas de certificação do turismo, mas não menos importantes na contribuição que podem fazer para a sua credibilidade e eficácia (Synergy, 2000).

A dificuldade em quantificar questões sociais faz com que a sua definição como de compromisso ou desempenho esteja sujeita a alguma interpretação. Ao mesmo tempo que, os *standards* de compromisso são criticados como prejudiciais para países pobres e PME's, que não conseguem atingir imediatamente *standards* mais elevados ou que não têm as competências de gestão, sistemas de monitorização e registo disponíveis, e onde a literacia é baixa (Bennett, *et al.*, 1999); é difícil criar e implementar *standards* de desempenho para as questões sociais, apesar de estes serem mais baratos e mais acessíveis a todos (Font & Harris, 2004).

Pode dizer-se, em termos gerais, que a maximização dos benefícios sociais e económicos para a comunidade local e a minimização dos impactos negativos, considerada pela GSTC e a EETLS, é abrangida pelas alternativas aqui avaliadas. No entanto, existem ainda alguns autores que identificam como critérios a considerar relativamente a esta categoria (Socioeconómicos), por exemplo, a defesa da liberdade de associação, o direito à negociação colectiva (U.N., 1998) e a garantia da partilha equitativa dos benefícios do

turismo pelas pessoas (Synergy, 2000), que não são referenciados em nenhum dos programas.

Categoria C (Património Cultural)

A contribuição da categoria C para a classificação final dos programas, dentro do grupo do turismo sustentável, é das que apresenta maior diferenciação entre os programas. O *Ecotourism Australia* é, de todos, o que tem maior cotação, com 0,103; seguindo-se o *Eco-Romania* (0,079) e, por fim, o *Nature's Best* (0,068). O *Ecotourism Austrália*, o mais completo e exigente quanto aos critérios C.2 e C.3, apresenta também indicadores quanto aos restantes critérios desta categoria, tais como, um obrigatório, que exige a consulta de grupos culturais quanto à natureza e abrangência do produtos e um bónus que considera o envolvimento de pessoas representativas em estratégias de *marketing* e decisões sobre os elementos culturais a ser comercializados. Relativamente ao acesso por parte dos residentes locais, é apenas exigido descontos a escolas, grupos de residentes ou grupos locais com especial interesse. O *Eco-Romania* apresenta indicadores obrigatórios para o critério C.4 (Incorporação da cultura); por exemplo, numa lista de opções, dentro de indicadores relativos ao impacto visual, é referido o recurso e implementação de arquitectura tradicional; mais ainda, os operadores devem referenciar, pelo menos, três medidas de recurso e estímulo a tradições locais e costumes, entre outros.

Os códigos de conduta e boas práticas podem desempenhar um papel muito importante no processo contínuo do desenvolvimento global e profissionalismo da indústria, e podem ser um meio útil de introdução de *standards* nos diversos sectores do turismo. Um exemplo de sucesso de um código actualmente em uso é o *Guidance for Visitors to the Antarctic code of conduct*, criado pela Associação Internacional da Antárctida, que considera questões como a protecção da vida selvagem, respeito pela investigação científica, a segurança, e a conservação de ambientes prístinos (WWF, 1992). Devido à singularidade do destino, à monitorização de perto das experiências dos visitantes e ao número limite de pessoas nas excursões, este código tem sido encarado de forma positiva como exercendo um impacto significativo sobre o desempenho do operador (Issaverdis J., 2001). Os códigos de conduta são, no entanto, voluntários, e a tentativa de influenciar e motivar comportamentos adequados depende da adesão por parte dos turistas e operadores (Moworth & Munt, 1998), pelo que devem ser entendidos como uma boa ferramenta complementar aos programas de certificação. Os três programas em estudo apresentam indicadores relativos a códigos de conduta, por exemplo, para os funcionários ou para os turistas; incluem, também, o respeito pelo património local, pelo meio ambiente e pela comunidade local. No caso do *Nature's Best*, por exemplo, são exigidas características

específicas, nos códigos de conduta, quanto aos locais e ao património cultural. É fornecida informação aos turistas, antes da chegada ao local, sobre possíveis ameaças à natureza e cultura do local, e é salientada a importância e a responsabilidade de cada turista nas suas acções.

Categoria D (Ambientais)

A categoria que apresenta maior disparidade entre a contribuição dos critérios para a avaliação final dos programas é a dos critérios Ambientais (D). Para o valor final do *Ecotourism Australia* (X) esta é a categoria que tem maior contribuição (0,117); já no *Nature's Best* (Y), esta é a categoria que menos contribui para o seu valor final (0,047); no *Eco-Romania*, os seus valores estão todos muito próximos mas, no entanto, esta é a que mais contribui para o valor final (0,087). A diferença entre estas avaliações estará ligada com o facto de a *Nature's Best* não certificar alojamentos, daí o seu reduzido número de indicadores relativos a estes critérios; contudo, o facto de não certificar alojamentos não deverá ser a sua única justificação, já que os operadores turísticos, no desenvolvimento das suas actividades, recorrem a instalações, pelo que deveria apresentar também indicadores quanto aos critérios (D.1.4; D.2.1 e D.2.2), bem como indicadores mais exigentes quanto aos restantes critérios. No entanto, este programa é o mais completo quanto a políticas de aquisição de produtos (D.1.1).

Todos os programas fazem referência à separação de lixos e reciclagem; por exemplo, o *Eco-Romania* refere, entre outros, a inclusão em programas de reciclagem, aplicação de sistemas de compostagem e a organização de dias de limpeza.

Quanto à conservação da biodiversidade (D.3.4), um dos factores chave no ecoturismo, é referida por todos os programas nos seus indicadores, através, por exemplo, de indicadores que exijam a contribuição para a conservação, a participação em projectos de conservação e, inclusive, contribuições financeiras, questões essenciais de sustentabilidade. De todos os programas, o mais exigente e rigoroso, nesta matéria, é o *Ecotourism Australia*.

Grupo 2 – Ecoturismo

Todos os programas apresentam uma definição sobre o seu conceito de ecoturismo, bem como os princípios por eles seguidos (consultar o ponto 4.2 - Apresentação dos programas). No entanto, a divulgação dos Princípios do Ecoturismo (E.7) aos funcionários, nas acções de *marketing*, de educação e interpretação e a explicação da certificação variam bastante entre as alternativas. No caso do *Ecotourism Australia*, são apresentados indicadores para todos os subcritérios, mas a divulgação dos Princípios do Ecoturismo e a

sua aplicação em acções de Educação e interpretação é essencialmente referida quanto à certificação em si. É exigido que, pelo menos, um dos métodos de *marketing* mais utilizados defina turismo de natureza e/ou ecoturismo e que, pelo menos, um dos métodos de *marketing* mais utilizados inclua o logo da NEAP juntamente com produtos certificados.

No *Nature's Best* não existem indicadores explícitos que exijam a divulgação dos Princípios do Ecoturismo e a sua aplicação em acções de interpretação e educação, nem informações sobre a etiqueta ecológica. No entanto, os contactos da associação e empresa certificadora têm que estar disponíveis e os funcionários têm que ter o devido conhecimento sobre o significado do ecoturismo e seus princípios. E o *Eco-Romania*, apesar de não ter indicador específico relativo à etiqueta em si, apresenta, por exemplo, um indicador relativo à formação dos funcionários, o qual exige os conhecimentos básicos dos princípios do ecoturismo e como serão alcançados pelo programa. Apresenta, ainda, alguns indicadores que exigem que o planeamento e concepção da interpretação demonstrem claramente o conceito de ecoturismo, que seja feita a promoção da imagem ligada ao ecoturismo, através da interpretação pessoal, e que o design interior das instalações reflecta, também, os seus princípios.

Ligação com a natureza (E.1) e Envolvimento dos turistas (E.5)

A maior parte dos ecoturistas têm um nível elevado de habilitações, conhecimento ecológico e apresentam, também, um elevado nível de consciência de conservação (Cordell & Herbert, 2002). São pessoas que consideram importante aprender sobre a natureza e esta é uma motivação na determinação da sua viagem; dão bastante importância a áreas selvagens e não perturbadas, que são uma referência aquando das suas escolhas, passando, pelo menos, 1/3 do seu tempo de viagem em actividades de ecoturismo (Ballantine & Eagles, 1994). De todos os programas, o que apresenta maior foco na ligação com a natureza, determinando, inclusive, que mais de 50% do tempo dispendido seja em actividades que ocorram na natureza, é o *Eco-Romania*, e avalia, também, a relação entre o alojamento e a área adjacente, bem como a posição relativa à natureza. Já no envolvimento dos turistas, o que é mais completo é o *Nature's Best*, que se destaca fortemente dos restantes. É feita referência a incentivos aos turistas para participar, conhecer e divulgar os valores do destino, e são oferecidas possibilidades de um turista ser embaixador de espécies, habitats naturais ou património cultural, bem como são divulgados meios de contribuição e apoio a projectos de conservação (financeiros e práticos).

Educação e Interpretação (E2)

A avaliação da interpretação foi feita a um nível mais superficial no critério A.12, tal como é feita para os programas de turismo sustentável, onde a interpretação pode ser uma

componente, mas não é, necessariamente, essencial. A interpretação, feita pelos visitantes, das heranças naturais e culturais dos destinos é um factor chave do ecoturismo, bem como o incentivo à compreensão, apreciação e sensibilização (M.A., 2000). Por esta razão foi aqui abordada a um nível mais extenso. O facto de ser avaliado duas vezes (no turismo sustentável e no ecoturismo) permite, de certa forma, atribuir um peso superior a este critério, sem, contudo, alterar as ponderações gerais estabelecidas inicialmente. Este tipo de abordagem deve-se única e exclusivamente ao facto de a interpretação e educação serem factores chave e essenciais de distinção do ecoturismo de outras formas de turismo.

Quanto às alternativas em estudo, o programa que se destacou na Educação e interpretação foi o *Eco-Romania*. Juntamente com os critérios de Gestão dos grupos (E.6) e a Ligação com a natureza (E.1), que são, sem dúvida, marcos do ecoturismo.

Gestão dos grupos (E6)

A possibilidade de viajar em grupos de pequeno tamanho, aproveitando a abertura de novos destinos turísticos, foi o registo que permitiu aos consumidores comprarem o “sonho verde”, vendido por um número crescente de operadores que se promovem, por exemplo, como amigos do ambiente, sustentáveis, verdes ou ecológicos (Font X., 2001). Este tipo de turismo, pela sua envolvência com a natureza, pela importância da interpretação e educação e pelas motivações dos próprios turistas, é mais adequado a turistas independentes ou a viagens organizadas para pequenos grupos aumentando, desta forma, o seu interesse e responsabilidade ambiental (Q.D., 2002).

Quanto a este critério, é, sem dúvida, o *Eco-Romania* que mais se destaca das restantes alternativas, pois é, por exemplo, o mais restrito na dimensão dos grupos cujo número máximo é de 15 turistas, bem como é exigido que cada programa mencione claramente, nas suas acções de *marketing*, o número máximo de turistas a que se destina. O *Nature's Best*, por exemplo, é um pouco mais vago, uma vez que exige que a definição do tamanho do grupo dependa da sensibilidade da área a ser visitada, de factores ambientais, da segurança, bem como da qualidade geral da experiência do turista. Já o *Ecotourism Australia* estabelece que as visitas em veículos não podem ter mais do que 50 turistas por guia e as sem veículos não podem ter mais do que 25, embora nos indicadores bónus as visitas em veículos sejam apenas para 15 turistas e sem veículo para 10.

De todos os programas analisados, o que dá mais ênfase à cooperação com organismos locais (E.3) é o *Ecotourism Australia*. Um programa de certificação, para ser bem sucedido, tem que ter em consideração uma grande variedade de *stakeholders*, ao mesmo tempo que tenta satisfazer as suas exigências (Honey & Rome, 2001). Estes podem

incluir ambientalistas, ONG's, associações locais, agências de fundos internacionais, a indústria do turismo, Governos, comunidade local, entre tantos outros. A cooperação com diversos organismos pode permitir um maior reconhecimento nacional e internacional. Além disso, por exemplo, os gestores de parques e outras entidades que se preocupem com os impactos ecológicos negativos do turismo tradicional encaram a certificação como uma forma de elevar o patamar, fixando os negócios do turismo a *standards* que minimizem os impactos ambientais e ajudando a proteger o bem-estar a longo prazo dos ecossistemas (Honey & Rome, 2001).

Quanto aos Transportes (E.4), o *Nature's Best* é o que apresenta maior número e rigor nos seus indicadores. É referida, entre outros muitos indicadores, a opção por modos de transporte alternativos que economizem energia, que tenham menos emissões e produzam menos ruídos; na aquisição de meios de transporte, escolher sempre o mais ecológico e eficiente, e ainda um indicador, muito importante, que diz: “os veículos motorizados não são a atracção em si, apenas um meio de transporte entre actividades” (SEA, 2002, pp.18). Mencionam, ainda, a utilização de transportes locais, o fornecimento de informação aos clientes que preveja o impacto ambiental dos transportes, a disponibilização de transportes colectivos e adopção de itinerários de transportes que sejam amigos do ambiente, ou seja, coordenação entre o transporte de turistas, de materiais ou alimentos.

A avaliação das actividades e produtos (E.8) disponíveis pelos programas está relacionada com o facto de terem indicadores específicos para as diversas actividades, que avaliem o seu impacto, a forma de implementação e decurso, minimização de possíveis distúrbios na biodiversidade, adequação da localização, os comportamentos adequados antes, durante e depois das actividades, entre muitos outros. De todos os programas, o que apresenta maior variedade de actividades e produtos (E.8) passíveis de certificar é *Nature's Best*. Atendendo à dimensão prevista para este estudo, não foi feita a comparação dos indicadores utilizados pelos respectivos programas de certificação, pelo que este critério apenas indica o que tem maior variedade de actividades disponíveis para certificar e não necessariamente o que é mais eficaz na certificação das actividades em si.

Por fim, é de mencionar a inexistência de quaisquer referências a processos de acreditação das empresas certificadoras, em todos os programas. A adopção de certificações ecológicas é uma mais-valia para as comunidades locais, a indústria do turismo e as áreas protegidas (Shores, 1992). No entanto, é necessário que essas certificações tenham exigências precisas, que as suas exigências sejam respeitadas e que o público esteja informado e motivado a insistir no seu cumprimento. Os turistas têm que ser capazes de distinguir entre os diferentes selos. Estas ferramentas podem ser úteis, mas sem um conjunto de *standards* claros, aceites, sem monitorização independente e informação dos consumidores, não terão qualquer significado (Shores, 1992). Estabelecer estas prioridades,

conferir a qualidade e rigor da monitorização e promover a consciência dos turistas são responsabilidades que pertencem claramente a um corpo de acreditação, que se prevê estar disponível em 2013 (STSC, 2003). Este órgão irá incluir os GSTC entre outros *standards* de reconhecimento internacional, pelo que qualquer novo programa de certificação que pretenda ter algum tipo de reconhecimento e competitividade no mercado deverá, pelo menos, seguir estes *standards* (STSC, 2003). Todos os programas em análise, de uma forma mais ou menos extensa, cumprem com estes *standards* e são, por conseguinte, boas bases para a criação de um novo programa de certificação

Análise de Sensibilidade

Os resultados obtidos na análise de sensibilidade demonstram a importância da decisão dos pesos e dos factores de avaliação, que podem, inclusive, inverter os resultados finais. De acordo com a pesquisa bibliográfica realizada, na construção da listagem dos critérios de avaliação, todos os critérios são igualmente importantes, pelo que foi atribuída igual ponderação a todos. Apesar de não terem sido identificados factores que justifiquem uma ponderação diferenciada dos critérios, a educação e interpretação; o contacto com a natureza; o envolvimento dos turistas; as avaliações ambientais e os critérios socioeconómicos são, sem dúvida, critérios que distinguem as actividades de ecoturismo, pelo que, no desenvolvimento de uma certificação a sensibilidade desta análise deve ser tida em conta, já que evidencia a importância e o peso desses critérios nos programas em estudo. Ou seja, os programas que tiveram melhores cotações (mesmo que os valores sejam muito próximos) quanto a estes critérios, se houvesse uma alteração das ponderações ficaram em posições de maior destaque, pelo que devem ser tidos em maior consideração no desenvolvimento de programas de certificação.

Capítulo 9. Turismo sustentável e ecoturismo em Portugal

Em Portugal (na legislação, no ICNB ou outras entidades) não existe uma definição oficial para o ecoturismo. O conceito que mais se aproxima deste tipo de turismo é o de turismo de natureza que, segundo o (ICNB, 2010), consiste num produto turístico composto por estabelecimentos, actividades de animação ambiental e serviços de alojamento. Os produtos de turismo de natureza envolvem diversas práticas, incluindo: interpretação, contemplação e usufruto da natureza nas suas diferentes vertentes (passeios a pé, de bicicleta, a cavalo, de barco, observação de fauna e flora, canoagem, entre outros), o contacto com o ambiente rural e com as populações e tradições locais, bem como, o alojamento em casas tradicionais (ICNB, 2005).

Portugal dispõe das “matérias-primas” indispensáveis à consolidação e desenvolvimento de vários produtos estratégicos, incluindo, entre outros, o turismo de natureza, *touring* cultural, paisagístico e saúde e bem-estar (PENT, 2006). Para que Portugal possa ter uma capacidade competitiva no sector do turismo de natureza, a primeira componente que deve ser considerada é a quantidade e qualidade dos seus recursos base. Com 21% do território do país formado em áreas protegidas (entre parques naturais, reservas naturais e outras áreas de interesse natural), pode dizer-se que Portugal já conta com uma importante base de partida (THR, 2006).

A importância dos valores naturais, paisagísticos e culturais únicos inerentes ao território das Áreas Protegidas e a crescente procura destes locais para actividades de recreio e lazer em contacto directo com a natureza e com as culturas locais, fazem com que estes espaços se constituam como novos destinos turísticos (PENT, 2006). Atendendo a que a implementação de turismo de natureza deve ser baseada em critérios de sustentabilidade e que as actividades turísticas necessitam sempre de um espaço físico (natural e cultural) para o seu desenvolvimento (espaço, este, que providencia as atracções para os turistas), foi criado, para Portugal, um Programa Nacional de Turismo de Natureza, PNTN (THR, 2006). Dez anos após criação do PNTN, o conceito de turismo de natureza foi redefinido. E, de acordo com o novo enquadramento legal para os empreendimentos turísticos e para as actividades de animação turística, considera-se turismo de natureza a actividade turística que decorra em áreas classificadas ou outras com valores naturais, que seja como tal reconhecida pelo Instituto de Conservação da Natureza e da Biodiversidade (ICNB, 2005).

Para que um empreendimento turístico seja reconhecido como turismo de natureza tem que fazer um pedido junto ao ICNB, I.P e necessita de implementar e aderir a um conjunto de requisitos, de critérios de boas práticas ambientais e participar em, pelo menos, um projecto de conservação da natureza e da biodiversidade (Portaria n.º 261/2009, de 12

de Março). Para as actividades de animação turística e/ou marítimo-turísticas, o seu reconhecimento como turismo de natureza é obrigatório no território abrangido pela Rede Nacional de Áreas Protegidas (opcional fora deste espaço) e assenta, também, na participação em, pelo menos, um projecto de conservação da natureza e da biodiversidade (facultativo para micro-empresas) e na adesão formal a um código de conduta (Portaria n.º 651/2009, de 12 de Junho), cumprindo integralmente um conjunto de normativos relacionados com a responsabilidade empresarial e com boas práticas ambientais, no âmbito do exercício da sua actividade (ICNB, 2010).

O reconhecimento prestado pelo ICNB assegura que as entidades cumprem obrigações relacionadas com a segurança dos participantes e dos espaços físicos, através de seguros de responsabilidade civil e de acidente pessoais, e que as suas actividades são realizadas em consonância com a preservação dos valores naturais e paisagísticos que cada área protegida encerra (ICNB, 2005).

Segundo o PENT (2006), devem ser, também, consideradas áreas de interesse todas as áreas contíguas às áreas protegidas. Para além de todos estes espaços, que têm um estatuto específico, existem diversas áreas em Portugal de características ideais para a prática de turismo de natureza, que incluem, por exemplo, desde espaços de montanha, aos rios e às ilhas dos Açores e da Madeira. No entanto, em Portugal, falta a continuidade de prémios e outras iniciativas ambientais e a adopção sistemática de mecanismos de verificação e de valorização de qualidade (Partidário, 1999). O que levanta uma questão fundamental: quem garante a qualidade dos produtos e serviços que são oferecidos fora das áreas protegidas?

Existem já algumas figuras de certificação a operar em Portugal, como por exemplo, a *PAN Parks*, a Carta Europeia de turismo sustentável (uma parceria entre a Área Protegida com todos aqueles que têm um papel preponderante no desenvolvimento do turismo na região, com o objectivo de nele integrar os princípios do desenvolvimento sustentável). A Quinta de Bispos foi certificada, em 2008 pelo Ministério da Economia e da Inovação, com o Rótulo Ecológico Europeu e em 2009 com a Chave Verde, pela Associação Bandeira Azul da Europa (Bispos, 2010). A *Green Globe International* tem certificado em Portugal, por exemplo, o Penha Longa Hotel, *Spa & Golf Resort* (S.A., 2010) e o Centro de Congressos do Estoril (Estoril, 2008). O *Zmar - Eco Campo Resort & Spa*, na Zambujeira do Mar, recebeu, do Turismo Alentejo E.R.T, o prémio de inovação 2010 e dos Prémios Turismo de Portugal 2009 (5ª Edição) a Menção Honrosa da Categoria Sustentabilidade Ambiental. E a empresa Multiparques A Céu Aberto, S.A. recebeu o prémio de Construção Sustentável pelo projecto Z-mar. Esta empresa encontra-se, ainda, em processo de certificação de Eco-Hotel pela *TÜV Rheinland* (Zmar, 2010).

Muito recentemente, tem-se verificado um *boom*, em Portugal, de empresas e prestadores de serviços que se identificam com o ecoturismo, como: a empresa SAL Sistemas de Ar Livre, de EcoTurismo e Formação Outdoor (SAL, 2010); a Ecotura, ecoturismo e turismo equestre no Parque Nacional Peneda Gerês – Castro laboreiro (ECOTURA, 2010); a empresa ORIOLUS, Ambiente e ecoturismo, Lda. (ICNB, 2010); o Parque de Natureza de Noudar (EDIA, 2006); a Vertente Natural (Espinha, 2005); a Vertigem Azul (Azul, 2010) e a Natura Algarve (Natura Náutica, 2010); são alguns dos exemplos que se podem encontrar.

Ao nível institucional, tem surgido uma grande diversidade de ofertas que incluem, por exemplo, cursos de formação sobre ecoturismo (por exemplo, o da LPN e ICNB, que já vai na 3ª Edição); *workshps*; licenciaturas e pós-graduações, nas mais diversas instituições (Universidades e Institutos no Porto, Coimbra ou Madeira); feiras (a 3ª Feira Nacional de Parques Naturais e Ambiente, cujo tema era “O Ecoturismo na Conservação da Natureza”, organizada pela Câmara Municipal de Olhão, em parceria com o ICNB), entre muitas outras iniciativas cujo tema central é o ecoturismo.

Todas as actividades e abordagens aqui mencionadas não estão muito longe do conceito de ecoturismo, discutido anteriormente. Com as tendências do mercado turísticos apresentadas tanto no PENT como no PNTN, ao nível nacional, e pela OMT, ao nível internacional, pode verificar-se uma crescente procura por este tipo de actividades, inclusive em Portugal. Posto isto, e atendendo aos desenvolvimentos recentes de empresas e actividades ao nível nacional que se caracterizam como sendo de ecoturismo, é proeminente que se crie uma definição oficial deste conceito. Estes desenvolvimentos demonstram que poderá haver um crescente interesse em criar medidas e ferramentas da qualidade para este tipo de actividades, em especial fora das áreas protegidas. Algumas destas medidas já foram identificadas no PENT (2006) e incluem a definição de *standards* de qualidade turística para destinos, produtos, organizações, serviços e recursos humanos e a definição de mecanismos de atribuição e divulgação de selos de qualidade. Tal como já foi mencionado anteriormente, este tipo de abordagens levam tempo a ser construídas e a criar valor e ter credibilidade no mercado, pelo que estará na altura de se começar a dar passos seguros neste sentido, passos esses que incluem uma definição de ecoturismo, uma elaboração de *standards* e guias de boas práticas para as actividades que se denominam de ecoturismo, e que, futuramente, poderão colmatar num sistema de certificação.

Capítulo 10. Considerações finais

Com apenas um décimo da população mundial a viajar internacionalmente, sem dúvida que o turismo irá crescer e, por vezes, a bom ritmo. O objectivo não será limitar o seu crescimento, mas sim geri-lo de forma apropriada para os turistas, para o ambiente, para os destinos e para a população receptora (Liu, 2003). Neste sentido, os programas de certificação têm a potencialidade de proporcionar turismo mais sustentável (Synergy, 2000), através da definição de *standards* e avaliação dos serviços ou produtos disponíveis. Permitem, ainda, ajudar a distinguir ecoturismos e turismos sustentáveis genuínos, protegendo a integridade dos conceitos (TIES, 2007).

Segundo Toth (2002), para que um programa de certificação seja credível é necessário: que inclua *standards* desenvolvidos com a participação de diversos *stakeholders*, que sejam apropriados e adequados; que tenha assessores qualificados e treinados; que as operações sejam profissionais e éticas a todos os níveis, sem conflitos de interesses ou preconceitos; que tenha estabilidade financeira; que inclua mecanismos de acreditação; que os processos de certificação e acreditação sejam imparciais, transparentes e realizados através de procedimentos claros e bem definidos; que existiam mecanismos de recurso; e, que devam ser reconhecidos por agências relevantes e pelos clientes, através da aceitação no mercado. Esta definição refere elementos de um sistema de certificação credível, não necessariamente um que incorpore todos os elementos do turismo sustentável e ecoturismo já que, por exemplo, muitos não referem questões laborais ou sociais detalhadas. Face aos resultados obtidos, considera-se que os objectivos operacionais inicialmente propostos foram satisfatoriamente atingidos. Por estes motivos, pode, então, dizer-se que estamos perante boas ferramentas de escolhas conscientes para os turistas e que garantem benefícios reais aos operadores, aos turistas e às comunidades.

A revisão da experiência internacional permite concluir que a certificação ambiental, no domínio do turismo está na ordem do dia, não por imposição legal mas por iniciativa empresarial, já que a procura turística, na direcção dos produtos ambientalmente responsáveis, tem vindo a aumentar. Numa época em que os destinos turísticos são cada vez mais diversos, a competitividade direcciona-se no sentido da qualidade do produto oferecido, qualidade esta que passa pela sua robustez ambiental (Partidário, 1999).

Através da metodologia apresentada foi possível determinar, de entre os três programas analisados, o modelo mais completo e exigente quanto aos critérios de avaliação propostos, o *Ecotourism Australia*. No entanto, os três programas apresentados não pretendem esgotar, de forma alguma, o leque de exemplos de modelos de certificação em ecoturismo e turismo sustentável existentes. As classificações finais deste estudo não distinguem substancialmente o programa Australiano, pelo que se pode dizer que, em

termos do objectivo geral, as três alternativas se encontram muito próximas. Isto significa que na eventualidade da criação de um programa de certificação para Portugal, este não deverá ser o único modelo a utilizar e podem tecer-se diversas sugestões quanto à escolha dos programas a utilizar.

O programa mais completo e exigente quanto aos indicadores de turismo sustentável é o *Ecotourism Australia*, pelo que poderá ser uma boa base de iniciação para estes indicadores, especialmente no que se refere aos indicadores Ambientais. O *Nature's Best* destaca-se ao nível dos indicadores socioeconómicos; atendendo à importância dos mesmos, e ao crescente desenvolvimento no interesse destas questões, será um bom exemplo nesta matéria. Já o *Eco-Romania*, apesar de não se destacar em nenhuma categoria no geral, apresenta alguns bons exemplos de conjuntos de indicadores ligados aos bens de consumo, ao consumo de energia e água e à gestão de resíduos, entre outros.

Quanto ao segundo grupo, do ecoturismo, para o *Nature's Best* e o *Eco-Romania* estes são os critérios com maior peso. No que respeita à Ligação com a Natureza, à Gestão de Grupos e em especial à Interpretação e Educação ambiental é, sem dúvida, o *Eco-Romania* o programa mais completo e exigente, pelo que nestes aspectos deverá servir como referência. O programa que melhor aborda o Envolvimento dos turistas é o *Nature's Best*, e esta é uma das questões essenciais na distinção do ecoturismo relativamente ao turismo sustentável. Apresenta bastantes indicadores quanto aos Transportes e é, também, o que tem maior variedade de indicadores para actividade passíveis de certificar. O programa Australiano distingue-se, neste grupo de critérios, apenas quanto à divulgação dos Princípios do ecoturismo e na Cooperação com organismos locais. Todos estes serão bons exemplos a considerar na concepção da base de um programa de certificação.

O primeiro passo na criação de um programa de certificação será a definição de uma Entidade financiadora (totalmente nova ou já existente, por exemplo, uma ONG ou Associação Ambiental) que constitua, em seguida, um órgão certificador, que, entre outras funções, deverá determinar os *standards* e indicadores de avaliação de candidatos. Para a criação do programa, estes exemplos podem servir de base; no entanto, é essencial garantir a envolvimento de vários *stakeholders*, a nível nacional, na sua criação (Font X., 2001). Após a constituição dos *standards* e definição dos indicadores de avaliação, e antes da sua comercialização, será necessário divulgar e fazer uma aplicação a casos de estudo, uma experimentação e afinação até que se possa atingir um reconhecimento ao nível nacional. Futuramente, o percurso a seguir vai certamente entroncar-se nos sistemas de eco-gestão e auditorias ambientais (órgãos avaliadores), onde os indicadores poderão ser assumidos como ambientais e de sustentabilidade para práticas de ecoturismo em Portugal.

Alguns dos obstáculos a ultrapassar pela indústria do turismo, quanto ao ecoturismo, são, por exemplo, o combate ao *greenwashing*, o desenvolvimento de meios eficazes de

contribuição para a uma sensibilização e educação e a resolução de problemas de gestão e planeamento de projectos (Hawkins & Lamoureux, 2001). Certificar ecoturismo envolve recolha e verificação dos dados do desempenho ambiental e social dos candidatos. O facto de a maioria dos negócios de ecoturismo serem pequenos, estarem dispersos e terem características regionais levanta muitas dificuldades operacionais (Wood, 2002).

A certificação não pode substituir as boas práticas nos negócios de turismo, seja ele sustentável, convencional ou ecoturismo; o sucesso dos negócios depende das atracções e satisfação dos clientes (Wearing & Neil, 2009). Mas um cliente não vai visitar lugares que não sejam seguros, não sejam saudáveis, que sejam inacessíveis, ou muito caros para a qualidade oferecida. É um grave erro pensar que uma empresa irá prosperar se oferecer sustentabilidade ambiental e social, sem dar aos seus clientes o que eles precisam, em termos de qualidade. Em todo o caso, uma boa gestão tende a produzir qualidade nos serviços e uma boa gestão ambiental e social são dos aspectos mais tangíveis da experiência dos turistas (TIES, 2004).

Em muitos programas de certificação os candidatos inscrevem-se como membros da entidade certificadora e são cobradas taxas ou quotas. Estas quotas são utilizadas para financiar o programa e para promover o logo e as empresas certificadas. Os órgãos avaliadores também cobram taxas pelas avaliações e serviços de auditoria, sendo estes valores normalmente definidos de acordo com a dimensão e rendimentos da empresa (Honey & Rome, 2001). É preferível que os auditores sejam locais, para poderem dar a assistência necessária, baixar os custos de operacionalização e garantir a interpretação dos seus resultados com a maior sensibilidade e conhecimento possível. Mas, como as verificações são muito dispendiosas, as taxas normalmente não conseguem cobrir os custos totais do órgão certificador (Font X., 2002). Alguns programas, como CST e a Bandeira Azul, receberam fundos governamentais, permitindo que seja possível realizar auditorias grátis ou com o mínimo custo. No entanto, este tipo de apoios do Estado pode não estar disponível a longo prazo e o financiamento dos programas de certificação continua a ser a maior questão em discussão (Honey & Rome, 2001), pelo que será, igualmente, uma questão proeminente em Portugal.

A fragmentação de diversos programas está a tornar alguns problemas mais visíveis, já que, sem um sistema de acreditação internacional que monitorize as etiquetas no turismo e sem *standards* internacionais para a certificação do ecoturismo, há uma grande possibilidade de oportunismo, corrupção e subornos (Halpenny, 1999). Esquemas voluntários e *ecolabels* no turismo devem servir para estimular a introdução contínua de práticas sustentáveis. No entanto, um estudo da UNEP (1998) concluiu que existe uma necessidade de criação de *standards* reconhecidos internacionalmente para certificação

(STSC, 2003), daí a importância do desenvolvimento do STSC e do recurso a documentos como EETLS (Eco-Destinet, 2009,b) e GSTC (TSC, 2009) na criação de novos programas.

Actualmente, há uma grande necessidade de um sistema de acreditação como o *Forest Stewardship Council*, que garanta a qualidade e credibilidade dos programas de certificação e que determine os *standards* gerais para todos os negócios ou produtos a certificar. Um programa sério e rigoroso como o que a R.A. está a desenvolver (STSC) ajudará a criar confiança e credibilidade nos programas de certificação. Vários estudos demonstram que há um claro interesse do público do turismo em escolher negócios que sejam responsáveis ambientalmente e socialmente. Mas uma das dificuldades é a falta de reconhecimento de marcas credíveis de certificação. Noutras indústrias, como a do café, agricultura biológica e madeiras sustentáveis a exigência dos consumidores por certificação tem sido construída ao longo do tempo. É certo, e assim tem de ser aceite, que também no turismo irá levar algum tempo a construir as exigências por produtos certificados (STSC, 2003).

As certificações para turismo sustentável aparentam ser a melhor opção em termos de desenvolvimento dos *standards* globais e de um programa modelo. Os seus critérios são suficientemente amplos para englobar várias dimensões de negócios e tipos de turismos, incluindo nichos de mercado como a natureza, história e cultura, ao mesmo tempo que oferecem uma aproximação mais holística à sustentabilidade, por se concentrarem no desempenho interno e externo dos negócios. Contudo, mesmo que um programa seja adoptado como um modelo global de certificação, as diferenças climáticas e regionais específicas devem ser incluídas através de alguns conjuntos de critérios extra adequados às realidades da área geográfica e cultural em que se inserem (Honey & Rome, 2001; Font & Tribe, 2001), e daí a importância da adequação de um modelo já existente a Portugal.

Apesar das potenciais vantagens competitivas e das diversas razões que são muitas vezes citadas para encorajar a adesão a programas de turismo sustentável, menos de 1% dos negócios de turismo já aderiram a iniciativas de certificação (embora haja uma participação mais significativa em algumas regiões do mundo). A falta de participação da indústria está relacionada com o ceticismo na potencialidade de os negócios individuais de turismo se tornarem os destinos mais sustentáveis a longo prazo; com alguma confusão quanto aos méritos, custos e poupanças dos diferentes sistemas, quanto às exigências dos *standards*, selos e programas que existem actualmente e quanto às incertezas da importância das referências ambientais ou sustentáveis nas escolhas dos turistas (Synergy, 2000).

É de comum acordo que a certificação só funcionará se os turistas procurarem e apoiarem empresas verdes. Os consumidores estão, definitivamente, preocupados com as dimensões ambientais das suas viagens. O estudo FEMATOUR (2002) concluiu que estas

atitudes positivas podem indicar uma maior procura futura por alojamentos com bons registos ambientais, e Portugal não estará fora deste contexto. Este estudo indica, também, três factores que podem ser obstáculos ao sucesso da certificação e que estão ligados aos turistas, são estes: a falta de conhecimento dos programas; a afectação da certificação do turismo pela falta de credibilidade e a confusão dos e entre programas, que gera o descrédito dos consumidores (por exemplo, programas como a GG têm sofrido diversas alterações ao longo dos anos, em parte pela falta de uma estrutura aceitável ao nível internacional) (Synergy, 2000).

Em princípio, uma etiqueta ecológica deve abranger um grupo homogéneo de produtos com serviços comuns, definidos com clareza, de forma a garantir que os impactos ambientais possam ser medidos e comparados. Uma etiqueta ideal deve exigir um conjunto de indicadores para um “melhor desempenho ambiental”, que ultrapasse as legislações existentes e que seja alcançável por uma parte significativa do grupo alvo, ou seja, que os torne numa escolha realmente melhor para o consumidor (Eco-Destinet, 2009b). Futuramente, e no caso de desenvolvimento de um programa de certificação para Portugal, devem ser postas certas questões, tais como: que grupo de produtos se pretende alcançar e quais os serviços que se pretende incluir; quais os indicadores que serão obrigatórios e os que serão opcionais; qual é o equilíbrio entre indicadores de compromisso (SGA) e indicadores de desempenho; como se pretende angariar candidatos; como se pretende treinar e aconselhar os candidatos; quais os procedimentos a desenvolver para avaliar e garantir o cumprimento dos indicadores (de preferência avaliações de 3º grau); como alcançar os operadores turísticos e consumidores individuais de forma a dinamizar a procura e a exigência pelos produtos sustentáveis (Eco-Destinet, 2009)?

É importante ter em conta três questões essenciais. Em primeiro lugar, não é necessário reinventar o que já foi inventado; já existem bastantes modelos para certificação de turismo, ou seja, quem pretenda iniciar um programa não necessita começar do zero; as condições locais são importantes, mas podem-se reflectir através da sua adequação. Em segundo lugar, para reduzir más interpretações, confusões e aumentar a credibilidade e clareza junto dos consumidores, é importante que haja um modelo de certificação internacional (que será colmatado quando o STSC estiver em pleno funcionamento). Por último, e apesar de os sistemas de certificação dentro da indústria do turismo e viagens poderem ser vitais, são apenas uma de muitas ferramentas existentes (entre voluntárias e obrigatórias) que são úteis na promoção da equidade social e desenvolvimento sustentável.

Tal como evidencia Michael Conroy (2000) *“Certification is a type of insurance against social and environmental damage, not totally foolproof, but far better than running unprotected”*.

Bibliografia científica

- António Ferreira, M. L. (2003). Gestão ambiental e a certificação no Ecoturismo. In *TERN Turismo em espaços rurais e naturais* (pp. 163-175). Edições IPC, Instituto Politécnico de Coimbra. Coimbra
- Ballantine, J., & Eagles, P. (1994). *Defining Canadian ecotourists*. *Journal of Sustainable Tourism* 2(4) , pp. 210–214.
- Bennett, O., Roe, D., & Ashley, C. (1999). *Sustainable Tourism and Poverty Elimination Study*. ODI/IIED: A Report to the Department for International Development. London
- Bien, A. (2002). *Environmental Certification for Tourism in Central America: CST and Other Programs*. In M. Honey, *Ecotourism & Certification: setting standards in practice* (pp. 133-160). Island Press. Washington, DC.
- Black, R. (2002). *Towards a model for tour guide certification: an analysis of the Australian EcoGuide Program*. Doctoral thesis, Department of Management, Monash University. Melbourne, Victoria, Australia
- Black, R., & Crabtree, A. (2007). *Quality Assurance and Certification in Ecotourism*. CAB International. Wallingford, UK.
- Black, R., & Crabtree, A. (2007) b. *Setting the Context: Quality in Ecotourism*. In *Quality Assurance and Certification in Ecotourism*, Ecotourism Book Series nº5 (pp. 6-7). CAB International.
- Blangy, S., & Vautier, S. (2001). *Europe*. In D. Weaver, *The Encyclopedia of Ecotourism* (pp. 155-169). CAB International. Wallingford, UK
- Boyd, S. W., & Butler, R. W. (1996). *Managing ecotourism: na opportunity Spectrum approach*. *Tourism Management* vol 17. nº 8 pp 557-566.
- Buckley, R. C. (2001). *Major Issues in Tourism Ecolabelling*. In X. F. Buckley, *Tourism Ecolabelling: Certification and Promotion of Sustainable Management* (pp. 19-26). CAB International. Wallingford, UK

-
- Buckley, R. (2002). *Tourism Ecocertification in the International Year of Ecotourism*. Journal of Ecotourism Research Note.
- Butler, R. (1993). *Tourism – an evolutionary perspective*. In J. B. Nelson, *Tourism and Sustainable Development: Monitoring, Planning, Managing* (pp. 29–43). Department of Geography Publication Series 37, University of Waterloo. Canada
- Carbone, F., Montis, D., Toro, P. D., & Stagl, S. (2000). *MCDAs Methods Comparison: Environmental Policy Evaluation Applied to a Case Study in Italy*. Paper presented at the 3rd biennial conference of the European Society of Ecological Economics, (pp. 1-30). Vienna.
- Cater, E. (1993). *Ecotourism in the Third World: Problems for sustainable tourism development*. *Tourism Management* 14 (2) , pp. 85–90.
- Ceballos-Lascuráin. (January de 1987). *The future of ecotourism*. *Mexico Journal*, pp. 13–14. Mexico
- Consultants, M. R. (1994). *An Investigation into a National Ecotourism Accreditation Scheme*. Commonwealth Department of Tourism. Canberra, ACT, Australia
- Cordell, H., & Herbert, N. (2002). *The popularity of birding is still growing*. *Birding* 34, pp 54–59 .
- Crabtree, A., O'Reilly, P., & Worboys, G. (2002). *Setting a worldwide standard for ecotourism: sharing expertise in Ecotourism Certification: Developing an International Ecotourism Standard*. World Ecotourism Summit. EAA, NEAP and Co-Operative Research Center for Sustainable Tourism of Australia. Québec, Canada
- Diamantis, D. (1998). *Ecotourism: characteristics and involvement patterns of its consumers in the United Kingdom*. UK: PhD dissertation, Bournemouth University.
- Diamantis, D., & Westlake, J. (2001). *Ecolabelling in the Context of Sustainable Tourism and Ecotourism*. In R. Buckley, & X. Font, *Tourism Ecolabelling. Certification and Promotion of Sustainable Management* (pp. 27-40). CABI Publishing; CAB International. Wallingford, UK
-

-
- Dooley, D., & Kirkpatrick, N. (1993). *Environmental Glossary*. Pira International. Leatherhead, UK
- Duffy, R. (2006). *The Politics of Ecotourism and the Developing World*. Journal of Ecotourism Vol. 5, Nº. 1 & 2,
- Edwards Ward, B. F. (1994). *SMARTS and SMARTER: Improved Simple Methods for Multiattribute Utility Measurement, Organizational Behavior and Human Decision Processes*. In Volume 60, Issue 3 (pp. 306-325).
- Elkington, J. (1997). *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business* Capstone Publishing. Oxford, UK.
- Fennell, D. A. (1999). *Ecotourism and ecotourists*. In D. A. Fennell, *Ecotourism: An introduction* (pp. 29-61). Routledge. London,.
- Fennell, D. A. (2008). *Ecotourism*. Third edition. Routledge, Taylor & Francis Group. NY.
- Font, b. (2001). *Green marketing and management in tourism and hospitality firms*. Journal of Sustainable Tourism .
- Font, X. (2007). *Ecotourism certification: potential and challenges*. In J. Higham, *Critical issues in Ecotourism* (pp. 387-403). Published by Elsevier Ltd. Oxford, UK .
- Font, X. (2002). *Environmental Certification in Tourism and Hospitality: progress, process and prospects*. Elsevier Science, pp. 197-205.
- Font, X. (2001). *Regulating the Green Message: the Players in Ecolabelling*. In X. F. Buckley, *Tourism Ecolabelling Certification and Promotion of Sustainable Management* (pp. 1-15). CABI Publishing. Wallingford,UK.
- Font, X., & Harris, C. (2004). *Rethinking Standards from Green to Sustainable*. Annals of Tourism Research, vol 31, nº 4, Elsevier Science , pp. 986-1007.
- Font, X., & M., S. (2002). *Setting global sustainability standards: The Sustainable Tourism Stewardship Council*. Tourism Recreation Research 27 (1) , pp. 21–31.

-
- Font, X., & Tribe, J. (2001). *Promoting Green Tourism: the Future of Environmental Awards*. International Journal of Tourism Research. 3, pp. 9-21.
- Font, X., Sanabria, R., & Skinner, E. (2003). *Sustainable Tourism and Ecotourism Certification: Raising Standards and Benefits*. Journal of Ecotourism. Vol. 2, No. 3, pp. 213-218.
- Goodwin, H. (1996). *In pursuit of ecotourism*. In Biodiversity and Conservation Vol 5 (pp. 277–291).
- Goodwin, P., & G. Wright. (1991). *Decision Analysis for Management Judgment*. John Wiley & Sons.
- Halpenny, E. (1999). *The state and critical issues relating to international ecotourism development policy*. Presented at the 1999 Ecotourism Association of Australia National Conference, (pp. 13–17). Kingfisher Bay, Queensland.
- Hamele, H. (2002). *Eco-labels for Tourism in Europe: Moving the Market towards more Sustainable Practices*. In M. Honey, Ecotourism & Certification: setting standards in practice (pp. 187-210). Island Press. Washington, DC.
- Hawkins, & Lamoureux. (2001). Global Growth and Magnitude of Ecotourism. In D. Weaver, *The Encyclopedia of Ecotourism* (pp. 63-72). CABI Publishnig. United Kingdon.
- Heras, M. P. (2003). *La Guia del Ecoturismo*. Ministerio Medio Ambiente. MP Spain
- Higham, J. (2007). *Critical Issues in Ecotourism: Understanding a complex tourism phenomenon*. Elsevier Ltd.
- Honey, M. (2002). *Ecotourism & Certification: Setting Standards in Practice*. Island Press. Washington, DC.
- Honey, M. (1999). *Ecotourism and Sustainable Development: Who Owns Paradise?* Island Press. Washington, DC.
- Honey, M. (2002) b. *The ecotourism industry and the sustainable turismo eco-certification program STEP*. 57-58.
-

-
- Honey, M., & Rome, A. (2001). *Protecting Paradise: Certification Programs for Sustainable Tourism and Ecotourism*. Ecotourism and Sustainable Development Project. Institute for Policy Studies. Washington, DC
- Honey, M., & Stewart, E. (2002). *The Evolution of "Green" Standards for Tourism*. In M. Honey, *Ecotourism & Certification. Setting Standards in Practice* (pp. 33-66). Island Press. Washington, DC.
- Hvenegaard, G. T. (2002). *Using Tourist Typologies for Ecotourism Research*. *Journal of Ecotourism*, pp. Vol. 1, No. 1.
- Issaverdis, J. (2001). *The Pursuit of Excellence: Benchmarking, Accreditation, Best Practice and Auditing*. In D. B. Weaver, *The Encyclopedia of Ecotourism* (pp. 580-593). CABI Publishing. Wallingford, UK.
- Issaverdis, J. (1998). *Tourism industry accreditation – a comparative critique of developments in Australia*. MBus thesis, Victoria University. Melbourne, Australia.
- Krut, R., & Gleckman, H. (1998). *ISO 14001: A Missed Opportunity for Sustainable Global Industrial Development*. Earthscan Publications. London.
- Laarman, J., & Durst, P. (1987). *Nature travel and tropical forests. FPEI Working Paper Series*. Southeastern Center for Forest Economics Research, North Carolina State University. USA.
- Liu, Z. (2003). *Sustainable Tourism Development: A Critique*. *Journal of Sustainable Tourism* widespread.
- Martinez-Alier, J., Munda, G., & O'Neill, J. (1998). *Weak comparability of values as a foundation for ecological*. *Ecological Economics* 26. Elsevier Science, pp. 277-286.
- Michael Conroy. (2000). *The 21st Century Certification Movement: Possibilities and Perils*. Presentation at Mohonk workshop, November 2000. Senior Program officer and certification expert with the Ford Foundation. NY, USA.

-
- Mihalic, T. (2001). *Environmental Behaviour Implications for Tourist Destinations and Ecolabels*. In X. F. Buckley, *Tourism Ecolabelling: Certification and Promotion of Sustainable Management* (pp. 57-68). CABI Publishing. Wallingford, UK.
- Montis, A. D., Toro, P. D., Droste-Franke, B., Omann, I., & Stagl, S. (2000). *Criteria for quality assessment of MCDA methods*. 3rd Biennial Conference of the European Society for Ecological Economics (pp. 1-30). Vienna: European Commission Environment and Climate Programme.
- Moworth, M., & Munt, I. (1998). *Tourism and Sustainability: New Tourism in the Third World*. Routledge. London, UK.
- Munda, G. (2005). *Measuring sustainability: A multi-criterion framework*, *Environment. Development and Sustainability* 7 (1), pp. 117-134.
- Munda, G. (2004). *Social multi-criteria evaluation: Methodological foundations and operational consequences*. Published by Elsevier B.V., pp. 663-667.
- R.K.Blamey, & V.A., B. (1997). *A social values segmentation of the potential ecotourism market*. *Journal of Sustainable Tourism* 5(1), pp. 29–45.
- Saaty, T. L. (1980). *The Analytic Hierarchy Process*. McGraw-Hill. New York.
- Orams, M. (2001). *Types of Ecotourism*. In D. Weaver, *The Encyclopedia of Ecotourism* (pp. 22-33). CAB International. Wallingford, UK.
- Palacio, V., & S.F., M. (1997). *Identifying ecotourism in Belize through benefit segmentation: a preliminary analysis*. *Journal of Sustainable Tourism* 5(3), pp. 234–243.
- Partidário, M. (1999). *Critérios para um turismo ambientalmente responsável*. Coleção de estudos 1, 1ª edição. CEPGA: Centro de Estudos de Planeamento e Gestão do Ambiente.
- Pigram, J. (1998). *Best practice environmental management and the tourism industry*. In C. Cooper, & S. Wanhil, *Tourism Development: Environmental and Community Issues*. (pp. 117–127). John Wiley & Sons. Chichester, UK.

-
- Preece, N., Oosterzee, P. V., & James, D. (1995). *Two Way Track – Biodiversity Conservation and Ecotourism: an Investigation of Linkages, Mutual Benefits and Future Opportunities*. Biodiversity Series, Paper No. 5. Department of the Environment, Sport and the Territories. Canberra, Australia.
- Sanabria, R. (2002). *Accreditation: Certifying the Certifiers*. In M. Honey, *Ecotourism & Certification: setting standards in practice* (pp. 325-356). Island Press. Washington.
- Sasidharan, V., Sirakaya, E., & Kerstetter, D. (2002). *Developing Countries and Tourism Ecolabels*. *Tourism Management* 23 , pp. 161–74.
- Sharpley, R. (2001). *The Consumer Behaviour Context of Ecolabelling*. In R. Buckley, & X. Font, *Tourism Ecolabelling. Certification and Promotion of Sustainable Management* (pp. 41-56). CABI Publishing, CAB International. Wallingford, UK.
- Shores, J. (1992). *The challenge of ecotourism: a call for higher standards*. Fourth World Congress on Parks and Protected Areas, (pp. 10–21). Caracas, Venezuela.
- Simão, F. N. (2008). *O sector público e o desenvolvimento turístico sustentável*. Tese de Doutoramento no Ramo de Gestão (especialidade de Produção e Serviços). IST- Univeridade Técnica de Lisboa. Lisboa.
- Steiguer, J. E., Liberti, L., Schuler, A., & Hansen, B. (2003). *Multi-Criteria Decision Models for Forestry and Natural*. USDA Forest Service, Northeastern Research Station , pp. 8; 16-23.
- Toth. (2002). *Exploring the Concepts Underlying Certification*. In M. Honey, *Ecotourism & Certification Setting Standards in Practice* (pp. 73-100). Island Press. Washington.
- Wearing, S., & Neil, J. (2009). *Ecotourism: Impacts, Potentials and Possibilities?* Second Edition. Elsevier Ltd. Oxford, UK.
- Weaver. (2001). *The Encyclopedia of Ecotourism*. CABI Publishing. United Kingdon.
- Weaver, D. (2005). *Comprehensive and minimalist dimensions of ecotourism*. *Annals of Tourism Research* 32(2), pp. 439–455.

- Weaver, D. (2001a). *Ecotourism*. John Wiley and Sons Australia, pp. 256-261. Milton, Queensland.
- Weaver, D., & Lawton, L. (1999). *Sustainable Tourism: a Critical Analysis*. Research Report 1. CRC for Sustainable Tourism. Gold Coast, Australia.
- Wesche, R. (1996). *Developed country environmentalism and indigenous community controlled ecotourism in the Ecuadorian Amazon*. *Geographische Zeitschrift* 3/4.
- Wesche, R. (1995). *The Ecotourist's Guide to the Ecuadorian Amazon*. Panamerican Center for Geographical Studies and Research. Napo Province, Quito, Ecuador.
- Wight, P. (March de 1999). *Catalogue of Exemplary Practices in Adventure Travel and Ecotourism*. Canadian Tourism Commission. Ottawa.
- Wight, P. (2001). *Ecotourists: Not a Homogeneous Market Segment*. In D. Weaver, *The Encyclopedia of Ecotourism* (pp. 37-60). CAB International. Wallingford, UK.
- Wight, P. (1993). *Sustainable tourism: balancing economic, environmental and social goals within an ethical framework*. *Journal of Tourism Studies* 4 , pp. 54–66.
- Wildesen, L. E. (2000). *The Natural Step to Sustainable Environmental Excellence: EIA, EMS and TNS*. Impact Assessments Conference. Presentation for International Association. Hong Kong.
- Wood, M. E. (2002). *Ecotourism: principles, practices & policies for sustainability*. UNEP - WTO, p. 7.
- Wood, M. E., & Halpenny, E. A. (2001). *Ecotourism Certification and Evaluation: Progress and Prospects*. In X. Font, & R. Buckley, *Tourism Ecolabelling. Certification and Promotion of Sustainable Management* (pp. 121 -140). CABI Publishing, CAB International. Wallingford, UK.
- Ziffer, K. (1989). *Ecotourism: the Uneasy Alliance*. Conservation International and Ernst & Young. Washington, DC.

Documentos institucionais

- AER. (2006). *"Eco-Romania" certification system*. Association of Ecotourism in Romania. <http://www.eco-romania.ro>. Romania
- CBD. (2002). *Biological Diversity and Tourism: Development of Guidelines for Sustainable Tourism in Vulnerable Ecosystems*. Published by the Secretariat of the Convention on Biological Diversity.
- CBD. (2004). *Guidelines on Biodiversity and Tourism Development*. Secretariat of the Convention on Biological Diversity. Montreal.
- Q.D. (2002). *Quebec Declaration on Ecotourism*. World Ecotourism Summit. UNEP and WTO Québec City, Canada.
- Eco-Destinet. (2009b). *European Ecotourism Labeling Standard - EETLS*. In Eco-Destinet Network. A Network Developing a European Quality Label for Ecotourism Destinations. European Commission, Lifelong Learning Programme, Leonardo da Vinci. Athens.
- Eco-Destinet. (2009). *Handbook of ecotourism labelling criteria and good practice in Europe*. Bulgarian Association for Rural and Eco Tourism. Sofia.
- FEMATOUR. (2002). *Feasibility and Market Study for a European Eco-Label for Tourist Accommodations*. European Commission. Amsterdam.
- M.A. (2000). *Mohonk Agreement: A Framework and Principles for the Certification of Ecotourism and Sustainable Tourism*. Mohonk Agreement: Proposal for an International Certification Program for Sustainable Tourism and Ecotourism (pp. 97-100). Institute for Policy Studies and Ford Foundation. NY, USA. Mohonk Mountain House
- NEAP. (2003). *Ecotourism Australia - Nature and Ecotourism Certification Program. Second Edition Revised- Ecotourism Australia - Nature and Ecotourism Certification Program*. Ecotouris Australia. <http://www.ecotourism.org.au/>.

-
- R.A. (2009). *Rainforest Alliance*. Obtido a 31/8/2009,
de <http://www.rainforest-alliance.org/tourism.cfm?id=main>
- R.A. (2009)b. *Rainforest Alliance*. Obtido a 7/15/2009,
de <http://www.rainforest-alliance.org/tourism.cfm?id=mohonk>
- O.S. (2007). Oslo Statement on Ecotourism. *Global Ecotourism Conference 2007* (pp. 1-8).
The International Ecotourism Society. Oslo, Norway.
- PENT. (2006). Plano Estratégico Nacional do Turismo. Portugal: Ministério da Economia e
da Inovação, Turismo de Portugal. Lisboa, Portugal.
- R.A. (2001). *A Proposal from the Rainforest Alliance as Coordinator of the Feasibility Study,
Organizational Blueprint and Implementation Plan for a Global Sustainable Tourism
Stewardship Council: An Accreditation Body for Sustainable for Sustainable Tourism
Certifier*. Rainforest Alliance. New York.
- STSC. (2003). *Raising the Standards and Benefits of Sustainable Tourism and Ecotourism
Certification*. STSC Final Report. Rainforest Alliance
- Synergy. (2000). *Tourism Certification: An analysis of Green Globe 21 and other tourism
certification programmes*. WWF-UK.
- THR. (2006). *10 Produtos estratégicos para o desenvolvimento do turismo em Portugal.
Turismo de Natureza*. Turismo de Portugal. Lisboa.
- TIES. (2004). *A Simple User's Guide to Certification for Sustainable Tourism and
Ecotourism, hand book 1, 3th edition*. Center on Ecotourism and
Sustainable Development. Washington, DC.
- TIES. (2007). *Ecotourism and Certification*. The International Ecotourism Society.
Washington, DC.
- TIES. (2001). *Ecotourism Statistical Fact Sheet*. Obtido em 15 de 6 de 2009,
de The International Ecotourism Society: www.ecotourism.org
- U.N. (1998). *Tourism and Human Rights*. Tourism Concern. London.
-

-
- UNEP. (1998). *Ecolabels in the Tourism Industry*. United Nations Environment Program Industry and Environment. Paris, France.
- UNEP, & WTO. (2007). *Making Tourism More Sustainable: A Guide for Policy Makers*. UNEP. Paris, France.
- UNEP/WTO. (2002). *World Ecotourism Summit Final Report. The Québec Declaration on Ecotourism*. World Tourism Organization; Québec, Canada.
<http://www.unep.fr/shared/publications/pdf/WEBx0078xPA-EcotourismSummitEN.pdf>.
- WCED. (1987). *Our Common Future. World Commission on Environment and Development*. Oxford University Press. Oxford, UK.
- WTO. (1991). *International Conference on Travel and Tourism Statistic*. World Tourism Organization in cooperation with the Government of Canada. pp 24-28.
Ottawa, Canada.
- WTO. (1999). *Global Code of Ethics for Tourism*. Santiago, WTO General Assembly. Chile.
- WTO. (2001). *International Year of Ecotourism 2002*. WTO e UNEP.
- WTO. (2006). *Making Tourism More Sustainable: A Guide for Policy Makers*. World Tourism Organization. Madrid, Spain.
- WTO. (2003). *Recommendations to governments for supporting and/or establishing national certification systems for sustainable tourism*. World Tourism Organization. Madrid
- WTO. (2002). *Voluntary Initiatives for Sustainable Tourism*. World Tourism Organization. Madrid
- SEA (2002). *A quality labelling system for Swedish Ecotourism. Nature's Best*. The Ecotourism Society of Sweden; Swedish Ecotourism Association. Sweden.
- WTTC. (1995). *Agenda 21 for the Travel and Tourism Industry: Towards Environmentally Sustainable Development*. World Travel and Tourism Council (WTTC), World Tourism Organization (WTO) and Earth Council. London.
-

Sites

- AER. (2009). *Association of Ecotourism in Romania*. Obtido a 10/1/2009, de discover Eco- Romania: <http://www.eco-romania.ro/en/aboutecotourism.php>
- Azul, V. (2010). *Vertigem Azul, Turismo de Natureza, Lda*. Obtido a 3/4/2010, de <http://www.vertigemazul.com/site.html>
- Bispos, Q. d. (2010). *Rótulo Ecológico Europeu & Chave Verde. Ecoturismo na Serra do Caramulo*. Obtido a 3/4/2010, de Turismo Rural Quinta de Bispos. Hotel Rural & Apartamentos Turísticos: http://www.quintadebispos.com/hotel-rural/rotulo-ecologico.html?gclid=CMm6vqKr_qACFRzZ2AodHGQRng
- CBD. (2004). *Convention on Biological Diversity*. Obtido a 10/1/2010, de <http://www.cbd.int/convention/convention.shtml>
- CST. (2010). *Turismo Sostenible CST: Certificación para la Sostenibilidad Turística en Costa Rica*. Obtido a 16/1/2010, de <http://www.turismo-sostenible.co.cr/>
- ECEAT, E. (2004). *Tourism eco-labelling in Europe – moving the market towards sustainability*. Obtido a 11/12/2009 de European VISIT (Voluntary Initiative for Sustainability in Tourism): http://www.ecotrans.org/visit/docs/pdf/visit_en.pdf
- Ecolabel, E. (2010). *What is the Ecolabel?* Obtido a 15/3/2010, de European Commission: http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/about_ecolabel/what_is_ecolabel_en.htm
- ECO-Trans. (2010). *European network for sustainable tourism development*. Obtido a 5/3/2010, de Eco-TIP: www.eco-tip.org
- ECOTURA. (2010). *ECOTURA*. Obtido a 3/4/2010, de Ecoturismo e Turismo Equestre no Parque Nacional Peneda Gerês: <http://www.ecotura.com/>
- EDIA. (2006). *Parque de Natureza de Noudar*. Obtido a 3/4/2010, de <http://www.parquenoudar.com/pt/index.php>

-
- EEA. (2010). *DestiNet Sustainable Tourism Information Portal*. Obtido a 15/3/2010, de European Environment Agency: <http://destinet.ew.eea.europa.eu/>
- EMAS. (2010). *EU Eco-Management and Audit Scheme*. Obtido a 20/3/2010, de http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm
- Espinha. (2005). *Vertente Natural*. Obtido a 3/4/2010, de http://www.vertentenatural.com/index_lang.php
- Estoril, C. d. (2008). *Estoril Centro de Congressos*. Obtido a 3/4/2010, de <http://www.estorilcc.com/>
- Fee. (1994). *Green Key*. Obtido em 5/3/2010, de Foundation Environmental Education: <http://www.green-key.org/>
- FLO. (2007). *Fair Trade in Tourism Network*. Obtido a 5/3/2010, de Tourism Concern. Fairtrade or Fairtrade Labelling Organizations International (FLO): <http://www.tourismconcern.org.uk/index.php?page=fairtrade-network>
- GG. (2009). *Green Globe International* . Obtido a 5/3/2010, de <http://www.greenglobeint.com/>
- Hämäläinen, R. P. (2006). *Introduction to Value Tree Analysis*. Obtido a 20/5/2009, de Systems Analysis Laboratory: http://www.mcda.hut.fi/value_tree/learning-modules/
- HVS. (2009). *Ecotel Certification Program*. Obtido a 5/3/2010, de HVS Eco Services, A Division of HVS: <http://www.hvseco.com/services/ecotel.aspx>
- ICNB. (2005). *Educação Ambiental/ Educação para Desenvolvimento Sustentável*. Obtido a 16/2/2010, de Instituto da Conservação da Natureza e da Biodiversidade: <http://portal.icnb.pt/ICNPportal/vPT2007/O+ICNB/Educação+Ambiental/>
- ICNB. (2010). *Instituto de Conservação da Natureza e da Biodiversidade*. Obtido a 21/2/2010, de Programa Nacional de Turismo de Natureza: <http://portal.icnb.pt/ICNPportal/vPT2007/O+ICNB/Turismo+de+Natureza/>
-

ISO. (2010). *International Organization for Standardization*.

Obtido a 15/1/2010, de <http://www.iso.org>

Mustajoki, J., & Hämäläinen, R. (2000). *Web-HIPRE Global Decision Support. Version 1.22*.

Obtido a 10/5/2009, de Systems Analysis Laboratory,
Helsinki University of Technology: <http://www.hipre.hut.fi/>.

Natura Náutica, L. (2010). *Natura Algarve*. Obtido a 3/4/2010,

de <http://www.natura-algarve.com/>

SEA (2002). *A quality labelling system for Swedish Ecotourism*. Nature's Best. Sweden.

The Ecotourism Society of Sweden; Swedish Ecotourism Association.

Consultado a 5/1/2009 de <http://www.naturesbestsweden.com/nb/vagvisare.asp>.

Romania, E. (2006). *"Eco-Romania" certification system*. Association of Ecotourism in

Romania. Consultado a 5/1/2009 de <http://www.eco-romania.ro>.

S.A., C. P. (2010). *Penha Longa Hotel, Spa & Golf Resort*. Obtido a 3/4/2010,

de http://www.penhalonga.com/index_p.html

SAL. (2010). *SAL Sistemas de Ar Livre*. Obtido a 3/4/2010, de <http://www.sal.pt>

R.A. (2009). *Rainforest Alliance*. Obtido a 31/8/2009,

de <http://www.rainforest-alliance.org/tourism.cfm?id=main>

TIES. (1990). *The International Ecotourism Society*. Obtido a 10/1/2010,

de www.ecotourism.org

TSC. (2009). *The Global Sustainable Tourism Criteria* . Obtido a 10/1/2010,

de <http://www.sustainabletourismcriteria.org/>

Visit21. (2005). *Tourism eco-labelling in Europe – moving the market towards sustainability*.

Obtido a 17/2/2010, de The Visit Initiative: <http://www.visit21.net/>

Visitportugal. (2008). *Visit Portugal*. Obtido a 5/11/2009, de Turismo de Portugal, I.P.,

<http://www.visitportugal.com/Cultures/pt-PT/default.html>

WWF. (1992). *WWF International Arctic Programme*. Obtido a 5/3/2010, de http://www.panda.org/what_we_do/where_we_work/arctic/what_we_do/tourism/

Zmar. (2010). *Zmar- Eco Campo Resort & Spa*. Obtido a 3/4/2010, de <http://www.zmar.eu/>

Legislação

Decreto-lei nº 39/2008, de 7 de Março

Regime Jurídico da Instalação, Exploração e Funcionamento dos Empreendimentos Turísticos

Declaração de Rectificação nº 25/2008, de 6 de Maio

Rectifica o Decreto-lei nº 39/2008, de 7 de Março

Decreto-Lei nº 108/2009, de 15 de Maio

Estabelece as condições de acesso e de exercício da actividade das empresas de animação turística, e dos operadores marítimo –turísticos

Decreto-Lei nº 228/2009, de 14 de Setembro

Altera e republica o Decreto-lei nº 39/2008, de 7 de Março

Portaria n.º 261/2009, de 12 de Março.

Define os critérios e procedimentos para o reconhecimento pelo ICNB, I.P. de empreendimentos de Turismo de Natureza

Portaria n.º 651/2009, de 12 de Junho

Define o Código de Conduta a adoptar pelas empresas de animação turística e dos operadores marítimo turísticos que exerçam actividades reconhecidas como Turismo de Natureza e o logótipo que os identifica

ANEXOS

Anexo I. Listagem de critérios estruturados para avaliação dos programas de certificação de ecoturismo.

Grupo 1: Critérios de turismo sustentável **A: Estruturais**

A.1 Alvo: Qual o alvo da certificação e que sectores abrange.

- Certifica negócios e/ou produtos;
- Quais os sectores abrangidos: alojamento, excursões, atracções e/ou destino.

A.2 Selo:

- Utilização de um selo como prémio de qualificação e a sua validade;
- Aplicação do selo antes de verificação e/ou depois das auditorias;
- Controlo do uso apropriado do selo, por exemplo, pela perda de selo em caso de incumprimento dos *standards*.

A.3 Níveis de classificação: qual o tipo de classificação *pass/fail* ou níveis de classificação.

A.4 Metodologia: qual o tipo de metodologia aplicada.

A.5 Auditorias:

A.5.1 Independência:

- Órgão Certificador e processo de monitorização independente;
- Constituição de um órgão avaliador através de uma equipa de trabalho e corpo técnico experiente, capacitado e multidisciplinar;

A.5.2 Auditorias: tipo de auditorias realizado é de 1º, 2º ou 3º grau.

A.6 Planeamento e gestão ambiental:

A.6.1 Planeamento ambiental prévio:

- Existência de um plano de gestão ambiental, adequação à escala e tamanho do negócio;
- O plano de gestão ambiental considera questões ambientais, socioculturais e de qualidade dos serviços;
- O plano de gestão ambiental é divulgado internamente e externamente;
- Existência de avaliações prévias de impactos;
- Existência de estratégias de mitigação de impactos.

A.6.2 Compromisso de gestão ambiental: declaração de um compromisso ambiental.

A.6.3 Mecanismos de avaliação:

- Mecanismos de avaliação e monitorização de desempenho ambiental;
- Registo de desempenho ambiental e social das actividades e impactos.

A.6.4 Segurança e planos de contingência para emergências ambientais e saúde.

A.7 Conformidade legal:

- Legislações e regulamentações locais, regionais e internacionais relevantes;
- Legislação e regulamentações de Saúde;
- Legislação e regulamentações de Segurança,
- Legislação e regulamentações de Trabalho e direitos sociais;
- Legislação e regulamentações ambientais;
- Legislação e regulamentações de protecção de locais históricos e heranças culturais.

A.8 Formação dos funcionários:

- Formação periódica dos funcionários, independentemente da sua função;
- Preparação, formação e educação dos funcionários;
- Conhecimento e aplicação das medidas do plano de gestão pelos funcionários;
- Responsabilização, conhecimento e sensibilização sobre o local;
- Responsabilização, conhecimento e sensibilização em gestão ambiental;
- Responsabilização, conhecimento e sensibilização da comunidade local e cultural;
- Formação e preparação para questões operacionais e respostas de emergência;
- Disponibilidade de materiais didácticos e informativos;
- Licença para cursos e formações no exterior.

A.9 Satisfação do cliente:

- Mecanismos de avaliação e *feedback* dos clientes;
- Aplicação de acções correctivas;
- Monitorização e análise das acções correctivas e preventivas;
- Disponibilização dos contactos do programa de certificação e/ou respectiva Associação.

A.10 *Marketing* rigoroso:

- Qualidade e rigor dos materiais promocionais;
- Realismo das expectativas criadas;
- Clarificação aos consumidores da etiqueta ecológica;
- Confirmação dos conteúdos, por exemplo, por académicos ou ONG's;
- Indicações de comportamentos adequados nos diversos locais;
- Recomendações aos turistas, por exemplo, de vestuário adequado ou materiais indicados;
- Descrição dos locais, valores naturais e de património.

A.11 Design e construção de edifícios e infra-estruturas:

A.11.1 Design e localização:

- Adequação da localização, respeito pela área natural e património cultural;
- Respeito pelos requisitos das áreas protegidas;
- Avaliação prévia de impactos;
- Respeito pelos direitos das terras e processos de aquisição;
- Consideração da cultura local e população;
- Respeito pela paisagem e meio ambiente;
- Respeito pela fauna e vida selvagem;
- Consciencialização e informação de todas as partes envolvidas como funcionários, trabalhadores ou construtores.

A.11.2 Construção sustentável:

- Princípios de construção sustentável;
- Minimização de impactos;
- Materiais de construção sustentáveis;
- Técnicas de construção sustentável;
- Adaptação às condições locais;
- Medidas de minimização de gastos e custos.

A.11.3 Acesso a necessidades especiais: pessoas com necessidades especiais, desenvolvimento de actividades adequadas, entre outros.

A.12 Interpretação

- Disponibilização de materiais de informação e educação;
- Actividades que envolvem aprendizagem e educação ambiental.

Critérios B: Socioeconómicos

B.1 Desenvolvimento da Comunidade:

- Iniciativas de desenvolvimento social e infra-estruturas na comunidade local;
- Definição e implementação de estratégias de desenvolvimento na comunidade local.

B.2 Emprego local/locais de emprego:

- Empregabilidade dos residentes locais;
- Empregabilidade dos residentes locais em posições de gestão, trabalho com lideranças indígenas²;
- Fomento da procura de recursos humanos locais;
- Contribuição para a capacitação e formação da população local.

B.3 Comércio justo:

- Aquisição de bens e serviços locais;
- Uso de materiais sustentáveis, produzidos localmente;
- Práticas éticas de negociação.

B.4 Empreendedores locais:

- Apoio a pequenos empreendedores locais;
- Fortalecimento e estimulação das competências da comunidade local;
- Apoio e divulgação da cultura, desportos e actividades recreativas;
- Incentivo ao conhecimento de negócios e actividades das comunidades locais.

B.5 Comunidades indígenas:

- Elaboração e aplicação de código de conduta;
- Envolvimento e colaboração da comunidade local na elaboração do código de conduta.

B.6 Exploração: Direitos humanos.

B.7 Contratação equitativa: Contratação equitativa de homens e mulheres.

B.8 Protecção dos empregados: Protecção legal nacional e internacional dos empregados.

B.9 Serviços básicos: Garantia de serviços básicos como água, energia, ou saneamento.

Critérios C: Património cultural

C.1 Código de conduta

- Elaboração e aplicação de código de conduta para visitas a locais culturais;
- Fornecimento de informação e interpretação sobre a cultura e comunidade local.

C.2 Artefactos históricos: controle da negociação ou exposição de artefactos históricos e arqueológicos, excepto os permitidos por lei.

C.3 Protecção dos locais:

- Protecção e preservação de locais e propriedades com importância cultural;
- Acesso de residentes locais.

C.4 Incorporação da cultura: utilização de elementos artísticos da localidade nas operações, de arquitectura ou outras formas de património cultural.

² O termo indígenas: frequentemente é utilizado como referência aos habitantes originais de uma área, que constituem grupos populacionais dominantes em áreas periféricas e relativamente não perturbadas (prístinas). Atendendo ao facto de que nos locais de origem destes programas este tipo de comunidades tão característico já não existe, a referência a comunidades indígenas será, daqui em diante, relativa às populações locais e rurais, com características tradicionais, de uma dada região (Weaver D., 2001a; Black & Crabtree, 2007b; Wesche, 1996).

Critério D: Ambientais

D.1 Conservação de recursos:

D.1.1 Política de aquisição:

- Aquisição de produtos ecológicos e utilização de materiais sustentáveis;
- Utilização de produtos e materiais reciclados e/ou recicláveis;
- Favorecimento de fornecedores certificados;
- Produtos e materiais produzidos localmente;
- Utilização mínima de recursos naturais não renováveis;
- Incentivo ao desenvolvimento e divulgação de tecnologias amigas do ambiente.

D.1.2 Bens de consumo:

- Controlo da aquisição de bens descartáveis e de consumo;
- Redução do uso de materiais descartáveis e de consumo;
- Programas de minimização de embalagens.

D.1.3 Consumo de energia:

- Identificação de fontes de consumo e aplicação de medidas de redução do consumo geral;
- Incentivo ao uso de energias renováveis;
- Aplicação de medidas para uso adequado de iluminação natural;
- Envolvimento dos clientes e funcionários no uso sustentável de equipamentos e iluminação;
- Utilização de equipamentos e dispositivos energeticamente eficientes.

D.1.4 Consumo de água:

- Utilização sustentável de água;
- Identificação de fontes de consumo e aplicação de medidas de redução do consumo geral;
- Disponibilização de políticas e medidas de poupança de água e uso eficiente.

D.2 Redução da poluição:

D.2.1 Gases com efeito estufa:

- Controlo e medição das emissões de gases com efeito estufa;
- Implementação de processos de redução e compensação de emissões;
- Aplicação de medidas de minimização de emissão de gases, *sprays* poluentes e odores fortes;
- Redução da poluição pelos transportes.

D.2.2 Águas residuais:

- Sistemas de gestão de águas residuais;
- Tratamento eficaz de águas residuais;
- Reutilização de águas residuais ou efluentes tratadas;
- Sustentabilidade no tratamento de esgotos, águas residuais e sua eliminação;
- Protecção dos corpos de água contra produtos tóxicos, perigosos ou eutrofizantes.

D.2.3 Plano de gestão de resíduos

- Aplicação de um sistema ou plano de minimização de resíduos e eliminação sustentável;
- Separação de resíduos para reutilização ou reciclagem e verificação do seu destino final;
- Utilização dos resíduos orgânicos em programas de gestão, como, por exemplo, a compostagem;
- Adesão e apoio a programas de reciclagem existentes;
- Participação de funcionários e clientes em programas/acções de reciclagem.

D.2.4 Substâncias nocivas

- Utilização de substâncias nocivas, como pesticidas ou tintas, e substituição por produtos inócuos;
- Aquisição, armazenamento e utilização de substâncias perigosas e de químicos;
- Utilização de produtos de limpeza e cosmética biodegradáveis e não-eutrofizantes.

D.2.5 Outros tipos de poluentes

- Poluição sonora;
- Iluminação e poluição luminosa;
- Impacto visual;
- Gestão de águas superficiais;
- Erosão de solos e drenagens;
- Controlo de insectos e roedores;
- Precauções quanto às alterações climáticas.

D.3 Conservação da biodiversidade, ecossistemas e paisagem

D.3.1 Espécies selvagens:

- Existência de políticas relativas às espécies selvagens;
- Actividades que envolvem espécies selvagens estão reguladas e decorrem de forma sustentável;
- Apresentam políticas e medidas contra a compra de produtos à base de espécies ameaçadas;
- Mecanismos de monitorização e protecção de espécies ameaçadas e de combate a espécies invasoras;
- Os funcionários conhecem e cumprem as políticas da empresa.

D.3.2 Espécies em cativeiro:

- Espécies selvagens em cativeiro;
- Regulamentações para manutenção de exemplares vivos de espécies protegidas;
- Inclusão de políticas de conservação na formação dos funcionários.

D.3.3 Intervenções na paisagem:

- Utilização de espécies nativas para restauro, reabilitação e intervenções na paisagem;
- Medidas de prevenção para introdução de espécies exóticas invasoras e geneticamente modificadas;
- Medidas de minimização de impactos e perturbação dos locais;
- Existência de planos para remoção e restauro paisagístico.

D.3.4 Conservação da biodiversidade:

- Contribuições activas e positivas para a conservação de áreas naturais e respectiva biodiversidade;
- Divulgação e incentivo de participação nas acções de conservação.

D.3.5 Interações com a vida selvagem:

- Políticas e medidas relativas a interações com a vida selvagem;
- Minimização das perturbações dos ecossistemas naturais, contribuições compensatórias para a gestão da conservação;
- Elaboração e aplicação de código de conduta relativo aos contactos com a vida selvagem;
- Alimentação artificial de animais selvagens;
- Formação adequada dos funcionários para lidar com vida selvagem;
- Aplicação de medidas de prevenção de introdução de espécies exóticas e pragas.

Grupo 2: Critérios de ecoturismo

Critérios E: Ecoturismo

E.1 Ligação com a Natureza:

- Centrado em experiências pessoais na natureza;
- Quantificação do tempo dispendido nas actividades com ligação à natureza;
- Escolha de alojamentos adequados, como, por exemplo, perto de áreas naturais ou certificados.

E.2 Educação e Interpretação:

- Disponibilização de actividade de interpretação e educação ambiental;
- Sensibilização relativa a espécies ameaçadas e medidas de protecção;
- Informação e interpretação sobre: ambiente natural, biodiversidade, natureza;
- Informação e interpretação sobre: património cultural e cultura local;
- Comportamentos adequados para visitas e nos variados locais;
- Promoção de responsabilidade ambiental e consciência ecológica;
- Promover a sustentabilidade do destino e fomentar as escolhas de actividades e atitudes sustentáveis, como participar e ajudar em acções de reciclagem ou no plano da empresa;
- Fornecer materiais com informação sobre áreas protegidas, locais históricos, valores naturais e culturais;
- Utilização de sinais e Tabelas de orientação e incentivo nas atitudes dos turistas, por exemplo, na separação de lixo ou poupança de água;
- Formação adequada dos guias e restantes funcionários em interpretação;
- Disponibilização de actividades e informação em diversas línguas;
- Credibilidade e rigor da informação;
- Envolvimento das comunidades na criação dos materiais de interpretação e educação;
- Disponibilização de informação antes de chegar e no local.

E.3 Cooperação com os organismos locais:

- Cooperação com organizações ambientais e ONG's;
- Apoio a acções de ONG's e associações locais, por exemplo, em trabalhos de conservação e educação.

E.4 Transportes:

- Promoção de transportes sustentáveis e com baixos impactos (transportes públicos);
- Adequação dos combustíveis;
- Escolha adequada dos veículos.

E.5 Envolvimento dos turistas:

- Participação activa nas actividades;
- Contribuições para a conservação, envolvimento em projectos;
- Contribuições para a comunidade local, por exemplo, através da aquisição de produtos tradicionais ou produzidos localmente.

E.6 Gestão dos Grupos:

- Gestão da dimensão dos grupos;
- Favorecimento de actividades individuais ou em pequenos grupos.

E.7 Princípios do Ecoturismo:

- Divulgação dos princípios do Ecoturismo e sua aplicação em acções de interpretação e educação;
- Divulgação dos princípios do Ecoturismo e sua aplicação ao *marketing* e aos funcionários;
- Disponibilização de informações sobre a etiqueta ecológica.

E.8 Critérios específicos para as actividades promovidas e praticadas pelos turistas.

Anexo II. Tabelas Resumo: características dos programas de certificação de ecoturismo

Tabela I. Características dos programas em estudo, relativas aos critérios estruturados para análise da Categoria A (Estruturais)

Categoria A: Estruturais			
Critério	X (<i>Ecotourism Australia</i>)	Y (<i>Nature's Best</i>)	Z (<i>Eco Romania</i>)
A.1	- Certifica produtos dos sectores de alojamento, excussões e atracções.	- Certifica apenas produtos dos sectores de excussões e atracções.	- Certifica produtos dos sectores de alojamento, excussões, atracções e destinos.
A.2	- Aplicação de selo é feita após a qualificação e tem uma validade de 3 anos. Existe controlo do uso de selo e em caso de incumprimento dos princípios e indicadores pode dar-se perda do mesmo.	- Utilização de um selo como prémio de qualificação, com a validade de 2 anos. A sua aplicação é apenas permitida após a avaliação e aprovação da certificação. O uso do selo é controlado e em caso de incumprimento dos indicadores exigidos numa auditoria e/ou uso indevido do mesmo perde o direito de uso.	- Utilização de um selo como prémio de qualificação, com a validade de 3 anos. A sua aplicação é apenas permitida após avaliação e aprovação da certificação. O uso do selo é controlado e em caso de incumprimento dos indicadores exigidos numa auditoria e/ou uso indevido do mesmo perde o direito de uso do selo. - Existe ainda um selo com validade de 1 ano, caso não cumpra de imediato todas as exigências.
A.3	- Apresenta 3 níveis de classificação: turismos de natureza, ecoturismo e ecoturismo avançado.	- Não existem níveis de classificação. - Avaliação do tipo: <i>pass/fail</i>	- Não existem níveis de classificação. - Avaliação do tipo <i>pass/fail</i> .
A.4	- Sistema metodológico misto, no qual a maioria dos indicadores são de desempenho.	- Sistema metodológico misto, no qual a maioria dos indicadores são de desempenho	- Sistema metodológico misto, no qual a maioria dos indicadores são de desempenho
A.5.1	- Cumpre todos os critérios de avaliação de independência dos órgãos e entidades envolvidas no processo de certificação.	- Cumpre todos os critérios de avaliação de independência dos órgãos e entidades envolvidas no processo de certificação	- Cumpre todos os critérios de avaliação de independência dos órgãos e entidades envolvidas no processo de certificação
A.5.2	- As auditorias realizadas são de 3º grau.	- As auditorias realizadas são de 1º e 3º grau.	- As auditorias realizadas são de 3º grau.
A.6.1	- Cumpre a maioria dos subcritérios. No entanto, e apesar de ser muito exigente em termos ambientais, não distingue especificamente questões ligadas à qualidade de serviços, nem à comunidade local. O plano ambiental não está disponível para os clientes, nem é divulgado. - Em indicadores obrigatórios é referido que os projectos fora de áreas urbanas têm que estar de acordo com as exigências de avaliação de impacto ambiental e ser aprovados pela agência do governo responsável, considerando os riscos ambientais e os possíveis impactos. - Em indicadores bônus é exigido, por exemplo, um especialista na elaboração do plano; a identificação de riscos e a criação de medidas de resposta; a aplicação de ISO 14001 ao plano ambiental e a realização de auditorias de riscos ecológicos por profissionais.	- Cumpre quase a totalidade dos subcritérios, apenas não são explícitas as questões de qualidade de serviços, nem há referência à divulgação interna do plano. No entanto, o plano ambiental é obrigatório e tem que incluir uma lista específica de melhorias a realizar e a data da sua implementação. É exigida a apresentação de uma análise prévia ao destino de viagem e a definição das actividades a realizar. - Em indicadores bônus é referido que o plano tem que considerar ameaças externas como a desflorestação, a construção de estradas, os pedidos de concessão, entre outros. É exigida, também, a identificação das ameaças e dos impactos no destino, bem como, os valores ecológicos e culturais.	- Não apresenta indicadores específicos para um plano ambiental. No entanto, cumpre todos os outros subcritérios incluindo: a avaliação de impactos cumulativos; a divulgação da política ambiental aos clientes; a minimização de impactos sociais na comunidade, ao mesmo tempo que são providenciadas contribuições construtivas a longo prazo; a aplicação de medidas de gestão ambientais de redução de impactos durante a construção; as operações em áreas protegidas têm que estar de acordo com os planos de gestão das mesmas e ser desenvolvidas em locais considerados adequados nos planos ambientais ou pelo gestor da área. - É, também, exigida a elaboração de inventários dos valores naturais antes e depois das intervenções.
A.6.2	- Não apresenta indicadores específicos para esta questão.	- Não apresenta indicadores específicos para esta questão.	- Não apresenta indicadores específicos para esta questão.
A.6.3	- Apresenta indicadores específicos e detalhados para este critério. É exigido, por exemplo, a apresentação de um sistema de identificação e monitorização de impactos e a revisão de desempenho ambiental, avaliada em 3º grau. Apresenta ainda bastantes indicadores bônus, tais como, um sistema de documentação de relatórios anuais de desempenho ambiental e de impactos e a aplicação de acções correctivas.	- Apresenta indicadores para ambos os critérios, no entanto, a maioria faz também parte de indicadores ligados ao plano ambiental. - É exigido ao operador um controlador específico para auditorias ambientais e que contacte as autoridades de conservação da natureza para garantir que não ocorrem distúrbios de valores naturais sensíveis.	- Não apresentam referências específicas a registos e monitorizações de desempenho ambiental, no entanto, apresentam indicadores para avaliação de impactos e é exigida a elaboração de inventários dos valores naturais existentes, antes e depois da construção.
A.6.4	- Apresenta bastantes indicadores quanto aos riscos ambientais e planos de resposta a emergências, tanto obrigatórios como bônus; por exemplo, os guias têm que ter formação em respostas a diversos tipos de emergências ambientais. - Não apresenta indicadores relativos a segurança e saúde. Não há, também, qualquer referência a seguros.	- Não apresenta indicadores para planos de resposta a emergências ambientais. No entanto, exige: seguros; medidas de segurança para as actividades; rotinas e planos secundários no caso de ocorrerem acidentes e situações inesperadas; treino específico dos guias para actividades de risco; formação em primeiros socorros e em medidas de segurança e resgate, entre outros. É obrigatório participar as ocorrências.	- É exigido a criação de um plano de acção, com a identificação dos riscos ambientais e devidas medidas de mitigação e minimização, que inclua situações urgentes. - É obrigatório apresentar e disponibilizar uma lista de contactos para casos de emergência (fogos, resgate etc.).

Critério	X (<i>Ecotourism Australia</i>)	Y (<i>Nature's Best</i>)	Z (<i>Eco Romania</i>)
A.7	- Apenas pede a discriminação das licenças que possui.	- Apresenta indicadores próprios para esta questão; por exemplo, é exigido ter pleno conhecimento e atender aos critérios legais e regulamentos em vigor, para as diferentes partes das suas actividades. São exigidas licenças específicas; o registo nas autoridades fiscais suecas e cumprimento da legislação sobre excursões, meio ambiente, protecção animal e construção.	- Não apresenta indicadores para licenças ou legislações específicas. Faz apenas referência ao cumprimento das disposições legais de protecção ambiental e das normas e regulamentações das áreas protegidas. - No caso específico dos destinos, estes, têm que apresentar um conjunto de normas próprias.
A.8	- O programa exige explicitamente estas medidas aos candidatos, apresentando um grande número de indicadores para todos os subcritérios, tanto obrigatórios como bônus. No entanto, a formação e preparação para questões operacionais e respostas de emergência apenas é referida quanto a emergências ambientais. Não existem indicadores específicos em gestão ambiental, em responsabilização, conhecimento e sensibilização da comunidade e cultura local. - Alguns exemplos de indicadores mencionam a formação de todos os funcionários em contacto com clientes e/ou a existência de materiais educativos sobre: os valores das áreas naturais; os princípios do ecoturismo; a adequação de comportamentos para minimização de impactos, entre outros. É obrigatório que os guias coordenadores tenham formação adequada em interpretação e comunicação. - Os indicadores bônus evidenciam, por exemplo, que os guias coordenadores ³ que trabalhem em áreas protegidas estejam certificados como guias de natureza (<i>eco-guides</i>) ou apresentem as competências a estes exigidas; a disponibilização de comprovativos e documentos utilizados em formação e desenvolvimento profissional; que os funcionários apresentem cursos de interpretação e comunicação ou que os guias sejam certificados pelo <i>Ecotour Guide</i> .	- O programa exige explicitamente estas medidas aos candidatos, apresentando indicadores para todos os subcritérios. Apenas o caso do conhecimento e aplicação das medidas do plano de gestão, pelos funcionários, está como um indicador bônus. - Deve aqui realçar-se, entre outros indicadores, que é exigida a divulgação de uma lista específica do que o operador turístico espera por parte de todos os subcontratantes locais e guias, para cada actividade a ser certificada. Mais ainda é exigido que o guia coordenador tenha habilitações adequadas e que detenha o devido conhecimento sobre o destino e os produtos de viagens, bem como formação e conhecimento do Código do Meio Ambiente Sueco. Todos os funcionários envolvidos em saídas de campo têm que ter treinos e saber prestar primeiros socorros, reanimação e outras técnicas de salvamento. No caso de actividades que envolvam algum risco os guias são especialmente treinados e qualificados para as mesmas.	- O programa exige explicitamente medidas relativamente a estes subcritérios no entanto, não é evidente o conhecimento e sensibilização de questões socioculturais, que estará implícito na exigência do conhecimento da área visitada. - A formação e preparação para questões operacionais e respostas de emergência são apenas referidas quanto a questões ambientais. - Não é exigida a autorização e atribuição de licenças aos funcionários para que possam frequentar formação no exterior.
A.9	- O programa exige explicitamente mecanismos de avaliação e <i>feedback</i> dos clientes e que haja monitorização e análise das acções correctivas e preventivas aplicadas. No que respeita ao <i>feedback</i> de satisfação dos clientes é exigido, por exemplo, um livro de visitas e formulários de <i>feedback</i> ; a observação e discussão dos seus resultados; a revisão de artigos e críticas de jornais; resposta a correspondência ou telefonemas de clientes e a comprovação de recepção de formulários de <i>feedback</i> dos clientes. - Em indicadores bônus é exigido, por exemplo, a classificação de qualidade; a utilização de grupos representativos do seu mercado e profissionais de turismo para observações e críticas ou a realização de investigação interna para melhoria da satisfação do cliente e de desempenho. - Não há referência à disponibilização dos contactos da NEAP, nem é fomentado o contacto directo com a associação.	- O programa exige explicitamente mecanismos de avaliação e <i>feedback</i> dos clientes, bem como monitorização e análise das acções correctivas e preventivas propostas. Em termos específicos deve aqui realçar-se a obrigatoriedade de entrega de questionários, propostas e críticas no final das viagens ou actividades,. Os questionários têm que incluir perguntas sobre o desempenho ambiental dos operadores e sobre ecoturismo,têm que estar disponíveis para consulta aquando das auditorias e devem ser apresentadas observações dos operadores turísticos sobre o que caracteriza a sua forma de lidar e cuidar do cliente. - No caso de situações de avaliação negativa repetidas haverá uma auditoria de revisão, pela comissão de certificação. - É obrigatória a apresentação dos contactos da <i>Nature's Best</i> e da <i>SEA</i> .	- O programa exige explicitamente mecanismos de avaliação e <i>feedback</i> dos clientes. Existem, ainda, alguns indicadores de monitorização e análise das acções correctivas e preventivas propostas. - Neste programa a qualidade da interpretação é avaliada através do <i>feedback</i> dos turísticas que tem que incluir a taxa de participação nas actividades interpretativas, os comentários, os elogios e/ou reclamações. No caso dos alojamentos e de operadores turísticos, que estejam a iniciar as suas actividades, devem definir a forma como será feita a monitorização e a avaliação do <i>feedback</i> dos clientes. - É obrigatória a disponibilização dos contactos da <i>Eco-Romania</i> .

³ Guias coordenadores refere-se aos guias que tenham cargos de chefia, que sejam responsáveis pelas actividades, ou seja, que sejam chefes ou guias topo.

Critério	X (<i>Ecotourism Australia</i>)	Y (<i>Nature's Best</i>)	Z (<i>Eco Romania</i>)
A.10	<p>- Apresenta diversos indicadores quanto à qualidade dos materiais promocionais, ao realismo das expectativas criadas e às indicações de comportamentos adequados nos diversos locais. No entanto, as referências às recomendações de vestuário e materiais indicados, à descrição dos locais, dos valores naturais e do património encontram-se apenas numa lista de opção de um indicador.</p> <p>- Não há referência à confirmação dos conteúdos utilizados por académicos, ONG's, ou outras entidades.</p> <p>- Quanto à clarificação aos consumidores da etiqueta ecológica é exigido que pelo menos um dos meios mais utilizados em <i>marketing</i> inclua as definições de ecoturismo ou turismo de natureza, bem como o logo da NEAP, ou seja, não apresenta um indicador próprio para a etiqueta ecológica em si.</p> <p>- Nos indicadores bônus, numa lista de opção é exigido, entre outros: a inclusão da definição, utilizada pela NEAP, de turismo de natureza e/ou ecoturismo, o uso do logo da associação e o reconhecimento do estatuto de certificação da NEAP, entre outros. É, também, exigido o realismo do <i>marketing</i>, como, por exemplo, sendo possível aos clientes tirar fotografias semelhantes às exibidas.</p>	<p>- Apresenta diversos indicadores quanto à qualidade dos materiais promocionais e ao realismo das expectativas criadas.</p> <p>- É obrigatório enviar aos turistas, antes da chegada ao local, informações sobre as actividades, os destinos, a descrição dos locais, dos valores naturais e de património, juntamente com sugestões de literatura, listagem de equipamentos adequados e códigos de conduta.</p> <p>- Não apresentam referência à confirmação dos conteúdos por académicos, ONG's, ou outras entidades.</p> <p>- No que respeita a clarificação dos consumidores quanto à etiqueta ecológica é apenas exigida a divulgação dos contactos da associação certificadora, ou seja, não apresenta indicadores específicos para a clarificação da etiqueta em si.</p> <p>- Em critérios bônus são oferecidos espaços promocionais, nos materiais utilizados pelo operador turístico (sites, folhetos, etc.), a organizações de conservação da Natureza.</p>	<p>- Apresenta diversos indicadores obrigatórios para os subcritérios, mas quanto à clarificação aos consumidores da etiqueta ecológica não é explícita. Apenas é exigida a disponibilização dos contactos da associação.</p> <p>- É exigida a indicação de pelo menos uma fonte credível de confirmação da informação disponibilizada.</p> <p>- São ainda exigidos indicadores como, por exemplo, a identificação dos lugares utilizados nos materiais promocionais, bem como o nome e fonte do autor; o realismo das imagens utilizadas; o reconhecimento de valores que tornam o local especial (como espécies ameaçadas ou património da UNESCO).</p> <p>- É exigida a disponibilização de informação sobre: as actividades disponíveis e permitidas; os serviços, instalações e transporte disponíveis; os comportamentos e questões éticas adequadas nas visitas às comunidades; os equipamentos adequados, entre outros.</p>
A.11.1	<p>- Apresenta indicadores obrigatórios e bônus para todos os subcritérios, excepto para direitos das terras, de propriedade e processos de aquisição de terras.</p> <p>- Os indicadores obrigatórios referem: a adequação da localização das operações em áreas protegidas; a selecção dos locais; a identificação do uso das áreas como ideais nos seus planos de utilização locais e nos planos estratégicos das áreas naturais; a responsabilidade dos funcionários; as perturbações no local; a adequação das acções de reabilitação e a utilização de métodos e materiais de construção adequados, entre outros. Em lista de opção existem indicadores que referenciam, por exemplo, a minimização de escavações e de perturbações na cobertura do solo.</p> <p>- Nos indicadores bônus são referidas medidas como, por exemplo, a aplicação de programas de protecção da vegetação durante a construção; a reabilitação de áreas degradadas; a proibição da construção de edifícios em áreas naturais protegidas ou de infra-estruturas em zonas de grande valor de conservação e a obrigação de inventariar os valores naturais antes das intervenções.</p>	<p>- Apresenta um grande número de indicadores relativos: a direitos de propriedade; a autorização para desenvolvimento de actividades e ao uso de terras por parte dos proprietários, entre outros.</p> <p>- Existem ainda indicadores que mencionam, entre outros: a adequação da localização; a avaliação prévia de impactos; a consciencialização e informação dos funcionários, trabalhadores e construtores. No entanto, não há referências específicas relativas: à adaptação geográfica; à consideração da cultura local e da população; ao design e localização; ao respeito pela paisagem, meio ambiente, fauna e vida selvagem. É apenas exigido num indicador obrigatório a apresentação de uma análise do destino da viagem, por escrito.</p> <p>- Em indicador bônus é exigido que todas as habitações devem ser construídas de modo a não perturbar a paisagem natural envolvente, de forma significativa.</p>	<p>- Apenas não menciona indicadores referentes aos direitos de terras e de aquisição. Para todos os outros subcritérios apresenta diversos indicadores, tais como: a identificação da área utilizada como sendo a preferencial para a actividade nos planos gerais urbanos, nos planos estratégicos, nos planos de gestão de áreas protegidas ou pelos gestores das mesmas; a proibição da construção de infra-estruturas fora de locais aprovados; a realização de inventários dos valores naturais da área antes da perturbação e após a reabilitação; a garantia que os desenvolvimentos turísticos não provocam alterações irreversíveis na terra, nos cursos de água, entre outros, e a aplicação de medidas de gestão ambiental que minimizem as perturbações na área durante a construção.</p> <p>- Apresenta, ainda, duas listas de opção com indicadores relativos a construção, minimização de impactos e à escolha de materiais.</p> <p>- Para os destinos é obrigatório ter um conjunto de regras relativas às actividades permitidas ou proibidas nas áreas protegidas, bem como fornecer informação aos empreiteiros e trabalhadores sobre os valores naturais e culturais da região e sobre medidas de protecção ambiental.</p>
A.11.2	<p>- Apresenta indicadores para todos os subcritérios, incluindo: materiais e métodos de construção (em lista em opção com referência a materiais reciclados, sustentáveis, energias renováveis, entre outros); aplicação de medidas de gestão ambientais para minimizar perturbações; construção compatível com a paisagem; minimização de custos (utilização de luz natural) ou minimização de impactos na construção de caminhos de aceso, entre outros.</p>	<p>- Apresenta indicadores para todos os subcritérios excepto, indicadores específicos, para: minimização de impactos; minimização de custos e de gastos e indicadores de construção sustentável.</p>	<p>- Apresenta indicadores para todos os subcritérios excepto para técnicas de construção sustentável. No entanto, há referências, por exemplo, ao impacto visual e adequação da localização e construção; à utilização de luz natural; à redução de perdas de calor; à informação dos trabalhadores sobre os valores naturais e culturais da área; à aplicação de medidas de gestão ambientais de forma a minimizar perturbações, entre outros.</p>
A.11.3	<p>- Não apresenta indicadores para este critério. Existe apenas um indicador bônus numa lista de 6 opções da qual se deve cumprir pelo menos 1. Das opções existentes duas referem interpretação para pessoas com incapacidades físicas e intelectuais.</p>	<p>- Não apresenta indicadores para este critério.</p>	<p>- Não apresenta indicadores para este critério.</p>
A.12	<p>Apresenta indicadores obrigatórios e bônus para ambos os subcritérios.</p>	<p>Apresenta indicadores obrigatórios e bônus para ambos os subcritérios.</p>	<p>Apresenta indicadores obrigatórios e bônus para ambos os subcritérios.</p>

Tabela II. Características dos programas em estudo, relativas aos critérios estruturados para análise da Categoria B (Socioeconómicos)

Categoria B: Critérios Socioeconómicos			
Critério	X (<i>Ecotourism Australia</i>)	Y (<i>Nature's Best</i>)	Z (<i>Eco Romania</i>)
B.1	<p>- Apresenta indicadores específicos relativos: ao desenvolvimento da comunidade local; aos apoios anuais concretos a organizações ou à comunidade local; aos descontos de acesso para escolas locais, grupos locais ou grupos de interesse especiais (para aferição dos produtos); às contribuições para residentes locais (sob a forma de estágios, de formação, entre outros) e ao desenvolvimento de iniciativas como <i>workshops</i> para a comunidade local.</p> <p>- Em indicadores bónus é exigido ao operador contribuições para o desenvolvimento de infra-estruturas em áreas protegidas visitadas.</p>	<p>- Apresenta apenas um indicador obrigatório que abrange ambos os subcritérios. Neste, é exigida a demonstração de pelo menos um tipo de contribuição para a comunidade ou associações locais, que pode incluir por exemplo: a manutenção de estradas locais ou infra-estrutura; o desenvolvimento de projectos locais nas aldeias ou de projectos de educação; a recepção de estagiários e contribuições financeiras directas.</p>	<p>- Apresenta indicadores para ambos os subcritérios, como, por exemplo, a criação de infra-estruturas nas áreas protegidas visitadas ou a instalação de cercas, barreiras ou sinalização adequada para manutenção do tráfego.</p> <p>- Num indicador obrigatório, em lista de opção, são referidos, entre outros: a contribuição financeira para a criação das infra-estruturas locais ou para eventos tradicionais; o desenvolvimento de um programa de aconselhamento e formação da população local nos serviços de turismo e o acesso das populações locais a formações.</p>
B.2	<p>- Existe apenas um indicador obrigatório que exige a empregabilidade da comunidade local, mas apenas em alguns aspectos das operações, não havendo referência a posições de gestão ou de liderança.</p> <p>- Apresentam ainda indicadores bónus que referenciam: a contratação de guias locais ou a formação de indígenas e/ou população local como guias; a capacitação e a integração da comunidade local.</p>	<p>- Apresentam bastantes indicadores para todos os subcritérios excepto quanto à colocação em cargos de gestão ou de liderança.</p> <p>- É exigida a preferência por guias recrutados localmente, bem como a comprovação da percentagem de pessoal contratado e de despesas pagas à população e subcontratantes locais. Tem que ser fornecido, a todos os subcontratantes locais e guias, uma lista específica do que o operador certificado esperada das suas actividades.</p>	<p>- As referências a este critério estão inseridas num indicador geral, em lista de opção, que abrange outros critérios. Neste indicador refere, por exemplo, a contratação de guias locais e da comunidade para funções logísticas e hoteleiras; o desenvolvimento de programas de formação em turismo para a população local e o acesso livre a formações de nível profissional.</p>
B.3	<p>- É incentivada a compra de produtos, o uso de serviços e de materiais de construção locais. Apenas não tem indicadores relativos a práticas éticas de negociação.</p>	<p>- Apresenta indicadores para todos os subcritérios, incluindo ética de negociações e pagamentos. No entanto, não há referências ao uso de materiais sustentáveis, apenas a materiais produzidos localmente.</p> <p>- Os indicadores exigem que a percentagem de produtos comprados localmente e serviços seja superior a 50% do total e a discriminação da percentagem aproximada de aquisição de alimentos, de alojamento, de transporte, entre outros, serviços locais</p>	<p>- As referências a este critério estão inseridas num indicador geral, em lista de opção, que abrange outros critérios. Este indicador refere, por exemplo, o incentivo à compra de produtos locais, incluindo lembranças para os turistas; a utilização de serviços locais como pousadas, aluguer de bicicletas ou transporte, entre outros.</p> <p>- Não há referências específicas a ética de negociação.</p>
B.4	<p>- Não apresenta indicadores específicos para este critério. Há apenas referência ao incentivo à aquisição de produtos locais, à formação da população local, à disponibilização de materiais, por exemplo, de escritório, que já foram mencionados noutros critérios.</p> <p>- Não existe qualquer referência ao incentivo ao empreendedorismo e a PME's.</p>	<p>- Não há referência ao empreendedorismo, às PME's, nem à divulgação da cultura, desportos e actividades recreativas. No entanto, os operadores devem apresentar políticas empresariais que demonstrem o incentivo a todas as actividades locais, desde a gastronomia, o alojamento, os transportes e também tem que ser incentivada a aquisição de produtos locais.</p>	<p>- Apenas não há referência ao empreendedorismo e às PME's. Os operadores têm que demonstrar três medidas que tenham adoptado que estimulem as tradições locais, os costumes e/ou a gastronomia.</p> <p>- Numa lista de opção, também obrigatória, é referido: o incentivo à compra de produtos locais (para além de lembranças); a utilização de serviços locais; a contribuição financeira para a criação de infra-estruturas locais ou eventos locais (festivais e outros eventos locais tradicionais).</p>
B.5	<p>- Para as actividades fornecidas é exigido um código de conduta no entanto, não existe uma referência específica a actividades com comunidades indígenas, nem ao envolvimento e colaboração da comunidade local na elaboração do código de conduta.</p>	<p>- São exigidos códigos de conduta explícitos que incluam elementos de informação sobre: o destino; os códigos de conduta; as medidas de segurança; o que se espera das atitudes dos visitantes e as considerações especiais a seguir durante as visitas.</p> <p>- Diversas informações são entregues e explicadas no acto da reserva e podem incluir vários tópicos como: regulamentações sobre conservação; comportamentos adequados; recomendações locais; regras de acesso a locais históricos; respeito pela comunidade local, suas actividades e negócios.</p> <p>- Não há referência ao envolvimento e colaboração da comunidade local na elaboração do código de conduta.</p>	<p>- Os operadores têm que garantir o conhecimento por parte dos turistas dos códigos de conduta, a seguir nas visitas às comunidades.</p> <p>- É disponibilizada informação que ajude a compreender e apreciar os valores e tradições culturais locais. No entanto, não há referência ao envolvimento e colaboração da comunidade local na elaboração dos códigos de conduta.</p>
B.6	- Não apresenta indicadores para este critério.	- Não apresenta indicadores para este critério.	- Não apresenta indicadores para este critério.
B.7	- Não apresenta indicadores para este critério.	- Não apresenta indicadores para este critério.	- Não apresenta indicadores para este critério.
B.8	- Não apresenta indicadores para este critério.	- Não apresenta indicadores para este critério.	- Não apresenta indicadores para este critério.
B.9	- Não apresenta indicadores para este critério.	- Não apresenta indicadores para este critério.	- Não apresenta indicadores para este critério.

Tabela III. Características dos programas em estudo, relativas aos critérios estruturados para análise da Categoria C (Critérios Culturais)

Critério	Categoria C: Critérios Culturais		
	X (<i>Ecotourism Australia</i>)	Y (<i>Nature's Best</i>)	Z (<i>Eco Romania</i>)
C.1	- Apresenta indicadores obrigatórios específicos para ambos os subcritérios.	- Apresenta indicadores obrigatórios para ambos os subcritérios. É fornecida informação aos turistas, antes da chegada ao local, sobre possíveis ameaças à natureza e cultura local, é salientada a importância e a responsabilidade de cada turista e são exigidas referências aos locais e património cultural no código de conduta.	- Apresenta indicadores para os subcritérios, no entanto são os mesmos referidos em B5. É exigida, entre outros, a disponibilização de informação rigorosa que inclua redução de impactos e comportamentos adequados e a garantia da divulgação, aos turistas, do código de conduta, a seguir nas comunidades locais.
C.2	- Apresenta apenas 2 indicadores: um obrigatório, que exige a consulta de grupos culturais quanto à natureza e abrangência do produtos; e um bônus, que considera o envolvimento de pessoas representativas em estratégias de marketing e decisões sobre os elementos culturais a ser comercializados.	- Não apresenta indicadores para este critério.	- Não apresenta indicadores para este critério.
C.3	- Apresenta indicadores para ambos os critérios. É feita referência: à protecção e preservação de locais, às propriedades com importância cultural; ao envolvimento da comunidade, entre outros. - Relativamente ao acesso por parte dos residentes locais são apenas exigidos descontos a escolas, grupos de residentes ou grupos locais com especial interesse.	- Apenas exige que seja dado algum tipo de apoio a programas de conservação da natureza ou culturais ou a organizações de conservação da natureza e/ou projectos locais. - Não há referência a condições especiais de acesso por parte dos residentes locais.	- Apresenta indicadores quanto à preservação e divulgação da cultura e património local. - Não há referência a condições especiais de acesso por parte dos residentes locais.
C.4	- Este critério é abordado de certa forma por outros indicadores já mencionados como, por exemplo, no envolvimento da comunidade local; no desenvolvimento de materiais interpretativos; nas actividades e nos incentivos à aquisição de artefactos locais.	- Este critério é abordado de certa forma por indicadores já mencionados como, por exemplo, na existência de políticas que fomentem actividades locais, gastronómicas, alojamentos e transportes; ou através do incentivo à compra de produtos locais.	- Apresenta indicadores específicos para este critério como, por exemplo, o recurso à arquitectura tradicional e a indicação de, pelo menos, três medidas de recurso e estímulo a tradições locais, costumes, entre outros.

Tabela IV. Características dos programas em estudo, relativas aos critérios estruturados para análise da Categoria D (Ambientais)

Critério	Categoria D: Critérios Ambientais		
	X (<i>Ecotourism Australia</i>)	Y (<i>Nature's Best</i>)	Z (<i>Eco Romania</i>)
D.1.1	<p>- Apresentam indicadores obrigatórios que referem: o uso de materiais de construção reutilizáveis e sustentáveis; a aquisição de produtos, materiais e serviços para construção e manutenção a fontes locais.</p> <p>- Em indicadores bônus referem: a aquisição de produtos em grande volume e em recipientes reutilizáveis; a gestão e a redução de lixos, de combustíveis e a aquisição de produtos locais.</p> <p>- Não apresenta indicadores relativos ao favorecimento de produtos certificados e ao incentivo ao desenvolvimento e divulgação de tecnologias amigas do ambiente.</p>	<p>- Não apresenta indicadores específicos de utilização de produtos e materiais reciclados e/ou recicláveis. E quanto à utilização mínima dos recursos naturais não renováveis só há referências à escolha de combustíveis e óleos classificados como amigos do ambiente.</p> <p>- Para os restantes subcritérios apresenta diversos indicadores que exigem, entre outros: a demonstração da percentagem de produtos adquiridos localmente; o recurso a empresas e produtos certificados; a escolha de tecnologias e materiais mais amigos do ambiente; a escolha de alojamentos amigos do ambiente e/ou certificados (devem incentivar a certificação dos alojamentos utilizados). Num indicador bônus é exigindo que os alojamentos sejam certificados pela <i>Nordic eco-label Svanen</i>; Green Key; GG; ISO 14001 ou outro equivalente.</p>	<p>- Não apresenta indicadores específicos para este critério. As únicas referências existentes estão em lista de opção na qual se refere, entre outros: a aquisição de materiais de forma a minimizar as embalagens; a utilização de materiais biodegradáveis; a utilização de recipientes reutilizáveis ou recicláveis; a minimização do uso de artigos descartáveis e de embalagens individuais.</p> <p>- Noutra lista de opção relativa à minimização de impactos na construção é referido, entre outros: a utilização de materiais de construção de origem local; a utilização de materiais reciclados; a utilização de materiais biodegradáveis e a utilização de energias renováveis.</p>
D.1.2	<p>- Não apresenta indicadores para este critério.</p>	<p>- Apresenta apenas um indicador relativo a artigos descartáveis.</p>	<p>- Apresenta indicadores para os subcritérios, já mencionados no critério D1.1, relativos: ao controle de aquisição de bens descartáveis e de consumo; à redução do uso de materiais descartáveis e de consumo e a programas de minimização de embalagens.</p>
D.1.3	<p>- Apresenta indicadores para os subcritérios de: incentivo ao uso de energias renováveis; aplicação de medidas para uso adequado de iluminação natural; e, utilização de equipamentos e dispositivos energeticamente eficientes. No entanto, estes estão em listas de opção, onde são referidos, entre outros, indicadores para iluminação, utilização de energias renováveis na construção e minimização do uso de energia nos edifícios.</p>	<p>- O único indicadores existente são bônus e referem, por exemplo, a utilização de fontes de energia renováveis e locais sempre que possíveis e, ainda, o recurso a fontes de energia com alguma classificação ou certificação ecológica.</p>	<p>- Abrange todos os subcritérios mas em forma de lista de opção, onde é referido, entre outros: o envolvimento dos funcionários na aplicação das medidas como economia de energia e combustível; a gestão de resíduos e a poupança de recursos.</p> <p>- Apresenta uma lista de opção específica para iluminação com referência como, por exemplo, à iluminação de saídas de emergência; à não utilização de <i>holofotes</i> incandescentes ou à utilização de lâmpadas fluorescentes compactas.</p>
D.1.4	<p>- Apresenta indicadores para todos os subcritérios, tanto obrigatórios como bônus, sendo alguns em lista de opção. É referido, entre outros, o consumo, o fornecimento e a conservação de água.</p>	<p>- Não apresenta indicadores para este critério.</p>	<p>- Apresenta indicadores obrigatórios, referentes ao consumo de água, em lista de opção. Existe um indicador referente à sustentabilidade das fontes de água, que devem ser indicadas por uma agência governamental ou através de uma avaliação hidrológica independente.</p>
D.2.1	<p>- Apresenta indicadores para todos os subcritérios, tanto obrigatórios como bônus, excepto quanto à implementação de processos de redução e compensação de emissões.</p> <p>- Referem: as emissões (que devem cumprir as exigências estatutárias ou as <i>Air Quality Guidelines</i>), a libertação de <i>clorofluorcarbonetos</i>; o ar condicionado; a refrigeração e sistemas de extintores; as emissões mínimas de solventes e hidrocarbonetos; os odores associados a emissões aéreas e a não utilização de solventes e lavagens a seco.</p>	<p>- Apresenta diversos indicadores mas apenas relacionados com transportes e utilização de geradores. Para os restantes subcritérios não há referências.</p>	<p>- Não apresenta indicadores relativos à implementação de processos de redução e compensação de emissões.</p> <p>- Para os restantes subcritérios apresenta 4 indicadores referentes: a transportes; a libertação de odores; ao controle de incineração do lixo; à libertação de solventes (solventes de limpeza a seco ou diluentes) e a hidrocarbonetos na libertados para a atmosfera.</p>
D.2.2	<p>- Apresenta diversos indicadores para todos os subcritérios, tanto obrigatórios como bônus. No entanto, a protecção dos corpos de água contra produtos tóxicos, perigosos ou eutrofizantes é apenas referida nos indicadores bônus.</p>	<p>- Não apresenta indicadores para este critério.</p>	<p>- Existe um indicador obrigatório relativo a sistemas de drenagem ou de recolha, tratamento e conservação de águas e efluentes. Este sistema deve ser implementado em todas as instalações turísticas ou deverá haver um direccionado de águas para uma estação de tratamento. Apresenta mais dois indicadores, um (em lista de opção referida em D.1.4) que menciona a reutilização de águas cinzentas, e outro que exige a implementação de um sistema de gestão de águas residuais.</p>

Critério	X (Ecotourism Australia)	Y (Nature's Best)	Z (Eco Romania)
D.2.3	- Não apresenta indicadores específicos quanto à aplicação de um sistema ou plano de minimização de resíduos e sua eliminação sustentável. Os restantes subcritério encontra-se em listas de opção, tanto obrigatórias como bônus e onde é referido, entre outras: a reutilização/reciclagem e minimização de lixos; a selecção dos materiais promocionais (uso de materiais electrónicos, reciclados); incentivo a políticas de limpeza e reciclagem; a organização de dias de limpeza e a compra de materiais em recipientes reutilizáveis.	- Não apresenta indicadores específicos quanto à aderência e apoio a programas de reciclagem existentes e não é referido explicitamente a participação de funcionários e clientes em programas e acções de reciclagem. - Num indicador obrigatório é referida a existência de rotinas para eliminação de resíduos, separação e reciclagem. Em indicadores bônus é referida a prática de compostagem, a separação de todos os resíduos e a utilização de códigos de conduta com referência a limpezas e eliminação de resíduos.	- Não apresenta indicadores específicos quanto à aderência e apoio a programas de reciclagem existentes, no entanto, refere sistemas de gestão de resíduos. Os restantes subcritério estão abrangidos em 2 indicadores obrigatórios. Um refere a proibição da eliminação dos resíduos se houver risco de poluição da água, do ar ou do solo. Outro, em lista de opção refere como, por exemplo, o incentivo à participação de funcionários e clientes nos programas de recolha, reciclagem e minimização dos resíduos; sistemas de compostagem e organização ou apoio de dias de limpeza
D.2.4	- Apenas apresenta indicadores quanto à utilização de substâncias nocivas e à substituição por produtos inócuos. É feita referência, também, à não utilização de pesticidas e herbicidas; ao treino dos funcionários no uso de substâncias de limpeza; à escolha adequada de materiais de limpeza de acordo com os tratamentos de águas e a utilização mínima de solventes.	- Apresenta indicadores quanto à utilização de substâncias nocivas e substituição por produtos inócuos. É, também, exigido que na aquisição de papel, produtos químicos, alimentos ou material de escritório, sejam escolhidas as melhores alternativas ecológicas e/ou produtos certificados.	- Apresenta indicadores quanto à utilização de substâncias nocivas e à não utilização de plantas geneticamente modificadas. É, também, exigido que a libertação de solventes (solventes de limpeza a seco ou diluentes) e de hidrocarbonetos na atmosfera seja mínima.
D.2.5	- Apresenta diversos indicadores, obrigatório e bônus, que englobam a poluição sonora, a iluminação e poluição luminosa e o impacto visual. Numa lista de opção de indicadores há referência à gestão de águas superficiais, à erosão de solos e às drenagens. Não existem indicadores referentes às precauções quanto às alterações climáticas e ao controle de insectos e roedores.	- Apresenta indicadores relativos à poluição sonora e iluminação. - Não existem indicadores referentes às precauções quanto às alterações climáticas, ao impacto visual, à gestão de águas superficiais, à erosão de solos; às drenagens e ao controle de insectos e roedores.	- Apresenta diversos indicadores, bônus e obrigatórios, que englobam a poluição sonora, a iluminação e poluição luminosa e o impacto visual. São também referidos, entre outros: as alterações de cursos de águas e remodelações de solos nas construções; a não erosão do solo; a aplicação de medidas de consolidação e a recuperação das áreas erodidas Não existem indicadores referentes às precauções quanto às alterações climáticas e ao controle de insectos e roedores.
D.3.1	- Apresenta indicadores, obrigatórios e bônus, quanto: às perturbações e distúrbios da vida selvagem, incluindo os impactos das operações, as invasões de habitats que causem alterações significativas de comportamento territoriais e padrões de reprodução; ao respeito pelas normas e indicações dadas pela agência ambiental do governo. É proibida a compra de produtos com origem em espécies raras ou ameaçadas. Em indicadores bônus é referida a existência de mecanismos de monitorização e protecção de espécies ameaçadas e de combate a espécies invasoras. - Não apresenta indicadores específicos sobre o conhecimento e cumprimento por parte dos funcionários das políticas da empresa, este subcritério está implícito noutros indicadores.	- Apresentam indicadores relativos: ao desenvolvimento das actividades de forma sustentável, ecológica e ética, à existência de códigos de conduta quanto à observação de animais, protecção das espécies e regulamentações de conservação; à apresentação das espécies de uma forma não intrusiva e a métodos de contribuição para a conservação de espécies carismáticas, raras e ameaçadas. - A regulamentação de actividades que envolvem espécies selvagens é apenas para renas. Não apresentam indicadores relativos a políticas e medidas contra a compra de produtos à base de espécies ameaçadas; mecanismos de monitorização e protecção de espécies ameaçadas e de combate a espécies invasoras.	- Os seus indicadores referem alterações no habitat, formação dos funcionários, alterações periódicas das rotas de passeios e respeito pelos planos de gestão das áreas protegidas. - Não existem indicadores referentes à apresentação de políticas e medidas contra a compra de produtos à base de espécies ameaçadas, a mecanismos de monitorização e protecção de espécies ameaçadas e de combate a espécies invasoras.
D.3.2	- Não apresenta indicadores específicos para este critério.	- Apresenta indicadores relativos a espécies em cativeiro, a utilização de animais em actividades e a regulamentações para manutenção de exemplares vivos, no entanto é apenas para animais domésticos, por exemplo, no caso de cães, renas e cavalos.	- Não apresenta indicadores específicos para este critério.

Critério	X (Ecotourism Australia)	Y (Nature's Best)	Z (Eco Romania)
D.3.3	<p>- Apresenta bastantes indicadores para todos os subcritérios, tanto obrigatório como bônus, no entanto, só é feita referência a medidas de prevenção para introdução de espécies exóticas, invasoras e geneticamente modificadas em indicadores bônus.</p> <p>- Alguns exemplos são: a minimização da remoção de vegetação nativa; nos locais onde ocorrem limpezas, estas, não inviabilizam as populações de espécies raras ou ameaçadas de fauna e flora; a realização de inventários dos valores naturais antes dos distúrbios e da reabilitação; criação de programas de protecção das espécies durante os desenvolvimentos; acções de regeneração com espécies nativas que reflectem a ecologia local, a paisagem e as acções paisagísticas devem ser feitas com espécies nativas que ocorrem no local e reflectir as áreas circundantes.</p>	<p>- Apenas apresenta indicadores que referem a existência de um código de conduta que inclua indicações sobre plantas raras e a exigência de reabilitação dos locais de construção através de colocação de espécies nativas que ocorrem naturalmente.</p> <p>- Não é feita referência a medidas de prevenção para introdução de espécies exóticas invasoras e geneticamente modificadas e à existência de planos para remoção e restauro paisagístico.</p>	<p>- Apresenta indicadores relativos a medidas de prevenção para introdução de espécies exóticas invasoras e geneticamente modificadas, e à minimização de impactos e perturbação dos locais. Os indicadores que se referem à utilização de espécies nativas para restauro, reabilitação e intervenções na paisagem são apresentados sob a forma de lista de opção relacionada com o impacto visual, não há uma exigência específica quanto planos para remoção e restauro paisagístico. Em termos gerais é exigido, entre outros, que haja: remoção mínima de vegetação nativa; acções de paisagismo que reflectem as características do ambiente natural; limpezas que não afectem as espécies raras ou ameaçadas da flora; inventários dos valores naturais antes e depois das intervenções e que não ocorram alterações irreversíveis na paisagem.</p>
D.3.4	<p>- Apresenta bastantes indicadores para este critério, tanto obrigatórios como bônus. Alguns dos indicadores encontram-se sob a forma de lista de opção em que é exigido, entre outros: assistência física e financeira para a reabilitação de áreas sujeitas a impactos negativos dos turistas; contribuições para o controle de infestações; assistência no desenvolvimento de planos e políticas para gestão de áreas naturais; e a monitorização dos impactos nos locais visitados. Outros indicadores referem donativos a grupos de conservação locais, grupos nacionais ou internacionais de conservação; apoio a estudantes ou académicos em monitorização ou pesquisa ligada à conservação e apoio e contribuições para a conservação em áreas naturais não utilizadas pelo operador, bem como, envolvimento da comunidade.</p>	<p>- Apresenta indicadores para ambos os subcritérios. O operador turístico tem que: compensar o seu impacto ambiental, contribuindo activamente para a conservação da natureza e dos bens culturais no local; divulgar informações aos visitantes, que queiram dar apoio económico e prático a iniciativas de conservação da natureza, sobre os canais mais adequados apoiar projectos.</p> <p>- É obrigatório haver algum tipo de apoio: à conservação da natureza; à cultura local; a programas de conservação ou a organizações de conservação da natureza. São oferecidos aos turistas elementos de trabalhos práticos de conservação da natureza, em co-operação com as autoridades de conservação da natureza e os proprietários locais.</p>	<p>- Não apresenta indicadores específicos quanto à divulgação e incentivo da participação em acções de conservação. É obrigatório cumprir umas das seguintes medidas: inclusão, no âmbito da operação turística, de uma acção concreta para a conservação da natureza; participação activa numa acção/projecto de conservação da natureza; doação/financiamento para um projecto/acção de conservação da natureza e/ou envolvimento em projectos de educação ambiental. Para além deste indicador é exigido um acordo de cooperação com a área natural que comprove a/s contribuição para a conservação e o operador tem que garantir uma contribuição financeira para a conservação de pelo menos 3% do valor pago por cada turista.</p>
D.3.5	<p>- Apresenta bastantes indicadores, tanto obrigatório como bônus. Os indicadores obrigatórios referem, entre outros que: nas operações, os animais, não podem sofrer perturbações deliberadas nem frequentes (no seu habitat, comportamento e dinâmica populacional); as actividades que decorrem nos habitats naturais dos animais selvagens têm que seguir os planos de gestão das áreas naturais e ter autorização da agência do governo responsável (bem como, qualquer tipo de interferência ou alimentação); os funcionários têm que ter formação adequada para lidar com vida selvagem e para alimentar os animais; os percursos têm que ser alterados com regularidade de forma a reduzir impactos; que as operações em áreas protegidas são realizadas em locais designados como adequados, para este tipo de actividade, pelo plano de gestão da área ou pelo gestor da área de protecção.</p> <p>- Em indicadores bônus e referido como, por exemplo, que os cliente devem ser informados dos impactos da alimentação dos animais; que devem ser elaborados estudos relevantes e regulares de acompanhamento das actividades (devem ser cedidos à agência do governo responsável) e que as observações só podem ocorrer em períodos não sensíveis para as espécies.</p> <p>- Não apresenta indicadores que evidenciem a aplicação de medidas de prevenção de introdução de espécies exóticas e pragas. Não são exigidas medidas de compensação específicas para este critério.</p>	<p>- Os indicadores apresentados são referentes aos códigos de conduta, que devem mencionar a alimentação de animais; informação aos clientes sobre possíveis ameaças e impactos de alimentar os animais e o cumprimento do Principio de Precaução no Código do Meio Ambiente Sueco.</p> <p>- Não apresenta indicadores que evidenciem a aplicação de medidas de prevenção de introdução de espécies exóticas e pragas, nem indicadores específicos relativos à formação adequada dos funcionários para lidar com vida selvagem, este poderá estar implícito na entrega aos funcionários de uma lista específica que indique o que é esperado, pelo operador, por parte de cada trabalhador. Também não são exigidas medidas de compensação específicas. No entanto, no caso de a actividade ser prejudicial tem que ser reconsiderada a sua implementação e os clientes devem receber informação sobre as possíveis ameaças.</p> <p>- Os trabalhos práticos de conservação da natureza oferecidos durante as actividades (como corte de feno ou alimentação) têm que ser feitos em cooperação e estar de acordo com as autoridades de conservação da natureza e os proprietários.</p>	<p>- Não apresenta indicadores que evidenciem a aplicação de medidas de prevenção de introdução de espécies exóticas e pragas, nem são exigidas medidas de compensação específicas para este critério.</p> <p>- É referido, entre outros indicadores, que: as operações não podem perturbar deliberadamente nem frequentemente os animais; não pode haver perturbações significativas no comportamento dos animais e no seu habitat natural; as actividades que decorrem em habitats naturais dos animais selvagens têm que seguir os planos de gestão das áreas naturais; os funcionários têm que ter formação adequada para lidar com vida selvagem, para alimentar e tratar dos animais; e que os percursos têm que ser alterados com regularidade de forma a reduzir impactos. As operações em áreas protegidas só são realizadas em locais designados como adequados para este tipo de actividade pelo plano de gestão da área ou pelo gestor da mesma.</p>

Tabela V. Características dos programas em estudo, relativas aos critérios estruturados para análise da Categoria E (Ecoturismo)

Categoria E: critérios de Ecoturismo			
Critério	X (<i>Ecotourism Australia</i>)	Y (<i>Nature's Best</i>)	Z (<i>Eco Romania</i>)
E.1	<p>- Apresenta indicadores para os subcritérios excepto no entanto não há quantificação do tempo dispendido pelos clientes em contacto com a natureza.</p> <p>- Em indicadores obrigatórios é exigido que as operações sejam baseadas em actividades que ajudem os turistas a experimentar pessoalmente a natureza; e que proporcionem a utilização dos seus sentidos. Os alojamentos devem estar localizados no interior ou em locais adjacente a uma área natural. Caso se localizem numa área urbana devem ser explicados os modos como as suas operações se ligam à natureza. Em indicadores bônus e exigido, por exemplo, que cada cliente tenha uma oportunidade de experimentar pessoalmente a natureza em solidão relativa (em locais de repouso) e de observar a natureza.</p>	<p>- É exigido aos operadores que trabalhem com turismo de natureza ou actividades <i>eco-friendly</i>. No entanto, não existe nenhum indicador específico que identifique as experiências pessoais como centradas na natureza, nem há quantificação do tempo dispendido nas actividades em contacto com a natureza.</p> <p>- Apresenta indicadores relativos ao tipo de alojamento escolhido, que deve ser <i>eco-friendly</i> e/ou ter algum tipo de rótulo ecológico. O candidato deve incentivar os operadores de alojamentos a obter certificação ecológica e/ou sustentável. Num dos indicadores bônus é exigida a apresentação de um certificado, do operador turístico que disponibiliza os alojamentos: a <i>Nordic eco-label Svanen (The Swan)</i>, da Chave Verde, a Green Globe, as ISO 14001, ou outro sistema equivalente.</p>	<p>- É obrigatório que mais de 50% do tempo dispendido em actividades do programa ocorram na natureza. Os turistas têm que ter oportunidades de apreciar a tranquilidade, utilizar os seus sentidos e experimentar pessoalmente a natureza.</p> <p>- Outros indicadores exigem, ainda, que pelo menos 50% dos alojamentos utilizados tenham uma certificação de ecoturismo, ou que cumpram os critérios da certificação, e que se situem no interior ou em locais adjacentes a áreas naturais. A relação entre o alojamento e a zona adjacente é muito importante, bem como, a posição entre os alojamentos e a natureza. Se estiverem localizados numa área urbana devem ser explicados os modos como as suas operações se ligam à natureza</p>
E.2	<p>- Apresenta indicadores para a maioria dos subcritérios, no entanto alguns encontram-se em lista de opção e em indicadores bônus, como é o caso dos indicadores relativos: à utilização de sinais, tabelas de orientação e de influência de atitudes (apenas quanto à separação de lixo); à disponibilização de diversas línguas; à disponibilização de informação antes da chegada ao local e ao envolvimento das comunidades na criação dos materiais de interpretação e educação.</p> <p>- Quanto aos restantes indicadores é referido, por exemplo, a existência de interpretação relativa às heranças naturais e culturais, a existência de pelo menos 3 oportunidades de interpretação; a verificação do carácter da informação por peritos; a apresentação de planos de interpretação com objectivos bem definidos; a identificação da NEAP e informação sobre como seleccionar produtos certificados, a avaliação da importância da conservação; a avaliação do desempenho da interpretação através de feedback de clientes; e a importância da conservação no desempenho da interpretação.</p> <p>- É importante realçar que no caso da certificação em ecoturismo não é necessário demonstrar que todos os clientes dispõem de material interpretativo ou acesso a actividades educativas, apenas nas certificações de ecoturismo avançado se verifica esta situação.</p>	<p>- Apresenta indicadores para a maioria dos subcritérios, excepto quanto: à utilização de sinais e tabelas de orientação; à influência de atitudes; à credibilidade da informação e ao envolvimento das comunidades na criação dos materiais de interpretação e educação.</p> <p>- Os códigos de conduta referem os indicadores relativos: à sensibilização de espécies ameaçadas; à promoção da sustentabilidade do destino e à influência das escolhas de actividades e atitudes sustentáveis.</p> <p>- Alguns exemplos de indicadores são: o fornecimento de informação antes da viagem sobre o destino e a viagem em si; juntamente com uma lista de leituras recomendadas, de equipamentos adequados e de códigos de conduta. Os produtos turísticos devem incluir: algum tipo de encontro pessoal, orientado por ou de instrução com pessoas qualificadas; a participação em trabalhos práticos de conservação da natureza e informações sobre as possíveis ameaças à natureza e à cultura local. Os guias devem ser recrutados entre: indígenas; a população local; bolseiros de investigação ou tratadores de animais selvagens.</p>	<p>- Não apresenta indicadores quanto: à utilização de sinais e tabelas de orientação e influência de atitudes; à disponibilização de diversas línguas e ao envolvimento das comunidades na criação dos materiais de interpretação e educação.</p> <p>- Aos alojamentos é exigida, pelo menos, uma interpretação pessoal que promova a própria imagem ligada ao ecoturismo e a garantia da credibilidade e rigor das informações prestadas.</p> <p>- Alguns exemplos de indicadores obrigatórios exigem: a disponibilização de informação sobre a área; oportunidades de aprendizagem sobre os valores naturais e culturais do local; a apresentação de actividades de interpretação, nas quais pelo menos uma deve ser de contacto pessoal; que a formação dos funcionários inclua os valores naturais e de conservação da área, os princípios básicos do ecoturismo e a forma como são atingidos através do programa; indicações sobre os comportamentos que os funcionários e os turistas devem seguir na gestão de resíduos e redução de impactos e que mais de 50 % do tempo activo seja passado na companhia de um guia especializado. É, ainda, obrigatório cumprir pelo menos uma das seguintes opções: inclusão de uma acção concreta de conservação da natureza; participação activa numa acção/projecto de conservação; doação para um projecto/acção de conservação da natureza ou envolvimento directo em projectos de educação.</p>
E.3	<p>- Apresenta diversos indicadores, tanto obrigatórios como bônus, para ambos os subcritérios. Por exemplo, é exigido: a criação de parcerias e a colaboração com grupos de conservação; a disponibilização de dados dos estudos e das avaliações de impactos às agências de conservação do governo; que os representantes dos operadores contactem e discutam os seus produtos com os gestores das áreas protegidas; que os operadores se tornem membros de um grupo de conservação; apoio e doações a grupos de conservação locais; a promoção, suas campanhas, dos grupos de conservação; a interacção e disponibilização de informação sobre as actividades aos gestores das áreas protegidas e aos grupos de conservação locais, de formas a obter feedback sobre as suas contribuições para a conservação. Em indicadores bônus são exigidas, por exemplo, contribuições, apoios ou parcerias com pelo menos uma ONG local ou em eventos que contribuam para o bem-estar da comunidade local.</p>	<p>- Apresenta indicadores, tanto obrigatórios como bônus, para ambos os subcritérios. Os indicadores obrigatórios exigem, entre outros: que sejam contactadas as autoridades de conservação da natureza para que não haja perturbações dos valores naturais ou qualquer tipo de negligencia; que os operadores sejam membros de uma organização de conservação da natureza e que seja dado algum tipo de apoio a organizações de conservação da natureza e/ou culturais, a ONG's, a programas de conservação, ou a projectos locais.</p> <p>- Em indicadores bônus é exigido, por exemplo, a oferta de espaços promocionais em materiais de divulgação a ONG's, associações locais entre outros e a disponibilização, por parte do operador turístico, de informações sobre potenciais ameaças no local de destino, de forma a obter um parecer das autoridades de conservação da natureza.</p>	<p>- Existem apenas dois indicadores referentes a este critério. Um indicador obrigatório que exige que se cumpra umas das seguintes medidas: inclusão, no âmbito da operação turística, de uma acção concreta para a conservação da natureza; participação activa numa acção/projecto de conservação da natureza; doação/financiamento para um projecto/acção de conservação da natureza e envolvimento em projectos de educação ambiental (já referido no critério D.3.4). E um indicador bônus que exige um acordo de cooperação, com o gestor da área natural, que comprove a realização de contribuições para a conservação da área.</p>

Critério	X (<i>Ecotourism Australia</i>)	Y (<i>Nature's Best</i>)	Z (<i>Eco Romania</i>)
E.4	<p>- Os indicadores referem, entre outras questões: o impacto visual dos transportes; os níveis de som dos transportes (que não podem ultrapassar o ambiente natural); a minimização do gasto de energia em transportes; o planeamento das atracções e rotas de forma a reduzir o tempo de viagem e as distâncias percorridas; incentivos aos turistas para utilizarem combustíveis eficientes; a disponibilização de informações sobre transportes públicos e outros meios (como bicicletas para passear); incentivos aos funcionários para andarem a pé ou usarem transportes públicos; a conservação dos veículos; a opção por veículos eficientes e a utilização de veículos eléctricos.</p> <p>- Em indicadores bônus é referido, por exemplo, a coloração dos transportes (que deve minimizar os impactos visuais); a utilização máxima de transportes não motorizados; o recurso a veículos eléctricos; o recurso a energias renováveis e a utilização de painéis solares para carregar as baterias dos transportes.</p>	<p>- Apresenta bastantes indicadores obrigatórios e bônus para todos os subcritérios. Alguns indicadores mencionam, entre outros: a opção por modos de transporte alternativos que economizem energia; a aquisição de meios de transporte ecológicos e eficientes; a escolha por transportes que reduzam as emissões e o ruído; a utilização da melhor tecnologia disponível e a opção entre escolhas mais ecológicas, a utilização de transportes locais, a disponibilização de informação que preveja o impacto ambiental dos transportes; a disponibilização de transportes colectivos e a adopção de itinerários de transportes amigos do ambiente; a coordenação entre os transportes de turistas, de materiais e de alimentos; a escolha de transportadoras aéreas com políticas e programas ambientais; a utilização de viaturas eléctricas, combustíveis e óleos amigos do ambiente e são também feitas referências aos tipos de motores que se devem utilizar e a substituição por motores mais eficientes, menos poluentes e que consumam menos combustível dos motores. Os transportes motorizados devem ser limitados e os veículos motorizados não podem ser a atracção em si, mas apenas um meio de transporte entre actividades,</p>	<p>- Apresenta indicadores para todos os subcritérios, tanto obrigatórios como bônus. Por exemplo, é obrigatória a utilização de meios de transporte ecológicos em mais de 50% das distâncias nas actividades; a disponibilização de informação sobre os transportes nas acções de marketing; a minimização do seu impacto visual; a minimização dos seus ruídos; e medidas como não deixar os veículos ligados desnecessariamente.</p> <p>- Em lista de opção surgem indicadores que mencionam: a minimização do consumo de energia nos transportes; o planeamento das atracções e rotas de forma a reduzir o tempo de viagem e as distâncias; incentivos aos turistas na utilização de combustíveis eficientes; a disponibilização de informações sobre transportes públicos e outros meios (como bicicletas para passear); incentivos aos funcionários para andarem a pé ou usarem transportes públicos; a conservação dos veículos; a opção por veículos eficientes e a utilização de veículos eléctricos.</p>
E.5	<p>Apresenta apenas indicadores que incentivam os turistas a comprar produtos locais.</p>	<p>- Apresenta indicadores obrigatórios para todos os subcritérios. É feita referência: a incentivos aos turistas para participar, conhecer e divulgar os valores do destino; à possibilidades de um turista ser embaixador de espécies, habitats naturais, património cultural ou da vida selvagem; à divulgação activa de espécies carismáticas ou raras e às possíveis ameaçadas de forma a proteger através do conhecimento; a incentivos aos turistas para comprarem produtos locais e à divulgação de meios de contribuição e apoio a projectos de conservação (apoios financeiros e práticos). Apresenta ainda um indicador bônus que refere a disponibilidade de participar activamente em trabalhos de conservação.</p>	<p>- Os indicadores relativos a este critério são apresentados em lista de opção. Não existe qualquer referência a contribuições para a conservação e envolvimento em projectos por parte dos turistas.</p> <p>- Os indicadores mencionam o incentivo à compra de produtos locais, para além das lembranças; a utilização de serviços locais, como pousadas ou aluguer de bicicletas, entre outros indicadores já mencionados em critérios anteriores.</p>
E.6	<p>- Apresenta indicadores para ambos os subcritérios. Em indicadores obrigatórios são exigidos locais de campismos próprios para grandes grupos e um limite de 50 pessoas por guia nas visitas em veículos e 25 pessoas por guia nas visitas sem veículos.</p> <p>-Nos indicadores bônus as vistas em veículos são apenas para 15 turistas e sem veículo para 10, e devem ser utilizadas rotas e caminhos que minimizem o encontro com outros grupos. Numa lista de opção referente ao marketing é exigida a divulgação do limite de turistas nas actividades por grupo.</p>	<p>- Apresenta indicadores para ambos os subcritérios. Um indicador obrigatório exige que a definição do tamanho do grupo depende da sensibilidade da área a ser visitada, de factores ambientais, da segurança, bem como da qualidade geral da experiência do turista.</p> <p>- Um indicador bônus define o tamanho do grupo como limitado a um máximo de 15 pessoas por guia, tendo em conta a qualidade da experiência do turista.</p>	<p>- Apresenta indicadores para ambos os subcritérios. Nos indicadores obrigatórios o número máximo por grupo são de 15 turistas e num outro indicador, relacionado como o marketing, é exigido que cada programa mencione claramente o número máximo de turistas a que se destina. Apresenta ainda um outro indicador que exige locais de campismos próprios para grandes grupos (sendo que um grande grupo tem mais de 15 pessoas).</p>
E.7	<p>- Apresenta indicadores para todos os subcritérios, no entanto a divulgação dos Princípios do Ecoturismo e sua aplicação em acções de Interpretação e Educação é essencialmente relacionada com a certificação em si. É exigido que, pelo menos, um dos métodos de <i>marketing</i> mais utilizados defina turismo de natureza e/ou ecoturismo e que inclua o logo da NEAP, juntamente com os produtos certificados.</p> <p>- Num indicador bônus relativo é exigido que seja incluído na interpretação os princípios do ecoturismo.</p>	<p>- Não existem indicadores explícitos que exijam a divulgação dos Princípios do Ecoturismo, a sua aplicação em acções de interpretação e educação, nem informações sobre a Etiqueta Ecológica. No entanto, e como já foi referido anteriormente, os contactos da associação e empresa certificadora têm que estar disponíveis e os funcionários têm que ter o devido conhecimento sobre o significado do ecoturismo e seus princípios.</p>	<p>- Apresenta um indicador, relativo à formação dos funcionários que exige os conhecimentos básicos dos princípios do ecoturismo e como, estes, serão alcançados pelo programa. Apresenta ainda alguns indicadores que exigem: que o planeamento da interpretação demonstre claramente o conceito de ecoturismo; a promoção da imagem ligada ao ecoturismo, através da interpretação pessoal; que o design interior das instalações deve reflectir os princípios do ecoturismo.</p> <p>- Não existe nenhum indicador específico relativo à etiqueta em si.</p>
E.8	<p>Indicadores para: <i>spotlighting</i>; observação de mamíferos marinhos e megafauna; caminhadas e passeios; campismo; utilização de veículos; barcos a motor e sem motor; uso de <i>Aircraft</i>; escalada e <i>rapel</i>; espeleologia (observação e em cavernas selvagens); <i>snorkelling</i> e mergulho; <i>trail riding</i> e observação de animais.</p>	<p>Indicadores para: caça; pesca desportiva; equitação e passeios a cavalo; mergulho; canoagem e <i>kayaque</i>; <i>dogsledge</i>; <i>rafting</i> e <i>kayaking</i>; actividades de inverno que incluam transferes na neve (<i>snowmobile transfers</i>); observação de aves e vida selvagem; espeliologia e passeios de barco.</p>	<p>Indicadores para: <i>spotlighting</i>; caminhadas/passeios; campismo; barcos a motor e sem motor; uso de <i>aircraft</i>; escalada e <i>rapel</i>; espeleologia (observação e em cavernas selvagens); <i>snorkelling</i> e mergulho; <i>trail riding</i> e observação de animais</p>

Legenda

Grupo 1 Critérios de turismo sustentável

Categoria (A) Estruturais

- A.1 Alvo
- A.2 Selo
- A.3 Níveis de classificação
- A.4 Metodologia
- A.5 Auditorias
 - A.5.1 Independência dos órgãos avaliadores
 - A.5.2 Auditorias
- A.6 Planeamento e gestão ambiental
 - A.6.1 Planeamento ambiental prévio
 - A.6.2 Compromisso de gestão ambiental
 - A.6.3 Mecanismos de avaliação
 - A.6.4 Segurança e planos de contingência
- A.7 Conformidade legal
- A.8 Formação dos funcionários
- A.9 Satisfação do cliente
- A.10 Marketing rigoroso
- A.11 Design e construção de edifícios e infra-estruturas
 - A.11.1: Design e localização
 - A.11.2 Construção sustentável
 - A.11.3 Acesso a necessidades especiais
- A.12 Interpretação

Categoria (B) Socioeconómicos

- B.1 Desenvolvimento da Comunidade
- B.2 Emprego local/locais de emprego
- B.3 Comércio justo
- B.4 Empreendedores locais
- B.5 Comunidades indígenas
- B.6 Exploração: Direitos humanos
- B.7 Contratação equitativa
- B.8 Protecção dos empregados
- B.9 Serviços básicos

Categoria (C) Património cultural

- C.1 Código de conduta
- C.2 Artefactos históricos
- C.3 Protecção dos locais
- C.4 Incorporação da cultura

Categoria (D) Ambientais

- D.1 Conservação de recursos
 - D.1.1 Política de aquisição
 - D.1.2 Bens de consumo
 - D.1.3 Consumo de energia
 - D.1.4 Consumo de água
- D.2 Redução da poluição
 - D.2.1 Gases com efeito estufa
 - D.2.2 Águas residuais
 - D.2.3 Plano de gestão de resíduos
 - D.2.4 Substâncias nocivas
 - D.2.5 Outros tipos de poluentes
- D.3 Conservação da biodiversidade, ecossistemas e paisagem
 - D.3.1 Espécies selvagens
 - D.3.2 Espécies em cativeiro
 - D.3.3 Intervenções na paisagem
 - D.3.4 Conservação da biodiversidade
 - D.3.5 Interações com a vida selvagem

Grupo 2: Critérios de ecoturismo

Categoria (E) Ecoturismo

- E.1 Ligação com a Natureza
- E.2 Educação e Interpretação.
- E.3 Cooperação com os organismos locais
- E.4 Transportes
- E.5 Envolvimento dos turistas
- E.6 Gestão dos Grupos
- E.7 Princípios do Ecoturismo
- E.8 Critérios específicos para as actividades promovidas e praticadas pelos turistas

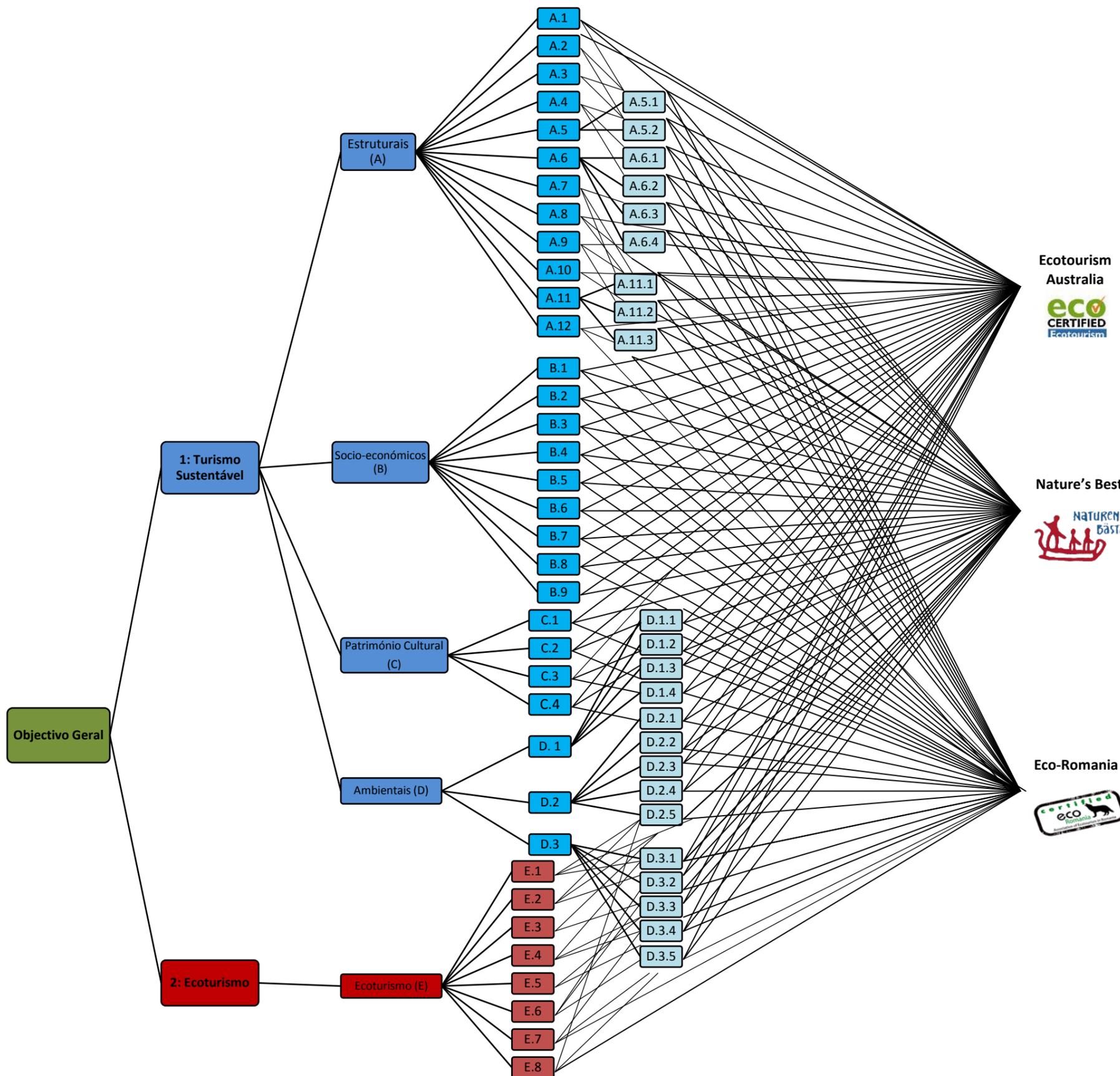


Figura I: Estrutura hierárquica da metodologia AHP, elaborada para a comparação dos programas de certificação de ecoturismo