



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

Orlando Miguel Pestana Alcobia

**TURISMO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL: PROPOSTA DE MODELO DE GESTÃO
DE IMPACTES DOS EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS (INHAMBANE –
MOÇAMBIQUE)**

Natal
2021

Orlando Miguel Pestana Alcobia

**TURISMO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL: PROPOSTA DE MODELO DE GESTÃO
DE IMPACTES DOS EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS (INHAMBANE –
MOÇAMBIQUE)**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito parcial para a obtenção do título de Doutor em Turismo, na área de Turismo e Desenvolvimento Regional.

Orientador: Mauro L. Alexandre, D. Sc.

Coorientador: Nuno Silva Gustavo, Prof. Dr.

Natal

2021

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN
Sistema de Bibliotecas - SISBI

Catálogo de Publicação na Fonte. UFRN - Biblioteca Setorial do Centro Ciências Sociais Aplicadas - CCSA

Alcobia, Orlando Miguel Pestana.

Turismo e Desenvolvimento social: proposta de modelo de gestão de impactes dos empreendimentos hoteleiros (Inhambane, Moçambique) / Orlando Miguel Pestana Alcobia. - 2021.

361f.: il.

Tese (Doutorado em Turismo) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Turismo. Natal, RN, 2021.

Orientador: Prof. Dr. Mauro Lemuel Alexandre.

Coorientador: Prof. Dr. Nuno Silva Gustavo.

1. Hotelaria - Tese. 2. Globalização Turística - Tese. 3. Desenvolvimento Social - Tese. 4. Modelo de Gestão de Impactes - Tese. I. Alexandre, Mauro Lemuel. II. Gustavo, Nuno Silva. III. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. IV. Título.

RN/UF/Biblioteca CCSA

CDU 338.48:316.42

Declaração de Financiamento CAPES

Para os devidos efeitos, declaro que o presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

Natal, janeiro de 2021

Orlando Miguel Pestana Alcobia

Termo de Isenção de Responsabilidade

Declaro, para todos os fins de Direito e que se fizerem necessários, que assumo total responsabilidade pelo material aqui apresentado, isentando a Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN, a Coordenação do Curso, a Banca examinadora, o Orientador e o Coorientador de toda e qualquer responsabilidade acerca do aporte ideológico empregado ao mesmo.

Conforme estabelece o Código Penal Brasileiro, concernente aos crimes contra a propriedade intelectual o artigo, nº 184 – afirma que: *Violar direito autoral: Pena – detenção, de 3 (três) meses a 1 (um) ano, ou multa.* E os parágrafos 1º e 2º, consignam, respectivamente:

§ 1º Se a violação consistir em reprodução, por qualquer meio, no todo ou em parte, sem autorização expressa do autor ou de quem o represente, (...): Pena – reclusão, de 1 (um) a 4 (quatro) anos, e multa, (...).

§2º Na mesma pena do parágrafo anterior incorre quem vende, expõe à venda, aluga, introduz no país, adquire, oculta, empresta, troca ou tem em depósito, com intuito de lucro, original ou cópia de obra intelectual, (...), produzidos ou reproduzidos com violação de direito autoral.

Diante do que apresenta o artigo nº 184 do Código Penal Brasileiro, estou ciente que poderei responder civil, criminalmente e/ou administrativamente, caso seja comprovado plágio integral ou parcial do trabalho.

Natal, janeiro de 2021

Orlando Miguel Pestana Alcobia

Orlando Miguel Pestana Alcobia

**TURISMO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL: PROPOSTA DE MODELO DE GESTÃO
DE IMPACTES DOS EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS (INHAMBANE –
MOÇAMBIQUE)**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação
em Turismo da Universidade Federal do Rio
Grande do Norte, como requisito parcial para a
obtenção do título de Doutor em Turismo, na área
de Turismo e Desenvolvimento Regional.

Natal, Brasil, 22 de janeiro de 2021.

Leilianne Michelle Trindade da Silva Barreto, Dra.
Presidente da Banca Examinadora - Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Nuno Silva Gustavo, Dr.
Vice-presidente da Banca Examinadora - Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

João António dos Reis, Dr.
Examinador Externo - Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

Maria Alexandra Patrocínio Rodrigues Gonçalves, Dra.
Examinadora Externa - Universidade do Algarve

Lissa Valéria Fernandes Ferreira, Dra.
Examinadora Interna - Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Maria Valéria Pereira de Araújo, Dra.
Examinadora Interna - Universidade Federal do Rio Grande do Norte

À minha tia Milú,

minha inspiração de sempre,
companheira de todas as etapas da vida,
do “final countdown” às que ainda surgirão!

AGRADECIMENTOS

Apesar de uma tese de doutorado ser assinada por um único autor, um trabalho de tamanha magnitude requer o apoio, esforço e comprometimento de um vasto número de pessoas nas mais diversas esferas quotidianas: académica, familiar e social. Contudo, pela relevância capital das suas intervenções, é da mais elementar justiça destacar algumas delas:

Ao Professor Mauro Alexandre, pela disponibilidade em assumir a minha orientação e pelas suas importantes contribuições;

Al Professor Antonio Aledo, por su estímulo para seguir la línea de investigación por mí deseada, por el norte apuntado y las enseñanzas transmitidas;

Ao Professor Thiago de Melo, pelo suporte académico e emocional nos momentos mais conturbados;

Ao Dramane, Aldair e Belchior, professores da Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane, pela amizade e por operacionalizar a pesquisa de campo na “terra da boa gente”;

Aos que contribuíram para os questionários e entrevistas realizadas, desde os diversos Diretores Provinciais aos vendedores ambulantes que povoam os areais de Inhambane;

Ao Bruce, pelos muitos almoços e jantares partilhados, pelas gargalhadas dadas, por ter feito deste caminho uma trilha menos agreste. Um verdadeiro amigo conquistado;

À Dona Luciana, Seu Edinho, Junior e Tom, por me terem acolhido com todo o seu coração e fazerem de mim mais um integrante da sua família;

Aos meus país e tia, Olga, Alberto e Milú, pelo amor e suporte incondicional;

Por último, às duas pessoas mais importantes:

À Mari, minha âncora, parceira, que com toda a sua dedicação e compreensão, lado a lado, me apoiou, encorajou, sofreu e torceu para que tudo desse certo. Esta conquista também é dela!

Ao Professor Nuno Gustavo, meu coorientador, por no momento mais difícil de todos, ter ouvido o “Sim” da sua voz em menos de 15 segundos de ligação. Por ter confiado na minha capacidade de trabalho. Por ser um enormíssimo exemplo de profissionalismo e dedicação. Por tratar-se, sem dúvida alguma, de uma figura inspiradora e a que mais me marcou ao longo do meu percurso académico.

“Para mim, a verdade, essa integridade de que falo, acha-se em todas as coisas. Portanto, a ideia de que necessitais progredir em direção à realidade é uma ideia falsa. Não se pode progredir na direção de uma coisa que sempre está presente. Não se trata de avançar para o exterior ou de voltar-se para o interior, mas sim de se libertar dessa consciência que se percebe a si mesma como separada.”

Jiddu Krishnamurti

Alcobia, Orlando (2021). *Turismo e Desenvolvimento Social: Proposta de Modelo de Gestão de Impactes dos Empreendimentos Hoteleiros (Inhambane – Moçambique)*. 362 p. Orientador: Mauro Lemuel Alexandre. Coorientador: Nuno Silva Gustavo. Doutorado (Programa de Pós-Graduação em Turismo - Universidade Federal do Rio Grande do Norte). Natal – Brasil, 2021.

RESUMO

A expressiva massificação da atividade turística, ao longo das últimas décadas, tem feito deste setor econômico um dos mais pujantes a nível global. No entanto, desafortunadamente e em incontáveis situações, o desenvolvimento turístico dos territórios não tem resultado num efetivo desenvolvimento social das comunidades receptoras. Atendendo a esta realidade, vários têm sido os modelos de avaliação do impacto social elaborados pela comunidade académica, com o intuito de maximizar o contributo social dos diversos *players* turísticos. Não obstante esse esforço, as dificuldades inerentes à compreensão e medição dos impactos sociais da atividade turística, assim como a postura neoliberal da maioria dos seus agentes económicos, têm dificultado o sucesso da implementação prática de tais modelos. Neste contexto, esta tese propõe um Modelo de Gestão do Impacte Social dos Empreendimentos Hoteleiros, o modelo SIM Hotel, capaz de ser ajustável ao contexto geográfico e às diferentes classificações hoteleiras. Para isso, faz-se necessária a compreensão do fenómeno da globalização do mercado turístico e hoteleiro, entender o papel do Estado no desenvolvimento turístico dos territórios, perceber as bases conceituais da práxis do desenvolvimento social e, por último, explorar os modelos de avaliação de impacto social e os protocolos de avaliação da atividade hoteleira existentes no mercado. Como laboratório empírico, foi selecionado um dos mais proeminentes destinos turísticos moçambicanos, o município de Inhambane. Metodologicamente, segue-se o modelo de análise proposto por Aledo e Domínguez-Gómez que, assente num paradigma construtivista, divide a pesquisa de campo em três momentos-chave: Estudo de Base, Análise de *Stakeholders* e Identificação e Avaliação dos Impactes. Neles, são entrevistados e inquiridos, os empresários/diretores do setor hoteleiro, integrantes de quinze grupos sociais impactados pelas suas operações, nove instituições governamentais e ainda outros representantes de associações e estabelecimentos de ensino locais. Sob os valores associados às teorias de desenvolvimento de Midgley e de Max-Neef, observa-se que, apesar do forte impacto do setor hoteleiro na empregabilidade local, o seu contributo para as outras esferas do desenvolvimento social é pouco profícuo. Laivos de precariedade laboral, escassa assunção da responsabilidade social corporativa, falta de cooperação com as instituições locais, posturas ambientais errôneas e pouco comprometimento para melhorar as infraestruturas de bem-estar municipais, são alguns dos problemas detectados. Ao mesmo tempo que se apresenta um instrumento de avaliação do impacto social de cada empreendimento hoteleiro e sugere-se estratégias para a implementação do modelo SIM Hotel, conclui-se que, apesar dos avultados esforços financeiros requeridos, este pode ser bastante frutuoso para o município. No entanto, para sua efetiva implementação, urge normalizar as relações institucionais entre as empresas hoteleiras e as instituições governamentais, garantindo um diálogo institucional respeitoso e confiável. Fóruns de auscultação comunitárias e políticas de transparência são também fundamentais.

Palavras-chave: Hotelaria; Globalização Turística; Desenvolvimento Social; Modelo de Gestão de Impactes.

Alcobia, Orlando (2021). *Tourism and Social Development: Impact Management Model Proposal for Hotel Enterprises (Inhambane – Mozambique)*. 362 p. Advisor: Mauro Lemuel Alexandre. Co-supervisor: Nuno Silva Gustavo. PhD (Post-graduate Program in Tourism - Federal University of Rio Grande do Norte). Natal – Brazil, 2021.

ABSTRACT

The significant massification of the tourist activity, over the last decades, has made this economic sector one of the most powerful at global level. However, unfortunately, in countless situations, the tourist development of the territories hasn't resulted in effective social development of receiving communities. Because of this reality, several social impact assessment models have been developed by the academic community, to maximize the social contribution of the various tourist players. Despite this effort, the inherent difficulties to understanding and measuring the social impacts of tourism, as well as the neoliberal stance of most of its economic agents, have hampered the practical implementation success of such models. In this context, this thesis proposes a Social Impact Management Model for Hotel Enterprises, the SIM Hotel model, capable of being adjustable to the geographical context and the different hotel classifications. To this, it is necessary to understand the tourist and hotel market globalization phenomenon, the role of the State in the tourist development of the territories, the conceptual bases of the social development praxis and, finally, explore the social impact assessment models and the hotel activity assessment protocols in the market. As an empirical laboratory, one of the most prominent Mozambican tourist destinations, Inhambane County, was selected. Methodologically, implements the analysis model proposed by Aledo and Domínguez-Gómez, which, based on a constructivist paradigm, divides field research into three key moments: Baseline Study, Stakeholder Analysis and the Impacts Identification and Evaluation. In them, directors of the hotel sector, members of fifteen social groups impacted by their operations, nine government institutions and other representatives of local associations and local educational institutions are interviewed. Under the prism of Midgley and Max-Neef development theories, it is observed that, despite the strong impact of the hotel sector on local employability, its contribution to other social development spheres is not very useful. Signs of job insecurity, sparing assumption of corporate social responsibility, lack of cooperation with local institutions, erroneous environmental attitudes and little commitment to improving municipal welfare infrastructures are some of the detected problems. At the same time that an instrument for assessing the social impact of each hotel is presented and strategies for the implementation of the SIM Hotel model are suggested, it is concluded that, despite the high financial efforts required, it can be quite fruitful for the county. However, for its effective implementation, there is an urgent need to normalize institutional relations between hotel companies and government institutions, guaranteeing a respectful and reliable institutional dialogue. Community consultation forums and transparency policies are also essential.

Keywords: Hotel Management; Tourism Globalization; Social Development; Impact Management Model.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Esquema procedimental do modelo SIM Hotel.....	27
Figura 2. Dinâmica espacial da globalização da atividade turística de 1980 a 2018.....	51
Figura 3. Paradigma do desenvolvimento hoteleiro nos países periféricos.....	62
Figura 4. Processo prático do desenvolvimento social.....	89
Figura 5. Glocalização e as suas políticas de escala no âmbito empresarial.....	108
Figura 6. Modelo metodológico da pesquisa.....	140
Figura 7. Mapa diacrônico do modelo de análise da pesquisa.....	143
Figura 8. Descrição detalhada das etapas do modelo metodológico da pesquisa.....	144
Figura 9. Mapa de Moçambique e do Município de Inhambane.....	155
Figura 10. Atrativos turísticos do Município de Inhambane.....	157
Figura 11. Alguns empreendimentos hoteleiros do Município de Inhambane.....	158
Figura 12. Empreendimentos hoteleiros localizados na Cidade de Inhambane.....	162
Figura 13. Empreendimentos hoteleiros localizados na Praia do Tofo.....	162
Figura 14. Empreendimentos hoteleiros localizados na Praia da Barra.....	163
Figura 15. Empreendimentos hoteleiros localizados na Praia da Rocha.....	163
Figura 16. Número de trabalhadores hoteleiros por faixa etária.....	172
Figura 17. Número de trabalhadores hoteleiros por nível de escolaridade.....	172
Figura 18. Número de trabalhadores hoteleiros por cargo ocupado.....	173
Figura 19. Número de trabalhadores hoteleiros por nível de remuneração.....	174
Figura 20. Existência de contrato de trabalho.....	175
Figura 21. Tipo de contrato de trabalho.....	175
Figura 22. Regime laboral.....	175
Figura 23. Número de trabalhadores por anos de trabalho no atual empreendimento.....	175
Figura 24. Produtos e serviços fornecidos por empresas sediadas em Inhambane.....	178
Figura 25. Infraestruturas ou campanhas no município apoiadas pelo setor hoteleiro.....	180
Figura 26. Índice de Vulnerabilidade Social dos <i>stakeholders</i> do setor hoteleiro.....	199
Figura 27. Dispersão do nível de vulnerabilidade na perspectiva de todos os <i>stakeholders</i>	200
Figura 28. Mapas causais do impacto do setor hoteleiro para o desenvolvimento do capital humano.....	242
Figura 29. Mapas causais do impacto do setor hoteleiro para o desenvolvimento do capital social.....	243
Figura 30. Mapas causais do impacto do setor hoteleiro para a criação de emprego.....	245
Figura 31. Mapas causais do impacto do setor hoteleiro para a proliferação de microempresas e programas de microfinanças.....	246
Figura 32. Mapas causais do impacto do setor hoteleiro para a criação de ativos.....	246
Figura 33. Mapas causais do impacto do setor hoteleiro quanto à proteção social.....	247
Figura 34. Mapas causais do impacto do setor hoteleiro para o planeamento social.....	248

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Síntese de pesquisas sobre a avaliação do impacto social do setor hoteleiro.....	23
Quadro 2. Evolução do conceito de desenvolvimento.....	80
Quadro 3. Matriz de necessidades e satisfatores	97
Quadro 4. Linha do tempo dos modelos de avaliação de impacto social.....	116
Quadro 5. Dimensões e indicadores mensuráveis pelo modelo EIS.....	121
Quadro 6. Protocolos de avaliação da atividade hoteleira e suas categorias analíticas.....	131
Quadro 7. Elaboração da base conceptual da pesquisa.....	139
Quadro 8. Caracterização do paradigma de pesquisa construtivista.....	141
Quadro 9. Identificação e avaliação dos impactos pelos trabalhadores hoteleiros.....	202
Quadro 10. Identificação e avaliação dos impactos pelos empresários do setor turístico.....	202
Quadro 11. Identificação e avaliação dos impactos pelos empresários dos restaurantes, bares e estabelecimentos de entretenimento.....	203
Quadro 12. Identificação e avaliação dos impactos pelos comerciantes no geral.....	204
Quadro 13. Identificação e avaliação dos impactos pelos vendedores dos mercados municipais..	205
Quadro 14. Identificação e avaliação dos impactos pelos vendedores informais e ambulantes.....	205
Quadro 15. Identificação e avaliação dos impactos pelos empresários da construção civil.....	206
Quadro 16. Identificação e avaliação dos impactos pelos empresários dos postos de combustível	207
Quadro 17. Identificação e avaliação dos impactos pelos empresários dos transportes rodoviários	208
Quadro 18. Identificação e avaliação dos impactos pelos empresários da carpintaria e marcenaria	209
Quadro 19. Identificação e avaliação dos impactos pelos agricultores.....	209
Quadro 20. Identificação e avaliação dos impactos pelos pescadores.....	210
Quadro 21. Identificação e avaliação dos impactos pelos músicos e grupos de dança.....	211
Quadro 22. Identificação e avaliação dos impactos pelos pintores, artistas plásticos e artesãos...	212
Quadro 23. Identificação e avaliação dos impactos pelos líderes comunitários	213
Quadro 24. Instituições governamentais entrevistadas por cada dimensão da prática do desenvolvimento social.....	214

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Evolução das chegadas internacionais de turistas no pós 2ª Guerra Mundial.....	40
Tabela 2. Salário e nível de vida em Moçambique 2016.....	174
Tabela 3. Contexto do salário mínimo de um trabalhador hoteleiro em Moçambique.....	222
Tabela 4. Estrutura para a criação de Instrumento de Avaliação do Impacte Social dos Empreendimentos Hoteleiros.....	257

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AHTI	Associação de Hotelaria e Turismo de Inhambane
CPPRM	Comando Provincial Polícia da República de Moçambique
CST	Certificación para la Sostenibilidad Turística da Costa Rica
DPCT	Direção Provincial da Cultura e Turismo
DPEF	Direção Provincial da Economia e Finanças
DPIC	Direção Provincial da Indústria e Comércio
DPTA	Direção Provincial da Terra e Ambiente
DPTSS	Direção Provincial do Trabalho, Emprego e Segurança Social
EIS	Evaluación de Impacto Social de Aledo e Domínguez-Gómez (2018)
ESHTI	Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane
GSTC	Global Sustainable Tourism Council
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
ILO	Organização Internacional do Trabalho
INE	Instituto Nacional de Estatística de Moçambique
INECV	Instituto Nacional de Estatística de Cabo Verde
ISO	Organização Internacional de Normalização
MICULTUR	Ministério da Cultura e Turismo
OMT	Organização Mundial do Turismo
ONGs	Organizações Não Governamentais
PIB	Produto Interno Bruto
PIM	Projeto de Intervenção sobre o Meio
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
SDPI	Serviço Distrital de Planeamento e Infraestruturas
SPAS	Serviço Provincial dos Assuntos Sociais
STEP	Sustainable Tourism for Eradicate Poverty

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	16
PARTE I - TURISMO, DESENVOLVIMENTO SOCIAL E GESTÃO DE IMPACTES DOS EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS.....	31
1. TURISMO E DESENVOLVIMENTO OU DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO?.....	32
1.1. Turismo de Sol e Mar: o processo evolutivo do maior segmento turístico.....	32
1.2. Globalização Turística: expansão do mercado hoteleiro e seus efeitos socioespaciais.....	44
1.3. O Estado e Modelos de Exploração Turística sob Desígnio do Desenvolvimento Local.....	65
2. CONCEPÇÃO E PRÁXIS DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL.....	78
2.1. A Axiologia do Desenvolvimento Social.....	78
2.2. O Desenvolvimento Social Praticado à Escala Humana.....	94
2.3. O Desenvolvimento Social num Contexto “Glocal”.....	104
3. A GESTÃO DOS IMPACTES SOCIAIS DOS EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS.....	110
3.1. A Responsabilidade Social Corporativa e os Modelos de Avaliação de Impactes.....	110
3.2. O Setor Hoteleiro e o Desenvolvimento Social das Comunidades Receptoras.....	122
3.3. Protocolos de Avaliação da Atividade Hoteleira e os seus Indicadores.....	130
PARTE II - SIM HOTEL: MODELO DE GESTÃO DO IMPACTE SOCIAL DOS EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS.....	137
4. DESIGN METODOLÓGICO DA PESQUISA.....	138
4.1. Caracterização e Abordagem da Pesquisa.....	138
4.2. Unidades de Análise.....	145
4.3. Métodos e Técnicas de Coleta de Dados.....	148
4.4. Métodos e Técnicas de Análise de Dados.....	151
4.5. Considerações Éticas da Pesquisa.....	153
5. ESTUDO DE BASE: A ENVOLVENTE SOCIOESPACIAL E A ATIVIDADE OPERACIONAL DO SETOR HOTELEIRO NO MUNICÍPIO DE INHAMBANE.....	154
6. ANÁLISE DE <i>STAKEHOLDERS</i> : A VULNERABILIDADE SOCIAL PERANTE A ATIVIDADE DOS EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS.....	185
7. IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS IMPACTES: SUA INTENSIDADE, ESTRATÉGIAS DE OTIMIZAÇÃO, EFEITOS DIMENSIONAIS E REDE CAUSAL.....	201
8. INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DOS EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS: CRITÉRIOS, METAS E PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO.....	252
CONCLUSÃO.....	267
REFERÊNCIAS.....	271
APÊNDICES.....	286

INTRODUÇÃO

“Moçambique tem 72,5% da população em situação de pobreza multidimensional, segundo os números do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento.”

TVI 24 (2018)

Para o afamado Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD (2019), Moçambique é considerado o décimo país mais pobre do mundo. Ocupando a 180^a posição¹ do ranking, este é catalogado como país de “desenvolvimento humano baixo” tendo em conta os seus periclitantes índices sobre a esperança média de vida à nascença, anos médios de escolaridade, anos esperados de escolaridade e o valor do Produto Interno Bruto (PIB) per capita.

Está-se assim perante uma esfera classificativa, de cariz mensurável e matemático, onde proliferam expressões como países centrais e periféricos, primeiro e terceiro mundistas, países desenvolvidos e subdesenvolvidos ou então em vias de desenvolvimento, assim como a denominação atualmente adotada pelas Nações Unidas, talvez por parecer menos sectária e desprestigiante ou soar a uma esperança solidária onde todos são desenvolvidos: países de desenvolvimento humano muito elevado, desenvolvimento humano elevado, desenvolvimento humano médio e desenvolvimento humano baixo.

Quase de um modo simplista, rotulam-se sociedades e estabelecem-se fronteiras praticamente intransponíveis entre ricos, remediados e pobres, entre fortes, medianos e fracos, onde, de uma forma estereotipada, leva-se a pensar que se vive bem, modestamente ou mal. No entanto, debaixo deste manto classificatório mas também, por vezes, condenatório, criam-se espaços, ou guetos, favoráveis ao surgimento da caridade e da mão estendida, à existência de um par dialético onde a dança se faz entre o explorador e o explorado, entre quem tem recursos e quem deles “obrigatoriamente” se desfaz, onde a pobreza e a fome são sinónimo de mercadoria economicamente rentável.

Realmente, utilizando esses critérios de avaliação, Moçambique é mesmo um dos países mais pobres e desiguais do mundo. Mas quem contabiliza as suas riquezas culturais, patrimoniais,

¹ Segundo o Índice de Desenvolvimento Humano do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (2019) Moçambique ocupa a 180^o posição do ranking num total de 189 países analisados. Assim, possui uma expectativa de vida ao nascer de 60,2 anos, anos médios de escolaridade de 3,5 anos, uma expectativa de escolaridade de 9,7 anos e um PIB *per capita* de 1.154\$, obtendo deste modo um IDH de 0,446.

históricas, paisagísticas, faunísticas, entre tantas outras? Todos esses recursos, dificilmente adquiríveis e de avaliação incalculável, não conferem riqueza e competitividade à aparente frágil nação moçambicana? Para um poderoso e galopante setor econômico sim! O turismo.

“Acreditamos no imenso potencial que o turismo tem para impulsionar a economia e combater a pobreza.”

Filipe Nyusi, Presidente da República de Moçambique in O País a 07/06/2018

Se apenas um punhado de países ocidentais, juntamente com um pequeno número de exemplos asiáticos e oceânicos, gozam do privilégio de possuir economias industrializadas, tecnologia avançada, mão de obra ultra qualificada e conhecimento científico de vanguarda, retirando daí vantagens competitivas, sociais e econômicas avultadas, já recursos naturais, culturais e patrimoniais são detidos por todas as nações do mundo sem exceção.

Deste modo, para Krippendorff (2003), Jafari (2005), Ashley, De Brine, Lehr e Wilde (2007), Sharpley e Telfer (2008) e De Pieri e Panosso Netto (2015) é com naturalidade que a aposta no setor turístico, como veículo para o desenvolvimento econômico e social, seja uma realidade transversal a todos os governos, desde os países centrais e desenvolvidos até aos países periféricos e em vias de desenvolvimento. Em concordância Azevedo et al. (2013, p.16) afirmam que o *“turismo se apresenta como um fenômeno socioeconômico e cultural com notória expressão na contemporaneidade, fazendo-se notar nos mais diversos rincões do espaço geográfico mundial”*.

Para tal, muito contribui o efeito multiplicador que o setor turístico tem sobre variadíssimas atividades econômicas de apoio como o comércio, a construção civil, os transportes, as telecomunicações, o ensino ou a agricultura, assim como a extrema facilidade que o turismo tem em captar divisas estrangeiras e investimentos privados. Deste modo, se implementado sob premissas que promovam a responsabilidade social dos seus agentes e o respeito pelas heterogeneidades particulares de cada local, a atividade turística deverá afetar positivamente o rendimento, o emprego, o volume de negócios, as receitas fiscais e uma melhoria substancial das infraestruturas de bem-estar social (Nóbrega, 2013).

Para Higgins-Desbiolles (2006) e Nash (2007), o setor turístico pode considerar-se também uma “social force”, tais são as forças a que submete as comunidades locais. Referem os autores que, de uma perspectiva positivista, o turismo pode promover a melhoria das condições de vida, fomentar as interações interculturais, estimular a educação formal, contribuir para a conservação do

ambiente, propiciar o estabelecimento da paz e despertar o sentimento de pertença a uma sociedade global.

Paralelamente aos putativos benefícios acima referidos, o investimento na exploração turística dos territórios torna-se também apetecível por ser uma atividade econômica de indubitável pujança, aliada a um franco crescimento por todo o planeta (Cacho & Azevedo, 2010).

Segundo a World Travel & Tourism Council - WTTC (2019), os efeitos diretos do turismo alcançam hoje 2.750,7 bilhões de dólares, representando 3,2% do PIB mundial. Também a sua contribuição para a oferta de empregabilidade é avultada, empregando diretamente 122.891.000 pessoas, cerca de 3,8% da mão de obra mundial.

Se nos centrarmos nos efeitos totais do turismo, os números alcançados são simplesmente estratosféricos. Um volume de negócios de 8.811,0 bilhões de dólares, 10,4% do PIB mundial e 318.811.000 empregos fomentados, 10,0% da empregabilidade mundial.

Assim, Milne e Ateljevic (2001) afirmam, de uma forma perentória, que o turismo é atualmente um dos principais pilares da economia à escala global, enquanto Jafari (2005) acrescenta que, num curto período de tempo, o turismo começou a gerar quase tanto dinheiro como a indústria petrolífera, entretanto ultrapassando-a, convertendo-se, presentemente, num setor econômico de inegável relevância.

Se o turismo se configura, hoje, num dos mais proeminentes vetores econômicos à escala mundial, tal deve-se à importância dos inúmeros setores de atividade que o incorporam e juntos formam o *trade* turístico. Deles, constam proeminentes atividades econômicas como os operadores e as agências de viagens turísticas, o setor dos transportes alicerçado nas companhias aéreas², navios de cruzeiro, transportes rodoviários e ferroviários, assim como uma quase infindável lista de provedores de serviços turísticos que, dentre outros, contempla atividades como *transfers*, *rent-a-cars*, alimentação e bebidas, informação turística, passeios turísticos, entretenimento, eventos ou comércio de *souvenirs* (Gustavo, 2012 e Sparks, 2016).

Contudo, nenhum dos setores de atividade associados ao turismo acima mencionados, por maior que seja o seu poderio econômico ou impacto³ social, tem tanta relevância socioeconômica como um outro: o setor hoteleiro.

² Segundo a Associação Internacional de Transportes Aéreos – IATA (2018) embarca anualmente 4,1 bilhões de passageiros em 41,8 milhões de voos.

³ Impacte ou impacto são palavras sinônimas. Contudo segundo o Dicionário de Língua Portuguesa da Porto Editora a palavra impacte refere-se ao “efeito forte provocado por algo ou alguém, impacto” enquanto impacto, entre outras definições, abriga a seguinte: “choque entre dois ou mais corpos, embate, encontro”. Também Rebelo Gonçalves no seu *Vocabulário de Língua Portuguesa* de 1966 fixa impacte como substantivo e impacto somente como adjetivo. Desta forma, o presente trabalho norteia-se pela definição da palavra impacto como um choque encarado como evento e a palavra impacte como o efeito desse evento.

O Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente – UNEP (2002), coadjuvado pelos World Travel & Tourism Council (WTTC), International Federation of Tour Operators (IFTO), International Hotel & Restaurant Association (IH&RA) e International Council of Cruise Lines (ICCL), no seu relatório intitulado *Tourism Industry as a Partner for Sustainable Development* descreve a hotelaria como o principal player da “indústria” turística.

Consubstanciando, Ogunleye e Adesuyan (2012) e Ajake (2015) afirmam que a hotelaria encerra em si mais de 60% da globalidade dos serviços turísticos, pois um só hotel, para além de incluir as tradicionais áreas de alojamento e de alimentação e bebidas, pode conter lojas de conveniência, serviços de animação, serviços de transporte, serviços de informação turística, centro de conferências, centro de negócios, áreas destinadas a atividades de lazer, casinos, entre outros.

Por conseguinte, Kusluvan e Karamustafa (2001), de Grosbois (2012), Cain (2012), Vasquez (2014) e Ajake (2015) revelam que a hotelaria, potencialmente, tem a capacidade de reproduzir todos os benefícios associados ao turismo, pois pode constituir-se como um empregador massivo, gerar divisas, atrair investimentos, contribuir para o orçamento do Estado sob a taxação de variados impostos, promover a imagem do destino, auxiliar na criação de infraestruturas de apoio aos turistas e de “bem-estar” social como rede elétrica, centros de saúde, hospitais e escolas, fomentar a rede de transportes e a segurança pública, apoiar manifestações artísticas e artesanais locais e, por último mas não menos importante, tem um altíssimo potencial para gerar um efeito multiplicador na economia através da compra de bens e serviços a fornecedores locais.

Vale também realçar o fato de a hotelaria ter a capacidade de reter, por um tempo prolongado, os turistas num dado território. Sendo o *core* da hotelaria o serviço de alojamento e de alimentação, para Pearce (2005) e Xu e Chan (2010), esta atua diretamente nas necessidades mais elementares configuradas na Pirâmide de Maslow. Assim, são os hotéis que permitem aos turistas satisfazer as suas necessidades fisiológicas e de segurança (base da pirâmide) como o sono, a alimentação e a moradia.

É indefectível, portanto, que uma correta e rigorosa implantação de empreendimentos hoteleiros é um dos métodos mais eficientes para amplificar os desejáveis efeitos sociais decorrentes da exploração turística. No entanto, os adjetivos “correta” e “rigorosa” possuem uma importância capital, pois para Telfer (2002), a aposta na atividade turística no geral e hoteleira em particular não garantem, por si só, o desenvolvimento das populações receptoras, aumentando sim o potencial endógeno para que tal aconteça, estando tudo dependente do modelo estratégico e operacional a ser implementado, assim como da sua plausível adaptação às características intrínsecas das comunidades locais.

Quando as suas orientações estratégicas e práticas operacionais são desfasadas da realidade socioespacial do local onde estão inseridos, os empreendimentos hoteleiros, tão vastas vezes elogiados pelo seu potencial em catalisar as repercussões positivas da atividade turística, também acarretam efeitos socialmente nefastos.

A Organização Mundial do Turismo – OMT (2013) alerta que, variadíssimas vezes, a captação do investimento em empreendimentos hoteleiros se faz através de capitais estrangeiros. Este facto, conduz a que os territórios fiquem excessivamente dependentes de decisões externas, estabeleçam-se condições propícias à ocorrência massiva de fugas de capitais, exista um aumento generalizado de importação de mão de obra e bens de consumo, assim como pode aumentar os choques culturais entre empreendimentos hoteleiros e comunidades locais.

Por sua vez, a Organização Internacional do Trabalho – ILO (2010) afirma que, apesar do setor hoteleiro ter uma elevada capacidade empregatícia, por vezes a qualidade da sua oferta de emprego não é a mais desejável nem compatível com um desenvolvimento territorial sustentável. Multiplicam-se os casos de precariedade laboral que se caracterizam por salários abaixo das médias nacionais, irregularidade de horas de trabalho, períodos de folga e de férias, altos níveis de *stress*, predominância de contratos casuais, por um dia ou temporários, altas taxas de *turnover*, recurso a *outsourcing* e primazia por trabalhadores com pouca ou nenhuma formação. Em casos extremos, a indústria hoteleira pode fomentar o trabalho infantil, as desigualdades de género ou a prostituição informal.

Lim (2002), Kasim e Scarlat (2007) e de Grosbois (2012), abordando os impactes ambientais associados às operações hoteleiras, expressam que os hotéis podem produzir prejuízos associados aos altos índices de consumo de energia, consumo e desperdício de água, produção de lixo, uso de químicos e poluição atmosférica.

Perante tamanha amplitude dual entre efeitos positivos e negativos associados à atividade do setor hoteleiro, uma pergunta capital se levanta: como garantir que o setor hoteleiro contribua eficientemente para o desenvolvimento social das populações receptoras?

Dantas (2014, p.59) esclarece argumentando que “*diferentes tipos de relações sociais e (...) diferentes tipos espaciais, podem dar origem a diferentes epistemologias*”.

Pela perspectiva de Dantas (2014), cabe-nos inferir que não serve a Moçambique, caso priorize a atividade turística na tentativa de escalar o *ranking* do Índice de Desenvolvimento Humano, adotar os sempre apelativos e luminosos, mas principalmente padronizados e enviesados, processos de desenvolvimento hoteleiro dos países centrais, tal como não faria sentido que regiões como Sogn og Fjordane (Noruega), Yucatán (México) ou Kyoto (Japão) utilizassem conceitos

estratégicos e operações hoteleiras desenhadas à medida do paradigma social, econômico e cultural da região de Inhambane (Moçambique).

Niewiadomski (2015), debruçando-se sobre como os grupos hoteleiros internacionais podem contribuir para o desenvolvimento regional dos países receptores, conclui que a influência dos mesmos depende do modelo de negócios adotado por cada unidade hoteleira, assim como pelas especificidades endógenas de determinado local. Por conseguinte, existem manifestações diferentes em diferentes mercados.

Corroborando com esta ideia, para Cain (2012, p.4) os impactes do setor hoteleiro numa dada região dependem de fatores como a *“availability of suitable construction materials/equipment and operating supplies vs. the need to import, availability of skilled staff vs. need for expatriates and imported labor, and the various taxes levied on the hotel.”*

Neste contexto, o âmbito desta investigação versa sobre como moldar os padrões de atuação dos empreendimentos hoteleiros, fazendo-os ir ao encontro das especificidades endógenas dos espaços geográficos, dos anseios das suas populações, valorizando e respeitando a sua história, cultura e modo de vida, estabelecendo um pensamento turístico e hoteleiro que, parafraseando Mia Couto (2009 como citado em Dantas, 2014, p.58), *“não resulte da repetição de lugares-comuns, de fórmulas e de receitas já pensadas pelos outros”*.

Escalpelizando as pesquisas científicas em torno da problemática apresentada, conclui-se que muitos foram e são os autores que se debruçam sobre os impactes sociais do turismo e em como transformar esta atividade, nas suas mais diversas dimensões, numa efetiva locomotiva de desenvolvimento e bem-estar social a exemplo de Cohen (1972), Brougham e Butler (1981), Mathieson e Wall (1982), King, Pizam e Milman (1993), Jafari e Way (1994), Buhalis (1997), Krippendorf (2003), Higgins-Desbiolles (2006), Tribe e Xiao (2011), Deery, Jago e Fredline (2012), Sharpley (2018) ou Telfer (2019).

No entanto, fechando o foco, de acordo com Mrema (2015), Peña et al. (2016) e Rhou e Singal (2020) é bem mais escassa a literatura que retrata o papel dos empreendimentos hoteleiros no desenvolvimento das comunidades locais, mesmo sendo este um dos elementos fulcrais para o florescimento de uma atividade turística, viável, num determinado destino.

Analizando as produções académicas que têm como problemática de pesquisa o setor hoteleiro e o desenvolvimento das comunidades receptoras, observam-se três áreas de estudo proeminentes: a hotelaria como objeto de estudo no âmbito da responsabilidade social corporativa, a hotelaria como objeto de estudo no âmbito do desenvolvimento sustentável e, por fim, a hotelaria como objeto de estudo no âmbito da gestão de recursos humanos. Apresentando números

muitíssimo poucos, aparecem alguns estudos focados na padronização das operações hoteleiras (*standards*) na ótica das certificações “*green*” e ainda menos pesquisas centradas na avaliação do impacto social dos empreendimentos hoteleiros.

Porém, configurando-se o setor hoteleiro como uma expressiva atividade econômica, facilmente se constata a força que o viés mercadológico impõe às pesquisas acadêmicas. Autores da esfera da responsabilidade social corporativa como Sen et al. (2010), Mattera e Moreno-Melgarejo (2012), Martínez e del Bosque (2013), Benavides-Velasco et al. (2014), Gao e Mattila (2014) ou Serra-Cantallops et al. (2018), do desenvolvimento sustentável como Jones et al. (2014), Mousavi et al. (2017), dos Santos et al. (2017) ou Suárez-Cebador et al. (2018), da gestão de recursos humanos como Sun et al. (2007), Hoque (2013), Karatepe (2013), Noe et al. (2017) ou Nieves e Quintana (2018) e dos *standards* hoteleiros para a sustentabilidade como Fox (2000), Font e Harris (2004), Ferrales-Arias et al. (2018) ou Ali e Qoura (2019) demonstram como temáticas que deveriam ser tratadas sob o prisma da solidariedade orgânica e do desenvolvimento social são, na maioria das vezes, instrumentalizadas à luz da competitividade do mercado, performance empresarial e fidelização ou satisfação dos turistas/clientes/consumidores.

Peña et al. (2016) classificam os estudos relacionados com o impacto social dos empreendimentos hoteleiros em quatro grandes linhas: linha meio-ambiental voltada para o desenvolvimento local, linha do reporting corporativo, linha das estratégias empresariais, marketing e fidelização de clientes e por último, linha do impacto financeiro das políticas de responsabilidade social. Neste sentido, Garay e Font (2012, p.330) concluem que “*altruism has received less attention in this particular literature*”, enquanto Rhou e Singal (2020, p.5) afirmam que “*research on CSR towards community appears to be one of the less studied themes in the current hospitality literature*”.

Conclui-se assim que a comunidade científica subjuga, frequentemente, para segundo plano as pesquisas que promovam o real engajamento dos empreendimentos hoteleiros no desenvolvimento das populações receptoras e, por conseguinte, os impactos sociais das suas práticas operacionais. Tal fato, traduz-se numa confrangedora escassez de obras sobre a gestão dos impactos sociais dos empreendimentos hoteleiros. Entre eles, surgem três publicações diretamente relacionadas com a sua avaliação ou implementação prática e que se encontram sintetizadas no quadro 1:

Quadro 1. Síntese de pesquisas sobre a avaliação do impacto social do setor hoteleiro

Autores	Título	Ano
Wes Shera & Jon Matsuoka	Evaluating the Impact of Resort Development on an Hawaiian Island: implications for social impact assessment policy and procedures.	1992
Filippim, Hoffmann & Feger	Turismo e Impacto Social: análise da instalação de um empreendimento hoteleiro sob a ótica da população local	2006
Ferrales-Arias, Roldán-Ruenes & de Dios-Martínez	La Responsabilidad Social Empresarial: una propuesta para su valoración en instalaciones hoteleras cubanas	2018

Fonte: o autor (2021)

1 - Artigo científico de Wes Shera (Univ. Toronto) e Jon Matsuoka (Univ. Hawaii), intitulado *“Evaluating the Impact of Resort Development on an Hawaiian Island: implications for social impact assessment policy and procedures”* de 1992. Analisa os impactos sociais de dois hotéis na ilha de Lana’i. Metodologicamente coleta dados demográficos, económicos e sociais da comunidade em estudo, inquirir 240 agregados familiares para obter a percepção da população sobre os impactos dos hotéis, inquirir 140 estudantes do ensino médio sobre o contributo dos hotéis nos seus planos futuros em fixar residência na ilha e desenvolve debates públicos com 8 grupos focais representativos da franja cultural, económica, social e pública que são afetados pela presença dos empreendimentos hoteleiros.

2 - Artigo científico de Marcos Filippim (Unoesc), Valmir Hoffmann (Univali) e José Feger (Unoesc) intitulado *“Turismo e Impacto Social: análise da instalação de um empreendimento hoteleiro sob a ótica da população local”* de 2006. Prevê quais os impactos sociais da implantação de um empreendimento hoteleiro tendo por base as expectativas da população local sobre o mesmo. A metodologia usada consiste em entrevistas a 159 membros da população residente, onde, entre outras perguntas, são questionados sobre os impactos positivos e negativos que esperam que o empreendimento hoteleiro traga para o seu quotidiano.

3 - Artigo científico de Ferrales-Arias (Delg. Territ. Cubanacan), Roldán-Ruenes (Univ. Oriente) e de Dios-Martínez (Univ. Camagüey) intitulado *“La Responsabilidad Social Empresarial: una propuesta para su valoración en instalaciones hoteleras cubanas”* de 2018. A pesquisa avalia o grau de responsabilidade social dos empreendimentos hoteleiros. Para tal, desenvolve indicadores a serem observados para esse efeito. A metodologia utilizada consiste, primeiramente, em definir dimensões e variáveis que permitam aferir o alinhamento entre as estratégias de gestão dos empreendimentos hoteleiros e os valores plasmados pela responsabilidade social corporativa, depois, em criar indicadores que possam ser mensuráveis para cada uma das dimensões (social, ambiental e

econômica) e, por fim, avaliar a percepção dos grupos de interesses (clientes, fornecedores, governo, comunidade local e trabalhadores) sobre a atividade hoteleira.

Considerando as pesquisas enumeradas e não pretendendo retirar-lhes o mérito devido, pois apresentam resultados coerentes com o que se propuseram alcançar, surgem, contudo, algumas questões pertinentes sobre a eficácia ou utilidade prática das metodologias utilizadas.

A pesquisa de Shera e Matsuoka (1992), como será perceptível no decorrer desta tese, cumpre globalmente com os pressupostos que a literatura impõe para a realização de uma avaliação de impacto social, começando por se inteirar da realidade socioespacial em estudo, inquirindo a comunidade receptora no intuito de perceber quais os impactos existentes e fazendo a necessária auscultação dos *stakeholders* agrupando-os em grupos focais. Porém, como é possível descortinar na obra de Aledo e Domínguez-Gómez (2018a), intitulada de “*Evaluación de Impacto Social: teoría, método y casos prácticos*”, uma avaliação de impacto social visa, essencialmente, avaliar grandes projetos de intervenção sobre o meio a exemplo de grandes infraestruturas de obras públicas, usinas hidroelétricas, parques eólicos, usinas incineradoras ou então empresas industriais que tenham reconhecido impacto socioeconômico e/ou ambiental num determinado território. Sob este prisma, a atividade hoteleira foge um pouco dos projetos padrão associados a uma avaliação de impacto social.

Primeiro, caso o território em estudo não seja demasiadamente pequeno, o impacto de um só empreendimento hoteleiro não deverá ser de grande relevância para o desenvolvimento social, originando, assim, a necessidade de observar a floresta e não a árvore. Isto é, medir o impacto do somatório dos empreendimentos hoteleiros num determinado território e não olhar isoladamente para uma única unidade. Este fato, leva-nos a algumas perguntas: como avaliar os empreendimentos hoteleiros tendo em conta as heterogeneidades tipológicas e classificatórias dos mesmos? Uma pousada de 10 quartos deve contribuir para o desenvolvimento social da comunidade local na mesma proporção que um hotel de cinco estrelas de 250 quartos? Na existência de um empreendimento hoteleiro altamente contributivo, como disseminar o seu sucesso para os restantes empreendimentos, maximizando assim o contributo de todo o setor?

Seguidamente, constata-se que a generalidade dos projetos sujeitos a uma avaliação de impacto social insere-se no setor primário ou secundário, ao invés da atividade hoteleira que incorpora o setor terciário. Sendo uma atividade de prestação de múltiplos serviços, torna-se óbvio que é a prática dos serviços hoteleiros que irão moldar os impactos sociais sentidos no seio das comunidades, o que leva McCombes, Vanclay e Evers (2015, p.165) a considerarem que “*the*

ability to incorporate social impact assessment into the tourism sector's existing 'way of doing things' is critical".

Estudos como o de Shera e Matsuoka (1992) ou de Filippim et al. (2006), avaliam ou preveem os impactes sociais dos empreendimentos hoteleiros analisando, meramente, o ambiente externo, pois é lá, na realidade, que os impactes são sentidos. Contudo, não estabelecendo nenhuma relação entre os impactes sociais e as estratégias e práticas operacionais hoteleiras, estas pesquisas estão fadadas a não conseguirem ser propositivas quanto à origem ou âmbito da problemática. Este facto, torna-as praticamente estéreis quando se entra no âmbito da gestão estratégica de destinos turísticos e da maximização do contributo dos empreendimentos hoteleiros para o desenvolvimento local.

Ao contrário, Ferrales-Arias et al. (2018), propondo uma avaliação da responsabilidade social dos empreendimentos hoteleiros, gizam dimensões analíticas e constroem indicadores de avaliação das operações hoteleiras sem levar em conta as especificidades socioespaciais do território em causa, focando-se apenas no ambiente interno, uma vez que a análise da percepção da comunidade local só é feita depois de concluído o instrumento de avaliação. Assim, o que mudaria no seu modelo, indicadores e respetivos parâmetros de mensuração, caso não visassem avaliar empreendimentos hoteleiros cubanos, mas sim marroquinos ou neozelandeses? O que levou à não consideração da percepção dos diversos grupos de interesses como um aporte fulcral na construção do instrumento de avaliação das operações hoteleiras? O que os faz acreditar que o seu modelo de avaliação é o mais correto para os hotéis em causa?

Fica assim patente, para Vanclay (2004), Stoddard, Pollard e Evans (2012), Font (2013) e McCombes et al. (2015), que apesar da pertinência de se realizarem estudos conducentes à avaliação de impactes sociais e destes apresentarem resultados satisfatórios nas mais diversas áreas, quando aplicados ao âmbito da gestão estratégica de destinos turísticos, e por inerência aos empreendimentos hoteleiros, estes apresentam limitações na gestão de questões sociais que devem ser ultrapassadas.

McCombes et al. (2015, p. 156) complementam a ideia alertando que *"today, the inherent difficulties of understanding and measuring the social impacts of tourism continue to hinder progress in taking action and responsibility for actively managing these social impacts in practice"*.

Neste contexto, a pergunta de partida que norteia esta tese é a mesma que certamente deverá pairar sobre a mente de muitos gestores públicos afetos ao desenvolvimento turístico dos seus territórios ao tentarem prever, identificar, avaliar e otimizar os impactes dos empreendimentos hoteleiros no processo de desenvolvimento social das suas comunidades. Assim, esta tese interroga:

Como se configura um modelo conceitual de gestão de impactes sociais dos empreendimentos hoteleiros, a partir do estudo e análise da realidade socioespacial de cada território?

Como resposta, McCombes et al. (2015, p. 156) afirmam que *“a pragmatic approach for designing research methodologies, social management systems and initial actions, which is shaped by the real world operational constraints and existing systems used in the tourism industry, is needed”*.

Deste modo, o grande subsídio desta tese de doutorado é a elaboração de um Modelo de Gestão do Impacte Social dos Empreendimentos Hoteleiros, modelo esse capaz de ser ajustável quanto à aplicabilidade geográfica, classificação hoteleira e dimensão do empreendimento. Com efeito, sob a designação do termo “Gestão do Impacte Social” na língua inglesa (Social Impact Management), tal modelo será denominado de SIM Hotel.

Perante isto, apresenta-se então o objetivo deste estudo: **Propor um modelo conceitual para referência e orientação da Gestão do Impacte Social dos Empreendimentos Hoteleiros.**

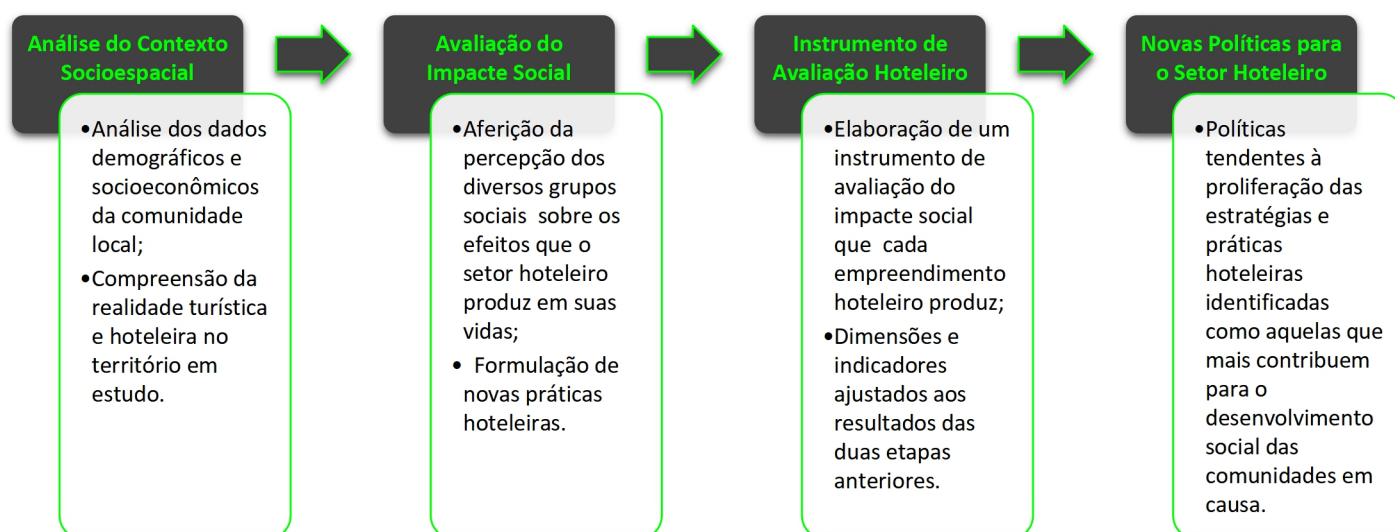
Como objetivos específicos, norteadores da dimensão empírica da pesquisa, tem-se:

- Caracterizar os processos da globalização do mercado turístico que afetam diretamente os impactes do setor hoteleiro no desenvolvimento social das comunidades receptoras;
- Compreender os pressupostos do desenvolvimento social alicerçado na exploração do setor hoteleiro ponderando as heterogeneidades socioespaciais das comunidades receptoras;
- Avaliar o impacte social do setor hoteleiro no município de Inhambane;
- Formular um instrumento de avaliação do contributo de cada empreendimento hoteleiro para o desenvolvimento social do município de Inhambane, ajustável às especificidades do município em causa e às características do empreendimento avaliado.
- Sugerir estratégias de implementação do Modelo de Gestão do Impacte Social dos Empreendimentos Hoteleiros por parte das autoridades governamentais.

A definição do modelo de gestão aqui proposto, como pode ser observado na figura 1, começa por analisar as características socioespaciais endógenas dos lugares, as metas de desenvolvimento social que as autoridades governamentais, juntamente com a comunidade local, pretendem alcançar e, por fim, avalia como os impactes sociais do setor hoteleiro afetam cada um

dos diversos grupos de *stakeholders*. Somente depois de aferidas tão importantes diretrizes, parte-se para a construção de um instrumento de avaliação do contributo individual de cada um dos empreendimentos hoteleiros, uma vez que são as suas estratégias empresariais e práticas operacionais que propagam os impactes sociais sentidos nos territórios. Deste modo, tal instrumento de avaliação não é “neutro” quanto aos indicadores e respectivos parâmetros de mensuração, pois está moldado pelas características socioespaciais, metas de desenvolvimento e impactes sociais percebidos pela comunidade receptora, levando à sua plena ajustabilidade geográfica. É também levado em consideração, nos indicadores e respetivos parâmetros de mensuração, a classificação e a dimensão do empreendimento hoteleiro a ser avaliado.

Figura 1. Esquema procedimental do modelo SIM Hotel



Fonte: o autor (2021)

Sendo os indicadores do instrumento de avaliação dos empreendimentos hoteleiros totalmente ajustáveis, este permite às autoridades governamentais irem atualizando os mesmos à medida que vão galgando estágios no desenvolvimento social ao longo do tempo. Para isso, basta ajustá-lo aos novos paradigmas socioespaciais, novas metas de desenvolvimento e novas expectativas ou percepções comunitárias. Tal confere a este modelo a característica de ciclo de continuidade.

Usufruindo do modelo SIM Hotel, as entidades governamentais terão a capacidade de estabelecer uma real política participativa no desenvolvimento da atividade hoteleira nos seus territórios, estarão aptas para premiar os empreendimentos hoteleiros socialmente mais contributivos, analisar projetos de investimento hoteleiro de forma mais rigorosa, incrementar a eficiência da fiscalização das operações de cada empreendimento hoteleiro, aferir que *handicaps* sociais e infraestruturais obstaculizam o próprio contributo dos empreendimentos hoteleiros para o desenvolvimento local e, sobretudo, adotar políticas que induzam o disseminar das estratégias e práticas hoteleiras mais assertivas.

Quanto a este último ponto, se as entidades governamentais souberem de antemão que estratégias ou práticas hoteleiras tendem a maximizar o desenvolvimento social pretendido para os seus territórios, podem através de mecanismos de persuasão como diferenciação da carga tributária, aceitação ou reprovação de projetos de investimento, facilitação na concessão de licenças e de áreas de construção ou estabelecimento de parcerias estratégicas público-privadas, conseguir moldar uma cultura hoteleira local que se coadune com os anseios das comunidades e que contribua favoravelmente para a existência de uma atmosfera turística socialmente profícua.

Em destinos que começam agora a despontar, seriamente, para a atividade turística, o modelo poderá servir como bússola orientadora de projetos de investimento hoteleiro que se quererão atrair. Tal, vai ao encontro do preconizado por Vanclay et al. (2012) que designam de *Social Impact Management* a etapa que se destina ao desenho, execução e gestão de um projeto de investimento e que Edgell et al. (2008) identificam por *Formative Phase Tourism Policy Evaluation*, o primeiro estágio de uma política de turismo.

Por sua vez em destinos turísticos já consolidados na senda nacional ou internacional, onde se verifique a faceta massificada do turismo, o modelo contribuirá para que, dentro de uma esfera marcada pela égide capitalista, seja possível criar mecanismos que maximizem o atual contributo dos empreendimentos hoteleiros para o desenvolvimento social das populações receptoras, fazendo jus ao que Vanclay et al. (2012) denominam por *Social Impact Statement* que se concentra na identificação e medição dos impactes para posterior implementação de medidas por parte das autoridades governamentais e que por sua vez Edgell et al. (2008) chamam de *Development Phase Tourism Policy Evaluation*, o segundo estágio de uma política de turismo.

Em ambos os casos, o modelo SIM Hotel premiará sempre decisões estratégicas e práticas operacionais hoteleiras que valorizem e fomentem o empoderamento das populações receptoras, que se enquadrem numa lógica de organização económica local e que desenvolvam ligações comerciais e políticas sociais tendentes ao estabelecimento efetivo de uma economia mais justa e

solidária. Como nas palavras de Higgins-Desbiolles citada por Fazito et al. (2017, p.5), esta tese visa “*explorar o turismo em todo o seu potencial de transformação do meio, de enfrentamento aos discursos dominantes de modernização e globalização, de mudança de status quo*”.

Pretende-se assim ir ao encontro do preconizado por Jafari (2018) na sua apresentação intitulada “*Preparing for Tomorrow... Glocalization of Tourism, which image to project?*” no âmbito do XV Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo - ANPTUR, realizada em São Paulo. Segundo o autor, os estudos sobre a atividade turística devem ter como primeiro princípio que: “*tourism is to make a city better for its people, a principle that should never escape us. (...) What happens if tourism is not limited on the basis of host’s tolerance? (...) A nice place to live is a nice place to visit, this is a win-win strategy!*”.

Deste modo, esta tese de doutorado tem como premissa basilar que a exploração turística de um dado território tenha como sua primordial finalidade o desenvolvimento e o bem-estar das comunidades receptoras. Norteia-se pela crença de uma atividade turística verdadeiramente consciente da importância do respeito pelas especificidades geográficas de cada lugar, suas materialidades, relações sociais, traços identitários, preservação ambiental e conservação dos restantes recursos que utiliza. Tem como firme convicção que o desenvolvimento endógeno só se alcança trilhando os caminhos da solidariedade e da responsabilidade social, onde a justa redistribuição da riqueza, igualdade de acesso e de oportunidades, salvaguarda de dignidades e de liberdades devem ser valores universais e imperiosos no enalço de um mundo melhor.

Em 2015, pela comemoração do septuagésimo aniversário das Nações Unidas, altos representantes de todos os países decidiram subscrever as novas metas globais para o desenvolvimento sustentável. Nascia, assim, a Agenda 2030 como um plano de ação global para a prosperidade das pessoas e do planeta, buscando reforçar a paz e as liberdades, reconhecendo que a erradicação da pobreza, em todas as suas dimensões, é o maior desafio global e requisito indispensável para a sustentabilidade do desenvolvimento. Foram assim traçadas dezessete metas, designadas como objetivos para o desenvolvimento sustentável.

Pensa-se que a presente pesquisa, nas suas mais diversas dimensões, enquadra-se em, pelo menos, seis das dezessete metas estabelecidas, sendo elas: Erradicação da Pobreza, maximizando o efeito multiplicador da atividade hoteleira no seio das comunidades receptoras e redistribuindo de forma mais equitativa os benefícios gerados pelos empreendimentos; Igualdade de Gênero, fomentando a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão, com a devida paridade salarial; Água Potável e Saneamento, estimulando os empreendimentos hoteleiros a apoiarem as infraestruturas básicas das

comunidades locais em países em vias de desenvolvimento; Trabalho Decente e Crescimento Econômico, promovendo a remuneração condigna, regalias extrassalariais, formação profissional, igualdade de oportunidades para a mão de obra local, saúde e segurança no trabalho e o cumprimento escrupuloso das legislação laboral; Redução das Desigualdades, esbatendo as diferenças socioeconômicas e de valorização profissional entre os grandes centros urbanos e as localidades periféricas, onde muitas vezes se desenrola a atividade turística, assim como atenuando a dependência que os órgãos de gestão dos destinos turísticos têm das corporações hoteleiras internacionais, minimizando, conseqüentemente, a desigualdade entre os países receptores e os países de origem dessas mesmas corporações, e, por último; Consumo e Produção Responsáveis, reduzindo a pegada ambiental dos empreendimentos hoteleiros através da adoção de práticas operacionais ecologicamente mais sustentáveis.

De forma a assegurar os fulcrais princípios em que o modelo SIM Hotel está imbuído (ajustável à realidade socioespacial de cada destino turístico, classificação e dimensão dos empreendimentos hoteleiros), tornando-o assim de aplicabilidade multigeográfica, foi escolhido como “laboratório” empírico para esta tese o município de Inhambane, proeminente destino turístico moçambicano que, apesar do seu aparente sucesso, apresenta óbices sociais significativos:



Município de Inhambane – África Austral, Moçambique, país de Índice de Desenvolvimento Humano Baixo (PNUD, 2019).

Como é possível constatar, o destino turístico que serve de aporte prático a esta tese incorpora o mais relevante segmento turístico à escala global, o turismo de sol e mar. Assim, é sob o ameno calor do sol, sentindo a brisa do mar e percorrendo a maciez da areia que a mesma se desvela.



**PARTE I - TURISMO, DESENVOLVIMENTO SOCIAL E GESTÃO DE
IMPACTES DOS EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS**

1. TURISMO E DESENVOLVIMENTO OU DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO?

1.1. Turismo de Sol e Mar: o processo evolutivo do maior segmento turístico

*Aqui nesta praia onde
Não há nenhum vestígio de impureza,
Aqui onde há somente
Ondas tombando ininterruptamente,
Puro espaço e lúcida unidade,
Aqui o tempo apaixonadamente
Encontra a própria liberdade.*

Sophia de Mello Breyner Andresen, Liberdade
In *Mar Novo*, 1958

O mar, o insondável mar, capaz de manifestações de serenidade anestésicas ou exibições de revoltas turbulentas em todo o esplendor exuberante da natureza. O mar, para uns, sinônimo de fartura e ensejo de aventura, para outros, universo encantado de profundezas místicas cujo respeito impede de o abraçar. O mar, esse elemento que sempre atraiu os Homens, primeiro como horizonte de finitude do seu mundo, depois como ligação a outros mundos e hoje como forma de ser no mundo!

Como afirma Boudou (2001), não deixa de ser um paradoxo que um planeta cuja superfície é em 71% constituída por água seja apelidado de Terra. Para o autor, o oceano e as suas margens produzem influências importantíssimas sobre a comunidade econômica, cultural, espiritual e artística. Deste modo, a talassografia tem relevância em diversos campos, entre eles, estatístico, biológico, histórico, econômico, político, geográfico e lazer.

Assim, não menosprezando o aporte estatístico, biológico e político do mar e dos oceanos, centremo-nos nas suas restantes influências. Historicamente, com raríssimas exceções, todas as Grandes Civilizações tiveram fortes ligações marítimas e, em pleno século XXI, a importância da relação sociedade mar fica patente na observação de que a grande maioria dos países economicamente mais desfavorecidos encontram-se, geograficamente, privados de costa.

A esta análise está subjacente a riqueza marítima como provedora de alimentos provenientes da pesca, a importância do comércio do sal e sais minerais, as placas oceânicas como fonte de recursos energéticos tradicionais como carvão, petróleo e gás ou alternativos e inesgotáveis

como a energia das ondas. Ainda na esfera econômica, o mar sempre se configurou como uma janela para o estabelecimento de contatos e trocas comerciais e culturais, aproximando economias locais e estabelecendo um gigantesco mercado à escala global, não se podendo negligenciar, também, que apesar do extraordinário advento das tecnologias, o transporte marítimo continua sendo o mais importante ao nível das cargas e mercadorias.

Geograficamente, mais de 70% da população mundial vive a menos de 60 km do mar. É indubitável que o mar, por todos os recursos que oferece, atrai os grandes aglomerados populacionais, interferindo na distribuição espacial da humanidade, assim como nas suas atividades, onde grande parte das mesmas estão direta ou indiretamente associadas ao mar, abrangendo o setor primário, secundário como o terciário. Saindo da geografia humana e enfatizando a geografia física, as regiões costeiras costumam apresentar características geomorfológicas, biogeográficas e climatológicas aprazíveis para o ser humano, razão pela qual são muitas vezes convertidas em zonas de lazer.

Lazer, recreação, atividades esportivas, repouso, práticas religiosas e culturais, tratamentos e cuidados de saúde, o mar e o seu entorno são hoje um território do ócio, do bem-estar e do prazer. Local de refúgio para milhões de pessoas que procuram ali o encontro com a sua condição humana, o equilíbrio tantas vezes abalado pelo estilo de vida presente nas edificadas selvas de concreto.

É aqui, exatamente neste ponto, do mar azul-turquesa ou verde-esmeralda e da areia branca, amarela ou preta, quase sempre acompanhados pelo sol e assumindo o palco de território do lazer, que se sobe o pano e se ligam os holofotes para a celebração do casamento perfeito entre o mar e o turista.

Contudo, para entendermos a ligação construída entre o mar e o Homem, sujeito turístico, é preciso fazer uma viagem na História.

Corbin (1989, pp.11-12) começa por referir que a imagem do mar no imaginário coletivo tem sofrido alterações profundas ao longo do tempo. Até ao final da Idade Média, época marcada por fortíssima influência do dogmatismo religioso e pelo misticismo, o mar era visto como um meio tenebroso que despertava o horror e o medo. Para o autor, tal fato prende-se com as conotações que a Bíblia atribui ao mar em alguns dos seus trechos mais célebres, como a Criação e o Dilúvio, tão propagados por exímios oradores como Santo Agostinho, Santo Ambrósio e São Basílio. À época, o mar era visto como “*o grande abismo, lugar de mistérios insondáveis, massa líquida sem pontos de referência, imagem do infinito, do incompreensível, sobre a qual, na aurora da Criação, flutuava o espírito de Deus*” ou como “*instrumento de punição e (...) lembrança de catástrofe*”. Resumindo, simbolizava algo inacabado, caótico, a desordem anterior à civilização terrena e objeto pelo qual

Deus se serviu para castigar a pecadora raça humana, afinal não podemos esquecer que “*não existia mar no Jardim do Éden*”!

Neste contexto, até ao século XVIII, os autores consideravam os mares, o oceano e o seu entorno esteticamente irregular e abrupto que caracteriza as praias, dunas, formações rochosas e falésias como elementos originários, provenientes e atestantes da veracidade da ocorrência de um dilúvio divinamente orquestrado.

Se a Criação e o Dilúvio espelham bem a origem e a natureza do mar, também o mais temido capítulo bíblico, o Apocalipse, apresenta o lado devastador dos oceanos. Apesar do elemento capital do Apocalipse ser o fogo, este aparece como objeto purificador. Ao invés, a subida das águas está entre um dos quinze sinais anunciadores da chegada do Salvador, sinais esses que destroçarão a humanidade. Depois do fogo tudo consumir, aquando da chegada de Cristo, já não restará mais mar.

Todavia, Corbin (1989) afirma que a Bíblia não só faz a apologia de um mar abismal e dizimador como elemento líquido e disforme ao sabor da vontade de Deus, como nela o mar também está associado a criaturas monstruosas, a exemplo de Leviatã⁴ monstro indomável que habita o fundo do oceano ou do dragão⁵ que ataca o Arcanjo Miguel fazendo jorrar mar da sua boca.

Estas figuras místicas presentes na Bíblia cristalizaram-se no imaginário popular, dando aso à sua verossimilidade e gerando um sentimento de amedrontamento. Monstros como Adamastor, imortalizado por Luís Vaz de Camões em Os Lusíadas, figura aterrorizante para os navegadores portugueses que por ele apelidaram o extremo sul da África Austral de Cabo das Tormentas, Kraken o gigantesco cefalópode causador de dezenas de naufrágios no Mar da Noruega ou o mais contemporâneo monstro de Loch Ness, no norte da Escócia, são disso exemplo.

O afamado psiquiatra suíço Carl Jung, aquando da sua interpretação sobre a existência de figuras místicas como as sereias, revela que:

quem olha dentro da água vê sua própria imagem, mas através dele surgem seres vivos (...) inofensivos se o ego não fosse mal-assombrado para muita gente. (...). Essas figuras seriam projeções de estados emocionais nostálgicos. (...) Mas não existiram tais seres vivos em épocas remotas? Seguramente devem ter existido (...) muito antes dos questionamentos da consciência moral, (...) esses seres eram tão temidos como sedutores (Carl Jung, 2002, pp.34-35).

⁴ Bíblia – Antigo Testamento, Livro de Jó 41: 1-31.

⁵ Bíblia – Novo Testamento, Livro de Apocalipse 12: 7-18.

Se a Idade Média representou, literalmente, a idade das trevas, quanto à relação que a sociedade ocidental estabeleceu com o mar, Corbin (1989) aponta a Era Renascentista como o desabrochar lúdico do Homem para o litoral. Por volta de 1700, com o início do desvanecimento da crença coletiva na representação simbólica que a teologia imprimia ao mar, a sociedade mais iluminada estabelece, paulatinamente, novas formas de estar e interagir com a praia.

Segundo Pereira (2014, p.21) *“a aproximação da sociedade europeia com os efeitos da maritimidade propiciou uma sorte de novas práticas sociais. Entre elas a estada temporária - a vilegiatura -, anterior a toda a denominação que conhecemos atualmente como turismo, criou uma aura simbólica capaz de transformar a paisagem litorânea em santuário natural do lazer”*.

Boyer (2005) disso mesmo dá ênfase ao afirmar que as viagens em busca de lazer começam-se a popularizar em pleno século XVIII, atribuindo a Stendhal, um século mais tarde, a autoria do termo turista com a obra *Mémoires d'un Touriste* que narra o gosto contemporâneo pelas viagens de recreação.

Uma dúvida, entretanto, subsiste. Se a vilegiatura compreende a forma antecedente da atividade turística, o que é a vilegiatura então? Pereira (2015, p.140) revela que a vilegiatura *“reflete o desejo milenar de grupos sociais que, em determinados períodos (temporada, estação climática), sentem necessidade de deslocar-se de sua habitação em direção a outro lugar onde temporariamente permanecerão para aproveitamento das amenidades locais”*.

O mesmo autor, Pereira (2014) assim como Boyer (2005), realçam que, com a chegada da Renascença, o primeiro pretexto de reaproximação do Homem com o mar se deu com propósitos médico-terapêuticos. No início do século XVIII, envoltos no reavivar da cultura clássica, despertou no sul de Inglaterra a prática de banhos de mar com funções revitalizantes, à imagem das termas e balneários greco-romanos agora rebatizados de *bath* ou *spa*. Por essa via, os britânicos, à época considerados provavelmente a nação mais vanguardista do ocidente, iniciaram timidamente a reconversão das zonas costeiras de espaços de produção em espaços de lazer. Ainda durante o mesmo século, tal prática difundiu-se pelas elites europeias e proliferou-se pelo Báltico, Mar do Norte, Países Baixos, França, chegando inclusive às cortes espanhola e portuguesa, tendo esta última escolhido Cascais e Estoril como estâncias balneares de referência.

Com a chegada do século XIX, foi-se geografizando a prática da vilegiatura marítima, tendo esta se espalhado por todo o continente europeu, começando também a ser adotada nas suas ex-colônias. Debié (1993 como citado em Pereira, 2014) refere que, contrariamente ao que se podia imaginar, as até hoje famosíssimas estâncias balneares gaulesas como Monte Carlo, Cannes, Mônaco ou Nice, serviam inicialmente como estâncias de refúgio estiradas ao longo do

Mediterrâneo onde os vilegiaturistas se abrigavam do rigoroso inverno europeu. Com efeito, só décadas mais tarde estas estâncias balneares começaram a ser preferencialmente reconhecidas como estâncias de veraneio.

Nas últimas décadas do século XIX, apesar de a vilegiatura continuar a ser uma prática burguesa, o exercício desta popularizou-se adentrando por outros estratos sociais a exemplo da classe média. Tal fato concorreu para que houvesse uma multiplicação de vilegiaturistas litorâneos, assim como de diversidades de costumes à beira-mar. Para além dos propósitos estritamente terapêuticos, nasce a compreensão da praia como elemento natural cuja beleza é merecedora de contemplação e do mar como atrativo para atividades como a natação. Figueiredo Santos (2002, p.219) realça que *“para que se transformassem em praias dos banhos, (...) de feições populares e lúdicas, foi necessário operar uma série de mutações que se implicaram numa colonização artística, estética, étnica higienista e por fim mundana”*.

Começa a surgir assim, de forma contínua, a urbanização das faixas litorâneas, nomeadamente com a construção de segundas residências pertencentes a uma elite metropolitana, mas também com a edificação de infraestruturas capazes de sustentar as crescentes necessidades lúdicas e de alojamento dos vilegiaturistas. No final do século XIX, eram mais os vilegiaturistas amantes do mar do que das clássicas e elitistas estâncias termais ou de montanha.

Para Pereira (2015, p.146), o século XIX reveste-se também de especial importância pela redefinição que nele ocorre do conceito de viagens, pois esta deixa de ser vista como *“sinónimo de desconforto, aventura e perigo”* e, deste modo, *“dar voltas para fins de educação, experiência cultural e recreação torna-se um hábito”*. Estabelece-se assim a necessidade de empreender viagens cada vez mais organizadas, recorrendo a guias e roteiros, assim como a condições de hospedagem mais condignas e especializadas. As bases empíricas em que assentaria a atividade turística como setor económico estavam lançadas, até porque o advento do mundo dos transportes, como a proliferação das ferrovias, a isso concorria.

Constata Figueiredo Santos (2002) e Nóbrega (2013), que a transição do século XIX para o século XX marca o aparecimento de uma nova atividade económica deveras promissora, a intermediação de viagens. No apogeu dos efeitos da Revolução Industrial emerge a companhia Thomas Cook & Son, propriedade do célebre pioneiro organizador de viagens Thomas Cook e do seu filho, John Mason Cook, assim como as operadoras do escandinavo Thomas Bennet e do alemão Louis Stangen.

É interessante o relato que Aisner e Plüss (1983) fazem de Thomas Cook, descrevendo-o como extremamente sensível à precariedade em que vivia a classe operária inglesa, reduzida

socialmente ao seu papel de ser produtivo e exposta ao caciquismo do patronato, começando assim a sua atividade de organizador de viagens de forma filantrópica, combatendo a anomia do proletariado que muitas vezes conduzia à dependência do álcool. Deve-se salientar que, segundo MacCannell (1999), é essa mesma anomia, agora consequência de uma sociedade ultra tecnológica e cada vez mais apartada da sua condição de ser social, e até animal, uma das principais impulsionadoras do desejo de viajar no século XXI, levando os viajantes a buscar a fuga do mundo moderno e a tentar experienciar vivências profundamente autênticas.

Para além do aparecimento e desenvolvimento de empresas de intermediação de viagens, Pires (2002) observa também que o século XIX testemunhou uma revolução no que concerne ao mundo hoteleiro. Nasceram os hotéis de formato contemporâneo onde se destaca a inovadora instalação de banheiros nos quartos, começam a surgir as primeiras redes hoteleiras e um nome de vulto ganha relevância: César Ritz cujo cognome é o *“rei dos hoteleiros e hoteleiro dos reis”*.

Continuando com Figueiredo Santos (2002, p.225) e Pereira (2015), o desenvolvimento econômico, social e cultural registado no término do século XIX, revelou-se um terreno fértil para a afloração da prática de viajar com contornos interclassistas. Tal contribui definitivamente para a estabilização econômica do, anteriormente, mencionado mercado de viagens organizadas ou, como conhecido atualmente, agências de viagens turísticas. Não é fortuito o surgimento do termo *“turístico”*. A comercialização das viagens incentivando uma economia em torno dos viajantes transformou estes indivíduos particulares em uma nova categoria social: o turista. Viajando ou por outra, *“turismando”*, o indivíduo faz uso de *“equipamentos e instituições comuns, prefigurados para um utilizador padrão: com a alfândega (...) torna-se estrangeiro, com o operador turístico torna-se cliente, com a transportadora torna-se passageiro, com o hotel torna-se hóspede”*.

Esta panóplia de atividades diversas que juntas concorrem para a realização da prática turística, assim como a relevância econômica que já se perspectivava que tivessem futuramente como constatado nas palavras de Mariano de Carvalho (1893 como citado em Pina, 1988, p.9) sobre como Lisboa *“lucraria enormemente se, pela afluência de passageiros e viajantes, aqui ficassem quantias avultadas”*, fez despontar no início do século XX um conjunto de instituições de caráter normativo e regulador. Na França surgem o Office National du Tourisme e o Concelho Superior do Turismo, a Espanha cria em 1905 a Comissão Nacional encarregada de fomentar as excursões de recreação do público estrangeiro e em Portugal surge em 1911 o Conselho e Repartição do Turismo.

Não obstante do despertar do século XX ter sido assombrado pela Primeira Grande Guerra, este incorpora na perfeição o clímax a que autores como Shinn (2008), Beck, Giddens e Lash (1994) e Lee (2008) apelidam de modernidade. Viviam-se a Belle Époque, estado de graça assente numa

prosperidade financeira acompanhada por uma revolução tecnológica cujos frutos dinamizariam a sociedade de forma nunca antes vista. Emergiu o uso de telefone, expandiu-se as ferrovias, Henry Ford lança a produção em série do automóvel, surgem os primeiros transportes coletivos rodoviários vulgo ônibus, as rodovias proliferam, a Inglaterra começa a utilização do passaporte como ferramenta de controlo de turistas internacionais, a aviação comercial ganha asas com o aparecimento das primeiras linhas aéreas comerciais como a KLM, Lufthansa, Air Union (atual Air France), Pan Am ou Huff Daland Dusters (atual Delta Air Lines) assim como são construídos os primeiros aeroportos civis a exemplo de Schiphol em Amsterdã, Heathrow em Londres e os aeroportos internacionais norte-americanos de Atlanta, Los Angeles ou Newark.

Perante tal efervescência que culminaria nos loucos anos 20 e que revolucionaria quase todas as atividades humanas, o turismo, agora apropriado em todos os seus setores por grandes grupos econômicos, enveredaria, inapelavelmente, pelos trilhos do capitalismo sob um bailado dialético a que Figueiredo Santos chamaria de erosão do turismo romântico e a emergência do turismo de massa. Evidencia o autor:

A usurpação pela burguesia da recensão romântica da viagem manifesta-se no agenciamento da experiência em função dos destinos que a hotelaria moderna e demais agentes turísticos procuram conformar e controlar, em espaços convencionais, onde as massas devem gravitar. (...) A experiência, que se manifesta na itinerância, na liminaridade e na nostalgia, resgatando um sentido autonomista do sujeito, cessa essa condição para dar lugar a experiências concebidas de forma concentracionária, para um público homogêneo que comunga do mesmo entusiasmo e deslumbramento miméticos (Figueiredo Santos, 2002, p.233).

No entanto, a proeminência alcançada pelo segmento turístico de “sol e mar”, principal segmento turístico de massa até ao início do século XXI, não foi meramente estabelecida através da exploração capitalista das novas ressignificações do mar e do litoral no imaginário coletivo. De acordo com Correa (2010 como citado em Pereira, 2014), a década de 1920 trouxe um novo padrão de beleza associado aos corpos agora expostos nesta aventura progressista e sensual dos mergulhos e enfrentamento das ondas. A outrora preferível tez mármore é substituída pela coloração bronze, favoravelmente em corpos atléticos. O sol ganha assim uma importância anteriormente ignorada, juntando-se aos banhos de mar os banhos de sol. As estâncias balneares passam nesses novos tempos a serem sinónimo de verão. Se na Europa as estâncias balneares banhadas pelo mediterrâneo continuavam reinando, Rejowski (2002) dá conta das primeiras referências a famosas praias como Miami Beach (Estados Unidos da América), Acapulco (México) e Punta del Este (Uruguai) no continente americano.

Se o turismo de massa floresce acompanhado por algumas novas tendências nos costumes dos turistas, a exemplo da neo sobrevalorização do sol, a verdade é que segundo Boyer (2003) e Figueiredo Santos (2002) não existe uma ruptura quanto à forma nem ao conteúdo de estar e se fazer turismo, bem pelo contrário, subsiste e perpassa a imagem do sujeito que vigora no turismo romântico, alguém elitizado que se valeria da condição de turista como forma de status social. Para tal, contribuíam os *gate-keepers*, agentes do mercado turístico a quem Boyer (2003) estabelece o papel de orientadores culturais e influenciadores da padronização da oferta e procura. Assiste-se assim a uma imitação generalizada da oferta dos destinos turísticos, bem como a um consumo turístico que pouco tem a ver com a experiência em si mesma, mas antes com a uniformidade cultural associada ao modernismo, patrocinada pelos cada vez mais robustos agentes de mediação do produto turístico.

Quinta feira, dia 24 de outubro de 1929, os loucos anos 20 e os ventos de prosperidade embatem, com tal violência, nos muros do edifício nº11 da rua Wall Street em New York, que as repercussões do impacte originaram uma Grande Depressão na economia mundial por mais de uma década e uma Segunda Guerra Mundial que devasta o coração da Europa e que só cessaria a 2 de setembro de 1945⁶.

Durante esses tenebrosos tempos, o turismo sofreu também um profundo abalo verificando-se quase um colapso da sua prática. Para tal, segundo Trigo (2002), muito contribui a sua essência prestadora de serviços assente num modo capitalista de produção, tornando-o sensível às instabilidades de ordem social, política ou económica. Contudo, para Figueiredo Santos (2002), Trigo (1998) e Boyer (2003), o próprio conflito bélico revestiu-se de extrema importância para o desenvolvimento brutal que a atividade turística viria a verificar nas décadas vindouras. Por um lado, foi o despoletar do confronto armado que pôs cobro à crise financeira mundialmente vivida e que catapultou novamente a sociedade para uma vaga de prosperidade, sem a qual o desenvolvimento turístico jamais seria o mesmo. Por outro lado, a Segunda Guerra Mundial originou um *boom* tecnológico posteriormente aplicado ao mundo dos transportes aéreos e da comunicação que revolucionaria, inequivocamente, as práticas operacionais do mercado turístico (Azevedo et Al., 2013).

O turismo de massa, como observado na tabela 1, finalmente cumpriria o seu desígnio após os seus primeiros sinais serem estrangulados no final dos anos 1920. Posteriormente ao termino da Segunda Guerra Mundial, a passagem da década de 1950 para a década de 1960 revelou uma massificação galopante da prática turística e tal, como constatado pelos dados da OMT (2006) e

⁶ Data da assinatura da Capitulação do Japão na Segunda Guerra Mundial.

OMT (2019), era só o início de uma evolução portentosa até ao final do século XX, perdurando pelo século XXI.

Tabela 1. Evolução das chegadas internacionais de turistas no pós 2ª Guerra Mundial

Ano	Chegadas (milhões)	Crescimento homólogo
1950	25.3	...
1960	69.3	174%
1970	165.8	139%
1980	278.1	68%
1990	439.5	58%
2000	687.0	56%
2010	952.0	39%
2018	1.401.0	47%

Fonte: o autor, adaptado da OMT (2006) e OMT (2019)

Para que a atividade turística tivesse uma evolução tão expressiva, como os números acima descrevem, foi fundamental a aposta que os diversos Estados ocidentais fizeram no setor turístico, como vetor de crescimento socioeconômico.

Cunha (1997) e Lickorish e Jenkins (2000) observam que no intuito de encontrar novas fontes de financiamento para a reconstrução das suas cidades e melhoria das condições sociais dos seus cidadãos, os Estados investiram seriamente na promoção e marketing internacional dos seus atrativos turísticos, assim como instigaram a criação de infraestruturas turísticas nos seus territórios. Em contraponto, o turismo oferecia-lhe duas grandes vantagens: um rápido crescimento, com o consequente célere retorno financeiro, e a fácil atração de divisas estrangeiras.

Molina (2003), que apelida o período turístico pós-guerra de turismo industrial maduro, destaca o papel que os Estados tiveram no aporte aos direitos sociais das suas populações através das melhorias das leis trabalhistas, como a legislação sobre as férias laborais, o 13º salário, a limitação da carga horária laboral, os aumentos graduais dos salários ou a garantia do usufruto de aposentadoria. Tais alterações, muniram a classe trabalhadora de duas premissas fundamentais para o exercício do turismo: mais renda e mais tempo de lazer.

Na visão sociológica de Figueiredo Santos (2002, p.237), o turismo é indiretamente beneficiado pela lógica decorrente das mais variadas formas de poder totalitário que teimavam em imperar em diversos países europeus. Como exemplo disso, na busca pelo controlo, segurança e paz

social, Adolf Hitler prometeu tornar universal três bens de luxo, até à data apenas disponíveis às elites da sociedade, sendo eles o rádio, o automóvel e as férias. Todavia, a inclusão da atividade turística nas estratégias estatais perpassa as políticas ditatoriais e continuam a vigorar nos regimes democráticos, pois, tanto no âmbito político como econômico, é vista como uma estratégia de domínio. Mesmo existindo uma autonomia individual na experiência turística, esta “*converte-se paradoxalmente numa esfera (...) de alcance e controlo de um território de ação social*”.

Se nas décadas de 1950 e 1960 os Estados tiveram, indubitavelmente, um contributo da maior relevância para a massificação da atividade turística junto da classe trabalhadora, na década de 1970 foram os grandes grupos econômicos e as suas novas estratégias comerciais e operacionais que dinamizaram mercado turístico. Pearce (1989) constata que integrações verticais e alianças estratégicas começaram a ser recorrentes entre os operadores e, exemplo disso, são as famigeradas alianças estratégicas entre as companhias aéreas e os empreendimentos hoteleiros que deram início aos tão propalados packages turísticos. Assim, surgiram as primeiras alianças sob o selo da competitividade dos comércios nacionais, ficando para a história a aliança norte americana entre a TWA e os hotéis Hilton, a aliança francesa entre a Air France e a cadeia hoteleira Meridién e a aliança nipónica entre a Japan Air Lines e os hotéis Nikko. Tais alianças, permitiram reduzir consideravelmente os custos das viagens internacionais, ao mesmo tempo que promoviam, estimulavam e conferiam credibilidade e segurança a destinos internacionais outrora pouco conhecidos. Azevedo et al. (2013, p.16) informam ser nesse período que o turismo “*passou a ganhar destaque no cenário económico do hemisfério sul, especialmente na América Latina e na África*”.

Para Cunha (1997) e Molina (2003), vivia-se o auge do turismo de sol e mar, reconhecido por 3 S's, *sun, sea and sand*, ao qual se juntaria anos mais tarde outro S, agora de *Sex*. Ressalve-se que, como já referido anteriormente, esse segmento turístico é até hoje considerado o rei dos segmentos e já na década de 1970 despontavam os primeiros hotéis em regime *all inclusive*, altamente talhados para a exploração do turismo litorâneo.

Contudo, se até aqui o turismo ainda não suscitava grandes preocupações socioambientais, pois gerava receitas e empregos comportando baixos impactes ambientais e até mesmo sociais, uma vez que a apropriação espacial configurava-se pela criação de enclaves geográficos onde os turistas não tinham qualquer contato com as comunidades receptoras, de acordo com Barretto (1998) e Cunha (1997), a massificação turística provoca na década de 1970 os primeiros debates internacionais que levariam à desmistificação da “inofensividade” da prática turística. Começam a ser debatidos os efeitos ambientais associados aos transportes, à implantação dos empreendimentos

hoteleiros e às práticas adotadas pelos turistas, o esgotamento dos recursos naturais e até mesmo as repercussões culturais, identitárias e socioeconômicas para as populações receptoras.

No final da década de 1970 e princípio da década de 1980, o mundo vivia a primeira recessão pós Segunda Grande Guerra, afetado pela diminuição da produção de petróleo e a sua consequente alta de preços nos mercados internacionais. A economia mundial desacelerou, são postos em prática os primeiros ideais neoliberais nos Estados Unidos da América e na Europa e, com isso, o mercado turístico reconfigurou-se.

Nas palavras de Lickorish e Jenkins (2000) e Cunha (1997) a emergente postura neoliberal dos Estados levou a um desinvestimento público no turismo, reduzindo assim o seu papel intervencionista e privilegiando os investimentos do setor privado. Esse fato deixou cair, politicamente, a primazia dada à captação de divisas estrangeiras e, conjugada com a existente crise financeira, levou a que o setor privado desse ênfase à exploração do turismo interno, menos dispendioso para o público e mais flexível quanto ao período de estada, logo superando, em grande escala, os fluxos turísticos internacionais. Por sua vez, disseminou-se a ideia estatal do turismo interno como atividade econômica capaz de esbater as desigualdades territoriais através de uma mais justa distribuição de renda, assim como a construção de infraestruturas de suporte.

O neoliberalismo econômico ganha fulgor à escala planetária e faz dos anos 1990 uma década de profundas transformações políticas, econômicas, comerciais e sociais. Quebram-se fronteiras fomentando espaços geográficos onde imperam a livre circulação de pessoas, bens, serviços e capitais, desobstaculiza-se o comércio internacional, os grandes grupos econômicos tornam-se ferozes e vorazes assim como as suas estratégias de dominação de mercado, proliferam as alianças estratégicas, as integrações verticais e horizontais, as aquisições mais ou menos pacíficas, fazem-se parcerias público-privadas, assumem-se contratos de gestão e de franchising, etc. O mundo transforma-se definitivamente num verdadeiro “oceano vermelho”, como caracterizado por Kim e Mauborgne (2018), onde os grandes oligopólios dominam e as empresas transnacionais ganham lugar. Se tudo isto já seria motivo de sobra para uma profunda transformação social, junte-se o advento das tecnologias de informação e comunicação como o aparecimento dos computadores pessoais, da Internet e dos celulares, as imposições do capital neoliberal ao mundo trabalhista e por último, mas não menos relevante, o aparecimento de uma tendência cultural transversal a toda a humanidade.

O mercado turístico jamais poderia ficar indiferente às transformações que estavam a acontecer e, mais uma vez, se adaptou, se transfigurou, foi aliás um player extremamente ativo nessa mesma mutação societal. Nóbrega afirma que:

o processo de propagação da atividade turística (...) conseguiu consolidar-se com o fortalecimento de um capitalismo globalizado, ou seja, (...) período este caracterizado (...) pelo processo de acumulação e internacionalização do capital além das restrições crescentes que seu funcionamento e suas forças dominantes impõem à soberania e à autonomia dos Estados nacionais (Nóbrega, 2013, p.95).

Autores como Molina (2003), Urry (2001) e Barretto (1998) sentem mesmo a necessidade de assinalar um antes e um depois, compreendem que o turismo entra numa nova era, numa pós-modernidade, e fala-se então num pós-turismo. Poon (1994) olha de tal forma para a década de 1990 que descreve a transformações do mercado turístico como uma “*New Revolution*”, chegando mesmo a traçar o perfil de um “novo turista”.

Se desde então a atividade turística mantém a sua impressionante ascensão, qual a relevância do mar, do sol e da areia na pujança demonstrada pelo setor turístico nos dias de hoje?

A OMT (2019) divulga que 56% dos turistas internacionais viajam por mera motivação de lazer ou recreação e que essa percentagem tem aumentado de ano para ano. Para a IPK’s Word Travel Monitor (2018) o segmento turístico que mais cresceu em 2018 foi precisamente o de “férias de sol e mar” associado ao turismo balnear, obtendo um crescimento global de 10%, consolidando assim o epíteto de “rei” dos segmentos turísticos.

Naumov e Green (2016) consideram que o segmento turístico de sol e mar é aquele que melhor personifica o “turismo de massa”, que segundo Poon (1993 como citado em Naumov & Green, 2016, p.594) representa “*the movement of a large number of organized tourists to popular holiday destinations for recreational purposes*”. Para os autores supra mencionados, o turismo de sol e mar, para além de estar umbilicalmente ligado à própria história da atividade turística, é, desde sempre, considerado o segmento dominante na esfera do turismo internacional, sendo denominado como o segmento dos 3 S’s “*Sun, Sea and Sand*”.

No entanto, para autores como Marques (2016), o turismo de sol e mar produz através do sol, do mar e da areia um estímulo sensorial que propicia uma atmosfera favorável à socialização, ao romantismo e até à erotização das relações sociais, algo bastante apreciado pelo turismo de massa contemporâneo. Deste modo, é hoje comum ver a sigla do 3 S’s ser substituída pela 4 S’s “*Sun, Sea, Sand and Sex*”, uma vez que se acredita traduzir de forma mais efetiva as reais motivações dos turistas ao empreenderem a suas viagens. Porém, se ao configurar-se como o principal segmento turístico, tanto do passado como do presente, o turismo de sol e mar é muitas vezes visto como o maior aliado do desenvolvimento socioeconômico das populações litorais, por

outro, ele encerra uma herança instigadora do turismo sexual, da prostituição e de outros flagelos a ele associado.

Ponto assente, contudo, é o apelo quase magnetizante que o sol e o mar têm sobre a humanidade, servindo como catalisadores maiúsculos da atividade turística, configurando-se em possíveis aliados no enalço da melhoria das condições de vida das comunidades receptoras.

O turismo de sol e mar está assim submetido, apropriado e combinado com o maior baluarte do neoliberalismo econômico: a Globalização!

1.2. Globalização Turística: expansão do mercado hoteleiro e seus efeitos socioespaciais

Se há um adjetivo que personifica o final do século XX e as primeiras décadas do século XXI é a palavra global. Observando, mesmo que ao de leve, qualquer tema basilar da nossa sociedade contemporânea, chegamos à conclusão que facilmente podemos conjugá-lo com o termo global. Vivemos assim numa era em que a economia é considerada global, a informação é global, a tecnologia é global, a ciência é global, os mercados são globais, a música é global, o esporte é global, as preocupações ecológicas são globais, os eventos podem ser considerados globais, a luta pelos direitos humanos é global, o turismo é global, o terrorismo é global e imagine-se, até a cultura, característica tão intrínseca, endógena, afirmativa e distintiva de cada povo, já se afigura como global.

Como uma força em movimento se tratasse, força essa apresentada como imparável e cumpridora de um desígnio vanguardista, subentendida até como locomotiva de desenvolvimento capaz de levar aos cantos mais recônditos do globo a espada do combate ao atraso, injustiças históricas e desigualdades, travestida com a capa da solidariedade, assim se apresenta ou nos apresentam a globalização!

Para Chesnais (1996), Benko (2002) e Sousa Santos (2002) foi no princípio da década de 80 do século passado que autores como o japonês Kenichi Ōhmae, o americano Michael Porter ou o alemão Theodore Levitt, todos eles com ligações às conceituadíssimas *business management schools* norte americanas como Harvard, Stanford ou Universidade de Chicago, começaram a popularizar o termo globalização no meio científico e acadêmico. Daí à popularização do termo na imprensa econômica e financeira com o alastre para o discurso político neoliberal e empresarial foi um ápice.

No entanto, que eventos ocorreram para que em meados da década de 80 surgisse um termo que de tão incisivo e dominador se tornasse onnipotente e onnipresente, tanto nas estratégias políticas nacionais e internacionais assim como nas estratégias empresariais com todas as repercussões que ambas têm na vida quotidiana das populações?

Segundo Louçã (2002), apesar da década compreendida entre 1965 e 1974 ter sido marcada por uma forte recessão devido ao esgotamento dos modelos de produção vigentes e à substancial subida do preço do petróleo nos mercados internacionais, um *cluster* industrial contrapunha-se ao curso decrescente da economia e florescia de forma surpreendente, afinal em 1971 tinha sido inventado o microprocessador. Assim, nascia uma indústria que revolucionaria o processamento de dados e que levava a uma profunda transformação tecnológica das comunicações e da informação, indústria essa que prometia voltar a alavancar todos os processos produtivos das atividades económicas à época decadentes, suportadas agora por uma palavra-chave: informática.

Todavia, o mundo empresarial estava perante um novo paradigma e via-se obrigado a lidar com mudanças operacionais profundas. Como passar de economias de produção em escala para economias alicerçadas em mercadorias imateriais? Tal, acarretava sobretudo uma alteração do modelo de emprego pois era imprescindível garantir trabalhadores com novas qualificações, assim como era necessário ajustar a sociedade ao novo quadro de desemprego estrutural originado pela automação das operações industriais em nome do novo fulgor da rentabilidade das corporações.

É neste quadro que renasce a teoria do liberalismo, visto como o novo ideal de mudança, agora denominado de neoliberalismo económico, ideal esse passado à prática nas estratégias políticas adotadas por Margaret Thatcher na Europa e por Ronald Reagan nos Estados Unidos da América.

Louçã (2002, p. 16) afirma que o neoliberalismo procura *“fazer aceitar o desemprego estrutural permanente como uma condição de modernidade, este conservadorismo punha em causa as conquistas sociais do último século. A globalização, em todo o seu esplendor, adotou esta bandeira de guerra”*.

Deste modo, autores há que não acreditam na inocência, pureza ou neutralidade da escolha do termo globalização para qualificar as tendências económicas, sociais e culturais a que hoje estamos submetidos. O economista francês, François Chesnais (1996, p.24) argumenta que o êxito que o termo globalização tem no léxico político, económico e acrescente-se na mídia, advém exatamente pelo seu cariz impreciso, vago, mas ao mesmo tempo *“cheio de conotações e por isso utilizados, de forma consciente, para manipular o imaginário social (...) no sentido que lhe for conveniente e dar-lhe o conteúdo ideológico que se quiser”*.

Também Murteira (2003, p.22) considera que o termo globalização confere aos cidadãos uma *“falsa ideia clara que talvez contribua mais para obscurecer do que esclarecer o entendimento do mundo complexo, falsamente transparente e realmente opaco em que vivemos”*. Já para Bauman (1999, p.66) esse mesmo termo possui um *“carácter indeterminado, indisciplinado e de autopropulsão dos assuntos mundiais”*, sendo desta forma passada para o público a ideia de ser praticamente impossível o controle ou a limitação das ações a ela associadas.

Como consequência, Louçã (2002, pp.9-10) afirma que é maior o *“sucesso da globalização da ideia de globalização do que a própria globalização”* em si mesma, apesar de ao discuti-la estarmos a *“pensar os futuros do presente”*.

Assim, pensadores mais alinhados com o Le Monde Diplomatique do que com o The Economist apresentam sérias reservas quanto ao uso do termo globalização, preferindo-o substituir por um que consideram mais tangível e, portanto, mais verdadeiro, com todo o peso da responsabilidade que a palavra “verdadeiro” pode acarretar: mundialização.

Chesnais (1996) advoga que a prevalência da palavra mundialização sob a palavra globalização confere muito mais clareza ao fato de a economia realmente se ter mundializado e dessa forma aflora a necessidade de criar instituições políticas que regulem e supervisionem os seus efeitos à escala mundial. Porém, tal ideia vai completamente em contraponto com as pretensões dos grandes oligopólios que veem na desregulamentação do setor económico uma premissa essencial para o crescente sucesso da sua lucratividade.

Em concordância, outros são os autores que, não raras vezes, fazem menção à palavra mundialização para expressar o fenómeno também designado por globalização, principalmente na sua vertente económica, capitalista ou neoliberal, tais como o geógrafo Milton Santos (1988), o economista Georges Benko (2002) ou o antropólogo Arturo Escobar (2005).

Começemos então por apresentar diferentes definições de globalização que, sendo um termo de tão ampla aplicabilidade temática e conceitual por ser utilizado nos mais diversos campos científicos, exhibe assim várias facetas.

Primeiramente, Benko (2002, p.46) apresenta o conceito de globalização como um marco histórico considerando-a *“uma nova etapa no desenvolvimento de um processo plurissecular: o capitalismo”*. Também Ianni (1996, p.11) destaca o recorte temporal da mesma, vendo-a como um *“novo ciclo da expansão do capitalismo, como um modo de produção e processo civilizatório de alcance mundial. Um processo (...) envolvendo nações e nacionalidades, regimes políticos e projetos nacionais, grupos e classes sociais, economias e sociedades, culturas e civilizações”*.

Se a globalização pode ser associada a um período histórico dominado pelo capitalismo, o economista português Mário Murteira (2003, p.54) afirma que esta representa: *“o processo que tem conduzido ao condicionamento crescente das políticas económicas nacionais na esfera megaloeconómica, ao mesmo tempo que se adensam as relações de interdependência, dominação e dependência entre os atores transnacionais e nacionais”*, enquanto Chesnais (1996, p.17) complementa que ela *“traduz a capacidade estratégica de todo o grande grupo oligopolista, voltado para a produção manufatureira ou para as principais atividades de serviços, de adotar, por conta própria, um enfoque e conduta globais”*.

Anthony Giddens (1991, p.60), renomado sociólogo britânico, define-a simplesmente como sendo a *“intensificação das relações sociais em escala mundial, que ligam localidades distantes de tal maneira que acontecimentos locais são modelados por eventos ocorrendo a muitas milhas de distância”* e o também sociólogo e jurista Sousa Santos (2002, p.85), como *“conjuntos de relações sociais que se traduzem na intensificação das interações transnacionais, sejam elas práticas interestatais, práticas capitalistas globais ou práticas sociais e culturais transnacionais”*.

Do ponto de vista geográfico Milton Santos afirma que:

a globalização constitui o estágio supremo da internacionalização, a amplificação do sistema-mundo de todos os lugares e de todos os indivíduos, embora em graus diversos. Nesse sentido, com a unificação do planeta, a terra torna-se num só e único mundo, e assiste-se a uma refundição da totalidade-terra. Trata-se de uma nova fase da história humana. (...) podemos, pois, admitir que a globalização constitui um paradigma para a compreensão dos diferentes aspectos da realidade contemporânea (Santos, 2008, p.23).

No entanto o autor refere que para a generalidade das pessoas a globalização não passa de uma fábula cujos efeitos são perversos. A fábula assenta na forma como ela usa os mecanismos de informação que, ao invés de servirem para esclarecer a generalidade do público, servem sim para camuflar os reais mecanismos de controlo a que ele está submetido. Daí resulta uma globalização perversa, que confundindo as pessoas as induz ao *“vício, à violência, ao empobrecimento material, cultural e moral”* através de um discurso e prática que exaltam a competitividade a todos os níveis (Santos, 2008, p.27).

Perante isso, Figueiredo Santos (2002, p.292) resume a globalização como uma concepção de ordenamento do mundo segundo os princípios do único sistema de produção de bens que sobreviveu à guerra fria, sugerindo *“a naturalização de um único modo de vida, de cultura e de*

desenvolvimento possíveis (...) favorecendo práticas sociais redutoras de constrangimentos geográficos sobre os processos sociais e culturais”.

Quem sistematiza as linhas orientadoras do processo de globalização posto em prática no início do século XXI é Murteira (2003). Para o referido autor a globalização assenta em sete premissas estruturais: 1) o colapso do Segundo Mundo e o desvanecimento do Terceiro, 2) a Ciência e Tecnologia, 3) a transnacionalização das empresas, 4) o comércio internacional cativo e a gestão transnacional da produção, 5) a globalização financeira, 6) globalização cultural e a “americanização” e por último 7) o movimento de pessoas no mercado global.

Começando pelo colapso do Segundo Mundo e desvanecimento do Terceiro, tal raciocínio está diretamente associado ao declínio, síncope até, do socialismo como doutrina disseminada pelos quatro cantos do mundo. De facto, depois da guerra fria, da queda do muro de Berlim e das primeiras alvoradas africanas como países livres da colonização europeia, cada vez mais o socialismo foi sendo ultrapassado pelas novas correntes ideológicas defensoras da pomposa expressão “economia de mercado”. Ao olharmos hoje para a União Europeia com largas tradições socialistas que lhe conferiu talvez a sua maior riqueza, o “estado social” com todos os benefícios proporcionados em saúde, educação e combate às desigualdades, esta tem desde maio de 2019 um parlamento⁷ que contabiliza nas suas quatro principais famílias políticas 290 deputados democratas cristãos, conservadores ou afetos à liberalização económica e apenas 154 deputados cujo partido está filiado à família socialista. Tal tendência pode ser observada também no continente africano onde muitos dos partidos independentistas, a exemplo da Frelimo em Moçambique ou do MPLA em Angola, subverteram a sua origem socialista e adotaram posturas neoliberais, na América do Sul onde os governos socialistas enfrentam invariavelmente cenários turbulentos e até nas superpotências China e Rússia que assumiram políticas económicas liberais. Este movimento de transferência do socialismo para o neoliberalismo patrocinado pela globalização veio de uma vez por todas acabar com a pretensão ideológica de formação de um bloco de países periféricos ou “terceiro-mundistas” capazes de gizar uma estratégia comum no domínio das relações económicas internacionais.

Como segunda premissa da globalização temos a ciência e a tecnologia, elementos modelares do meio vivente da sociedade moderna, meio esse denominado por Santos (2006) por meio técnico-científico-informacional. O verdadeiro *boom* tecnológico registado a partir de 1990 com o aparecimento de novas técnicas de comunicação e informação (veja-se por exemplo o impacte e a evolução da Internet e dos celulares), automação e robotização dos meios de produção,

⁷Composição do Parlamento Europeu em 2019. Disponível em: <http://www.europarl.europa.eu/meps/pt/crosstable.html>. Acessado em: setembro de 2019.

o desenvolvimento da engenharia, das biotecnologias, da nanologia e mesmo das ciências de gestão, vieram catapultar uma “nova economia” com efeitos reestruturantes nas mais diversas áreas das atividades humanas. Esta “nova economia”, por ser uma economia baseada no conhecimento, torna-se cada vez mais especializada, aumentando drasticamente a complexidade do ambiente competitivo, acentuando assim cada vez mais o declive entre países centrais e periféricos onde o *know-how* se torna no bem mais precioso e ao mesmo tempo numa ferramenta de dominação.

O fenômeno da transnacionalização das empresas, para Krugman (1991) o plano transnacional é aquele que escapa às ordens e controles dos Estados pois não possui fronteiras nem nacionalidade, veio adulterar a relação de soberania dos eleitores sobre os Estados, relação essa que deveria ser o suporte de uma democracia saudável. Numa competição global entre Estados e entre empresas, como a que se vive atualmente, a atração de investimentos vindos dos grandes oligopólios internacionais nas mais diversas vertentes da economia é um pré-requisito para que um país ou região se mantenha competitiva, principalmente nos países em vias de desenvolvimento ou periféricos carentes de estruturas industriais fortes capazes de absorver grande parte da mão de obra, incapazes de alavancar por si só infraestruturas de monta ou o apetrechamento tecnológico necessário, muitas vezes com carências de *know-how* e mão de obra especializada e principalmente com dificuldades em conseguir surgir nas vitrinas mundiais como territórios apetecíveis e credíveis para captar investimentos. Segundo Chesnais (1996), esta realidade faz com que o Investimento Externo Direto tenha suplantado o comércio exterior como principal forma de internacionalização das empresas. Para mais, o peso que as empresas transnacionais têm na economia mundial confere-lhes um poder negocial capaz de influenciar e determinar decisões políticas, muitas delas mais preocupadas em defender as condições propícias para a continuação da acumulação do capital por parte das empresas do que com as legítimas expectativas e interesses das populações cujos políticos deveriam representar.

A globalização financeira talvez seja, atualmente, a premissa mais em voga da globalização, porém ela não se desenrola preferencialmente nas asas do Investimento Externo Direto que perpassa a economia mundial. Como constatado anteriormente em diversas significações atribuídas ao termo globalização, ele por vezes pode mascarar uma certa opacidade da realidade económica e social em que vivemos, cujo o lado mais sombrio e porque não mais intangível está associado ao *modus operandi* da globalização dos mercados financeiros. Corroborando este cenário, principalmente depois da crise do *Subprime* em 2007, a palavra mais vezes associada à globalização financeira é: “especulação”. Para Benko (2002) a globalização está intrinsecamente ligada ao desenvolvimento dos grandes centros financeiros como New York, Londres ou Tóquio. Para Chesnais (1996) estamos perante a centralização gigantesca de capitais sob a forma de títulos,

fundos mútuos e fundos de pensões, cujo objetivo obsessivo é a rentabilidade aliada à liquidez sem que tenha que existir atividade produtiva que sustente tal riqueza, logo este “novo capitalismo” é antissocial, antiético e de resultados perversos a longo prazo.

Como penúltima premissa, surge a globalização cultural ou a “americanização” do mundo. O poder que os *mass media* internacionais têm na promoção da cultura ocidental é incalculável, sobretudo a sua capacidade junto das populações mais jovens dos países periféricos, mais suscetíveis à criação de ídolos e à adoção de usos, costumes e comportamentos por eles patrocinados. À cabeça, surge a divulgação da cultura norte-americana com o seu slogan intemporal “*american dream*”, conotado com o inebriante charme da prosperidade ao alcance de todos. No entanto, na verdade, Murteira (2003, p. 51) constata que os *mass media* “*fornecem imagens do mundo real cuja efetiva realidade dificilmente podemos controlar. Ou seja, o mundo que habitamos torna-se cada vez mais virtual na nossa percepção dele*”.

Por último, surge o movimento global de pessoas que pode ser analisado tanto no plano nacional como internacional. No plano nacional a globalização acelerou a dinâmica já existente dos movimentos demográficos das zonas rurais para as grandes metrópoles, maioritariamente situadas no litoral. Esta realidade pode ser facilmente constatada com o crescimento de gigantescos aglomerados populacionais no continente americano como o caso da Cidade do México e São Paulo, no continente africano com Lagos ou no continente asiático com Xangai e Calcutá. As migrações domésticas causam grandes problemas ao nível da administração urbana, por um lado as zonas rurais ficam votadas ao abandono com todos os constrangimentos que isso causa a nível de infraestruturas, relações sociais e uso do solo como fator produtivo, por outro, as grandes cidades tornam-se incapazes de manter a eficiência dos serviços públicos e até mesmo da ordem pública, criando-se guetos de exclusão social altamente permissivos quanto à proliferação de estruturas de poder alternativas. No plano internacional foram criados, a exemplo da União Europeia, mercados geográficos de fronteiras abertas à livre circulação de pessoas, bens, serviços e capitais assim como alianças diplomáticas que visam o facilitar da mobilidade dos cidadãos.

É neste contexto social, económico e político que se desenrola a globalização da atividade turística e, por inerência, do mercado hoteleiro.

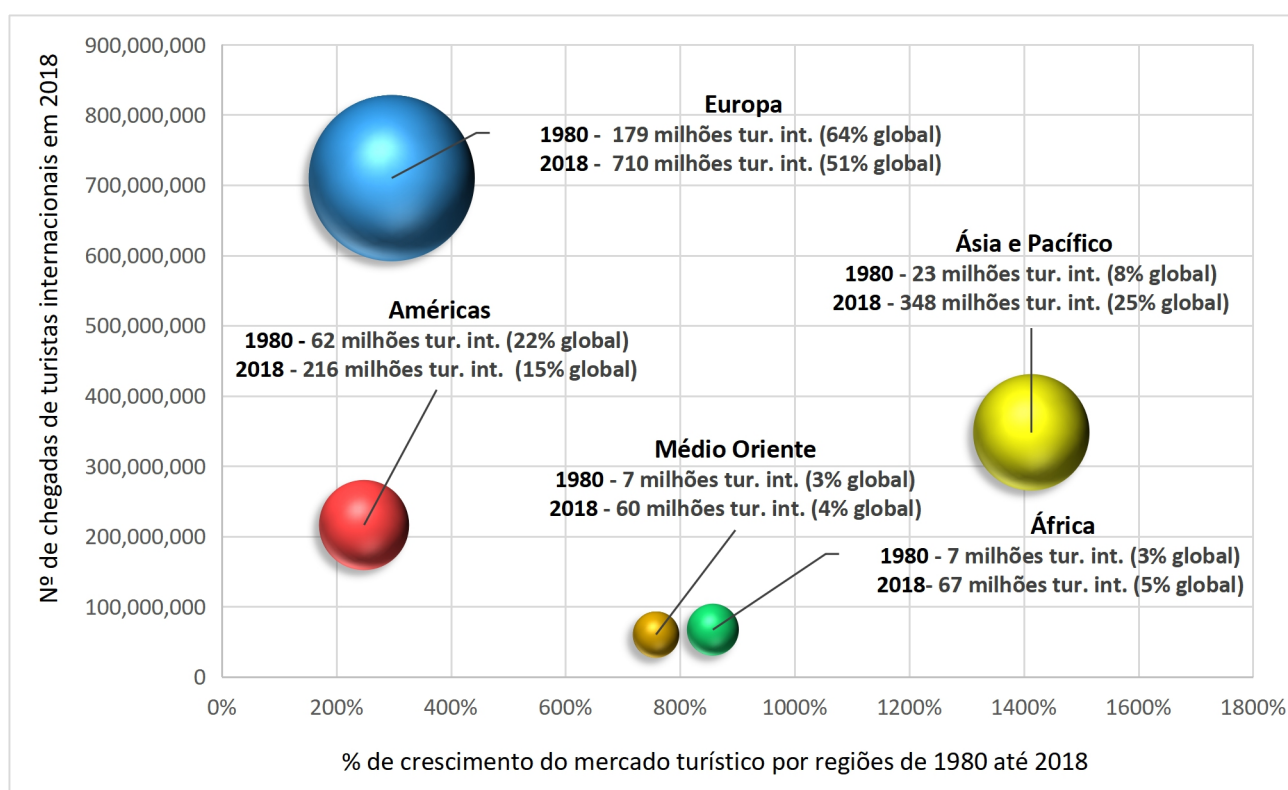
É a própria OMT, ícone do arquétipo neoliberal do turismo, que na sua publicação intitulada *Tourism in the Age of Alliances, Mergers and Acquisitions* dá o mote, afirmando:

Major advances in information technology, economic development in Third World countries and policy changes in numerous countries around the world are just some of the factors accelerating the growth of a global market. With the right strategy, companies can now penetrate formerly

inaccessible markets and take advantage of the new opportunities created by globalization (OMT, 2002, p.25).

Como demonstra a figura 2, a globalização da atividade turística pelas diversas latitudes do globo está a ocorrer de forma galopante. De acordo com a OMT (2006) e OMT (2019), se em 1980, início das políticas neoliberais dos governos ocidentais, a chegada de turistas internacionais cifrava-se em 278,1 milhões de turistas, até 2018 esse número aumentou 404% para os incríveis 1.401 milhões de turistas. Entretanto, a globalização da atividade turística não se manifesta somente pelo aumento exponencial do número de chegadas de turistas internacionais. Analisando a dispersão geográfica do fenômeno, observa-se que se as regiões turísticas centrais (Europa e Américas) somavam em 1980 uns hegemônicos 87% do mercado global, em 2018 as mesmas alcançavam juntas “somente” 66% do mercado. Em contraponto a região turística da Ásia e Pacífico, outrora periférica, cresceu uns colossais 1.413% passando dos 23 milhões de turistas internacionais em 1980 para os 348 milhões de turistas internacionais em 2018, ultrapassando assim o continente americano como a segunda região do mundo que mais turismo internacional atrai. As restantes regiões, África e Médio Oriente, aumentaram nas últimas quatro décadas a sua demanda de turistas internacionais em cerca de 857% e 758% respetivamente.

Figura 2. Dinâmica espacial da globalização da atividade turística de 1980 a 2018



Fonte: o autor, adaptado da OMT (2006) e OMT (2019)

Gustavo (2018) realça que para enfrentar esta nova conjuntura turística mundial as empresas hoteleiras reforçaram e lançaram novos modelos de negócios globais, reestruturando o mercado no intuito de se adaptarem a uma demanda em acelerado crescimento, globalizada, experiente e, por vezes, volátil. Para o efeito, as empresas hoteleiras reinventaram-se tanto a nível estratégico como operacional, passando a usar modelos de gestão compartilhados, em rede e participativos, assumindo soluções *asset-light*⁸ como conceito central. A grande vantagem de modelos de gestão assentes no conceito *asset-light* é a capacidade de separar a gestão imobiliária da gestão do negócio hoteleiro, permitindo que as proeminentes marcas hoteleiras se globalizem sem necessitar de investimentos de monta nem incorrer em riscos elevados, recorrendo maioritariamente a contratos de gestão ou de franchising. Para tal, as instituições financeiras têm desempenhado um papel de capital relevância, integrando um considerável número de projetos de investimento hoteleiro, principalmente nos países de maior taxa de crescimento do mercado turístico. Criando fontes de financiamento através de fundos imobiliários, estas tiram dividendos da valorização de tais imóveis e posterior venda dos mesmos.

Para Sohn, Tang e Jang (2013) e Sohn, Tang e Jang (2014) a nova abordagem de investimentos permite às empresas hoteleiras separar o componente tóxico dos seus negócios, o ativo imobiliário, do seu core business, a gestão do produto hoteleiro. Este facto, traduz-se num aumento da atratividade das empresas hoteleiras nas bolsas de valores com o sequente aumento de liquidez, liquidez essa imprescindível para uma maior e mais rápida capacidade de resposta a um mercado em expansão.

Por outro lado, Andreu, Claver e Quer (2017) e Gustavo (2018) realçam também que, fruto da rápida evolução da globalização turística, são recorrentes processos de fusões e aquisições ou de *joint ventures* envolvendo cada vez mais os principais players do mercado, a exemplo das recentes aquisições pelo grupo Marriott International das cadeias hoteleiras Starwood Hotels & Resorts, Hospitality Group Protea e Delta Hotels, ou da joint venture realizada pelo mesmo Marriott International com o grupo AC Hotels.

Fica patente assim que as dinâmicas do mercado hoteleiro, em pleno século XXI, visam claramente um fluxo de concentração de capital, beneficiando em grande medida as estratégias de internacionalização dos maiores grupos hoteleiros. Tais estratégias de internacionalização

⁸ O conceito *asset-light* consiste numa estratégia empresarial de desinvestimento em ativos. Ele contrapõe-se ao tradicional conceito *asset-heavy* que propõe que as empresas hoteleiras sejam simultaneamente donas da propriedade (infraestrutura física) e da gestão operacional dos empreendimentos hoteleiros. Deste modo associado ao conceito *asset-light* estão modelos de negócio como *franchising*, contratos de gestão ou recurso a *outsourcing*, permitindo às empresas hoteleiras expandirem-se para os mais diversos mercados geográficos mitigando riscos e baixando custos de implantação e operacionais.

comportam uma transformação estrutural do mercado levando a que uma concorrência por tradição monopolista se transfigure agora num autêntico oligopólio atuando no plano transnacional.

Por sua vez e como forma de resistência, segundo Ivanova e Ivanov (2015), tanto os hotéis independentes⁹ como os pequenos grupos hoteleiros apresentam como estratégia usual o estabelecimento de consórcios. Desta forma, procuram mitigar as desvantagens competitivas inerentes aos oligopólios estabelecidos, principalmente ao nível da representatividade da marca.

Se nos centrarmos exclusivamente nos efeitos produzidos pelos grupos hoteleiros internacionais no domínio do desenvolvimento turístico dos territórios, observa-se que estes poderão ser importantes aliados tanto dos países centrais como, principalmente, dos países periféricos. Sharpley e Telfer (2008), Mendieta-Peñalver et al. (2016), Ivanov e Ivanova (2016) e Gustavo (2018) argumentam que a implantação de cadeias hoteleiras internacionais num determinado destino, traduz-se num significativo aumento da sua competitividade turística quer no panorama nacional como internacional.

Para tal, Sharpley e Telfer (2008) e Ivanov e Ivanova (2016) afirmam que muito contribui a capacidade que tais grupos hoteleiros têm para propalar a imagem do destino através dos seus canais de promoção e distribuição como *websites*, revistas, televisões, agências de viagens, operadores turísticos, parceiros comerciais entre outros, pela capacidade financeira para investir em infraestruturas de qualidade e em práticas operacionais de standard internacional, pela credibilidade da marca e inerente segurança na escolha dos turistas mesmo em destinos turísticos alternativos, pelo *know-how* de atuação de mercado e capacidade de influenciar os fluxos turísticos internacionais, pela incorporação de programas de certificações de qualidade que as suas práticas aportam, pelas tecnologias de informação e comunicação adotadas e por último, mas não menos importante, pelos programas de treinamento e qualificação profissional proporcionados aos seus trabalhadores.

Se é pacífico o entendimento que a implantação dos grupos hoteleiros internacionais leva ao aumento da competitividade turística de um dado destino, já os efeitos socioespaciais produzidos por este setor nas asas da globalização pode ser alvo das mais diversas críticas e reflexões.

Para Santos (1988, p.5) o fenómeno da globalização, ou mundialização das relações económicas, sociais e políticas como o próprio defende, está umbilicalmente ligado ao processo de expansão capitalista, *“fundada no desenvolvimento das forças produtivas em escala mundial e conduzida através dos Estados e das corporações gigantes ou firmas transnacionais”*, ao mesmo

⁹ Hotéis independentes são aqueles que não fazem parte de nenhum grupo hoteleiro.

tempo que se assiste a uma *“revolução científica e técnica em que as formas de vida do planeta sofrem uma repentina transformação”*.

É Harvey (1989) quem se debruça sobre a necessidade de expansão das organizações corporativas sob égide capitalista e os meios por si utilizados. Explica o autor que para a sobrevivência do capitalismo como sistema econômico, é fundamental que este expanda as suas oportunidades de lucro através de um contínuo aumento da produção. Para tal, recorre à denominada resolução espacial: expansão das suas atividades para áreas geográficas distantes, com investimentos diretos na produção, estabelecendo ligações entre áreas não centrais e grandes centros capitalistas, ligações essas que Santos (2005, p.256) apelidou de verticalidades, *“pontos distantes uns dos outros, ligados por todas as formas e processos sociais”*.

Para os autores acima referidos, a resolução espacial e as verticalidades por si geradas resultam de, e em, fenômenos controversos. Harvey (2003) revela que a expansão geográfica das organizações capitalistas se faz através de mecanismos de acumulação por espoliação, termo derivado do conceito marxista de acumulação primitiva, que é entendido como a tomada dos meios de produção pelas estruturas de poder em locais ainda não submetidos à ordem capitalista. Por norma essa acumulação por espoliação fomenta o aparecimento de desigualdades pois, para Harvey (2006), o capitalismo só floresce aquando da presença de um desenvolvimento geográfico desigual. Já Santos (2005, p.260) afirma que as verticalidades estabelecidas pelo capitalismo *“trazem desordem às regiões onde se instalam porque a ordem que criam é em seu próprio, exclusivo e egoístico benefício (...) e não sobrevive senão às custas de normas rígidas – ainda que se fale de neoliberalismo”*.

Não é de forma inocente que Milton Santos acrescenta na frase supra citada o *“ainda que se fale de neoliberalismo”*, quando apresenta a dicotomia entre o capitalismo e as *“normas rígidas”*. À primeira vista pode parecer existir um contrassenso em tal afirmação pelo fato da ideologia neoliberal defender o Estado mínimo. Quem esclarece as dinâmicas das *“normas rígidas”* é Silveira (2010a, p.76) alertando para o desequilíbrio de forças quando analisa os moldes em que neles se dá o fenômeno da globalização, afirmando que *“esse novo período do capitalismo pode ser reconhecido pela dominação das empresas multinacionais sobre as frágeis estruturas políticas, econômicas, sociais e territoriais dos países subdesenvolvidos”*.

No intuito de atrair o investimento de grandes grupos hoteleiros de forma a catapultar os destinos turísticos para patamares mais competitivos, fomentar a empregabilidade e estimular a economia local, o poder público incorre variadíssimas vezes em políticas de *“atratividade”* que passam por concessão de áreas de construção, estabelecimento de parcerias público-privadas,

isenção ou redução da carga tributária, isenção ou redução de taxas alfandegárias, imposição de barreiras de entrada a novos entrantes, estímulo a políticas comerciais de integração vertical, entre outros. Em contrapartida, fazendo uso de todo o seu *know-how* e teia de influências, os grupos hoteleiros transnacionais garantem que a roda do fluxo turístico prospere, impondo-se e substituindo os órgãos públicos de turismo na missão de gizar estratégias de promoção, captação e até planejamento turístico. Estabelece-se deste modo aquilo que Hall (1994), Harvey, Hunt e Harris (1995), Brohman (1996) e Sharpley (2000) apelidam de efeito de dependência, isto é, o rumo do desenvolvimento turístico e até social em diversos destinos ficam cativos dos interesses capitalistas das empresas hoteleiras transnacionais.

Por sua vez, Ianni (1998, p.29) explica que o neoliberalismo “*implica sempre e necessariamente o desenvolvimento desigual, contraditório e combinado*”. Desigual porque estimula um desequilíbrio claro nas relações existentes entre as forças produtivas e os reais beneficiários da acumulação do capital e também porque acentua o *gap* entre os que mais e os que menos têm, entre os países desenvolvidos e em vias de desenvolvimento. Contraditório porque apesar do apelo à globalização, à unificação dos mercados e ao estreitamento das relações entre os povos, as suas políticas exponenciam os atritos e tensões entre países e regiões baseadas nas desigualdades supramencionadas. Combinado porque apesar desses atritos e tensões possui mecanismos conducentes à persuasão da opinião pública e até mesmo de subjugação dos cidadãos pelos poderes dominantes.

Reid (2003), Zhao e Li (2006) e Antonescu e Stock (2014) afirmam que a globalização da atividade turística, e por inerência da hoteleira, é um fenómeno que promove tensões e contradições entre as regiões centrais e as regiões periféricas. O fato dos grandes grupos hoteleiros transnacionais instigarem o consumo do seu produto por intermédio da comercialização de *packages*, vistos pelos turistas internacionais como a forma mais barata, confortável, simples e segura da compra de produtos turísticos, principalmente nos destinos mais periféricos, constitui um dos principais entraves ao desenvolvimento local alicerçado na atividade turística. Contratualizando este tipo de pacote, os turistas internacionais fazem-no recorrendo, impreterivelmente, aos grandes operadores turísticos globais cujo capital remonta aos países centrais, levando a que a distribuição dos dividendos gerados pelo turismo internacional para os operadores locais seja deveras afetada pela intermediação.

Segundo Sharpley e Telfer (2008), Nowak e Sahli (2010) e Niewiadomski (2015) outro fator que afeta a desigualdade estabelecida entre países centrais e periféricos gerada pela expansão dos grupos hoteleiros transnacionais são as estratégias de integração vertical na cadeia produtiva através de fusões e aquisições de empresas locais. É comum que ao expandirem-se para novos

territórios que estes gigantes econômicos procurem construir um “ecossistema” que lhes proporcione por um lado uma rápida obtenção de lucros e por outro a certeza de uma logística de serviços complementares de qualidade condizente com a marca do seu core business. Assim, não raras vezes, estes grupos hoteleiros encetam atividades a montante e a jusante prestando serviços de transfer, animação, informação e passeios turísticos, atividades como safaris *ou scuba diving*, serviços de saúde, beleza e bem-estar, comunicação e *business center*, entre muitos outros. Tal leva a que exista uma excessiva concentração das receitas geradas beneficiando pouquíssimas empresas e principalmente, pelo caráter transnacional das mesmas, criam-se todas as condições para que exista uma tremenda fuga de capitais dos países de destino para os países de origem do capital. Ivanov e Ivanova (2016, p.78) afirmam que *“it has been recognised that transnational corporations in tourism, like the international hotel corporations, may contribute to leakages from the local economies (...) and may destroy smaller and weaker local enterprises”*.

Por fim, as desigualdades estabelecidas são também propiciadas pelos hábitos de consumo dos turistas internacionais. Sendo os países periféricos, na sua maioria, países de expressivas desigualdades sociais e de baixa renda per capita, estes possuem números minguados de turismo interno. Esta realidade só intensifica a importância da captação de investimentos provenientes dos grandes grupos hoteleiros transnacionais e por consequência da potenciação do número de turistas internacionais. Contudo ao chegarem ao destino, os turistas internacionais trazem na bagagem hábitos de consumo que podem ser de difícil atendimento por parte da indústria ou comércio local. Os grupos hoteleiros, sedentos em alcançar elevados níveis de satisfação dos seus clientes, na esmagadora maioria das vezes optam por trilhar o caminho mais fácil, recorrendo à importação massiva de bens e serviços, castrando assim o efeito multiplicador que poderiam gerar na economia local e abrindo novamente a porta para a transferência de capitais dos países ou regiões de destino para as congêneres centrais. (Dwyer, 2015 e Song, Li & Cao, 2017)

Neste contexto, Ivanov e Webster (2013a) afirmam que o contributo que o setor hoteleiro pode dar ao desenvolvimento das comunidades locais não está diretamente relacionado com o nível da exposição a que os governos submetem os seus territórios às forças da globalização do capital internacional, pois muitas vezes, são os países com maiores barreiras à globalização que conseguem altas taxas de retenção nos seus territórios dos dividendos financeiros da exploração hoteleira.

Fica patente assim, que o efeito de dependência e as desigualdades estabelecidas pelo desenvolvimento da atividade hoteleira nos países periféricos estão assentes, em muito, na supremacia da influência das organizações transnacionais dentro das estruturas de poder nacionais, quando comparada com a influência estabelecida pelas restantes franjas da sociedade. Estamos perante aquilo que Santos e Silveira (2005, p.307) chamam de solidariedade organizacional, isto é,

quando existe *“uma interdependência até certo ponto mecânica, produto de normas presididas por interesses de modo geral mercantis, mutáveis em função de fatores de mercado (...) prosperando à custa da solidariedade interna e frequentemente à custa da solidariedade no sentido ético.”*

Assim, fazer a apologia do turismo ou da hotelaria, a exemplo da OMT, como atividades económicas capazes de alavancar economias e melhorar a qualidade de vida por todo o planeta, sem levar em conta as especificidades inerentes a cada espaço geográfico em particular, só pode ser do domínio da ingenuidade, fantasia ou da propaganda enganosa.

Silveira (2010a, p.74) considera que o espaço geográfico é bem *“mais que um espaço social porque contém materialidades e mais que o espaço meramente físico porque inclui ação”*. Ao pensar-se a aposta na atividade turística como um receituário generalista para o desenvolvimento dos países, está-se a ignorar o peso das materialidades e das ações por elas provocadas e isso é um erro capital. Santos (2006, p.321) explica o porquê, afirmando que as materialidades do espaço geográfico são *“uma condição para a ação, uma estrutura de controle, um limite à ação, um convite à ação. Nada se faz hoje que não seja a partir dos objetos que nos cercam”*.

Deste modo, é improvável que os efeitos da implementação da atividade hoteleira nos países periféricos sejam de todo semelhantes aos observados nos países centrais, pois as materialidades de uns e outros são, por vezes, muitíssimo distintas. Infraestruturas diretas e de suporte como saneamento básico, rede elétrica, água potável, comércio local, estradas, aeroportos ou hospitais; tecnologias como rede telefónica, Internet, equipamentos de transporte e restantes equipamentos essenciais às operações hoteleiras; capital económico como o setor bancário, financeiro, seguradoras e por último o capital humano e científico como escolas, universidades e centros de pesquisa, são importantes para a atração e fixação dos grandes grupos hoteleiros transnacionais, mas sobretudo irão moldar todas as suas práticas operacionais (leia-se ações) que resultam, ou não, num contributo efetivo ao desenvolvimento dos espaços geográficos onde se instalam.

Outro pormenor importante prende-se com a profundidade interpretativa dos efeitos que essas materialidades causam num dado território. Como referido, sendo a globalização do setor hoteleiro assente no neoliberalismo económico e sustentada maioritariamente por grandes organizações transnacionais ocidentais ou extremo-asiáticas, estas tentam estabelecer-se nos países periféricos seguindo modelos e processos por si familiarizados e enraizados, até pelos já mencionados hábitos de consumo dos turistas internacionais. Assim, é necessário reproduzir nesses espaços geográficos, outrora somente rurais, piscatórios ou até mesmo cosmopolitas, mas agora

também turísticos, um conjunto de aparatos técnicos que permitam a “regular” operação das atividades hoteleiras. Santos (1988, p.12) chega a afirmar que *“pode-se dizer que os grandes universais se empiricizam quando, de um lado, a realização da pratica das técnicas se realiza independentemente do meio que as recebe e, de outro, o conjunto das técnicas utilizadas é em toda a parte potencialmente a mesma”*.

Porém, segundo Silveira (2010b) os acréscimos técnicos de produção num dado espaço geográfico possuem força suficiente para determinar transfigurações na paisagem, mexer com a organização espacial estabelecida, moldando inclusive a vida e as interações sociais da sua comunidade, reorganizando-a e fazendo até potencialmente aumentar a sua densidade populacional.

O efeito que os grupos hoteleiros transnacionais têm na empregabilidade dos países periféricos revela-se um bom exemplo da força que as materialidades e os aparatos técnicos têm aquando da sua expansão para esses territórios. A tendência atual do setor hoteleiro para garantir certificados de qualidade internacionais, a exemplo das ISO 9000, esbarra diretamente na parca mão de obra qualificada que esses mesmos países geralmente possuem. Desta forma, a generalidade dos postos de trabalho ocupados pelos membros das comunidades locais são de baixos salários, pouco especializados, sem nenhum poder decisório, por vezes precários, sazonais e até mesmo revestidos de caráter informal, deixando os cargos de relevância, melhor pagos e de direção para cidadãos vindos de paragens mais centrais cuja qualificação é superior. Mesmo para trabalhos técnicos, como a arquitetura de hotéis, serviços informáticos ou de manutenção por exemplo, recorre-se muitas vezes a empresas estrangeiras.

Noutro plano, Harvey (1989), argumenta que os investimentos das organizações capitalistas têm um profundo impacte na organização espacial ou urbana, pois é através desses investimentos que se cria uma paisagem física que tem como objetivo principal facilitar a produção, a circulação, as trocas e o consumo, propiciando a acumulação de riqueza.

Também Silveira (2010a) constata que se assiste a transformações da rede urbana que nem sempre levam em consideração o bem estar das populações locais, mas sim os interesses das organizações que promovem e se beneficiam da implementação das novas técnicas produtivas, podendo mesmo levar em casos extremos, à total descaracterização do estilo de vida das comunidades.

Proliferam assim autênticos “enclaves geográficos”, zonas reservadas exclusivamente para exploração hoteleira onde se instalam sobretudo hotéis em regime de *all inclusive*¹⁰. Por essa via, a

¹⁰ Hotéis *all inclusive* caracterizam-se por terem todos os serviços incluídos no preço da estada. Deste modo, pelo preço da estadia contratualizado, o hóspede tem direito a usufruir de todos os serviços que o hotel possa prestar sem necessitar de incorrer em mais nenhum custo.

população local para além de perder toda e qualquer possibilidade de contato com os turistas, não usufruindo de qualquer benefício inerente à estada dos mesmos, ainda se vê impossibilitada de aceder a praias e zonas contíguas aos empreendimentos hoteleiros. Desta forma podem ser alteradas dinâmicas sociais e de lazer estabelecidas, pondo até por vezes em perigo certas atividades profissionais e de subsistência. Esta realidade só vem acentuar ainda mais as desigualdades sociais em territórios turísticos por excelência e tal desequilíbrio causado pode gerar fenómenos como a perda de identidade cultural, alterações das atividades produtivas endógenas, conflitos sociais ou mesmo degradação do meio ambiente.

Ao peso das materialidades e dos aparatos técnicos em todas as vertentes da ação humana, Milton Santos acrescenta mais um vetor essencial e a eles correlacionado quando analisamos a contemporaneidade: a informação.

Para Santos (2006, p.159) hoje “*os objetos técnicos tendem a ser ao mesmo tempo técnicos e informacionais, já que, graças à extrema intencionalidade de sua produção e de sua localização, eles já surgem como informação; e, na verdade, a energia principal de seu funcionamento é também a informação*”. Vivemos assim num meio técnico-científico-informacional.

Para tal, é imprescindível compreender o peso que as tecnologias da informação têm na atual conjuntura global, onde para Gustavo (2012, p.672) são “*o paradigma central do desenvolvimento económico e social, alterando (...) os limites da capacidade e dos modos de produção*”.

No âmago do setor hoteleiro o meio técnico-científico-informacional produz forças avassaladoras quanto à capacidade em gerar receitas bem como influenciar os fluxos turísticos internacionais. Melián-González e Bulchand-Gidumal (2016) afirmam que as tecnologias de informação têm um papel fulcral na performance financeira dos hotéis, na produtividade dos trabalhadores, na satisfação dos clientes e na comercialização dos serviços.

Com o advento das tecnologias de informação, com relevância para a Internet onde proliferam plataformas *business to business*, *business to consumer* e *consumer to consumer* é extremamente importante, de forma a garantir a competitividade no mercado hoteleiro, o *know-how* para operar todos os canais de informação-comercialização como sejam web sites próprios, plataformas de comercialização online a exemplo da booking.com, redes sociais como o TripAdvisor ou estratégias de informação-comercialização virais como o f-commerce defendido por Yadav et al. (2013). Se por um lado a impreparação para gerir todas estas ferramentas tecnológicas veta um hotel à insignificância na vitrina turística mundial, por outro os baixos custos associados à operacionalização destas plataformas on-line associados à escassa complexidade tecnológica na

ótica do utilizador que as mesmas encerram, levam à democratização e esbatimento das desigualdades concorrenciais entre os grandes grupos hoteleiros transnacionais e os hotéis locais.

Não obstante, Porfirio e Pronto (2010), Melián-González e Bulchand-Gidumal (2016) e Rahimi e Kozak (2017) apontam outras soluções associadas à tecnologia da informação hoteleira que requerem elevados custos de aquisição e manutenção, mão de obra ultra qualificada para a sua operacionalização e um enorme universo de clientes/hóspedes para a sua eficiente implementação. Tecnologias como *Property Management System* (PMS) que visa a integração e a eficiência da ações, gestão e controlo de todas as operações de *back office* e *front office*, *Customer Relationship Management* (CRM) que absorve, analisa e reporta todos os dados pessoais e preferências de consumo dos hóspedes permitindo a personalização dos serviços, *Virtual Private Network* (VPN) que melhoram as plataformas de comunicação interna (hotel) e externa (hóspedes) reduzindo consideravelmente os seus custos e por último *IP Video On Demand* (IPVOD) que proporciona experiências *in room* inimagináveis há poucos anos atrás, estão somente ao alcance monetário e de *know-how* dos grandes grupos hoteleiros transnacionais, conferindo-lhes enormes vantagens competitivas.

Outro fator de extrema importância para o mercado hoteleiro no meio técnico-científico-informacional em que vivemos, são as “velhinhas” parcerias comerciais entre as cadeias hoteleiras e as companhias aéreas. Sendo o transporte aéreo o principal meio de transporte utilizado pelos turistas internacionais, este é um setor de atividade regido sob forte legislação de segurança. Na Europa a entidade que regula, fiscaliza e certifica as companhias aéreas para poderem voar para o espaço aéreo europeu é a EASA (Agência Europeia para a Segurança da Aviação) e no Brasil é a ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil).

A título de exemplo, foquemo-nos no mercado turístico africano: ao analisarmos os dados da EASA (2018) e ANAC (2016) constata-se que a entidade europeia proíbe 85 companhias aéreas africanas de voar para a Europa por estas não conseguirem estabelecer padrões de segurança mínimos nas operações que executam, enquanto no Brasil verifica-se que somente cinco companhias aéreas africanas voam para os seus aeroportos, sendo elas: Ethiopian Airlines (Etiópia), Royal Air Maroc (Marrocos), South African Airways (África do Sul), TAAG (Angola) e a TACV (Cabo Verde). Tais restrições às companhias aéreas africanas estão relacionadas com a sua insuficiente capacidade técnica para cumprir com os requisitos de certificação de voos ETOPS¹¹.

¹¹ A certificação ETOPS (*Extended Twin Engine Operations*) rege os procedimentos de manutenção e operação das aeronaves bimotoras que, em rota, voem a distâncias superiores a 60 minutos de algum aeroporto, como é o caso de rotas intercontinentais ou transoceânicas.

Porém, como as companhias aéreas dos países centrais não apresentam qualquer problema em cumprir com a certificação ETOPS, são várias dezenas de companhias aéreas europeias, americanas ou asiáticas que voam para o continente africano a exemplo da TAP, Air France, KLM, Lufthansa, Brithish Airways, Turkish Airlines, Ibéria, Swiss Air, Alitalia, Latam, Avianca, Delta Aiways, United Airlines, Emirates, Qatar Airways, Etihad, Singapore Airlines, Air China, entre muitas outras.

Se são as companhias aéreas dos países centrais que transportam a grande generalidade dos turistas internacionais para os destinos mais periféricos, é com naturalidade que estas possuam parcerias comerciais com os grupos hoteleiros cujo capital seja também oriundo dessa mesma centralidade, deixando assim os grupos hoteleiros locais em clara desvantagem concorrencial.

Esta realidade pode ser explicada à luz do pensamento de Santos (2006, p.160) que alerta que o meio técnico-científico-informacional atende *“sobretudo aos interesses dos atores hegemônicos da economia, da cultura e da política e são incorporados plenamente às novas correntes mundiais”*.

Está-se assim, como ilustra a figura 3, na presença do que chamamos de paradigma do desenvolvimento hoteleiro nos países periféricos, isto é, a aposta no desenvolvimento assente nos grupos hoteleiros transnacionais atraí o turismo internacional estimulando fortemente a captação de fluxo turístico, porém a retenção no território do capital gerado pela exploração turística é muitas vezes diminuta, acentuando as desigualdades entre países e regiões. Como alternativa, a aposta no turismo interno, apesar de trazer uma maior retenção dos benefícios económicos para as localidades, muitas vezes torna-se impraticável pela incipiente demanda, fruto do parco poder económico do tecido empresarial bem como dos turistas nacionais e até por fatores culturais.

Perante toda esta conjuntura, como podem ser mitigados os efeitos negativos que a globalização do mercado turístico, e hoteleiro, traz aos países mais periféricos? Como reverter o estado de dependência a que as regiões pobres estão submetidas? Como solucionar o paradigma do desenvolvimento hoteleiro nos países periféricos?

Santos (2006, p.174) apresenta como caminho alternativo a antítese da verticalidade: a horizontalidade. Quer-se por horizontalidade a reconstrução dos lugares que leve à *“base de vida comum, suscetível de criar normas locais, normas regionais que acabam por afetar as normas nacionais e globais”*. Diz o autor que deve ser pensadas novas *“horizontalidades que permitirão, a partir da base da sociedade territorial, encontrar um caminho que se anteponha à globalização perversa e nos aproxime da possibilidade de construir uma outra globalização”*.

Figura 3. Paradigma do desenvolvimento hoteleiro nos países periféricos



Fonte: o autor (2021)

Desta forma, Zhao e Li (2006) estabelecem cinco medidas prioritárias que defendam os países periféricos dos efeitos neoliberais da globalização turística e hoteleira, sendo elas: criação de alianças geoestratégicas entre países periféricos, restrição à criação de “enclaves” turísticos, surgimento de políticas que permitam a criação de postos de trabalho qualificados e condignos para as comunidades anfitriãs, conferir um poder decisório às comunidades locais sobre os caminhos estratégicos a serem seguidos e promover o turismo interno.

No fundo, as cinco medidas gizadas por Zhao e Li (2006) expõem mais um par dialético a par das verticalidades e horizontalidades: a dicotomia entre a solidariedade organizacional e a solidariedade orgânica.

Segundo Santos e Silveira (2005, p.307) a solidariedade orgânica “*é fruto do próprio dinamismo de atividades cuja definição se deve ao próprio lugar (...). É em função dessa solidariedade que as situações conhecem uma evolução e reconstrução locais relativamente autônomas e apontam para um destino comum*”.

Para que se estabeleça a implementação da atividade hoteleira fundada nos princípios das relações horizontais e da solidariedade orgânica é necessário o surgimento de novos circuitos

espaciais de produção e de círculos de cooperação envolvendo todos os *stakeholders* do espectro turístico.

São Castillo e Frederico (2010, p.464) quem conceitualizam circuitos espaciais de produção como sendo “*a circulação de matéria (fluxos materiais) no encadeamento das instâncias geograficamente separadas da produção, distribuição, troca e consumo, de um determinado produto, num movimento permanente*”, ao mesmo tempo que definem círculos de cooperação como aqueles que “*tratam da comunicação, consubstanciada na transferência de capitais, ordens, informação (fluxos imateriais), garantindo os níveis de organização necessários para articular lugares e agentes dispersos geograficamente*”.

Quanto aos circuitos espaciais de produção, devem ser desenvolvidos clusters que alastrem, prioritariamente, que o efeito multiplicador da atividade dos grupos hoteleiros transnacionais e nacionais a outras atividades econômicas numa perspectiva de desenvolvimento endógeno, social e eticamente solidário. Assim, deve haver extrema preocupação para que as atividades econômicas das comunidades anfitriãs, sejam do setor primário, secundário ou terciário, estejam imbricadas no desenvolvimento hoteleiro local.

Neste sentido, segundo Cunill (2009) e Yu, Byun e Lee (2014) o primeiro passo consiste na assunção de culturas organizacionais¹² policêntricas ou regiocêntricas por parte dos empreendimentos hoteleiros. Tal, vai instigar o aproveitamento de matérias primas endógenas na fase de construção dos empreendimentos, a utilização de artigos, peças, obras ou acessórios locais para a decoração dos mesmos, a contratação de trabalhadores locais para cargos de direção e chefia, oferecer nos seus cardápios as iguarias mais representativas da cultura local, a contratação de artistas locais para atividades de animação e lazer, a promoção de itinerários turísticos envolvendo a população, operadores turísticos e o comércio local, o estabelecimento de parcerias comerciais com fornecedores de bens e serviços locais e por último a assinatura de protocolos de cooperação com entidades de ensino e formação profissional, tudo isto respeitando as dinâmicas socioespaciais, os valores culturais e o patrimônio ambiental dos territórios em causa. Para que isso ocorra, é necessário estabelecer uma rede de relações institucionais assente em uma economia de base

¹² Para os autores os grupos hoteleiros podem assumir quatro formas de cultura organizacional ao expandirem-se geograficamente. **Etnocêntrica**, aplicam sempre as mesmas estratégias operacionais sem levar em linha de conta os valores culturais e as especificidades endógenas dos países onde se instalam pois aplicam exatamente as mesmas dos países de origem visando a padronização dos serviços. **Geocêntrica**, concluindo que hoje existe uma cultura comum formatada pela globalização, as operações hoteleiras seguem os padrões internacionalmente aceites tentando que estes respeitem as exigências de todos os clientes independentemente das suas proveniências e credos. **Regiocêntrica**, tendo como princípio básico das suas operações a satisfação de todo o tipo de clientes, preocupam-se também em conferir ao seu hotel particularidades que o façam espelhar a realidade sociocultural e ambiental que o envolve. **Policêntrica**, define as empresas hoteleiras que possuem empreendimentos nos mais diversos países e que optando por terem chefias locais caracterizam-se por serem fidedignas quanto às especificidades culturais do país onde estão inseridos.

solidária, onde os serviços hoteleiros tenham que atender não só à lógica da acumulação do capital e da satisfação dos clientes mas também ao desenvolvimento endógeno do território que explora e sobre as premissas estabelecidas pela sua própria sociedade, mesmo que da ótica empresarial isso possa constituir paradoxo.

É neste contexto que os círculos de cooperação são de fundamental importância, pois é através deles que se podem desbloquear alguns dos conflitos acima descritos. Para tal, as entidades estatais devem desempenhar um papel relevante no planeamento e organização da atividade turística e hoteleira.

Primeiramente deve caber aos governos no âmbito nacional, regional ou local identificar o tipo de desenvolvimento turístico a implementar nos seus territórios e que estratégias operacionais deverão ser gizadas. Assim, para Akama (2002) algumas perguntas preliminares são essenciais: que papel deve o turismo e a hotelaria desempenhar na economia regional ou local? Que modelo turístico deve ser desenvolvido e porquê (internacional vs doméstico)? Que modelos de operações hoteleiras se enquadram no desígnio de desenvolvimento pretendido (investimentos transnacionais vs investimentos locais e endógenos, empreendimentos de grande escala vs empreendimentos de pequena escala, etc.)? Que papel deve a comunidade local desempenhar no desenho, planeamento, implementação e gestão dos projetos turísticos no seu território? A economia local possui as valências necessárias para que a exploração hoteleira se desenvolva numa base de solidariedade orgânica? Quais serão os prováveis impactes sociais e ambientais do desenvolvimento hoteleiro?

Dando resposta a estas e outras perguntas-chave, as tais entidades podem partir para a construção de ligações e relações que permitam o estabelecimento de círculos de cooperação eficientes e coerentes com o estágio de desenvolvimento a que se proponha alcançar.

É evidente que o setor hoteleiro consegue estabelecer espontaneamente círculos de cooperação sem necessitar da intervenção das autoridades estatais. Aliás, mesmo com a participação destas, os círculos de cooperação sempre ocorrem, também, espontaneamente através do setor privado. Contudo, é necessário ressaltar que os círculos de cooperação estabelecidos somente através de um viés capitalista ou mercantilista tenderá a priorizar muitíssimo mais a formação de canais que permitam o rápido acumular de riqueza por parte das maiores corporações do que formar uma rede que consinta uma solidária distribuição do capital por todos os players envolvidos.

Deste modo, políticas conducentes a alianças geoestratégicas entre polos turísticos pertencentes a uma mesma região, o fomentar de parcerias público-privadas, a aplicação de discriminações positivas na taxa de impostos a empresas hoteleiras que priorizem trocas comerciais com empresas de capital local ou com políticas de mecenato, a criação de fóruns

comunitários de debates sobre as estratégias de desenvolvimento turístico e hoteleiro a serem implementadas, políticas de incentivos ao empreendedorismo local e à criação de *startups*, o auxílio à implementação de redes integradas de tecnologias da informação e comunicação entre todos os *stakeholders* e o apoio à constituição de cooperativas comunitárias para a comercialização de produtos locais podem e devem ser algumas das práticas constituintes dos círculos de cooperação fomentados pelas entidades estatais.

1.3. O Estado e Modelos de Exploração Turística sob Desígnio do Desenvolvimento Local

Perante a hegemonização do modelo neoliberal que a globalização impõe, Church (2004) adverte que é imperioso que, cada vez mais, políticas regionais e locais procurem influenciar o desenvolvimento turístico dos territórios. Contudo, numa perspectiva histórica, observa-se que se em alguns países o apoio dos governos locais à atividade turística remonta ao longínquo século XIX, em outras latitudes, maioritariamente em países menos desenvolvidos, a implementação de políticas turísticas regionais ou locais é um fenómeno relativamente recente.

Jenkins e Henry (1982), dois dos primeiros autores a se debruçarem sobre qual a natureza do envolvimento governamental na atividade turística, distinguem duas posturas que podem ser adotadas: envolvimento passivo e envolvimento ativo.

O envolvimento passivo pode categorizar-se como “*Mandatário*” se os governos usarem das suas funções para introduzirem legislação que, não sendo especificamente para a atividade turística, possa ter implicações sobre o turismo a exemplo de restrições à empregabilidade de estrangeiros, incentivos ao investimento e acordos bilaterais no domínio dos transportes aéreos ou, por outro lado, pode categorizar-se como de “*Apoio*” quando um governo não inibe deliberadamente a atividade turística mas também não a encoraja ativamente, a exemplo da aprovação da criação, por parte do setor privado, de um conselho “nacional” de turismo, porém sem qualquer contribuição governamental específica.

O envolvimento ativo, postura defendida nesta tese, implica não apenas o reconhecimento por parte do governo das necessidades específicas do setor turístico, mas também a sua participação operacional para atingir os objetivos estabelecidos. Neste prisma, o envolvimento ativo pode categorizar-se como “*Gerencial*” se o governo além de definir os objetivos do turismo, através de planos de desenvolvimento turístico, também introduzir o apoio organizacional e legislativo para atingir tais objetivos, isto é, legislar especificamente com o foco na atividade turística no intuito de

regulamentá-la ou, então, categorizar-se como “*Desenvolvedor*” quando o governo ou as suas agências assumem um papel operacional no setor turístico, seja através de parcerias público-privadas ou políticas conducentes ao apetrechamento de toda a rede de suporte da atividade turística.

Substanciando, para Dredge (2001) e Treuren e Lane (2003) o envolvimento ativo das entidades estatais na atividade turística dá-se por diversos meios, seja através da já referida legislação como por meio de protocolos de planejamento turístico, criação de órgãos autônomos de poder regulatório, criação de fóruns comunitários, programas de planejamento industrial ou esquemas de incentivo ao investimento via subsídios. Assim, espera-se que o papel dos governos locais não seja apenas regulatório, pois estes devem ser agentes facilitadores à criação e expansão da atividade turística, identificando o potencial turístico de cada região e os modos apropriados para a sua exploração, ajudando, orientando e alertando toda a estrutura de suporte de serviços turísticos por meio de planos estratégicos, pesquisa, implementação de cursos superiores e de formação profissional e por fim estímulo à demanda turística reforçando e aprimorando a rede de transportes e o fornecimento de informações.

Apesar da extrema e crescente importância que os governos locais têm no planejamento, regulação e organização da atividade turística, a sua atuação caracteriza-se por uma forte complexidade. A estrutura do mercado turístico e os profundos impactos que dele resultam, produzem um vasto leque de *stakeholders* que deverão ser atendidos pelas políticas de turismo estatais, *stakeholders* esses cujos interesses são bastantes diversos e por vezes conflitantes. Deste modo, Treuren e Lane (2003) sugerem que o comportamento regulatório do Estado consiste numa reconciliação complexa entre a seguinte tríade: a necessidade de garantir investimentos, a legitimidade do aparato estatal e sustentabilidade dos recursos locais.

As empresas hoteleiras procuram implantar-se em territórios que fomentem um clima propício ao desenvolvimento do seu negócio e à acumulação de benefícios econômicos no curto e médio prazo, levando a que os governos locais se preocupem com a “confiança dos negócios”. Porém, se os governos locais se focarem somente em políticas que estimulem o aumento da capacidade de acumulação de capital de forma a satisfazer atuais e potenciais investidores hoteleiros, certamente darão origem a respostas por parte das comunidades, pois o impacto social e ambiental de uma atividade hoteleira selvagem e desenfreada fatidicamente corroerá o bem-estar da população local. O desenvolvimento turístico e hoteleiro enviesado, real ou percebido, poderá levar à constituição de grupos de interesses comunitários capazes de interferir no processo político, perigando dessa forma legitimidade política dos decisores governamentais. Os governos locais encontram-se assim “amarrados” aos limites socialmente aceitáveis da exploração hoteleira, tendo por obrigação suplantar as necessidades de acumulação de capital por parte desse setor. Para

Church (2004), tal exige uma visão e planejamento de longo prazo que salvguarde a sustentabilidade da atividade hoteleira e que seja sustentada em cooperações e parcerias entre setor público e privado assim como num claro e indefectível envolvimento da comunidade local.

Considerando o planejamento e articulação da atividade turística, Treuren e Lane (2003) apresentam três modelos de planejamento onde o Estado participa de forma ativa, sendo eles: 1) *Planejamento Orientado pelo Estado*, estabelece-se preferencialmente em regiões periféricas que só agora despontam para a atividade turística e que assim caracterizam-se pela ausência de uma organização turística relevante pré estabelecida. Pontualmente, pode ocorrer também em países marcados por regimes totalitários onde o setor turístico é incapaz de resistir às iniciativas do planejamento estatal, deixando este dominar todo o processo, embora isso não signifique que as iniciativas estatais sejam implementadas pelas organizações do setor, significa apenas que a agenda de planejamento será dominada pelo estado e não pelos objetivos empresariais ou comunitários; 2) *Planejamento Bipartido*, consigna a interdependência entre o Estado e as empresas do setor turístico ressaltando que o Estado está dependente das decisões de investimento por parte do setor privado assim como do seu efeito multiplicador nas economias locais, enquanto as empresas turísticas dependem do Estado para fomentar uma economia propícia ao alcance dos seus objetivos a exemplo da criação de uma adequada rede de transportes, implementação de políticas de preservação ambiental dos locais turísticos ou o desenvolvimento de programas de treinamento e formação profissional das comunidades receptoras; e por último 3) *Planejamento Baseado em Partes Interessadas*, apresentando-se como uma extensão do planejamento bipartido, este tipo de planejamento apela não só à participação ativa do Estado e do setor privado mas também, e sobretudo, ao engajamento das diversas franjas das comunidades locais na tomada de decisões sobre as linhas estratégicas da implementação setor turístico no seus territórios.

Destes três tipos de planejamento turístico aquele que maior expressão evidencia na contemporaneidade, por ser o que melhor personifica o neoliberalismo econômico e por essa via ter sido adotado pelos países ocidentais e centrais, é sem sombra de dúvida o planejamento bipartido, caracterizando-se por estimular a implementação de políticas de forma descendente. Desta forma é previsível que o capital transnacional o ofereça embrulhado numa aura de “sucesso” ao longo dos territórios conquistados, porém Church (2004) alerta que este modelo favorece quase sempre políticas de desenvolvimento econômico que resultam geralmente em fenômenos sociais turbulentos e destrutivos.

Posto isto, quais são as funções e responsabilidades dos governos locais nas áreas de planejamento e desenvolvimento de políticas turísticas? Para Jenkins e Henry (1982), Church (2004), Timothy e Teye (2004) e Brokaj (2014) cabe aos governos locais fomentar e manter as

infraestruturas básicas da atividade turística como rede de hotéis, rede de transportes e outros serviços turísticos, efetuar o planejamento estratégico do uso da solo influenciando o espaço construído e a sua integração espacial no destino, cuidar da gestão ambiental e gerir a pressão dos turistas sobre os seus recursos naturais, planejar e gerir as infraestruturas de bem-estar da comunidade que servirão também para uso turístico e que criarão um senso de lugar, gerir a saúde e segurança pública por forma a melhorar a qualidade de vida da população local assim como a experiência dos seus visitantes e a respetiva imagem do lugar, desenvolver a economia local incentivando a atividade econômica de apoio e assim criando condições efetivas para a existência de um efeito multiplicador da atividade turística, estimular a educação, o treinamento e o emprego influenciando a qualidade da prestação de serviços e criando condições para a existência de trabalhadores locais em cargos decisórios, promover o marketing do destino turístico desenvolvendo a sua imagem de marca, apoiar as artes e o desenvolvimento cultural endógeno fomentando uma atmosfera turística própria e exclusiva e por fim estabelecer alianças geoestratégicas intra e transfronteiriças com outros polos turísticos da mesma região reforçando o desenvolvimento sustentável, a paz, o comércio de bens e serviços, a promoção e o marketing, o movimento de pessoas, a conservação ambiental e cultural, assim como o apetrechamento de infraestruturas e transportes.

Ante tal amplitude e importância de esferas de atuação, os governos locais possuem meios de persuasão capazes de, num registo colaborativo, “negociarem” investimentos hoteleiros ou alterações do *modus operandi* em empreendimentos já existentes que sejam conducentes ao desenvolvimento social pretendido para, e pela, sua população.

É indefectível que em destinos maduros, estereotipados pelo turismo de sol e mar, marcados pelo turismo de massa, é bem mais complexa a tarefa dos governos locais em determinar planejamentos turísticos “baseados em partes interessadas” do que em destinos alternativos. Para isso, concorre o fato de o turismo de massa se ter desenvolvido, e de certa forma cristalizado, sob o manto da expansão das políticas econômicas neoliberais, em alguns casos antes mesmo dos anos 70 do século passado. Neles proliferam os grandes grupos hoteleiros transnacionais com todas as suas filosofias de gestão e aparatos técnicos, grupos hoteleiros esses com elevada influência nas estruturas de poder local, onde os espaços construídos e as dinâmicas socioespaciais há décadas estabelecidas são de difícil alteração, os circuitos espaciais de produção e principalmente os círculos de cooperação corporativamente criados obedecendo à lógica de acumulação e centralização ostensiva de capital estão enraizados e a organização das estruturas locais em volta do produto turístico se fez e se moldou a um modelo de economia de escala.

Tudo isso, leva a que em cidades como Barcelona, Maiorca, Veneza ou Paris a sociedade civil se manifeste publicamente e de forma concertada contra a sobrelotação dos espaços de lazer, depredação do património urbano e ambiental, um cruel processo de gentrificação, o consumo irresponsável dos recursos públicos, o aumento da especulação imobiliária, o crescimento da economia informal, um aumento da insegurança e perda da qualidade de vida dos residentes, a alteração dos traços identitários dos espaços urbanos e a precarização das condições laborais (Huete & Mantécon, 2018).

Se do ponto de vista de uma corrente de pensamento que privilegie modelos turísticos socialmente profícuos, o turismo de massa pode parecer altamente contraproducente e predatório, cabe aos governos locais serem bastiões da salvaguarda dos interesses comunitários e fazer os possíveis, mesmo onde impere o mais feroz capitalismo, para vislumbrarem estratégias de subversão do sistema dominante. Assim, mais importante do que críticas aos impactes socialmente nefastos e assunções sobre a inevitabilidade de estabelecer desequilibrados e encapotados “planejamentos bipartidos”, deve-se ter a capacidade de encarar o turismo de massa e olhar para além da sua condenação, na expectativa de o deixar, mesmo dentro de todas as limitações, o mais sustentável possível.

Para Weaver (2012, p.1033), fatores como a convergência do preço dos recursos convencionais e renováveis, as alterações climáticas, as recentes crises financeiras globais, a institucionalização do ambientalismo e o advento das tecnologias de informação e comunicação levam a que o turismo de massa tradicional tenda a reconfigurar-se e tornar-se mais sustentável. Na concepção do autor, todos os destinos turísticos despontam de um estágio zero denominado por “*destino alternativo circunstancial*”, estágio esse que pode-se desenvolver por dois caminhos distintos: o “*caminho incremental*” caso se torne num “*destino alternativo deliberado*” onde os governos locais garantem por meio de regulamentação a preservação de práticas alternativas de turismo de pequena escala ou então o “*caminho orgânico*” caso se torne um “*destino de massa insustentável*” que trilhando o caminho do neoliberalismo económico apresente uma trajetória de crescimento liderado pelo mercado amplamente espontâneo e que pode ser explicada pelo famoso modelo do ciclo de vida dos destinos turísticos preconizado por Butler¹³ (1980).

No caso dos destinos de massa, Butler (1980) especula que a etapa de estagnação possa ser seguida de um declínio do destino se ações corretivas não forem implementadas ou, pelo contrário, por um rejuvenescimento do destino se novas medidas forem gizadas no intuito de atrair novos mercados e, acrescente-se, corrigir tensões socioespaciais e ambientais. Nesse sentido, Weaver

¹³ O modelo do ciclo de vida dos destinos turísticos defendido por Butler (1980) estabelece as seguintes etapas: 1) o envolvimento, 2) o desenvolvimento, 3) a consolidação, 4) a estagnação e 5) o declínio ou a continuação da estagnação ou o rejuvenescimento.

(2012) argumenta que a única opção para o rejuvenescimento a longo prazo passa pela reorientação deste tipo de destinos, aproximando-os o mais possível de uma sustentabilidade desejável através de regulamentação governamental e estímulo à autorregulação privada. No entanto, acredita o autor que as necessárias ações corporativas são muito mais fruto das pressões decretadas pelos governos locais do que por iniciativas próprias.

Nesta perspectiva, tanto Weaver (2012) como Chapman e Speake (2011) e Baidal, Sánchez e Rebollo (2013), atribuem aos empreendimentos hoteleiros e à capacidade dos governos em moldar as suas operações, um papel fulcral na reorientação estratégica dos destinos de massa. Cidades como Calviá e Benidorm (Espanha), Las Vegas e Atlantic City (Estados Unidos da América), Honolulu (Havaí) ou Bugibba (Malta) são apontados como exemplos de destinos turísticos de massa cujo rejuvenescimento está acontecendo por força das políticas específicas dos governos locais para o setor hoteleiro que estabelecem, entre outras medidas, a renovação e modernização dos empreendimentos hoteleiros, o estabelecimento de planos rigorosos para a edificação de novos investimentos hoteleiros, a obrigatoriedade de padrões mínimos de qualidade dos serviços hoteleiros, a proibição da reconversão de hotéis em apartamentos turísticos, a implementação de um imposto ecológico nas tarifas dos hotéis, o incentivo à utilização de tecnologias que mitiguem o consumo de recursos hídricos e energéticos, o estímulo a aplicação de programas de certificações de qualidade e sustentabilidade das operações hoteleiras, o fomento ao empreendedorismo hoteleiro nacional por revelar-se mais comprometido com o desenvolvimento endógeno e comércio local ou o encetar de parcerias público-privadas para a captação de mercados que combatam a sazonalidade da demanda turística.

Por seu lado, em destinos turísticos que ainda possam ser rotulados por Weaver (2012) de “destinos alternativos circunstanciais”, na maioria em países periféricos, ou em cujos governos locais tenham optado por trilhar o “caminho incremental” rumo ao desenvolvimento, afastando os egoísticos interesses corporativos transnacionais, é muito mais fácil para as entidades estatais lançarem a semente de um planeamento turístico “baseado em partes interessadas” como defendido por Treuren e Lane (2003). É interessante ressaltar o paradoxo que desponta da aposta em modelos de desenvolvimento turístico alternativos ao modelo neoliberal, pois se por um lado este tipo de exploração turística assenta indubitavelmente em menores escalas quando comparado com os destinos de massa, por outro lado são os destinos alternativos que, segundo Poon (1994), melhor se enquadram no perfil dos “novos” turistas do século XXI¹⁴.

¹⁴ Para Poon (1994), o turista do século XXI é altamente informado sobre o destino que visita, preocupado com as questões ambientais e sociais, procura imergir no modo de vida e cultura das comunidades receptoras e faz uso das novas tecnologias para compor a sua própria viagem fugindo das rotas turísticas tradicionais.

Ainda no âmbito do planejamento e desenvolvimento de políticas turísticas Soulard, Knollenberg, Boley, Perdue e McGehee (2018, p.189) afirmam que “*improving stakeholder engagement is a critical challenge for destination strategic planning*”. Nesta perspectiva, os autores defendem que o apoio dos *stakeholders* aos planos estratégicos dos destinos turísticos aumentará à medida que os vínculos e as pontes do capital social comunitário se intensificar.

Começando por se focar nos vínculos do capital social, Soulard et al. (2018) gizam quatro estratégias-chave que os fortaleçam. Primeiro, os planos estratégicos mais bem-sucedidos são aqueles que invariavelmente têm em consideração as contribuições dos diversos *stakeholders* na criação de metas e estratégias operacionais, pois a falta de consulta dos mesmos leva a um sentimento generalizado de desconexão com os planos conduzindo à aniquilação dos vínculos do capital social. Segundo, uma forte vontade política é importante para orientar o processo de planejamento e garantir que o plano seja efetivamente implementado, no entanto é crucial que as entidades governamentais alcancem um equilíbrio entre a sua liderança e as vontades expressas pelos restantes *stakeholders*. Terceiro, a comunicação entre todos os *stakeholders* deve ser incentivada por forma a amenizar os seus conflitantes interesses e prioridades, pois se todos estiverem inteirados dos processos, dificuldades e desafios enfrentados pelo setor turístico como um todo, tal aumentará o vínculo do capital social. Quarto, a instabilidade política pode enfraquecer acentuadamente os vínculos existentes no capital social, deste modo é sempre mais seguro estabelecer planos estratégicos que envolvam o setor turístico e os governos locais do que planos assentes em políticas de cariz nacional.

Contudo, para que tais vínculos existam é necessário edificar as pontes entre os diversos *players* que compõem o capital social, uma vez que os planos estratégicos de turismo tornam-se ineficazes quando os *stakeholders* mais relevantes não estão envolvidos. Neste prisma há que levar em consideração que é sempre mais fácil alcançar pontes entre o capital social quando *stakeholders* pertencentes a diferentes indústrias sentem a necessidade de se fortalecerem em conjunto, como exemplo no caso dos setores de hospedagem, alimentação e lazer.

Noutro foco, para Faria (2012, p.18), “*a evolução do pensamento sobre o turismo e a sua contribuição para o desenvolvimento tem alguns pontos em comum com a construção do próprio conceito de desenvolvimento*”. Assim, é com naturalidade que se observa que várias correntes teóricas de desenvolvimento alternativas ao modelo neoliberal sejam transpostas para a idealização de modelos de desenvolvimento turístico também eles alternativos. Martoni (2006, p.14) afirma que fruto da expansão do capitalismo o turismo firmou-se como uma atividade econômica de enorme relevância, levando a que a sua observação e análise seja recorrentemente feita à luz das premissas mercantilistas, relativizando-se os prejuízos que a sua exploração pode causar às comunidades onde

se instala. Deste modo, adverte o autor que a *“superação dessa compreensão (neoliberal) é assaz importante para atuarmos criticamente e efetivamente nas políticas públicas e reordenamento do turismo nacional, favorecendo comunidades e valorizando intrinsecamente o patrimônio”*.

Surgem então, paralelamente à proliferação de conceitos de desenvolvimento alternativos no seu sentido mais holístico, modelos de desenvolvimento turístico análogos dos quais destacamos três: o desenvolvimento turístico endógeno, o ecoturismo e o turismo comunitário.

Como resposta às insustentabilidades promovidas pelo neoliberalismo econômico a teoria do desenvolvimento sustentável, que remonta à primeira metade do século XX, ganha um novo fôlego na década de 1990 com a “globalização” das preocupações econômicas, sociais e ambientais inerentes ao frenético ritmo de desenvolvimento a que se assistia principalmente em países economicamente emergentes. Neste contexto tenta-se mitigar questões como a equidade distributiva dos benefícios econômicos, a redução da pobreza extrema e da má nutrição, a devastação das florestas e comprometimento dos sistemas hídricos, a poluição extrema, a sobrepovoação dos centros urbanos, as inadequadas redes de transporte e restantes infraestruturas, fatores que podem levar a um colapso de todo o ecossistema. (Harris, 2000; Bellen, 2003; Emas, 2015).

Socorrendo-se da definição da Comissão Brundtland, Kates, Parris e Leiserowitz (2005) conceituam o desenvolvimento sustentável como aquele que visa suprir as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras em suprir as suas próprias necessidades.

Neste contexto, as Nações Unidas produziram a Declaração de Joanesburgo durante a Cimeira Mundial sobre o Desenvolvimento Sustentável realizada em 2002. Nela, constam as seguintes diretrizes: a erradicação da pobreza, a mudança de padrões de consumo e produção, a proteção dos recursos naturais, ampliação da solidariedade humana, o combate às desigualdades, a promoção da paz, o fomento de alianças regionais, a promoção à criação de emprego e o estabelecimento de políticas efetivas de longo prazo.

Tendo em consideração as diretrizes acima expostas, Murphy (2012) traça quatro condições necessárias à instauração de desenvolvimento sustentável: a equidade social, a consciencialização para a sustentabilidade econômica e ambiental, o incentivo à participação da sociedade civil e a implementação de políticas que objetivem a coesão social.

Refletindo sobre as condições apresentadas por Murphy (2012), pode-se intuir que uma das teorias que melhor representa a aplicabilidade prática do desenvolvimento sustentável, talvez seja a teoria do desenvolvimento endógeno.

Barquero (2007) pensa o desenvolvimento endógeno como uma teoria de resistência das regiões e localidades ameaçadas pela globalização do neoliberalismo econômico, porém não perdendo o desejo de se internacionalizar, de possuir uma economia competitiva, mas sempre combatendo a existência de verticalidades que conduzem ao aumento das desigualdades, do desemprego e da pobreza crônica.

Assim, Jara (1996 como citado em Lovison e Basso, 2015, p.331) define este modelo de desenvolvimento como sendo *“aquele induzido pelo potencial endógeno, ao se fortalecerem as capacidades técnicas, financeiras e gerenciais locais, o associativismo e potencial empreendedor, a democracia participativa e as parcerias entre os atores sociais e as instituições”*.

Nas palavras de Amaral (1996), a implementação do desenvolvimento endógeno ocorre inversamente aos modelos de desenvolvimento convencionais. Nele vigora a característica do planejamento ascendente, onde as estratégias partem da base, das características socioeconômicas endógenas do local, da vontade e competências das populações, procurando depois o auxílio de instâncias estatais ou extra comunitárias para posterior execução.

Por fim, Barquero (2002) sustenta que o desenvolvimento endógeno possui três dimensões distintas: a dimensão econômica que se firma no uso de recursos locais que possam proporcionar maior competitividade, a dimensão sociocultural que se alicerça numa rede comunitária de interesses econômicos porém sustentada em valores, tradições e costumes locais e a dimensão política que incorpora todas as iniciativas locais que visam o desenvolvimento sustentável da comunidade.

Acompanhando o discurso do desenvolvimento sustentável, a OMT lança o seu Guia de Desenvolvimento Turístico Sustentável para as autoridades locais onde estabelece que:

sustainable Tourism development meets the needs of present tourists and host regions while protecting and enhancing opportunities for the future. It is envisaged as leading to management of all resources in such a way that economic, social and aesthetic needs can be fulfilled while maintaining cultural integrity, essential ecological processes, biological diversity and life support systems (OMT, 1998, p.21).

No âmbito da hotelaria, dando suporte à institucionalização do discurso sustentável, proliferam por todo o mundo os programas de certificação dos empreendimentos e operações hoteleiras sustentáveis a exemplo dos norte-americanos Leadership in Energy and Environmental Design, Global Sustainable Tourism Council e Green Globe 21, do comunitário europeu Eco-Label, dos britânicos Breeam, Green Tourism Business Scheme e Green Deal, do australiano Green Star,

do canadense Green Key, do costarriquenho Certificate of Sustainable Tourism, do chinês Green Hotel e da nova ISO 21401:2018.

Tais programas de certificação, segundo Font e Harris (2004) e Mousavi et al. (2017), possuem indicadores capazes de mensurar a sustentabilidade de itens como a eficiência do uso de água e energia, o tratamento do lixo e da poluição atmosférica, a escolha de materiais e de recursos utilizados nas operações, a qualidade do ambiente dentro dos empreendimentos hoteleiros, o impacto no uso do solo e no ecossistema, a qualidade dos edifícios, o envolvimento da comunidade local nas operações hoteleiras, a comunicação dos empreendimentos, entre outros.

Assim como do conceito de desenvolvimento sustentável emergiu o desenvolvimento endógeno, também no turismo o idealismo da sustentabilidade fez florescer o desenvolvimento turístico endógeno (Faria, 2012). Sob as mesmas asserções, o turismo endógeno cumpre-se na geração de uma rede de provedores de serviços turísticos, respetivos fornecedores e restantes *stakeholders* que deem primazia à utilização de matérias primas e restantes recursos locais durante a exploração turística dos seus territórios.

Deste modo, Hidalgo (2000) e Faria (2012) consideram que uma das grandes vantagens do turismo endógeno é proporcionar um maior efeito multiplicador nas economias locais assim como um aumento da retenção no território dos dividendos financeiros da exploração da atividade turística. Por isso, este deve contribuir para a justa redistribuição de renda por toda a população, principalmente a mais carenciada, ao mesmo tempo que salvguarde a sustentabilidade ambiental e social dos lugares, mesmo que para isso seja necessária a imposição de limites à demanda turística.

Outra teoria de desenvolvimento alternativa ao neoliberalismo econômico é a teoria da economia ecológica. Para Gowdy e Erickson (2005), dois são os principais pilares do neoliberalismo econômico: uma sociedade ultra consumista e a incapacidade do mercado em autorregular-se, levando assim ao excesso de produção. Nesta perspectiva, Cavalcanti (2004, p.146) afirma que a atividade econômica neoliberal, quer pela exploração de recursos bem como pela produção de resíduos, produz invariavelmente e continuamente alterações ao ecossistema. Portanto, o desenvolvimento econômico “*tem que respeitar limites (...). Daí a noção de desenvolvimento sustentável: trata-se de promover a economia (...) sem causar estresses que o sistema ecológico não possa absorver*”. Deste modo defende o autor que para lá dos custos internos diretamente associados à produção, devem ser imputados também custos externos associados aos prejuízos causados ao meio ambiente. Cavalcanti (2010, p.62) argumenta que a economia ecológica impõe “*uma escala máxima sustentável do sistema económico com respeito ao ecossistema, escala essa a ser determinada pela comparação dos benefícios económicos com os custos ambientais*”.

Daly (2007), advoga que o progresso contemporâneo não passa mais pelo crescimento quantitativo, mas sim pelo desenvolvimento qualitativo. Para que isso aconteça, Klink e Alcántara (1994) propõem uma necessária alteração do estilo de vida da população, principalmente nos países ocidentais, complementando Hidalgo (2008), que a minimização do consumo passa obrigatoriamente pela educação da sociedade visando a minimização das suas necessidades.

Mais uma vez o setor turístico aproxima-se de uma teoria alternativa de desenvolvimento e “institui” o ecoturismo. Para Ceballos-Lascuráin (1996), Honey (1999) e Hidalgo (2008) o ecoturismo consiste na prática responsável de viajar para reservas naturais ou outros espaços onde o contacto direto com a natureza seja a sua primordial finalidade, tanto por motivos de lazer como por estudo ou observação, promovendo sempre a sua conservação e sustentabilidade. Associado ao ecoturismo está também a obrigatoriedade deste contribuir indefetivamente para o desenvolvimento socioeconômico da população local. A prática do ecoturismo deve também proporcionar aos turistas o contacto direto com a cultura do destino educando-os e promovendo o respeito pela diversidade cultural, ao mesmo tempo que os estimula a minimizar a suas necessidades de conforto em prol da preservação do meio ambiente.

Na tentativa de atender a este mercado específico, o setor hoteleiro virou-se para os eco-hotéis ou eco-resorts. Contudo segundo Tisdell (2001), fatores mercadológicos fazem com que muitas vezes o rótulo “eco” não passe de um embuste modista em forma de estratégia de marketing, na tentativa de atrair turistas apenas preocupados com os habitats e ecossistemas de seus facebooks e instagrams.

Na visão de Ayala (1996) e Bromberek (2009) um verdadeiro eco-hotel ou na acepção mais correta do termo, “eco-resort”, deve incorrer em significativas especificidades infraestruturais e operacionais para assegurar que todo o habitat envolvente continue o mais intocado possível. Surgem assim cinco áreas operacionais cuja gestão tem que ser por demais rigorosa: 1) *a gestão do impacto da edificação dos resorts*, dos seus materiais de construção e tecnologias associadas, pois os empreendimentos devem estar em harmonia com a paisagem natural minimizando ao máximo os constrangimentos ambientais resultantes da sua implantação e operação, 2) *a gestão dos recursos energéticos*, 3) *a gestão dos recursos hídricos*, 4) *a gestão do lixo produzido e da poluição ambiental* e 5) *a gestão dos impactos provocados pela presença dos turistas/hóspedes no território*, quer pela degradação ambiental como pela primordialidade pelo respeito pela cultura local e comprometimento com o desenvolvimento socioeconômico endógeno.

Por todos os constrangimentos ao uso de tecnologias nocivas ao meio ambiente a exemplo de ar condicionados, excesso de lâmpadas para a iluminação artificial, ou uso de freezers,

Bromberek (2009) autor do livro *“Eco-Resorts, Planing and Design for the Tropics”* estipula uma infinidade de medidas associadas aos eco-resorts de onde se destacam a utilização sempre que possível de agentes térmicos passivos para conforto dos hóspedes, o uso da luz solar como principal meio de iluminação, o uso da vegetação endógena para sombreamento e consequente arrefecimento dos espaços, uso da iluminação de tarefas ao invés da iluminação geral dos espaços, introdução do zoneamento funcional como meio de controle de ruído, uso do som ambiente da natureza como ondas, pássaros e folhas para garantir a privacidade acústica, preferência por contratar empresas de construção locais que façam uso de materiais endógenos e de tecnologias tradicionais, ter espaços ao ar livre para as refeições, entretenimento ou mesmo dormir, fornecer sombras às paredes dos lados Este e Oeste dos edifícios, elevar os edifícios acima do nível do solo para aproveitar melhor o fluxo de ar, disposição dos quartos de forma a favorecer a ventilação cruzada, sombra nas horas de maior calor e a vista para a paisagem natural e garantir através da existência de “corredores verdes” dentro dos eco-resorts que a biodiversidade do local está acessível à vista, ao cheiro e ao toque dos hóspedes aumentando o seu bem-estar psicológico.

Por último, destaque para um modelo de desenvolvimento turístico que agrega particularidades quer do turismo endógeno como do turismo ecológico, o turismo comunitário.

Maldonado apresenta o turismo comunitário da seguinte forma:

toda forma de organização empresarial sustentada na propriedade e na autogestão sustentável dos recursos patrimoniais comunitários, de acordo com as práticas de cooperação e equidade no trabalho e na distribuição dos benefícios gerados pela prestação dos serviços turísticos. A característica distinta do turismo comunitário é sua dimensão humana e cultural, vale dizer antropológica, com objetivo de incentivar o diálogo entre iguais e encontros interculturais de qualidade com nossos visitantes, na perspectiva de conhecer e aprender com seus respectivos modos de vida (Maldonado, 2009, p.31).

O turismo comunitário demanda então uma participação bastante ativa da população local tanto no processo de planejamento de desenvolvimento turístico como na sua operacionalização. Irving (2009) esclarece que só podemos falar de turismo comunitário quando a população for sujeita e não objeto do processo turístico. Corroborando, Hiwasaki (2006) giza quatro premissas para que o turismo comunitário seja uma realidade: a participação integral da sociedade em todas as etapas do processo turístico, a conservação dos recursos endógenos, o real desenvolvimento socioeconômico da comunidade receptora e a autenticidade da experiência ofertada aos turistas.

Ao compará-lo com o turismo de massa, Bursztyn, Bartholo e Delamaro (2009) afirmam que este distingue-se por se realizar em menor escala, necessitando assim de menos infraestruturas e serviços turísticos, porém tende a vincular muitíssimo mais os turistas à cultura do local visitado.

Tal facto, permite à população receptora libertar-se de uma posição de subalternidade em relação aos visitantes, pois os turistas tendem a não olhar para ela como meros objetos de instrumentalização consumista.

Admite-se, contudo, que não se pode diabolizar o modelo turístico de massa afirmando que os modelos alternativos serão sempre a melhor solução para o desenvolvimento de qualquer destino, pois por uma questão de escala, por vezes o turismo endógeno, ecológico ou comunitário pode não ser sustentável. Deve-se partir então para a identificação do tipo de turismo que se pretende implementar tendo em conta as características dos destinos em causa e os objetivos de desenvolvimento que se pretendam alcançar (Sharpley, 2009).

Cañada e Gascón são altamente assertivos quando analisam o contributo da atividade turística para o desenvolvimento social das comunidades receptoras e a magnitude da importância da escolha do modelo em que assentará a sua exploração:

El turismo hay que entenderlo como un espacio de conflicto social. En torno a la gestión y a la elección del modelo de la actividad turística entran en competencia y contradicción diferentes intereses de sectores sociales distintos (...). La cuestión es entender esta dinámica de conflicto en los modelos de desarrollo turístico y en su gestión, y tener claro al lado de qué clases sociales queremos estar (Cañada e Gascón, 2007, p.98).

2. CONCEPÇÃO E PRÁXIS DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL

2.1. A Axiologia do Desenvolvimento Social

“Development occupies the centre of an incredibly powerful semantic constellation. There is nothing in modern mentality comparable to it as a force guiding thought and behavior”. É deste modo impactante que o cientista social Wolfgang Sachs (1992, p.3) descreve a importância e a influência que o termo “desenvolvimento” tem nas estruturas políticas, comunidades científicas, acadêmicas e de certa forma, transversalmente, no pensamento de todas as esferas da sociedade.

No entanto, e apesar da maiúscula relevância que o conceito de desenvolvimento tem tido ao longo das últimas décadas, não existe ainda hoje um consenso sobre o que este acarreta. Mais, fazendo uma retrospectiva histórica, é de fácil constatação que pouquíssimas concepções devem ter mudado tanto ao longo do tempo como o juízo que se tem em torno do termo desenvolvimento, cada vez mais socializado, humanizado e ambientalizado.

Como ponto de partida, Seers (1969, p.2) começa por definir o conceito de desenvolvimento pelo juízo de valor que a ele está associado, quase um sinônimo de “melhoria”. Questiona então o autor: *“but from where are these judgments to come”*? A resposta mais evidente é que tal juízo de valor provém daqueles que, por obrigação, devem trabalhar para alcançar a “melhoria” de vida de todos nós, os governos. No entanto, à época, a grande preocupação dos governos centrava-se quase exclusivamente na “melhoria econômica”, fazendo com que perpassasse a ideia que desenvolvimento fosse equivalente a crescimento econômico. Ainda sob o prisma de um conceito normativo, Seers invoca igualmente que o termo desenvolvimento pode ser relacionado à ascensão a novos patamares evolutivos, logo pode ser definido também pelo alcance de um estado desejado.

Pegando no último conceito de Seers, é Rostow (1971) quem desenvolve a definição de desenvolvimento como o alcance de um estado desejado. Para o autor, enquadrado na realidade da década de 1970, eram os países ocidentais que ditavam o passo do desenvolvimento fruto do poderio econômico alcançado e dos padrões de vida estabelecidos, assentes na industrialização das suas economias. Assim o desenvolvimento passa a configurar-se como o processo evolutivo societal de um modo de vida rudimentar para um estágio industrializado à semelhança do modelo ocidental, considerado o único e global.

Anos mais tarde, o filósofo, cientista político e teórico do desenvolvimento humano Denis Goulet (1989), fundador do desenvolvimento ético, apresenta um conceito de desenvolvimento mais

maduro e vanguardista que apelidou de “desenvolvimento centrado nas pessoas”. Segundo Goulet, o desenvolvimento deve compreender a satisfação das necessidades básicas da população, incentivar a empregabilidade, proteger a autoestima dos indivíduos, assim como respeitar a diversidade cultural e as tradições comunitárias.

Logo em seguida, em 1990, as Nações Unidas, através do seu Programa para o Desenvolvimento, publica o primeiro relatório anual onde o conceitua como um processo multiplicador de escolhas para as pessoas, visando três objetivos fundamentais: fomentar uma longa e saudável esperança de vida das populações, contribuir para a massificação da escolaridade e do conhecimento e permitir a erradicação da pobreza. Assim, o desenvolvimento deve também garantir o respeito pelos direitos humanos assegurando a livre escolha política, económica e a liberdade individual. Era içada uma das maiores bandeiras das Nações Unidas, sob o espectro do famosíssimo Índice de Desenvolvimento Humano.

Ainda na década de 1990, surge um movimento que coloca em causa inclusive as dimensões mais vanguardistas do desenvolvimento estabelecidas até então. Entra-se na era do pós-desenvolvimento. Sachs (1992) reitera que a padronização do conceito de desenvolvimento assim como a sua globalização atende aos interesses hegemônicos do capital ocidental, legitimando novas formas de submissão e de ampliação de desigualdades. Crush (1995) demonstra reservas quanto à aplicabilidade prática das teorias de desenvolvimento já que estas são criadas pelo mundo desenvolvido sem nenhuma contribuição por parte das populações intervencionadas. Rahnema (1997) afirma que por via da adoção de um estilo de vida castrador do tempo de lazer, aumentando os níveis de stress e desvirtuando o que deveriam ser as necessidades básicas em prol de uma “sociedade consumo”, o desenvolvimento estabelecido até aqui levará sempre a um esgotamento ecológico e das relações humanas.

Desta feita, assume-se como pertinente a definição de desenvolvimento definida por Sharpley e Telfer (2008, p.6) que o consideram como um *“complex, multidimensional concept that may be defined as a continuous and positive change in the economic, social, political and cultural dimensions of the human condition, guided by the principle of freedom of choice and limited by the environment’s capacity to sustain such change”*.

O quadro 2 apresenta a evolução do conceito de desenvolvimento ao longo das últimas sete décadas:

Quadro 2. Evolução do conceito de desenvolvimento

Linha temporal	Paradigma	Perspectivas teóricas e conceitos
1950 – 1960	Modernização	Implementação à escala global do modelo ocidental industrializado.
	Dependência	O subdesenvolvimento era causado pela exploração dos países mais desenvolvidos (neocolonialismo); Dualismo entre a pobreza e o crescimento económico.
meados 1970 – 1980	Neoliberalismo económico	Desregulamentação dos mercados, perda do papel regulador do Estado, globalização do mundo financeiro.
1970 – início 1980	Desenvolvimento alternativo	Preocupação com o bem-estar e necessidades básicas: alimentação, habitação educação e saúde condignas; Desenvolvimento centrado nas pessoas, nos seus direitos e liberdades; Sustentabilidade ambiental do desenvolvimento.
1990, 2000 em diante	Para lá do impasse? A busca de uma nova alternativa, o pós-desenvolvimento	Pós-desenvolvimento: rejeição do conceito de desenvolvimento que promova desigualdades; Retoma do papel ativo do Estado como regulador do desenvolvimento; Envolvimento da comunidade civil através de trabalho comunitário, ONGs, movimentos ativistas, harmonização das diversas diferenças culturais; Novos desafios ao Estado-nação fruto da globalização.

Fonte: o autor, adaptado de Sharpley e Telfer (2008)

Se o conceito de “desenvolvimento” tem sofrido diversas alterações ao longo do tempo e não reúne unanimidade no mundo académico, também o conceito de “desenvolvimento social”, temática central nesta tese, está longe de gerar consenso quanto às suas delimitações, não obstante de Alves (1997) e Midgley (1999) afirmarem que este é alvo de discussão desde a década de 1960.

Para Alves (1997), o desenvolvimento social como problemática maior na agenda política internacional dá-se no contraciclo da expansão do neoliberalismo económico, quando ficaram por

demais evidentes as iniquidades sociais causadas pelo crescimento econômico promovido pelo neoliberalismo, principalmente, nos países periféricos. Neste âmbito, em 1995, as Nações Unidas realizaram em Copenhaga a 1ª Cimeira Mundial para o Desenvolvimento Social de onde emergiram a “*Declaração de Copenhaga sobre o Desenvolvimento Social*” e o “*Programa de Ação da Cúpula Mundial Sobre o Desenvolvimento Social*”. É curioso constatar que apesar da Cimeira de Copenhaga ter conseguido reunir os mais altos chefes de Estado e de governo de todos os países e dela terem emanado tão importantes documentos, as Nações Unidas não foi capaz de definir nenhum conceito próprio sobre a sua visão de desenvolvimento social. Ainda assim, mesmo continuando a expressão “desenvolvimento social” a sofrer de uma conceitualização imprecisa, as Nações Unidas lança o que pensa ser os dez compromissos para que o desenvolvimento social se propague, ajudando à sua identificação:

1) criar um ambiente econômico, político, social, cultural e jurídico que permita o desenvolvimento social das pessoas; 2) erradicar a pobreza no mundo, por meio de ação nacional enérgica e da cooperação internacional, como um imperativo ético, social, político e econômico da humanidade; 3) promover o pleno emprego e capacitar os homens e as mulheres a conseguirem meios de vida seguros e sustentáveis; 4) promover a integração social fomentando sociedades estáveis, seguras e justas, baseadas em todos os direitos humanos; 5) promover o pleno respeito à dignidade humana, alcançar a igualdade e a equidade entre homens e mulheres, reconhecer e aumentar a participação e as funções de liderança da mulher na vida política, civil, econômica, social e cultural; 6) promover o acesso universal e equitativo a uma educação de qualidade e ao nível mais alto possível de saúde física e mental, assim como o acesso de todas as pessoas à assistência básica de saúde, procurando especialmente retificar desigualdades sociais sem distinções de raça, nacionalidade, sexo, idade ou deficiência, respeitando as culturas comuns e particulares, preservando as bases do desenvolvimento sustentável centrado nas pessoas, contribuindo para o pleno desenvolvimento dos recursos humanos e para o desenvolvimento social; 7) acelerar o desenvolvimento econômico, social e humano de África e dos países de menor desenvolvimento; 8) assegurar que os programas de ajuste estrutural incluam objetivos de desenvolvimento e integração social; 9) aumentar substancialmente ou utilizar com maior eficácia os recursos destinados ao desenvolvimento social e, por último, 10) melhorar e fortalecer o quadro da cooperação internacional, regional e sub-regional para o desenvolvimento social, em espírito de parceria, através das Nações Unidas e outras instituições multilaterais. (Alves, 1997, p.149-150)

Muitos anos mais tarde, debruçando-se sobre a variedade e disparidade de definições conceituais sobre o fenômeno do desenvolvimento social, Pawar (2014a) delimita-as em três ramos distintos, contudo com uma pertinente questão subjacente a todos eles, a relação entre o desenvolvimento social e o desenvolvimento econômico. O desenvolvimento econômico está

incorporado no desenvolvimento social ou ambos são complementares? A Cúpula Mundial sobre o Desenvolvimento Social de 1995, assim como os relatórios de Desenvolvimento Humano do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento separam os dois, afirmando que o desenvolvimento social é um complemento essencial ao desenvolvimento econômico.

Para Pawar (2014a), o primeiro ramo conceitual sobre o desenvolvimento social é aquele que enfatiza o seu planejamento sistemático e a sua ligação complementar ao desenvolvimento econômico. Nele pode-se destacar o conceito defendido por Barker (2003, p.403) que o vê como um *“planned comprehensive social change designed to improve people’s general welfare. The interrelatedness of major social problems requires the economic and cultural efforts of national and international government structures and society’s institutions and all its citizens”*.

O segundo ramo conceitual foca-se nas obrigatórias mudanças estruturais que o desenvolvimento social impõe. Sob este prisma, Todaro (1997, p.69) afirma que o desenvolvimento social *“should be perceived as a multidimensional process involving the re-organisation and reorientation of entire economic and social systems (...) involves radical changes in institutional, social and administrative structures as well as in popular attitudes and even customs and beliefs”*.

O terceiro ramo conceitual prende-se com a crença que o primordial objetivo do desenvolvimento social é realizar o potencial humano, atender às necessidades da população e alcançar uma qualidade de vida satisfatória. Nesse intuito, para Davis (2004, p.iv) o desenvolvimento social cumpre-se no *“improvement in the welfare and quality of life of individuals; or changes in societies - in their norms and institutions - that make development more equitable and inclusive for all members of a society”*.

Na presença de tantos e vastos conceitos ambíguos, Pawar (2014a) realça que o fundamental é que o desenvolvimento social como objetivo, estratégia, ideia ou ideal seja alcançável, logo o mais importante, seja qual for o entendimento sobre o seu significado é que ele possa ser posto em prática. Afinal, assim como advogava Karl Marx, *“a prática é o critério da verdade”*.

Deste modo, levando em consideração a relevante preocupação de Pawar com a aplicabilidade prática, este trabalho navega na matriz de “desenvolvimento social” desenvolvida por James Midgley¹⁵, professor da Universidade de Berkeley e autor de uma relevante bibliografia de

¹⁵ James Midgley é professor da Universidade da Califórnia (Berkeley) onde foi Decano da School of Social Welfare, autor de uma exaustiva linha de publicações sobre o desenvolvimento social, bem-estar social internacional e políticas sociais. Doutor Honorário pela Universidade de Joanesburgo e Universidade Politécnica de Madrid, venceu variadíssimos prêmios internacionais no âmbito das ciências sociais com destaque para o Rhoda Sarnat ou o International Partnership Award da Comissão Global do Conselho de Educação para o Serviço Social.

onde se destacam três obras fundamentais: *Social Development: the development perspective in social welfare* (1999), *Social Development: theory and practice* (2014) e por fim, *Future Directions in Social Development* (2017), este último em coautoria com o próprio Manohar Pawar.

Como premissa fundamental, Midgley e Pawar (2017) observam o desenvolvimento social como um campo de estudo que assenta a sua base conceitual em conhecimentos provenientes de muitas outras disciplinas. Deste ponto de vista, embora muitos autores argumentem que o desenvolvimento social possui hoje uma teoria própria, é inequívoco que este reveste-se de um carácter interdisciplinar.

Esta dimensão multifacetada implica que, para entendermos na profundidade a visão de Midgley sobre o desenvolvimento social, seja necessário captar a essência de todas as perspectivas que o compõem. Midgley (1999) apresenta então oito elementos que estão na gênese do seu ideal de desenvolvimento social e que são abaixo descritos.

Primeiro, o processo de desenvolvimento social está inextricavelmente ligado ao desenvolvimento econômico. Ao contrário de outras abordagens institucionalizadas para melhorar o bem-estar das populações, mas que não buscam relacionar intervenções sociais diretamente ao desenvolvimento, o desenvolvimento social na perspectiva Midgley centra-se nos problemas sociais e implementa políticas e programas no contexto de processo de desenvolvimento onde o fator econômico tem central relevância.

Segundo, com base nas ideias da economia política moderna e substanciados saberes inerentes a várias ciências sociais, o desenvolvimento social promove a capacidade de analisar e lidar com os problemas sociais atuais quer ao nível nacional como internacional, onde para tal, faz explicitamente uso de crenças e valores ideológicos levantando questões que podem ser debatidas e avaliadas criticamente.

Terceiro, o conceito de desenvolvimento social implica a noção de processo, sendo um conceito dinâmico onde o crescimento e a mudança estão implícitos. Como tal, o processo de desenvolvimento social assenta em três estágios: uma condição social pré-existente cujo desenvolvimento social busca alterar, o próprio processo de mudança e por último o estado final em que as metas de desenvolvimento social são alcançadas.

Quarto, o processo de desenvolvimento social busca uma mudança de natureza progressiva. Numa era em que o ideal de progresso é fortemente contestado, os defensores do desenvolvimento social proclamam o desenvolvimento numa perspectiva de melhoria humana. Sendo flagrantemente perceptível que, na atualidade, vários países atravessam processos de degradação das condições sociais das suas populações, é forçoso um retorno às noções de melhorias sociais.

Quinto, o processo de desenvolvimento social é intervencionista, rejeitando a ideia que as melhorias sociais ocorrem naturalmente como resultado do funcionamento do mercado econômico ou de forças históricas inevitáveis. Assim, são necessários esforços organizados para promover melhorias no bem-estar social, esforços esses assentes na implementação de estratégias e planos específicos gizados pelas próprias populações num contexto de forças sociais, econômicas, políticas, culturais e ambientais mais amplas.

Sexto, várias são as estratégias que podem ser usadas para alcançar as metas estabelecidas para o desenvolvimento social, que direta ou indiretamente, vinculam intervenções sociais a esforços de desenvolvimento econômico. Muitas vezes tais estratégias podem ser alicerçadas em crenças ou ideologias que historicamente se opuseram e entraram em conflito. Para isso, os pensadores do desenvolvimento social adotam uma postura menos doutrinária e muitos defendem um ponto de vista pragmático que promova uma síntese de diferentes estratégias ao acreditarem que abordagens ideológicas dispares podem ser harmonizadas.

Sétimo, o desenvolvimento social é abrangente ou universal pois preocupa-se com a população como um todo, não se centrando fundamentalmente na franja mais carenciada, destacando-se assim da filantropia. Este fato traduz-se na adoção de um foco macro que direciona a atenção para as comunidades, regiões e sociedades. Não obstante, existe a preocupação particular com aqueles que são negligenciados pelo crescimento econômico ou excluídos do desenvolvimento, como os mais pobres, minorias étnicas e até mesmo as mulheres, porém esta preocupação ocorre num contexto universalista mais amplo de intervenções que promovam o bem-estar de todos. Apesar do seu caráter universal, o desenvolvimento social busca promover o bem-estar da população em contextos espaciais específicos como áreas urbanas, comunidades rurais, cidades, regiões ou países.

Por último e como já referido, o objetivo primário do desenvolvimento social é a promoção do bem-estar para toda a população, bem-estar esse no seu sentido mais amplo que decorre da gestão satisfatória dos problemas sociais, quando as necessidades sociais são atendidas e as oportunidades sociais criadas, sendo o bem-estar promovido por vários mecanismos ou instituições. Os defensores do desenvolvimento social acreditam que pelo seu intervencionismo, compromisso com o progresso, foco macro, universalismo, integração da política social com crescimento econômico, foco socioespacial e abordagem eclética e pragmática, esta é a abordagem social mais abrangente até agora criada.

Posto isto, Midgley (2014, p.13) define o desenvolvimento social como *“a process of planned social change designed to promote the well-being of the whole population as a whole within the context of a dynamic multifaceted development process”*.

Numa tentativa de harmonizar todas os conceitos de desenvolvimento social, Pawar (2014a) define-o como um processo sistemático e planejado de mudança, às vezes radical, libertando o potencial humano, transformando a determinação das pessoas, reorganizando e reorientando estruturas e fortalecendo a capacidade dos indivíduos e instituições, de forma a atender as necessidades humanas. Objetivos adicionais incluem: reduzir desigualdades e problemas, criar oportunidades e capacitar os cidadãos, alcançar o bem-estar social e humano, melhorar o relacionamento entre as pessoas e suas instituições e, finalmente, garantir o desenvolvimento econômico.

Ao analisar-se as cinco definições de desenvolvimento social aqui apresentadas, assim como as extensas oito dimensões propostas por James Midgley, verifica-se facilmente que os termos *“welfare”* ou *“well-being”*, traduzidos para português como “bem-estar”, estão quase sempre presentes como objeto central de persecução, fazendo-se então necessária a sua clarificação.

Midgley (1999) começa por esclarecer que é extremamente difícil definir o conceito de bem-estar social, pois possui aspectos subjetivos e objetivos e pode ser definido em termos descritivos, qualitativos ou usando medidas empíricas, levando a que não exista um consenso sobre que características envolvem o denominado “bem-estar”. Neste contexto, o autor sustenta que os cientistas sociais, ao tentarem desenvolver instrumentos capazes de medir quantitativamente o bem-estar social, acabaram por dar um enorme contributo para o seu entendimento. Indicadores como o desemprego, mortalidade infantil, criminalidade, analfabetismo, esperança de vida, nível de escolaridade, renda ou nutrição, no mínimo, são capazes de assinalar o baixo ou alto nível de bem-estar social. Por outro lado, o estabelecimento de índices de desenvolvimento a exemplo do IDH, apesar de se suportarem muitas vezes em poucos indicadores, tentam também captar a realidade do nível de vida existente em cada lugar. Efetuar questionários junto de populações geograficamente dispersas, tentando perceber as suas preocupações e anseios sociais bem como as diferentes percepções que têm sobre o conceito de bem-estar social, torna também possível descortinar que situações sociais estão associadas a uma percepção positiva ou negativa sobre o bem-estar.

Desta forma e como já mencionado, Midgley (1999, p.14) ao definir o bem estar social como *“the degree to which social problems are managed, the extent to which needs are met and, the degree to which opportunities for advancement are provided”*, não pretende oferecer um conjunto preciso de padrões para julgar se as comunidades desfrutam de um nível adequado de

bem-estar social, pois para isso, no seu entendimento, o uso de medidas quantitativas, como estatísticas ou indicadores sociais, fornece uma base bem mais eficaz para esse tipo de aferições. Porém, as três dimensões referidas, a gestão de problemas sociais, o atendimento de necessidades e o aprimoramento de oportunidades, combinam-se de maneira complexa para compreender os requisitos básicos da condição de bem-estar social. Quanto à gestão dos problemas sociais, é evidente que quanto melhor as sociedades administrarem os seus óbices garantindo baixos índices de violência, corrupção ou desemprego e altos níveis de esperança de vida, escolaridade e equidade de renda, mais alto será o bem-estar social da sua população. No que concerne ao atendimento das necessidades, que podem ser individuais ou comunitárias, requisitos básicos para a sobrevivência biológica como a nutrição, água potável, abrigo e segurança pessoal ou níveis adequados de educação, saúde, interação e segurança social aumentam a sensação coletiva de bem-estar. Finalmente, o bem-estar social existe em comunidades que criam oportunidades sociais para que as pessoas avancem e realizem o seu potencial, pois sociedades com barreiras sociais rígidas que impeçam o avanço são frequentemente caracterizadas por um alto grau de descontentamento que pode traduzir-se em elevados índices de criminalidade e violência à medida que buscam meios alternativos e ilegítimos de melhorar sua posição social.

Existem, entretanto, outros termos que a par do “bem-estar” são costumeiramente utilizados na literatura do desenvolvimento social para designar o(s) objetivo(s) que este pretende alcançar. Midgley (2014) destaca, porém, que a generalidade dos mesmos raramente são definidos de uma forma concreta na suposição de que o seu significado é “auto evidente”, dificultando a compreensão fidedigna do estado final pretendido. Assim, objetivos como “mudança social”, “igualdade”, “progresso” ou “justiça social” podem estar carregados de valor, contudo propensos a serem entendidos de diferentes maneiras. Exemplificando, o termo “justiça social” obrigatoriamente terá definições diferentes sob o olhar do neoliberalismo, marxismo ou da social-democracia. Assim o autor ressalva a necessidade dos teóricos do desenvolvimento social realizarem análises mais rigorosas que vinculem esses termos a perspectivas normativas mais amplas e exponha suas múltiplas implicações políticas.

O fato dos objetivos do desenvolvimento social serem muitas vezes ambíguos, é explicado por Midgley (1999) pela ideologia utópica que a maioria dos seus pensadores preservam. Alguns, influenciados por autores como Charles Fourier ou Robert Owen, podem ser considerados utópicos radicais por defenderem a completa reorganização da sociedade, embora a maioria, ideologicamente mais alinhados com Henri Saint-Simon ou Auguste Comte, seja composta por utópicos moderados que acreditam que a melhoria constante das condições sociais das populações ocorre por alterações

graduais nos sistemas econômico, político e social e não pela implosão de todo o sistema e implementação de uma nova sociedade “ideal”.

Outra particularidade dos objetivos do desenvolvimento social, descrita por Midgley (1999) e Midgley (2014), é a sua duplicidade de caráter, esclarecendo o autor que estes podem-se configurar como materialistas ou idealistas. Quando os objetivos do desenvolvimento social possuem uma concepção materialista, o seu progresso rumo ao alcance de um estado desejado pode facilmente ser medido por indicadores quantitativos como redução da pobreza, a melhoria da alfabetização ou declínio da mortalidade, angariando largos consensos na comunidade científica. Por sua vez, numa perspectiva idealista, muito usada no campo da sociologia, assistência social ou ciências políticas onde proliferam termos como promover a “modernidade”, o “desenvolvimento pessoal”, os “direitos humanos”, o “respeito cultural” ou a “justiça social”, utilizando pesquisas de ordem qualitativa que são muito mais difíceis de operacionalizar, raramente tentam traduzir tais conceitos abstratos em objetivos específicos e mensuráveis.

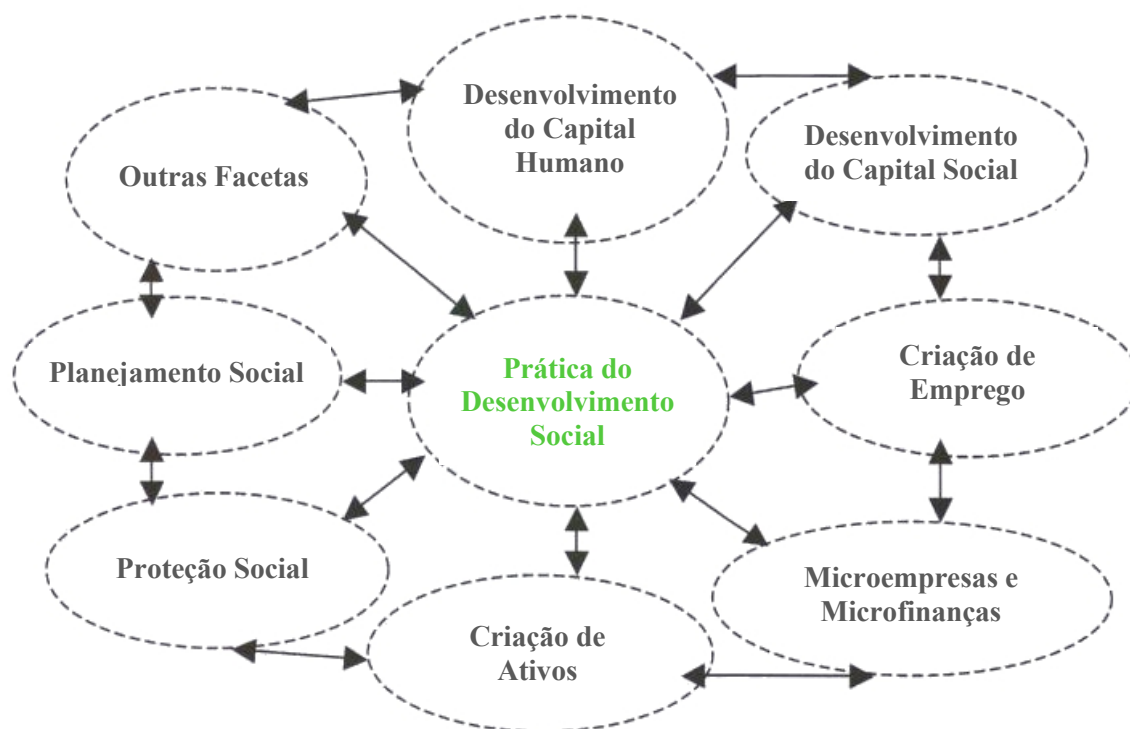
Midgley (1999) alerta, porém, que a dicotomia entre as visões materialistas e idealistas é artificial, pois a satisfação das necessidades materiais deve estar ligada à promoção de valores não materiais, como paz, solidariedade social, tolerância e riqueza cultural. O conceito de bem-estar social definido por Midgley (2014) disso mesmo faz jus, pois se o processo de atender às necessidades básicas das pessoas está pejado de objetivos materialistas, a noção de aprimoramento de oportunidades engloba sobretudo objetivos idealistas. É também por isso que o conceito de “bem-estar” reflete o objetivo central do desenvolvimento social.

Como referido anteriormente, o desenvolvimento social bebe da fonte de muitos outros campos do conhecimento desde a economia passando pelas diversas ciências sociais conferindo-lhe uma aura multidisciplinar. Essa diversidade de “raízes ideológicas”, como Midgley lhe apelida, faz com que o processo de desenvolvimento social não se baseie apenas na prescrição de técnicas, pois tais raízes refletem valores e crenças que priorizam diferentes atores e diferentes estratégias para alcançar diferentes propósitos. Para Midgley (2014), essa “rica herança intelectual” assenta nas seguintes perspectivas normativas do processo de desenvolvimento social: 1) *perspectiva de subsistência*, argumentando que as famílias são a principal unidade social, sustenta que o principal foco do desenvolvimento social deve ser suprir as necessidades econômicas e sociais das mesmas pois esse é o caminho mais rápido para melhorar o bem-estar das pessoas; 2) *perspectiva de gênero*, com alta popularidade na atualidade esta perspectiva defende que ainda hoje as mulheres, e em particular as rurais ou de minorias étnicas, sofrem de discriminação na concessão oportunidades educacionais, de emprego e restrições à sua liberdade, escolhas e direitos; 3) *perspectiva participativa da comunidade*, reflete sobre os benefícios das metas de desenvolvimento social

serem alcançadas por meio de ações de atividades comunitárias, baseadas na solidariedade orgânica e cooperativas, incentivando o uso dos recursos a nível local assim como a tomada endógena de decisões sobre as ações e projetos tendentes ao seu bem-estar; 4) *perspectiva empresarial*, alocando a prática do desenvolvimento do social no mercado, exalta a alta prioridade de projetos como microempresas e microfinanças pois acredita que a incisiva promoção de atividades de mercado em comunidades carentes aumentará a responsabilidade individual, a ambição e o empreendedorismo; 5) *perspectiva de desenvolvimento ambiental ou sustentável*, critica ferozmente o modo como o crescimento econômico, nos mais variados países, impulsionou uma cultura de consumo desenfreada, apelando a que as atividades inerentes ao desenvolvimento econômico atendam às necessidades humanas sem comprometer a sustentabilidade futura e 6) *perspectiva estadista*, defende que, pelos recursos disponíveis e autoridade subjacente, devem ser os governos a tomar as rédeas do desenvolvimento social, fazendo uso de legislação, regulamentação, alocação de recursos, prestação de serviços sociais, planejamento social, assim como através da criação, implementação e administração de variados programas de desenvolvimento social.

Vislumbrando tanta pluralidade, Midgley (2014, p.218) enfatiza que é possível criar uma abordagem pragmática que harmonize e coordene os pontos fortes e as estratégias de cada uma das perspectivas apresentadas, incluindo famílias, comunidades, mercados e Estado. Assumindo uma abordagem estruturalista institucional, afirma que governos ou entidades proativas em resolver os problemas sociais das suas comunidades e promover o bem-estar dos seus cidadãos, podem num compromisso desafiador, partir para uma implementação prática nos seus territórios. Contudo, reitera que “*achieving the social development agenda involves an ongoing process of struggle in which exercise of power is a key factor*”. Desta forma o autor, sem nenhum tipo de pudor ou constrangimento, incita os defensores do desenvolvimento social a encetarem o caminho da luta no intuito de iniciar processos práticos e multifacetados de desenvolvimento social por forma melhorar o bem-estar das populações.

Deste modo, as estratégias práticas de desenvolvimento social incorporam as principais características das perspectivas mencionadas anteriormente. No entanto é Pawar (2014b) que, aquando do seu resumo sobre a obra de Midgley (2014), esquematiza muitíssimo bem o processo prático do desenvolvimento social preconizado por Midgley, como pode ser observado na figura 4.

Figura 4. Processo prático do desenvolvimento social

Fonte: o autor, adaptado de Pawar (2014b)

Para Midgley (2014), estratégia do capital humano compreende investimentos em habilidades e conhecimentos por meio da educação, incluindo escolas, universidades, treinamento em alfabetização e creches, além de programas de saúde e nutrição. O capital humano é geralmente associado à aquisição de habilidades e conhecimentos por meio da educação, principalmente pela educação formal, mas também inclui outras capacidades humanas, como status nutricional e de saúde, criatividade e liderança. Desta forma Midgley divide o investimento em capital humano em três esferas: 1) *Cuidado infantil e intervenções na primeira infância*, onde são projetados apoios ao nível da licença-maternidade, programas de nutrição infantil, apoio a instituições pré-escolares, subsídios familiares pró-natalidade, entre outros. 2) *Educação formal*, tradicionalmente organizada em ensino fundamental, ensino médio e ensino superior pode conter também os cursos de formação profissional. Tem como intuito garantir o direito fundamental de toda a população à escolaridade e assegurar que as camadas mais carenciadas da população tenham acesso a níveis de instrução que lhes permita ascender a outros patamares de bem-estar social. Fundamental, na contemporaneidade, é entender que tal aperfeiçoamento implica também a inclusão digital e tecnológica. 3) *A educação popular*, tornou-se alvo das maiores atenções depois de ser celebrizada pelo pedagogo brasileiro Paulo Freire. Esta tem como objetivo criar programas de alfabetização e educação de adultos adequados às necessidades do mundo rural, moradores de comunidades urbanas carenciadas e trabalhadores do setor informal. Fora do prisma da educação, Midgley afirma também que o capital

humano só pode ser fortalecido com programas que visem colmatar as carências sociais em áreas primárias, como o combate à fome ou a promoção de serviços de saúde.

A estratégia do capital social é baseada no princípio de que a promoção da participação das pessoas em projetos sociais e econômicos ao nível das comunidades deve ser vista como um investimento na ótica do desenvolvimento social. Midgley (2014) afirma que historicamente as pessoas sempre fizeram uso da sua rede social local para melhorar seu sustento econômico e bem-estar. Deste modo o capital social enfatiza que os investimentos na participação das pessoas em atividades comunitárias, bem como o acúmulo de ativos pertencentes à comunidade, a exemplo de cooperativas, escolas, clínicas, estradas e abastecimento de água, são uma maneira útil de vincular a comunidade ao desenvolvimento social. Neste contexto três tipos principais de intervenções baseadas na comunidade devem ser exaltados: a construção da comunidade, a ação comunitária e o desenvolvimento econômico da comunidade. A construção da comunidade busca fortalecer o capital social, mobilizando a participação em atividades comunitárias e associações locais de forma a iniciar e implementar um conjunto de atividades que garantam o apoio e a confiança dos membros da comunidade e crie instituições democráticas de tomada de decisão com a participação da comunidade como um todo. A ação comunitária faz uso de agentes que ajudam os grupos mais carenciados e oprimidos a analisar as causas de sua condição, mobilizando-os para agir através da consciencialização dos seus direitos civis, políticos e sociais promovendo assim o seu empoderamento. A promoção de projetos locais de geração de renda, como fabricação de artesanato, tecelagem, agricultura ou agropecuária promove a formação de capital social e afeta positivamente a economia local, principalmente se realizada coletivamente através de cooperativas.

Midgley (2014) defende que a promoção do emprego e trabalho decente é uma estratégia que visa o emprego produtivo e bem remunerado como meio eficaz de geração de renda e melhoria dos padrões de vida. Exige-se, então, que o trabalho seja adequadamente remunerado, justo, gratificante e que a exploração e discriminação sejam encerradas. Um conceito central é a noção de direitos trabalhistas que exige que todos os trabalhadores tenham direito a receber uma justa remuneração, trabalhem em condições seguras e agradáveis, sejam representados por sindicatos, tratados com respeito, participem ativamente e contribuam de forma construtiva com suas habilidades e conhecimentos, o horário de trabalho deve ser limitado e uma compensação adicional deve ser paga por horas extra, devem ser fornecidos tempo de descanso adequados, licenças familiares, cuidados de saúde, oportunidades para formações profissionais e progresso nas carreiras. Ainda neste campo, devem ser implementadas medidas que visem a igualdade de direitos entre gêneros, raças, etnias e orientações sexuais, assim como de combate ao emprego infantil.

A criação de microempresas é hoje uma estratégia muito popular nos países em vias de desenvolvimento. Midgley (2014) informa que as microempresas são pequenas empresas operadas por pessoas carenciadas, mas diferentemente de outras pequenas empresas, elas são apoiadas por organizações patrocinadoras, como organizações religiosas e não governamentais ou organizações cooperativas e agências governamentais que fornecem aconselhamento técnico e empréstimos para empresas *startups*, geralmente a taxas de juros preferenciais. Ao fornecer fundos para *startups* assim como suporte técnico, a microempresa é uma forma de investimento social que oferece uma oportunidade para as pessoas pobres participarem do desenvolvimento. Os empréstimos concedidos para investimentos em microempresas são conhecidos como microcrédito ou microfinanciamento. Embora o microcrédito esteja quase sempre associado a pequenas empresas, o termo microfinanças é usado para se referir a empréstimos a pessoas pobres para diversos fins, como melhorias na casa, compra de equipamentos agrícolas, pagamento de prestações escolares, cerimônias de casamento, etc. Diferentemente do microcrédito, que empresta a taxas preferenciais, os empréstimos para microfinanças geralmente cobram altas taxas de juros. Contudo, há autores que defendem que o microcrédito ou os microfinanciamentos devem ser usados exclusivamente para estabelecer pequenas empresas ou outros projetos meramente produtivos e desaprovam fortemente a comercialização abusiva dos mesmos, alegando que eles exploram os mais necessitados, criando um novo mercado financeiro que floresce à custa do endividamento dos mais desfavorecidos e assim acabará por exacerbar a pobreza e as desigualdades sociais.

Projetos e programas que promovem a propriedade de ativos entre indivíduos, famílias, comunidades e até mesmo sociedades inteiras são estratégias que desempenham um papel importante no desenvolvimento social. Para Midgley (2014), eles harmonizam as dimensões econômicas e sociais do processo de desenvolvimento e dão expressão aos principais princípios de desenvolvimento social. Ao acumular ativos, indivíduos, famílias e comunidades participam do desenvolvimento e tornam-se partes interessadas na economia. Os ativos também têm uma forte função de investimento social, pois transcendem uma preocupação com o consumo e têm um impacto a longo prazo no bem-estar social. Diferentemente da renda, que é o fluxo de recursos para atender às vontades e necessidades atuais, os ativos são um estoque de recursos que pode ser utilizado no futuro. É nesse sentido que os ativos são vistos como uma forma importante de investimento social. No entanto, se a riqueza geralmente está concentrada em apenas uma pequena minoria da população, a acumulação de ativos por pessoas pobres pode ajudar a reduzir os padrões existentes de desigualdade. Diferentes tipos de programas de criação de ativos são usados para esse fim. Contas de desenvolvimento individual, pensões de partes interessadas e contas-poupança para crianças são exemplos de criação de ativos que promovem o acúmulo de riqueza financeira por indivíduos e famílias. A construção de escolas, clínicas e outras instalações de propriedade local por

meio de programas de desenvolvimento comunitário e a gestão de recursos naturais comuns, como florestas e lagos, são exemplos de programas de criação de ativos que promovem a propriedade coletiva da riqueza.

Segundo Midgley (2014) a proteção social, que não era reconhecida como uma estratégia de prática de desenvolvimento social até recentemente, deve transcender o foco dos esquemas convencionais de segurança social e passar a incorporar uma variedade de medidas que protegem os meios de subsistência das famílias, investindo simultaneamente no seu bem-estar. Anteriormente, a proteção social era estritamente associada a programas de manutenção de renda do governo, como seguros e assistência social, que transferia recursos para pessoas carentes sem envolvê-las no processo de desenvolvimento. Mais recentemente, esse conceito assistencialista foi ampliado e uma variedade de novos programas foram agora identificados com proteção social. No México por exemplo, o governo subsidia as famílias carenciadas que comprovem a regularidade da frequência das suas crianças na escola e que apresentem regularmente os seus exames de saúde. Por sua vez, a Índia implementou um programa de “alimentos por trabalho” garantindo emprego a pessoas rurais de baixa renda por um período mínimo de 100 dias por ano, onde estes devem desempenhar funções ligadas ao desenvolvimento ambiental e infraestruturas que incluem projetos de reflorestamento, mitigação da erosão, construção de estradas, abastecimento de água, entre outros. Para além da alimentação, os trabalhadores ganham um salário por dia trabalhado. Mais do que desempenhar um papel importante no alívio da pobreza, a proteção social é também considerada uma estratégia de desenvolvimento social porque vincula políticas econômicas e sociais, aumenta a participação e funciona como um investimento social. Embora os defensores do neoliberalismo afirmem, há muito tempo, que a proteção social é uma transferência “improdutiva” do bem-estar que prejudica a economia, a verdade é que ela contribui positivamente para o desenvolvimento pois aumenta a renda familiar, a demanda por bens de consumo e estimula as atividades econômicas locais. Além disso, há evidências crescentes de que promove a frequência escolar, eleva os padrões de saúde e nutrição e favorece a estabilidade econômica a longo prazo.

Por fim, a última estratégia prática de desenvolvimento social descrita por Midgley (2014) é o planejamento social que compreende um plano macrosocial mobilizando uma ampla gama de atividades. Por possuir vetores de apoio ao trabalho, saúde, educação, desenvolvimento comunitário, habitação, entre muitos outros, o planejamento social obriga o governo a encetar parcerias com iniciativas não-governamentais de forma promover uma abordagem coerente e integrada de desenvolvimento social. No entanto, o planejamento social está sempre dependente da intervenção do governo, dando expressão à perspectiva normativa estadista. Ele utiliza os principais princípios de desenvolvimento social discutidos até aqui e desempenha um papel particularmente importante

na identificação, priorização de necessidades sociais e direcionamento de recursos para os grupos mais desfavorecidos, sempre dentro de uma estrutura de intervenções abrangentes. Além de promover o universalismo no desenvolvimento social, é também um meio eficaz para implementar uma agenda de desenvolvimento social baseada em direitos. A preparação de planos sociais é uma tarefa que requer muita habilidade profissional pois exige que dados precisos, nos quais a tomada de decisão se possa basear, estejam disponíveis e depende de uma gestão pública eficaz, uma vez que os planos não fazem sentido se não tiverem o apoio de líderes políticos ou forem frustrados pela incompetência, indiferença ou corrupção. O planejamento social tem ganho bastante adesão por parte dos governos na tentativa de perseguirem as metas estipuladas nos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, levando a vincular objetivos sociais às sempre prioritárias políticas de desenvolvimento econômico.

Tema não aprofundado por Midgley, mas de enorme relevância na atualidade, é o papel que as tecnologias da informação têm no desenvolvimento social. Dissertando sobre o assunto, Castells (1999) começa por referir que apesar das tecnologias de informação não serem a causa das profundas e rápidas mudanças vivenciadas desde a década de 1990, sem elas, nenhuma dessas mudanças seria possível uma vez que todas as esferas da atividade humana dependem do poder da informação. Deste modo, se a tecnologia da informação, em si mesma, não resolve problemas sociais, a sua disponibilidade e uso são um pré-requisito para o desenvolvimento econômico e social no mundo contemporâneo.

Para o autor supramencionado, as tecnologias da informação tanto podem ser inclusivas no processo de desenvolvimento social como excludentes. Se elas permitem que países galguem os estágios de crescimento econômico, modernizando seus sistemas de produção e aumentando sua competitividade, mais rapidamente do que no passado com todos os frutos sociais que daí possam advir, a verdade é que por outro lado as regiões que concentram os mais avançados sistemas de produção e gestão estão atraindo cada vez mais talentos de todo o mundo, marginalizando uma fração significativa da sua população cujo nível educacional e habilidades técnicas não atendem aos requisitos desse mesmo novo sistema produtivo.

Enfaticamente, Castells (1999) termina refletindo que a tecnologia da informação é uma ferramenta essencial para o desenvolvimento econômico e de bem-estar social na nossa Era pois condiciona o poder, o conhecimento e a criatividade. Contudo está, por enquanto, distribuída de maneira desigual dentro dos países e entre países, requerendo, para a plena realização de seu potencial no desenvolvimento social, um sistema interrelacionado de organizações flexíveis e instituições orientadas à informação. Neste contexto, o desenvolvimento cultural e educacional condiciona o desenvolvimento tecnológico, que por sua vez condiciona o desenvolvimento

econômico, que acaba por condicionar o desenvolvimento social e isso estimula o desenvolvimento cultural e educacional mais uma vez. Pode ser um círculo virtuoso de desenvolvimento ou um espiral descendente de subdesenvolvimento e exclusão. O mais importante é perceber que a direção do processo não será decidida pela tecnologia, mas pela sociedade através de sua dinâmica conflituosa.

2.2. O Desenvolvimento Social Praticado à Escala Humana

Abril de 2008, a Universidade de EAFIT na cidade colombiana de Medellín acolhe um ilustre convidado durante a abertura da sua Conferência sobre Desenvolvimento. Manfred Max-Neef, economista e cientista social chileno, vencedor do Prêmio Nobel Alternativo de 1983, o Right Livelihood Award, não defrauda as expectativas e por quase uma hora disserta sobre os caminhos que a comunidade científica tem trilhado na sua incessante busca pelo saber, caminhos esses que, apesar de todo o acúmulo de conhecimento proporcionado, nos têm conduzido a uma sofrível compreensão sobre a realidade que nos rodeia.

Max-Neef, quase de forma prosaica, começa por explicar que a vida é feita de permanentes e sucessivas bifurcações, pois por cada rumo escolhido há sempre uma série de rumos que não serão trilhados e isso aplica-se ao indivíduo, ao coletivo e mesmo à humanidade. Concretizando, Max-Neef elenca algumas bifurcações com que a comunidade científica se deparou ao longo do tempo assim como as escolhas por si realizadas, escolhas essas que transformaram as universidades em instituições profundamente baconianas e cartesianas.

Entre as diversas bifurcações mencionadas, Max-Neef destaca a obra de dois autores: Giovanni Pico della Mirandola e Francis Bacon. Pico della Mirandola, erudito, filósofo e humanista italiano do século XV, reiterava que não há verdades fixas, as verdades são múltiplas e podem mudar permanentemente. Um pouco mais tarde, o filósofo inglês do século XVI Francis Bacon defendia, metaforicamente, que os cientistas devem torturar a natureza até que esta lhes revele a verdade, a verdade absoluta! É claro, hoje, que a comunidade acadêmica e científica não seguiu o caminho preconizado por Pico della Mirandola, optando por seguir com grande entusiasmo o rumo traçado por Bacon.

Em contraponto, Midgley ao longo de toda sua obra vai deixando clara a sua “alma” mais mirandoliana do que baconiana. Afirmando que o desenvolvimento social deve fazer,

explicitamente, o uso de crenças e valores ideológicos, crenças e valores que na sua heterogeneidade acabam por exaltar diferentes atores e diferentes estratégias no intuito de alcançar finalidades também distintas, Midgley assume que várias “verdades” podem estar subjacentes a conceitos particulares tanto de desenvolvimento como de sociedade.

Cumprindo as recomendações de Midgley quanto à convicta necessidade de se escolher perspectivas de desenvolvimento social segundo crenças e valores ideológicos, esta tese acolhe e propaga a teoria concebida pelo próprio Max-Neef, designada por Desenvolvimento à Escala Humana.

Na principal obra em que se debruça sobre o tema, Max-Neef (1998) começa por declarar que o Desenvolvimento à Escala Humana tem como objetivo transformar o paradigma das “pessoas-objeto” de desenvolvimento para “pessoas-sujeito” de desenvolvimento. Para isso, este conceito assenta fundamentalmente na satisfação de três princípios basilares: as necessidades humanas, a autonomia e as articulações orgânicas. Deste modo o autor define esta teoria de desenvolvimento social como aquela que:

se concentra y sustenta en la satisfacción de las necesidades humanas fundamentales, en la generación de niveles crecientes de autodependencia y en la articulación orgánica de los seres humanos con la naturaleza y la tecnología, de los procesos globales con los comportamientos locales, de lo personal con lo social, de la planificación con la autonomía y dela sociedad civil con el Estado (Max-Neef, 1998, p.30).

No entendimento de Max-Neef (1998), as teorias econômicas e sociais que tem orientado os processos de desenvolvimento até ao presente são incompletas e insuficientes na tentativa de satisfazer todas as necessidades humanas num mundo cada vez mais heterogêneo e interdependente, gerando assim novas e mais perturbadoras frustrações sociais. Nesse sentido, o Desenvolvimento à Escala Humana exige uma nova maneira de interpretar a realidade, sendo necessário olhar para os contextos atuais sobre o prisma da transdisciplinaridade. Reforça o autor que a crescente hiperespecialização que o mundo acadêmico instiga leva ao aprofundar do conhecimento, mas ao mesmo tempo, à sua compartimentação em especialidades reducionistas, dificultando assim a compreensão de temas transversais e estruturantes da sociedade que requerem, por parte dos pesquisadores, o entendimento dos fenómenos de forma holística. Desta forma, só fomentando o diálogo transdisciplinar, cada vez mais difícil pela impreparação dos académicos atuais em estabelecer pontes entre as distintas áreas científicas, se pode estabelecer efetivas plataformas de compreensão e de ação sobre as complexas e heterogêneas necessidades humanas.

Para se entender a ênfase que Max-Neef (1998, p.40) dá às necessidades humanas, precisa-se explorar o primeiro de três postulados que o autor atribui à teoria do Desenvolvimento à Escala Humana, sendo ele: *“El desarrollo se refiere a las personas y no a los objetos”*. Este primeiro postulado conduz-nos a três perguntas obrigatórias e às suas correspondentes respostas: 1) *Qual o melhor processo de desenvolvimento para as pessoas?* Max-Neef responde que o melhor processo será aquele que exponencie ao máximo a qualidade de vida das pessoas; 2) *O que determina a qualidade de vida das pessoas?* O autor esclarece que a qualidade de vida dependerá das possibilidades que as pessoas tenham de satisfazer adequadamente as suas necessidades humanas fundamentais. Se deste modo fica clara a ideia que a satisfação das necessidades humanas é o âmago de um desenvolvimento centrado nas pessoas, então uma última pergunta se torna assaz pertinente: 3) *Quais são as necessidades humanas fundamentais e que fatores as constituem?*

Para responder à última pergunta, Max-Neef (1998) institui o conceito de “satisfator” justapondo-o ao seu lato conceito de “necessidades”. Segundo o seu raciocínio, a ideia tradicionalmente instituída de que as necessidades humanas são ilimitadas, que se alteram constantemente, que variam de cultura para cultura e que são diferentes a cada momento histórico é fruto de um erro conceptual tanto epistemológico como metodológico, precisamente por não se considerar a diferença entre o que são “necessidades” e o que são “satisfatores” das necessidades.

Partindo desse pressuposto Max-Neef (1998, p.42) traça o segundo postulado do Desenvolvimento à Escala Humana: *“Las necesidades humanas fundamentales son finitas, pocas y clasificables”*. Assim, para Max-Neef as necessidades humanas fundamentais podem ser desagregadas segundo categorias existenciais e categorias axiológicas. Quatro são as categorias existenciais: necessidade de Ser, Ter, Fazer e Estar; enquanto as categorias axiológicas são nove: necessidade de subsistência, proteção, afeto, entendimento, participação, ócio, criação, identidade e, por fim, liberdade.

Analisando as necessidades humanas estabelecidas por Max-Neef (1998, p.42) verifica-se que delas não fazem parte conceitos tradicionais a exemplo de alimentação, abrigo, educação ou saúde. A razão para essa omissão reside no fato de o autor não considerar tais conceitos como necessidades, mas sim como satisfatores de necessidades. Por esta perspectiva, a alimentação e o abrigo são satisfatores da necessidade fundamental de subsistência enquanto a educação é um satisfator da necessidade de entendimento e a saúde um satisfator da necessidade de proteção. Assim, estamos perante o terceiro e último postulado definido por Max-Neef para o Desenvolvimento à Escala Humana: *“Las necesidades humanas fundamentales son las mismas en todas las culturas y en todos los períodos históricos. Lo que cambia, a través del tempo y de las culturas, es la manera o los medios utilizados para la satisfacción de las necesidades”*. Atente-se

ao quadro 3, onde estão descritas todas as necessidades humanas e os seus respectivos satisfatores na perspectiva de Max-Neef:

Quadro 3. Matriz de necessidades e satisfatores

Necessidades	Ser	Ter	Fazer	Estar
Subsistência	Saudável física e mentalmente, equilibrado, solidário, humorado, adaptável	Comida, abrigo, trabalho	Alimentar, procriar, descansar, trabalhar	Ambiente vital, ambiente social
Proteção	Cuidadoso, adaptável, autônomo, equilibrado, solidário	Sistemas de seguros, poupança, previdência social, sistemas de saúde, legislação, direitos, família, trabalho	Cooperar, prevenir, planejar, cuidar, curar, defender	Ambiente vital, ambiente social, casa
Afeto	Autoconfiante, solidário, respeitoso, tolerante, generoso, receptivo, apaixonado, voluntarioso, sensual, humorado	Amizades, cônjuges, família, animais de estimação, plantas, jardins	Fazer amor, acariciar, expressar emoções, compartilhar, cuidar, cultivar, apreciar	Privacidade, intimidade, casa, espaços de encontro
Entendimento	Conscientemente crítico, receptivo, curioso, disciplinado, intuitivo, racional	Literatura, professores, método, políticas educacionais, políticas de comunicação	Investigar, estudar, experimentar, educar, analisar, refletir, interpretar	Áreas de interação formativa: escolas, universidades, academias, grupos, comunidades, família
Participação	Receptivo adaptável, disposto, solidário, convicto, doado, respeitoso, apaixonado, humorado	Direitos, responsabilidades, obrigações, poderes, trabalho	Afiliar-se, cooperar, propor, compartilhar, discordar, respeitar, dialogar, concordar, comentar	Áreas de interação participativa: festas, associações, igrejas, comunidades, bairros, famílias
Ócio	Curioso, receptivo, imaginativo, despreocupado, humorado, tranquilo, sensual	Jogos, espetáculos, festas, calma	Vaguear, abstrair, sonhar, almejar, fantasiar, evocar, relaxar, divertir-se, brincar	Privacidade, intimidade, espaços de encontro, tempo livre, ambientes, paisagens
Criação	Apaixonado, voluntarioso, intuitivo, imaginativo, ousado, racional, autônomo, inventivo, curioso	Habilidades, competências, método, trabalho	Trabalhar, inventar, construir, idealizar, compor, projetar, interpretar	Áreas de produção e <i>feedback</i> : oficinas, academias, grupos, espaços de expressão, livre de excesso de compromissos
Identidade	Sentimento de pertença, coerente, diferenciado, autoconfiante, assertivo	Símbolos, linguagem, hábitos, costumes, grupos de referência, sexualidade, valores, normas, papéis, memória histórica, trabalho	Comprometer-se, integrar, confrontar, definir, conhecer, reconhecer, atualizar, crescer	Fluxos sociais, ambientes quotidianos, áreas de pertença, estágios de maturação
Liberdade	Autônomo, autoconfiante, voluntarioso, apaixonado, assertivo, aberto, determinado, audaz, rebelde, tolerante	Igualdade de direitos	Discordar, optar, diferenciar, arriscar, encontrar, assumir, desobedecer, refletir	Plasticidade espaço-temporal

Fonte: o autor, adaptado de Max-Neef (1998)

Como é observável, o mesmo satisfator pode contribuir para diversas necessidades, assim como cada necessidade requer vários satisfatores para ser satisfeita, não existindo, portanto, uma relação biunívoca entre necessidades e satisfatores. Por outro lado, pode afirmar-se que a relação entre as necessidades e os satisfatores nem sequer são fixas, podendo ser alteradas por força do tempo, do lugar e das circunstâncias. Para Max-Neef (1998) cada sistema econômico, social ou político adota diferentes formas de satisfação para as mesmas necessidades humanas. Um dos principais aspectos que define uma cultura é o seu usufruto dos satisfatores. As necessidades humanas fundamentais são transversais a todas as sociedades, o que muda verdadeiramente são as escolhas da quantidade e da qualidade dos seus satisfatores, assim como a possibilidade de acesso aos mesmos.

A desagregação das necessidades humanas em categorias existenciais e axiológicas assim como a introdução do conceito de satisfator permite a Max-Neef alcançar uma reinterpretação do conceito de pobreza. Demasiadas vezes associada a concepções economicistas redutoras, a pobreza humana historicamente tem tendência para ser representada pela insuficiência de renda dos cidadãos, toscamente avaliada pela Linha de Pobreza Internacional, de autoria do Banco Mundial, que estabelece como limites 1,90 dólares/dia, 3,20 dólares/dia ou 5,50 dólares/dia, dependendo da renda média de cada país. Max-Neef (1998), propondo que se fale de pobreza e não de pobreza, considera que qualquer necessidade humana fundamental que não seja adequadamente colmatada se configura em uma pobreza humana. Desta forma, existe pobreza de subsistência se não forem atendidos os satisfatores de alimentação ou abrigo, pobreza de afeto causada pelo autoritarismo, opressão ou relações de exploração, pobreza de participação devido a marginalização ou discriminação nas suas mais variadas ordens, etc. Contudo, as pobreza não se extinguem em si, para o autor cada tipo de pobreza gera patologias sociais sempre que estas ultrapassem limites críticos de intensidade e duração.

Focando-se em duas esferas de indubitável relevância para a sociedade, a esfera econômica e a esfera política, Max-Neef (1998) discorre sobre o germinar das patologias. No campo econômico, realidades como o desemprego podem produzir nas pessoas sentimentos de pessimismo, fatalismo, frustração ou problemas de autoestima e mesmo de depressão, fatos esses que dependendo da crise econômica e da magnitude do problema podem-se transformar em patologias coletivas de frustração. Em outras circunstâncias, como elevada dívida externa ou a hiperinflação, patologias coletivas também podem-se manifestar traduzidas em situações de fome, quebra de confiança nas instituições, insegurança, violência, entre outras. No âmbito político, tão fértil em produzir discursos e ações de intolerância ideológica, religiosa, étnica e de tantos outros tipos, os discursos de poder navegam num mar de eufemismos. O apregoado “mundo livre” está submerso

em exemplos de desigualdades obscenas e violações de direitos humanos, os Estados tornam-se cada vez mais repressores em nome das leis e da ordem, instituindo sistemas onde o povo deve simplesmente se comportar de forma obediente, tornando-se massas cínicas ou alienadas, impotentes diante da realidade e suscetíveis a patologias coletivas de ansiedade, frustração, medo, isolamento, violência, marginalização, exílio, privação da liberdade, etc.

Como facilmente se constata, uma política de desenvolvimento orientada para a satisfação das necessidades humanas entende o ser humano como um todo, onde as relações estabelecidas entre as necessidades e os satisfatores tornam possível a elaboração de uma filosofia de desenvolvimento genuinamente humanista. Este fato, exige que as necessidades humanas não possam ser olhadas simplesmente pela perspectiva de “carência” de algo. Todo o ser humano se caracteriza pela constante tensão entre as suas carências, isto é, o que lhe faz falta e as suas motivações, os seus desejos. É a relação entre essas suas pulsões duais que o impele à ação. Deste modo, também as necessidades humanas fundamentais devem ser entendidas como carências e como potências, pois como diz Max-Neef (1998, p.50) *“la necesidad de participar es potencial de participación, tal como la necesidad de afecto es potencial de afecto”*. Ao passar a ver as necessidades humanas como carência e potência da ação dos indivíduos, torna-se incorreto afirmar que estas possam ser “satisfeitas” ou “preenchidas”, uma vez que tal processo dialético constitui um movimento incessante. Assim, segundo Max-Neef, talvez seja mais correto falar em “viver” ou “realizar” as necessidades humanas de forma contínua e renovada.

Segundo Max-Neef (1998, p.115), é através do alcance da autonomia dos indivíduos e das instituições que o Desenvolvimento à Escala Humana orientado para a satisfação das necessidades humanas logra *“su condición, su medio y su valor irreductible”*. Para que tal aconteça é imprescindível encetar políticas de mobilização da sociedade civil que promovam a implementação de projetos coletivos de vida tendentes à autonomia e potenciar o desenvolvimento local de modo a que a sua influência transcenda as limitações espaciais e estabeleça uma nova hegemonia no âmbito nacional.

Como principais obstáculos à autonomia Max-Neef (1998), tal como Milton Santos (2008) e Mário Murteira (2003) entre outros, aponta a ordem econômica internacional e a divisão internacional do trabalho como responsáveis pelas relações de dependência econômico-financeira, tecnológica, cultural e política impostas pelos países centrais aos países menos desenvolvidos. Neste contexto afirma o autor:

Las pautas de consumo que el mundo rico exporta e impone al mundo en desarrollo somete a este último a relaciones de intercambio que agudizan su dependencia, perpetúan sus desequilibrios internos y amenazan su

identidad cultural. Son los países industrializados los que controlan la producción y comercialización de los insumos y productos de las tecnologías de punta y de gran parte de la producción industrial. Son también estos países los que difunden el criterio de que tales tecnologías y productos son imprescindibles y preferibles para cualquier sociedad que aspire a incrementar el bienestar de sus miembros (Max-Neef, 1998, p.83).

Fundamenta o autor que as pressões internacionais a nível de ideologia política, crescimento econômico, padronização cultural, desenvolvimento tecnológico, opções de consumo, modelos de intercâmbio e de gestão de conflitos sociais submetem os países periféricos às exigências e aos interesses dos blocos de poder centrais, inibindo fortemente a satisfação de necessidades vitais como subsistência, proteção, participação, criação, identidade e liberdade ao grosso da sua massa populacional. Estas “camisas-de-força”, não só alimentam o efeito de dependência como o reforça, podendo mesmo apelidar-se os países em vias de desenvolvimento de “países anti-desenvolvimento”!

Deste modo, a filosofia do Desenvolvimento à Escala Humana não passa por identificar espaços e oportunidades de inserção dos países periféricos na denominada Nova Ordem Econômica Internacional, pelo contrário, centra-se no estabelecimento de estratégias autônomas de desenvolvimento local, regional ou nacional, contudo sem descuidar a possibilidade de utilizar ou subverter as dinâmicas da Nova Ordem Econômica Internacional em prol dos seus objetivos endógenos. Há que ressaltar também que os processos de dominação e dependência não se estabelecem unicamente na relação entre países centrais e periféricos, eles manifestam-se também dentro dos próprios países sejam eles ricos ou pobres, onde as vivências locais e regionais estão subordinadas aos interesses dos governos centrais, na maioria das vezes, manietados pelos interesses das elites dominantes.

Max-Neef (1998) deslinda a autonomia desejada da seguinte forma:

Concebirnos esta autodependencia en función de una interdependencia horizontal y en ningún caso como un aislamiento por parte de naciones, regiones, comunidades locales o culturas. Una interdependencia sin relaciones autoritarias ni condicionamientos unidireccionales es capaz de combinar los objetivos de crecimiento económico con los de justicia social, libertad y desarrollo personal. (...)

Entendida como un proceso capaz de fomentar la participación en las decisiones, la creatividad social, la autonomía política, la justa distribución de la riqueza y la tolerancia frente a la diversidad de identidades, la autodependencia constituye un elemento decisivo en la articulación de los seres humanos con la naturaleza y la tecnología, de lo personal con lo social, de lo micro con lo macro, de la autonomía con la planificación y de la sociedad civil con el Estado (Max-Neef, 1998, p.86).

Fica assim patente que, segundo Max-Neef (1998), o Desenvolvimento à Escala Humana só consegue prosperar se fundado em cinco articulações orgânicas essenciais e que dependem indubitavelmente de um estágio de autonomia societal robusto e maturado. A primeira articulação orgânica, denominada de articulação dos seres humanos, natureza e tecnologia propõe, a exemplo da teoria da economia ecológica defendida por Gowdy e Erickson (2005) ou Cavalcanti (2010), que sejam adotadas tecnologias que proporcionem um desenvolvimento verdadeiramente eco humanista que garanta a sustentabilidade futura dos recursos naturais. A segunda articulação orgânica, a articulação do pessoal com o social, sustenta que é no âmbito das autonomias pessoais que as identidades e as liberdades individuais, a autoconfiança e a capacidade criativa são conquistadas, por outro lado, é no plano da autonomia social que se edifica a capacidade de subsistir, de proteção, de identidade cultural e de liberdade coletiva, tornando-se assim imperiosa a conjugação destas duas esferas. A articulação do micro com o macro preconiza que as relações de dependência estabelecem-se sempre de cima para baixo, do macro para o micro, do internacional para o local e do social para o individual, fazendo com que as relações de autonomia sejam alcançadas através de esforços sinérgicos e multiplicadores que brotem no sentido contrário, de baixo para cima onde a autonomia local estimula o florescer da autonomia regional e nacional, contudo tal não significa que as políticas macro sejam incapazes de gerar autonomias, significa sim que devem abraçar as autonomias individuais e locais como prioridade gizando estratégias práticas para a sua proliferação. Intrinsecamente correlacionada com a anterior, a articulação entre o planejamento e a autonomia invoca a promoção de um planejamento global (macro) para as autonomias locais (micro), processo esse capaz de mobilizar grupos e comunidades por forma a converter os seus interesses e anseios locais em projetos políticos e sociais de cariz nacional. Por fim, a última articulação orgânica, a articulação da sociedade civil com o Estado, defende que o desenvolvimento social não passa pela representação de um projeto político submetido aos interesses das classes dominantes, mas sim pela diversidade de projetos individuais e coletivos que se potencializem entre si, obrigando assim o Estado a abrir espaços de participação social aos mais diversos atores sociais.

Tendo este trabalho o foco nas operações dos empreendimentos hoteleiros, importa saber como Max-Neef encara o papel das organizações corporativas nos desígnios propalados pelo Desenvolvimento à Escala Humana. Constituindo-se uma teoria de desenvolvimento alternativa ao modelo neoliberal, contra hegemônica e descentralizadora, assiste-se com naturalidade à ênfase que o autor concede às pequenas empresas de cariz local, denominadas de micro organizações, em detrimento das corporações transnacionais.

Para Max-Neef (1998, p.95) as micro organizações desempenham um papel fulcral nas dinâmicas de autonomia individual e coletiva pretendidas para os territórios, pois muitas delas são

bastião de uma ética solidária indispensável à resistência popular num meio onde impera a lógica capitalista ultracompetitiva e segregadora. No entanto, ao atuarem num quadro competitivo mercadológico, as micro-organizações são alvo das mais diversas forças exógenas que produzem um de dois efeitos antagônicos: são dissolvidas e incorporadas na racionalidade competitiva do sistema dominante ou, pelo contrário, fortalecem-se conquistando níveis significativos de autonomia que lhes permita agir solidariamente perante outros segmentos da sociedade, tendo para tal a necessidade de *“descentralizar las decisiones, desconcentrar los flujos de recursos y promover la participación popular”*.

Variadíssimas vezes, quer pela falta de oportunidades que a atual economia de mercado lhes oferece ou pela assunção de uma postura alternativa consciente da implacabilidade das hierarquias dominantes, este tipo de empresas operam nas sobras e lacunas deixadas pelo grande capital fazendo com que as sua filosofia de atuação não tenha como princípio único o princípio capitalista de acumulação através do lucro, pois ao estarem mais próximo das camadas mais marginalizadas da população não é de todo incomum engajarem-se em projetos sociais, culturais e recreativos.

É evidente aos olhos do autor que pelas fragilidades financeiras e infraestruturais de boa parte das micro organizações, estas costumam enfrentar grandes dificuldades para sobreviver às exigências do mercado, traduzidas no elevado número de falências constatadas. Assim como qualquer corporação empresarial, também as micro organizações veem o seu sucesso dependente de fatores como o tamanho do mercado, localização, estruturas de custo, acesso ao crédito, diversificação de fornecedores e clientes, entre outros. Contudo por serem “micro”, as suas operações estão muito mais dependentes das relações estabelecidas com terceiros e da forma como se inserem no mercado quando comparadas com empresas de maior dimensão. Logo, é para elas de suma importância que a articulação do “ambiente” micro com o “mundo” macro seja muitíssimo bem planejado e engajado por parte das políticas Estatais.

Nas palavras de Max-Neef (1998, p.102), *“aunque parezca paradójal, estas actividades propias de los sectores invisibles tienen un tremendo potencial para atacar el flagelo del desempleo”*. Vislumbrando para além da visão reducionista de que a força de trabalho é somente um fator de produção, um insumo do processo produtivo, deve-se ter capacidade de observar a sua dimensão qualitativa como o potencial na promoção da criatividade, mobilização das energias sociais, preservação da identidade comunitária, difusão de solidariedade e fator de extrema relevância na satisfação das necessidades individuais e coletivas da sociedade. Acresce que em momentos de crise econômica a dimensão qualitativa do trabalho manifesta-se preferencialmente

nas atividades desempenhadas pelas micro organizações do que pelas maiores corporações que efetivamente possuem menos laços afetivos com os lugares e seus indivíduos.

Deste modo, as micro organizações podem ter uma relevância indubitável para a autonomia das populações onde estão inseridas, tudo dependendo se estas somente apresentam estratégias tendentes à sobrevivência num mercado adverso ou se através de estratégias mais amplas e aglutinadoras são capazes de se constituir como verdadeiros embriões de um desenvolvimento alternativo. Pode-se assim assumir que a autonomia dos habitantes locais depende em muito do modo como as suas micro organizações se relacionam com outros sujeitos e outras entidades. Neste sentido,

el problema consiste, pues, en identificar modos de organización y operación internos y sistemas de relaciones con el mercado externo, que permitan a estas organizaciones conquistar grados crecientes de autodependencia y autonomía para adoptar libremente decisiones en función de sus propios objetivos e intereses. Todo esto en la perspectiva de un progresivo desarrollo de las capacidades personales y de control sobre las propias condiciones de vida, para desplegar modos de ser y de actuar alternativos que se proyecten hacia una transformación de las relaciones económicas y sociales, sustentadas en una cultura democrática (Max-Neef, 1998, p.104).

Assim, de acordo com o autor, é fundamental uma política de criação de recursos sociais para o desenvolvimento local, onde o surgimento de micro organizações se configura uma pedra angular para uma transformação estrutural de baixo para cima, levando à superação de visões unidimensionais que tendem a subjugar o desenvolvimento à lógica exclusiva do capital. Por conseguinte, para além dos sempre necessários recursos econômicos, é fundamental o investimento significativo na alavancagem da consciência social dos cidadãos, da sua cultura organizativa e capacidade de gestão, da criatividade popular, do desenvolvimento de uma energia solidária e capacidade de ajuda mútua, da qualificação e do treinamento profissional e, por fim, da capacidade, dedicação e compromisso dos agentes internos e externos ao território.

Max-Neef (1998, p.30) conclui que conseguir a transformação das pessoas-objeto de desenvolvimento em pessoas-sujeito de desenvolvimento é sobretudo um problema de escala, pois *“no hay protagonismo posible en sistemas gigantísticos organizados jerárquicamente desde arriba hacia abajo”*. Porém para que as múltiplas ações locais ou microespaciais transformem efetivamente a realidade social de um dado território, estas devem estar inseridas em projetos imbricados com as forças globais.

Está-se, portanto, diante de uma gangorra de difícil equilíbrio onde os interesses globais e locais, quase nunca coexistindo de forma harmoniosa, se confrontam. Na busca por um desenvolvimento sensato, justo e progressista que concilie o melhor das tendências globais com os anseios e necessidades das populações locais, emerge um termo de especial proficuidade dada a imperiosidade de não pensar unicamente global nem de vetar o local a um autismo castrador, exige-se a construção de um paradigma “glocal”!

2.3. O Desenvolvimento Social num Contexto “Glocal”

Como retratado até aqui, a globalização do domínio econômico, político e social por parte das grandes corporações transnacionais, galopando sob o estandarte do neoliberalismo, serve-se de todos os meios para moldar e hegemonizar a consciência coletiva no intuito de minimizar qualquer movimento contracorrente que possa obstaculizar a sua vertiginosa acumulação de capital. Neste contexto, segundo Escobar (2005), o poder estabelecido não tardou em converter a aniquilação do “local” num atributo essencial à condição de modernidade.

Para Dirlik (2001) a ostracização a que se viu votada a realidade local deve-se à dicotomia simbólica estabelecida pelos globalistas onde o global é normalmente equiparado ao espaço, ao capital, a um marco histórico e ao mercado, enquanto que o local representa o lugar, o trabalho e a tradição, personificando assim uma sorte de elementos que podem configurar-se como meios de resistência indesejáveis. Contudo, esta assimetria causada pelo desvanecimento do local, mais do que constatada, vivida, tem profundas consequências no entendimento coletivo sobre o que é a cultura, o conhecimento, a natureza e a economia.

Partilhando a mesma visão que Dirlik, Escobar (2005) argumenta que o local ainda é importante na vida de muitas pessoas, talvez a maioria, se o entendermos como a vivência inerente a um lugar específico que contribui de algum modo para a fixação geográfica das mesmas, como uma sensação de fronteira e como uma conexão à vida quotidiana. Mesmo que a sua identidade seja construída, atravessada pelo poder e nunca fixa, há um "local" que conta mais do que nos querem fazer reconhecer, até porque apesar de ser evidente que as economias e culturas locais não estão fora da influência do capital e da modernidade, a verdade é que os primeiros não são produzidos exclusivamente pelos últimos. É indefectível a existência de uma construção cultural dos locais, dotada de significados, constituída por identidades, subjetividades, diferenças e antagonismos que

faz emergir um conhecimento visceral local, conhecimento esse que é um modo de consciência baseada em lugar, uma maneira específica de lugar que dota o mundo de significado.

Neste contexto, Tilley (1994 como citado em Escobar, 2005, p.162) expressa a importância do local afirmando que *"la identidad personal y cultural está atada a un espacio; un topoanálisis explora la creación de la identidad a través del lugar. La experiencia geográfica empieza en lugares, alcanza a los otros a través de espacios, y crea paisajes o regiones para la existencia humana"*.

As regiões supra mencionadas por Tilley resultam da conexão de uns lugares com os outros, fato que leva Escobar (2005) a realçar a relevância da “porosidade” das fronteiras para a construção de intercâmbios locais. Neste sentido, os locais encontram-se marcados pelas ações recíprocas entre os lugares e as regiões, pela porosidade das suas fronteiras e pelas novas dinâmicas que se estabelecem fruto da aculturação dos locais. Isto significa que as pessoas não são só locais, todos estamos vinculados a locais e extra locais em simultâneo através de redes.

Sendo cada local trespassado por uma construção cultural própria promovendo conhecimentos, identidades, subjetividades e diferenças únicas, possuindo eles fronteiras porosas que lhes permitem influenciar e serem influenciados por realidades externas, torna-se claro para Escobar (2005) que o local deve ser alvo da maior atenção quando abordamos o tema do desenvolvimento, uma vez que as suas especificidades e diferenças poderão ser muito úteis para gizar estratégias e modelos alternativos ao capitalismo.

Una antropología de la globalización fundamentada en la necesidad de identificar discursos sociales significativos de la diferencia (cultural, ecológica, económica, política) y en las maneras en que pueden operar como discursos que articulan alternativas, examinaría las diversas formas de construir cultura, naturaleza e identidades hoy en día, así como la producción de diferencias a través de procesos histórico-espaciales, que no solamente son producto de fuerzas globales –sean capitalismo, nuevas tecnologías o integración del mercado– sino que también están ligadas a lugares y a su defensa. Es importante hacer visibles las diferentes lógicas locales de producción de culturas e identidades, de prácticas ecológicas y económicas, que incesantemente están emergiendo en comunidades del mundo entero. (...) Seguramente los lugares y las localidades son parte de la política de la mercantilización y la masificación cultural, pero el conocimiento del lugar y la identidad puede contribuir produciendo diferentes significados –de economía, naturaleza o una y otra– dentro de las condiciones del capitalismo y la modernidad en que se desenvuelve (Escobar, 2005, p.179 - 1986).

Da mesma forma que as realidades locais podem contribuir para promover modelos alternativos ao desenvolvimento neoliberal estabelecido, minimizando os seus presumíveis impactos negativos nas mais diversas esferas e moldando-o de forma a ser socialmente mais solidário e sustentável, também os movimentos capitalistas podem assumir um papel útil ao estabelecerem-se nas realidades locais. Yang (1999 como citado em Escobar, 2005, p.175) disso dá conta afirmando que *“las economías indígenas no siempre quedan aplanadas por la entrada del capitalismo, sino que pueden experimentar incluso una renovación y poner un reto a la expansión de los principios capitalistas, y así estimularnos a repensar y trabajar las críticas existentes al capitalismo”*.

Nesta perspectiva, Bressi (2003) e Escobar (2005) relatam o surgimento no final da década de 1980 do termo “glocal”, termo que ganha expressiva relevância depois do 11 de setembro de 2001 e, acrescente-se, da grave recessão econômica resultante da crise do *subprime* que afetou de forma generalizada a segunda década do século XXI.

Segundo Dirlik (2001) a abordagem glocal visa pela primeira vez um meio de aproximar equilibradamente a “localização do global” e a “globalização do local”. Svensson (2001), sob um viés mais mercadológico, define a abordagem glocal como aquela que reflete as aspirações de uma estratégia global levando em linha de conta o reconhecimento da necessidade de adaptações locais e adequação das atividades de negócios. Bressi (2003) vê a “glocalização” como uma globalização horizontal que se caracteriza pelo encontro, negociação e diálogo entre os atores globais e locais assim como entre os atores locais entre si mesmos com o objetivo de exponenciarem a sua força de negociação, uma vez que a convergência entre atores locais e globais para estabelecerem projetos de interesse comum raramente é espontânea, levando à existência de dificuldades e tensões negociais.

Na sua apreciação sobre o termo glocal e o que ele acarreta, Escobar (2005) observa o seguinte:

En la actualidad es cada vez más utilizado, dado que se distancia de las divisiones binarias entre lo local y lo global (...). Pero las formas concretas en que este tráfico de doble vía entre la globalización y la localización tiene lugar no se conceptualizan fácilmente. Incluso lo local de los movimientos sociales que se oponen al capital y las naturalezas modernas está globalizado de alguna manera, puesto que, por ejemplo, los movimientos sociales toman prestados discursos metropolitanos de la identidad y el ambiente (...). Por el contrario, muchas formas de lo local son ofrecidas para el consumo global, desde el parentesco hasta las artesanías, la música y el ecoturismo. El punto consiste en distinguir aquellas formas de globalización de lo local que pueden convertirse en fuerzas políticas efectivas para la defensa del lugar y de las identidades basadas-en-lugar, así como aquellas formas de localización de lo global que desde lo local se pueden llegar a utilizar para su propia ventaja (Escobar, 2005, p.177).

A organização territorial em Estados-nação faz o autor supracitado observar que a globalização parte da falsa suposição de espaços divididos em parcelas e de lugares separados, limitados e subordinados. Deste modo, para Escobar (2005, p.187), pensar em termos de glocalidades “*que cualitativamente reorganizan y recrean el espacio*” é uma forma de abrir o imaginário da globalização para caminhos alternativos de espaço-lugares, uma vez que permite multiplicar as posições geográficas visando uma verdadeira globalização especializada. Para que tal aconteça, o autor alerta para a necessidade de se colocar os holofotes no campo da cultura já que as dinâmicas culturais são capazes de conectar espaços e lugares que não reproduzem as narrativas padronizadas de capital e modernidade.

Dirlik (2001, p.40) salienta que a sobrevivência das culturas baseadas em lugar só estará assegurada quando a globalização do local se equiparar à localização do global, isto é, quando a simetria entre o local e o global seja reintroduzida em termos sociais e conceptuais, assim como quando as diferenças econômicas e ecológicas sejam realmente colocadas no epicentro das discussões sobre o desenvolvimento e nas políticas estratégicas de ação. Para que isso aconteça “*los lugares deben proyectarse a sí mismos en los espacios que están presentes en los dominios del capital y la modernidad*” por forma a criar novas estruturas de poder, ideologias não capitalistas têm que ser implantadas na constituição de economias e estruturas econômicas, assim como urge defender as culturas locais da normalização por parte das culturas dominantes para que possam se converter em efetivas forças políticas e de vida.

Contudo, no entendimento Bressi (2003) e Escobar (2005) não se afigura nada fácil a equiparação entre as concepções locais e globais. Para o antropólogo colombiano os *players* globais controlam os locais através do espaço por força de um reescalonamento geográfico sem precedentes por parte do capital que transforma o poder a nível global e as formas globais de governança que, na maioria das vezes, promovem políticas sociais desempoderadoras e não democráticas ao abrigo de discursos assentes no livre mercado e na modernidade. Nestas circunstancias, para uma efetiva glocalização, também as estratégias de localização devem contemplar uma hábil política de escala visando a criação de redes horizontais e verticais que alcancem efeitos supralocais. Só desta forma se alcançará uma reorganização espacial de baixo para cima trazendo esperança à simetria entre o local e o global preconizada por Dirlik, isto é, fomentando as condições necessárias para a existência de configurações culturais e espaciais que conectem uns locais com outros por forma a gerar espaços e mundos regionais. Por outras palavras, Escobar (2005, p.188) afirma que “*no sólo el capital sino las luchas basadas-en-lugar reorganizan el espacio a través de redes, y lo hacen de acuerdo con parámetros y preocupaciones diferentes*”.

Transplantando as políticas de escala glocais, defendidas por Escobar, para a esfera empresarial, é Svensson (2001, p.15) quem as desenvolve e esquematiza muitíssimo bem como pode ser observado na figura 5. Para o autor escandinavo, *“the glocal strategy concept comprises local, international, multinational and global strategy approaches”*.

Figura 5. Glocalização e as suas políticas de escala no âmbito empresarial



Fonte: o autor, adaptado de Svensson (2001)

Por conseguinte, estratégia local reconhece a necessidade em considerar toda a conjuntura e especificidades locais no desempenho das atividades empresariais, a estratégia internacional compreende a abordagem da estratégia local das atividades empresariais que seja em parte aplicável além dos limites do mercado doméstico, enquanto que a estratégia multinacional aplica-se a uma ampla seleção de mercados estrangeiros por meio das atividades comerciais reconhecendo também a necessidade de adaptações locais nas atividades estabelecidas nos diferentes mercados visados. Por fim, a estratégia global reconhecendo a importância das adaptações das atividades empresariais aos diferentes mercados onde se estabelece, realça também a importância da padronização e hegemonização das atividades operacionais sempre que estas não sejam conflitantes com as realidades locais.

Svensson (2001) realça assim que a glocalização estimula a otimização das atividades empresariais pondo em justaposição pares dialéticos como a padronização *versus* adaptação e

homogeneização *versus* singularização. Deste modo, o equilíbrio e a harmonia são essenciais para qualquer empresa que aposte numa abordagem estratégica glocal.

Por outra perspectiva, Bressi (2003) debruça-se sobre o papel que as entidades governamentais devem desempenhar na construção de um mundo mais glocal. Sendo verdade que os Estados-nação perderam poder de influência ao longo do processo de globalização neoliberal, não é menos real a importância que os mesmos ainda possuem em funções como a redistribuição de recursos através de políticas tributárias e orçamentárias, proteção da coesão social e territorial, gestão das relações internacionais tão essenciais na construção de um novo sistema regulatório global por meio de negociações nas áreas financeiras, comerciais entre outras e expansão de formas de integração macrorregionais e continentais entre diversos países como são os casos da União Europeia e da Mercosul.

Ao comparar o modelo glocal com outros modelos de desenvolvimento assentes na famigerada globalização, Bressi (2003) constata:

First and foremost, we must start by saying that glocalism has the advantage of being functional to that institutional restructuring, much more complex and "fine-grained," that is to a great extent replacing the functions of the nation states - upwards and in some cases downwards. Tens of thousands of local institutions (cities, regions, etc.) and tens of thousands of functional organisms are increasingly becoming interconnected and cooperating within territorial nodes that are linked together through the long networks of ICTs. (...) The advantages offered by glocalism also mean that high-level collaboration must be developed among the principal local actors. This will create the conditions for strong functional capability and the negotiating power needed to make advantageous agreements with the large global actors, in particular the transnational companies. In many cases, these processes of "glocal governance" also include representatives of local economic interests and of local communities in the decision-making process, thus also expanding the links of solidarity and grass-roots participation (participatory democracy). (...) Thus glocalization policies - if consistent - appear to represent a possible alternative to the crises and failure of the model of "globalization from above" that has prevailed until now. At the same time, they appear to be capable of helping to reduce the level of tension and social, cultural and political conflict produced by this model (Bressi, 2003, p.10,11,12).

Conclui assim o autor supracitado que o modelo glocal pode constituir-se como uma força de mudança promovendo a colaboração em rede de sujeitos públicos e privados em diferentes escalas de influência. O encontro entre o local e o global não é um jogo de interesses simples e o poder político, em todas as suas formas, deve desempenhar novamente um papel de capital relevância.

3. A GESTÃO DOS IMPACTES SOCIAIS DOS EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS

3.1. A Responsabilidade Social Corporativa e os Modelos de Avaliação de Impactes

Como realçado na fase introdutória deste trabalho por Garay e Font (2012) e Peña et al. (2016) não é de todo incomum, no mercado turístico em geral e principalmente nas empresas hoteleiras em particular, que o tema da responsabilidade social corporativa seja olhado preferencialmente sobre o prisma do marketing, fidelização de clientes, *reporting* corporativo e impacto financeiro. Tal realidade leva a que Garay e Font (2012) e Rhou e Singal (2020) observem que apesar dos discursos positivos que o setor hoteleiro tem sobre a responsabilidade social, na verdade as suas atitudes raramente se traduzem em ações concretas junto das comunidades receptoras.

Este facto, torna evidente que este “*nem tudo o que se parece é*” não tem espaço nas visões de desenvolvimento social preconizadas por autores como James Midgley, Manfred Max-Neef ou Arturo Escobar, para quem o capital tem indiscutivelmente uma responsabilidade solidária para com a sociedade que explora e que essa responsabilidade impreterivelmente deve ter efeitos práticos.

Indo ao âmago da temática, a World Business Council for Sustainable Development (1999) define a responsabilidade social corporativa como o compromisso continuo das empresas em se comportarem de forma ética e contribuir para o desenvolvimento económico, melhorando a qualidade de vida da força de trabalho, das suas famílias, bem como da comunidade local e da sociedade em geral, enquanto McWilliams e Siegal (2001) delimitam-na como as ações que promovam algum bem social para além dos interesses das empresas e do que é exigido por lei.

Deste modo, para Henderson (2007), de Grosbois (2012) e Benavides-Velasco et al. (2014) a responsabilidade social corporativa compreende uma filosofia organizacional e políticas operacionais que beneficiem a economia, a sociedade e o meio ambiente, partindo do pressuposto que o horizonte das responsabilidades empresariais estende-se para além das práticas comerciais.

Debruçando-se sobre a tríplice acima mencionada e academicamente conhecida por *triple bottom line*, Benavides-Velasco et al. (2014) esclarece que a dimensão económica da responsabilidade social corporativa almeja gerar prosperidade nos diferentes níveis sociais, sempre considerando o custo-benefício da atividade económica empreendida, relacionando-se assim com o compromisso geral das empresas com a distribuição do valor económico direto gerado,

procedimentos para a contratação de funcionários oriundos da comunidade local, políticas de seleção de fornecedores locais, entre outras ações que podem ter um impacto positivo na percepção dos *stakeholders*, impulsionando assim uma atitude favorável em relação à empresa. A dimensão ambiental visa gerenciar e conservar todos os recursos, especialmente aqueles que não são renováveis ou são preciosos em termos de suporte à vida, incluindo ações para minimizar a poluição, economizar custos relacionados com recursos como água e energia, conservar a diversidade biológica e o patrimônio natural. Por fim, a dimensão social corresponde aos impactos que uma organização tem no sistema social em que atua, onde se incluem ações que envolvam práticas trabalhistas, direitos humanos, respeito pela cultura e estruturas locais e responsabilidade pelo produto oferecido. Sobre esta última, a gestão dos recursos humanos de uma empresa socialmente responsável garante igualdade de oportunidades, boas condições de trabalho, salários justos, saúde e segurança, etc, as ações sociais em relação aos clientes podem incluir questões como segurança e durabilidade de produtos ou serviços, atenção imediata e cortês às reclamações e fornecimento adequado de produtos ou serviços, enquanto os exemplos de ações sociais em relação à comunidade local podem ser o respeito e o aprimoramento do patrimônio histórico, cultura e tradições das comunidades anfitriãs e manter ou fortalecer a qualidade de vida das populações locais.

No que concerne especificamente às empresas hoteleiras, de Grosbois (2012) afirma que a responsabilidade social das mesmas é de extrema abrangência, já que as suas atividades operacionais produzem impactos ambientais, sociais e econômicos avultados de onde se destacam positivamente, e de forma resumida, o seu suporte para atividades de lazer, relevância para a economia do turismo e criação massiva de postos de emprego, trazendo no entanto prejuízos ao nível das alterações climáticas, poluição do ar, sonora e dos solos, consumo excessivo de energia, água e produtos alimentares, uso de produtos químicos, perda de biodiversidade, geração de lixo e impactos nas comunidades receptoras como alteração das heranças culturais locais, contributo para a excessiva ocupação dos espaços públicos, bem como das infraestruturas de bem-estar social.

O rapidíssimo crescimento do mercado hoteleiro por todo o globo e a magnitude de todos os seus impactos, fazem deste setor, que até aqui recebia menos atenção que indústrias como a mineração, a química ou a manufatureira, um alvo da preocupação dos consumidores e das comunidades científicas. Atento a esta realidade e indo ao encontro das expectativas do público em geral, o setor hoteleiro tem assumido de forma progressiva a implementação de programas de responsabilidade social, tal como tem apostado na divulgação de relatórios sobre a sustentabilidade das suas operações e dos esforços por si empreendidos.

De acordo com Garay e Font (2012) e Miranda et al. (2016), pode-se afirmar contudo que a responsabilidade social das empresas hoteleiras não prioriza de igual forma todos os segmentos que

compõem a *triple bottom line*, uma vez que as preocupações ambientais do setor superam claramente as atenções dispensadas às esferas social e econômica. Partindo desse ponto, a maioria das empresas hoteleiras, caracterizando-se por ser de pequena ou média dimensão, comunica a assunção de práticas simples geralmente relacionadas com a economia de custos como a poupança no consumo de água e energia, não precisando para isso de um sistema organizacional assente em investimentos em inovação/tecnologia e em práticas avançadas de gestão ambiental, mas que são suficientes para levantar o estandarte das eco economias promovendo a importância das razões éticas e sociais ao lado das razões econômicas. Assim, muitas vezes o que dita a orientação das práticas de responsabilidade social das empresas hoteleiras são a escassez de recursos, a busca por vantagens competitivas e os imperativos legais associados ao setor, o que leva a que as empresas hoteleiras de menor dimensão tenham menos propensão (ou mais dificuldades) em implementar práticas de responsabilidade social efetivas. Outro fator importante para as práticas adotadas pelos empreendimentos hoteleiros é a consciência ambiental, econômica e social dos proprietários dos hotéis, bem como o seu *background* sociocultural e a condição econômica em que se encontram no momento.

Neste sentido, segundo Henderson (2007), de Grosbois (2012), Garay e Font (2012) e Miranda et al. (2016) são os grupos hoteleiros de maiores dimensões, até pela exposição mediática a que estão sujeitos, que mais adentram nas práticas como principalmente nos *reportings* sobre a responsabilidade social corporativa, mantendo, porém, a pronunciada tendência para valorizar as questões ambientais em detrimento dos impactos econômicos e sociais. Para estes autores, a postura socialmente responsável dos grandes grupos hoteleiros costuma ser comunicada para o público sobre sete perspectivas de análise: 1) publicação de objetivos sociais e ambientais significativos e mensuráveis e relatórios regulares sobre o progresso em direção ao seu alcance; 2) formulação de políticas operacionais para evitar danos sociais e ambientais; 3) investimento e envolvimento em programas de bem-estar social e conservação ambiental; 4) estabelecimento de parcerias com organizações governamentais e não-governamentais, incluindo grupos da comunidade local; 5) cumprimento total dos regulamentos legais e disposição para excedê-los; 6) recrutamento e treinamento de funcionários locais e compra de bens e serviços de fornecedores locais; e 7) educação e engajamento de clientes e funcionários sobre questões sociais e ambientais.

Contudo, dentro deste cenário, de Grosbois (2012, p.896) adverte que “*while a large number of companies report commitment to CSR goals, much smaller number of them provide details of specific initiatives undertaken to contribute to these goals and even less of them report actual performance achieved*”, constatando-se assim que para a maioria das empresas hoteleiras a

responsabilidade social corporativa não passa de uma operação cosmética tentando apresentar uma imagem *sexy* aos olhos dos consumidores com claros objetivos financeiros e comerciais.

Complementarmente, e ainda segundo de Grosbois (2012, p.904), quando analisados os relatórios das empresas hoteleiras que, minimamente, assumem políticas de responsabilidade social na sua conduta organizacional, depara-se inevitavelmente com falta de clareza quanto ao escopo, diferentes metodologias de avaliação e dispares medidas de mensuração, o que torna a comparação do desempenho da responsabilidade social dos diversos grupos hoteleiros uma tarefa hercúlea. Estas circunstâncias levam a autora a concluir que *“there is definitely a need for greater standardization of methodologies, development of a widely agreed upon set of measures, and greater extent of using third-party verification”*.

Estas palavras de de Grosbois (2012) expõem a grande dificuldade que as entidades governamentais que tutelam o turismo têm para encetar políticas de desenvolvimento social local alicerçadas na atividade do setor hoteleiro caso necessitem da predisposição das empresas, auto hegemonização das melhores práticas operacionais e da fiabilidade dos dados plasmados em seus *reports* corporativos.

Perante a impossibilidade de contar com as empresas hoteleiras para aferir quais os impactes concretos que a sua atividade exerce sobre as comunidades receptoras e qual a real postura dos hotéis para amplificar o seu contributo para o bem-estar social local, entidades externas ao setor, na maioria com ligações à comunidade científica, desenvolveram modelos de avaliação de impactes sociais que, apesar de terem aplicação generalista quanto ao setor económico, constituem-se ferramentas de bastante utilidade para a gestão e planeamento por parte dos organismos governamentais.

Segundo o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente - PNUMA (2007), McCombes et al. (2015) e Aledo e Domínguez-Gómez (2018b) os modelos de avaliação de impactes sociais surgem como uma evolução das célebres avaliações de impactes ambientais.

De acordo com o PNUMA (2007) a avaliação de impacto social representa um processo de investigação, planificação e gestão das alterações sociais (positivas e negativas, previstas e imprevistas) que resultam das políticas, planos e projetos de desenvolvimento. Já McCombes et al. (2015) realça que a avaliação de impacto social trata dos processos de gerenciamento das questões sociais inerentes às intervenções planeadas e é um campo de prática, discurso e paradigma por si só. Para Domínguez-Gómez e Aledo (2018a) esta estuda os efeitos que os projetos de intervenção sobre o meio causam nas pessoas, com o objetivo de maximizar as suas consequências positivas e

eliminar, mitigar ou compensar os seus efeitos negativos. Por fim, Vanclay (2003), autor de uma das mais unânimes definições de avaliação de impacto social, conceitualiza-a do seguinte modo:

Social Impact Assessment includes the processes of analysing, monitoring and managing the intended and unintended social consequences, both positive and negative, of planned interventions (policies, programs, plans, projects) and any social change processes invoked by those interventions. Its primary purpose is to bring about a more sustainable and equitable biophysical and human environment (Vanclay, 2003, p.5).

Discorrendo sobre as características que compõem uma avaliação de impacto social, Vanclay (2003) aponta oito pontos-chave: 1) o principal objetivo de uma avaliação de impacto social é garantir um ambiente ecologicamente, socioculturalmente e economicamente mais sustentável e equitativo, promovendo assim o desenvolvimento e empoderamento comunitário; 2) o seu foco está em assumir uma postura proativa para o desenvolvimento onde garantir a maximização dos resultados positivos pode ser mais importante que minimizar os danos causados pelos impactos negativos; 3) esta pode ser aplicada a uma ampla gama de intervenções planejadas e pode ser realizada em nome de uma ampla gama de atores e não apenas dentro de uma estrutura regulatória; 4) contribui para a gestão adaptativa de políticas, programas, planos e projetos, necessitando para isso de informações sobre o desenho e operações da intervenção planejada; 5) baseia-se no conhecimento local e utiliza processos participativos para analisar as preocupações das partes interessadas e afetadas; 6) aceita que os impactos social, econômico e biofísico sejam inerentemente e inextricavelmente interconectados, desta forma é preciso considerar os impactos de segunda ordem e os impactos cumulativos; 7) por forma a ser profícua deve existir uma análise dos impactos que ocorreram como resultado de atividades passadas pois uma avaliação de impacto social deve refletir e avaliar sempre as suas bases teóricas e práticas; e 8) embora a avaliação de impacto social seja normalmente aplicada a intervenções planejadas, as suas técnicas também podem ser usadas para considerar os impactos que derivam de outros tipos de eventos, como desastres, mudanças demográficas ou epidemias.

De fundamental importância são também os princípios ideológicos que norteiam as avaliações de impacto social adotados pela International Association for Impact Assessment e que são plasmados por Vanclay (2003), onde se observa que o respeito pelos direitos humanos deve sustentar todas as ações; a promoção da equidade e da democracia é o principal intuito do desenvolvimento e, para tal, os impactos nos membros mais desfavorecidos da sociedade têm uma relevância extra em todas as avaliações; a existência da diversidade cultural e a diversidade de interesses de todas as partes precisam ser reconhecidas e valorizadas; as tomadas de decisões devem

ser justas, transparentes e quem as toma tem que ser responsabilizado por elas; os projetos de desenvolvimento necessitam de ser amplamente aceites pelos membros das comunidades que possam se beneficiar ou serem afetados pela intervenção planejada; as opiniões dos especialistas não podem ser as únicas a serem consideradas nas decisões sobre intervenções planejadas; o foco principal do desenvolvimento tem que estar em resultados como a capacitação, o empoderamento e a realização do todo o potencial humano e social; e por fim, o termo "ambiente" implica uma definição tão ampla que seja capaz de incluir as dimensões sociais e humanas.

McCombes et al. (2015) sustentam que os modelos de avaliação de impacto social possuem um enorme potencial para apoiar as empresas do setor turístico a gerir os seus impactos de maneira mais responsável pelas seguintes razões: os seus princípios ideológicos partilham muitos pontos em comum com a Declaração da Cidade do Cabo sobre o Turismo Responsável e sobre o Turismo *Pro-poor*, configura-se como um mecanismo formal e estruturado para a gestão responsável dos impactos sociais advindos do turismo, é um método prático que pode ser integrado a cada estágio dos projetos turísticos ou ciclo de planeamento de negócios turísticos, facilita o envolvimento da comunidade e de outras partes interessadas no processo de tomada de decisão, enfatiza a gestão adaptativa, a mitigação de danos e a melhoria dos benefícios, conhece as realidades organizacionais e pode ser incorporada aos processos organizacionais existentes no setor turístico e é uma abordagem bem estabelecida e reconhecida internacionalmente por outros setores económicos.

Chegados até aqui, importa então perceber em que consistem os impactos sociais na ótica dos modelos de avaliação. Na concepção de Vanclay (2003) podemos falar de impactos sociais sempre que se verifique alterações: 1) no modo de vida das pessoas, isto é, como elas vivem, trabalham, se divertem e interagem no dia a dia; 2) na sua cultura, alicerçada em suas crenças, costumes, valores e idioma ou dialeto; 3) na comunidade, em sua coesão, estabilidade, carácter, serviços e infraestruturas; 4) nos sistemas políticos, ao nível da participação social ou qualidade da sua democracia; 5) no meio-ambiente, em relação à qualidade do ar, da água, disponibilidade e qualidade dos alimentos, o nível de perigo, poeira ou ruído a que as pessoas estão expostas, qualidade do saneamento e o controle da população sobre os seus recursos; 6) na saúde em bem-estar, em termos físicos, mentais e espirituais; 7) nos direitos pessoais e de propriedade, principalmente se as pessoas são economicamente desfavorecidas ou se apresentam desvantagens pessoais que possam configurar-se como uma violação das suas liberdades civis; e 8) nos medos e aspirações, sobre segurança e futuro comunitário.

Ao longo das últimas quatro décadas, num processo contínuo de aperfeiçoamento, vários modelos de avaliação de impacto social foram surgindo pela mão da comunidade científica. Conforme é possível observar no quadro 4, existiu nos últimos anos um aumento considerável da

produção acadêmica sobre a avaliação de impactos sociais, aumento esse acompanhado pelo crescente interesse do mundo empresarial que se traduziu numa expansão da sua prática profissional (Voyer, Gladstone e Goodall, 2012).

Como parte integrante do modelo SIM Hotel proposto nesta tese, foi adotado o modelo de Avaliação de Impacte Social desenhado por Aledo¹⁶ e Domínguez-Gómez¹⁷ (2018a), que em diante será designado por “modelo EIS” ou somente “EIS”.

Quadro 4. Linha do tempo dos modelos de avaliação de impacte social

Modelos de Avaliação de Impacte Social		
Ano	Autores	Referência
1981	Finsterbusch, K. & Wolf, C.	Methodology of Social Impact Assessment. Stroudsburg, PA: Dowden, Hutchinson, and Ross.
1990	Taylor, C., Bryan, C. & Goodrich, C.	<i>Social assessment: theory, process and techniques</i> . Centre for Resource Management.
1994	Burdge, R.	<i>A conceptual approach to social impact assessment: collection of writings by Rabel J. Burdge and colleagues</i> . Dog Eared Pub.
2003	Becker, H. & Vanclay, F. (Eds.).	<i>The international handbook of social impact assessment: Conceptual and methodological advances</i> . Edward Elgar Publishing.
2011	Vanclay, F. & Esteves, A. (Eds.).	<i>New directions in social impact assessment: conceptual and methodological advances</i> . Edward Elgar Publishing.
2012	Ziller, A.	<i>The new social impact assessment handbook</i> . Australia Street Company.
2014	Becker, H.	<i>Social impact assessment: method and experience in Europe, North America and the developing world</i> . Routledge.
2015	Arce-Gomez, A., Donovan, J. & Bedggood, R.	Social impact assessments: Developing a consolidated conceptual framework. <i>Environmental Impact Assessment Review</i> , 50, 85-94
2015	Vanclay, F., Esteves, A., Aucamp, I. & Franks, D.	Social Impact Assessment: Guidance for assessing and managing the social impacts of projects.
2018	Aledo, A. & Domínguez-Gómez, J. (Eds.).	<i>Evaluación de Impacto Social: Teoría, Método y Casos Prácticos</i>. Alicante: Publicacions de la Universitat d'Alacant.

Fonte: o autor, adaptado de Domínguez-Gómez, Aledo e Mañas-Navarro (2018)

¹⁶Dr. Antonio Aledo, Professor Titular de Sociologia do Meio Ambiente na Universidade de Alicante, especialista em avaliações de impacte social de onde se destacam o projeto de ampliação do Canal do Panamá, barragens na bacia do Alto Paraná (Brasil) e na Patagônia chilena, assim como uma série de investigações sobre o impacte do turismo no Mediterrâneo espanhol e no Nordeste brasileiro.

¹⁷ Dr. José Andrés Domínguez-Gómez, Professor da Universidade de Huelva nas disciplinas de Metodologias e Técnicas de Investigação Social, Sociologia Ambiental, Avaliação de Impacte Social, Sociologia do Turismo, Desenvolvimento e Meio Ambiente e Sociedade e Saúde. Fundador da empresa EISmethods cujos serviços avaliam e gerenciam os risco e impactos sociais de projetos e da responsabilidade social empresarial.

Segundo Crespo e Aledo (2018a) o modelo EIS, que apresenta um enfoque científico construtivista com base em metodologias mistas, tem como principais funções epistemológicas identificar, medir e avaliar os impactos sociais de qualquer Projeto de Intervenção sobre o Meio - doravante designado por “PIM”; dotar essa análise de sentido qualitativo indagando as suas causas (quem o provoca), intensidade (com que magnitude) e forma (como se expressa); analisar a distribuição social dos impactos avaliando como estes afetam de diferentes formas os vários atores sociais (positiva e negativamente); detectar que atores sociais são mais vulneráveis aos impactos negativos dos projetos e assim gizar políticas que mitiguem os efeitos negativos junto das populações socialmente mais frágeis; gerir conflitos entre os diversos *stakeholders* e empoderar a população local através da implementação de estratégias de caráter participativo que visem uma maior representatividade sociopolítica; priorizar medidas que conduzam à natural maximização dos impactos positivos dos projetos e mitigação dos impactos negativos dos mesmos; e por fim, legitimar ou deslegitimar a implementação ou continuidade de um PIM, elaborando alternativas de ação em relação ao plano de desenvolvimento oficial.

Para tal, Crespo e Aledo (2018a) estratificam o modelo EIS nas seguintes cinco etapas de avaliação de impactos: 1) Estudo de Base; 2) Análise de *Stakeholders*; 3) Identificação e Avaliação dos Impactes; 4) Formulação e Avaliação de Alternativas; e 5) Acompanhamento e Informe Final.

Nas palavras de Crespo e Aledo (2018b) a primeira etapa intitulada de Estudo de Base compreende a fase de delimitação, caracterização, análise de contexto e de projeto. Tem como objetivos prevenir a superficialidade analítica, realçar a desigual afetação social do projeto e elaborar estratégias de gestão socialmente representativas. Assim os elementos principais que um Estudo de Base deve analisar são o alcance de ação de um PIM, o seu contexto sociocultural e o estado de vulnerabilidade estrutural da comunidade.

No Estudo de Base devem ser considerados os seguintes elementos: analisar a pertinência da realização de uma Avaliação de Impacte Social, esboçar a magnitude do projeto através do alcance espaço-temporal e das suas linhas de atuação, identificar o encaixe ou a harmonização socioinstitucional do projeto, analisar o contexto sociocultural em que o projeto se vai desenvolver, identificar os principais *stakeholders* prestando especial atenção a putativos grupos vulneráveis, elaborar um pré-lista de impactos considerando as preocupações e aspirações quer dos indivíduos como dos grupos implicados com o projeto e conhecer as áreas ou grupos que serão afetados em maior medida tornando-se alvo de maior atenção nas seguintes fases da Avaliação de Impacte Social.

Em relação à segunda etapa, a Análise de *Stakeholders*, Aledo e Domínguez-Gómez (2018b) revelam que esta consiste na identificação dos grupos sociais afetados pelos impactes dos PIM pelas seguintes razões: axiologicamente por fazer participar todos os interessados/afetados no processo de elaboração da EIS introduzindo toda a variedade de interesses e valores que gravitam à volta da mesma, ontologicamente pela necessidade de incluir as diferentes realidades em que vivem os múltiplos atores afetados ou interessados num PIM, epistemologicamente porque amplia a comunidade avaliada, metodologicamente porque oferece um input de informação muitíssimo completo e por último porque os PIM invariavelmente produzem uma geografia social desigual, o que deve levar o executante da avaliação de impacte social a elaborar metodologias capazes de igualar as desigualdades geográficas de poder.

São cinco os objetivos primordiais ao se realizar uma Análise de *Stakeholders*: para além da já referida identificação dos grupos, indivíduos e instituições afetadas pelos PIM, deve-se também conhecer os grupos mais vulneráveis perante os PIM, conhecer os grupos de maior poder e influência sobre os PIM, identificar e compreender os impactes a partir da posição dos afetados/interessados e por fim entender a geografia social dos impactes.

A Análise dos *Stakeholders* organiza-se mediante as seguintes etapas: 1) construção da lista preliminar conseguida através da revisão de casos semelhantes realizada na fase anterior do estudo de base, do conhecimento que a equipa de investigação tem da área, do caso e das contribuições dos informantes-chave que também foram identificados no estudo de base; 2) lista completa de *stakeholders*, sendo obtida pela técnica de bola de neve. Aos *stakeholders* identificados na lista preliminar é apresentada a lista compilada na primeira instância e a eles é perguntado se identificam determinados grupos, instituições ou indivíduos que devam ser incorporados na lista; 3) Classificar os *stakeholders* pelo seu grau de poder, vulnerabilidade e pela sua aceitação ou discordância em relação ao PIM.

Quanto à terceira etapa, a Identificação e Avaliação dos Impactes, Aledo e Crespo (2018a, p.122) alertam que “*esta é la fase central del proceso EIS*”. Para a coerência paradigmática, a identificação dos impactes parte da forma como estes incidem na construção social ao entender o impacte como o modo que os afetados percebem física e cognitivamente as alterações das suas estruturas sociais causadas pelos efeitos de um PIM.

Esta etapa começa com a seleção dos representantes dos diferentes grupos de *stakeholders* que foram identificados na fase anterior e que serão agora avaliados. A seleção dos mesmos deve cobrir todas as áreas de impacte que um PIM pode gerar, para isso faz-se uso da primeira lista de impactes e identificação das áreas gerais de impactes que constam do estudo de base, depois

identifica-se os representantes-chave a serem entrevistados ponderando a relevância dos mesmos a partir das variáveis impacto/influência e por fim passa-se às entrevistas de forma a construir uma segunda lista exaustiva de impactos ou riscos se o PIM estiver ainda na sua fase de elaboração. Como ferramentas de recolha de dados são usadas entrevistas em profundidade semiestruturadas, formulários e questionários.

Continuando, Aledo e Crespo (2018a, p.124) recordam que a Identificação e Avaliação dos Impactes consiste na sua medição mas também na sua categorização, assim não é suficiente a identificação dos impactos e a sua mensuração. O enfoque da EIS exige que os impactos sejam qualificados numa série de categorias analíticas para sua posterior análise e gestão. Contudo referem os autores que *“la construcción de las categorías analíticas de los impactos debe estar dirigidas por la naturaleza del proyecto y la orientación o orientaciones principales de la EIS”*. Deste modo, sendo o objeto deste trabalho a elaboração de um modelo de gestão do impacto social dos empreendimentos hoteleiros, necessita-se de encontrar instrumentos de avaliação capazes de assegurar a análise de indicadores projetados especificamente para o modelo operacional deste setor económico, isto é, instrumentos de avaliação que se guiem por categorias analíticas específicas do setor hoteleiro.

Partindo do panorama mostrado pela construção das categorias analíticas pode-se de uma forma sustentada e refletida listar os impactos por ordem prioritária/importância de atuação/intervenção dos gestores públicos e restantes *stakeholders*, começando a desenhar-se decisões estratégicas.

Nesse intuito, para dotar os impactos de significado deve-se contextualizá-los como marcos em diversas dimensões analíticas (que os próprios autores estipulam e que serão apresentadas na página seguinte) e elaborar os respetivos mapas causais colaborativos. Tais mapas, segundo Aledo, Garcia-Andreu e Pinese (2015 como citado em Aledo e Crespo, 2018a) identificam a rede causal dos elementos que produzem os impactos e demonstram a distribuição social dos mesmos. Com isso constata-se a distribuição desigual dos efeitos positivos e negativos dos PIM, identificam-se os grupos sociais mais afetados e aqueles que se encontram com maior risco de vulnerabilidade.

Discorrendo sobre a quarta etapa, chamada de Formulação e Avaliação de Alternativas, Climent-Gil, Mañas-Navarro e Aledo (2018, p.131-135) afirmam que para a sua prossecução faz-se necessário o uso de metodologias participativas pois *“este nuevo enfoque hace énfasis en la necesidad de implementar metodologías que atiendan a la complejidad de los procesos e igualen las geografías de desigualdad focalizando las actuaciones sobre los grupos más vulnerables”*.

Assim, e ainda segundo os mesmos autores, este ponto do modelo EIS é “*extraordinariamente costoso en tiempo, financiación, esfuerzo... y estos costes recaen tanto en el grupo promotor como en los participantes*” e compreende as seguintes cinco etapas: seleção dos participantes, organização de mesas temáticas de acordo com os interesses definidos na fase analítica, o estabelecimento de *brainstorming* por forma a estimular a criatividade, criação de uma assembleia onde serão expostas as múltiplas propostas geradas em cada mesa temática e votação das propostas mais adequadas, e por fim retorno às mesas temáticas para trabalhar a viabilidade das propostas selecionadas.

Quanto à última etapa, Acompanhamento e Informe Final, Aledo e Crespo (2018b, p.143) dividem-na em duas partes, sendo elas a monitorização e o relatório final. “*El monitoreo tiene como objetivo hacer un seguimiento del cumplimiento e implementación de las medidas consensuadas en los procesos deliberativos, la finalidad del informe final es ofrecer un producto tangible a los promotores del proyecto y a la comunidad*”.

Para uma adequada vigilância e controle dos acordos estabelecidos entre os diversos atores sociais, deve estabelecer-se um sistema de indicadores que permita a operacionalização e a correta gestão do protocolo de monitoria das atividades de modo a evitar ambiguidades procedimentais, criar um cronograma que fixe prazos de cumprimento e desenvolvimento de medidas de ação, selecionar pessoas responsáveis pela monitoria que garantam o carácter participativo e horizontal do processo de tomada de decisões e instituir um método de comunicação dos resultados de cada etapa da monitoria que passe por revisões periódicas através de reuniões entre os atores implicados.

No que concerne ao relatório final, este deve ter o propósito de servir três públicos-alvo: o público profissional, o pedagógico e o político. O público profissional é composto pela instituição/organização contratante da avaliação, deste modo o relatório deve permitir conhecer o grau de afetação, aceitação e risco que o projeto acarreta. Quanto ao público pedagógico o relatório deve proporcionar à comunidade científica um manual de recolha de informação escrita sobre a avaliação contendo os seus princípios, metodologias e resultados, facilitando assim a transferência efetiva do conhecimento. Para o público político o relatório final deve exercer uma função de legitimação sócio-política tanto para o projeto como para a comunidade afetada.

Em conformidade com o referido na página anterior, Aledo e Crespo (2018c) estabelecem que a metodologia EIS enquadra os processos de impacte social provocados pelos PIM nas seguintes seis dimensões de análise: a dimensão demográfica, económica, ambiental-territorial, institucional-legal, emancipatória-empoderamento e sociocultural.

Como demonstra o quadro 5, é Vanclay (2002 como citado em Conejero e Aledo, 2018) quem estabelece os indicadores para mensuração avaliar de um PIM.

Quadro 5. Dimensões e indicadores mensuráveis pelo modelo EIS

Dimensões de Aledo e Crespo (2018c)	Indicadores de Vanclay (2002)
Demográfica	•Qualidade nutricional •Assistência à saúde •Percepção das condições de vida e perspectiva de melhoria •Incerteza ou insegurança sobre um PIM •Sentimento de ruptura ou forte alteração do estilo de vida •Oportunidades e facilidade de ócio e lazer •Condições habitacionais •Sentimento de segurança/insegurança ante o crime •Acesso a bens e serviços públicos
Econômica	•Horas de trabalho semanais •<i>Standard</i> de vida •Prosperidade econômica •Renda •Prestígio laboral e tipos de emprego •Oportunidades de emprego e nível de desemprego •Custo de vida •Dependência económica e vulnerabilidade •Robustez da economia local
Ambiental – Territorial	•Qualidade da paisagem e impactes visuais •Valor de amenidade do entorno •Qualidade e adequação das infraestruturas físicas (estradas, rede elétrica, etc.) •Adequação das infraestruturas sociais (escolas, hospitais, ect.)
Institucional – Legal	•Respeito pelas leis trabalhistas •Integridade da governança (ausência de corrupção e competência no desempenho de atividades) •Autonomia decisória das entidades estatais •Respeito pelos direitos humanos •Participação das comunidades na tomada de decisões •Acesso à justiça e a trâmites legais
Emancipatória - Empoderamento	•Autonomia e independência dos indivíduos •Experiência de estigmatização ou exclusão social •Integridade física das mulheres •Autonomia pessoal das mulheres •Divisão do trabalho e de áreas de produção por género •Divisão das tarefas domésticas •Igualdade ao acesso à educação entre géneros •Emancipação política das mulheres
Sociocultural	•Insatisfação ou sentimento de traição devido à forma de atuação e um PIM •Experiência moral ultrajada ou violação de pensamentos morais ou religiosos •Alteração dos valores culturais •Enfrentamento cultural •Marginalização cultural •Alteração da linguagem e dialetos •Perca de património natural e cultural

Fonte: o autor, adaptado de Conejero e Aledo (2018)

Por conseguinte, interessa explorar quais os impactes sociais produzidos pelo setor hoteleiro no seio das comunidades anfitriãs e como eles podem ser analisados pela perspectiva do modelo EIS de Aledo e Domínguez-Gómez (2018a).

3.2. O Setor Hoteleiro e o Desenvolvimento Social das Comunidades Receptoras

Carolyn Cain, principal especialista em turismo da Corporação Financeira Internacional pertencente ao Banco Mundial, elabora uma pergunta deveras pertinente tanto para a presente investigação como para os gestores públicos do turismo e comunidade académica especializada: *“How can a hotel make a difference in the lives of average people living in the community around it?”* (Cain, 2012, p.1).

Indo ao encontro de tão importante questionamento, pode-se afirmar que como em qualquer outro ramo de atividade, também no setor hoteleiro as características específicas de cada PIM influenciam de sobremaneira a capacidade de impactar socialmente as comunidades em causa. Dando exatamente conta disso, Cain (2012, p.4) observa que *“for example, a full service luxury hotel with a host of services will certainly create more jobs, tax revenue and foreign exchange than a limited service budget type product, though there is a real need for both in today’s travel environment”*.

Estas últimas palavras de Cain dão-nos conta da legítima expectativa para que sejam os maiores e mais luxuosos hotéis aqueles que contribuam de forma mais robusta para o desenvolvimento social dos destinos turísticos e tal anseio fundamenta-se basicamente por dois tipos de asserções. Primeiro, são os hotéis de grandes dimensões ou de categorias superiores que presumivelmente maiores impactes negativos acarretam, principalmente ao nível do meio ambiente, pois necessitam de maiores áreas de construção, frequentemente instalam-se em zonas privilegiadas como a primeira linha costeira ou parques naturais, as suas unidades consomem mais água, eletricidade e outros recursos, pelo elevado número de turistas que hospedam produzem mais lixo ao mesmo tempo que são agentes principais na sobrelotação de áreas de lazer e infraestruturas de bem-estar, o fato de serem grandes empregadores confere-lhes muitas vezes isenções de ordem tributária, entre muitos outros efeitos indesejáveis. Assim, entra em cena o justo desejo comunitário de compensação, pois se este tipo de hotéis pode produzir impactes negativos de maior monta, então a sua presença só é justificável caso os seus impactes positivos sejam suficientemente avultados de forma a serem compensatórios. Segundo, este tipo de hotéis são sinónimo da presença

de grupos hoteleiros internacionais que possuem uma efetiva pujança de capital, logo é expectável que tal presença se reflita positivamente quer nos impactes diretos das suas operações como nos indiretos, ao nível da empregabilidade, efeito multiplicador na economia local, auxílio à construção e manutenção de infraestruturas, qualificação e formação profissional, internacionalização da imagem do destino, responsabilidade social corporativa, etc., uma vez que é eticamente esperável que quem possua maior volume de capital assuma condutas tendentes a uma maior solidariedade social.

Neste sentido, quando se parte para a avaliação do contributo dos empreendimentos hoteleiros visando o desenvolvimento social dos destinos turísticos, é de total justiça que pousadas, hotéis de pequenas dimensões ou hotéis de categorias inferiores pertencentes sobretudo ao empresariado local ou nacional não sejam escrutinados exatamente sob as mesmas premissas exigíveis a hotéis de cadeias internacionais, hotéis de grande capacidade de alojamento ou hotéis de classe superior, uma vez que cada empreendimento hoteleiro pode e deve contribuir socialmente de acordo com a sua escala.

Fazendo esta tese uso da metodologia de avaliação de impactes sociais plasmada no modelo EIS de Aledo e Domínguez-Gómez (2018a), utilizar-se-á então as dimensões analíticas por eles seleccionadas para enquadrar os possíveis impactes do setor hoteleiro junto das comunidades receptoras. Assim, importa perceber quais os efeitos demográficos, económicos, ambientais-territoriais, institucionais-legais, emancipatórios-empoderamento e socioculturais que decorrem das estratégias de gestão e práticas operacionais hoteleiras.

Primeiramente, a idiosincrasia do setor hoteleiro pode originar intensos efeitos demográficos nos territórios onde se instala, pois se por um lado Kusluvan e Karamustafa (2001), Sharpley e Telfer (2008), Ajake (2015) e Ivanov e Ivanova (2016) são perentórios em afirmar que a presença das empresas hoteleiras é um fator crucial para a captação do fluxo turístico global, por outro a ILO (2010), Cain (2012), Ajake (2015) e Mousavi et al. (2017) enaltecem a significativa capacidade dos empreendimentos hoteleiros para criar postos de emprego. Esta dupla faculdade faz com que os territórios que apostam fortemente na implantação do setor hoteleiro, principalmente nos países em vias de desenvolvimento, atraíam uma intensa corrente migratória com todos os impactes que a sobrelotação populacional pode gerar.

Como flagrante exemplo observe-se a ilha da Boa Vista no arquipélago cabo-verdiano. Segundo o Instituto Nacional de Estatística de Cabo Verde - INECV (2018) a ilha da Boa Vista possuía no ano 2000, período pré-investimento hoteleiro, um total de 4.205 habitantes. Com o despontar da aposta turística na primeira década do milénio, quando se verificaram os primeiros

investimentos hoteleiros de cadeias internacionais, a exemplo do Grupo Riu com os hotéis Karamboa de 750 quartos e Touareg de 1.151 quartos assim como do Grupo Iberostar com o hotel Club Boa Vista de 276 quartos, o referido território chegou ao ano de 2010 com 9.102 habitantes, tendo duplicado portanto a sua população. Note-se que só os três hotéis supracitados, três entre mais de uma dezena, possuíam capacidade para alojar à época um total de 4.354 turistas equivalendo a quase 50% da população residente. Na última década com o avolumar da procura turística, muito estimulada pela dinâmica imposta pelo negócio hoteleiro, chega-se a 2018 com o número de residentes na ilha a alcançar os impressionantes 17.707 cidadãos. Assim, em menos de vinte anos a população residente no território aumentou mais de 400%, aos quais devem ser somados, de acordo com o INECV (2019), os 206.236 turistas que visitaram a ilha da Boa Vista durante o ano de 2018. Tal impacte, traduz-se num evidente desajuste sociodemográfico como demonstram os seguintes dados: 54,7% da população não é natural da ilha da Boa Vista, 11,1% é composta por cidadãos estrangeiros, a taxa de desemprego ascende aos 10% enquanto o desemprego jovem atinge os 20%, 46,7% dos cidadãos têm um nível de instrução baixo, 36,2% não tem acesso a banheiro e 60,9% da população não usufrui de água canalizada.

Cenários idênticos ao que ocorre na ilha da Boa Vista, levam forçosamente ao quase colapso dos serviços públicos e sociais, aumento da criminalidade e prostituição, alteração do estilo de vida das populações, conflitos entre a comunidade local, imigrantes e turistas, aumento dos cidadãos votados à pobreza extrema, escassez de bens de consumo obrigando à sua importação, entre muitos outros impactes indesejáveis.

Neste contexto, para a ILO (2010), Vasquez (2014), Ajake (2015) e Alcobia (2016) o setor hoteleiro não se pode demitir das suas responsabilidades. Até suportados numa estratégia *win-win*, os grupos hoteleiros podem, dependendo das especificidades socioespaciais em que estão inseridos, desenvolver políticas de recursos humanos que contemplem itens como o auxílios à alimentação, saúde, habitação, transporte, qualificação e formação profissional; políticas sociais que abarquem protocolos com estabelecimentos de ensino, jardins de infância, centros de saúde, hospitais e entidades de segurança pública; e por fim políticas de estímulo ao ócio/lazer como o cumprimento escrupuloso da legislação sobre horas semanais de trabalho, dias de folga semanais, férias, subsídio de férias e apoio/patrocínio a infraestruturas ou instituições recreativas, culturais ou esportivas.

Deste modo, pela relevância socioeconômica que o setor hoteleiro pode ter num determinado território, este deve desempenhar um influente papel na alavancagem de índices demográficos dos quais se destacam a qualidade nutricional, saúde, condições habitacionais, bem-estar social, sentimento de segurança ou o nível de escolaridade/educação e qualificação profissional.

Já os impactes económicos do setor hoteleiro podem ser, de forma sucinta, gerados por quatro importantes fenómenos: a empregabilidade direta, o efeito multiplicador na economia local, a facilidade de captação de divisas e, por fim, a tributação das suas atividades.

Para Zhao e Li (2006), ILO (2010), Cain (2012), Vasquez (2014), Ajake (2015), Alcobia (2016) e Mousavi et al. (2017) um dos grandes atrativos da exploração hoteleira dos territórios é o seu enorme contributo para a empregabilidade. A oferta empregatícia das empresas hoteleiras caracteriza-se por ser intensiva e bastante heterogênea pois absorve um elevado número de trabalhadores de baixas, médias e altas qualificações profissionais, não apresenta qualquer clivagem entre gêneros, por tradição apresenta alto índice de empregabilidade jovem e faz uso recorrente de mão de obra imigrante. Contudo muitas vezes a qualidade dos postos de emprego gerados pelo setor hoteleiro não é a melhor pois não é incomum a prática de salários abaixo da média nacional, a falta de aposta na qualificação e formação profissional, altas taxas de *turn-over*, desrespeito pelo pagamento de horas extraordinárias assim como pelos dias de folga semanais, uso excessivo de contratos de curta duração ou recorrência a contratos de *outsourcing*. Pode-se atestar assim que a empregabilidade hoteleira espelha uma dualidade bastante vincada, pois se caracteriza-se pela sua oferta massiva, a verdade é que tal oferta muitas vezes veste o manto da precariedade.

Tão ou mais ambicionado que a profusa oferta empregatícia do setor hoteleiro, é o efeito multiplicador que as suas operações podem trazer às economias locais. De acordo com Nowak e Sahli (2010), Mrema (2015), Niewiadomski (2015), Alcobia (2016) e Song et al. (2017), os empreendimentos hoteleiros têm uma capacidade ímpar para dinamizar a atividade dos *players* económicos que gravitam à sua volta através da contratação de bens e serviços a fornecedores locais. Ao pensar-se nas práticas operacionais dos empreendimentos hoteleiros constata-se ser necessário o fornecimento de gêneros alimentícios como carne, peixe, frutas, produtos hortícola, de mercearia, bebidas alcoólicas e não alcoólicas; fornecimento de equipamentos como ar-condicionados, câmaras frigoríficas, utensílios de cozinha, talheres, louças, mobiliário de cozinha, de zonas públicas, de quartos e de banheiros, televisões ou equipamentos de segurança; fornecimento de tecidos e atalhados como roupas de cama, toalhas de banho, toalhas de mesa, guardanapos e fardamento do *staff*; fornecimento de serviços externos como segurança, manutenção informática, lavandarias, limpeza, jardinagem, manutenção de piscinas, *transfers*, animação e serviços de marketing; fornecimento de material informático como computadores, impressoras, *modems*, *routers*, *softwares*, entre tantos e tantos outros serviços dos mais diversos âmbitos, como a própria construção civil tão necessária para a edificação e manutenção dos seus empreendimentos.

Associado a tudo isto existe ainda uma panóplia de agentes económicos que vivem da oferta de produtos complementares à atividade hoteleira como empresas de transportes, bares,

restaurantes, discotecas, lojas de *souvenirs*, lojas de conveniência, artesanato local, guias de turismo, empresas de itinerários e passeios turísticos, empresas de *rent a car*, safaris, *scuba diving*, entre um rol quase interminável de muitos outros.

Pode-se afirmar então que o setor hoteleiro possui a capacidade de incentivar de sobremaneira o setor primário, secundário e terciário das economias locais, desde a pesca à agropecuária, passando pela indústria têxtil ou indústria de equipamentos informáticos, até ao setor de serviços como as telecomunicações ou os transportes.

No entanto, autores como Kusluvan e Karamustafa (2001), Ivanov e Ivanova (2016), Andreu et al. (2017) e Gustavo (2018) alegam que o efeito multiplicador do setor hoteleiro pode ser afetado pela crescente concentração de capital que decorre das estratégias hoteleiras de integração vertical que assolam o mercado turístico na atualidade, assim como pelas frequentes fugas de capitais proporcionadas quer pela excessiva importação de bens de consumo como pelos *leakages* proporcionados pelas centrais de reservas existentes fora dos países de destino.

Como já manifestado ao longo deste trabalho, uma das principais preocupações referentes à aposta na atividade hoteleira pelos destinos turísticos prende-se com a sua repercussão ao nível ambiental-territorial. Na ótica de Lim (2002), Kasim e Scarlat (2007), Tixier (2008), de Grosbois (2012) e Mousavi et al. (2017) os impactes ambientais-territoriais existem, desde logo, a partir do momento da edificação das unidades hoteleiras. Construção de empreendimentos nas primeiras linhas costeiras, em dunas, zonas de mangue, parques e reservas naturais, muitas vezes utilizando materiais de difícil desmantelamento como o concreto, não são casos esporádicos no contexto do setor hoteleiro e mesmo que não periguem a biodiversidade existente nos locais, no mínimo, causam fortes impactes visuais levando à alteração das paisagens. Fruto das suas operações, os empreendimentos hoteleiros produzem também impactes ambientais de diferentes ordens, que podem incluir: altos índices de consumo de água nas cozinhas, banheiros, piscinas, jacuzzis, campos de golfe e jardins; elevado consumo de energia nas cozinhas, quartos, elevadores, áreas públicas, espaços exteriores, e áreas de lazer; avultada produção de lixo quer pelas operações do setor de alimentos e bebidas, como pelos hábitos de consumos dos hóspedes e pelos serviços de limpeza/manutenção dos hotéis; contaminação dos lençóis freáticos pelos químicos usados em áreas exteriores ou em casos de necessidade de recorrer a fossas sépticas; poluição atmosférica geralmente decorrente de ar-condicionados, equipamentos de frio e uso de produtos químicos; e por fim poluição sonora advindo das áreas de lazer como piscinas, discotecas e espaços para eventos.

Porém, se os impactes ambientais do setor hoteleiro carregam geralmente consigo uma conotação negativa, já os impactes territoriais podem ser vistos por um prisma bem distinto. Sendo

verdade que os empreendimentos hoteleiros podem contribuir para a sobrelotação dos espaços públicos e de lazer, para a alteração das paisagens e ter um forte impacto ambiental, para Kusluvan e Karamustafa (2001), Shrapley e Telfer (2008), Cain (2012), Ajake (2015), Alcobia (2016) e Ivanov e Ivanova (2016) não se pode negligenciar que, principalmente nos países periféricos, este setor pode dar um forte contributo para a melhoria das infraestruturas básicas e de bem estar dos territórios. Em destinos com sérias debilidades infraestruturais os empreendimentos hoteleiros são, variadíssimas vezes, responsáveis pela expansão da rede elétrica, rede de esgotos e abastecimento de água canalizada, assim como da criação ou melhoria das rodovias. Noutras circunstâncias, podem-se constituir como um importante agente de pressão sobre as entidades governamentais para a melhoria das infraestruturas locais de apoio ao setor turístico como equipamentos balneares, hospitais, escolas, aeroportos, praças e espaços públicos, áreas de lazer e recintos esportivos, teatros, zonas comerciais, redes de transporte, redes de telecomunicações, equipamentos de recolha e tratamento de lixo, etc. Com outro enfoque, Kusluvan e Karamustafa (2001) destacam ainda que em alguns territórios, são as empresas hoteleiras as primeiras a implementarem técnicas de gestão ambiental suportadas por entidades de certificação de prestígio internacional.

Vários e complexos são também os possíveis impactos institucionais-legais dos empreendimentos hoteleiros, pois se as suas relações institucionais não se pautarem pela legalidade será inevitável a diminuição da sua contribuição para o desenvolvimento social das comunidades receptoras, assim como ferirá gravosamente quer a imagem institucional do estabelecimento hoteleiro prevaricador bem como a reputação de todo o setor.

Segundo a ILO (2010) e McNamara et al. (2011), à cabeça dos impactos institucionais-legais gerados pela hotelaria surgem os efeitos decorrentes dos vínculos empregatícios estabelecidos. Imperativos legais que regulam a relação entre as empresas hoteleiras e os seus trabalhadores a exemplo do respeito pelo salário mínimo, horas semanais de trabalho, folgas semanais, dias de férias, pagamento de horas extraordinárias, descontos para a segurança social e cumprimento das demais condições laborais contratualizadas devem ser estritamente respeitados. Continuando no plano das relações laborais, embora não diretamente relacionado com o enquadramento e cumprimento legal das condições contratuais dos trabalhadores, cabe também às empresas hoteleiras promover uma atmosfera laboral aprazível implementando medidas operacionais que se enquadrem no quadro legal que rege a higiene, saúde e segurança no trabalho ou a livre associação sindical dos seus trabalhadores.

Fora da esfera empregatícia, há outros tipos de legislação que interferem diretamente nas operações dos empreendimentos hoteleiros. Quadros legais como o da segurança alimentar, leis sobre o consumo a exemplo da que regula a compra de bebidas alcoólicas, legislação do âmbito

ambiental, leis que regulam a atividade comercial do próprio setor hoteleiro, são claros exemplos da variedade de regras de conduta que as autoridades governamentais tendem a obrigar os hotéis a assumir.

Porém, como assume Bauer (2017), nem sempre a adoção de uma postura institucional íntegra se cinge somente ao cumprimento dos imperativos legais, pois para a autora as empresas hoteleiras têm uma obrigação para com os direitos e a dignidade humana. Se à primeira vista pode parecer que estamos na presença de uma tautologia, pois em princípio todos os direitos humanos estão protegidos pelos diversos quadros legais existentes, na realidade em países menos democráticos ou com altos índices de corrupção, como destacam Kubickova e Smith (2019), tal pode não ser uma realidade. Infelizmente o setor hoteleiro é conotado variadas vezes com fenômenos como o assédio sexual, incentivo à prostituição informal e infantil, informalidade laboral, tráfico de mão de obra, assédio moral, branqueamento de capitais, corrupção, desapropriação e especulação imobiliária, gentrificação, racismo, privatização indevida e interdição de acesso a espaços públicos, entre outros.

Ainda no domínio da esfera institucional, Bauer (2017) destaca que o tamanho e os recursos detidos pelo setor hoteleiro, principalmente quando observadas as grandes cadeias hoteleiras internacionais, permitem que este possa influenciar os governos locais e outros agentes econômicos a promoverem condutas sociais que salvaguardem os direitos humanos dos cidadãos. Do ponto de vista da autora germânica, as empresas hoteleiras começam hoje a reconhecer que a sua responsabilidade social se estende às decisões e comportamentos dos seus parceiros de negócio, levando inclusive a que algumas introduzam na sua filosofia empresarial códigos de ética para fornecedores.

Mudando de foco, são Kusluvan e Karamustafa (2001), Sharpley e Telfer (2008), Ivanov e Ivanova (2016) e Melián-González e Bulchand-Gidumal (2016) quem fundamentam o potencial do setor hoteleiro como agente emancipador e empoderador das populações receptoras. Se atendermos às comunidades dos países periféricos, ou daqueles cujos índices de escolaridade, formação e qualificação profissional são menos expressivos, pode-se afirmar que o aporte tecnológico, *know-how*, práticas padronizadas tendentes à qualidade dos serviços, cursos de formação profissional e até mesmo a interação com turistas de outras partes do mundo, são elementos proporcionados pelas empresas hoteleiras aos seus trabalhadores que, quer por motivos de enriquecimento de competências profissionais ou de abertura a outras visões de mundo, podem claramente assumir-se como fatores fulcrais para a assunção de uma nova postura perante os desafios profissionais e até sociais.

Consubstanciando, a ILO (2010) reitera que tendo o setor hoteleiro invulgares números de empregabilidade de grupos sociais historicamente excluídos como mulheres, jovens, população de baixa renda, minorias étnicas, imigrantes ou pessoas portadoras de algum grau de incapacidade, este contribui para que tais grupos possuam uma maior autonomia financeira levando ao correspondente acréscimo do seu nível emancipatório.

Com também alguma relevância, mas desta vez numa perspectiva coletiva, o fato do setor hoteleiro contribuir de forma decisiva para a captação da demanda turística nacional e internacional fazendo assim elevar e difundir a imagem dos territórios como destinos turísticos a serem valorizados, pode originar um crescente sentimento de orgulho e de pertença por parte da população local com o devido aumento do empoderamento comunitário.

Em contraponto, dependendo da postura que as empresas hoteleiras apresentem junto das comunidades locais¹⁸, para Kusluvan e Karamustafa (2001) e Yu et al. (2014) conflitos socioculturais podem-se fazer presentes, assim como sentimento de revolta apoiado num clima de dominação estrangeira. Em situações onde os empreendimentos hoteleiros assentem a sua cultura organizacional em modelos etnocêntricos ou geocêntricos, não valorizando então as especificidades culturais das populações receptoras, é comum uma maior incidência de contendas laborais, hostilidade das comunidades residentes, pouca colaboração ou solidariedade entre os hotéis e os restantes agentes económicos, podendo mesmo levar a uma crispação no relacionamento com as autoridades locais.

Complementando, Kusluvan e Karamustafa (2001), ao resgatar o conceito de *commodification* de Greenwood (1976), lembram que um dos maiores impactes socioculturais que o setor hoteleiro pode infligir é a aculturação da população anfitriã. Como consequência da interação entre o *staff* estrangeiro ou hóspedes/turistas e os trabalhadores locais e restante comunidade receptora, estes últimos podem adquirir hábitos e costumes forasteiros que tendem a alterar valores, comportamentos e até mesmo a estrutura social dos territórios turísticos, resultando numa inevitável perda da identidade cultural.

Inversamente, tanto Cain (2012) como Ajake (2015) sustentam, contudo, que as empresas hoteleiras podem servir para potencializar e valorizar o património cultural dos destinos turísticos. Dando um claro apoio às expressões culturais das comunidades locais, os empreendimentos hoteleiros devem incluir artistas comunitários nas suas ofertas de animação turística, utilizar o artesanato local para decorar quartos e espaços públicos, incorporar iguarias pertencentes à

¹⁸ Ver a segmentação e descrição que Cunill (2009) e Yu, et al. (2014) apresentam das culturas organizacionais das empresas hoteleiras no subcapítulo 1.2. “Globalização Turística: a expansão do mercado hoteleiro e os seus efeitos socioespaciais”, página 63 deste trabalho.

gastronomia local nos cardápios dos seus restaurantes, realizar itinerários turísticos envolvendo o patrimônio histórico, museus, teatros e os bairros mais tradicionais, comercializar produtos locais como artesanato, quadros, música, vestuário ou outros tipos de acessórios e apoiar ou patrocinar grupos musicais, de dança, de teatro entre outras formas artísticas de representação cultural. Se tal for feito, para além do setor hoteleiro contribuir para a economia criativa dos destinos turísticos, poderá também reavivar tradições culturais esquecidas no tempo, mas que fruto da procura turística são alvo de um novo olhar, interesse e valorização.

3.3. Protocolos de Avaliação da Atividade Hoteleira e os seus Indicadores

Se vários autores já se debruçaram sobre os possíveis impactes sociais que o setor hoteleiro pode despoletar no seio das populações locais, impactes esses cabíveis de serem enquadrados nas dimensões analíticas propostas pelo modelo EIS de Aledo e Domínguez-Gómez (2018a), como podemos então aferir como cada empreendimento hoteleiro, individualmente, impacta as comunidades ao seu redor?

O modelo EIS oferece-nos um excelente roteiro, etapa por etapa, guiando-nos por todos os passos essenciais que constituem uma complexa avaliação de impactes sociais. Ainda assim, como referido por Aledo e Crespo (2018a), para se fazer uma correta avaliação dos impactes sociais é necessário que as categorias analíticas devam estar submetidas à natureza específica do PIM, bem como condicionadas às prioridades da própria avaliação de impacto social. Sendo o modelo EIS generalista quanto ao setor económico a ser avaliado, este não nos proporciona categorias analíticas e respectivos indicadores mensuráveis intrínsecos ao mercado hoteleiro.

Deste modo, pode-se recorrer a alguns protocolos (*standards*) de avaliação da atividade hoteleira, projetados quer pela comunidade científica como por organizações de credibilidade internacional, por forma a seleccionar categorias de análise cujos indicadores podem qualificar com a necessária especialização cada uma das seis dimensões analíticas propostas pelo modelo EIS.

Por conseguinte, como expressa o quadro 6, são analisados oito protocolos de avaliação da atividade do setor hoteleiro projetados pela comunidade científica: de Grosbois (2012), Welzel e Brazil (2016), Alcobia (2016), Suárez-Cebador et al. (2018), Ferrales-Arias et al. (2018), Gursoy et al. (2019), Choi et al. (2019) e dos Santos et al. (2020); aos quais se acresce mais três protocolos provenientes das seguintes organizações: Global Sustainable Tourism Council com os *Critérios GSTC para Hotéis V.3* (2016), Instituto de Turismo da Costa Rica que apresenta o *Estándar CST 2.0* (2018) e Organização Internacional de Normalização com a norma *ISO 21401:2018* (2018).

Quadro 6. Protocolos de avaliação da atividade hoteleira e suas categorias analíticas

Categorias Analíticas Presentes nos Protocolos	Protocolos de Avaliação da Atividade Hoteleira
Ambiental	de Grosbois (2012), Welzel e Brazil (2016), Alcobia (2016), Suárez-Cebador et al. (2018), Ferrales-Arias et al. (2018), Gursoy et al. (2019), Choi et al. (2019), dos Santos et al. (2020), <i>Estándar CST, Critérios GSTC, ISO 21401:2018</i> .
Econômica	de Grosbois (2012), Welzel e Brazil (2016), Alcobia (2016), Suárez-Cebador et al. (2018), Ferrales-Arias et al. (2018), Gursoy et al. (2019), dos Santos et al. (2020), <i>Estándar CST, Critérios GSTC, ISO 21401:2018</i> .
Qualidade da Empregabilidade	de Grosbois (2012), Welzel e Brazil (2016), Alcobia (2016), <i>Estándar CST, Critérios GSTC, ISO 21401:2018</i> .
Social - Comunitária	de Grosbois (2012), Welzel e Brazil (2016), Alcobia (2016), Suárez-Cebador et al. (2018), Ferrales-Arias et al. (2018), Gursoy et al. (2019), dos Santos et al. (2020), <i>Estándar CST, Critérios GSTC, ISO 21401:2018</i> .
Patrimonial - Cultural	Alcobia (2016), dos Santos et al. (2020), CST 2.0, <i>Critérios GSTC, ISO 21401:2018</i> .
Institucional - Político - Legal	de Grosbois (2012), Welzel e Brazil (2016), dos Santos et al. (2020), <i>Estándar CST, Critérios GSTC, ISO 21401:2018</i> .

Fonte: o autor (2021)

Como é possível observar, algumas categorias de análise plasmadas nos diversos protocolos de avaliação da atividade do setor hoteleiro têm correlação direta com as dimensões analíticas propostas pelo modelo EIS, a exemplo da dimensão ambiental-territorial, econômica, institucional-legal e sociocultural. Contudo, o fato de os protocolos de avaliação apresentados não definirem categorias analíticas correlatas às dimensões em falta, demográfica e emancipatória-empoderamento, tal não significa que estas não possam ser alvo de análise. Na verdade em correlações menos óbvias, resultantes da sobreposição das dimensões analíticas de um modelo generalista como o EIS com as categorias de análise dos protocolos de avaliação específicos para o

setor hoteleiro, impera a necessidade dos pesquisadores terem sempre presente o seguinte questionamento: como o setor hoteleiro pode contribuir em determinada dimensão de análise?

Neste contexto, apesar dos protocolos de avaliação acima referidos não relacionarem diretamente a atividade hoteleira com a dimensão demográfica, pode-se refletir sobre como este setor consegue contribuir para a melhoria dos índices nutricionais, saúde, instrução/formação, atividades de lazer, entre outros. Da mesma forma, é também possível ponderar como o setor hoteleiro pode fomentar a emancipação-empoderamento da comunidade que o rodeia seja através do incentivo à formação profissional, da empregabilidade de grupos sociais desfavorecidos, do patrocínio/auxílio a campanhas e causas sociais, etc.

Com estes exemplos, verifica-se que as dimensões de análise não são estanques entre si. Na realidade, a qualidade da oferta de emprego do setor hoteleiro não se extingue somente nos impactes económicos, trespassando também para possíveis efeitos demográficos e emancipatórios. A contratação de músicos locais ou a decoração de ambientes com peças de artesanato local não produz somente efeitos socioculturais, também repercutirá nas dimensões económica e emancipatória-empoderamento. Assim, por meio de um olhar sistémico, é perfeitamente plausível conjugar os diversos indicadores existentes nos protocolos de avaliação da atividade hoteleira com as dimensões analíticas do modelo EIS.

Atentando aos indicadores que Vanclay (2002 como citado em Conejero e Aledo, 2018) estabelece para a dimensão analítica demografia, observa-se que deles fazem parte a qualidade nutricional, assistência à saúde, perspectiva da melhoria de condições de vida e bem-estar, oportunidade/facilidade de ócio e lazer, condições habitacionais, sentimento de segurança/insegurança face ao crime, acesso a bens e serviços públicos, entre outros.

Nesta perspectiva para de Grosbois (2012), Welzel e Brazil (2016), Alcobia (2016), Suárez-Cebador et al. (2018), dos Santos et al. (2020), assim como de acordo com o *Estándar CST*, *Críterios GSTC* e a *ISO 21401:2018*, a avaliação do contributo do setor hoteleiro para o desenvolvimento social, focando na sua dimensão demográfica, pode ser realizada segundo a apreciação dos seguintes indicadores: 1) implementação de políticas de recursos humanos que contemplem benefícios extrassalariais como oferta ou subsídio de alimentação, oferta ou subsídio de transporte, oferta ou subsídio de habitação, oferta ou subsídios de planos de saúde, programas de qualificação e formação profissional, incentivo a práticas culturais ou esportivas dos seus trabalhadores, políticas de controle da exposição dos trabalhadores aos hóspedes/turistas; 2) patrocínio ou apoio a campanhas sociais que fomentem a saúde, bem-estar e qualidade de vida ou eventos de carácter social, ambiental, cultural ou esportivo; 3) auxílio ou colaboração com as

autoridades de segurança pública; 4) estabelecimento de protocolos com instituições pré-escolares, ensino, saúde, culturais, esportivas e restantes serviços de utilidade pública.

No seguimento, abordando os indicadores que compõem a dimensão econômica, Vanclay (2002 como citado em Conejero e Aledo, 2018) destaca a renda e as horas semanais laborais, o *standard* de vida que compreende a diferença entre a renda auferida e o custo de vida, o prestígio laboral e os tipos de emprego, a oportunidade de emprego *versus* o nível de desemprego e por fim, a prosperidade e a robustez da economia local.

Assim, segundo de Grosbois (2012), Welzel e Brazil (2016), Alcobia (2016), Suárez-Cebador et al. (2018), Ferrales-Arias et al. (2018), Gursoy et al. (2019), dos Santos et al. (2020), *Estándar CST*, *Critérios GSTC* e a *ISO 21401:2018*, o contributo do setor hoteleiro na esfera econômica pode ser medido através dos indicadores: 1) número de trabalhadores pertencentes à comunidade local, política salarial, nível de custo de vida, respeito pelo limite de horas semanais de trabalho, dias de folga e férias, pagamento de horas extra, tipos de contrato laboral, taxas de *turnover* laboral; 2) número de produtos/serviços adquiridos a fornecedores locais como alimentos e bebidas, equipamentos e utensílios, produtos de limpeza, tecidos e atalhados, *amenities*, fornecimento de serviços externos ou material informático, políticas de seleção de fornecedores baseadas na sustentabilidade socioeconômica das suas operações, políticas de integração vertical ou horizontal no mercado; 3) protocolos de cooperação com outros operadores turísticos locais como agências de viagens e passeios turísticos, *rent-a-cars*, empresas de *transfers*, guias de turismo, empresas de *scuba diving*, golfe, safaris, etc.; 4) protocolos de cooperação com comércio local de suporte à atividade hoteleira como restaurantes, bares, taxis, entre outros; 5) contratação de artistas locais para os programas de animação hoteleira e comercialização de artesanato local; 6) políticas de estímulo aos hóspedes para o consumo de produtos locais.

No respeitante à dimensão ambiental-territorial do desenvolvimento social, Vanclay (2002 como citado em Conejero e Aledo, 2018) realça que esta é composta pela qualidade da paisagem e impactes visuais, valor da amenidade do entorno, qualidade e adequação das infraestruturas físicas e, por fim, qualidade das infraestruturas sociais.

Para tal, de Grosbois (2012), Welzel e Brazil (2016), Alcobia (2016), Suárez-Cebador et al. (2018), Ferrales-Arias et al. (2018), Gursoy et al. (2019), Choi et al. (2019), dos Santos et al. (2020) e o *Estándar CST*, juntamente com os *Critérios GSTC*, mais a *ISO 21401:2018* definem que o subsídio que o setor hoteleiro pode oferecer no domínio ambiental-territorial é representado pelos seguintes indicadores: 1) harmonia paisagística do *design* dos edifícios, materiais de construção ambientalmente responsáveis, infraestruturas de saneamento que previnam a contaminação da água

e do solo ; 2) esforços conducentes à conservação ambiental como o uso de luzes e torneiras automáticas, uso de lâmpadas energeticamente eficientes, uso de equipamentos energeticamente eficientes, instalação de equipamentos de consumo de água eficientes, uso de fontes alternativas de água para a rega de jardins e descargas dos banheiros, uso de fontes de energia renováveis, políticas de redução de emissão de CO₂ e de uso de produtos químicos, reutilização dos compostos orgânicos gerados pela cozinha, compra de alimentos biológicos ou pouco industrializados, compra de produtos na versão refil, compra de produtos reciclados, escolha de fornecedores cujas práticas são ambientalmente responsáveis, segregação do lixo, políticas de contenção da poluição sonora; 3) implementação de plano organizacional de preservação ambiental com respetiva consciencialização e treinamento dos trabalhadores; 4) políticas operacionais de consciencialização dos hóspedes para a preservação ambiental através da comunicação da postura ecologicamente responsável do hotel, do uso de sinalização e lembretes nos quartos, áreas comuns e *web site*, abertura para recolher queixas e sugestões dos hóspedes quanto às práticas ambientais do hotel; 5) estabelecimento de protocolos com entidades públicas para o apoio à construção ou manutenção de infraestruturas básicas como estradas, rede elétrica, rede de abastecimento de água, saneamento básico, rede de telecomunicações ou transportes, parque habitacional; 6) estabelecimentos de protocolos ou apoio para a construção/manutenção de infraestruturas sociais como escolas, hospitais e centros de saúde, delegacias, quiosques de informação turística, espaços verdes, recintos de esporte ou lazer, entre outros.

Passando para a dimensão institucional-legal do desenvolvimento social, Vanclay (2002 como citado em Conejero e Aledo, 2018) informa que esta sustenta-se pelo respeito que as instituições demonstram pela legislação e em especial pelas leis trabalhistas, integridade da sua governança, autonomia das decisões das entidades estatais, respeito pelos direitos humanos, participação das comunidades na tomada de decisões e o acesso dos cidadãos à justiça e a trâmites legais.

Neste sentido, de Grosbois (2012), Welzel e Brazil (2016), Gursoy et al. (2019), dos Santos et al. (2020), o *Estándar CST*, assim como os *Cráterios GSTC* e a *ISO 21401:2018* estipulam os seguintes indicadores como aqueles que refletem a postura institucional-legal de uma empresa hoteleira: 1) política de sustentabilidade escrita e revista periodicamente onde se inclui o compromisso de manter e melhorar os impactes positivos no âmbito económico, ambiental e sociocultural; 2) respeitar as leis trabalhistas e implementar as medidas estipuladas pela legislação inerente à saúde, higiene e segurança no trabalho; 3) possuir certificado ambiental ou implementar um código de conduta ambiental para trabalhadores e hóspedes; 4) manter uma lista atualizada de todos os regulamentos legais aplicáveis às operações do mercado hoteleiro; 5) renovação de todas

as licenças e autorizações relacionadas com o uso da terra e atividades operacionais; 6) ser membro da organização de gestão do destino turístico local ou equivalente; 7) disponibilizar regularmente relatórios sobre a sustentabilidade das suas operações; 8) possuir um sistema de *feedback* para as reclamações ou sugestões feitas pelos hóspedes; 9) imagens usadas na promoção são de experiências e instalações reais oferecidas; 10) políticas de envolvimento da comunidade local na identificação das necessidades e oportunidades para apoiar e avaliar o seu potencial de benefício/impacte; 11) descentralizar os centros de reservas e respetivas contas bancárias para o território do destino turístico em causa.

No que tange à penúltima dimensão do desenvolvimento social, a dimensão emancipatória-empoderamento, Vanclay (2002 como citado em Conejero e Aledo, 2018) refere que esta assenta na autonomia e independência dos indivíduos, combate à estigmatização e exclusão social, divisão do trabalho e de áreas de produção por género, integridade física das mulheres e restantes grupos sociais mais vulneráveis, igualdade ao acesso à educação e emancipação política dos diversos grupos sociais minoritários.

Por forma a avaliar o aporte que o setor hoteleiro pode dar à emancipação-empoderamento das comunidades receptoras, de Grosbois (2012), Welzel e Brazil (2016), Alcobia (2016), Suárez-Cebador et al. (2018), dos Santos et al. (2020), bem como o *Estándar CST*, os *Críterios GSTC* e a *ISO 21401:2018*, estipulam os seguintes indicadores: 1) número de trabalhadores locais em cargos decisórios e de chefia, políticas de recrutamento interno, paridade salarial entre gêneros e etnias, número de trabalhadores pertencentes a grupos sociais minoritários, número de trabalhadores com algum grau de incapacidade; 2) políticas participativas de valorização e auscultação dos trabalhadores nas decisões estratégicas e operacionais; 3) apoio à filiação sindical dos trabalhadores; 4) incentivo ou facilitação à prossecução dos estudos académicos dos trabalhadores; 5) implementação de uma política contra a exploração ou assédio comercial, sexual ou de qualquer outra forma, particularmente de crianças, adolescentes, mulheres, minorias e outros grupos vulneráveis; 6) número de fornecedores locais com atividades produtivas de subsistência ou com micro empresas; 7) exaltação da cultura local nos diversos canais de promoção e marketing dos empreendimentos hoteleiros de modo a alavancar o sentimento de orgulho, pertença e valorização da comunidade residente; 8) utilização do marketing de causa por forma a angariar doações dos hóspedes para causas de solidariedade local.

Por fim, Vanclay (2002 como citado em Conejero e Aledo, 2018), abordando a dimensão sociocultural do desenvolvimento social, indica que tal dimensão deve contemplar o sentimento de aceitação/rejeição da população local face ao PIM, o enfrentamento ou marginalização cultural,

alteração dos valores culturais, alteração da linguagem e dialetos, bem como a perda do patrimônio natural e cultural.

Face a isso, de Grosbois (2012), Welzel e Brazil (2016), Alcobia (2016), Suárez-Cebador et al. (2018), Ferrales-Arias et al. (2018), Gursoy et al. (2019) e dos Santos et al. (2020), juntamente com o *Estándar CST*, os *Critérios GSTC* e a *ISO 21401:2018*, determinam os seguintes indicadores como os mais apropriados para avaliar os impactes socioculturais do setor hoteleiro: 1) respeitar as crenças e a cultura dos trabalhadores locais facilitando o cumprimento das suas tradições; 2) utilizar obras de arte, artesanato, artefatos e música local na decoração e som ambiente das áreas públicas, zonas de quartos e restaurantes do hotel, sempre respeitando os direitos de propriedade intelectual dos autores da comunidade local; 3) promover a gastronomia local nos diversos cardápios do hotel; 4) não comercializar ou exibir artefatos históricos ou arqueológicos, exceto quando sejam permitidos por lei; 5) disponibilizar aos hóspedes informação sobre atrativos, atividades e elementos culturais/patrimoniais e integrá-los em seus produtos e serviços, implementando medidas de consciencialização para o respeito dos hábitos, direitos e tradições da população local; 6) facilitar e incentivar a visita a locais culturais, históricos, territórios indígenas e comunidades campesinas, por forma a gerar benefícios econômicos, educação e intercâmbio cultural, desde que exista consulta prévia e o consentimento dessas mesmas comunidades, sempre privilegiando a valorização e a autenticidade das tradições socioculturais; 7) patrocinar, promover e divulgar atividades e manifestações culturais da comunidade local; 8) apostar em equipamentos, serviços e infraestruturas que sejam também do agrado da população local; 9) envolver-se em programas de desenvolvimento que visem alavancar o bem-estar e a qualidade de vida das populações locais; 10) contribuir para a preservação de importantes locais históricos ou arqueológicos; 11) não impedir sob nenhum pretexto o acesso da população a locais públicos como praias e espaços naturais; 12) respeitar a legislação para a implementação de atividades turísticas em áreas naturais empregando boas práticas de proteção e manejo da fauna e flora; 13) não permitir animais em cativeiro, exceto em atividades devidamente regulamentadas.



**PARTE II - SIM HOTEL: MODELO DE GESTÃO DO IMPACTE SOCIAL
DOS EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS**

4. DESIGN METODOLÓGICO DA PESQUISA

4.1. Caracterização e Abordagem da Pesquisa

Para total entendimento do *design* metodológico estabelecido para esta pesquisa, é de suma importância a compreensão das bases conceituais e das etapas estruturais que compõem o seu objetivo central: elaborar um modelo de gestão do impacto social dos empreendimentos hoteleiros, permitindo aos organismos governamentais que tutelam a atividade turística potencializar o contributo que o este setor econômico pode aportar ao desenvolvimento social dos seus territórios.

A longo da revisão da literatura, vários são os autores que merecem uma análise mais aprofundada das suas obras, porém quatro deles contribuem significativamente para a base conceptual do modelo SIM Hotel: Midgley (2014), Max-Neef (1998) e Aledo e Domínguez-Gómez (2018). Midgley é quem estabelece que estratégias são possíveis empreender para que o desenvolvimento social transcenda o plano da abstração e se transforme numa realidade vivenciada na prática, Max-Neef confere o viés ideológico tão necessário para que as estratégias de Midgley ganhem coerência e nexos causais, por fim Aledo e Domínguez-Gómez explicam como avaliar os impactos sociais que os diversos projetos de intervenção sobre o meio causam nas comunidades, operacionalizando as fundamentais dimensões de análise. Assim, o quadro 7 demonstra a construção da base conceptual em que esta tese se fundamenta e que, evidentemente, molda metodologicamente a sua investigação.

Contudo, avaliar os impactos que os empreendimentos hoteleiros causam no seio das comunidades que os rodeiam não é suficiente para que exista um modelo de gestão de impactos sociais. Na realidade a avaliação de impactos é apenas uma etapa do modelo SIM Hotel, pois antes dela deve ser entendido todo o contexto socioespacial em que a mesma se desenrola e depois dela existe ainda a necessidade de conseguir mensurar o contributo de cada empreendimento hoteleiro para o desenvolvimento social local. Tal aferição do contributo individual de cada empreendimento hoteleiro é de assaz importância para a identificação das práticas hoteleiras que melhor potenciam o desenvolvimento social pretendido pelas comunidades. No final, para uma efetiva implementação do modelo SIM Hotel é necessária a formulação de estratégias governamentais que propiciem que a generalidade dos empreendimentos hoteleiros adote as práticas operacionais mais profícuas.

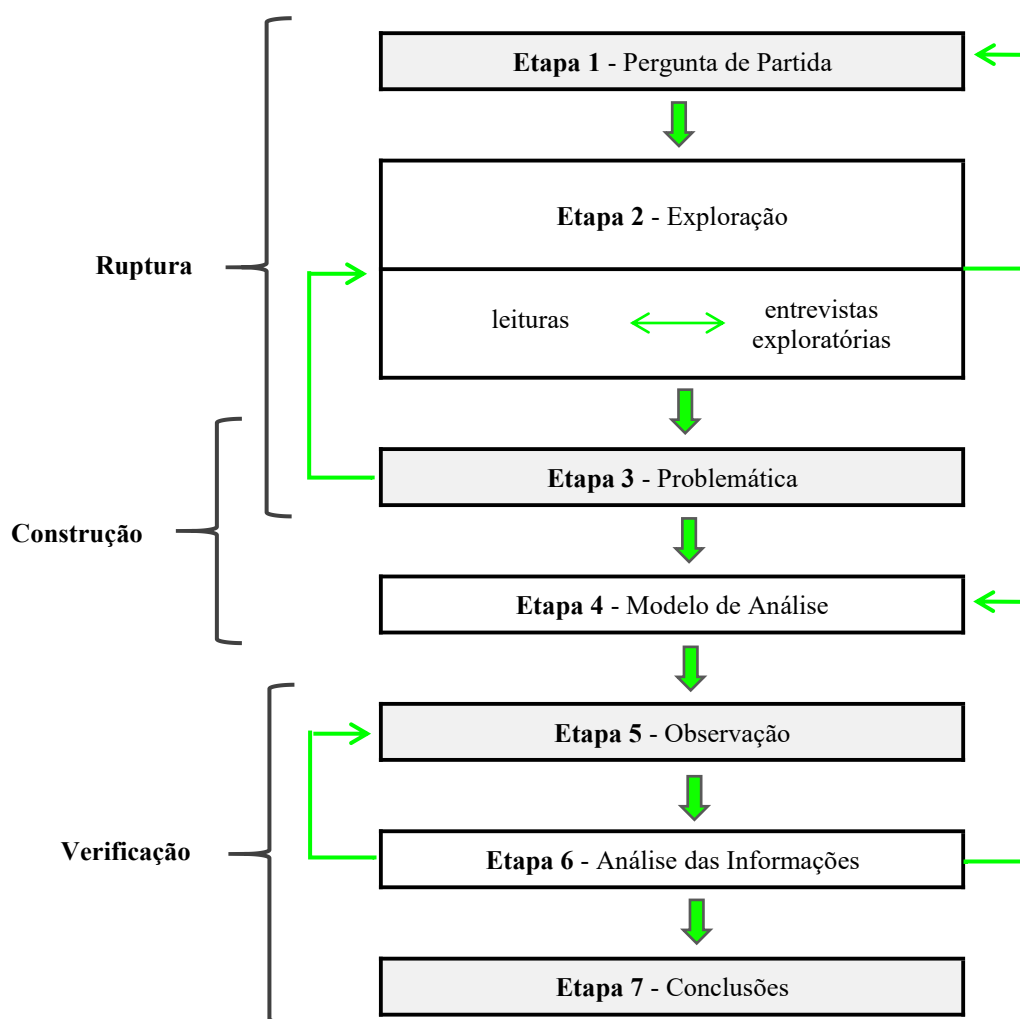
Quadro 7. Elaboração da base conceitual da pesquisa

Matriz Base	Prática do Desenvolvimento Social (James Midgley)	Estratégias	Desenvolvimento do Capital Humano	Desenvolvimento do Capital Social	Criação de Emprego	Microempresas e Microfinanças	Criação de Ativos	Proteção Social	Planejamento Social
Ideologia Desenvolv. Social	Desenvolvimento à Escala Humana (Max-Neef)	Necessidades	Subsistência Proteção Entendimento Participação Criação	Subsistência Proteção Afeto Entendimento Participação Ócio Criação Identidade Liberdade	Subsistência Proteção Afeto Entendimento Participação Ócio Criação Identidade	Subsistência Proteção Participação Criação	Subsistência Proteção Participação Ócio	Subsistência Proteção Participação Liberdade	Subsistência Proteção Afeto Entendimento Participação Ócio Criação Identidade Liberdade
Modelo Analítico	Avaliação de Impactes Sociais (Aledo e Gómez)	Dimensões	Demográfica Instituc.-Legal Emancip.-Empond.	Demográfica Econômica Ambient.-Territor. Instituc.-Legal Emancip.-Empond. Sociocultural	Econômica Instituc.-Legal Emancip.-Empond. Sociocultural	Econômica Emancip.-Empond.	Econômica Ambient.-Territor. Emancip.-Empond.	Demográfica Econômica Instituc.-Legal Emancip.-Empond.	Demográfica Econômica Ambient.-Territor. Instituc.-Legal Emancip.-Empond. Sociocultural

Fonte: o autor (2021)

Para a prossecução dos objetivos traçados, esta tese de doutorado adota como referência o modelo metodológico de investigação científica para as ciências sociais proposto por Quivy e Campenhoudt (2005), a ser observada na figura 6. Este modelo metodológico é constituído por três atos principais e de encadeamento temporal: 1) Ruptura: consiste em romper com as ideias pré-concebidas, preconceitos e falsas certezas do pesquisador evitando assim a ilusão da compreensão da realidade; 2) Construção: visa a elaboração de um sistema conceptual suscetível de desvendar a lógica subjacente a um fenómeno, alicerçando-se em proposições explicativas do mesmo e exigindo a definição de um plano de pesquisa assim como as operações a ele associadas; e 3) Verificação: pois uma proposição explicativa de um fenómeno só tem direito ao estatuto científico se for verificada pelos factos.

Figura 6. Modelo metodológico da pesquisa



Fonte: adaptado de Quivy e Campenhoudt (2005)

Como referido anteriormente, pelo fato de grande parte deste trabalho focar-se na avaliação dos impactos sociais do setor hoteleiro no município de Inhambane, esta tese acolhe como seu modelo de análise o modelo EIS de Aledo e Domínguez-Gómez (2018a). Nas palavras de Aledo e Domínguez-Gómez (2018c) o modelo EIS deve ser compreendido como um paradigma metodológico pois este proporciona um conjunto normativo de crenças ou proposições paradigmáticas desde as quais os impactos sociais devem ser valorizados, observados e analisados. Deste modo, este conjunto de crenças confere significado aos fatores que provocam (causas) os processos de mudança social, assim como para as suas consequências (impactes). Para isso, o paradigma EIS oferece uma proposta de método, teorias e técnicas coerentemente organizadas.

Ainda de acordo com Aledo e Domínguez-Gómez (2018c), tão importante como conceituar o modelo EIS como um paradigma, é essencial reconhecê-lo como um paradigma construtivista. Para os autores o paradigma construtivista caracteriza-se por admitir a natureza política de uma avaliação de impacto social, apostar na multi-transdisciplinaridade, complementaridade entre as aproximações quantitativas e qualitativas, reconhecer os impactos como são experimentados ou percebidos pelos diversos atores sociais implicados e por ter como finalidade a gestão social dos impactos dentro de projetos. Atente-se ao quadro 8:

Quadro 8. Caracterização do paradigma de pesquisa construtivista

Paradigma de Pesquisa Construtivista				
Axiologia	Ontologia	Epistemologia	Metodologia	Teoria
Assenta num sistema ideológico de valores múltiplos	A realidade é construída socialmente	Construtivista	Participativa Enfoque <i>bottom-up</i> Hermenêutica	Crítica / reflexiva
	Integração natureza-cultura	Ciência pós-normal	Indutiva	Fortemente vinculada a teorias sociais
	Contexto dependente	Subjetiva	Adaptável a todo o ciclo de vida do projeto	
	Sistémico	Múltiplas representações da realidade	Planos de gestão social de impactos / risco	As relações de poder são capitais para a análise
	Incerteza		Métodos mistos	
	Risco	Ideográfica	Processo aberto, continuamente monitorizado	Os impactos são processos complexos
			Conceptual <i>Stakeholders</i> enriquecem a informação	

Fonte: adaptado de Aledo e Domínguez-Gómez (2018c)

Passível de observação de forma detalhada aquando da apresentação do modelo EIS de Aledo e Domínguez-Gómez (2018a)¹⁹, este encontra-se segmentado em cinco etapas procedimentais que estão submetidas, obrigatoriamente, a uma ordem temporal: o Estudo de Base, a Análise de *Stakeholders*, a Identificação e Avaliação de Impactes, a Formulação e Avaliação de Alternativas e por último, o Acompanhamento e Informe Final.

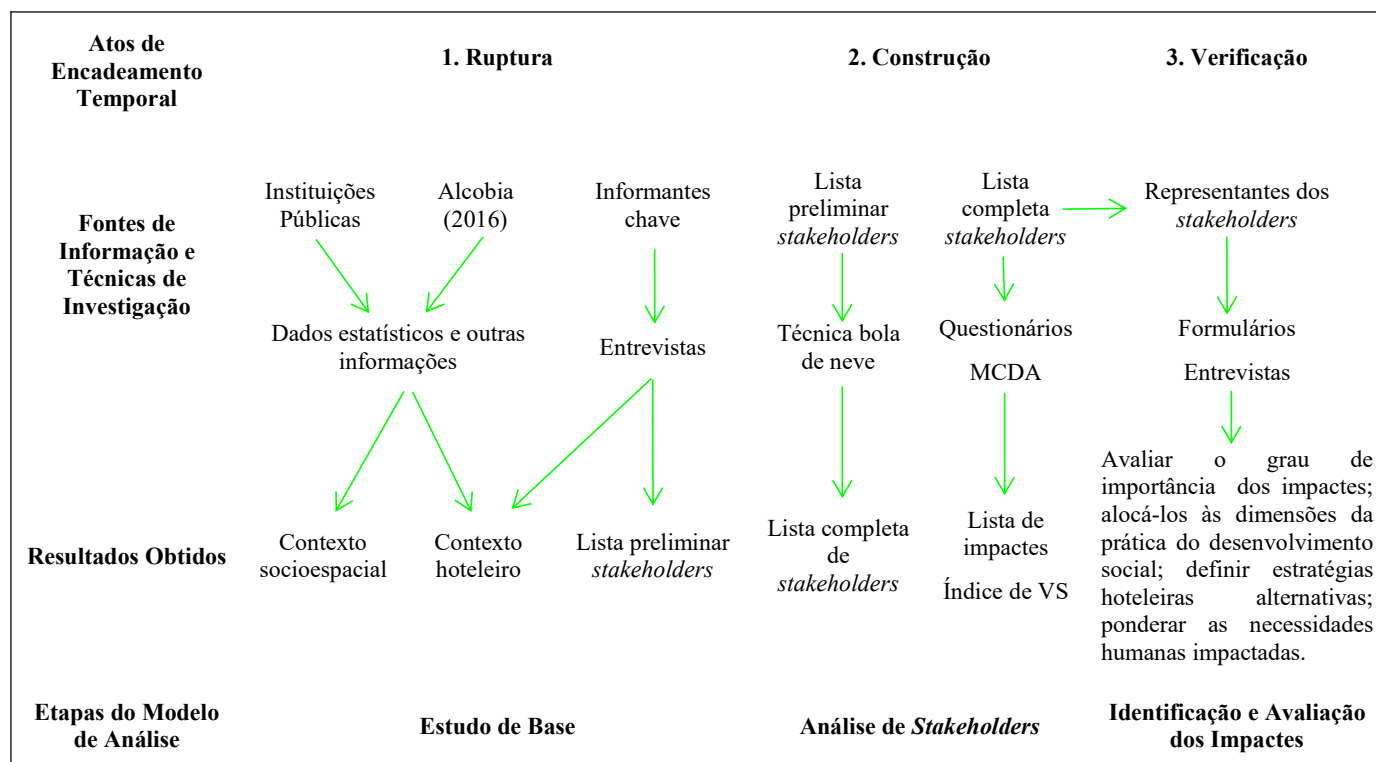
No entanto, o modelo SIM Hotel, aqui desenvolvido, não carece da aplicação integral do modelo EIS, dado que os resultados decorrentes da etapa de Identificação e Avaliação de Impactes apenas servem para sustentar, factualmente e de forma demonstrativa, como o instrumento de avaliação do contributo individual de cada empreendimento hoteleiro se adequa quer às características endógenas do município que serve de aporte empírico a este estudo, como às características específicas dos empreendimentos hoteleiros a serem avaliados. Por conseguinte, as duas últimas etapas do modelo EIS extravasam a delimitação conceptual e a exequibilidade temporal desta investigação, pelos seguintes motivos:

- a penúltima etapa, Formulação e Avaliação de Alternativas, apesar de ser relevante para o modelo de gestão de impactes aqui desenvolvido, acarreta, segundo Climent-Gil, Mañas-Navarro e Aledo (2018), um extraordinário custo de tempo, financeiro e de esforço tanto para os autores da avaliação como para os diversos *stakeholders* envolvidos. Neste sentido, tendo em conta as contingências temporais e orçamentais inerentes à exequibilidade da tese, é aproveitado o contacto com os *stakeholders* na etapa de Identificação e Avaliação de Impactes para coletar os seus contributos sobre eventuais alternativas às atuais opções estratégicas e práticas operacionais dos empreendimentos hoteleiros;

- por sua vez, Aledo e Crespo (2018b) referem que a última etapa, Acompanhamento e Informe Final, aplica-se durante o espaço temporal que compreende a fase de implementação das medidas alternativas, propostas em conjunto pelos autores da avaliação e diversos *stakeholders*, até à fase de conclusão do ciclo do projeto. Este fato, faz com que esta última etapa esteja fora da delimitação conceptual desta investigação.

Assim, o modelo de análise desenvolvido neste trabalho comportará as seguintes três etapas do modelo EIS: Estudo de Base, Análise de *Stakeholders* e a Identificação e Avaliação dos Impactes. Observe-se o modelo de análise na figura 7:

¹⁹ O modelo EIS é apresentado no subcapítulo 3.1. “Responsabilidade Social e os Modelos de Avaliação de Impactes”, a partir da página 117 do presente trabalho.

Figura 7. Mapa diacrônico do modelo de análise da pesquisa

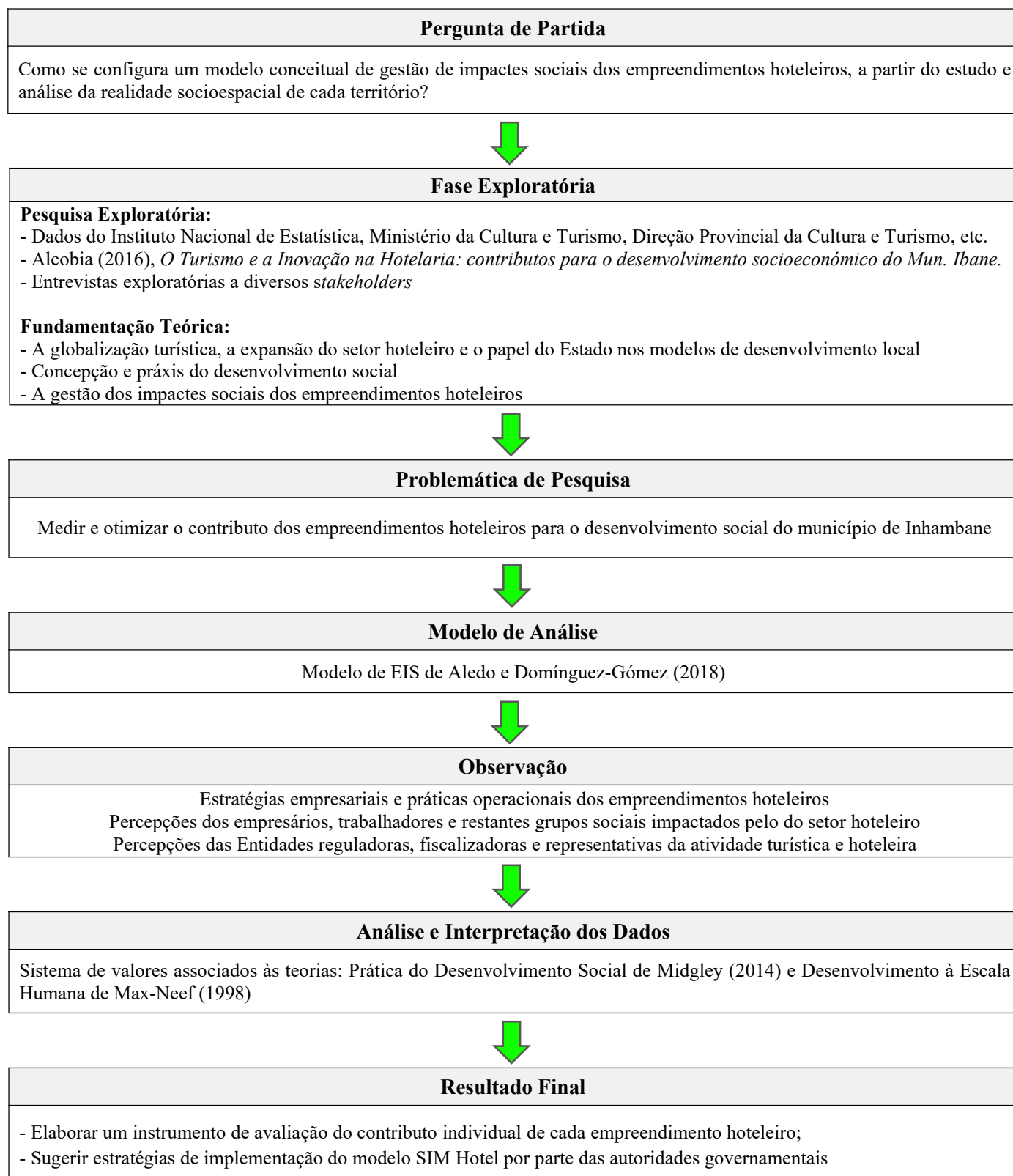
Fonte: o autor (2021)

Como é possível verificar, as fontes secundárias e a revisão da literatura são importantes ferramentas para compreender como o setor hoteleiro tem-se inserido no contexto socioespacial do município de Inhambane. Nesse sentido, a presente pesquisa suporta muito do seu conhecimento contextual nos dados recolhidos pelo autor, ao longo de 2016, no âmbito da sua dissertação de mestrado intitulada *“O Turismo e a Inovação na Hotelaria: contributos para o desenvolvimento socioeconómico do Município de Inhambane”*.

Alcobia (2016) assentou a sua investigação em cinco dimensões de análise: 1) as políticas de desenvolvimento turístico do município de Inhambane; 2) o efeito multiplicador do setor hoteleiro na economia local; 3) a qualidade da oferta de emprego do setor hoteleiro; 4) o contributo do setor hoteleiro para as infraestruturas de “bem-estar” social; e 5) as políticas de preservação ambiental do setor hoteleiro. Para isso, foram inquiridos 22 empreendimentos hoteleiros (73% do universo à época), 216 trabalhadores (atingindo um nível de confiança de 95%) e entrevistou-se a Direção Provincial da Cultura e Turismo; Direção Provincial do Trabalho, Emprego e Segurança Social; Direção Provincial da Terra, Ambiente e Desenvolvimento Rural; e Associação dos Empresários do município de Inhambane.

Para resumir toda a abordagem de pesquisa da presente tese, segue-se a figura 8:

Figura 8. Descrição detalhada das etapas do modelo metodológico da pesquisa



Fonte: o autor (2021)

Por forma a facilitar o claro encadeamento de todo o *design* metodológico desta tese de doutorado, os próximos subcapítulos serão divididos pelos quatro principais atos temporais/procedimentais de aplicação empírica a que a investigação está submetida: a) Estudo de Base, b) Análise de *Stakeholders*, c) Identificação e Avaliação dos Impactes e d) Elaboração do Instrumento de Avaliação de Empreendimentos Hoteleiros.

4.2. Unidades de Análise

A) Estudo de Base:

Como pode ser observado na figura 7, a compreensão do contexto social do município de Inhambane, o conhecimento sobre a realidade do seu setor hoteleiro e a realização da lista preliminar dos *stakeholders* envolvidos assenta fundamentalmente na análise proveniente de três fontes de informação: revisão da literatura, fontes secundárias e relatos provenientes da comunidade local.

Infelizmente, apesar do município de Inhambane ser uma das maiores bandeiras do turismo moçambicano, o fato de pertencer a um país periférico da África Austral faz com que não exista literatura específica sobre a atividade turística e hoteleira no território em estudo, sobrando assim as fontes secundárias e as contribuições da população local.

Das fontes secundários, foram analisados dados de entidades oficiais como o Instituto Nacional de Estatística, Ministério da Cultura e Turismo e Direção Provincial da Cultura e Turismo de Inhambane, que contribuíram com importantes documentos como o Plano Estratégico para o Desenvolvimento Turístico de Moçambique 2015-2025, Estatísticas do Turismo 2018, Anuário Estatístico da Província de Inhambane, IV Recenseamento Geral da População e Habitação, Cadastro dos Estabelecimentos de Alojamento do Município de Inhambane, entre outros relatórios. Como já mencionado, outra fonte secundária de capital relevância é a pesquisa desenvolvida por Alcobia (2016), por ser o trabalho de investigação que estudou mais aprofundadamente os efeitos do setor hoteleiro no município de Inhambane até esta data.

No que concerne às informações provenientes da população local foi priorizado desde esta primeira etapa o contacto com os diversos *stakeholders* do setor turístico no geral e hoteleiro em particular, onde para tal, revelou-se de extrema importância o fato do autor ter vivido e trabalhado no município de Inhambane ao longo de oito anos, desde 2009 até 2017, o que facilitou de forma

indefectível quer a identificação das pessoas como o contacto com as mesmas. Deste modo, tentando compreender como se deu e qual o efeito da globalização turística assim como da implantação do setor hoteleiro no município de Inhambane, seleccionaram-se cinco “informantes-chave”: Alfredo Uetimane, Chefe da Repartição de Estudos e Planificação da Direção Provincial da Cultura e Turismo; José da Cunha, Presidente da Associação de Hotelaria e Turismo de Inhambane; Hélsio Azevedo, Diretor da Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane; e por fim dois proprietários de empreendimentos hoteleiros que, pela sensibilidade de algumas das informações recolhidas, resolveu-se preservar as suas identidades.

B) Análise de *Stakeholders*:

Após a elaboração da lista preliminar de *stakeholders* realizada na etapa anterior, partiu-se para a identificação do maior número possível de grupos, instituições ou indivíduos que pudessem integrar a lista completa de *stakeholders*.

Desta forma, compõem a lista das partes interessadas os seguintes grupos sociais:

- Grupos Sociais: empresários do setor hoteleiro; trabalhadores dos empreendimentos hoteleiros; empresas do setor de atividades turísticas; restaurantes, bares e estabelecimentos de entretenimento; comerciantes no geral; vendedores dos mercados municipais; vendedores informais ou ambulantes; empresas de construção civil; postos de combustível; empresas de transportes rodoviários; carpinteiros e marceneiros; agricultores; pescadores; músicos e grupos de dança; pintores, artistas plásticos e artesãos; e comunidade no geral (líderes comunitários).

C) Identificação e Avaliação dos Impactes:

Foram seleccionados como representantes dos diversos grupos de *stakeholders* as seguintes pessoas:

- Grupos Sociais:

- 1) Trabalhadores dos empreendimentos hoteleiros - Anónimos
- 2) Empresas do setor de atividades turísticas - Sérgio Belchior, Benedito Maunze e Xavier Gundaua.

- 3) Restaurantes, bares e estabelecimentos de entretenimento - José Leitão, Tomás Zandamela, Juliano Ngale e Jamila Ussene.
- 4) Comerciantes no geral - Sónia Cossa, Silvia Uachane, José Saldanha e Vivek Manicant.
- 5) Vendedores dos mercados municipais - Cider Sténio, Manish Ratilal e Vikshita Hematlal.
- 6) Vendedores informais/ambulantes - Vimédio Maússe; Aguinaldo Tinga; Pedro António e Augusto José
- 7) Empresas de construção civil - Justino Nhar e Juvêncio Nhacuongue
- 8) Postos de combustíveis - AMG, Lda (posto de combustível do Tofo) e Êxito Energia (posto de combustível da cidade de Inhambane)
- 9) Empresas de transportadores rodoviários - Lurdes Milambo, Anésia Francisco, Josias do Rosário e Aldo Zébia
- 10) Empresas de carpintaria e marcenaria - Tobopaldino Ricardo; Francisco Hanaíde e Cristovão Ngove
- 11) Agricultores - Zabir Saíde, Benedita Estefano, Lízia Bambo e Lurdes Augusto
- 12) Pescadores - Joaquim João, Filipe Machava e Jacinto Cumbana
- 13) Músicos e grupos de dança - Pierre Dufloo, Mira Sambo, Abel Afonso e Silvino Lambo
- 14) Pintores, artistas plásticos e artesãos - Chaná de Sá, Rosa Maria e Pedro Azevedo
- 15) Comunidade no geral (líderes comunitários) - Custódio Mause, Julião Cumbe, Antónia Maria e Luísa Joaquim

- Instituições Governamentais:

- 1) Direção Provincial da Cultura e Turismo - Emídio Nhantumbo (Dir. Provincial)
- 2) Direção Provincial do Trabalho, Emprego e Segurança Social - Joalina Cumbane (Inspetora)
- 3) Direção Provincial da Economia e Finanças - José Zita (Dep. de Planificação)
- 4) Direção Provincial da Indústria e Comércio - João Chicanhandza (Dir. Provincial)
- 5) Direção Provincial da Terra e Ambiente - Levine António (Dep. do Ambiente)
- 6) Serviço Provincial dos Assuntos Sociais - Elias Jamine (Dep. Educação)
- 7) Serviço Provincial dos Assuntos Sociais - Osvalda Chambule (Dep. Género, Criança e Ação Social)
- 8) Serviço Distrital de Planeamento e Infraestruturas - Leonildo Messias (Dep. Infraestruturas)
- 9) Comando Provincial Polícia da República de Moçambique - Juma Saito (Relações Públicas)

D) Elaboração do Instrumento de Avaliação de Empreendimentos Hoteleiros

Para a construção do instrumento de avaliação do impacto social dos diversos empreendimentos hoteleiros foram levados em consideração os indicadores dos seguintes protocolos (*standards*) de avaliação das operações hoteleiras existentes no mercado:

- Critérios GSTC para Hotéis V.3 do Global Sustainable Tourism Council
- Estándar CST 2.0 do Instituto de Turismo da Costa Rica
- Norma ISO 21401:2018 da Organização Internacional de Normalização

Para complementar tais protocolos, foram ainda observados os indicadores que constam das ferramentas de avaliação desenvolvidas pelos seguintes pesquisadores: de Grosbois (2012), Welzel e Brazil (2016), Alcobia (2016), Suárez-Cebador et al. (2018), Ferrales-Arias et al. (2018), Gursoy et al. (2019), Choi et al. (2019) e dos Santos et al. (2020).

4.3. Métodos e Técnicas de Coleta de Dados

A) Estudo de Base:

Apesar da escassez de dados e da sua pouca atualidade serem uma realidade no território moçambicano, principalmente quando o foco está fora da centralidade que a capital Maputo impõe, há que realçar o esforço que as autoridades do país têm feito ao longo da última década ao deixar disponíveis para consulta pública todas as estatísticas, relatórios e boletins informativos através das plataformas *on-line* das suas diversas instituições.

Assim, a recolha de dados secundários fez-se consultando os sites das seguintes instituições:

- Instituto Nacional de Estatística: <http://www.ine.gov.mz>
- Ministério da Cultura e Turismo: <http://www.micultur.gov.mz>
- Governo da Província de Inhambane: <https://www.inhambane.gov.mz>

Quanto às informações recolhidas junto dos integrantes da comunidade local, o autor fazendo uso do seu profundo conhecimento do município de Inhambane utilizou, segundo Sousa e Baptista (2011), o método da amostragem por conveniência para identificar os seus informantes-chave. Num segundo momento, ainda de acordo com Sousa e Baptista (2011), para coletar todas as informações pretendidas para esta etapa da investigação, os informantes-chave foram submetidos a entrevistas semiestruturadas onde foram questionados sobre a realidade turística e hoteleira do município, quais os efeitos do setor hoteleiro junto da sociedade e quais os prováveis grupos sociais mais afetados pelo mesmo.

B) Análise de *Stakeholders*:

A seleção inicial dos *stakeholders* obedeceu aos critérios estabelecidos para uma amostra por conveniência. Contudo, como o objetivo desta etapa da pesquisa passa por identificar ao máximo o número de indivíduos pertencentes aos diversos grupos sociais que compõe a lista final de partes interessadas, utilizou-se, conforme Ferreira e Campos (2009), a técnica de bola de neve. Deste modo, à medida que se ia identificando os diversos *stakeholders*, eles mesmos contribuíam para a identificação dos *stakeholders* em falta.

Numa segunda fase, tendo por objetivo aferir e compreender todos os impactes a partir da posição de cada um dos *stakeholders*, foram aplicados questionários onde estes puderam listar quais os impactes positivos e negativos por eles percebidos.

O mesmo questionário serviu também para classificar os grupos de *stakeholders* quanto ao seu Índice Vulnerabilidade Social perante as atividades do setor hoteleiro. Para tal, os representantes dos diversos grupos sociais descreveram em que medida se veem afetados, positivamente ou negativamente, pelos empreendimentos hoteleiros, ao passo que os empresários do setor hoteleiro avaliaram o nível de influência de cada grupo de *stakeholders* na planificação, desenvolvimento e operacionalização das atividades dos seus empreendimentos.

C) Identificação e Avaliação dos Impactes:

Começando a identificação e avaliação dos impactes com a seleção dos representantes-chave dos diferentes grupos de *stakeholders*, tal seleção foi feita recorrendo ao método de

amostragem por quotas. Para Sousa e Baptista (2011, p.77) a amostragem por quotas difere da amostragem estratificada num único aspecto: *“em vez de escolher uma amostra aleatória de um dos estratos, escolhe-se uma amostra não aleatória”*.

De seguida, utilizaram-se formulários para que os representantes-chave dos diferentes grupos sociais tivessem a oportunidade de classificar o grau de importância dos impactes listados na etapa anterior, ajudar a associá-los às dimensões analíticas determinadas por Aledo e Domínguez-Gómez (2018) e ainda contribuir com a sugestão de práticas operacionais e alternativas estratégicas para que os impactes positivos do setor hoteleiro sejam maximizados e os negativos minimizados.

Para auscultar as várias Direções Provinciais de Inhambane, seus Serviços Distritais e o Comando Provincial da Polícia da República de Moçambique, com o objetivo de compreender os seus posicionamentos sobre os impactes do setor hoteleiro no âmbito das dimensões da Prática do Desenvolvimento Social estabelecidas por Midgley (2014), utilizou-se guiões de entrevistas semiestruturadas.

D) Elaboração do Instrumento de Avaliação de Empreendimentos Hoteleiros

Os três principais protocolos de avaliação das operações hoteleiras utilizados foram retirados dos seguintes sites institucionais: www.gstcouncil.org , www.iso.org e www.turismo-sostenible.co.cr .

Os demais instrumentos de avaliação pertencentes à comunidade acadêmica foram obtidos através de pesquisa no site www.scholar.google.com onde foram usadas algumas combinações das seguintes palavras-chave: “hotel”, “alojamento”, “hospitality”, “avaliação”, “assessment”, “evaluation”, “protocolo”, “protocol”, “modelo”, “model”, “critérios”, “criteria”, “standard”, “social”, “desenvolvimento”, “development”.

4.4. Métodos e Técnicas de Análise de Dados

A) Estudo de Base:

A compreensão do contexto social, turístico e hoteleiro do município de Inhambane fez-se, na perspectiva de Caregnato e Mutti (2006), através da análise de conteúdo dos diversos relatórios estatísticos, planos estratégicos e boletins informativos extraídos das plataformas informáticas dos organismos oficiais do governo moçambicano, bem como da pesquisa realizada por Alcobia (2016).

No que concerne às entrevistas semiestruturadas feitas aos informantes-chave oriundos da comunidade residente, também segundo Caregnato e Mutti (2006), as mesmas foram alvo de uma pormenorizada análise do discurso.

B) Análise de *Stakeholders*:

Os questionários aplicados aos *stakeholders*, onde estes listaram os impactes positivos e negativos das práticas operacionais dos empreendimentos hoteleiros, foram alvo da análise do conteúdo.

Por sua vez, para calcular o grau de vulnerabilidade e poder que cada *stakeholder* sente perante as atividades do setor hoteleiro, fez-se uso, conforme designado por Ortiz, Domínguez-Gómez, Aledo, Urgeghe e Jiménez-Loaisa (2018), da aplicação do Método da Soma Ponderada (WSM) através da técnica de Análise de Decisão Multicritério (MCDA).

Assim, numa escala de 0 a 8, onde 0 representa “extremamente beneficiado” e 8 “extremamente prejudicado”, cada *stakeholder* pôde classificar os impactes por ele sentido em virtude da atividade hoteleira.

Também numa escala de 0 a 8, onde 0 representa “importância vital” e 8 “totalmente irrelevante”, cada empresário do setor hoteleiro pôde classificar o nível de poder que os diversos grupos sociais têm na planificação, desenvolvimento e implementação das atividades operacionais dos seus empreendimentos.

Neste contexto, calculou-se o indicador de vulnerabilidade social para cada categoria de *stakeholders* mediante a seguinte fórmula:

$$VS_i = \sum_j^n W_{ij} X_{ij}$$

Onde:

VS - Índice de Vulnerabilidade Social

n - número de critérios

W_{ij} - peso de critério j

X_{ij} - desempenho da categoria social i em face do critério j

C) Identificação e Avaliação dos Impactes:

Os formulários destinados aos representantes-chave dos diferentes grupos sociais foram alvo da análise do conteúdo quanto à categorização do grau de importância dos impactes percebidos assim como à sua associação com as dimensões analíticas plasmadas por Aledo e Domínguez-Gómez (2018). Por outro lado, a observação das sugestões de políticas alternativas às opções estratégicas e práticas operacionais dos empreendimentos hoteleiros fez-se recorrendo à análise do discurso.

A análise do discurso foi também a técnica usada para apreciar as respostas obtidas pelas entrevistas semiestruturadas realizadas junto das diversas Direções Provinciais de Inhambane, Serviços Distritais e Comando Provincial da Polícia da República de Moçambique.

Por fim de modo a identificar que Necessidades Humanas, preconizadas por Max-Neef (1998), são impactadas pelas operações do setor hoteleiro de Inhambane, fez-se uso da elaboração de mapas causais como recomendado por Aledo, García-Andreu e Pinese (2018).

D) Elaboração do Instrumento de Avaliação de Empreendimentos Hoteleiros

Os indicadores fornecidos pelos protocolos de avaliação do setor hoteleiro selecionados foram alvo da análise do conteúdo. Tal análise levou em consideração a sua adequação a dois critérios-chave: harmonização com as dimensões estabelecidas pelo modelo de análise proposto por

Aledo e Domínguez-Gómez (2018) e adaptação à realidade operacional dos empreendimentos hoteleiros instalados no município de Inhambane.

4.5. Considerações Éticas da Pesquisa

Considerando o plasmado pelo Conselho Nacional de Saúde, na sua Resolução Nº 510 de 7 de abril de 2016, onde afirma que *“a pesquisa em ciências humanas e sociais exige respeito e garantia do pleno exercício dos direitos dos participantes, devendo ser concebida, avaliada e realizada de modo a prever e evitar possíveis danos aos participantes”*, a pesquisa de campo da presente tese de doutorado regeu-se sob as condutas éticas seguidamente expostas:

Quaisquer dados recolhidos que facilitem a identificação dos empreendimentos hoteleiros referidos ao longo deste trabalho, a exemplo do número de total de quartos, localização, número de trabalhadores, etc., são apresentados dentro de intervalos de parâmetros de forma a impossibilitar a identificação indireta do empreendimento em causa.

Os empresários, diretores ou trabalhadores dos empreendimentos hoteleiros selecionados responderam às entrevistas ou formulários de forma totalmente anónima. Os dados recolhidos dos mesmos são apresentados também em intervalos de parâmetros de modo a impossibilitar a identificação indireta dos participantes em causa.

Qualquer dado recolhido através de formulários ou questionários, assim como os resultados preliminares ou finais após a análise dos mesmos, jamais ficaram à disposição de qualquer outro interveniente da pesquisa ou terceiros, salvo orientador e coorientador, até à etapa conducente à defesa pública desta tese de doutorado.

A todos os intervenientes foi facultado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, tendo a participação destes começado somente após a assinatura do mesmo por parte do pesquisador e dos participantes, com exceção aos trabalhadores dos empreendimentos hoteleiros de forma a evitar qualquer constrangimento.

Os áudios das entrevistas foram gravados somente com o consentimento dos entrevistados em causa.

5. ESTUDO DE BASE: A ENVOLVENTE SOCIOESPACIAL E A ATIVIDADE OPERACIONAL DO SETOR HOTELEIRO NO MUNICÍPIO DE INHAMBANE

Localizada na região sul de Moçambique, a Província de Inhambane é composta por catorze distritos²⁰ com natural destaque para a sua capital, o distrito de Inhambane que também possui estatuto de município.

Observando o vigente Plano Estratégico para o Desenvolvimento do Turismo em Moçambique 2015-2025, produzido pelo Ministério da Cultura e Turismo - MICULTUR (2015), a Província de Inhambane ganha natural relevância ao destacar-se como aquela que mais empreendimentos hoteleiros ligados ao lazer possui, configurando-se hoje como um polo turístico de inegável importância no panorama nacional. Segundo o Instituto Nacional de Estatística - INE (2019a), a Província de Inhambane é hoje a segunda província do país²¹ com o maior número de quartos oferecidos (11% do total), a segunda quanto à capacidade de alojamento por cada 10.000 habitantes (7 camas) e também a segunda quanto ao número de dormidas registado (26% do total). Em todos estes itens a Província de Inhambane só é superada pela Província Maputo Cidade, onde se insere a capital do país a cidade de Maputo, que regista 35% do total dos quartos nacionais, 33 camas por cada 10.000 habitantes e 42% do total de dormidas do país. Ainda assim, a Província de Inhambane lidera por larga margem os índices de estada média por hóspede com 8,1 noites, a média nacional cifra-se nas 2,3 noites, e a taxa de ocupação dos seus empreendimentos hoteleiros com 54,6%, mais do dobro da média nacional. Em modo de curiosidade, a campeoníssima Província Maputo Cidade, expoente máximo do turismo de negócios do país, alcançou nestes quesitos somente 1,4 noites de estada média por cada hóspede alojado e 32% de taxa de ocupação.

Contudo, em total contraponto com o expectável, quando analisados os dados do MICULTUR (2018) que elabora o *raking* das províncias pela receita dos seus empreendimentos hoteleiros, constata-se que a Província de Inhambane apenas ocupa o sexto lugar ficando atrás das províncias Maputo Cidade, Cabo Delgado, Gaza, Zambézia e Manica. De acordo com o MICULTUR (2018) os empreendimentos hoteleiros da Província de Inhambane declaram receitas no valor de 108.162.610 meticais, isto é, somente 2% do total das receitas de todo o setor hoteleiro moçambicano.

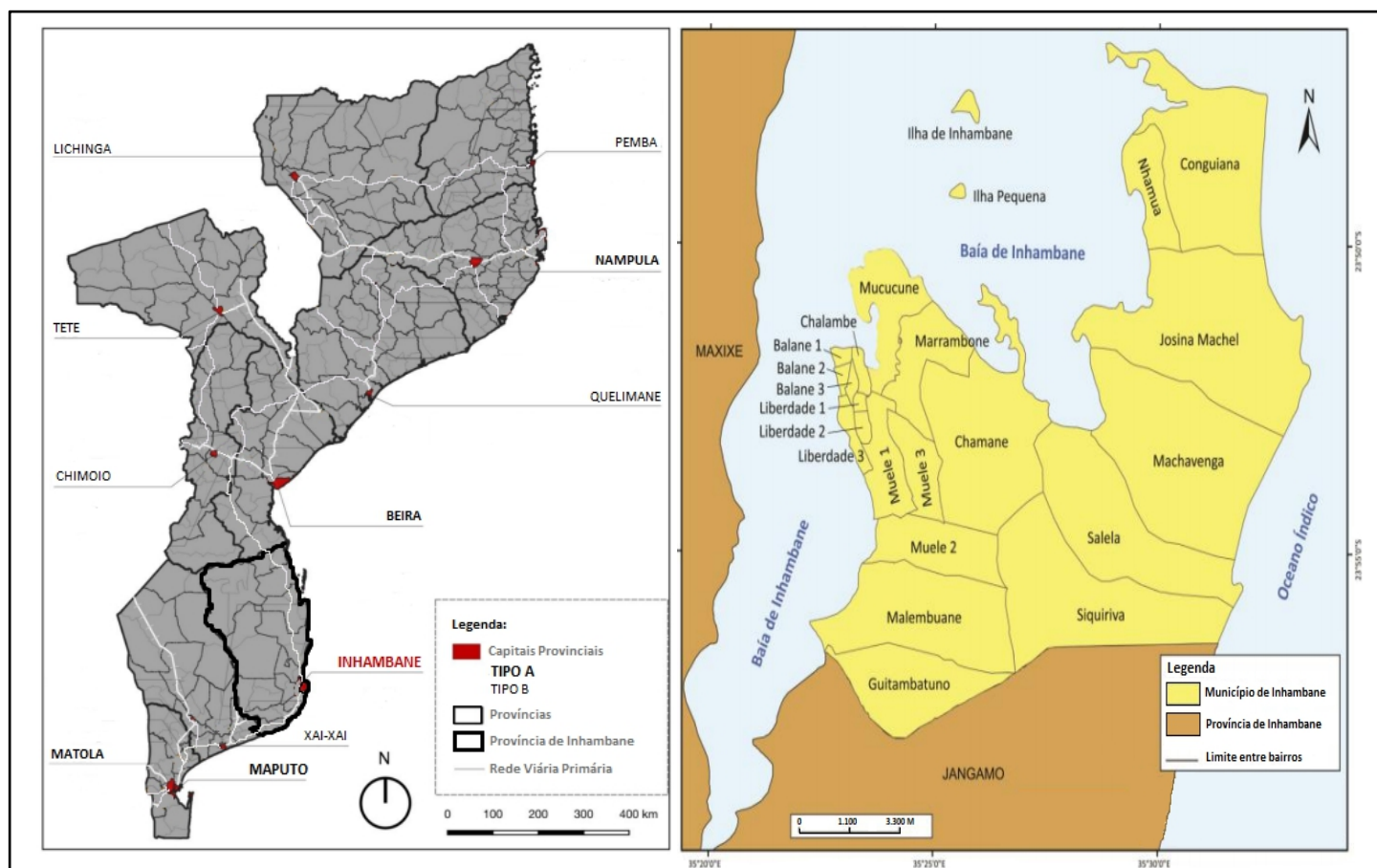
²⁰ A província de Inhambane compreende os seguintes distritos: Zavala, Inharrime, Panda, Jangamo, Inhambane (Capital), Maxixe, Homoine, Morrumbene, Funhalouro, Massinga, Vilankulos, Inhassoro, Govuro e Mabote. Cinco desses distritos possuem estatuto de municípios, sendo eles: Inhambane, Maxixe, Massinga, Quissico e Vilankulos.

²¹ Províncias de Moçambique e suas capitais: Maputo Cidade (Maputo), Maputo (Matola), Gaza (Xai-Xai), Inhambane (Inhambane), Sofala (Beira), Manica (Chimoio), Zambézia (Quelimane), Tete (Tete), Nampula (Nampula), Niassa (Lichinga) e Cabo Delgado (Pemba).

Deste modo, a imparidade registada entre os números operacionais alcançados pelo setor hoteleiro da Província de Inhambane e os resultados financeiros por si declarados revelam, de forma evidente, a possibilidade da existência de uma tremenda fuga de capitais.

Feita a contextualização macroespacial em que se insere o município de Inhambane, cujo mapa pode ser observado na figura 9, importa perceber qual o seu contributo para a inegável proeminência que a Província de Inhambane ostenta no panorama turístico moçambicano. Para tal, de forma a alcançar uma correta percepção da riqueza da oferta turística do município e da expressão do seu setor hoteleiro, teremos que entender, espacialmente, o que representa tal município à escala provincial.

Figura 9. Mapa de Moçambique e do município de Inhambane



Fonte: MITADER (2019) e Azevedo (2014)

Segundo o Anuário Estatístico da Província de Inhambane de autoria do INE (2019b), o município de Inhambane, doravante designado somente por Inhambane, possui uma superfície territorial de 192 km², representando apenas 0,3% do território da província a que dá nome, a qual perfaz na sua totalidade 68.615 km². Contudo, apesar da sua ínfima dimensão, Inhambane sendo

capital provincial conta com uma população de 82.119 habitantes atingindo uma densidade populacional de 428 habitantes/km², contrastando assim com a densidade populacional média da Província de Inhambane que se situa nos parcos 21 habitantes/km².

A “*terra da boa gente*”²², nome dado pelo navegador português Vasco da Gama a Inhambane no longínquo ano de 1498 e cujos atrativos turísticos encontram-se retratados na figura 10, caracteriza-se por ser um destino de sol e mar por excelência. Nela, quatro polos principais ganham natural relevância entre os seus visitantes: 1) a cidade de Inhambane, considerada uma das mais limpas, calmas, seguras e bem ordenadas do país, situada às margens da baía de Inhambane, 2) a exclusiva e de difícil acesso praia da Rocha, conhecida pela sua duna de pronunciada altura e inclinação ostentando também as suas águas claras ideais para a atividade de *snorkeling*, 3) a praia do Tofo, uma das mais badaladas praias moçambicanas contando com um considerável parque hoteleiro, estabelecimentos de diversão noturna, assim como com diversos operadores de *scuba diving* que usufruem do magnífico *spot* de mergulho conhecido por Manta Reef, o maior santuário de mantas-raias gigantes do mundo e onde também existem com grande abundância tubarões-baleia, tubarões-leopardo, baleias-jubarte, golfinhos e tartarugas, e por último, 4) a praia da Barra, paragem obrigatória de vários navios de cruzeiro, contando com o seu extenso e fino areal reluzente, circundada por faustosos mangues, dezenas de *lodges* e onde se realiza anualmente um dos mais badalados festivais musicais de Moçambique.

Aliado a tudo isto, Inhambane oferece ainda uma paisagem marcada por uma das maiores concentrações de coqueiros do planeta, imensos caranguejos percorrendo os seus areais, flamingos repousando nas suas águas, variados mercados e um *melting pot* cultural de matriz africana, árabe, indiana e europeia. Facilitando a captação de demanda turística, o município é apetrechado com um aeroporto internacional com voos regulares que o liga à cidade de Vilankulos (segunda referência turística da Província de Inhambane ostentando o arquipélago de Bazaruto), à capital moçambicana Maputo e à cidade sul-africana Joanesburgo.

Não obstante Inhambane representar apenas 0,3% do território provincial, cruzando os dados da Direção Provincial da Cultura e Turismo - DPCT (2020) que apresenta o número de empreendimentos hoteleiros cadastrados no município com os dados do INE (2019b) sobre o número total de empreendimentos presentes na Província de Inhambane, constata-se que os 123 empreendimentos hoteleiros cadastrados em Inhambane perfazem 31% da oferta hoteleira de toda a província. Deste modo, pelos números da DPCT (2020) o setor hoteleiro do município, cujos alguns

²² Em 1498, ao conseguir passar o “cabo das tormentas”, ponto mais austral do continente africano onde hoje se situa a Cidade do Cabo na África do Sul, a armada de Vasco da Gama aportou pela primeira vez na costa oriental de África exatamente no território hoje conhecido como município de Inhambane. Reza a história que ao ser tão bem recebido pela população local, Vasco da Gama apelidou o território como a “Terra da Boa Gente”, nome esse que perdura até a contemporaneidade.

empreendimentos estão retratados na figura 11, oferece 1.994 quartos que se traduzem em 3.811 camas e emprega 1.319 trabalhadores.

Figura 10. Atrativos turísticos do município de Inhambane²³



Fonte: o autor (2021) e Tofo Scuba²⁴ (2020)

²³ Da esquerda para a direita e de cima para baixo: estátua de Samora Machel, praia da Rocha, batiques (telas) à venda no mercado municipal, estátua de Vasco da Gama, edifício histórico da Telecomunicações de Moçambique, manta-raia gigante, casa tradicional feita de caniço e folhas de coqueiro, baía de Inhambane, praia da Barra, Casa Hoffmann; monumento da Escravidão, Cineteatro Tofo, calçadão na marginal da baía de Inhambane, mesquita de Inhambane, baleia jubarte, praia do Tofo.

²⁴ Disponível em www.tofoscuba.com. Acessado em: agosto de 2020

Figura 11. Alguns empreendimentos hoteleiros do município de Inhambane²⁵



Fonte: booking.com (2020) e tripadvisor.com (2020)²⁶

Havendo uma presença tão massiva de empreendimentos hoteleiros numa parcela territorial tão diminuta, seria expectável que a comunidade local se beneficiasse de forma clara, direta e indiretamente, dos dividendos gerados por tal setor económico, vendo deste modo os seus índices de bem-estar social florescer.

No entanto, embora Inhambane seja um *ex-libris* do turismo de lazer moçambicano, segundo os dados apresentados pelo INE (2019c) a realidade social da sua população está longe de acompanhar o brilhantismo turístico apregoado. Neste sentido, é triste constatar que somente 37% da população do município usufrui de água canalizada, ao passo que a rede eléctrica apenas

²⁵ Da esquerda para a direita e de cima para baixo: Turtle Cove Lodge & Yoga Shala, Hotel Casa do Capitão, Bay View Lodge, Casa Barry Lodge, Baía Sonâmbula Guste House, África Tropical, Hotel Tofo Mar, Flamingo Bay Water Lodge, Hotel Inhambane, Casa na Praia Guest House, Sentidos Beach Retreat; Areia Branca Lodge; Barra Beach Club; Sia Sent Beach House; Palm Grove Lodge e Barra Lodge.

²⁶ Disponível em www.booking.com e www.tripadvisor.com. Acessado em: agosto de 2020

abastece 36% dos seus cidadãos. Quanto à posse de bens duráveis por agregado familiar, segundo o INE (2017) o cenário é idêntico já que 52% não possui rádio, 44% não possui televisão, 83% não tem computador, 94% não tem acesso à Internet sem ser por celular, 59% ainda cozinha a carvão ou a lenha, 62% não dispõe de geladeira para conservar os seus alimentos, apenas 14% possui algum modo de transporte como carro ou motorizada e, por fim, 19% dos agregados familiares afirmam não deter nenhum dos bens duráveis acima descritos.

Refletindo sobre esta realidade expressa em números, que mostra notoriamente a dicotomia existente entre o desenvolvimento do setor turístico/hoteleiro de Inhambane e o desenvolvimento social do povo bitonga²⁷, é forçoso partir para a seguinte reflexão: como pode a população, pertencente a um dos municípios turisticamente mais ricos de Moçambique, ser tão pobre?

Para alcançar as respostas pretendidas, faz-se necessária uma imersão sobre as origens do desenvolvimento turístico e hoteleiro de Inhambane, compreender o perfil dos seus empresários assim como as características estruturais e operacionais dos empreendimentos hoteleiros erigidos, entender o processo de planeamento e gestão do desenvolvimento turístico implementado pelas entidades governamentais locais, aferir a capacidade da estrutura social local em prover as necessidades de recursos humanos e comerciais do setor, entre outros. Para tal, contou-se com a colaboração de Alfredo Uetimane da Direção Provincial da Cultura e Turismo - DPCT, de José da Cunha da Associação de Hotelaria e Turismo de Inhambane - AHTI, de Hélsio Azevedo da Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane - ESHTI e de mais dois proprietários de empreendimentos hoteleiros locais, todos alvo de entrevistas semiestruturadas.

Segundo os entrevistados, remonta ao tempo colonial²⁸ os primeiros sinais de vitalidade turística apresentados por Inhambane. Situado a menos de 550 km da fronteira com a África do Sul, pelo menos desde a década de 1960 que há registos da chegada de turistas sul-africanos em autocaravanas, montando seus *campings* na praia do Tofo em busca das suas paisagens naturais praticamente virgens, do mar calmo e ameno e da prática da pesca. Há época, Inhambane fazia-se valer simplesmente pelos seus atributos naturais, já que a única infraestrutura turística que possuía era o Hotel Inhambane que acomodava o turismo de negócios existente na cidade e o Hotel Tofo Mar, localizado na praia do Tofo, que oferecia não mais que 12 quartos. Relata José da Cunha, presidente da AHTI, que foi através da afluência dos turistas sul-africanos que o primeiro aglomerado habitacional surgiu na praia do Tofo, casas particulares pertencentes a cidadãos

²⁷ Bitonga ou guitonga, é uma língua originária da família bantu cujos falantes provêm do município de Inhambane, deste modo os nativos desse território são conhecidos como o povo bitonga.

²⁸ Moçambique tornou-se um país independente a 25 de junho de 1975, sendo até então uma colónia portuguesa.

moçambicanos e aos próprios turistas sul-africanos que, por essa via, tentavam satisfazer as necessidades de alojamento da crescente demanda turística registada.

Com a conquista da independência em 1975, rapidamente Moçambique mergulha numa obscura guerra civil²⁹, também conhecida como a guerra dos dezasseis anos, arrastando a população para uma tragédia social e económica, levando ao conseqüente colapso de toda a atividade turística. Com o Acordo Geral de Paz celebrado em 1992, Moçambique tem as suas primeiras eleições multipartidárias em 1994, ano que inaugura um período de “relativa” estabilidade e normalidade político-militar que dura até aos dias de hoje.

Nesta perspectiva, é somente a partir de meados da década de 1990 que Inhambane vê surgir o seu “boom” turístico. Talvez saudosos dos momentos passados outrora, mais uma vez são os *boers*³⁰ sul-africanos que encabeçam a demanda turística assim como o investimento no setor hoteleiro, pois nas palavras de Alfredo Uetimane da DPCT “*o capital investido foi quase todo estrangeiro porque a economia moçambicana foi destruída com a guerra, assim os estrangeiros principalmente sul-africanos assumiram o investimento*”. Corroborando, José da Cunha da AHTI concretiza: “*o capital investido foi praticamente todo capital estrangeiro, principalmente sul-africano, depois começaram a vir outras nacionalidades como os ingleses, que já traziam outro conceito de turismo como o diving, assim como hoje temos investidores portugueses, franceses, dinamarqueses, alemães, etc.*”. Assim, segundo os dados da DPCT (2020), 82% dos empreendimentos hoteleiros do município são, na totalidade ou em regime de participação, fruto de capital estrangeiro.

Quanto à dispersão geográfica dos investimentos hoteleiros supra mencionados, a praia do Tofo, principal polo turístico de Inhambane até ao ano de 1975, foi alvo da edificação de variadíssimos *lodges* e *guest houses* enquanto a praia da Barra, que até então tinha passado completamente ao lado do desenvolvimento turístico, torna-se no mais apetecível foco de investimento do setor, contabilizando também ela dezenas de lodges construídos. Hoje, pelos números da DPCT (2020) a praia da Barra possui 55% dos empreendimentos hoteleiros, a praia do Tofo 31%, a cidade de Inhambane 12% e a praia da Rocha apenas 2%.

No que concerne à capacidade de alojamento do parque hoteleiro de Inhambane, os dados da DPCT (2020) demonstram que os empreendimentos do município, na sua generalidade, são de reduzidas dimensões pois 42% dos mesmos possui uma capacidade igual ou inferior a 10 quartos,

²⁹ A “guerra dos dezasseis anos”, protagonizada pela oposição do partido RENAMO ao partido do poder FRELIMO, começou em 1976 e só foi cessada no dia 4 de outubro de 1992 aquando da assinatura do Acordo Geral de Paz.

³⁰ *Boer* é o termo que designa os fazendeiros sul-africanos descendentes dos colonos oriundos dos Países Baixos, Alemanha, Dinamarca e França, porém é hoje vulgarmente utilizado em Moçambique para denominar todos os sul-africanos de ascendência europeia, inclusive os de origem inglesa.

31% tem entre 11 a 20 quartos, 20% oferta entre 21 a 40 quartos, apenas 4% disponibiliza 41 a 60 quartos e somente 3% dos empreendimentos hoteleiros regista uma capacidade que varia entre 61 a 80 quartos.

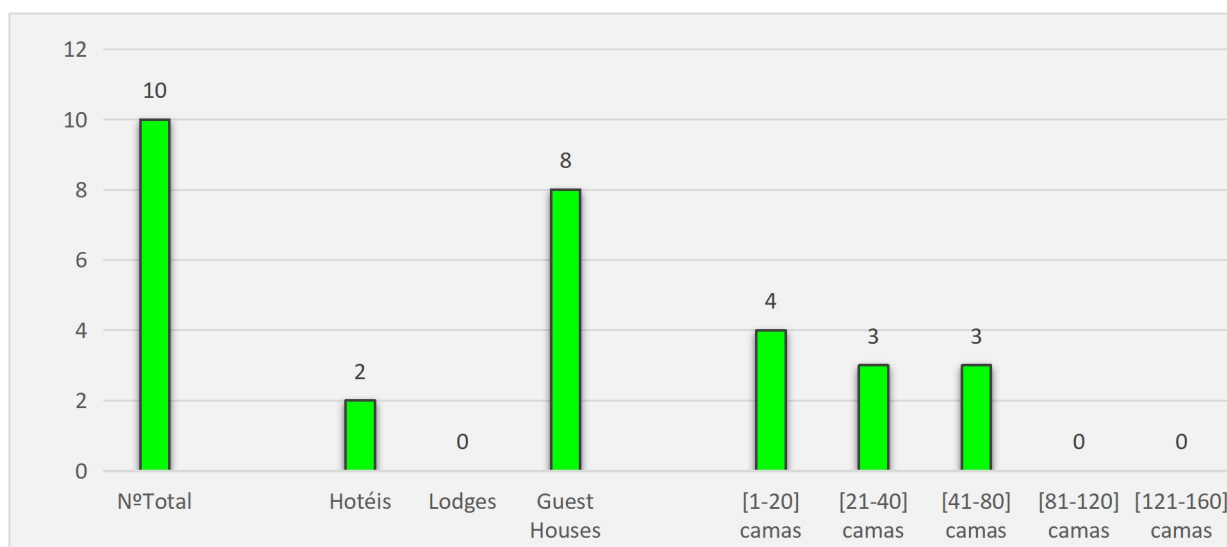
No entanto, pela experiência do autor em estudos anteriores no município de Inhambane, os números apresentados pela DPCT referentes aos empreendimentos hoteleiros cadastrados encontram-se deveras empolados. Infelizmente, fazendo uma análise minuciosa à lista disponibilizada pela DPCT (2020) constata-se que esta contempla pequenos empreendimentos que só operam nos três meses de época alta (de Dezembro a Fevereiro), não faz distinção entre os reais empreendimentos hoteleiros e a oferta de alojamento local (aluguer de quartos ou de casas particulares) e, por último, apresenta empreendimentos hoteleiros já encerrados ao longo dos últimos anos.

Deste modo, visando um realista e fidedigno retrato dos empreendimentos hoteleiros que atuam em Inhambane, contou-se com a preciosa colaboração da empresa TICTAC - Tourism Information & Tofo Activity Center por forma a identificar todos os hotéis, lodges e guest houses que cumprissem dois requisitos básicos: 1) estivessem operacionais durante o ano inteiro e 2) oferecessem no mínimo a modalidade de *bed and breakfast* aos seus hóspedes.

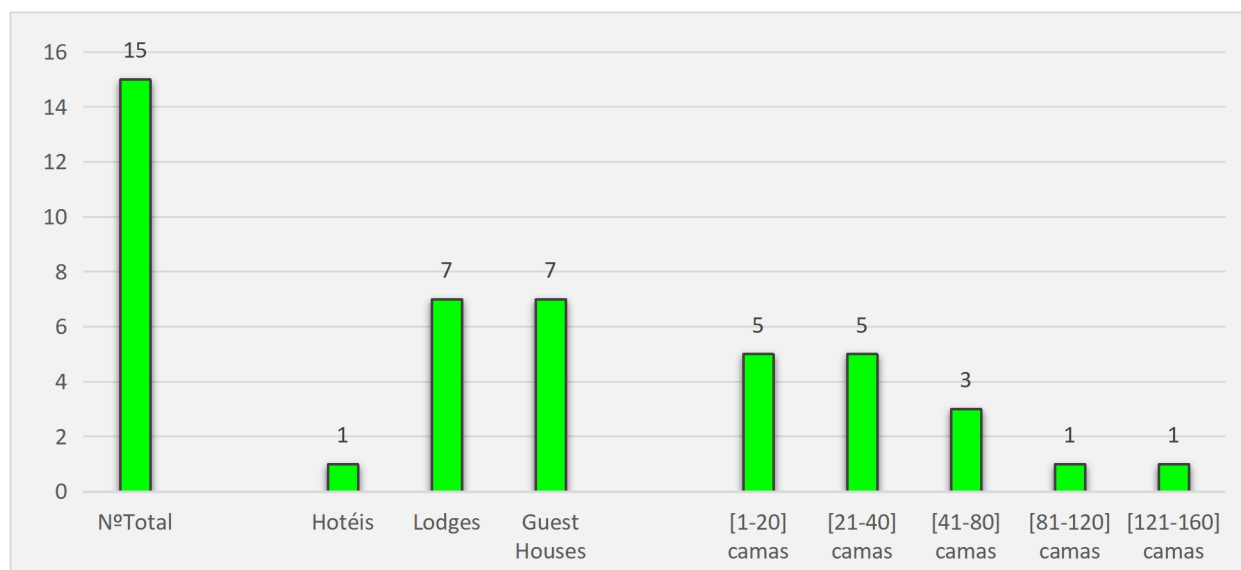
Aplicando o filtro acima descrito, foram identificados 39 empreendimentos hoteleiros no município de Inhambane, dos quais 3 hotéis, 21 lodges e 15 guest houses/pensões. Quanto ao tamanho da oferta de alojamento, 10 (26%) empreendimentos hoteleiros possuem até 20 camas, 15 (38%) empreendimentos ofertam entre 21 e 40 camas, 8 (21%) empreendimentos disponibilizam entre 41 e 80 camas, 4 (10%) empreendimentos dispõem entre 81 e 120 camas e apenas 2 (5%) empreendimentos hoteleiros concedem uma oferta que se estende das 121 às 160 camas.

Vale pena frisar que de acordo com Alfredo Uetimane da DPCT e José da Cunha da AHTI, a esmagadora maioria dos empreendimentos hoteleiros de Inhambane configuram-se como hotéis independentes, sendo que os poucos pertencentes a cadeias hoteleiras, caso do Grupo Barra Resorts ou do Grupo Casa do Capitão, fazem parte de pequenas “famílias” sem qualquer tipo de expressão internacional.

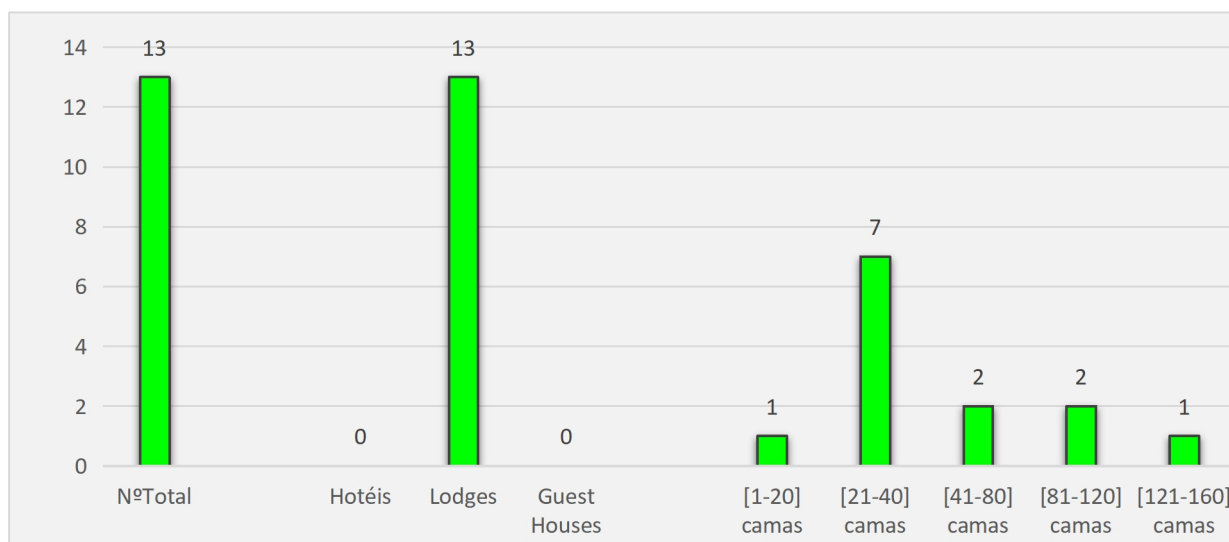
Para uma melhor compreensão do número de empreendimentos hoteleiros no município, a sua categorização, capacidade de alojamento e a correspondente dispersão geográfica, observe-se os gráficos nas figuras 12,13, 14 e 15:

Figura 12. Empreendimentos hoteleiros localizados na Cidade de Inhambane

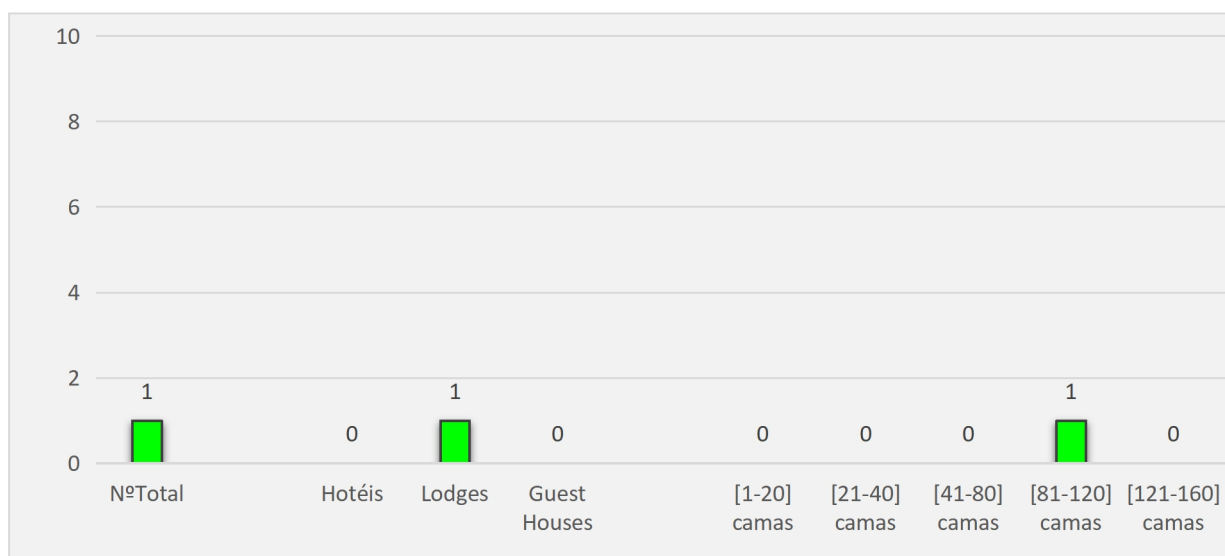
Fonte: o autor (2021)

Figura 13. Empreendimentos hoteleiros localizados na Praia do Tofo

Fonte: o autor (2021)

Figura 14. Empreendimentos hoteleiros localizados na Praia da Barra

Fonte: o autor (2021)

Figura 15. Empreendimentos hoteleiros localizados na Praia da Rocha

Fonte: o autor (2021)

Se ao longo dos últimos 25 anos é manifesto o enorme crescimento do setor hoteleiro em Inhambane, qual terá sido o papel das entidades governamentais locais na captação desse investimento? E talvez ainda mais importante, em que moldes se estabelece a relação entre as entidades governamentais e os diversos empreendimentos hoteleiros tendo como objetivo o

planeamento e a gestão de um desenvolvimento turístico sustentável, próspero e socialmente profícuo?

Auscultados os dois proprietários de empreendimentos hoteleiros, ambos dão conta da profunda frustração com a postura das diversas entidades governamentais. Para eles, é latente a falta de profissionalismo e até mesmo de seriedade em alguns organismos públicos, pois olham para os empreendimentos hoteleiros, meramente, como um alvo fácil para a obtenção de receitas e não como parte integrante de um setor económico de vasta potencialidade para alavancar socioeconomicamente o município. Os relatos são reveladores:

Não há nenhum incentivo, não há nenhuma colaboração em termos oficiais, é tudo uma farsa para mim. Não há nenhum incentivo, não há nenhum investimento no turismo, pelo contrário. O único interesse do INAE (Inspeção Nacional das Atividades Económicas), do Concelho Municipal, da Direção de Trabalho e de todas as outras instituições é virem castigar aqueles que estão legalizados e vêm sistematicamente fazer inspeções, castigar, multar, usando para isso todo o tipo de subterfúgios.

Deveria haver reuniões frequentes, mensais ou trimestrais com os empresários hoteleiros, mas de forma séria se não nem vamos lá, pois quando estes são alvos de críticas quanto à direção do rumo turístico no município tudo o que agente diz é usado contra nós, assim muitas vezes os empresários nem sequer podem-se expressar sob pena de serem conotados como opositores políticos.

Similarmente, o presidente da AHTI adota uma posição bastante crítica sobre o modo de atuação das entidades governamentais com responsabilidades no setor turístico em Inhambane. Na sua perspectiva, não existe nenhum incentivo para a captação de investimentos hoteleiros, já que as instituições estatais ficam à espera que putativos investidores cheguem a Inhambane e apresentem os seus projetos, projetos esses que raramente levam em consideração os anseios da comunidade local na sua operacionalização. Para José da Cunha esta realidade, que fragiliza de forma veemente o desenvolvimento social da comunidade local, assenta principalmente em duas realidades: corrupção e descoordenação.

Com a corrupção que grassa dentro dos órgãos, a comunidade não se beneficia muito do setor turístico porque há indivíduos que enriquecem com a venda dos bens públicos para proveito pessoal! O município pelo valor das propriedades vendidas e pelo dinheiro da exploração dos hotéis deveria ter infraestruturas turísticas muitíssimo melhores e teria a capacidade de beneficiar as comunidades locais com água, saneamento, energia eléctrica, segurança e outros serviços, então, vários escalões se beneficiaram menos a comunidade porque há estes corruptos aqui no meio. Todo o acesso à concessão de terra foi conseguido nesses esquemas, logo houve um completo desordenamento territorial por falta de coordenação dos órgãos

governamentais. Urge requalificar o destino e os serviços turísticos. Mesmo em 2020 há órgãos que aplicam políticas sem ouvir os fazedores do turismo de Inhambane e fazem-no assim com a ganância de ganhar dinheiro com os projetos que vêm da falta de coordenação institucional. A comunidade é uma grande vítima disto tudo. O município aprova projetos turísticos sem ouvir a Direção Provincial do Ambiente, a Direção Provincial do Turismo, etc. As coisas estão muito mal. A coordenação institucional é importantíssima e dever ser alterada.

Quem também destaca a falta de coordenação institucional é o Diretor da ESHTI, que qualifica o trabalho desenvolvido pelas entidades governamentais como *“francamente mau, pela total desarticulação do papel do estado na gestão do desenvolvimento do setor turístico”*. Para Hélsio Azevedo, esta realidade teve como consequência uma distribuição de terra para o setor turístico totalmente errônea, negligenciando-se recorrentemente os *“planos de macro zoneamento e o próprio plano de desenvolvimento turístico do município”*. Deste modo, pode-se constatar que a grande maioria dos empreendimentos hoteleiros estão construídos na primeira linha costeira, em dunas primárias, causando impactes em áreas de grande sensibilidade ambiental e estando expostos a graves riscos naturais como os ciclones, fenômenos que não raras vezes ocorrem em Inhambane. Prossegue o entrevistado afirmando:

Existe um avanço de arcabouço de instrumentos legais, mas esses instrumentos não são utilizados. Não há iluminação na praia, não há as infraestruturas básicas necessárias para uma praia tão famosa como a praia do Tofo. Tem existido muito pouco investimento por parte do governo. Há muito trabalho a fazer e muito a melhorar na articulação. O governo não tem cumprido com o seu papel de regulador e há uma grande necessidade de reverter isso para melhorar a qualidade do próprio setor.

Surpreendentemente, ou não, a própria DPCT reconhece algumas das falhas apontadas acima. Quando confrontado sobre quais as políticas de captação de investimentos hoteleiros e se existem alguns tipos de benefícios oferecidos pelo município de Inhambane aos investidores, Alfredo Uetimane esclarece que em termos de incentivos oferece-se aqueles que estão previstos na Lei do Investimento que contempla o direito à exportação de capitais e a isenção do pagamento do Imposto sobre a Circulação de Mercadorias e Serviços na construção dos empreendimentos hoteleiros, nas compras de material de construção e na importação de equipamentos. Para além disso, existem sempre as promessas de celeridade quanto aos processos de obtenção de licenças a exemplo da ambiental, assim como a indicação das áreas territoriais mais propícias para o investimento, contudo afirma que *“muitas vezes ao aperceberem-se que essas áreas não têm energia ou água e que serão eles a ter que arcar com esses investimentos, os investidores recuam ou preferem instalar-se na Praia do Tofo ou Praia da Barra”*. Ao ser questionado sobre o que

deveria ser melhorado para que o setor turístico/hoteleiro maximizasse o seu contributo para o desenvolvimento social local, Alfredo Uetimane foi perentório:

Há uma coisa que se devia melhorar, como a questão do ordenamento. Depois, não podemos deixar as coisas acontecer por si só, há que dar uma pequena mão para coordenarmos o funcionamento da indústria turística. A questão da coordenação também está a faltar, na minha maneira de ver, cada instituição quer fazer ver que faz alguma coisa, cada um age de forma divergente do outro e não tem havido coordenação. O próprio governo tem a responsabilidade de chamar à atenção essas pessoas. Por exemplo, o Concelho Municipal, só porque foi eleito, acha que não necessita de dar ouvidos aos outros. Não tem existido coordenação setorial e ainda há falhas na comunicação entre o setor público e o setor privado.

A falta de políticas de coordenação entre as diversas entidades governamentais assim como a má comunicação por elas estabelecida com as empresas hoteleiras, traduz-se numa outra preocupante consequência: a inexistência de práticas corporativistas no setor hoteleiro do município.

Instados a comentar sobre a existência de estratégias concertadas pelo setor, com ou sem apoio das entidades governamentais, no sentido de promover Inhambane como destino turístico e assim potencializar a captação de hóspedes, os dois proprietários de empreendimentos hoteleiros foram bastante enfáticos ao afirmar que as políticas comerciais dos hotéis do município são pura e exclusivamente de responsabilidade e esforço individual de cada um. Um dos proprietários afirma que:

Não existe estratégia nenhuma, cada um atua por si e às vezes prejudicando-se uns aos outros. Em vez de haver uma estratégia concertada e o Estado apoiar, ouvir as pessoas, reunir com as pessoas, não, parece que é ao contrário, quanto mais barracas³¹ há mais parece que o governo da cidade e da província apoiam essa estratégia, em vez de darem uma chance aqueles que querem fazer coisas com alguma qualidade.

Porém não são só as entidades governamentais o alvo das críticas dos proprietários dos empreendimentos. Para outro investidor as responsabilidades devem ser assacadas também à própria AHTI, pois nas suas palavras “a Associação de Hotelaria e Turismo é quase uma inutilidade, eu vou pagar cotas para quê? Para ir lá às reuniões e não se fazer nada? Então a relação entre os hotéis é muito mais de concorrência do que de colaboração”.

³¹Barracas é o nome vulgarmente dado em Inhambane aos estabelecimentos comerciais que operam no limiar da informalidade e muitas vezes são construídos recorrendo a materiais como palha, caniço, folhas de coqueiro ou chapas de zinco.

Confrontado com estas declarações, o presidente da AHTI esclarece que o principal objetivo da Associação é coordenar as ações filantrópicas do setor de hotelaria e turismo assim como providenciar assessoria aos seus filiados, porém nunca se envolvendo na gestão financeira ou de recursos humanos das empresas. Outras das preocupações da AHTI é a comunicação aos seus associados das recorrentes atualizações de leis e decretos que regem o seu setor econômico, auxílio na tradução de documentos uma vez que a maior parte dos investidores só domina a língua inglesa, disseminação de todos os números e estatísticas pelos empreendimentos hoteleiros e por fim, mas não menos importante, representar as empresas hoteleiras em todas as plataformas de diálogo com as entidades governamentais. Como contributo para a promoção de Inhambane como destino turístico a AHTI participa em três feiras, uma internacional e duas nacionais, a feira de INDABA na cidade de Durban na África do Sul e as feiras FACIM e FIKANI ambas na cidade de Maputo, onde expõe os materiais de promoção dos seus membros.

Analizando ainda a temática da promoção do destino e dos seus empreendimentos hoteleiros, a DPCT sustenta que é o setor privado que de forma particular encabeça essa atividade. Contudo, Alfredo Uetimane não deixa de acrescentar que *“o próprio governo sai para fora para fazer a promoção e leva os projetos para os investidores poderem investir, principalmente nas grandes feiras como INDABA e FIKANI”*.

No entanto o Diretor da ESHTI não deixa de fazer reparos à forma como o marketing do destino tem sido feito e à falta de colaboração institucional entre o setor público e privado. Do ponto de vista de Hélsio Azevedo

Se olharmos para a componente da promoção e divulgação, isto foi deixado nas mãos de cada um que gere os estabelecimentos turísticos. Cada um faz a sua parte. Nas feiras existem promoções mas falta aquilo que seria um site de turismo do município de Inhambane onde todos os serviços e todos os produtos estão lá e conectados. O governo deveria fazer uma parceria com os operadores para que algo desse género fosse efetivado, assim a divulgação seria melhor.

Apesar de, no dia a dia, a promoção turística e hoteleira estar dependente do esforço individual e do *know-how* de cada empreendimento, são os próprios responsáveis do setor hoteleiro que reconhecem a fragilidade e as limitações das suas ações, principalmente os empresários de origem moçambicana. Como já frisado, até por uma tradição histórica, são os turistas sul-africanos que mais contribuem para encher as praias de Inhambane, contudo nem todos os empreendimentos turísticos gozam do privilégio de contar com essa forte demanda. Na ótica de um dos empresários entrevistados

O turista sul-africano não é o melhor que poderia haver porque estes só vão para os lodges dos amigos deles e só frequentam e fazem negócios com os deles. Se houver uma mercearia de um boer eles vão todos lá comprar, mas se ao lado, houver uma de um moçambicano eles não entram e isso acontece por uma questão cultural fortemente enraizada. Assim não acho que seja o turismo ideal, mas é o que há. Depois há a questão de não existir controlo sobre o pagamento das reservas que os turistas sul africanos fazem no país deles que nunca chega a entrar em Moçambique.

Nesta lógica, o proprietário de um segundo empreendimento hoteleiro afirmou:

Nós poderíamos abrir as portas a turistas africanos vindos de outras paragens, há outros tipos de turistas africanos muito ricos, mas esses não vêm para cá. Podíamos apostar no turismo asiático como o japonês, fazer campanhas para cativar o turista europeu, mas isso tem que partir do governo, não somos nós porque não temos dinheiro para isso. É preciso apostar em campanhas internacionais.

No seguimento da visão do sul-africano como alguém relutante em fazer girar a roda da economia local, também o presidente da AHTI aponta outra característica menos positiva deste turista que faz com que o setor hoteleiro de Inhambane tenha muita dificuldade em se qualificar e atingir padrões de qualidade de nível internacional. Para José da Cunha

O turista sul-africano gosta da originalidade do destino, ele gosta de andar a pé, gosta de andar descalço, se nós pavimentarmos as ruas da praia do Tofo por exemplo, ele vendo que ali já não existe areia vai procurar outros destinos que lhe permita andar descalço na areia. Isso faz com que se tenha que ter muito cuidado ao pensar as infraestruturas e esse é um tema muito sensível.

Talvez por isso, quando questionados sobre se os empreendimentos hoteleiros de capital internacional alavancavam, de forma genérica, a qualidade da oferta dos serviços do setor no município, já que esse é um dos benefícios mais propalados pela bibliografia especializada sobre o desenvolvimento turístico nos países em vias de desenvolvimento a exemplo de Sharpley e Telfer (2008), Mendieta-Peñalver et al. (2016), Ivanov e Ivanova (2016) ou Gustavo (2018), a resposta da maioria dos entrevistados é: “não”.

Na ótica do presidente da AHTI, a qualidade dos serviços prestados pelos empreendimentos hoteleiros de Inhambane está diretamente relacionada com o perfil de turista que visa satisfazer.

Aqui temos que olhar principalmente para os serviços de hotelaria dos sul-africanos estabelecidos porque eles são a grande maioria. Os sul-africanos por exemplo não seguem os padrões de qualidade da hotelaria internacional porque trabalham para um mercado próprio que gosta das coisas mais rústicas, lagartixas, aranhas, as paredes dos quartos que não chegam ao teto, às vezes casas de banho com condições básicas. E quando se tenta levar este tipo de oferta para outros mercados eles já não aceitam isso. Se fores para o Zimbabué ou mesmo para a zona de Inhassoro ou Vilankulos que têm investimentos de zimbabuanos de cultura inglesa, lá tens o rústico, tens lá a palha a cobrir, mas lá dentro existe o luxo, são infraestruturas muito diferentes. Já as outras nacionalidades aqui em Inhambane também apostam no rústico, mas no rústico de luxo com altos padrões de qualidade. Podemos dizer que talvez neste município temos 70% de infraestruturas sem qualidade e 30% de qualidade.

O Diretor da ESHTI também relaciona a questão da falta de qualidade dos serviços prestados pela hotelaria do município com a origem sul-africana da maioria do capital investido.

Eu não sinto que o capital estrangeiro tenha trazido um aumento da qualidade, pelo tipo de capital estrangeiro que mais entra como o capital sul-africano, pois são na sua maioria pessoas que se reformaram ou ganharam um dinheiro para investir e querem seguir a sua vida em Moçambique com um negócio. Poucos têm a componente de formação na área hoteleira ou no turismo, assim vêm e aventuram-se. Dessa forma recrutam pessoas que não tem competência nem apostam na formação dos trabalhadores. Não são as grandes cadeias que vêm para Inhambane. Assim essa relação entre o capital estrangeiro e a qualidade não se verifica. Quanto à captação de turismo internacional sim, pois fazem marketing nos seus países de origem. Já o capital nacional pouco investe na promoção. Mas há uma característica, o capital estrangeiro joga com a sazonalidade e passam às vezes muitos meses fechados.

Sobre este tema melindroso, a opinião dos empresários hoteleiros não é unânime pois dependendo da nacionalidade dos mesmos o ângulo de visão varia. Um dos empresários, sendo estrangeiro, acredita que a visão de mundo que muitas vezes falta ao empresariado moçambicano tende a fazer com que os serviços prestados pelos empreendimentos de capital internacional sejam de qualidade superior à ofertada pela maioria dos empreendimentos moçambicanos. Contudo o mesmo empresário faz questão de ressaltar que alguns dos mais conceituados hotéis do município são, efetivamente, oriundos de capital nacional. No entanto, é para todos unânime que, apesar de ter-se verificado um enorme investimento hoteleiro no município ao longo dos últimos 25 anos, tal investimento na sua maioria foi feito em infraestruturas precárias onde reinam as construções feitas em caniço, madeira, palha e folhas de coqueiro. Ainda sobre o tópico da qualidade dos serviços, há quem aponte o dedo aos políticos moçambicanos para que Inhambane ainda não tenha atingido o

patamar qualitativo de outros destinos turísticos, patamar esse que, na sua opinião, poderia ser alcançado pela captação de investimentos provenientes das grandes cadeias hoteleiras transnacionais.

Normalmente os grandes investimentos não entram em Moçambique porque eles exigem que seja tudo declarado ao CPI (Centro de Promoção de Investimento). E o CPI para aprovar qualquer projeto leva tempo e dá voltas, dá voltas, até aparecer um político corrupto que diz assim: parte tem que ser meu! A título de exemplo, uma das maiores empresas do mundo que é a Meliá e outra que é a Windsor, pura e simplesmente desistiram. Iam fazer grandes investimentos aqui na área da Barra e desistiram.

Tal como o debate sobre qualidade dos serviços hoteleiros que opõe os empreendimentos nacionais *versus* empreendimentos internacionais, outro tema bastante discutido pela comunidade acadêmica que estuda o fenómeno do contributo do setor hoteleiro para o desenvolvimento local é o seu compromisso com a responsabilidade social corporativa. Se por um lado pesquisadores como Henderson (2007), de Grosbois (2012), Garay e Font (2012) e Miranda et al. (2016) afirmam que são os grupos hoteleiros internacionais que mais sofrem pressão para empreender políticas de responsabilidade social efetivas, por outro lado pesquisas como a de Weaver (2012) ou Baidal et al. (2013) corroboram o pensamento de Max-Neef (1998) ao concluir que os são os pequenos empresários locais que mais engajamento demonstram pelo desenvolvimento social das comunidades receptoras.

Transpondo essa problemática para o município em estudo, o presidente da AHTI afirma que pela experiência em Inhambane “*a solidariedade social depende da cultura da pessoa. Às vezes os investidores de capital estrangeiro têm mais solidariedade social com as causas da comunidade do que os nacionais. Mas não é fácil fazer a comparação porque quase não há proprietários moçambicanos*”.

No que concerne a ações práticas dos empreendimentos hoteleiros no âmbito da responsabilidade social corporativa, para o Diretor da ESHTI estas têm ficado muito aquém do recomendável, porém Hélsio Azevedo sustenta que as culpas não podem ser imputadas somente aos proprietários dos hotéis.

Não observo muitas contribuições nesse sentido no nosso município, nem no capital nacional nem do internacional e muitas das ações que existiram, como ajudar as comunidades no abastecimento de água, esses projetos foram abandonados com o tempo. Muitas vezes os estabelecimentos deixam essas atividades porque sentem que os impostos cobrados são muito elevados e relatam até tentativas de extorsão quando são alvo de inspeções por parte das entidades governamentais, o que cria um desânimo do

operador para ajudar a reverter os problemas da comunidade. (...) Na fase de aprovação da instalação dos empreendimentos hoteleiros fazem-se muitas promessas de responsabilidade social, mas essas promessas não têm sido cumpridas e não existe monitoramento.

Neste contexto, quais são então os principais impactos positivos proporcionados pelo setor hoteleiro para a prossecução do tão almejado desenvolvimento social do município de Inhambane? Dissecando as respostas a esta questão por parte de todos os entrevistados, quatro são os benefícios que claramente se destacam: a renda gerada pela empregabilidade direta, o efeito multiplicador na economia local, o estímulo a atividades culturais e a melhoria das infraestruturas de bem-estar comunitário.

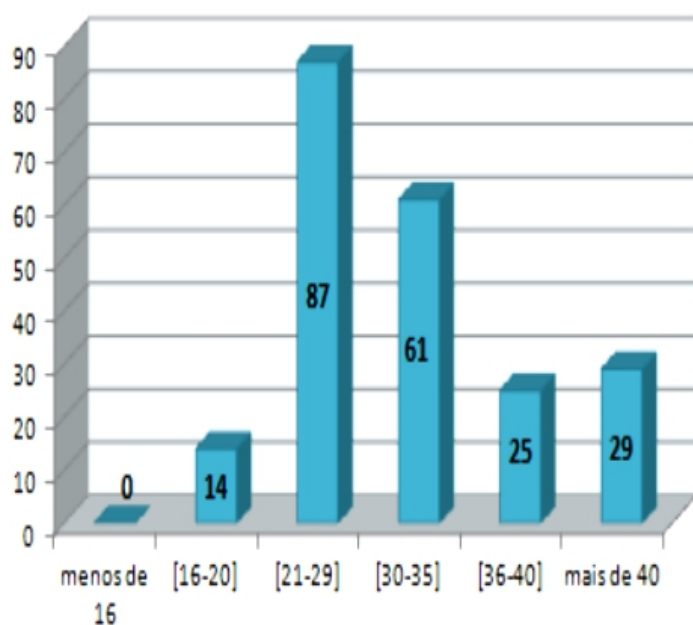
Como esperado, a renda resultante da oferta de empregabilidade do setor hoteleiro foi unanimemente mencionada em primeiro lugar. O presidente da AHTI começa por referir que “*um dos impactos positivos do setor hoteleiro é que absorveu muita mão de obra local*”, por sua vez, Alfredo Uetimane da DPCT realça a “*criação de renda para as comunidades de forma direta*”. Um dos proprietários de empreendimentos hoteleiro ao assumir o escasso comprometimento do seu setor para com a responsabilidade social corporativa afirma que “*as empresas devem construir riqueza para distribuir, a responsabilidade social não é só salários*”, enquanto que o Diretor da ESHTI, deixando aflorar a sua veia de pedagogo, prefere realçar o papel que as empresas hoteleiras têm na empregabilidade das camadas mais jovens da população:

Nós temos um desenvolvimento anárquico do turismo, os estabelecimentos contribuem muito pouco, fora o emprego, para o desenvolvimento social. (...) Penso que os dados já nos mostram que a hotelaria é umas áreas que mais emprego gera, principalmente para as pessoas de baixa renda que são uma característica muito evidente desde município. Se olharmos para aquilo que são os bairros que têm os maiores aglomerados populacionais, como o bairro Josina Machel no Tofo ou o bairro Conguiana na Barra, são bairros que concentram muitos jovens e têm uma característica de pobreza, com carências como a falta de água, habitações precárias sem saneamento e outros elementos que poderíamos destacar, nós vamos ver que os jovens daí podem encontrar no setor hoteleiro uma grande oportunidade para poderem trabalhar e poderem, a partir daí, ajudar as suas famílias e financiarem a sua formação. Então, o setor hoteleiro já emprega nestas praias, Tofo, Barra, Tofinho, Rocha, um grande número de jovens e sempre vai precisar desses jovens para atuar nesse setor nas diferentes necessidades que um hotel precisa para trabalhar. Então, eu vislumbro que o setor hoteleiro vai continuar a abarcar grande parte da mão de obra jovem, daí a capacitação desses jovens ser muito relevante.

Na tentativa de estudar o efeito socioeconômico do setor hoteleiro no município de Inhambane, Alcobia (2016) inquiriu 216 trabalhadores pertencentes à comunidade local e 22 empreendimentos hoteleiros na figura dos seus diretores gerais.

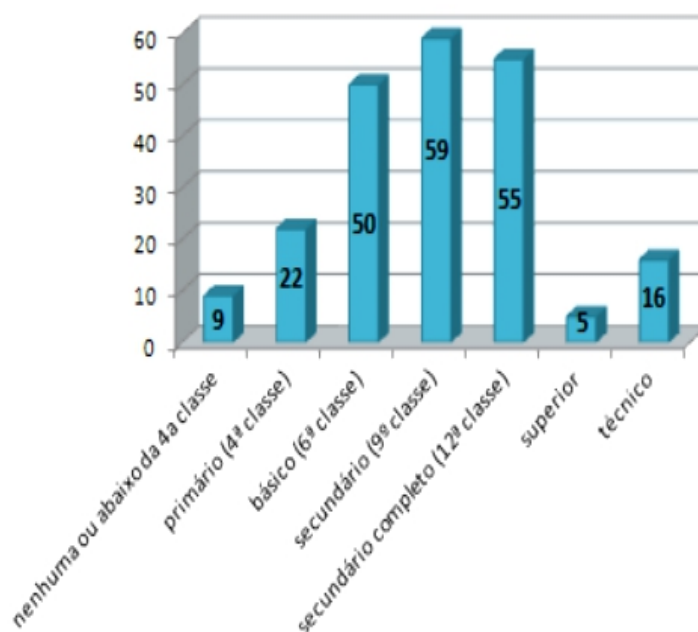
Deste modo, como é possível observar nas figuras 16 e 17, tal como constatado pelo Dr. Hélsio Azevedo, os empreendimentos hoteleiros de Inhambane caracterizam-se por empregar maioritariamente trabalhadores jovens dos 21 aos 35 anos. Contudo é visível também que a mão de obra local carece fortemente de qualificação de nível superior.

Figura 16. Número de trabalhadores hoteleiros por faixa etária



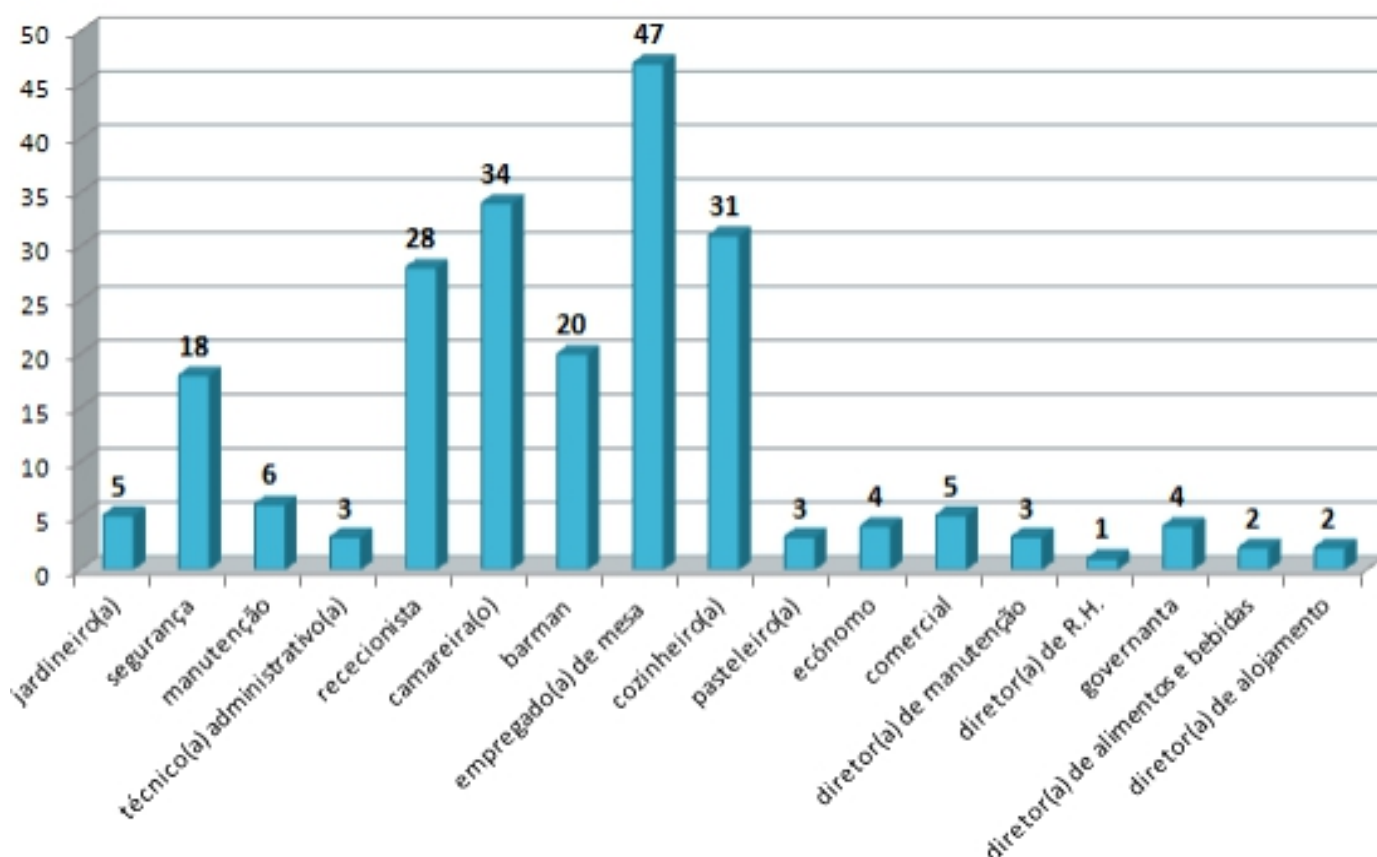
Fonte: Alcobia (2016)

Figura 17. Número de trabalhadores hoteleiros por nível de escolaridade



Fonte: Alcobia (2016)

Fruto da falta de qualificação dos trabalhadores locais, pois, de acordo com o autor, 65% dos mesmos não possui sequer o ensino médio completo e somente 2% possui nível de graduação, é com naturalidade que se constata na figura 18 que os cargos por eles ocupados nos empreendimentos hoteleiros são de base operacional e baixa especialização. Acrescente-se que Alcobia (2016) revela ainda que 61% dos trabalhadores afirmam não possuir nenhuma formação profissional para as funções que desempenham.

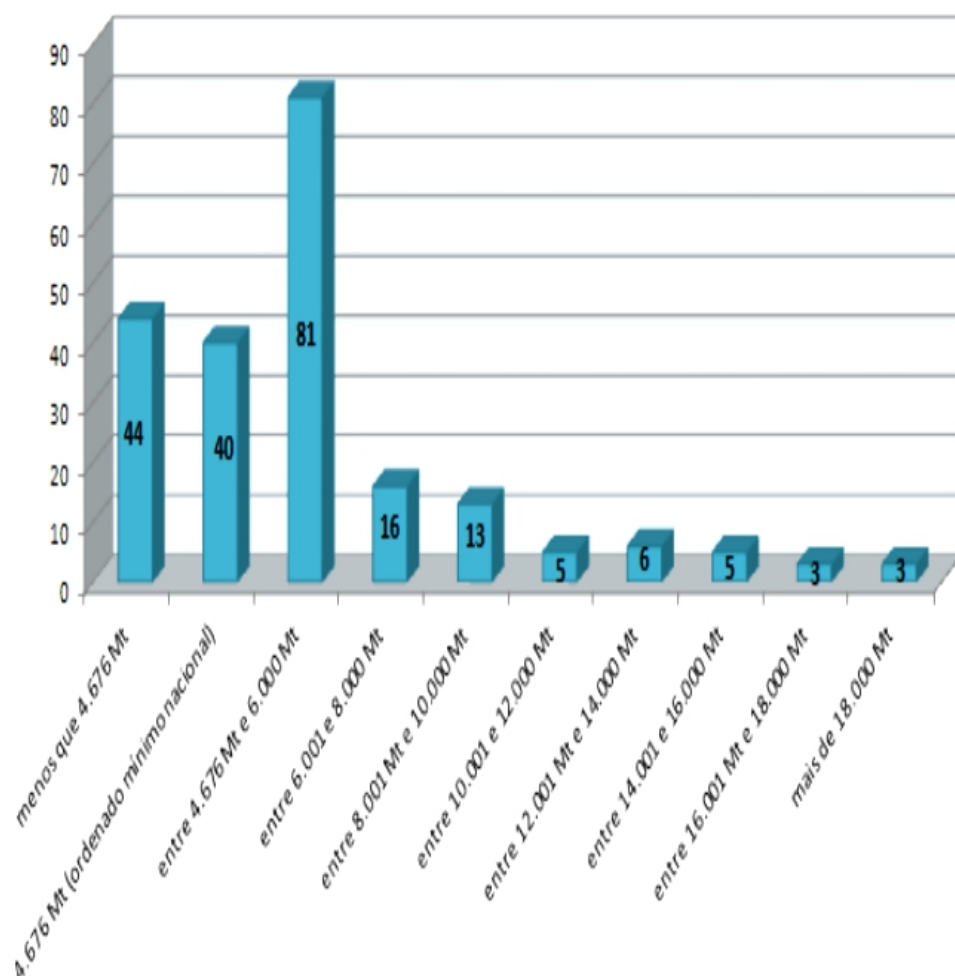
Figura 18. Número de trabalhadores hoteleiros por cargo ocupado

Fonte: Alcobia (2016)

O fato do setor hoteleiro de Inhambane ser composto maioritariamente por pequenos empreendimentos, muitos deles conduzidos por gestores sem formação específica na área, os quais privilegiam políticas de recursos humanos assentes em trabalhadores pouco qualificados, faz com que a política salarial seja pouco frutuosa para a comunidade local.

Como demonstra a figura 19 e a tabela 2, segundo Alcobia (2016) 56% dos trabalhadores auferem salários que os colocam pouco acima da linha de pobreza nacional ou então num patamar de subsistência. Se estes números são por si só preocupantes, há que somar a eles os 20% dos trabalhadores que se encontram sujeitos a remunerações que ferem a legalidade por não cumprirem o salário mínimo nacional, que há época se cifrava nos 4.676 meticais para o setor turístico.

Figura 19. Número de trabalhadores hoteleiros por nível de remuneração



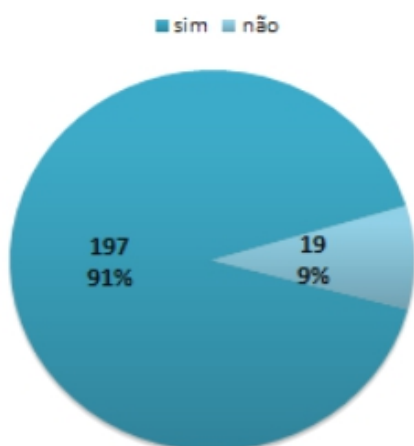
Fonte: Alcobia (2016)

Tabela 2. Salário e nível de vida em Moçambique 2016

Individual	MZN por mês	
	Min	Max
Linha de Pobreza do banco Mundial	970	-
Linha de Pobreza Nacional	4373	-
Salário Mínimo	3000	7800
Salário de Subsistencia	3610	6360
Salário de trabalhador sem formação	3500	5500
Salário de trabalhador com formação média	5000	9000
Salário de trabalhador especializado	7000	16000

Fonte: WageIndicator Foundation (2016)

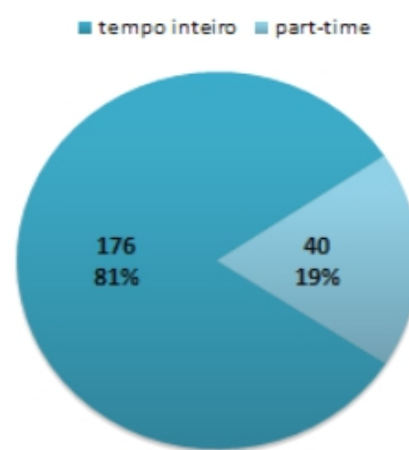
Em contraponto, há que realçar a relativa estabilidade laboral a que os trabalhadores do município estão sujeitos. Pelo que Alcobia (2016) aferiu, 91% dos trabalhadores inquiridos afirmou ser detentor de um contrato de trabalho. Desses trabalhadores com contrato de trabalho 73% referiu possuir contratos efetivos (sem termo temporal), isto é, estando mais salvaguardados quanto à sazonalidade do mercado turístico. Por fim, 81% dos trabalhadores usufrui de contratos a tempo inteiro, fazendo com que os contratos em regime *part-time* tenham pouca expressão. A realidade contratual dos trabalhadores hoteleiros está expressa nas figuras 20, 21 e 22.

Figura 20. Existência de contrato de trabalho

Fonte: Alcobia (2016)

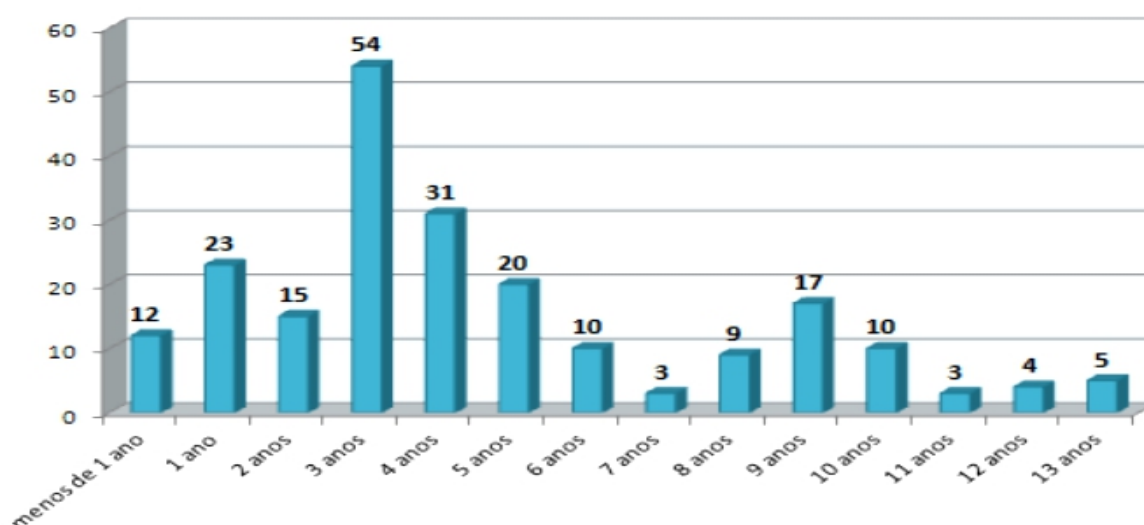
Figura 21. Tipo de contrato de trabalho

Fonte: Alcobia (2016)

Figura 22. Regime laboral

Fonte: Alcobia (2016)

Apesar da estabilidade contratual a que estão sujeitos, é perceptível que as condições laborais oferecidas pelo setor hoteleiro do município não satisfazem na plenitude a comunidade local. Como é possível verificar na figura 23, Alcobia (2016) observa que os índices de *turn-over* laboral são significativos. Assim, praticamente 50% dos trabalhadores apenas trabalha no atual empreendimento hoteleiro há menos de 4 anos, percentagem essa que sobe para os 74% se considerarmos o número de trabalhadores que se encontram na mesma unidade hoteleira há menos de 6 anos.

Figura 23. Número de trabalhadores por anos de trabalho no atual empreendimento

Fonte: Alcobia (2016)

Para terminar, Alcobia (2016) traz outros dados complementares que ajudam a caracterizar a oferta empregatícia dos empreendimentos hoteleiros de Inhambane: apenas 34% dos trabalhadores do setor hoteleiro são do género feminino, somente 15% dos trabalhadores avaliam o seu ambiente laboral como satisfatório ou muito satisfatório, apenas 32% consideram o salário auferido justo, 74% afirma existir igualdade de oportunidades entre os trabalhadores locais e os demais, 69% confessa nunca ter sido alvo de qualquer tipo de promoção hierárquica, ainda assim, 57% diz ter a perspectiva de progredir na carreira dentro da atual organização apesar de 73% reconhecer que o atual empreendimento hoteleiro nunca lhes proporcionou o acesso a formação profissional.

Outro impacto positivo, percebido pelos “atores” do setor turístico entrevistados, é efeito multiplicador do setor hoteleiro na economia local do município.

Para Alfredo Uetimane da DPCT é *“por demais evidente que as pessoas que vendem nos mercados municipais vendem muito para os estabelecimentos hoteleiros que estão aqui. Outro exemplo, é o caso das bombas de gasolina que alimentam os geradores dos hotéis. Os hotéis criam renda para a comunidade de forma direta ou indireta”*.

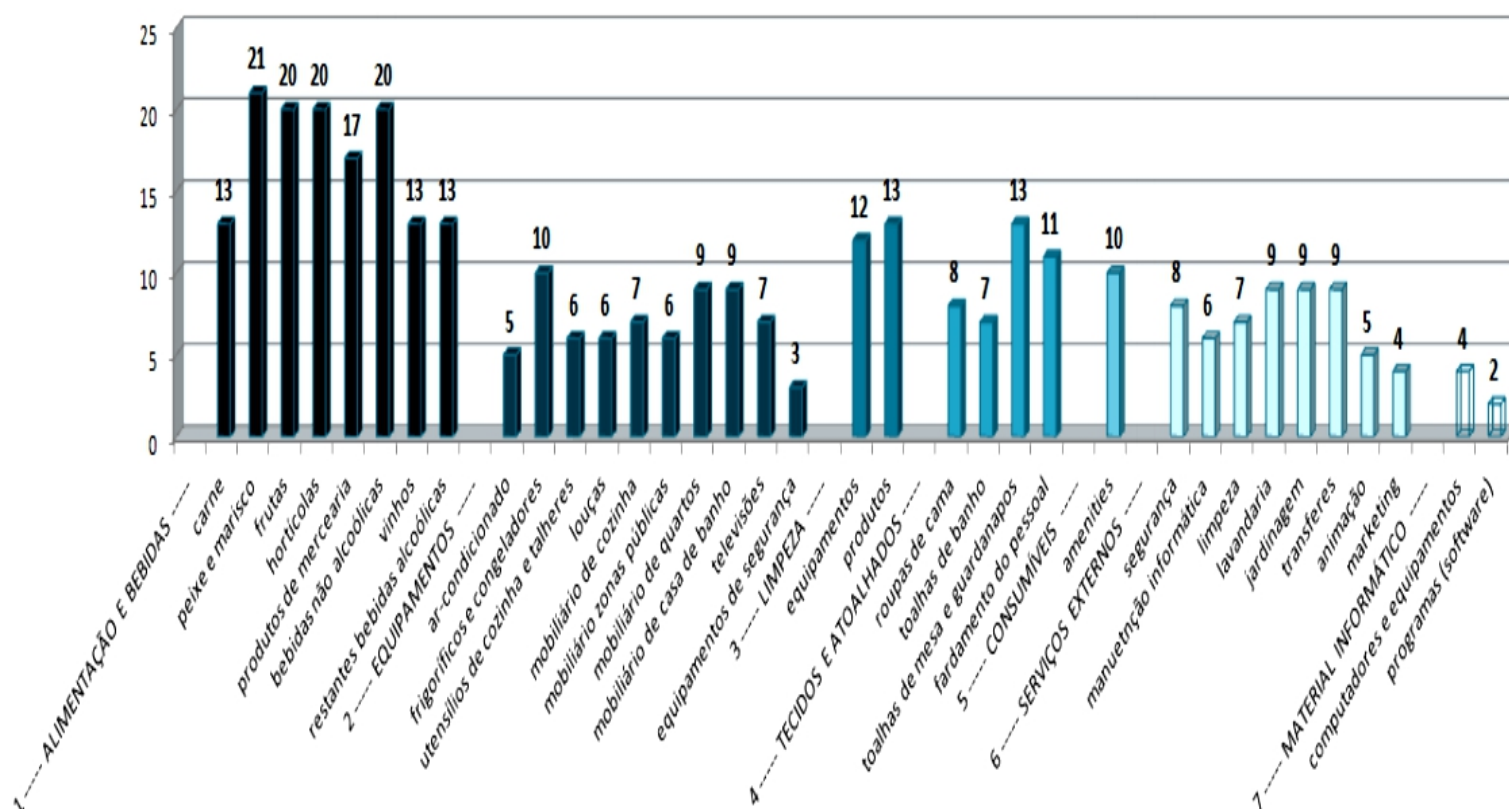
Na mesma linha de pensamento, José da Cunha da AHTI frisa ser indiscutível que com a atividade do setor hoteleiro *“aumentou muito o número de empresas fornecedoras da cadeia turística, como por exemplo empresas de materiais de construção e víveres no seu todo”*.

Os empresários do setor hoteleiro reconhecem a extrema importância da sua atividade para a economia local de um pequeno município como Inhambane, município esse extremamente carente de qualquer outro tipo de setor econômico, seja ele de caráter industrial, agropecuário ou de prestação de serviços. Neste cenário, o impulso que os empreendimentos hoteleiros dão à economia local através da compra de alimentos, materiais de construção, produtos de limpeza, material de escritório entre outros, é efetivamente *“um balão de oxigénio para o comércio de Inhambane”*. No entanto, os empresários queixam-se da falta de oferta e do preço excessivo de alguns produtos, situação pela qual admitem ter que recorrer muitas vezes à importação de mercadorias. Outro obstáculo apontado à maximização do seu contributo para a economia local é a informalidade a que estão votados muitos dos fornecedores pertencentes à comunidade, desta forma um dos empresários hoteleiros exclama: *“os pescadores não passam fatura, os agricultores não passam fatura, os carpinteiros não passam fatura e os estabelecimentos hoteleiros passam faturas sobre as vendas. Então esses setores devem ser levados à formalidade e toda a gente ganharia com isso”*.

Deste modo, para Hélsio Azevedo da ESHTI torna-se claro que

O setor hoteleiro gera uma dinâmica em outros setores, como o setor do comércio ou o setor bancário local. Então ele tem um efeito multiplicador visível em outros setores como a pesca por exemplo. (...) Porém há aspectos que deveriam melhorar para existir uma relação mais próxima entre o comércio local, digo produtores locais e vendedores locais, com aquilo que são as necessidades de consumo dos próprios estabelecimentos hoteleiros, pois haveria maior arrecadação por parte dos produtores locais, maior produção, fato que geraria excedentes para colocar no mercado local. O que observamos é que a maior parte dos produtos vêm de fora, os produtores locais não têm a capacidade de fazer uma venda direta, têm intermediários, vendem um pé de alface a 2 meticais e os intermediários vão vender a 20 o que acarreta um custo para os hotéis, pois a diferença é bem considerável. Assim há uma necessidade de capacitação do produtor local a todos os níveis para ele oferecer os seus produtos, tanto aos turistas como aos hotéis com uma melhor qualidade. (...) Não existe um grupo de que pense o desenvolvimento turístico onde estejam integrados a comunidade, os operadores, a academia e o governo local e isso faz muita falta.

Como demonstra a figura 24, o estudo de Alcobia (2016), contemplando a análise de 22 empreendimentos hoteleiros, revela que são os alimentos e bebidas os produtos mais comprados pelo setor hoteleiro no comércio local. Dentro destes, surge o destaque para os peixes e mariscos, frutas, produtos hortícolas e bebidas não alcoólicas, pois no mínimo 90% dos estabelecimentos afirma comprá-los a fornecedores do município. Porém, se excluirmos todos os produtos de alimentação e bebidas, apenas os equipamentos de limpeza, produtos de limpeza, toalhas de mesa, guardanapos e fardamento são comprados no comércio de Inhambane por pelo menos 50% dos estabelecimentos hoteleiros. Assim, conclui-se que a grande generalidade dos produtos comprados pelo setor hoteleiro, a exemplo de ar-condicionados, geleiras, televisores, utensílios de cozinha, louças, mobiliário de áreas públicas, cozinha, quartos e banheiros, roupas de cama, toalhas de banho, *amenities*, equipamentos de segurança, equipamentos de informática, fornecimentos de serviços externos como marketing, lavandaria, informática, *transfers*, etc., são maioritariamente fruto de importação não beneficiando assim a economia local.

Figura 24. Produtos e serviços fornecidos por empresas sediadas em Inhambane

Fonte: Alcobia (2016)

Com alguma relevância para a temática do efeito multiplicador do setor hoteleiro para a economia local, Alcobia (2016) indica ainda que 59% dos empreendimentos levam em consideração as práticas socioambientais dos seus fornecedores, também 59% afirmam promover itinerários turísticos onde a população local tem um papel ativo e 41% admite possuir centros de reservas fora do território moçambicano.

Quanto ao apoio dos empreendimentos hoteleiros às atividades culturais, os empresários do setor destacam preferencialmente o contributo que prestam na vertente de animação: “a cidade de Inhambane é muito parada, tanto os turistas como os habitantes locais às vezes brincam e dizem que a cidade parece morta. Assim é muito frequente as pessoas ligarem só para perguntar quando é que nós vamos ter música ao vivo”. Aliado à forte aposta na contratação de músicos locais para fins de animação turística, são relatadas ainda a compra de arte e artesanato local para decoração dos vários ambientes dos hotéis, a aposta em grupos de dança étnicos, a concessão de espaços nos estabelecimentos hoteleiros para os artistas venderem as suas obras, assim como a confecção de iguarias tradicionais.

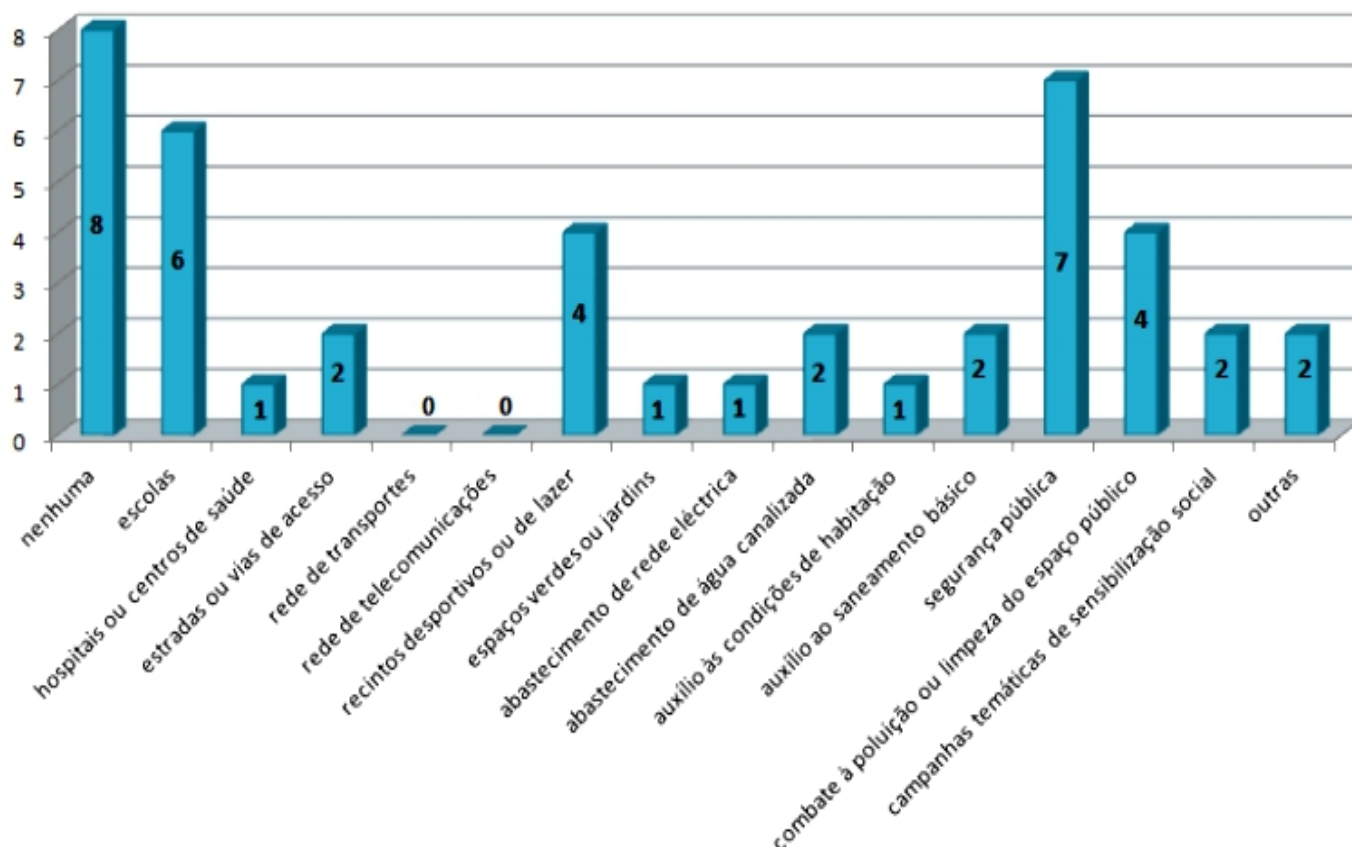
A DPCT destaca também o papel que o setor hoteleiro tem para a divulgação do patrimônio cultural local. Para isso, Alfredo Uetimane dá como exemplo o papel que os empreendimentos hoteleiros da praia da Barra tiveram na criação do “mercado da arte”, mercado esse que se destina a vender artesanato e produtos tradicionais como capulanas, pulseiras, anéis, batiques, quadros, peças de vestuário, cd’s de música, cestos de palha, peças de decoração, timbilas, entre outros, aos turistas vindos dos navios de cruzeiro que ali desembarcam.

Outra referência ao contributo que o setor hoteleiro dá aos artistas do município de Inhambane, parte de Hélsio Azevedo. De acordo com o Diretor da ESHTI, um dos setores mais afetados pela paragem das operações hoteleiras às mãos da Covid-19 são precisamente os artistas locais: *“o setor da cultura, da produção cultural vai ser muito afetado pela paralisação das atividades dos hotéis. Não há turismo não se vendem artefatos”!*

Apesar da generalização da ideia que o setor hoteleiro é um grande apoiador das expressões artísticas, a realidade pode ser um pouco distinta pelo menos quando observado o aproveitamento que os empreendimentos fazem dos artistas locais para fins de animação turística. Considerando os dados de Alcobia (2016), só 55% dos empreendimentos hoteleiros tem por hábito contratar artistas locais como forma de animação turística e apenas 16% dos mesmos o faz semanalmente, isto é, 9% do total das unidades hoteleiras inquiridas.

O último grande benefício social decorrente da atividade hoteleira, é o contributo que este setor dá à melhoria das infraestruturas de bem-estar como relatado por Alfredo Uetimane e Hélsio Azevedo. Para estes entrevistados, tal contributo não decorre necessariamente de um investimento direto feito pelos empreendimentos hoteleiros, pois muitas vezes o que ocorre é uma forte pressão institucional junto do governo local para que a requalificação de estradas e vias de acesso, expansão da rede eléctrica, construção de unidades de saúde, entre outras infraestruturas sejam postas em prática.

No entanto, ainda segundo o chefe da Repartição de Estudos e Planificação da DPCT e o Diretor da ESHTI, por vezes os próprios empreendimentos hoteleiros adotam uma postura mais ativa e financiam eles mesmos alguns projetos de apoio comunitário. Neste âmbito, há relatos de empreendimentos hoteleiros envolvidos na perfuração de poços de água comunitários, compra de mobiliário escolar como cadeiras, mesas e quadros, criação de vias de acesso que liguem os seus estabelecimentos às estradas principais beneficiando as populações ao redor, requalificação de recintos esportivos, implementação de barreiras de proteção contra erosão da primeira linha costeira, etc. Atente para a figura 25.

Figura 25. Infraestruturas ou campanhas no município apoiadas pelo setor hoteleiro

Fonte: Alcobia (2016)

Como ilustra o gráfico anterior, o estudo de Alcobia (2016) revela que 64% dos empreendimentos hoteleiros de Inhambane afirmam já terem contribuído para a construção ou melhoria de infraestruturas de bem-estar social ou, por outro lado, para a execução de campanhas de sensibilização social como o combate ao HIV/AIDS ou à malária. Do total de empreendimentos hoteleiros inquiridos, 32% atesta já ter contribuído com donativos para as diversas forças de segurança pública, 27% afirma ter apoiado a construção de escolas ou financiado a melhoria das salas de aula, ao passo que 18% confessa já ter apoiado a melhoria de instalações esportivas ou de lazer assim como contribuído para campanhas de combate à poluição e limpeza do espaço público. Contudo, ainda segundo a mesma pesquisa, é de estranhar o fato de apenas 9% dos empreendimentos hoteleiros ter referido possuir protocolos formais com estabelecimentos de ensino sediados no município, uma vez que Inhambane conta com a Escola Superior de Hotelaria e Turismo da Universidade Eduardo Mondlane (maior universidade pública do país), com o Instituto Eduardo Mondlane (que fornece cursos profissionalizantes na área da hotelaria) e com o Centro de Formação em Hotelaria e Turismo de Inhambane (também ele ofertando cursos profissionalizantes).

Alterando o foco para os impactes negativos da atividade hoteleira no município de Inhambane, aquele que mereceu maior destaque por parte dos entrevistados foi, claramente, o impacte ambiental decorrente do desordenamento turístico do território. Nesse prisma o Diretor da ESHTI começa por realçar que *“em termos de impactos negativos eu acho que o setor fomentou um processo desordenado de ocupação da terra, estimulando a implantação de estabelecimentos em locais inapropriados na orla costeira”*. Esta ideia é também partilhada na sua totalidade pelo presidente da AHTI assim como por Alfredo Uetimane da DPCT que destacam a erosão sofrida pelas dunas, o desmatamento da sua vegetação ou a falta de infraestruturas de saneamento básico na primeira linha costeira. Entretanto Hélsio Azevedo acrescenta que *“há também aspectos relacionados com a poluição sonora em alguns destinos, principalmente no Tofo, quando notamos que existem estabelecimentos que vão além do horário estipulado para funcionamento e que se encontram juntos a áreas residenciais”*.

Ainda sobre os impactes ambientais do setor hoteleiro, um dos empresários entrevistados preferiu salientar a questão da produção e tratamento do lixo, não deixando de repartir a culpa pelos vários *stakeholders* envolvidos no processo: *“A EDM (Eletricidade de Moçambique) cobra o imposto do lixo, o município também cobra mas ninguém trata do lixo, a generalidade dos empreendimentos hoteleiros também não querem saber do lixo e em algum sítio por aí ele está a apodrecer”*.

Recorrendo-se à pesquisa realizada por Alcobia (2016), onde são descritas as políticas de preservação ambiental implementadas pelos empreendimentos hoteleiros de Inhambane, constata-se que 86% dos empreendimentos afirmam ser *“amigos do ambiente”*. No entanto quando analisadas as suas práticas operacionais depara-se com uma realidade não tão *“amigável”*. Neste contexto, apesar de 100% dos empreendimentos hoteleiros afirmarem que consciencializam os seus trabalhadores para a adoção de comportamentos ambientalmente responsáveis como o uso racional e eficiente de recursos como água, energia, papel ou químicos, apenas 45% das empresas reconhecem levar em consideração a compra de produtos biológicos ou pouco industrializados para o seu departamento de alimentação e bebidas. Quanto à aquisição dos populares equipamentos automáticos de redução do consumo de energia e água, como sensores de presença ou limitadores de fluxo para torneiras, os números também não são encorajadores pois somente 27% fizeram investimentos em dispositivos de redução de consumo energético, 41% visando a redução de consumo de água e 32% adquiriram sistemas de tratamento e/ou reutilização de água. Quanto à utilização de fontes de energia renováveis, apenas um número ínfimo de empreendimentos, 17%, fazem uso de tecnologias como painéis solares. No que toca ao tratamento do lixo por si gerado, só uns meros 55% dos empreendimentos se predispõe a segregar o lixo e a reutilizar algum tipo de

resíduo originado. Por último, quando confrontados com o emprego de químicos em produtos de limpeza e de jardinagem, 77% dos estabelecimentos afirmaram possuir a preocupação de reduzir ao máximo a sua utilização.

Todavia, o impacto ambiental referente aos empreendimentos hoteleiros não se extingue nas práticas e atitudes assumidas pela gerência e pelos seus trabalhadores, pois a elas há que associar a conduta dos próprios hóspedes e restantes clientes. Nesta perspectiva cabe aos empreendimentos hoteleiros moldar os comportamentos dos seus visitantes através de estratégias de consciencialização. No município de Inhambane, conforme Alcobia (2016), 77% dos empreendimentos hoteleiros declaram tentar consciencializar os hóspedes para a assunção de práticas ambientalmente responsáveis. Para isso, 32% prefere a comunicação oral, 55% adota comunicação escrita nos quartos quanto à reposição de toalhas e roupas de cama assim como nos banheiros públicos visando a utilização moderada das torneiras, 23% presta informações e recomendações sobre as políticas “green” em seus *websites* e outros 23% estabelece regras de conduta obrigatórias previamente comunicadas antes da realização das reservas.

Como é presumível, os impactos negativos do setor hoteleiro não se ficam pela esfera ambiental. Para alguns dos entrevistados, o âmbito social também é afetado. Assim, para Alfredo Uetimane da DPCT

É difícil fazer um negócio sem impactos negativos. Podemos afirmar que em Inhambane o desenvolvimento hoteleiro ou turístico acabou por trazer alguma prostituição. Também é comum ver nas ruas da praia da Barra ou Tofo as crianças pedirem “doces” aos turistas, isso faz com que as crianças se habituem à mendicância. Há também a questão das doenças como o HIV que sabemos ser um grande flagelo em Moçambique e ainda a questão das drogas que sempre têm um aumento do consumo nesses sítios onde há empreendimentos. São efeitos negativos mesmo, não é possível evitar, só podemos minimizar.

Em evidente concordância, Hélsio Azevedo da ESHTI sublinha que a avaliação dos impactos sociais do setor hoteleiro em Inhambane tem sido até aqui negligenciada, pois “há outros fenómenos sociais que temos observado, como a proliferação de droga, principalmente na praia do Tofo, prostituição feminina e masculina que são aspectos que não têm sido levantados mas que efetivamente existem”.

Adentrando ainda mais nos impactos negativos associados à presença do setor hoteleiro em Inhambane, Hélsio Azevedo realça também alguns constrangimentos de ordem económica. Para o Diretor da ESHTI, o comércio local não consegue satisfazer a procura de bens essenciais nas épocas de maior fluxo turístico, sendo a população de menor renda a mais prejudicada.

Diria também que em determinados períodos, em épocas altas, fomenta uma carência de produtos o que faz elevar os preços e assim muitos residentes deixam de ter acesso a esses produtos. Ainda associado a isso, acho que há muita especulação de preços principalmente em áreas de frequência de turistas como Tofo, Barra e até no Mercado Central, e o habitante local não tem este poder aquisitivo.

Vale a pena destacar o fato que, mesmo dentre os empresários do setor hoteleiro, há quem se insurja contra a parca estabilidade profissional oferecida por certos empreendimentos, com todos os prejuízos econômicos que essa postura acarreta. Deste modo um dos empresários entrevistados adverte: *“há no nosso setor uma falta de comprometimento de alguns empresários para com os trabalhadores, por qualquer motivo mandam as pessoas embora e isso está a ganhar proporções alarmantes hoje por causa do corona vírus”*.

Sendo assim, de uma forma genérica, o que deverá ser feito para maximizar o contributo social dos empreendimentos hoteleiros no município de Inhambane?

Para o presidente da AHTI é urgente reestruturar a forma de funcionamento das entidades governamentais que tutelam o setor turístico do município. Para José da Cunha *“o principal obstáculo é que não há um grupo decisório. Não há um organismo público que pegue o martelo e estabeleça a liderança necessária quer a nível de validação de investimentos como de estabelecimento da qualidade dos serviços hoteleiros”*.

Também os empresários do setor hoteleiro consideram ser essencial melhorar a atuação de tais entidades: *“falta melhorar o funcionamento das instituições governamentais pois a sua falta de eficiência e coordenação faz com que não possam apoiar convenientemente os empresários do setor hoteleiro”*. Porém para alguns empresários o problema não reside somente na falta de eficiência ou de coordenação, urge mesmo uma mudança de estratégia que passa por *“captar outro tipo de empresários. O estado tem um papel a dizer nisso e devem criar metas. As entidades governamentais tem que ter estratégias para captar outros tipos de investimentos, que tragam um crescimento económico efetivo para Inhambane”*.

Não obstante de concordar com todas as afirmações supracitadas, Hélsio Azevedo defende ainda a aposta num *target* turístico até aqui desconsiderado. Para o académico, o destino deve almejar conseguir atrair turistas durante todo o ano e para isso é imperioso

Tentar uma estratégia de promoção do turismo doméstico para combater a sazonalidade, quer na perspectiva do preço quer na perspectiva do marketing. Os preços praticados pelo setor hoteleiro para o turista nacional são muito altos. Não existe promoção de produtos para o turismo doméstico.

A sazonalidade da procura turística faz com que não exista excedentes financeiros que permitam o apoio às comunidades. É preciso repensar o processo de produção a partir do mercado internacional.

Instigados a identificar quais os *stakeholders* mais afetados, positiva ou negativamente, pelo setor hoteleiro presente em Inhambane, os entrevistados contribuíram para o reconhecimento de 16 grupos sociais, sendo eles: 1) empresários do setor hoteleiro; 2) trabalhadores dos empreendimentos hoteleiros; 3) empresas do setor de atividades turísticas; 4) restaurantes, bares e estabelecimentos de entretenimento; 5) comerciantes no geral; 6) vendedores dos mercados municipais; 7) vendedores informais ou ambulantes; 8) empresas de construção civil; 9) postos de combustível; 10) empresas de transportes rodoviários; 11) carpinteiros e marceneiros; 12) agricultores; 13) pescadores; 14) músicos e grupos de dança; 15) pintores, artistas plásticos e artesãos; e 16) comunidade no geral.

Confrontados sobre quais Direções ou Serviços Provinciais podem influenciar o contributo do setor hoteleiro para o desenvolvimento social do município foram identificadas as seguintes: Cultura e Turismo; Trabalho, Emprego e Segurança Social; Economia e Finanças; Indústria e Comércio; Terra e Ambiente; Assuntos Sociais; e Planeamento e Infraestruturas. Também a Polícia da República de Moçambique foi citada.

6. ANÁLISE DE *STAKEHOLDERS*: A VULNERABILIDADE SOCIAL PERANTE A ATIVIDADE DOS EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS

Como mencionado anteriormente, por forma a mensurar o Índice de Vulnerabilidade Social dos diversos grupos comunitários impactados pelo setor hoteleiro, esta tese socorreu-se da aplicação do Método da Soma Ponderada (WSM) através da técnica de Análise de Decisão Multicritério (MCDA) como preconizado por Ortiz et al. (2018), expressada pela seguinte fórmula:

$$VS_i = \sum_{j=1}^n W_{ij} X_{ij}$$

Nesta perspectiva, segundo os autores supramencionados, o Índice de Vulnerabilidade Social de cada grupo de *stakeholders* deve ser calculado através do somatório de dois critérios-chave: 1) a qualidade dos impactes sofridos resultantes da instalação e práticas operacionais dos empreendimentos hoteleiros, e 2) o nível de influência/poder exercido na planificação, implementação ou operação dos empreendimentos hoteleiros.

Associados a estes dois critérios-chave, deve-se estipular o peso específico que cada critério terá no resultado final do Índice de Vulnerabilidade Social de cada grupo em estudo. Deste modo, é-se da opinião que para o cálculo do Índice de Vulnerabilidade Social a importância da qualidade dos impactes sofridos pelos *stakeholders* é equivalente à capacidade que cada um deles tem de influenciar a tomada de decisões por parte dos empreendimentos hoteleiros. Assim, indo ao encontro do sugerido por Ortiz et al. (2018), estipulou-se como peso dos dois critérios-chave o mesmo valor, neste caso 1.

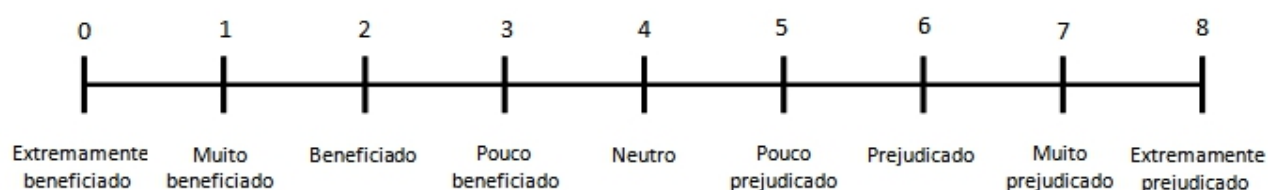
Contudo, deve-se realçar que a metodologia apresentada por Ortiz et al. (2018) não foi empregue na íntegra. Para Ortiz et al. (2018), quer a qualidade dos impactes sofridos pelos *stakeholders* como o seu nível de influência/poder junto dos empreendimentos hoteleiros são aferidos tendo por base um questionário junto dos respetivos *stakeholders* visando coletar a suas percepções sobre os dois critérios em causa. No entanto, se parece óbvio que a percepção dos indivíduos sobre a qualidade dos impactes a que estão sujeitos é bastante fidedigna e pertinente, já a aferição do seu grau de influência/poder juntos dos empreendimentos hoteleiros sustentada em opiniões próprias apresenta sérias fragilidades.

De forma a facilitar a compreensão, a percepção de um comerciante sobre a qualidade do impacto que o setor hoteleiro tem no comércio local é deveras fundada, justificável e válida. Porém, perguntar ao comerciante qual a percepção sobre o seu grau de influência/poder junto dos

empreendimentos hoteleiros pode não ser razoável tendo em conta a fatualidade desejável dos dados recolhidos. Nesta perspectiva, quem está melhor avalizado para responder sobre o grau de influência/poder que os comerciantes locais têm junto dos empreendimentos hoteleiros? Os próprios empresários ou gestores dos hotéis! Só eles podem aferir com clareza qual a importância que os diversos grupos de *stakeholders* têm na implantação, planificação e operacionalização dos seus empreendimentos.

Assim, a análise do Índice de Vulnerabilidade Social dos diversos grupos de *stakeholders* fez-se a partir de dois questionários distintos, o primeiro direcionado para os diversos grupos sociais onde foi pedido uma lista preliminar de impactes positivos e negativos bem como a avaliação geral, classificativa, sobre o impacte do setor hoteleiro na sua vida ou sua atividade profissional. Um segundo questionário foi aplicado junto dos empresários ou diretores hoteleiros onde foi solicitado que classificassem cada um dos diversos grupos de *stakeholders* quanto ao seu grau de influência/poder na atividade operacional dos seus empreendimentos.

Neste contexto o critério qualidade dos impactes sofridos resultantes da instalação e práticas operacionais dos empreendimentos hoteleiros foi mensurado juntos dos diversos *stakeholders* através da seguinte escala:



O segundo critério, o nível de influência/poder que cada grupo de *stakeholders* exerce na planificação, implementação ou operação dos empreendimentos hoteleiros foi mensurado junto dos empresários e diretores do setor através da seguinte escala:



À primeira vista pode parecer que existe uma incoerência nas escalas apresentadas, já que a classificação numérica se encontra por ordem crescente enquanto a correspondente classificação nominal apresenta-se por ordem decrescente de valor. Porém, tendo em consideração que o que está em causa é mensurar o Índice de Vulnerabilidade Social, se ambas as classificações estivessem por

ordem crescente levaria a que os grupos sociais mais beneficiados pelo setor hoteleiro apresentassem índices de vulnerabilidade mais elevados enquanto que os grupos sociais mais prejudicados pelo setor hoteleiro teriam índices de vulnerabilidade mais baixos. Tal, traduzir-se-ia, inevitavelmente, em leituras errôneas dos resultados finais.

Posto isto, durante esta etapa do trabalho foram inquiridos 297 *stakeholders* no total, dos quais 18 empresários/diretores dos diversos empreendimentos hoteleiros e 279 representantes dos mais variados grupos de *stakeholders* que compõem a comunidade local do município de Inhambane. Dos 18 empreendimentos hoteleiros cujos empresários/diretores foram inquiridos, 7 localizam-se na cidade de Inhambane, 7 na praia do Tofo e 4 na praia da Barra. A estes números não pode deixar de estar associado o terrível cenário pandêmico que assola a sociedade global graças ao coronavírus SARS-CoV-2 | Covid-19 que, de entre outros constrangimentos, associado à época baixa da procura turística no hemisfério sul e à proibição quase generalizada dos voos internacionais provenientes do hemisfério norte levou ao encerramento temporário de grande parte dos empreendimentos hoteleiros de Inhambane durante o período temporal da realização do trabalho de campo.

O primeiro grupo de *stakeholders* a ser analisado são os trabalhadores dos empreendimentos hoteleiros. Existindo a preocupação de inquirir trabalhadores hoteleiros pertencentes às diferentes tipologias de empreendimentos (hotéis, lodges e guest houses) assim como aos diversos polos de desenvolvimento turístico (cidade de Inhambane, praia do Tofo e praia da Barra), chegou-se à fala com 48 trabalhadores. Como expectável, quando questionados sobre quais os impactes positivos que o setor hoteleiro aporta às suas vidas o fator salário, que lhes permite fazer face às despesas diárias com o custo de vida e compromissos familiares, foi amplamente citado, quase sempre associado a regalias extra salariais como gorjetas por parte dos hóspedes/clientes e até à possibilidade de usufruto de moradia e alimentação nos hotéis. Também alvo de grande apreço surge a oportunidade que a interação com os turistas oferece para contactar com várias culturas, hábitos e costumes. Associados a estes dois proeminentes impactes destacaram-se ainda o ganho de experiência e enriquecimento profissional, a oportunidade de praticar diversos idiomas, a chance de privar com variadíssimas pessoas o que lhes permite abrir novas portas profissionais, o adquirir de novas valências como a empatia devido aos relacionamentos interpessoais estabelecidos e até desfrutar de viagens nacionais e internacionais em representação das empresas hoteleiras. Como reverso da medalha, os impactes negativos mais mencionados foram os baixos salários, a escassez de tempo para atividades de lazer e familiares decorrentes dos extensos horários e turnos laborais, o incumprimento da carga horária semanal permitida por lei por forma a compensar reduzidos quadros de pessoal, não pagamento de horas

extra, ocorrência de assédio sexual no local de trabalho, condições laborais precárias, desrespeito pelos dias de folga e feriados, sazonalidade laboral agravada pelo pandemia Covid-19, falta de formação profissional para as funções que desempenham, desrespeito pela cultura local por parte dos turistas, trabalhar sobre pressão ou assédio moral e ambientes profissionais pouco aprazíveis ou motivantes.

Quanto à avaliação do impacto que o trabalho no setor hoteleiro tem em suas vidas, a média das respostas dos 48 trabalhadores hoteleiros cifrou-se nos 2,06 valores, isto é, revelando que se sentem “beneficiados”. Por sua vez, os empresários/diretores hoteleiros avaliaram a importância dos seus trabalhadores em 1,00 valor ressaltando a “extrema importância” dos mesmos. Por conseguinte, o Índice de Vulnerabilidade Social dos trabalhadores hoteleiros atinge os 3,06 valores.

Analisando as empresas do setor turístico, foram inquiridos 9 empresários/gestores de empresas que operam como agências de viagens e turismo, passeios turísticos e guias de turismo, animação turística, *scuba diving* (mergulho), safaris oceânicos, *rent-a-car*, museus e aluguer de barcos de passeio. Como principal impacto positivo advindo do setor hoteleiro, os empresários do setor turístico observaram ser indefectível que este setor é a grande fonte de clientes para os seus negócios. Assim, para além de suportar grande parte da demanda turística, os empreendimentos hoteleiros são ainda responsáveis por auxiliar no câmbio de moeda estrangeira, divulgar os seus produtos e serviços tanto nas suas instalações como nos sites institucionais, firmar acordos para a criação de pacotes turísticos, estabelecer parcerias informais para o pagamento de comissões sobre futuras vendas e servir de “bússola” orientadora para o planeamento a médio prazo, pois o nível das suas reservas indicam muito do que será a atividade operacional dos operadores turísticos no futuro. Contudo existem também impactos negativos na relação dos empreendimentos hoteleiros com os restantes operadores. Neste sentido grande parte dos operadores turísticos queixam-se que os empreendimentos hoteleiros contratam pessoas não licenciadas como guias de turismo não respeitando assim as empresas locais legalizadas, não estimulam convenientemente os seus hóspedes a consumir produtos e atividades turísticas locais, preferem quase sempre firmar acordos comerciais informais, praticam preços de hospedagem e alimentação excessivos que restringem quer o orçamento dos turistas para outro tipo de atividades como o seu tempo de estada no território e por último, dificultam o pagamento de comissões ou propõem taxas demasiadamente baixas.

Neste prisma, quando confrontados com a avaliação do impacto do setor hoteleiro na atividade operacional das suas empresas, os empresários do setor turístico atribuiriam nota de 2,11 valores, o equivalente a se sentirem “beneficiados”. Por seu turno os empresários/diretores hoteleiros avaliam a importância das empresas do setor turístico para a atividade dos seus hotéis em

2,89 valores, considerando-as assim “importantes”. Nesta perspectiva o Índice de Vulnerabilidade Social das empresas do setor turístico do município de Inhambane é de 5,00 valores.

Passando aos restaurantes, bares e estabelecimentos de entretenimento, os 18 inquiridos pertencentes ao seu tecido empresarial apontam os seguintes impactes positivos do setor hoteleiro: estimula o aparecimento de turistas nos seus restaurantes, bares e discotecas, esporadicamente firmam acordos de fornecimento de serviços externos relacionados com o apoio a almoços, jantares, *coffee breaks* e eventos, como concorrentes do setor de alimentação e bebidas estimulam o aumento da qualidade dos serviços e pressionam o comércio local para a satisfação da oferta de certo tipo de produtos e equipamentos. Quanto aos impactes negativos são apontados a concorrência quanto à oferta de serviços de alimentação e bebidas assim como espaços de entretenimento noturno, o desencorajamento dos seus hóspedes para não usufruírem dos serviços de restaurante e entretenimento fora dos hotéis, a escassa colaboração institucional, a falta de promoção dos restaurantes e da gastronomia local juntos dos hóspedes, em épocas de alta demanda turística contribuem para o rompimento de *stocks* de alimentos e bebidas por parte dos fornecedores locais ou então para o aumento exponencial dos preços e, em contraponto, em épocas de baixa demanda turística, escudados pelos valores cobrados pelo alojamento, oferecem preços de alimentação e bebidas aos seus hóspedes que roçam a concorrência desleal.

Assim, não é de espantar que os empresários dos restaurantes, bares e estabelecimentos de entretenimento avaliem o impacte do setor hoteleiro com a nota de 3,11 valores, vendo-se como “pouco beneficiados”. Quanto à percepção dos empresários/diretores do setor hoteleiro, estes avaliam a importância dos restaurantes bares e estabelecimentos de entretenimento locais com a nota de 2,67 valores que se situa entre “importantes” e “muito importantes”. Deste modo o Índice de Vulnerabilidade Social dos restaurantes, bares e estabelecimentos de entretenimento situa-se nos 5,78 valores.

No que tange à generalidade do comércio local, foram inquiridos 28 proprietários de estabelecimentos comerciais, tanto na cidade de Inhambane como nas praias do Tofo e Barra, sendo que a praia da Rocha não possui qualquer tipo de comércio. Neste segmento foram incorporados os diversos ramos de atividade que não mereceram um estudo individualizado por não se tratarem de grupos sociais particularmente relevantes para o setor hoteleiro. Assim foram auscultados como pertencentes à generalidade do comércio local lojistas de vários setores como açougues, mercearias, padarias, pronto a vestir e fardamentos, venda de eletrodomésticos e louças, gráficas e impressões, academias, peças auto, mecânicos de automóveis, produtos de limpeza, papelarias, *bottle stores*, celulares e telecomunicações, material informático, farmácias e venda de *souvenirs*. Como principais impactes positivos do setor hoteleiro foram identificados o aumento das vendas em

virtude da captação de turistas, a valorização de produtos locais, possibilidade de expansão para outros tipos de comércio tentando satisfazer as necessidades dos empreendimentos hoteleiros, a ocorrência do aumento de preços em épocas de alto fluxo turístico melhorando os lucros, o contacto direto com os turistas possibilita vislumbrar novas oportunidades de negócio e o estabelecimento de parcerias com as empresas hoteleiras para o fornecimento dos seus produtos. Inversamente, alguns dos comerciantes inquiridos apontaram os seguintes impactes negativos: pouca abertura dos hotéis para o estabelecimento de parcerias formais que permita ao comércio local escoar os seus produtos, a existência de poucas trocas comerciais entre os hotéis e o comércio local, pouca capacidade negocial por parte do comércio local o que permite que os hotéis esmaguem as margens de lucro, falta de promoção de itinerários turísticos na cidade de Inhambane levando ao desinteresse dos turistas pelo comércio local da cidade e o hábito enraizado dos estabelecimentos hoteleiros em fazerem compras na cidade de Maputo ou mesmo na África do Sul onde existe maior oferta de produtos importados.

Ainda assim, quando instigados a avaliar o contributo do setor hoteleiro para a atividade comercial dos seus negócios, os empresários inquiridos avaliam-no em 2,29 valores, considerando-se “beneficiados”. Menos otimistas quanto à frutuosidade da relação com o comércio local, os empresários/diretores hoteleiros classificam a sua importância em 3,56 valores, considerando assim que o comércio local tem apenas uma “importância moderada” nas operações dos seus estabelecimentos. Deste modo, o Índice de Vulnerabilidade Social da generalidade do comércio local é de 5,85 valores.

O município de Inhambane possui variados mercados municipais que tradicionalmente têm-se revestido ao longo de décadas como importantes pontos comerciais, quer para a população local, como para o tecido empresarial ou mesmo para os turistas que os visitam. Assim em mercados como o Mercado Central da cidade de Inhambane, Mercado da Mafureira, Mercado do Giló, Mercado do Aeroporto, Mercado da Machavenga, Mercado do Tofo ou Mercado da Barra é possível encontrar produtos alimentares como carne, peixe, frutas ou hortaliças, artesanato local, peças de vestuário e calçado, obras de arte, produtos tecnológicos entre muitos outros. Sendo assim, os mercados municipais são hoje incontornáveis pontos de atração turística e, ao mesmo tempo, agentes essenciais no escoamento dos produtos dos agricultores, pescadores, artesãos ou artistas locais. Neste contexto, foram inquiridos 24 vendedores dos diversos mercados municipais que apresentaram os seguintes impactes positivos que o setor hoteleiro aporta à sua atividade profissional: venda de produtos alimentares aos hotéis, a inclusão dos mercados municipais em itinerários turísticos com o consequente aumento de vendas de frutas, artesanato, obras de arte, vestuário e cestaria aos turistas, a pressão exercida pelo setor turístico junto das autoridades locais

para a melhoria das infraestruturas dos mercados e a ajuda que o setor hoteleiro dá para que muitos vendedores saiam da informalidade. Quanto aos impactes negativos, os vendedores queixam-se da não existência de contratos formais de fornecimento de insumos aos hotéis, a falta de poder negocial juntos dos empreendimentos hoteleiros que forçam ao máximo a diminuição de preços, a conduta imprópria de alguns trabalhadores dos hotéis responsáveis pelas compras que na tentativa de lucrar entre o valor oferecido pelos hotéis e o valor de venda dos produtos baixam em demasia o lucro dos vendedores, o aumento da criminalidade em grandes áreas de concentração turística como a praia do Tofo com o consequente aumento de casos de roubo nos mercados locais e, por fim, a ocorrência de conflitos entre vendedores e turistas muitas vezes exponenciados por divergências culturais.

Desta forma, os vendedores dos mercados municipais avaliaram o impacto do setor hoteleiro para o seu setor económico em 3,38 valores, considerando-se assim entre “pouco beneficiados” ou impacto “neutro”. Pelo contrário, os empresários do setor hoteleiro consideram que os mercados municipais são “muito” ou “extremamente importantes” para as suas operações, uma vez que os classificaram com 1,56 valores. Sendo assim, o Índice de Vulnerabilidade Social dos vendedores dos mercados municipais situa-se nos 4,94 valores.

Como em boa parte dos destinos turísticos de sol e mar, principalmente em países onde a desigualdade social se faz presente, também os extensos areais do município de Inhambane são palco da atividade de inúmeros vendedores ambulantes que operam na informalidade. Tais vendedores, muitos deles crianças e jovens adolescentes, recorrem a este trabalho na tentativa de ajudar financeiramente as suas famílias a obter condições mínimas de subsistência, vendendo aos turistas produtos como água de coco, amendoins e castanha de caju, frutas, peças de vestuário, cestaria, cd's de música, conchas e búzios, capulanas, artesanato local e as tradicionais pulseiras feitas de missangas. Neste prisma, para entender quais os impactes que o setor hoteleiro tem em suas vidas, foram inquiridos 20 vendedores ambulantes que percorrem as praias do Tofo e da Barra. Como impactes positivos foram identificados a renda proporcionada pela venda direta de produtos aos turistas, o ganho de competências em línguas estrangeiras e a valorização dos produtos locais que lhes permite não serem somente vendedores, mas, muitas vezes, também produtores. Descrevendo os impactes negativos, os vendedores ambulantes queixam-se da completa falta de abertura dos empreendimentos hoteleiros para que possam vender dentro das suas instalações, a total inexistência de parcerias para os hotéis comprarem ou comercializarem os seus produtos e a sazonalidade da demanda turística que não lhes permite ter um bom volume de vendas durante todos os meses do ano.

Ainda assim, fruto da precariedade socioeconômica a que estão sujeitos, apesar de se sentirem ostracizados pelos empresários hoteleiros os vendedores ambulantes consideram-se “beneficiados” por este setor, atribuindo-lhe uma nota de 2,00 valores. Em contraponto, os empresários/diretores dos empreendimentos hoteleiros apenas classificam os empresários ambulantes como “ligeiramente relevantes” ou “pouco relevantes” para as operações dos seus estabelecimentos, atribuindo-lhes uma nota de 5,11 valores, nota mais baixa de todos os grupos sociais por eles analisados. Tal, faz com que o Índice de Vulnerabilidade Social dos vendedores ambulantes seja de 7,11 valores.

Apesar do município de Inhambane ser territorialmente diminuto, por ser capital provincial e principalmente um destino turístico de referência, possui uma economia propícia à existência de um setor de construção civil florescente. Por essa via, foram inquiridas 6 empresas locais de construção civil no intuito de perceber qual o peso do setor hoteleiro para o seu ramo de atividade. Durante a sua auscultação, os empresários da construção civil começam por referir, como impactes positivos, que algumas empresas hoteleiras contratam-os para edificar os seus empreendimentos, para ampliá-los ou mesmo para cuidar da manutenção das suas instalações. Outros impactes positivos prendem-se com a pressão que o setor hoteleiro faz juntos dos organismos públicos para a reabilitação de infraestruturas como estradas, redes de abastecimento de água ou energia, saneamento básico, etc., o fato de alguns turistas se encantarem com o destino e pretenderem ali construir suas residências, alguns empreendimentos hoteleiros mais luxuosos estimulam o aumento da qualidade da prestação de serviços por parte do setor da construção civil e por último, o contributo que os hotéis dão para que a atividade operacional do setor da construção tenha sido sempre crescente ao longo dos anos. Por outro lado, como impactes negativos, os empresários da construção civil destacam a prioridade que as melhores empresas hoteleiras dão à contratação de empresas de construção civil estrangeiras ou oriundas da cidade de Maputo, a parca capacidade financeira da maioria das empresas hoteleiras que dificulta o término das obras dentro dos prazos úteis, a preferência por construir seus empreendimentos recorrendo a material local o que leva a que muitas vezes optem por trabalhar com mestres-de-obras informais por praticarem preços mais acessíveis.

Levando isso em consideração, os empresários da construção civil avaliam o contributo dos empreendimentos hoteleiros para o seu setor de atividade em 2,67 valores, isto é, sentem-se “pouco beneficiados”. Também os empresários/diretores do setor hoteleiro reconhecem a escassa participação das empresas da construção civil local na edificação ou manutenção dos seus empreendimentos avaliando-a abaixo da “importância moderada”, atribuindo-lhe apenas 4,33

valores. Esta realidade faz com que o Índice de Vulnerabilidade Social do setor da construção civil seja de 7,00 valores.

Analisando os sempre fundamentais postos de combustível, observa-se que o município de Inhambane é abastecido por 4 postos, sendo eles: posto de combustível de Muelé, dois postos de combustível na cidade de Inhambane e o posto de combustível do Tofo. Configurando-se um universo tão reduzido, todos os postos de combustível foram inquiridos. Como principal impacto positivo do setor hoteleiro é identificado o aumento exponencial das vendas por grande parte dos turistas, na sua maioria sul-africanos, viajarem em viaturas próprias. Depois, deve ser levado em consideração também a venda de combustível aos hotéis para abastecer as suas viaturas, assim como o abastecimento das viaturas *rent-a-car*, das empresas de *transfer* e das restantes empresas de transportes rodoviários como *machibombos* (ônibus), *chapas* (kombis) táxis e *txopelas* (tuk-tuk ou autorequixó). Ainda como impactos positivos tem-se o consumo que os turistas fazem nas lojas de conveniência dos postos de combustível, o abastecimento dos geradores elétricos instalados em vários empreendimentos hoteleiros e os contratos de abastecimento firmados com os próprios hotéis. No tocante aos impactos negativos, os empresários dos postos de combustível apenas lamentam que o turista sul-africano tenha o hábito de viajar com as suas próprias reservas de combustível, assim como estarem sujeito à sazonalidade turística que tanto faz flutuar as suas receitas.

Destarte, quando pedido para avaliarem o impacto que o setor hoteleiro tem para a atividade dos postos de combustível, os empresários do setor consideram-se “muito beneficiados”, atribuindo-lhe uma nota de 1,25 valores. Por sua vez, os empresários/diretores dos empreendimentos hoteleiros veem a atividade dos postos de combustível como “muito importante” para o setor hoteleiro, conferindo-lhes uma classificação de 2.22 valores. Assim, o Índice de Vulnerabilidade Social do setor dos postos de combustível é de 3.47 valores.

Quem também tem uma relação próxima com a atividade do setor hoteleiro são os empresários do setor dos transportes rodoviários. No município de Inhambane, englobam-se neste setor os empresários que operam com ônibus, kombis, táxis, tuk-tuks e *transfers*. Neste sentido, foram inquiridos 18 empresários do setor que identificaram os seguintes impactos positivos provenientes do setor hoteleiro: aumento da venda de passagens pelo transporte de turistas e de trabalhadores hoteleiros, aparecimento de novas rotas dentro do município, aumento da faturação em função do transporte de mercadorias para os hotéis, pressão do setor hoteleiro junto das instâncias públicas locais para a melhoria de estradas, pontes e vias de acesso, assim como a contratação dos seus serviços para transporte de grupos de turistas. No que respeita aos impactos negativos os empresários do setor destacam o aumento do tráfego rodoviário e a sobrelotação dos espaços de estacionamento na época alta da procura turística, a concorrência desleal por os hotéis

usarem viaturas próprias no transporte de turistas sem possuírem as necessárias licenças de transporte de passageiros, a parca informação prestada juntos dos hóspedes sobre a oferta de transportes do município, seus preços e rotas, a sazonalidade da procura turística que se reflete na sua faturação mensal, a falta de parcerias formais para o transporte de turistas e mercadorias, a inexistência de diálogos institucionais para a fixação de preços standardizados para o transporte de turistas e mercadorias e por último, o aumento da periculosidade rodoviária, principalmente aos finais de semana, devido ao consumo de álcool e festas noturnas proporcionadas por certos empreendimentos hoteleiros.

Consequentemente os empresários dos transportes rodoviários manifestam-se como sendo “pouco beneficiados” pelas atividades do setor hoteleiro ao avaliar os seus impactes em 2,83 valores. Quanto à percepção dos empresários/diretores hoteleiros sobre a importância do setor de transportes rodoviários para as operações dos seus empreendimentos, estes classificam-na entre “moderadamente importante” e “importante”, atribuindo-lhe a nota de 3,44 valores. Logo, o Índice de Vulnerabilidade Social das empresas de transportes rodoviários situa-se nos 6,27 valores.

Tendo em consideração que boa parte dos empreendimentos hoteleiros de Inhambane são construídos recorrendo a materiais locais, privilegiando a madeira e as folhas dos coqueiros assim como *simbiri* (pau-ferro), é com naturalidade que os profissionais ligados ao ramo da carpintaria e marcenaria façam parte dos principais *stakeholders* do setor hoteleiro. Neste sentido, foram inquiridos 8 empresários ligados à carpintaria e marcenaria para aferir quais os impactes percebidos derivados das operações hoteleiras no município. Para além dos evidentes impactes positivos decorrentes da sua participação na construção dos empreendimentos assim como nas atividades de manutenção das instalações, os carpinteiros e marceneiros beneficiam ainda do fabrico de peças de mobiliário como camas, mesas, cadeiras, móveis, etc., auxiliam os artesãos locais no fornecimento de madeiras e equipamentos, assim como esporadicamente usufruem de contratos para prestação de serviços de manutenção. Quanto aos impactes negativos, os empresários de carpintaria e marcenaria revelam ser comum os empreendimentos hoteleiros trabalharem com carpinteiros e marceneiros informais, assediam os trabalhadores das empresas formais para fazerem trabalhos a título individual, não respeitam os prazos de pagamento dos serviços prestados, têm por hábito comprar mobiliário importado e apresentam muita relutância para fazer contratos formais de prestação de serviços de manutenção.

Pelo exposto acima, os carpinteiros e marceneiros avaliam o impacto dos empreendimentos hoteleiros no seu setor de atividade em 3,00 valores, considerando-se “pouco beneficiados”. Analisando a percepção dos empresários/diretores do setor hoteleiro sobre a importância dos serviços de carpintaria e marcenaria, estes avaliam-nos com a nota de 3,11 valores, ressaltando a

sua “importância”. Assim, o Índice de Vulnerabilidade Social do setor de carpintaria e marcenaria cifra-se nos 6,11 valores.

Passando para o provimento de alimentos, o setor hoteleiro de Inhambane pode sempre contar com o suporte dos agricultores locais, agentes econômicos que se caracterizam por possuir reduzidas parcelas de terreno, recorrendo a técnicas de cultivo tradicionais e produzindo em pequena escala. Ainda assim, tal grupo social tem a capacidade de ser uma interessante fonte de fornecimento de produtos frescos como frutas, hortaliças, tubérculos, entre outras. No total foram inquiridos 20 agricultores locais que destacaram sentir os impactos positivos do setor hoteleiro apenas de forma indireta, já que apesar de dificilmente venderem os seus produtos aos hotéis, têm consciência que boa parte das mercadorias vendidas para os mercados municipais acabam tendo os empreendimentos hoteleiros como destino final. Por outro lado, afirmam que por pressão do setor hoteleiro têm sido instigados ao cultivo de novos produtos o que diversifica a sua produção. No geral, os agricultores do município de Inhambane sentem que os empresários do setor hoteleiro valorizam os produtos agrícolas locais. Contudo, são identificados alguns impactos negativos tais como: a recusa dos hotéis em firmarem acordos comerciais diretamente com os agricultores locais em virtude destes se encontrarem votados à informalidade resultando invariavelmente na intermediação das vendas através dos mercados municipais, a excessiva procura de produtos fora da sua época de cultivo que tem como repercussão a preferência por produtos importados, em épocas de baixa procura turística sentem uma clara diminuição das vendas, em épocas de pico de demanda turística sentem enorme dificuldade em satisfazer toda a procura e por fim, queixam-se da inexistência de uma padronização dos preços afirmando que são os vendedores dos mercados municipais aqueles que ficam com a grande fatia dos lucros do seu trabalho.

Posto isto, os agricultores locais avaliam o impacto do setor hoteleiro em 2,70 valores, vendo-se como “pouco beneficiados”. Por sua vez os empresários/diretores do setor hoteleiro consideram os agricultores locais como sendo “moderadamente importantes” ou até mesmo “importantes” para a atividade operacional dos seus empreendimentos, atribuindo-lhes a nota de 3,22 valores. Assim, o Índice de Vulnerabilidade Social dos agricultores locais é de 5,92 valores.

Igualmente integrados na cadeia de fornecimento de alimentos ao setor hoteleiro encontram-se os pescadores locais, uma vez que a gastronomia de Inhambane é famosa pela oferta de lagosta, camarão, caranguejo, *zitocoma* (búzios), ameijoas, polvo, garoupa, peixe serra, peixe papagaio, atum, espadarte, raias entre muitas outras iguarias oceânicas. Neste contexto, foram inquiridos 20 pescadores que praticam a sua atividade na baía de Inhambane, praia do Tofo e praia da Barra. Ao serem auscultados, os pescadores locais identificaram o setor hoteleiro como o seu principal cliente, permitindo que rapidamente consigam escoar o seu produto. Contudo não são só

os restaurantes dos hotéis que auxiliam o comércio dos pescadores, também os turistas compram bastante peixe na praia tendo por hábito contratar os serviços dos restaurantes para confeccionar os peixes por si adquiridos. Para além disso, vários são os empreendimentos hoteleiros que fazem acordos com os pescadores para o fornecimento diário ou semanal de peixe, chegando mesmo a ofertar material de pesca como redes, anzóis e até barcos. Por último, em períodos de época alta da demanda turística os pescadores conseguem frequentemente aumentar a sua margem de lucro. Em contrapartida os pescadores identificam também alguns efeitos nefastos do setor hoteleiro. Logo à partida queixam-se da consertada imposição de preços que deixam os pescadores com escassíssimo poder negocial, depois relatam a existência de alguns intermediários que fazem cair ainda mais as suas margens de lucro. Como muitos hotéis especializaram-se no nicho da pesca esportiva, estes estimulam os turistas a pescar em alto mar sem qualquer tipo de fiscalização fazendo perigar as espécies marinhas. Finalizando, os operadores turísticos especializados em *scuba diving* (mergulho) e safaris oceânicos invadem com os seus barcos a motor os espaços reservados para a pesca artesanal, dificultando de sobremaneira o decurso normal da atividade piscatória.

Como a atividade hoteleira tem um fortíssimo impacte econômico junto dos pescadores locais, estes consideram-se “beneficiados” ou “muito beneficiados” atribuindo uma nota de 1,80 valores aos hotéis do município. Também os empresários/diretores do setor hoteleiro destacam a especial relevância dos pescadores locais para a sua atividade operacional ao atribuir-lhes uma nota de 2,00 valores por considerarem-nos “muito importantes”. Sendo assim, o Índice de Vulnerabilidade Social dos pescadores de Inhambane é de 3,80 valores.

Sendo o município de Inhambane um destino de sol e mar, os seus hotéis são na grande maioria espaços que privilegiam o lazer. Neste cenário, as atividades de animação turística são incontornáveis para os empreendimentos hoteleiros que têm como foco o lazer, levando a que os músicos e os grupos de dança locais sejam dos grandes beneficiários das atividades de animação dos empreendimentos hoteleiros. Por conseguinte, foram inquiridos 24 músicos e dançarinos pertencentes aos mais prestigiados grupos a atuar no município. Como impactes positivos, estes artistas destacam que o setor hoteleiro concede a oportunidade de atuarem ao vivo, oferece vencimentos e outras regalias como alimentação e alojamento, dão visibilidade promocional através das suas redes sociais, concedem as suas instalações para a produção de vídeos promocionais, fazem a ligação entre os artistas locais e os promotores de eventos como por exemplo em casamentos e conferências, providenciam oportunidades de trocas de experiências entre artistas locais, nacionais e internacionais, dão a oportunidade de apresentar artistas locais a um público nacional e internacional, estimulam o aparecimento de novos grupos musicais e auxiliam na revitalização da herança musical endógena. Como impactes negativos os músicos e dançarinos

destacam a criação de dependência a vencimentos irregulares e de baixos valores monetários, excluem dos eventos maiores os artistas locais em detrimento dos artistas nacionais ou internacionais, não providenciam equipamentos de som nem espaços de atuação de qualidade, a maioria dos empreendimentos hoteleiros não tem por hábito regular apostar em espetáculos musicais ou de dança e ainda revelam a existência de casos de incumprimento de pagamento do valor remuneratório acordado escudados na falta de contratos formais.

Assim sendo, os músicos e dançarinos do município de Inhambane atribuem ao impacto que o setor hoteleiro tem nas suas carreiras artísticas a nota de 2,13 valores, considerando-se “beneficiados”. Por seu turno, os empresários/diretores do setor hoteleiro classificam a atividade dos músicos e dançarinos locais como estando a meio termo entre “moderadamente importantes” e “importantes” para os seus empreendimentos hoteleiros, concedendo-lhes 3,33 valores. Com isto, o Índice de Vulnerabilidade Social dos músicos e artistas locais situa-se nos 5,46 valores.

Continuando no âmbito dos grupos sociais com ligações à arte, também os pintores, os artistas plásticos e os artesãos locais possuem um interesse especial pelas oportunidades geradas pelo setor hoteleiro. Como prova disso, há mais de uma década que o município de Inhambane instalou dois mercados de arte nos seus mais proeminentes polos de atração turística, na praia do Tofo e na praia da Barra. Neles, os artistas locais podem vender diretamente aos turistas pinturas em tela ou *batiques* (tecidos), esculturas, peças de adorno como pulseiras, brincos e anéis feitos de material local, objetos como chaveiros, cinzeiros, portas joias, cachimbos ou bases para copos também em material local, peças de vestuário tradicionais, instrumentos musicais endógenos como a timbila, o djembê ou a mbira, entre muitos outros produtos de elevado valor artístico e que sempre despertam a curiosidade dos turistas que visitam o município. Deste modo, foram inquiridos 14 artistas que identificaram como impactes positivos da atividade hoteleira o aumento da venda de *souvenirs* para turistas, a venda de produtos de decoração para os hotéis, o aumento do fornecimento de produtos a serem comercializados nos mercados municipais, a criação e o melhoramento das instalações dos mercados de arte já existentes, a interação com outros artistas locais, nacionais ou internacionais que acabam por ser atraídos nas épocas de pico do fluxo turístico e por fim, o sentimento de valorização da arte local. Como impactes negativos surgem a pouca aposta dos hotéis em decorar as suas instalações com peças de arte local, a falta de espaço para expor os seus produtos nos empreendimentos hoteleiros, o pouco comprometimento dos hotéis em enviar seus guias turísticos para os mercados de arte, a pouca publicidade feita junto dos hóspedes e as escassas atitudes de mecenato por parte dos empresários hoteleiros.

Neste sentido, os pintores, artistas plásticos e artesãos locais sentem que a atividade do setor hoteleiro os “beneficia pouco” ou até mesmo pode ser considerada “neutra”, atribuindo-lhe

uma nota de 3,43 valores, a mais baixa entre todos os *stakeholders*. Também os empresários/diretores do setor hoteleiro alinham pelo mesmo diapasão considerando que a atividade destes artistas locais se situa abaixo da “importância moderada” para os empreendimentos hoteleiros, fixando-se nos 4,11 valores. Desta forma, o Índice de Vulnerabilidade Social dos pintores e artesãos locais é de 7,54 valores.

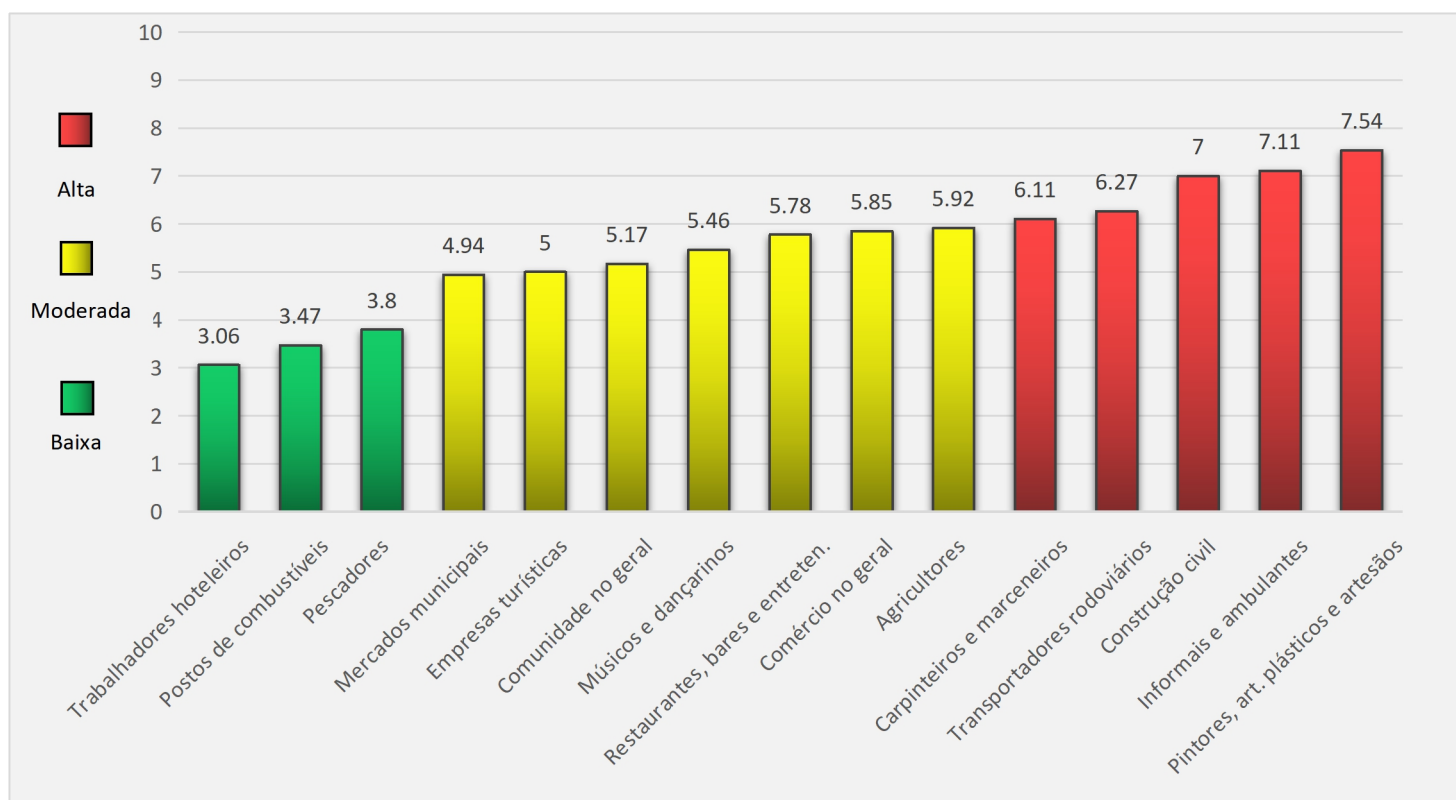
O último grupo social a ser analisado é a comunidade local no geral, na figura dos seus líderes comunitários. No município de Inhambane todos os bairros são divididos por quarteirões, tendo cada quarteirão o seu próprio “chefe” cujas responsabilidades são de auscultação dos problemas comunitários e encaminhamento dos mesmos às autoridades municipais. Neste contexto, selecionaram-se 18 chefes de quarteirão pertencentes aos bairros de maior exposição turística para analisarem os impactos do setor hoteleiro no seio das suas comunidades. Assim, foram inquiridos alguns chefes de quarteirão residentes nos seguintes bairros: Cidade de Inhambane - bairros Balane 1, Balane 2 e Chalambe; Praia do Tofo - bairro Josina Machel; Praia da Barra - bairro Conguiana; Praia da Rocha - bairro Salela. Como principais impactos positivos do setor hoteleiro, os líderes comunitários identificaram a sua contribuição para a empregabilidade dos habitantes locais, o contributo dos hotéis e dos turistas para a economia local através do seu efeito multiplicador, a dinamização de eventos de lazer como o Festival da Barra, as festas de *Réveillon* ou o Carnaval, a pressão exercida para a melhoria das infraestruturas públicas como estradas, abastecimento de rede elétrica e de água ou hospital e centros de saúde, a exposição mediática que dão ao município, a contribuição para manter o aeroporto com voos diários, o fato das suas instalações funcionarem como locais de lazer principalmente aos finais de semana, as interações interculturais que os turistas proporcionam e, em certa medida, a valorização dos produtos e dos costumes locais. Em contrapartida a atividade operacional do setor hoteleiro conduz à existência dos seguintes impactos negativos: empregos de baixos salários, aumento do custo de vida principalmente em épocas de alto fluxo turístico, construção de infraestruturas em plena linha costeira com os inerentes impactos ambientais, aumento da criminalidade apesar desta se manter baixa, acréscimo de casos de prostituição informal e consumo de drogas, aumento do tráfego rodoviário, poluição sonora durante o período noturno na praia do Tofo e na orla da baía de Inhambane durante os meses de verão, sobrelotação dos espaços públicos durante o pico da demanda turística, obstrução da paisagem junto da orla costeira, proibição de acesso às instalações de alguns empreendimentos hoteleiros revelando discriminação para com a população local e aumento dos conflitos na compra de terras próximas à praia do Tofo e praia da Barra.

Nesta perspectiva, os líderes comunitários afirmam que a comunidade se sente “beneficiada” pelas atividades do setor hoteleiro ao atribuir-lhes uma nota de 2,17 valores. Por sua

vez, os empresários/diretores do setor hoteleiro consideram que a comunidade local é “importante” para as atividades dos empreendimentos hoteleiros ao avaliarem-na em 3,00 valores. Conclui-se assim que o Índice de Vulnerabilidade Social da generalidade da comunidade local é de 5,17 valores.

Como é possível verificar, o Índice de Vulnerabilidade Social dos respectivos grupos de *stakeholders* varia dos 3,06 valores até aos 7,54 valores. Neste sentido, estabelece-se que os grupos de *stakeholders* com pontuação acima dos 6 valores são classificados como “altamente vulneráveis”, os grupos de *stakeholders* com pontuação entre os 4 e os 5,99 valores são classificados como “moderadamente vulneráveis” e os grupos de *stakeholders* com pontuação abaixo dos 4 valores são considerados de “baixa vulnerabilidade”. Atente para a figura 26:

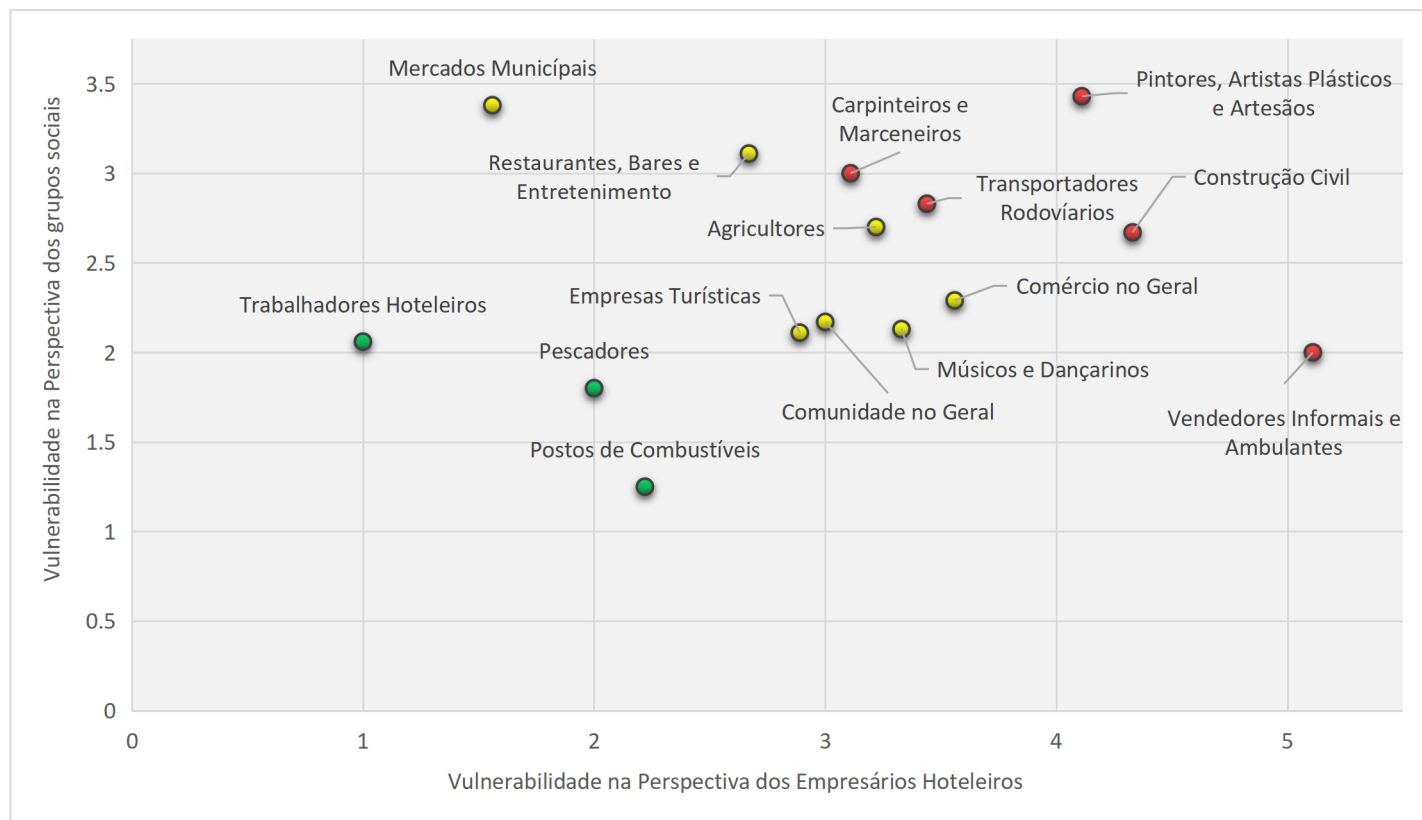
Figura 26. Índice de Vulnerabilidade Social dos *stakeholders* do setor hoteleiro



Fonte: o autor (2021)

Para uma melhor compreensão da percepção dos diversos grupos de sociais sobre como as atividades dos empreendimentos hoteleiros impactam os seus setores de atividade, assim como para compreender a visão dos empresários hoteleiros sobre a importância que os vários grupos sociais têm na atividade operacional dos seus empreendimentos, observe atentamente a figura 27:

Figura 27. Dispersão do nível de vulnerabilidade na perspectiva de todos os *stakeholders*



Fonte: o autor (2021)

7. IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS IMPACTES: SUA INTENSIDADE, ESTRATÉGIAS DE OTIMIZAÇÃO, EFEITOS DIMENSIONAIS E REDE CAUSAL

Após inquirir o maior número possível de *stakeholders*, identificar e compreender os impactos a partir da posição dos afetados/interessados e analisar o Índice de Vulnerabilidade de cada grupo social perante a atividade do setor hoteleiro, importa partir então para a avaliação do grau de importância de cada um dos impactos, enquadrá-los nas diversas dimensões da avaliação de impactos sociais preconizada por Aledo e Domínguez-Gómez (2018) e, por último, auscultar os diversos grupos sociais para aferir possíveis estratégias alternativas de maximização dos impactos positivos e mitigação dos impactos negativos.

Para tal, respeitando o modelo metodológico gizado por Aledo e Domínguez-Gómez (2018), selecionaram-se alguns representantes-chave por cada grupo de *stakeholders*. Como critério para a seleção de tais indivíduos levou-se em consideração a sua disponibilidade em participar nesta etapa da pesquisa, a profundidade das suas respostas aos questionários submetidos na anterior fase da Análise de *Stakeholders* e ainda a capacidade demonstrada em conceber o setor turístico/hoteleiro de forma holística. Sempre que possível, por forma a suscitar um efervescente debate de ideias, optou-se por auscultar os representantes-chave de cada grupo social de forma conjunta. Porém, tendo em conta o cenário pandêmico em que vivemos, muitas vezes tal não foi exequível em virtude do distanciamento social que se impõe. Nestes casos cada representante-chave respondeu ao formulário de forma isolada.

Seguindo a ordem de apresentação dos grupos sociais levada a cabo no capítulo anterior, começa-se por versar sobre os trabalhadores dos empreendimentos hoteleiros.

No total foram identificados seis representantes-chave dos elementos que compõem o quadro laboral do setor hoteleiro de Inhambane. Há que ressaltar contudo que por motivos de índole profissional resolveu-se preservar as suas identidades.

Como pode ser constatado no quadro 9, os representantes-chave dos trabalhadores do setor hoteleiro (a exemplo dos demais) classificaram o grau de importância dos impactos positivos e negativos percebidos pelo conjunto do seu grupo social e ainda ajudaram na identificação das dimensões de análise associadas a esses mesmos impactos:

Quadro 9. Identificação e avaliação dos impactes pelos trabalhadores hoteleiros

Impactes Positivos			Impactes Negativos		
Grau de Importância	Impacte	Dimensão	Grau de Importância	Impacte	Dimensão
Elevado	Salário	Econômica	Elevado	Baixos salários	Econômica
Elevado	Regalias extra-salariais	Demográfica	Elevado	Incumprimento de carga horária e horas extra	Institucional-Legal
Médio	Experiência profissional	Emancipatória	Médio	Falta de tempo para lazer	Demográfica
Médio	Interação com turistas	Sociocultural	Médio	Falta de formação profissional	Emancipatória
Baixo	Oportunidades de novas etapas profissionais	Emancipatória	Médio	Assédio moral e sexual	Institucional-Legal

Fonte: o autor (2021)

Como estratégias alternativas para maximizar os impactes positivos e minimizar os negativos os representantes-chave dos trabalhadores hoteleiros afirmaram ser necessário a implementação de práticas corporativas que permitam a sua participação nas tomadas de decisão das direções dos hotéis, inclusive nas suas políticas salariais; reconhecer o desempenho através do estabelecimento de prémios e incentivos; aumentar as políticas de fiscalização do cumprimento do horário laboral e respetiva remuneração; desenvolver estratégias comerciais de combate à sazonalidade da oferta turística; reforçar a aposta na formação profissional através de parcerias entre as empresas hoteleiras e instituições de ensino; e desenvolver estratégias de controlo internas que mitiguem a vulnerabilidade dos trabalhadores ao assédio sexual e moral.

No que tange às empresas do setor turístico foram identificados três representantes-chave, sendo eles: Sérgio Belchior, Benedito Maunze e Xavier Gundaua. O quadro 10 exhibe a avaliação de impactes feita pelos mesmos:

Quadro 10. Identificação e avaliação dos impactes pelos empresários do setor turístico

Impactes Positivos			Impactes Negativos		
Grau de Importância	Impacte	Dimensão	Grau de Importância	Impacte	Dimensão
Elevado	Fonte de clientes	Econômica	Elevado	Parcerias c/ operadores não licenciados	Institucional-Legal
Elevado	Parcerias para venda de serviços	Econômica	Médio	Acordos comerciais informais	Institucional-Legal
Médio	Divulgação dos serviços	Econômica	Médio	Pagamento de comissões baixas	Econômica
Baixo	Auxílio no câmbio de moedas estrangeiras	Econômica	...	...	...

Fonte: o autor (2021)

Os representantes-chave das empresas que operam no setor turístico traçam as seguintes estratégias para melhorar o efeito do setor hoteleiro no seu ramo de atividade: reforçar a fiscalização sobre a contratação de serviços turísticos praticados por operadores não licenciados por parte dos hotéis; estabelecer claras políticas de incentivo para o estabelecimento de protocolos comerciais formais entre os empreendimentos hoteleiros e os restantes operadores do setor turístico; encetar diálogos institucionais para a criação de mais *packages* turísticos; criar entraves à prática de estratégias de integração vertical por parte das empresas hoteleiras evitando assim o aumento da concorrência.

Quanto aos representantes-chave do setor responsável pelos restaurantes, bares e estabelecimentos de entretenimento presentes no município de Inhambane, foram selecionados quatro empresários: José Leitão, Tomás Zandamela, Juliano Ngale e Jamila Ussene. A sua avaliação quanto aos impactes dos empreendimentos hoteleiros para o seu setor de atividade está plasmada no quadro 11:

Quadro 11. Identificação e avaliação dos impactes pelos empresários dos restaurantes, bares e estabelecimentos de entretenimento

Impactes Positivos			Impactes Negativos		
Grau de Importância	Impacte	Dimensão	Grau de Importância	Impacte	Dimensão
Médio	Fonte de clientes	Econômica	Elevado	Forte concorrência	Econômica
Médio	Estimulam o comércio local para o fornecimento de produtos	Econômica	Médio	Desencorajam os hóspedes a usufruir dos serviços	Econômica
Baixo	Acordos de prestação de serviços	Econômica	Médio	Contribuem para a rotura de <i>stocks</i> de fornecimento e aumento dos preços	Econômica
Baixo	Incentivam o aumento da qualidade dos serviços	Institucional-Legal	Baixo	Escassas parcerias comerciais	Econômica

Fonte: o autor (2021)

Neste contexto, visando melhorar o impacto do setor hoteleiro no desenvolvimento dos seus negócios, os empresários dos restaurantes, bares e estabelecimentos de entretenimento apontam como exequíveis as seguintes estratégias: criar fóruns empresariais para partilha de experiências como *players* que atuam no mesmo mercado, incentivar o aumento de parcerias comerciais para o fornecimento de serviços externos aos hotéis como fornecimento de alimentação em eventos, fornecimento de equipamentos, etc.; e melhorar a postura colaborativa entre as

empresas do setor e os empreendimentos hoteleiros passando por um acordo comum de divulgação de produtos e serviços.

Tendo como foco a generalidade do comércio local do município de Inhambane foram identificados quatro representantes-chave: Sónia Cossa, Silvia Uachane, Vivek Manicant e José Saldanha. A sua avaliação dos impactes advindos das operações do setor hoteleiro está expressa no quadro 12:

Quadro 12. Identificação e avaliação dos impactes pelos comerciantes no geral

Impactes Positivos			Impactes Negativos		
Grau de Importância	Impacte	Dimensão	Grau de Importância	Impacte	Dimensão
Elevado	Fonte de clientes	Econômica	Elevado	Preferência dos hotéis por fornecedores fora de Inhambane	Econômica
Elevado	Estabelecimento de parcerias comerciais	Econômica	Médio	Escassos contratos de parceria comercial	Econômica
Médio	Oportunidade de expansão para outros tipos de comércio	Econômica	Médio	Falta de promoção de itinerários turísticos na cidade de Inhambane	Institucional-Legal
Médio	Aumento de preços na época alta de turismo	Econômica	Médio	Parco poder negocial do comércio local	Econômica
Médio	Valorização dos produtos locais	Sociocultural	...	...	...

Fonte: o autor (2021)

Como estratégias de melhoria dos impactes do setor hoteleiro, estes *stakeholders* frisam ser necessário constituir um órgão representativo dos comerciantes locais que sirva de plataforma para auscultar o setor hoteleiro sobre as suas necessidades e empreender parcerias comerciais; incentivar fiscalmente os hotéis que mais contribuam para o comércio local; encetar movimentos de colaboração entre os comerciantes locais para que seja possível ofertar seus produtos a preços competitivos com os mercados de Maputo e África do Sul; aumentar a oferta de itinerários turísticos dentro da cidade de Inhambane; e criar mais eventos na cidade que sirvam de atrativo para os turistas alojados na praia do Tofo e praia da Barra.

Considerando os vendedores pertencentes aos diversos mercados municipais existentes em Inhambane, foram selecionados três representantes-chave: Cider Sténio, Maniche Ratilal e Vikshita Hematlal. O quadro 13 apresenta a avaliação que tais representantes fazem dos impactes que o setor hoteleiro tem na sua atividade profissional:

Quadro 13. Identificação e avaliação dos impactos pelos vendedores dos mercados municipais

Impactes Positivos			Impactes Negativos		
Grau de Importância	Impacte	Dimensão	Grau de Importância	Impacte	Dimensão
Médio	Venda de produtos aos hotéis	Econômica	Elevado	Inexistência de contratos formais de fornecimento de insumos	Institucional-Legal
Médio	Venda de produtos aos turistas	Econômica	Médio	Falta de poder negocial	Econômica
Baixo	Melhoria das infraestruturas dos mercados municipais	Ambiental-Territorial	Baixo	Aumento da criminalidade nas áreas de concentração turística	Demográfica
Baixo	Saída de vendedores da informalidade laboral	Institucional-Legal	Baixo	Conflitos entre vendedores e turistas	Sociocultural

Fonte: o autor (2021)

Por forma a aprimorar os impactos da atividade do setor hoteleiro para os vendedores dos mercados municipais, os três representantes-chave afirmam ser necessário que haja uma padronização de preços na tentativa de aumentar o poder negocial aos vendedores; conceder benefícios estatais aos hotéis que façam contratos de fornecimento de produtos com os vendedores dos mercados municipais; implementar políticas de consciencialização dos turistas para que estes respeitem os vendedores e os preços pedidos pelos produtos; e por fim, aumentar o policiamento nas praias do Tofo, da Barra e mercados adjacentes.

No que concerne à avaliação dos impactos do setor hoteleiro vistos pela perspectiva dos vendedores informais e ambulantes, socorreu-se à identificação de 4 representantes-chave cujos nomes são: Vimédio Maússe, Aguinaldo Tinga, Pedro António e Augusto José. O quadro 14 expõe os seus pareceres:

Quadro 14. Identificação e avaliação dos impactos pelos vendedores informais e ambulantes

Impactes Positivos			Impactes Negativos		
Grau de Importância	Impacte	Dimensão	Grau de Importância	Impacte	Dimensão
Elevado	Venda direta aos turistas	Econômica	Elevado	Proibição de vender nos hotéis	Econômica
Elevado	Valorização dos produtos locais	Econômica	Elevado	Diminuição das vendas pela sazonalidade turística	Econômica
Médio	Ganho de competências em idiomas estrangeiros	Emancipatória	Médio	Falta de parcerias comerciais	Econômica

Fonte: o autor (2021)

Os representantes-chave dos vendedores ambulantes e informais expressam que seria bastante vantajoso se lhes fossem concedidas bancas para venda nos mercados municipais ou mercados de arte; devia-se consciencializar os empresários hoteleiros para a precariedade dos vendedores ambulantes e estabelecer acordos comerciais para a exposição e venda dos seus produtos nos hotéis; urge fomentar itinerários turísticos dentro das comunidades locais; e seria importante estimular os turistas a comprar os seus produtos como forma de solidariedade social.

Passando para a avaliação dos impactes dos empreendimentos hoteleiros por parte dos empresários do setor da construção civil, selecionaram-se dentro deste grupo de *stakeholders* dois representantes-chave: Justino Nhar e Juvêncio Nhacuongue. As suas considerações podem ser observadas no quadro 15:

Quadro 15. Identificação e avaliação dos impactes pelos empresários da construção civil

Impactes Positivos			Impactes Negativos		
Grau de Importância	Impacte	Dimensão	Grau de Importância	Impacte	Dimensão
Médio	Edificação e manutenção dos empreendimentos hoteleiros	Económica	Elevado	Contratação de empresas de construção civil estrangeiras ou de Maputo	Económica
Médio	Pressão do setor para a melhoria das infraestruturas públicas	Económica	Elevado	Preferência por contratar mestres-de-obra informais	Institucional-Legal
Baixo	Construção de residências para turistas	Económica	Médio	Parca capacidade financeira de algumas empresas hoteleiras e incumprimento de prazos	Económica
Baixo	Estimulo ao aumento da qualidade de prestação de serviços	Institucional-Legal	...	...	...

Fonte: o autor (2021)

Quanto às estratégias para alavancar o contributo dos hotéis para o seu setor económico, os empresários da construção civil consideram que se deviam implementar políticas de aprovação de investimentos hoteleiros que passem pela contratação de empresas de construção civil locais; priorizar projetos de investimentos hoteleiros a grupos empresariais de grande capacidade financeira; aumentar a fiscalização sobre a contratação de serviços de manutenção de mestres-de-obras que trabalham na informalidade; e existir um reforço do investimento na melhoria das infraestruturas públicas que servem de suporte ao setor hoteleiro.

Dentro do setor de atividade dos postos de combustível foram selecionados dois representantes-chave do setor: a AMG Lda e a Êxito Energia. O quadro 16 reflete a avaliação de impactes do setor hoteleiro que ambos fizeram:

Quadro 16. Identificação e avaliação dos impactes pelos empresários dos postos de combustível

Impactes Positivos			Impactes Negativos		
Grau de Importância	Impacte	Dimensão	Grau de Importância	Impacte	Dimensão
Elevado	Abastecimento dos carros dos turistas	Econômica	Médio	Diminuição das vendas pela sazonalidade turística	Econômica
Elevado	Fornecimento de combustível às viaturas e geradores dos hotéis	Econômica	Baixo	Cultura do turista sul-africano em viajar com reservas de combustível	Econômica
Elevado	Abastecimento dos transportes públicos rodoviários	Econômica	...	...	...
Médio	Vendas nas lojas de conveniência	Econômica	...	...	...
Baixo	Contratos de fornecimento de combustível aos hotéis	Econômica	...	...	...

Fonte: o autor (2021)

Deste modo, apesar de pertencerem ao grupo social que mais se sente beneficiado pela atividade do setor hoteleiro no município de Inhambane, os representantes-chave dos empresários dos postos de combustível acreditam que os impactes do setor hoteleiro poderiam ser otimizados se os empreendimentos apostassem no uso de geradores de energia elétrica; intensificassem as atividades relacionadas com passeios e itinerários turísticos; e aumentassem os contratos de fornecimento de combustíveis.

No que alude ao grupo social que compreende os empresários do setor dos transportes rodoviários que operam no município de Inhambane, este estudo selecionou quatro representantes-chave, sendo eles: Lurdes Milambo, Anésia Francisco, Josias do Rosário e Aldo Zébia. Por conseguinte, a avaliação dos impactes hoteleiros feita por estes *stakeholders* pode ser observada no quadro 17:

Quadro 17. Identificação e avaliação dos impactos pelos empresários dos transportes rodoviários

Impactes Positivos			Impactes Negativos		
Grau de Importância	Impacte	Dimensão	Grau de Importância	Impacte	Dimensão
Médio	Venda de passagens aos turistas	Econômica	Elevado	Os hotéis transportam turistas sem licença para transporte de passageiros	Institucional-Legal
Médio	Venda de passagens aos trabalhadores hoteleiros	Econômica	Elevado	Falta de parcerias comerciais para o transporte de turistas e mercadorias	Econômica
Médio	Prestação de serviços de transporte de grupos de turistas	Econômica	Médio	Aumento do tráfego e periculosidade rodoviária e sobrelotação dos lugares de estacionamento	Demográfica
Médio	Melhoria das estradas, pontes e vias de acesso	Ambiental-Territorial	Médio	Inexistência de preços standardizados para o transporte de turistas e mercadorias	Econômica
Baixo	Transporte de mercadorias para os hotéis	Econômica	Médio	Diminuição das vendas pela sazonalidade turística	Econômica
Baixo	Implementação de novas rotas municipais	Demográfica	Baixo	Pouca divulgação da oferta de transportes, preços e rotas	Institucional-legal

Fonte: o autor (2021)

Para os representantes-chave dos empresários dos transportes rodoviários é fundamental que aumente a fiscalização e a autuação do transporte de passageiros feito pelas empresas hoteleiras; exista maior rigor das autoridades municipais na atribuição de espaços de estacionamento para os transportes públicos; se implemente protocolos de entendimento para a padronização dos preços dos serviços de transportes de passageiros e mercadorias; se crie plataformas de informação turística sobre os serviços de transporte público; e por último, se fomente a implementação de políticas de estímulo ao estabelecimento de contratos de prestação de serviços entre os hotéis e as suas empresas.

Quanto aos *stakeholders* que atuam no ramo da carpintaria e marcenaria, dele foram extraídos três representantes-chave, a saber: Tobopaldino Ricardo, Francisco Hanaíde e Cristóvão Ngove. As suas avaliações sobre os impactos que o setor hoteleiro tem sobre as carpintarias e marcenarias locais constam do quadro 18:

Quadro 18. Identificação e avaliação dos impactos pelos empresários da carpintaria e marcenaria

Impactes Positivos			Impactes Negativos		
Grau de Importância	Impacte	Dimensão	Grau de Importância	Impacte	Dimensão
Médio	Fabrico de mobiliário como camas, mesas, cadeiras, móveis, etc.	Econômica	Elevado	Preferência dos hotéis para comprar mobiliário importado	Econômica
Médio	Construção ou manutenção das instalações hoteleiras	Econômica	Elevado	Contratação de serviços de carpinteiros informais ou assédio a trabalhadores das empresas legalizadas	Institucional-Legal
Baixo	Contratos de prestação de serviços de manutenção	Econômica	Médio	Desrespeito pelos prazos de pagamento	Econômica
Baixo	Fornecimento de material aos artesãos locais	Econômica	Baixo	Pouca existência de contratos de prestação de serviços de manutenção	Econômica

Fonte: o autor (2021)

Para estes *stakeholders* o contributo do setor hoteleiro poderia ser maximizado se fosse priorizada a construção de empreendimentos hoteleiros que tenham por base a utilização de materiais locais; aumentasse a fiscalização das atividades dos carpinteiros/marceneiros informais; e fosse criada uma associação dos carpinteiros/marceneiros locais que lute pela valorização das empresas legalizadas assim como pelo cumprimento dos contratos estabelecidos com os empreendimentos hoteleiros.

Versando sobre os agricultores locais inquiridos, deles foram seleccionados quatro representantes-chave: Zahir Saíde, Benedita Estefano, Lízia Bambo e Lurdes Augusto. O quadro 19 revela a avaliação dos impactos hoteleiros feita por estes *stakeholders*:

Quadro 19. Identificação e avaliação dos impactos pelos agricultores

Impactes Positivos			Impactes Negativos		
Grau de Importância	Impacte	Dimensão	Grau de Importância	Impacte	Dimensão
Elevado	Aumento de vendas para os mercados municipais	Econômica	Elevado	Dificuldade de fornecimento direto aos hotéis por estarem na informalidade	Emancipatória
Médio	Diversificação dos produtos cultivados	Emancipatória	Médio	Procura de produtos fora da época de cultivo levando à sua importação	Econômica
Médio	Valorização dos produtos locais	Econômica	Médio	Diminuição das vendas pela sazonalidade turística	Econômica
...	...	...	Médio	Inexistência de padronização de preços	Econômica

Fonte: o autor (2021)

Para os representantes-chave dos agricultores os impactos do setor hoteleiro poderiam ser mais vantajosos se fosse constituída uma Associação que auxiliasse os produtores a se legalizarem; existissem fóruns para elucidar os agricultores sobre quais os produtos mais desejados pelo setor hoteleiro e quais as suas exigências de qualidade; houvesse mais cursos de formação profissional e assistência técnica; e se fosse implementada uma tabela de preços padronizados para venda dos seus produtos.

No que toca aos pescadores locais, foram identificados três representantes-chave: Joaquim João, Filipe Machava e Jacinto Cumbana. O contributo destes três homens do mar para a avaliação dos impactos que o setor hoteleiro tem sobre a atividade piscatória encontra-se no quadro 20:

Quadro 20. Identificação e avaliação dos impactos pelos pescadores

Impactes Positivos			Impactes Negativos		
Grau de Importância	Impacte	Dimensão	Grau de Importância	Impacte	Dimensão
Elevado	Venda direta aos hotéis	Econômica	Elevado	Fraco poder negocial	Econômica
Elevado	Venda direta aos turistas	Econômica	Médio	Turismo de pesca em alto mar	Ambiental-Territorial
Elevado	Contratos de fornecimento diário ou semanal aos hotéis	Econômica	Médio	Invasão de espaços para pesca artesanal por barcos a motor	Demográfica
Médio	Oferta de material como redes, anzóis e barcos	Emancipatória	...	...	...
Médio	Aumento de preços em épocas de alta demanda turística	Econômica	...	...	...

Fonte: o autor (2021)

De acordo com os representantes-chave do grupo de pescadores, algumas estratégias poderiam ser postas em prática para acurar os impactos sentidos fruto da atividade do setor hoteleiro. Entre elas contam: a fixação de preços padronizados para salvaguarda do poder negocial pescadores locais; aumento da fiscalização da atividade de pesca ilegal praticada pelos turistas; delimitação de espaços reservados para a pesca artesanal; e criação de programas municipais para a aquisição de melhores equipamentos para a pesca.

Abordando o grupo social composto pelos músicos e integrantes dos grupos de dança que atuam no município, deles foram selecionados os seguintes representantes-chave: Pierre Dufloo, Mira Sambo, Abel Afonso e Silvino Lambo. Atente para o quadro 21 onde está expressa a avaliação destes *stakeholders* quanto aos impactos do setor hoteleiro na sua atividade profissional:

Quadro 21. Identificação e avaliação dos impactos pelos músicos e grupos de dança

Impactes Positivos			Impactes Negativos		
Grau de Importância	Impacte	Dimensão	Grau de Importância	Impacte	Dimensão
Elevado	Oportunidade de atuar ao vivo	Emancipatória	Elevado	Vencimentos irregulares e de baixo valor monetário	Econômica
Elevado	Fonte de rendimento e de outras regalias	Econômica	Elevado	Boa parte dos hotéis não aposta em espetáculos musicais	Econômica
Elevado	Conceção de instalações para vídeos promocionais	Emancipatória	Médio	Excluem os artistas locais dos eventos de maior envergadura	Emancipatória
Médio	Fazem a ligação com os promotores de eventos	Econômica	Médio	Não providenciam equipamentos de som nem espaços condignos	Econômica
Médio	Visibilidade promocional nas redes sociais	Emancipatória	Médio	Falta de contratos formais para a prestação de serviços	Econômica
Médio	Oportunidade para troca de experiências entre artistas locais, nacionais e internacionais	Sociocultural	...	...	...
Médio	Apresentação de artistas locais para público nacional e internacional	Emancipatória	...	...	...
Médio	Revitalização da herança cultural endógena	Sociocultural	...	...	...
Baixo	Estímulo ao aparecimento de novos grupos musicais	Sociocultural	...	...	...

Fonte: o autor (2021)

Sobre as possíveis estratégias que visem a otimização dos impactos do setor hoteleiro na vida dos músicos e grupos de dança locais, os representantes-chave aludiram à criação de uma agência local que gira as relações entre os empreendimentos hoteleiros e os artistas locais de forma a uniformizar e melhorar os vencimentos auferidos, melhorar as condições oferecidas tais como palco, transporte ou equipamentos de som e dar assistência para a elaboração de contratos de prestação de serviços para o meio artístico; estabelecer valores mínimos para a contratação de músicos e artistas locais para fins de animação turística; e implementar políticas de investimento público de incentivo à existência de mais espetáculos musicais como atrativo turístico.

No que se refere aos artistas manuais que se expressam através da pintura, artes plásticas e peças de artesanato, esta pesquisa contou com a colaboração de três representantes-chave: Chaná de Sá, Rosa Maria e Pedro Azevedo. Pode verificar a avaliação que estes representantes-chave fizeram dos impactos do setor hoteleiro no quadro 22:

Quadro 22. Identificação e avaliação dos impactes pelos pintores, artistas plásticos e artesãos

Impactes Positivos			Impactes Negativos		
Grau de Importância	Impacte	Dimensão	Grau de Importância	Impacte	Dimensão
Médio	Venda de <i>souvenirs</i> a turistas	Econômica	Elevado	Pouca aposta dos hotéis em peças de arte para a decoração das instalações	Econômica
Médio	Interação com outros artistas locais, nacionais e internacionais	Sociocultural	Elevado	Poucos guias turísticos levam seus clientes aos mercados de arte	Econômica
Médio	Valorização da arte local	Sociocultural	Médio	Falta de receptividade dos hotéis em expor para venda material artístico	Econômica
Baixo	Venda de peças de decoração para os hotéis	Econômica	Baixo	Escassas atitudes de mecenato por parte dos empresários hoteleiros	Econômica
Baixo	Melhoramento das infraestruturas dos mercados de arte	Ambiental-Territorial	...	...	...

Fonte: o autor (2021)

Levando em consideração que este grupo social é aquele que avalia de forma menos positiva o impacto do setor hoteleiro para o seu ramo de atividade e também aquele que apresenta um Índice de Vulnerabilidade Social maior perante as operações dos empreendimentos hoteleiros do município de Inhambane, os seus representantes-chave alertam para a necessidade da existência de campanhas para que os hotéis apostem fortemente na compra de peças decorativas junto dos artistas locais; estabelecimento de parcerias para que os empreendimentos passem a expor quadros ou esculturas de artistas locais para posterior venda aos turistas; criação de espaços dentro dos hotéis para vender souvenirs feitos pelos artistas locais; e encetar políticas de incentivo à aplicação da Lei de Mecenato.

Por último, falta fazer referência à comunidade local no geral que teve como *stakeholders* auscultados alguns dos seus líderes comunitários. Deste modo, foram identificados quatro líderes comunitários como representantes-chave da população bitonga: Custódio Maússe, Julião Cumbe, Antónia Maria e Luísa Joaquim. O quadro 23 retrata a avaliação que estes líderes comunitários fazem dos impactes do setor hoteleiro no seio da comunidade local:

Quadro 23. Identificação e avaliação dos impactos pelos líderes comunitários

Impactes Positivos			Impactes Negativos		
Grau de Importância	Impacte	Dimensão	Grau de Importância	Impacte	Dimensão
Elevado	Aumento da empregabilidade	Econômica	Elevado	Empregabilidade de baixos salários	Econômica
Elevado	Efeito multiplicador na economia local	Econômica	Elevado	Aumento do custo de vida	Econômica
Elevado	Interação intercultural com os turistas	Sociocultural	Elevado	Sobrelotação dos espaços públicos em época de alta demanda turística	Demográfica
Médio	Valorização da cultura e produtos locais	Sociocultural	Elevado	Construção de empreendimentos na primeira linha costeira	Ambiental-Territorial
Médio	Pressão exercida para a melhoria das infraestruturas públicas	Ambiental-Territorial	Médio	Poluição sonora na praia do Tofo e orla da baía de Inhambane	Ambiental-Territorial
Médio	Dinamização de eventos e espaços comerciais de lazer	Demográfica	Médio	Aumento da prostituição informal e consumo de drogas	Demográfica
Médio	Contributo para manter o aeroporto com voos diários	Ambiental-Territorial	Médio	Aumento de conflitos na comercialização de terras nas praias de Tofo e Barra	Ambiental-Territorial
Baixo	Exposição mediática do município	Emancipatória	Baixo	Aumento da criminalidade	Demográfica
...	...	...	Baixo	Proibição de acesso da população local em algumas estâncias hoteleiras	Institucional-Legal

Fonte: o autor (2021)

Neste contexto, os representantes-chave dos líderes comunitários afirmam ser necessário estabelecer mecanismos de pressão para que o setor hoteleiro aumente o valor dos salários praticados; fomentar o fornecimento de bens e serviços das empresas locais aos hotéis; criar fóruns de auscultação comunitária sobre o planejamento e atividades do setor turístico/hoteleiro; implementar mais itinerários turísticos que visem a interação dos turistas com as diversas comunidades locais; conceber mais programas de formação profissional ligados ao setor turístico/hoteleiro; estimular políticas de mecenato por parte dos empreendimentos hoteleiros; aumentar o policiamento nas praias do Tofo e da Barra; melhorar as infraestruturas públicas nas praias do Tofo e da Barra; aperfeiçoar os serviços municipais de limpeza do espaço público; construir infraestruturas municipais para o tratamento do lixo; e instituir um imposto municipal sobre as atividades turísticas/hoteleiras que reverta diretamente para a população local.

Feita a auscultação dos representantes-chave dos diversos grupos sociais com interesse direto na atividade dos empreendimentos hoteleiros no município de Inhambane, categorizado o

grau de importância que estes atores atribuem aos impactos por si percebidos e coletado os seus subsídios para que este setor econômico potencialize a sua contribuição para um sadio desenvolvimento social da comunidade local, torna-se relevante perceber qual a postura adotada pelo setor hoteleiro em cada uma das dimensões que Midgley (2014) preconiza como necessárias para que o desenvolvimento social saia do plano de abstração e seja vivenciado na realidade quotidiana das populações. Para isso, como demonstra o quadro 24, foram entrevistadas nove instituições governamentais locais.

Quadro 24. Instituições governamentais entrevistadas por cada dimensão da prática do desenvolvimento social

Dimensões da Prática do Desenvolvimento Social	Instituições Governamentais Entrevistadas
Desenvolvimento do Capital Humano	Direção Provincial da Cultura e Turismo Serviço Provincial dos Assuntos Sociais - Departamento de Educação Serviço Provincial dos Assuntos Sociais - Departamento de Género, Criança e Ação Social
Desenvolvimento do Capital Social	Direção Provincial da Cultura e Turismo Direção Provincial da Economia e Finanças Serviço Provincial dos Assuntos Sociais - Departamento de Género, Criança e Ação Social
Criação de Emprego	Direção Provincial da Cultura e Turismo Direção Provincial do Trabalho, Emprego e Segurança Social
Microempresas e Microfinanças	Direção Provincial da Cultura e Turismo Direção Provincial da Economia e Finanças Direção Provincial da Indústria e Comércio Serviço Provincial dos Assuntos Sociais - Departamento de Género, Criança e Ação Social
Criação de Ativos	Direção Provincial da Cultura e Turismo Serviço Distrital do Planeamento e Infraestruturas Direção Provincial da Terra e Ambiente
Proteção Social	Direção Provincial da Cultura e Turismo Direção Provincial do Trabalho, Emprego e Segurança Social Serviço Provincial dos Assuntos Sociais - Departamento de Género, Criança e Ação Social Comando Provincial da Polícia da República de Moçambique
Planejamento Social	Direção Provincial da Cultura e Turismo Direção Provincial do Trabalho, Emprego e Segurança Social Direção Provincial da Economia e Finanças Direção Provincial da Indústria e Comércio Direção Provincial da Terra e Ambiente Serviço Provincial dos Assuntos Sociais - Departamento de Educação Serviço Provincial dos Assuntos Sociais - Departamento de Género, Criança e Ação Social Serviço Distrital do Planeamento e Infraestruturas Comando Provincial da Polícia da República de Moçambique

Fonte: o autor (2021)

De modo a contextualizar, da melhor forma possível, o aporte do setor hoteleiro para as diversas dimensões que compõem a prática do desenvolvimento social, é relevante perceber quais os principais óbices sociais que o município de Inhambane enfrenta atualmente. Nesta perspetiva,

Osvalda Chambule do Departamento do Gênero, Criança e Ação Social pertencente ao Serviço Provincial dos Assuntos Sociais - SPAS começa por relatar a exploração do trabalho infantil feita por vários agentes econômicos, deixando, porém, claro que tal não é verificável no setor hoteleiro. Em seguida, a entrevistada informa que o município se depara igualmente com um grave problema de desemprego que afeta especialmente os jovens, sejam estes formados ou não. Outros problemas sociais que marcam a comunidade local são a falta de inclusão de pessoas portadoras de necessidades especiais, a discriminação de pessoas idosas mesmo no seio familiar, o alto índice de mães solteiras que não contam com nenhum apoio por parte de quem as engravidou e a violência doméstica nas suas mais variadas formas, seja física, emocional ou sexual. Tudo isto associado a um contexto socioeconômico onde a pobreza, nas suas mais diversas facetas, se faz presente. Neste sentido, Osvalda Chambule esclarece

Temos programas de proteção social, esses programas servem para reduzir o nível de vulnerabilidade da população. (...) Esses programas têm as suas especificidades como ajuda a pessoas idosas, apoio alimentar, apoio a infantários, temos centros que assistem pessoas com deficiência e por fim, temos um programa de trabalho comunitário onde pagamos a pessoas que não têm emprego para fazer algo em prol da comunidade local. (...) Mas como temos muitas pessoas vivendo abaixo da linha da pobreza aqui em Inhambane, nós só conseguimos cobrir 8,8% das pessoas que precisam do nosso auxílio. (...) No fim todos esses problemas vão desaguar na Ação Social e nós não conseguimos suprir todas as necessidades sociais do nosso município.

Posto isto, no âmbito do Desenvolvimento do Capital Humano, sintetizado por Midgley (2014) como sendo composto pelos índices educacionais, de saúde e nutrição, para Emídio Nhantumbo, figura máxima da Direção Provincial da Cultura e Turismo - DPCT, esta tem sido uma esfera em que os empreendimentos hoteleiros têm contribuído “*grandemente*”. O diretor da DPCT começa por destacar o importante papel que o setor hoteleiro desempenha no “*incremento das competências profissionais dos seus trabalhadores*” ressaltando “*a necessidade que os empreendimentos têm em oferecer serviços de qualidade*”. Deste modo as empresas hoteleiras “*acabam recrutando pessoas com essa experiência ou então pessoas que não têm essa experiência, mas que têm vontade de aprender e eles ensinam*”. Contudo, Emídio Nhantumbo reconhece que a colaboração entre o setor hoteleiro e as instituições de ensino do município de Inhambane ainda está longe de atingir um “*nível ótimo ou o mais desejável*”. Do seu ponto de vista a cooperação entre os empreendimentos hoteleiros e os estabelecimentos educacionais é somente observável à luz dos estágios acadêmicos, pois muitas empresas do setor disponibilizam vagas para que os estudantes de Inhambane possam realizar os estágios inclusos nas suas grades curriculares.

No mesmo sentido, também Elias Jamine do Departamento de Educação pertencente ao Serviço Provincial dos Assuntos Sociais - SPAS, realça que *“sentimos que ainda há um certo distanciamento entre as instituições, há um pequeno fosso no contato entre as escolas e as empresas”* e que quando esse contato é estabelecido *“partem muito mais do lado das escolas, o contrário não é muito visível”*. Para o Departamento de Educação o problema da falta de colaboração entre as empresas do setor hoteleiro e as instituições de ensino do município prende-se com dois fatores: primeiro *“ainda não convencemos o mercado que a nossa qualidade de ensino é ótima”* e assim há que fazer um esforço para melhorar a formação dos próprios professores, segundo, *“os hotéis procuram mão de obra barata e assim não procuram trabalhadores qualificados ou apostam na formação”*.

Quanto ao exercício da responsabilidade social corporativa, será que os empreendimentos hoteleiros de Inhambane prestam algum tipo de auxílio a creches, jardins de infância promovendo dessa forma a educação pré-escolar? Será que tem contribuído para a melhoria das infraestruturas do parque escolar pelo menos até ao ensino médio? A resposta do SAPS é taxativa: *“não vou mentir, que nós tenhamos conhecimento aqui no município isso nunca existiu (...) e seria bom que no âmbito da responsabilidade social as empresas hoteleiras pudessem auxiliar nesse sentido”*.

Como sugestões para alavancar a cooperação entre as empresas hoteleiras e as instituições de ensino do município, o diretor da DPCT afirma que poderiam ser fomentadas parcerias ao nível do *“estabelecimento de contratos para a formação profissional dos trabalhadores dos estabelecimentos hoteleiros”* e *“as consultorias técnicas ou de gestão que principalmente a Escola Superior de Hotelaria e Turismo poderia realizar”*. Assim, no seu entendimento

para determinadas tarefas deveria ser necessário ter uma competência de nível superior ou até de natureza técnico-profissional. Por exemplo um gestor de um hotel que não tenha formação de nível superior corre o risco de escamotear alguns procedimentos de gestão. Então esta necessidade de técnicos formados para determinadas áreas é essencial. Seria bom que isto fosse de lei. (...) Um hotel, por exemplo, para ser de 3 estrelas deveria ter um gestor com formação específicas de um nível tal, 4 estrelas tal, 5 estrelas tal e isso seria muito frutífero mesmo ao nível da qualidade do destino turístico e do aumento do fluxo dos próprios turistas. Nós poderíamos ter um papel influenciador ao nível de propostas políticas e de alterações de lei ao nível da Assembleia da República.

No entanto, não se encerrando o Desenvolvimento do Capital Humano apenas na questão educacional, a DPCT destaca ainda ter conhecimento que a responsabilidade social dos empreendimentos hoteleiros tem passado pela aposta na alimentação ou subsídio de alimentação *“enquanto os trabalhadores estão ao serviço, incluem também possíveis apoios em função das*

carências que os seus trabalhadores enfrentam como por exemplo vestuário para o pessoal ou serviços de transporte gratuito” para se deslocarem para o local de trabalho. Relata Emídio Nhantumbo que “também já ouvi casos em que os próprios empreendimentos fazem empréstimos a título de crédito aos seus trabalhadores” e conclui destacando saber de casos em que os “trabalhadores tiveram apoio material para melhorar as suas habitações e também outras situações em que tiveram apoio dos seus patrões para tratar problemas de doença tanto para si como para os seus filhos”. Deste modo o diretor da DPCT exclama que todas essas contribuições do setor privado ajudam as “melhorar as condições de vida dos seus trabalhadores”.

No que tange ao Desenvolvimento do Capital Social, Midgley (2014) descreve-o como a promoção da participação dos cidadãos em projetos sociais e econômicos ao nível das comunidades, é para todos os entrevistados indefetível que o setor hoteleiro é um empregador massivo no município de Inhambane e o grande motor da economia local. Para Joalina Cumbane da Direção Provincial do Trabalho, Emprego e Segurança Social - DPTESS, *“a indústria hoteleira é o ramo mais abundante no nosso município”*. Também José Zita da Direção Provincial da Economia e Finanças - DPEF, exalta a relevância deste setor utilizando as seguintes palavras: *“o setor hoteleiro faz parte do turismo, portanto desempenha um papel extremamente importante na economia do município”*.

Porém, quanto ao fator da empregabilidade direta, Emídio Nhantumbo da DPCT prefere não enaltecer em demasia os frutos gerados por este setor. Para si, *“este assunto é um pouco complicado por causa da lei porque o que a lei diz é que o setor privado deve dar oportunidades de emprego aos moçambicanos, não necessariamente oportunidades aos residentes de tal comunidade”*. Com isto, o diretor da DPCT expressa que apesar de se constituir como o principal empregador do município, nem sempre é a comunidade local a mais favorecida, principalmente quando nos focamos na oferta empregatícia melhor remunerada. Desta forma, fundamenta Emídio Nhantumbo

por uma questão de querer aliar o útil ao agradável, os empreendimentos turísticos têm apostado em oferecer as oportunidades de emprego às comunidades residentes naquele local. Mas com a dificuldade de conciliar o facto de ser residente com as competências necessárias para desempenhar várias funções, acaba-se recorrendo a mão de obra que não é especificamente dali. Assim, as pessoas acabam por ser residentes por estarem a prestar serviços a um determinado empreendimento turístico. Mas um dos grandes esforços que os empreendimentos estão a fazer é seleccionar pessoal da comunidade porque isso reduz os custos e os riscos do abandono laboral. Então eles têm sido estratégicos nesse sentido.

Outra tendência que tem sido observada pela DPCT relaciona-se com a empregabilidade que a construção dos empreendimentos hoteleiros tem gerado para os habitantes locais, isto apesar da generalidade das empresas de construção contratadas terem a sua sede fora do município de Inhambane.

Quanto ao efeito multiplicador do setor hoteleiro no restante tecido econômico local, José Zita da DPEF destaca que este setor para operar *“precisa de matéria-prima como produtos alimentares e de primeira necessidade de diversas gamas, produtos esses fornecidos por pequenos comerciantes, como aqueles que se encontram nos mercados municipais”*. Assim, as empresas hoteleiras *“contribuem para a melhoria do nível de vida da população local como um todo”*. Associado a isto, outro fator também merece destaque para a DPEF: *“outro fator importante é que para além de servir os turistas, o setor hoteleiro também atrai a organização de grandes eventos para o município”*.

Posto isto, apesar de reconhecer a importância socioeconômica do setor hoteleiro para o município de Inhambane, José Zita da DPEF lança o repto quanto à maximização do consumo de produtos locais:

Contudo eu coloco um grande desafio, porque estamos a dizer que tem uma contribuição muito boa, porém poderíamos ter um impacto muito maior se os produtos consumidos fossem produzidos localmente. Assim, se estivermos realmente comprometidos com o desenvolvimento local devemos identificar produtores de hortícolas, por exemplo, e tentar potenciá-los em termos de insumos para produzir com a qualidade exigida pelo setor. Aí o efeito multiplicador seria extremamente grande porque garante emprego e muito mais, este para mim é que é o grande desafio para o setor hoteleiro, trabalhar com todos os produtores locais. (...) O setor hoteleiro deveria ter maior responsabilidade em conseguir engajar a população local no seu circuito de fornecimento, seria uma situação de win-win.

Ciente da necessidade de engajar a população local no circuito de fornecimento do setor hoteleiro, Emídio Nhantumbo considera que os operadores hoteleiros estão cada vez mais sensíveis a essa realidade e abertos a assumir uma postura integradora a iniciativas e produtos produzidos localmente. Neste prisma, vários empreendimentos hoteleiros têm estado a incentivar a população local para produzir bens de consumo, especialmente hortícolas por causa da sua componente orgânica, que posteriormente possam ser úteis como insumos para a hotelaria. Não obstante, o diretor da DPCT lembra que mesmo sendo produtos locais, estes devem *“obedecer a determinadas exigências do mercado e sobretudo à questão da certificação dos produtos”* para além da existência da *“necessidade do lado dos produtores de se associarem para, unidos, conseguirem vencer as barreiras do mercado, como a questão da regularidade do fornecimento aos empreendimentos*

hoteleiros”. Tais desafios, podem-se constituir como significativas barreiras de entrave a muitos produtores locais.

Ao serem auscultados, alguns empresários hoteleiros defenderam a sua fraca adesão aos produtos comunitários com o fato de muitos produtores locais desempenharem as suas atividades na informalidade, fazendo com que não possam passar faturas dos produtos a eles adquiridos. Para José Zita da DPEF essa é uma falsa questão, uma vez que o Estado já implementou o Imposto Simplificado para pequenos Contribuintes (ISPC) precisamente para salvaguardar essa situação, já que o público a que se destina “*são os pequenos produtores e vendedores que têm um volume de negócio anual muito baixo*”, já que tal estatuto “*tem pouquíssimas exigências para sua adesão e até a caderneta quem dá é a própria autoridade tributária sem custos para as pessoas*”. Assim, para o entrevistado isso são apenas “*desculpas dos operadores (...) faltando sim um trabalho de consciencialização dos operadores hoteleiros*”. Porém, na sua visão, esta realidade está prestes a mudar com a futura implementação da Lei do Conteúdo Local. Tal Lei, que está para ser promulgada pela Assembleia da República, irá obrigar as empresas a consumirem localmente e beneficiará fortemente as micro, pequenas e médias empresas.

Dos *stakeholders* que estão diretamente sob a alçada da DPCT poderemos encontrar os músicos e integrantes dos grupos de dança, assim como os pintores, artistas plásticos e artesãos, sendo que estes últimos pertencem ao grupo social que apresenta um maior Índice de Vulnerabilidade Social perante a atividade do setor hoteleiro. Quando confrontado com esta situação o diretor da DPCT assumiu serem necessárias campanhas de sensibilização juntos dos empreendimentos hoteleiros para que estes recorram mais aos serviços dos artistas locais e que essa é uma das prioridades do seu recém mandato. Ainda assim, Emídio Nhantumbo deixa um recado aos “*fazedores da cultura*”

Temos assistido a uma aparente tendência para os artistas ficarem sentados à espera do empreendedor ou dos alojamentos para virem requisitar as suas obras. O mercado atualmente exige agressividade, exige a criação de necessidades onde elas aparentemente não existem. Portanto o nosso apelo para o setor, para os fazedores da cultura, é que estes busquem oportunidades vendendo suas obras, mostrando que é relevante ter num hotel local um quadro produzido localmente, atuar num show ao vivo, como forma de vender o produto local e enriquecer a experiência do visitante.

Posto isto, surgem então as seguintes questões: Existe algum fórum para auscultação dos desejos comunitários sobre que rumo deve seguir o desenvolvimento hoteleiro do município de Inhambane? Como se processa essa transferência de expectativas da população para as atividades operacionais dos empreendimentos hoteleiros?

Tais perguntas são de importância capital para que exista um efetivo e profícuo Desenvolvimento do Capital Social manhambana, pois sem dar voz à comunidade local, sem existir um diálogo ascendente, muito dificilmente a população verá os seus anseios realizados e a democracia sairá indubitavelmente fragilizada.

Sobre este tema a DPCT revela não saber de nenhum empreendimento hoteleiro que formalmente promova o diálogo comunitário, assumindo a “mea-culpa” por institucionalmente também não o fomentar. Assim, sendo o município de Inhambane um território autárquico, é precisamente via autarquia que as populações locais encontram os seus canais de diálogo com as instituições governamentais e até com o próprio setor privado. Para Emídio Nhantumbo “*se as populações não estiverem satisfeitas com algo, se algo lhes incomodar, a autarquia tem os seus canais próprios de auscultação dos líderes comunitários e lá são debatidos os assuntos e ouvidas as sugestões da população*”. Deste modo, o diretor da DPCT revela que nesse âmbito a instituição que dirige já foi chamada a se pronunciar sobre várias situações e a mediar conflitos entre a população local, a autarquia e as empresas hoteleiras, estando as suas “*portas sempre abertas para a população chegar e colocar as suas preocupações*”.

No que tange ao contributo do setor hoteleiro para a melhoria das condições de vida das franjas sociais mais desfavorecidas, a opinião de Osvalda Chambule do Departamento do Gênero, Criança e Ação Social do SPAS é confrangedora. Ao ser indagada sobre se existe algum tipo de comprometimento por parte dos empreendimentos hoteleiros para ultrapassar as dificuldades sociais presentes no município, Osvalda Chambule responde e sugere:

Para dizer a verdade, não! Todos os apoios que aparecem passam por nós, pelo menos a informação, todas as visitas ao infantário, por exemplo, temos tido a informação, mas não me recorde de qualquer movimento da indústria hoteleira. (...) Acho que os hotéis poderiam e deveriam fazer muitíssimo mais nessa área. (...) Os hotéis se quisessem tinham várias formas para poder ajudar ou apoiar as pessoas carenciadas. Primeiro poderiam procurar desenvolver o local onde se encontram, procurar garantir que aquela comunidade tenha acesso a uma melhor escola, saúde, os serviços básicos. Isso iria ajudar a população a ter uma maior identificação com a própria empresa. Poderiam também ter um plano de responsabilidade social e cumprirem com isso, como por exemplo fazerem doações nos infantários ou nas comunidades. Nós temos muitas pessoas que estão a sofrer nas comunidades e as empresas poderiam ajudar imenso, porque nós não conseguimos fazer a diferença em toda a população. Temos muitas mães solteiras, com pouquíssima renda, eles poderiam apoiar, dar cestas básicas. Há várias formas para eles poderem ajudar, eles poderiam ajudar por exemplo a oferecer alimentação aos infantários ou centros de idosos, mesmo uma vez por semana. Imagine se todos os hotéis fizessem isso, a diferença que fariam para a sociedade.

Passando à análise da dimensão da Criação de Emprego, defendendo Midgley (2014) que a qualidade empregatícia passa pela justa remuneração, implantação de um ambiente laboral gratificante e compensatório, assim como pelo acérrimo combate a qualquer tipo de exploração ou discriminação, pode-se observar pelas palavras de Emídio Nhantumbo que nem tudo corre bem no município de Inhambane. Quando confrontado com as queixas dos trabalhadores hoteleiros inquiridos que versavam sobre as políticas salariais de baixa remuneração, desrespeito pelo limite de horas laborais, falta de pagamento de horas extraordinárias, falta de formação profissional, entre outras, o diretor da DPCT soltou o seguinte desabafo: *“Por vezes o comportamento do setor hoteleiro é um comportamento não desejável, condenável até. O que acontece é que os donos dos empreendimentos estão preocupados em fazer muito dinheiro e em gastar o mínimo possível nas suas operações”*.

Para o perpetuar desta situação, Emídio Nhantumbo destaca o fato do município de Inhambane enfrentar uma crônica e elevada taxa de desemprego levando a que, por falta de alternativas, a comunidade local se sujeite a certo tipo de condições laborais, *“mesmo que estas atropelem a Lei”*. Contudo, a DPCT tem estado muito atenta ao desenrolar da situação, em permanente contato com a Direção Provincial do Trabalho, Emprego e Segurança Social, realçando que *“várias queixas estão sendo registadas, há já várias tentativas de intermediação e busca de soluções pacíficas entre as partes, devendo haver uma intervenção nesse âmbito, sendo sempre de forma integrada, envolvendo vários setores incluindo as autoridades da justiça”*.

Instada a discorrer sobre quais os principais problemas registados pela Direção Provincial do Trabalho, Emprego e Segurança Social - DPTESS, no que toca ao cumprimento das leis laborais por parte das empresas hoteleiras, Joalina Cumbane revela a existência de dois focos claros: a empregabilidade de mão de obra estrangeira e a falta de pagamento de seguros de trabalho. Quanto à empregabilidade de cidadãos estrangeiros a Lei moçambicana estabelece a existência de cotas que têm de ser respeitadas, assim empresas com até 10 trabalhadores só podem ter 1 trabalhador estrangeiro (10% do total) nos seus quadros, de 11 a 100 trabalhadores a cota desce para os 8% de trabalhadores estrangeiros e em empresas com mais de 100 trabalhadores a cota cifra-se nos 5%. Então Joalina Cumbane relata que *“em relação aos estrangeiros às vezes vêm marido e mulher, eles fazem a sociedade e abrem o estabelecimento. Entretanto os dois querem estar lá e para eles poderem estar lá tudo depende da mão de obra laboral que eles têm”*. Já em relação aos seguros de trabalho a entrevistada afirma que *“muitas vezes as empresas fazem uma confusão entre o seguro social e o seguro de acidentes de trabalho e doenças profissionais. Quem faz o seguro social é o Instituto de Segurança Social que atende doenças naturais e não relacionadas com o trabalho, então isso gera confusão”*.

Quanto às queixas dos trabalhadores hoteleiros por auferirem salários considerados muito baixos, Joalina Cumbane informa que o Ministério do Trabalho, em âmbito de concertação social, estabelece diferentes salários mínimos com base nos diferentes ramos de atividade. Para o setor hoteleiro a Lei estabelece que o salário mínimo se cifre nos 6.850 meticaís. Deste modo, apesar de concordar que o salário mínimo é realmente escasso para as necessidades mensais dos cidadãos, a verdade é que ao praticá-lo massivamente as empresas hoteleiras “*não estão fora da Lei*” e, portanto, “*o fiscalizador não tem como sancionar porque o salário mínimo não foi violado*”. No entanto Joalina Cumbane informa que

O empregador muitas vezes não se sente motivado a pagar salários ótimos porque nós só trabalhamos para inglês ver. Então o empregador também não vê motivação de melhorar isto ou aquilo, porque a lei já diz que o salário mínimo é tal. Entretanto o artigo 3 (da Lei do Trabalho) diz que os salários para as demais categorias profissionais são objeto de negociação coletiva entre as entidades empregadoras e as organizações sindicais. Estamos a dizer que o salário mínimo é pago ao agente de limpeza e arrumação, por exemplo, esse é que devia ter o salário mínimo estabelecido, mas os outros deveriam ser negociáveis. Mas o que é que eles fazem por causa dessa falta de motivação? O salário mínimo para a hotelaria são 6.850 meticaís, eu tirando o gerente e o chefe administrativo, porque fazem parte da direção, o resto eu vou pagar 6.850.

Recorrendo aos dados fornecidos pela WageIndicator Foundation, organização internacional com sede em Amsterdã, pode-se facilmente constatar o que significam os 6.850 meticaís mensais para um trabalhador hoteleiro moçambicano. Observe a tabela 3:

Tabela 3. Contexto do salário mínimo de um trabalhador hoteleiro em Moçambique

Country	Wage	Family Type	EUR		USD		National curren..	
			lowest	highest	lowest	highest	lowest	highest
			-	-	-	-	MZN	MZN
Mozambique	Minimum wage	-						
	Living wage	individual	134	184	157	215	11 400	15 600
		standard family - 2+2 - 1.8 working	184	336	215	394	15 600	28 500
		typical family - 2+national fertility rate - earners per fa..	227	407	267	476	19 300	34 500
	Wage low-skilled	-	78	101	92	118	6 633	8 548
	Wage medium-skilled	-	107	187	125	219	9 065	15 885
	Wage high-skilled	-	182	336	213	393	15 452	28 471

Fonte: WageIndicator Foundation (2020)

Como pode ser facilmente verificável, o salário mínimo auferido por um trabalhador hoteleiro em Moçambique é sensivelmente metade do mínimo recomendado para um salário que consiga fazer face ao normal custo de vida, que se cifra nos 11.400 meticaís. Por outro prisma, os 6.850 meticaís auferidos roçam o salário mínimo estabelecido para os trabalhadores com as mais baixas qualificações profissionais, que se situa nos 6.633 meticaís. Deste modo comprova-se que os salários praticados pelas empresas hoteleiras no município de Inhambane são realmente diminutos para as necessidades mensais dos seus trabalhadores.

Sobre os relatados incumprimentos do limite da carga horária laboral semanal e pagamento das horas extra trabalhadas, Joalina Cumbane não nega essa situação, mas diz que a DPTTESS tem estado atenta aos horários estabelecidos por cada empreendimento, obrigando-os no mínimo a praticarem dois turnos diários e a empregarem os trabalhadores suficientes para os satisfazer. Então complementa, *“aí costumamos fazer essa fiscalização no terreno, mas para sermos ainda mais efetivos temos que receber queixas dos trabalhadores que se encontram nessa situação”*.

Surpreendente é a visão que a DPTTESS tem da responsabilidade sobre a falta de aposta que as empresas hoteleiras fazem na formação profissional dos seus trabalhadores. Para Joalina Cumbane *“quem procura um trabalhador não o procura para o formar, ele quer admitir uma pessoa com conhecimento para lhe colocar num certo setor. Esta formação deveria estar a ser suprida pelo próprio Estado”*, apontando de seguida para o desajuste da grade curricular de instituições como o Instituto de Emprego e Formação Profissional, Instituto Eduardo Mondlane e Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane quanto às reais necessidades do mercado hoteleiro.

Debruçando-se sobre os benefícios extrassalariais auferidos pelos trabalhadores dos empreendimentos hoteleiros a DPTTESS reconhece que

algumas empresas têm feito algum esforço para que haja motivação nos seus colaboradores. (...) Eu conheço algumas instâncias que estabeleceram nos seus regulamentos internos que o valor das gorjetas deve ser conservado até ao final do mês para depois ser dividido por igual por todos os trabalhadores. (...) Sendo a hotelaria o empregador pode oferecer ao trabalhador subsídio de alimentação por exemplo, mas não são todos que fazem isso. Há também empresas que oferecem transporte para os seus trabalhadores ou então pagam subsídio de transporte. (...) a lei já determina que aqueles setores quem têm risco de falhas é obrigatório o subsídio de falhas que é dado no caso de quem trabalha na caixa, por exemplo. (...) São mais ou menos esses incentivos que são mais comuns nos nossos operadores hoteleiros

Por último, uma das grandes preocupações da DPTSS quanto à qualidade da oferta empregatícia do setor hoteleiro prende-se com a escassa ascensão dos trabalhadores locais aos cargos decisórios e melhor remunerados. Joalina Cumbane constata que *“os nossos empresários não metem as pessoas qualificadas na gerência. Aqui os donos estão lá a gerir pessoalmente, (...) Eles quando vêm investir aqui, logo são avisados pelos outros que aqui não há mão de obra qualificada, logo os setores chaves não são entregues aos donos da terra”*. Complementado, a entrevistada deixa um desabafo em jeito de interrogação: *“nós vamos fazer as inspeções e vemos os ex-estudantes da Escola Superior de Hotelaria e Turismo (...) na portaria, na recepção. Um gestor para ser colocado na recepção está a fazer o quê? Está a gerir o quê?”* e termina afirmando que *“infelizmente nós não temos como obrigar esses investidores a terem gestores aqui de Inhambane”*.

No que concerne à dimensão que versa sobre o estímulo que o setor hoteleiro dá, mesmo que indiretamente, à criação de Microempresas e linhas de Microcrédito, vistas por Midgley (2014) como ferramentas úteis para que pessoas carenciadas tenham a oportunidade de participarem no processo de desenvolvimento, Emídio Nhantumbo da DPCT informa que têm existido no município de Inhambane programas sociais com o patrocínio de instituições internacionais ou de Organização Não Governamentais que contemplam apoios financeiros e técnicos para que os habitantes locais possam empreender algum tipo de atividade laboral, nomeadamente no ramo de fornecimento do setor hoteleiro.

Como exemplo o diretor da DPCT refere o Programa STEP (Sustainable Tourism for Eradicate Poverty) financiado pelo Banco Mundial que apoiava as pessoas de base comunitária. Conta Emídio Nhantumbo que o programa STEP *“financiava e qualificava micro empreendedores que quisessem entrar na cadeia fornecedora das empresas turísticas. Contudo esses fundos têm que ser reembolsados e estamos agora a proceder ao resgate desse fundo investido para podermos dar continuidade a esse ou outro projeto similar”*. Ainda assim, o entrevistado esclarece que o mais usual é que não existam linhas de crédito como tal, o que se tem verificado no município de Inhambane e ao nível da DPCT são iniciativas que se inserem em determinados projetos de Organizações Não Governamentais como a JICA ou a SNV e que são orientados para algumas áreas como a atividade agrícola, pesqueira, cultural, etc., e que se inserem em projetos dentro da atuação do governo. Porém a responsabilidade dos créditos, nesses casos, são sempre das instituições de crédito existentes no mercado.

Nessa perspectiva, também José Zita da Direção Provincial de Economia e Finanças-DPEF, realça o importante papel que as empresas de microcrédito privadas, a exemplo da Socremo, Canaã ou Letshego têm desempenhado no apoio ao empreendedorismo da comunidade local. Para si,

é visível o impulso que e estas empresas dão principalmente a quem trabalha diretamente com o setor hoteleiro

Se for a olhar Inhambane há 5 anos, vai descobrir que em termos de fornecimentos de serviços de catering você contava um ou dois. Mas agora os serviços de catering dispararam. Isto não significa que aquelas pessoas é que têm capacidade ou montaram aquele negócio com recursos próprios. Não, eles foram buscar financiamento. Então, existem empresas privadas de microcrédito e as janelas de financiamento são várias.

Sem embargo, Emídio Nhantumbo da DPCT coloca algumas questões sobre os benefícios sociais das linhas de microcrédito estarem centradas nas mãos das empresas privadas. Se por um lado tal opção é sustentada pela capacidade que estas empresas apresentam para ir ao encontro das necessidades do mercado local e possuírem a experiência necessária para avaliar os projetos e perfil dos candidatos, por outro muitas vezes as microempresas locais não possuem a capacidade de endividamento exigida. Indo um pouco mais longe o diretor da DPCT chega mesmo a constatar que este não tem sido um processo fácil *“porque a maior parte da população que se dedica a atividades de subsistência também não tem um nível de escolaridade favorável para eles produzirem a documentação necessária para fazerem pedidos de empréstimo”*.

De forma a que os mais desfavorecidos consigam ser abrangidos pelas políticas governamentais de estímulo ao microcrédito e microfinanças, também o Departamento do Gênero, Criança e Ação Social do SPAS possui parcerias com algumas Organizações Não Governamentais que fomentam a *“formação e criação do autoemprego”*. Para tal, este organismo conta com a colaboração do Instituto de Formação Profissional e Estudos Laborais Alberto Cassimo - IFPELAC e daí têm surgido microempresas ligadas à cadeia abastecedora do ramo hoteleiro.

Também João Chicanhandza, diretor da Direção Provincial da Indústria e Comércio - DPIC, faz referência às parcerias estabelecidas entre as diversas entidades governamentais e organizações terceiras para implementarem várias linhas de financiamento e pô-las à disposição da população local, ressaltando a necessidade da formação ao longo do processo:

para além do financiamento é importante fazer capacitações para que esse investimento tenha sucesso. Capacitação é algo muito importante andar de mãos dadas com o financiamento. Contudo a capacitação não deve ser somente técnica, deve haver também capacitação ao nível da gestão. O que nós observamos é que por falta de conhecimentos de gestão, quando os programas de financiamento acabam, quando os especialistas deixam de acompanhar os novos empreendedores, a esmagadora maioria dos negócios deixam de funcionar.

Nas palavras do diretor da DPIC, esta sua preocupação é fundada na necessidade dos produtores ou empreendedores locais conseguirem cumprir com três requisitos primários se quiserem entrar na cadeia de fornecimento do setor hoteleiro, sendo eles: *“primeiro a qualidade, depois higiene ou a forma de embalar produtos e a terceira é fornecimento sem interrupção”*. Para além disso, *“as pessoas têm que ver que para vender os seus produtos naquelas estâncias onde vêm os turistas internacionais, esses turistas têm caprichos. Assim, temos que (...) dar capacitação em como atender essas estâncias turísticas tão sofisticadas”*. Para que isso aconteça, olhando para a capacidade produtiva das micro e pequenas empresas de Inhambane é preciso que os produtores tenham a capacidade de estar organizados em cooperativas ou associações, pois individualmente apresentam muitas dificuldades em garantir, por exemplo, um fornecimento ininterrupto. Contudo, para a DPIC tem sido bastante difícil implementar um espírito de união nos produtores e comerciantes locais pois *“aqui é difícil as pessoas aceitarem, não há cultura de colaboração entre eles”*.

Apesar do diretor da DPIC reconhecer a dificuldade atual que os empreendedores locais têm ao nível do financiamento, capacidade técnica e cultura de colaboração para poderem constituir-se como fornecedores altamente credíveis junto dos empreendimentos hoteleiros, para João Chicanhandza um outro obstáculo, de contornos bem mais obscuros, se levanta. No entendimento do entrevistado, muitas das imposições que os gestores hoteleiros fazem juntos dos produtores locais, para que estes sejam aceites como seus fornecedores, servem meramente *“para impedir que o moçambicano tenha acesso à sua cadeia de fornecimento”*. Desenvolvendo este seu raciocínio, João Chicanhandza argumenta:

Eles só querem se dar a oportunidade entre eles. Não sei se já reparou, mas todos os agricultores sul-africanos estabelecidos em Moçambique não têm problemas de mercado. Eles cooperam entre si, não sei se é por nossa desgraça da pele, quando eles submetem os seus produtos nas estâncias logo os seus produtos são aceites. Agora os moçambicanos têm que fazer mil e uma ginásticas para os seus produtos serem aceites. Nesta forma de trabalhar já o turismo não nos beneficia, eles só largam aquilo o que acham que não traz muito proveito para o moçambicano. (...) Eles então continuam a trazer os produtos de fora. Então nós não conseguimos capitalizar as estâncias turísticas. (...) Desta forma nós aproveitamos os benefícios do setor hoteleiro porque ele emprega a mão de obra, mas em termos dos nossos produtores ainda é zero.

Ao ser informado que os comerciantes locais afirmam ser imperioso constituir um novo órgão representativo para o seu setor económico, que sirva de plataforma para auscultação do setor hoteleiro visando compreender as suas reais necessidades e empreender parcerias comerciais, o

diretor da DPIC afirma, perentoriamente, que este “*é um falso problema*”. Em sua explanação, João Chicanhandza deixa clara a falta de colaboração, e até de entendimento, entre a instituição que dirige e uma franja dos comerciantes e empreendedores locais, que urge ser ultrapassada.

Eu digo isso porque nós temos a Associação Empresarial da Província de Inhambane e depois temos a Associação de Hotelaria e Turismo de Inhambane, quando nós os chamamos para uma concertação, para uma reunião para ouvi-los, sabe quem nos aparece? Eles mandam os empregados! Depois nós temos o diálogo público-privado, cujo presidente é Sua Excelência o Governador, e nesse diálogo nós dizemos que queremos ouvir a vossa preocupação como agentes econômicos e eles estão habilitados a mostrar as suas dificuldades (...). Eles nunca nos apresentaram isso, nunca! (...) Para eles sempre a primeira preocupação é mostrar que o setor público está cheio de corruptos. Para eles esse discurso é conveniente, essa é a minha maneira de ver, como desculpa que o setor público estivesse sempre a dificultar. Não estou a negar que não haja corrupção, mas eu percebi que o nosso diálogo é pouco efetivo porque os “manda-chuva”, os verdadeiros empresários daqui nunca aparecem, então os que vêm como a Associação dos Empresários de Inhambane são indivíduos, muitos deles, que nem uma empresa têm. De certa maneira, são uma espécie de sindicato onde ficam a angariar membros. Nunca vais ver os verdadeiros comerciantes a vir às reuniões. Eu estou aberto, o senhor me pediu a entrevista ontem e eu disse venha. É por isso que o diálogo público-privado é pouco efetivo, porque as pessoas que realmente mexem com a economia não estão aqui. Então nós passamos a vida a gerir as lamentações.

Por forma a analisar o contributo do setor hoteleiro para dimensão da Criação de Ativos no município de Inhambane, vale a pena recordar que segundo Midgley (2014) a criação de ativos equivale à geração de estoque de recursos a serem utilizados no futuro como escolas, hospitais, aeroportos ou recursos naturais como florestas e lagos. Deste modo a criação de ativos é vista como um importantíssimo investimento no patrimônio comunitário.

Neste enquadramento, Emídio Nhantumbo da DPCT esclarece que, ao longo dos anos, as empresas hoteleiras sediadas no município de Inhambane têm granjeado um histórico de contribuições, visando auxiliar o Estado no seu esforço de apetrechamento das infraestruturas públicas básicas, infraestruturas essas que geram benefícios operacionais aos próprios empreendimentos hoteleiros. Exemplificando, o diretor da DPCT alude ao subsídio do setor privado para a “*colocação de linhas de transporte de energia*” em vários pontos do município, entre eles na praia da Rocha, a comparticipação do mesmo na “*criação de uma estrada de terra batida, onde acabou de se fazer agora a asfaltagem da mesma estrada, entre Babalaza e praia da Barra*”, terminando por acrescentar que em relação ao “*caso da água, sabemos que os empreendimentos hoteleiros têm contribuído com a abertura de furos privados para favorecer as comunidades*”.

Desta forma, Emídio Nhantumbo julga que as parcerias público-privadas para a melhoria das infraestruturas no município de Inhambane podem ser bastante frutuosas, especialmente quando implementadas no âmbito das infraestruturas de apoio ao setor turístico, pois a experiência de gestão que normalmente o setor privado possui pode ser bastante útil para garantir *“a manutenção das condições existentes, assim como (...) o benefício para o Estado, para os privados, turistas e até a comunidade local que também são utentes da praia”*.

Apesar da visão positivista da DPCT sobre o contributo do setor hoteleiro para a melhoria das infraestruturas de bem-estar no município de Inhambane, quando confrontado exatamente com a mesma pergunta, Leonildo Messias do Serviço Distrital de Planeamento e Infraestruturas - SDPI mostra uma visão antagónica

De certa forma podemos dizer que não acontece porque não há um envolvimento direto entre o setor hoteleiro e o Município. Por que dizemos isso? Este é um cenário concreto, olhando para as vias de acesso das próprias praias estas estão de qualquer maneira, as infraestruturas públicas estão todas de qualquer maneira. Se os serviços hoteleiros compartilhassem ou dessem o seu contributo, teríamos as vias de acesso com melhor qualidade, teríamos casas de banho públicas em todas as praias para os utentes, teríamos chuveiros públicos para os banhistas, então de certa forma digo que não há essa ajuda dos serviços hoteleiros. (...) Não seria taxativo dizer que não existe responsabilidade social por parte do setor hoteleiro, apenas que ele não se faz sentir de uma forma significativa.

Instado a comentar quais as infraestruturas que priorizaria para serem alvo de melhoramento através de parcerias público-privadas com o setor hoteleiro, Leonildo Messias aponta a necessidade premente de requalificar as infraestruturas junto às praias, assim deveria haver um investimento em infraestruturas como *“sanitários públicos, colocação de chuveiros para os banhistas, melhorar a iluminação pública, aumentar as fontes de captação do lixo como contentores e melhorar os mercados para a exposição de produtos locais e artesanais”*. Para além disso, o SDPI dá conta ainda do projeto existente para construir uma nova estrada que faça os turistas chegarem às praias do Tofo, Barra e Rocha sem terem que passar obrigatoriamente por dentro da cidade de Inhambane, descongestionando deste modo o trânsito nos meses de maior fluxo turístico. Assim, Leonildo Messias deixa até uma promessa às empresas hoteleiras que, no âmbito da responsabilidade social corporativa, queiram colaborar com o SDPI: *“Se chega um financiador, um agente económico a querer dar uma mão, nós como Serviço Distrital do Planeamento e Infraestruturas damos o nosso apoio técnico para que essa intervenção seja implementada sem nenhuma dificuldade”*.

O diretor da DPCT, Emídio Nhantumbo, também deu a sua opinião sobre que infraestruturas públicas deveriam ser alvo de reabilitação através de parcerias público-privadas celebradas com as empresas do setor hoteleiro

Pessoalmente, a resposta dada pelo Serviço Distrital de Planeamento e Infraestruturas ao vosso estudo, acho que faz muito sentido versando sobre a iluminação, contentores do lixo, banheiros públicos e chuveiros nas praias. Eu posso acrescentar também a necessidade de apetrechar as infraestruturas das escolas e salas de aulas porque o número de estudantes está a aumentar exponencialmente devido às elevadas taxas de natalidade. Outra coisa importante seria melhorar as vias de acesso dentro das comunidades, pois da forma como foram edificadas muitas vezes estas não permitem que, por exemplo, em caso de necessidade as ambulâncias cheguem até às residências das pessoas.

Não obstante, Emídio Nhantumbo não deixa escapar a oportunidade para realçar a necessidade de todos estes tipos de investimento comunitário terem que passar, obrigatoriamente, pela auscultação e aprovação da própria população local. Para a DPCT os investidores que queiram contribuir para a melhoria das infraestruturas comunitárias “*não devem dispensar a necessidade de consultar a comunidade local, até porque (...) quando as comunidades locais não concordam ou não se interessam pelos investimentos feitos têm o costume de acabar por vandalizá-los ou ignorá-los*”.

Assim como todas as infraestruturas mencionadas até aqui, segundo Midgley (2014) também o património ambiental de Inhambane se constitui como um valioso ativo comunitário, visão essa com ampla concordância na esfera da comunidade científica ligada à atividade turística. Para Levine António da Direção Provincial da Terra e Ambiente - DPTA, os gestores dos empreendimentos hoteleiros devem ter a consciência de que os custos que têm por seguir as recomendações da DPTA são na verdade um investimento na sua própria atividade económica. Acrescenta o entrevistado

De outra forma, se não tiver consciência ambiental, está a minar a própria atividade dele e das outras empresas hoteleiras, pois afasta os turistas. (...) Não podemos nos esquecer que o ambiente é um grande atrativo turístico também. Imaginemos que os flamingos deixam de povoar as praias de Inhambane, quanto se perderia de atrativo turístico com isso, ou mesmo espécies marinhas como as baleias ou golfinhos?

Neste contexto, Emídio Nhantumbo da DPCT lembra que “*antes da consciência de degradar o ambiente deve haver uma consciência de conservação, porque o que atraiu o investidor para instalar-se naquele local é a qualidade ambiental que este oferece*”. Ainda assim, a avaliação

que a DPCT faz do setor que tutela é que *“há uma consciência ambiental forte, porém o que tem havido é que de parte de alguns dos seus clientes há comportamentos que violam os procedimentos que devem ser observados para a conservação ambiental”*.

Sentimento contrário tem Levine António, pois aos olhos da DPTA *“de uma forma geral os seus clientes têm mais consciência ambiental do que os próprios hotéis (...) e até podem levar um choque ao verem certos modos de atuação”* por parte dos empreendimentos onde se hospedam.

Dissecando os impactes ambientais provocados pela atividade do setor hoteleiro no município de Inhambane, Levine António começa por referir que estes podem ser sentidos ao longo de todo o ciclo de vida de um projeto hoteleiro, podendo ser dividido em três fases: construção, operação e desativação. Para a DPTA, os impactes ambientais mais comuns são a erosão e o desmatamento em virtude de muitíssimos empreendimentos estarem erigidos em plenas dunas primárias na primeira linha costeira, a produção de resíduos sólidos resultantes das suas atividades operacionais, a intrusão salina em furos de água para o abastecimento humano, a poluição da água marinha e dos lençóis freáticos por falta de saneamento básico de qualidade e consumo excessivo de recursos como água e energia.

Consequentemente, Levine António recomenda que os empreendimentos hoteleiros do município de Inhambane implementem as seguintes práticas ambientais nas suas operações: possuir uma política ambiental interna, realizar a segregação do lixo produzido, sempre que possível reaproveitar o mesmo na forma de adubo orgânico, recipientes, etc., usar torneiras limitadoras na cozinha, banheiros dos quartos e das áreas públicas, usar luzes com sensores de presença, fazer uso de painéis solares, priorizar o uso do gás ao invés da lenha ou carvão, reconsiderar algumas opções de compra sempre privilegiando produtos sem invólucro ou com embalagens “amigas” do ambiente, captar as águas pluviais, reutilizar as águas negras para rega dos jardins, regar os jardins nos horários mais propícios como o início da manhã ou o final da tarde e sempre que possível contarem com o auxílio de empresas de consultoria especializadas em sustentabilidade ambiental.

Para a DPTA, a postura errônea de alguns empreendimentos hoteleiros quanto ao cumprimento da legislação ambiental começa logo na fase de licenciamento da atividade. Por Lei, a obtenção da licença ambiental precede qualquer outra, mas *“o que se tem assistido é que quando o interessado submete o seu projeto, assim que consegue o direito de uso e aproveitamento de terra ele corre logo para a licença de construção”*. Deste modo, para se minimizar o problema é necessário que exista uma forte colaboração entre todas as instituições envolvidas no licenciamento da atividade hoteleira. Contudo, ao ser concedida a licença ambiental aos empreendimentos hoteleiros, estes passam a dispor de um documento com todas *“as ações que devem ser seguidas*

para minimizar os seus impactos operacionais, ações essas que posteriormente vão sendo fiscalizadas ao longo dos 5 anos em que vigoram tais licenças ambientais”.

Sobre o comprometimento do setor hoteleiro em estabelecer uma comunicação assertiva para que os seus hóspedes adotem posturas ambientalmente responsáveis, Levine António afirma que *“alguns hotéis fazem, mas há outros que deixam muito a desejar”*. No entanto, como já referido, para a DPTA mais importante que estabelecer políticas tendentes à consciencialização dos turistas, é necessária que exista uma efetiva pressão para moldar o comportamento dos trabalhadores hoteleiros, pois *“já assistimos a situações em que os trabalhadores saem das unidades hoteleiras com a orientação de levar o lixo até à lixeira do Tofo e a meio caminho param e deixam o lixo no meio dos arbustos”*. No entanto, quando novamente questionado sobre se existem, ou não, estratégias hoteleiras para sensibilizar os hóspedes a assumirem comportamentos ecologicamente idôneos, Levine António não deixa dúvidas: *“tenho que referir que existem hotéis em Inhambane que sensibilizam os turistas para a adoção de posturas corretas, mas a grande parte deles não o faz”*.

Quanto ao apoio do setor hoteleiro a campanhas de mobilização social de viés ambiental, como jornadas de recolha de lixo, limpeza das praias, passeios para a população local poder observar a vida marinha, entre outros, a reação da DPTA é a seguinte:

Não posso dizer que não houve nada, mas dando o benefício da dúvida poderiam fazer muito mais, eu quero realçar isso. Quando se trata desse tipo de campanhas, como a semana mundial da conservação do ambiente, é normal ver muitas instituições públicas a participar nesses eventos, chega a ser bonito de ver. Agora, sendo por iniciativa das empresas hoteleiras, posso afirmar categoricamente, que eu ainda não ouvi. Mas eles deveriam assumir isso como um contributo das empresas para a sociedade local. Isso seria muito bom.

Outro ponto que tem motivado algum debate na comunidade científica é que tipo de materiais devem ser usados na construção dos empreendimentos hoteleiros. Desta forma questionou-se a DPTA sobre quais os materiais de construção mais acertados para os estabelecimentos hoteleiros do município de Inhambane. Perante esta questão, Levine António refere que segundo o decreto 46/2004 de 30 de novembro, fica estipulado que em Moçambique todas as construções em zonas costeiras devem ser feitas de *“material removível”*. Porém o termo *“material removível”* tem dado aso a várias interpretações e deixado folga para que alguns empreendimentos hoteleiros tentem contornar a questão, havendo mesmo *“quem ache que o tijolo pode-se remover”*. Porém para a DPTA quando se fala de material removível, *“trata-se de material local como simbiri, capim, madeira de coqueiro e por aí fora”*. No entanto, a DPTA tem se

deparado com a seguinte realidade: *“muitas vezes depois da licença ambiental os donos dos hotéis trocam o material dando a explicação que têm medo de incêndios por exemplo. Então quando chegamos à fase de renovação das licenças, chegamos lá e deparamo-nos com outros tipos de material”*.

Assim Levine António, conclui afirmando que *“vemos alguns exemplos aqui em Inhambane, e nem é preciso ser os grandes hotéis, com boas políticas ambientais, mas a maioria deixa algo a desejar”*. Deste modo, para a DPTA *“há espaço”* para que parcerias público-privadas sejam forçadas entre a instituição e as empresas do setor hoteleiro, até porque a Direção Provincial passa por algumas restrições financeiras que não lhe permite atuar em todos os cenários desejáveis. Neste prisma, a DPTA considera que os empreendimentos hoteleiros poderiam dar um ótimo contributo tanto na *“aquisição de contentores para a coleta do lixo (...) como na reflorestação da área de mangue”*.

O contributo dos empreendimentos hoteleiros para dimensão da Proteção Social do município de Inhambane, dimensão essa que segundo Midgley (2014) tem a função de aliviar a pobreza, fomentar a participação e salvaguarda das franjas mais desfavorecidas, garantir a segurança pública e fazer convergir políticas econômicas e sociais, pode ser observado por duas perspectivas: primeiro pelas práticas associadas à empregabilidade direta que gera e, segundo, pela sua interação com a comunidade e participação em causas ou movimentos sociais que emergem da população local.

Começando por analisar os efeitos do setor hoteleiro para a proteção social da população bitonga através das políticas empregatícias, Joalina Cumbane da DPTCESS afirma que quanto ao cumprimento da legislação associada à Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho, as empresas hoteleiras *“até agora têm tido uma postura de responsabilização quanto a essa matéria. Eles procuram criar condições, porque acidentes no ramo hoteleiro são raros. (...) Nesse aspecto os hotéis de Inhambane são atentos”*. Para tal, a entrevistada comenta que a instituição que integra tem feito *“um trabalho muito forte de sensibilização nessa área”*.

A postura assertiva dos empreendimentos hoteleiros estende-se também ao cumprimento das suas obrigações para com o pagamento referente à contribuição da Segurança Social dos seus trabalhadores. Nesse campo, Joalina Cumbane refere que *“mesmo antes do início da atividade nós vemos se os trabalhadores já estão inscritos no INSS”* e *“nós quanto aos pagamentos à Segurança Social somos muito rigorosos nas nossas ações de fiscalização”*. Assim, neste caso, as empresas hoteleiras *“não têm como falhar”*.

Quando instada a comentar a disparidade existente no número de trabalhadores hoteleiros do gênero masculino e feminino, disparidade essa que vai em completo contraciclo com os benefícios apregoados pela Organização Mundial do Turismo, Joalina Cumbane argumenta que tal deve-se a uma questão cultural altamente enraizada na população local

podemos ver que em várias famílias ainda existe aquele pensamento que mulher minha não trabalha. Então, as mulheres ainda são submissas aos homens e são afastadas do mercado de trabalho. Depois sofremos também com a realidade das gestações precoces que muitas vezes resultam em casamentos prematuros. Por uma questão cultural muitas vezes o homem não deixa porque quer estar em cima e ser a cabeça do casal. São estas coisas. É cultural. (...) As coisas têm mudado, mas algumas dificuldades continuam.

Com discurso idêntico, também Osvalda Chambule do Departamento do Gênero, Criança e Ação Social do SPAS culpa a herança cultural para justificar a escassa empregabilidade feminina no setor hoteleiro no município de Inhambane. Nas suas palavras *“por questões culturais as mulheres ainda não são valorizadas ou vistas como alguém que também pode estar empoderada para fazer aquilo que o homem faz (...). Há casos em que a mulher pode dizer que quer trabalhar, mas o homem ou o pai não aceitam”*.

Apesar de número de mulheres empregadas pelo setor hoteleiro não ser elevado, a verdade é que existem queixas quanto à prática de assédio sexual no local de trabalho. Para a DPTSS *“a lei é clara em relação ao assédio sexual e se nós encontramos um caso desses nós não fechamos os olhos e sancionamos porque isso é grave, é grave e tem sanções. (...) Quando existe reporte de assédio nós resolvemos e sempre saímos a ganhar por via da lei”*. Contudo, apesar de não negar a sua existência, Joalina Cumbane realça que é raro serem reportadas à DPTSS situações de assédio sexual ou mesmo assédio moral.

Também sobre esta problemática, Juma Saito do Comando Provincial da Polícia da República de Moçambique - CPPRM, afirma que nunca recebeu qualquer tipo de denúncia sobre a prática de assédio sexual em ambiente de trabalho no setor hoteleiro. Porém, para o relações-públicas do CPPRM tal fato só acontece

porque esse tipo de comportamento passa por uma sensibilização, porque as pessoas por vezes quando sofrem esse tipo de atitudes sentem uma vergonha para poder denunciar. Então há um trabalho a ser feito pela própria polícia para sensibilizar a população para que esse tipo de pessoas, ao serem assediadas, devem denunciar porque é um crime, porém as pessoas acham que é um fenómeno normal da vida e acabam se submetendo a isso.

No que tange ao contributo do setor hoteleiro para a inclusão de pessoas portadoras de necessidades especiais no mercado de trabalho, Joalina Cumbane da DPTTESS adverte que *“é difícil controlar ou exigir aos empregadores que contratem pessoas com deficiência porque eles próprios é que fazem a seleção dos trabalhadores, eles próprios abrem concurso e as pessoas inscrevem-se nas estâncias turísticas”*. Assim, *“em Inhambane é muito raro ver essas pessoas a trabalhar nos hotéis”*.

Quem explica esta realidade é Osvalda Chambule. A entrevistada diz que o Departamento do Gênero, Criança e Ação Social do SPAS tem *“uma estratégia nacional de empregabilidade de pessoas com deficiência, porém restringe-se somente à função pública”* e assim *“não temos como inclui-los no setor hoteleiro pois é setor privado”*. Contudo, realça que várias iniciativas foram feitas junto do setor hoteleiro para o sensibilizar para a empregabilidade das pessoas portadoras de necessidades especiais, *“mas os estabelecimentos hoteleiros simplesmente ignoram”*.

O último ponto ligado ao contributo da empregabilidade direta do setor hoteleiro para a proteção social da população manhambana, verte-se sobre a implementação de políticas participativas nas decisões estratégicas e operacionais das empresas hoteleiras. Assim, os empreendimentos hoteleiros fomentam a auscultação da voz dos seus trabalhadores? Segundo Joalina Cumbane, *“ainda não existe um diálogo entre as partes”* a esse nível. Desta forma, para a DPTTESS *“o diálogo social e a cultura de trabalho ainda são realidades muito distantes”* nos empreendimentos hoteleiros do município de Inhambane.

Adentrando no aporte do setor hoteleiro para a proteção social da população local através dos seus mecanismos de interação comunitária e suporte a causas ou movimentos sociais, Emídio Nhantumbo da DPCT lamenta a falta de participação deste setor económico em campanhas sociais como a prevenção ao HIV-Sida, contra o casamento precoce, recolha de bens alimentares, feiras de saúde ou mesmo na implementação de políticas de mecenato como o auxílio a instituições de ensino, hospitais e centros de saúde, orfanatos, jardins de infância, etc. Para o diretor da DPCT *“infelizmente essas campanhas não têm sido suportadas pelos estabelecimentos hoteleiros. O que tem acontecido (...) é a intervenção de determinadas ONGs, mas não temos a informação que o setor hoteleiro tenha participado nesses eventos”*.

Pelo mesmo diapasão alinha o Departamento do Gênero Criança e Ação Social do SPAS. Num tom crítico, Osvalda Chambule afirma que

nunca senti a presença deles nessas campanhas. Mesmo agora temos visto muitos movimentos em torno do Covid-19, vários movimentos para dar apoio com desinfetantes, máscaras, kits alimentares e várias organizações estão a apoiar. Mas até agora ainda não vi o setor hoteleiro a participar

nessas atividades (...) e tenho estado bastante perto dessas organizações que têm estado ativas nessa matéria.

Talvez por adotar uma postura de menor engajamento para com as causas sociais os empreendimentos hoteleiros se foquem somente na redoma do mercado turístico e desconsiderem frequentemente os anseios e expectativas da população local. Neste sentido, vários são os relatos de residentes dando conta de estabelecimentos hoteleiros que tentam restringir ao máximo a sua presença nas instalações. Sobre estes incidentes Osvalda Chambule diz ter “*conhecimento desses casos e já acompanhei alguns deles. Um caso que todos acompanhámos foi na praia da Barra*”. Porém do seu ponto de vista nem sempre é fácil combater esta situação porque “*às vezes a forma de discriminar é colocar um preço alto, onde o negro ou uma pessoa com posses baixas não consiga frequentar aquele local e isso já é uma forma de fazer a seleção*”. Assim a entrevistada conclui da seguinte forma:

Até parece que quando falamos dos hotéis falamos de uma coisa fora da nossa realidade. Às vezes nem é para se hospedar, é só para pegar na família, ir com as crianças almoçar, estar na piscina. Mas realmente existe discriminação. Quem frequenta esses estabelecimentos são quase sempre pessoas de fora e nós da cidade somos vedados de aproveitar esse lazer, há discriminação e exclusão social e nós lutamos contra isso. Nós temos que conversar com os estabelecimentos hoteleiros e fazê-los ver que deveriam ter um ou outro pacote que permitisse às pessoas da comunidade local estar nesses estabelecimentos.

Consultando as autoridades de segurança, Juma Saito do CPPRM informa que o município de Inhambane não passa por maiores sobressaltos em termos de segurança pública. Não obstante, para o CPPRM o setor turístico tem contribuído para fomentar alguns distúrbios sociais, uma vez que “*os maiores focos de preocupação têm a ver principalmente com os locais turísticos como a praia do Tofo ou praia da Barra, em que algumas vezes os turistas são alvos de pequenos furtos como telemóveis ou máquinas fotográficas*”.

Podendo também ser associado ao fenómeno turístico/hoteleiro, encontra-se o aumento de situações relacionadas com o consumo de estupefacientes. Para Juma Saito o comportamento geral dos turistas tem sido bastante ordeiro

contudo temos tido problemas no que tange ao consumo de estupefacientes, se calhar porque na África do Sul o consumo de Cannabis Sativa não é crime, então eles acham que no nosso país também é liberado. Então vezes sem conta nós temos feito algumas detenções de estrangeiros, às vezes até pelo consumo de outras drogas, e nós temos levado eles a tribunal. Esses focos normalmente são na praia do Tofo, os vendedores são moçambicanos que saem de outras províncias porque sabem que ali há um foco, mas nós tentamos colaborar com os próprios residentes das praias que não gostam

deste tipo de comportamentos. Porém não são todos os turistas que se envolvem nesses problemas, são normalmente jovens e pertencentes a uma certa classe social, que muitas vezes acabam se instalando aqui no município onde começam a explorar algum tipo de negócios, muitas vezes ligadas ao próprio turismo.

Outro grave problema que tem surgido, desta vez diretamente relacionado com a postura de certos empreendimentos hoteleiros, é o recurso a práticas de facilitação da prostituição informal. Quando questionado sobre a existência de empreendimentos hoteleiros que possuem catálogos com fotos e números de telefone de jovens pertencentes à comunidade local para “oferecê-los” aos seus clientes, o CPPRM afirma que *“realmente é um fenómeno novo que nós temos vindo a registar. Tomámos conhecimento através dos próprios operadores turísticos, tivemos uma reunião na praia do Tofo com eles que se queixaram desse tipo de comportamento”*.

Por seu lado, ao ser confrontado com esta situação Emídio Nhantumbo da DPCT prefere adotar uma postura mais defensiva. Nas suas palavras *“a nível institucional não temos essa informação, mas pode ser que esteja a acontecer. (...) São afirmações que merecem uma pesquisa para saber até que ponto são verdade (...) e que medidas são necessárias para que casos como esses sejam erradicados”*.

Ainda sobre esta problemática Juma Saito do CPPRM revela que, apesar de todos os esforços que já estão sendo realizados para resolver a questão, esta é uma problemática de difícil resolução porque

estes crimes são daqueles interpessoais onde a polícia tem dificuldades em conseguir descobrir. (...) Como sabe, aqui em Inhambane a prostituição não é de indivíduos que se fazem à rua e se fazem de forma aberta, é uma prostituição dirigida, onde as pessoas já estão identificadas, os próprios clientes chegam a elas por canais privados. (...) A Lei também é clara em proibir a prostituição. (...) Assim as denúncias são muito importantes. Mas ainda não há detenções quanto a esse tipo de comportamentos, mas estamos a trabalhar no assunto.

Por fim, quanto ao subsídio que os empreendimentos hoteleiros dão à dimensão do Planeamento Social no município de Inhambane, segundo Midgley (2014) este pode ser medido através da colaboração do setor em parcerias público-privadas ou estabelecimento de diálogos institucionais tendentes ao desenvolvimento social em vetores como o trabalho, comércio, saúde, educação, segurança entre muitos outros.

Para a Direção Provincial da Cultura e Turismo o fato de não existir um comando legal que obrigue as empresas hoteleiras a cumprirem determinados objetivos dentro do âmbito da

responsabilidade ou solidariedade social é um entrave ao contributo do setor para o desenvolvimento social do município, pois deste modo tudo o que sobra é a *“existência de um incentivo moral ou apelo para que isso aconteça”*.

No entendimento do diretor da DPCT, uma das grandes dificuldades para conseguir fazer do setor hoteleiro uma indubitável locomotiva de desenvolvimento social, reside no fato da hotelaria ser *“uma atividade integradora que precisa da contribuição de vários setores desde o transporte até ao consumo de diferentes bens e serviços”*. Neste contexto Emídio Nhantumbo pensa ser necessária a criação de uma *“autoridade regional de turismo que seria uma identidade independente do governo e do privado que atuasse como mediador e influenciador na definição de políticas”*, podendo para tal *“garantir a intercomunicação e coordenação das atividades dos diferentes atores sociais, por forma a garantir uma harmonia na convivência e na gestão da atividade turística”*. Na visão do entrevistado, os poderes das várias Direções Provinciais para estruturar um setor multisetorial, como é o caso do hoteleiro, são bastante limitados já que *“um diretor não tem poder para obrigar a reunir com outros diretores para discutir assuntos do seu setor. Tem que haver uma outra entidade que possa estar acima desses outros atores para que se possa melhorar a articulação”*.

Para a Direção Provincial do Trabalho Emprego e Segurança Social o diálogo com as empresas hoteleiras tem sido frutuoso. Este tem incidido em seminários e *workshops* onde têm marcado presença empresários hoteleiros, gestores dos empreendimentos, diretores de recursos humanos e representantes dos trabalhadores. No entanto a colaboração entre a DPTESS poderia ser melhorada caso os hotéis disponibilizassem as suas infraestruturas para o desenrolar dessas ações institucionais. Na visão de Joalina Cumbane, outro fator que poderia ser otimizado através de Parcerias-Público Privadas é a qualidade e a frequência das formações profissionais dos trabalhadores hoteleiros. Segundo a entrevistada *“apesar de achar que o estado deveria ser o responsável pela formação dos trabalhadores, os hotéis também poderiam ajudar através de parcerias com as nossas instituições de ensino para melhorar a qualidade da formação profissional dos seus colaboradores”*.

Auscultado o Departamento de Educação do SPAS, fica-se a saber que no âmbito educacional já existem Parcerias-Público Privadas em execução no município de Inhambane. Segundo Elias Jamine *“no município nós temos um hotel escola que já está nas mãos do setor privado, abrimos um concurso público este ano e foi concessionado à empresa SMS”*. No âmbito dessa parceria o privado deve garantir que o hotel escola sirva de laboratório para formação dos estudantes do município assim como de alguns professores afetos às diferentes instituições de ensino. Assim, *“este já é um caminho que estamos a implementar, vamos ver como corre esta*

parceria público-privada”. Ainda de acordo com o Departamento de Educação do SPAS está previsto a breve trecho encetar plataformas de diálogo com as empresas hoteleiras no intuito de consciencializá-las da qualidade do ensino técnico-profissional manhambana e assim convencê-las a apostar na realização de parcerias formais com as instituições de ensino sediadas no município.

Com maiores dificuldades para ter uma relação profícua com as empresas do setor hoteleiro encontra-se a Direção Provincial da Economia e Finanças. De acordo com a DPEF, o seu trabalho enfrenta vários desafios, *“todos eles conjunturais, pois como país não estamos organizados para controlar todo o ciclo de reservas, pagamentos, etc.”*. Deste modo, segundo José Zita, as fragilidades apresentadas pela DPEF para fiscalizar as receitas e as operações do setor hoteleiro leva a que os empresários assumam comportamentos pouco dignos e contraproducentes ao desenvolvimento social do município: *“Nós estamos a falar de investidores que nos seus países têm uma cultura de pagamentos de impostos, mas chegando aqui veem que as coisas não estão organizadas, aproveitam-se dessas deficiências e tentam escapar para maximizar o lucro”*. Neste contexto, a DPEF conta com a estreita colaboração da Direção do Turismo, das Atividades Económicas e ainda com o Instituto Nacional de Estatística para *“fazer alguns cruzamentos de dados e (...) trazer um pouco de verdade aquilo que é declarado e entra nos cofres do Estado”*. Em modo de desabafo, José Zita afirma

Hoje o contributo do setor do turismo subiu de 5% para os 15% da produção global da receita fiscal da Província de Inhambane. Mas ainda estamos muito longe de todo o potencial que o setor hoteleiro tem para contribuir para os cofres do Estado. (...) Porém sabemos que não vamos conseguir estancar as fugas fiscais, mas o importante é que gradualmente estamos a conseguir incrementar o nível de contribuição desse setor. Enquanto não tivermos capacidade humana ou tecnológica instalada temos que andar assim. Temos ainda este desafio, mas é um desafio que não é só de Inhambane, é do país no seu todo. Porém esta realidade pesa mais em Inhambane porque é a capital do turismo no país e, portanto, a pressão é maior.

Neste prisma, para a DPEF, uma das estratégias mais eficazes para aumentar o nível da contribuição fiscal do setor hoteleiro seria a implementação de uma Taxa Turística sobre o valor das reservas efetuadas pelos empreendimentos: *“como país estamos muito reticentes em introduzir a taxa de turismo. (...) Acredito que ao ser implementada não seriam taxas muito altas, porém pelo volume de turistas a visitarem o município seria extremamente importante”*.

Também o Departamento do Gênero, Criança e Ação Social do SPAS se queixa da total falta de colaboração institucional por parte das empresas do setor hoteleiro. Osvalda Chambule relata uma das estratégias usadas pela sua instituição na tentativa de forjar parcerias público-privadas

Nós trabalhamos muito com as datas comemorativas. Para o caso do mundial da saúde é 7 de abril, dia das crianças é 1 de julho, das pessoas com deficiência é 3 de dezembro. Então na quinzena dessas datas nós promovemos atividades que visem os direitos desse grupo alvo. Aí fazemos cartas, elaboramos umas cartas a explicar o que pretendemos fazer e os estabelecimentos hoteleiros já foram alvo dessas ações, mas os estabelecimentos hoteleiros simplesmente ignoram e nunca respondem. Os poucos que se dão ao trabalho de responder e temos essas cartas a dizer que eles não têm condições para apoiar as nossas iniciativas. Aqui na cidade de Inhambane não tivemos apoio mesmo!

Assim, o Departamento do Gênero, Criança e Ação Social do SPAS regista que “*não existe nenhuma parceria público-privada com nenhuma unidade hoteleira*”. Contudo, encontram-se de portas abertas para empreender tais laços no intuito de promover a colaboração do setor para a melhoria de todos os problemas sociais que foram abordados ao longo da entrevista.

Já para a Direção Provincial da Indústria e Comércio, apesar de todos os entraves que os empresários hoteleiros de origem sul-africana impõem ao estabelecimento de parcerias comerciais com os fornecedores pertencentes à comunidade local, o diálogo estabelecido com a Associação de Hotelaria e Turismo de Inhambane tem corrido de forma harmoniosa, uma vez que tendo na sua presidência um ilustre cidadão oriundo da cidade de Inhambane, esta tem sido sensível à necessidade de envolver os comerciantes locais na cadeia de fornecimento do setor hoteleiro. Posto isto, para João Chicanhandza a prioridade passa por reforçar ainda mais o já forte relacionamento existente entre a DPIC e a DPCT. Assim, o entrevistado reforça que “*sempre existem reuniões a nível do governo provincial onde trocamos impressões e opiniões, contudo temos que desenvolver canais de comunicação que extrapolem esse calendário das reuniões, para conversarmos mais regularmente*”.

Quanto à interlocução entre o setor público e privado para a melhoria das infraestruturas de bem-estar do município de Inhambane, o Serviço Distrital de Planeamento e Infraestruturas revela que “*não existe um diálogo direto para gizarmos estratégias conjuntas para melhorar as infraestruturas do município*”. Em virtude deste cenário, Leonildo Messias destaca que há a “*necessidade de se fazer um trabalho de base*” para fomentar uma colaboração mais efetiva entre as empresas do setor hoteleiro e as autoridades municipais no sentido de reforçar a capacidade de

investimento para a construção ou melhoria das infraestruturas públicas, em especial as de carácter turístico. Para tal, o entrevistado diz ter conhecimento da existência de fóruns no seio da DPCT onde já foram debatidas as bases de colaboração entre o setor público e privado, porém o SDPI nunca foi chamado a participar.

Entretanto, pontualmente, existem ações praticadas pelas empresas hoteleiras no âmbito da sua responsabilidade social corporativa. Em forma de exemplo, Leonildo Messias destaca a postura do empreendimento Barra Lodge que chegou a emprestar equipamentos de construção civil ao SDPI para este poder desempenhar algumas obras de manutenção na cidade de Inhambane.

Na esfera ambiental, a Direção Provincial da Terra e Ambiente destaca a existência de *“uma plataforma criada entre o governo e o setor privado, que chamamos de diálogo público-privado que se realiza com uma periodicidade mensal. Aí entra a Associação de Hotelaria e Turismo, entre outros”*. Nesse fórum, *“uma das questões que a Associação de Hotelaria tem apresentado é a morosidade do processo de avaliação do impacto ambiental, para se conseguir a licença ambiental e também dos custos envolvidos”*. Conforme a DPTA, a burocracia associada às avaliações de impacto ambiental levou, no passado, à perda de alguns investimentos hoteleiros por estes pretenderem-se implantar em zonas de extrema sensibilidade ambiental.

Na visão de Levine António da DPTA, burocracia inerente ao processo de licenciamento de um empreendimento hoteleiro demanda uma maior capacidade de articulação entre todas as instituições governamentais envolvidas, já que

a interdependência que o turismo tem com os vários órgãos governamentais faz com que as coisas de vez em quando emperrem porque não há uma clara comunicação ou articulação entre os organismos. No meio disso certos proponentes acabam por se aproveitar da falta de colaboração institucional. (...) Para isso há 3 ou 4 meses foi instituída uma comissão intersectorial de avaliação de projetos, para melhorar essa colaboração institucional. Assim, nos últimos tempos tem havido fluxo de informações e de projetos. Mas a componente ambiental é muito complexa, muitos acabam por construir sem terem as devidas licenças ambientais.

Por último, no que tange ao contributo do setor hoteleiro para o planeamento da segurança pública no município de Inhambane, o Comando Provincial da Polícia da República de Moçambique informa que mantém uma colaboração direta e saudável com todos os empreendimentos hoteleiros. Deste modo, Juma Saito informa que

Todas as estâncias turísticas, após a sua instalação, pedem o aconselhamento à polícia para ter lá a segurança e saber as medidas de segurança que devem ter. Assim colaboramos com todos os empreendimentos hoteleiros. Todos os hotéis têm os respetivos números de telefones dos comandantes da polícia para que qualquer situação possa ser denunciada de imediato. Para além das diversas reuniões que já tivemos com os operadores turísticos.

Não obstante, o CPPRM reconhece que os meios por si disponibilizados são escassos para garantir a total segurança em toda a extensão do território municipal. Este fato leva Juma Saito a aconselhar que, sempre que possível, os empreendimentos hoteleiros recorram a empresas de segurança privada para fazerem a sua proteção.

Terminada a consulta às várias instituições governamentais do município de Inhambane sobre as dinâmicas impressas pelo setor hoteleiro no âmbito das dimensões que Midgley (2014) preconiza para a prática de um desenvolvimento social efetivo, importa então correlacioná-las com os impactes sociais percebidos pelos diversos grupos sociais afetados.

Para alcançar tal correlação, extraiu-se das entrevistas às instituições governamentais todas as menções feitas às práticas operacionais do setor hoteleiro ou, por outro lado, à existência de fatos sociais influenciados pela sua presença no município de Inhambane. Posto isto, a tais práticas operacionais ou influências sociais exercidas estabelece-se os nexos causais, possíveis, com os impactes relatados pelos representantes dos diversos grupos sociais.

Deste modo, como sugerido por Aledo, García-Andreu e Pinese (2018), faz-se uso de mapas causais como ferramenta capaz de expressar uma análise contextual, longitudinal e relacional entre os impactes decorrentes da atividade hoteleira, os *stakeholders* afetados e as necessidades humanas (proclamadas por Max-Neef, 1998) atingidas. Para uma fácil compreensão dos mapas causais apresentados, optou-se por utilizar setas verdes para simbolizar as dinâmicas tendentes a impactes positivos e setas vermelhas para impactes negativos.

Mais uma vez, também para a apresentação dos mapas causais, escolhe-se segmentá-los pelas dimensões analíticas estabelecidas por Midgley (2014). Neste contexto, a figura 28 apresenta os mapas causais associados à dimensão do Desenvolvimento do Capital Humano.

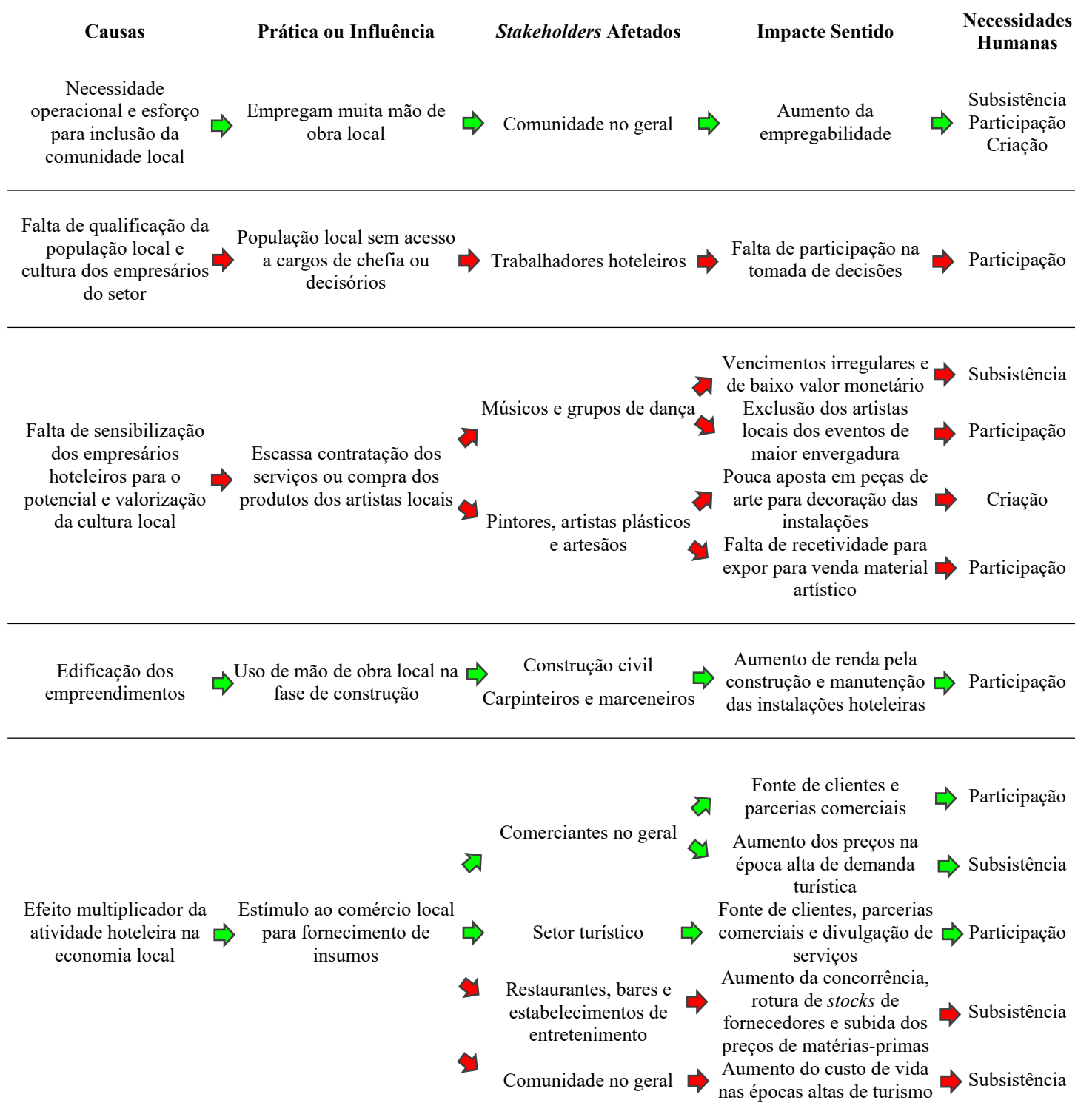
Figura 28. Mapas causais do impacto do setor hoteleiro para o desenvolvimento do capital humano

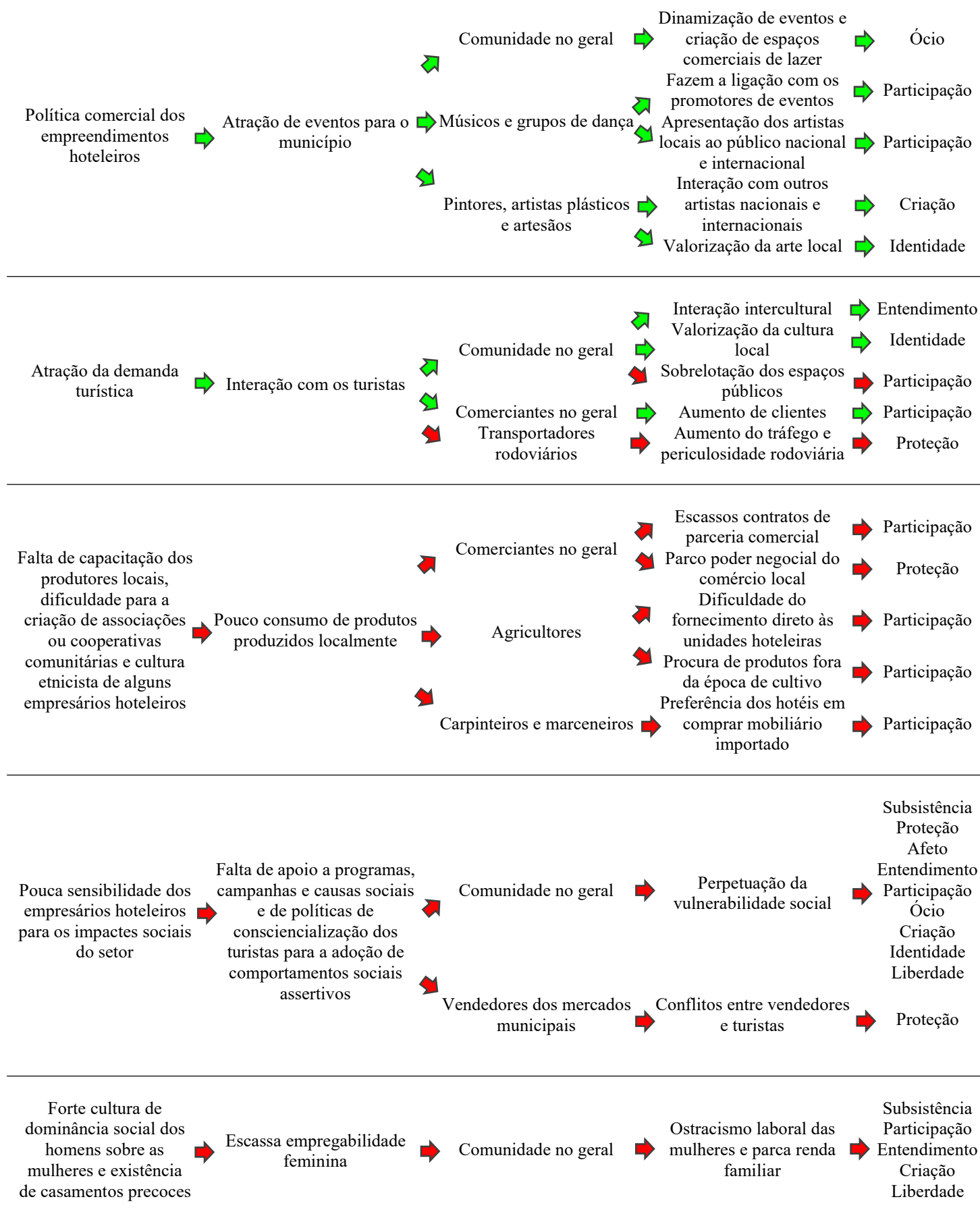


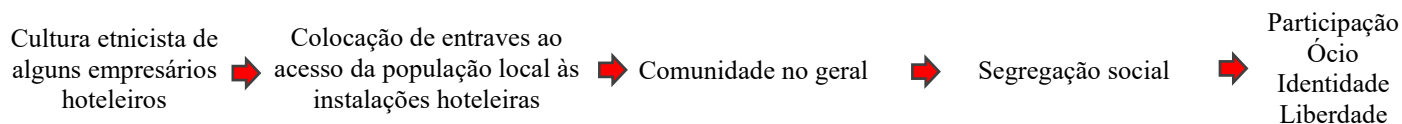
Fonte: o autor (2021)

Seguidamente, na figura 29, pode ver representados os mapas causais no contexto da dimensão do Desenvolvimento do Capital Social:

Figura 29. Mapas causais do impacto do setor hoteleiro para o desenvolvimento do capital social



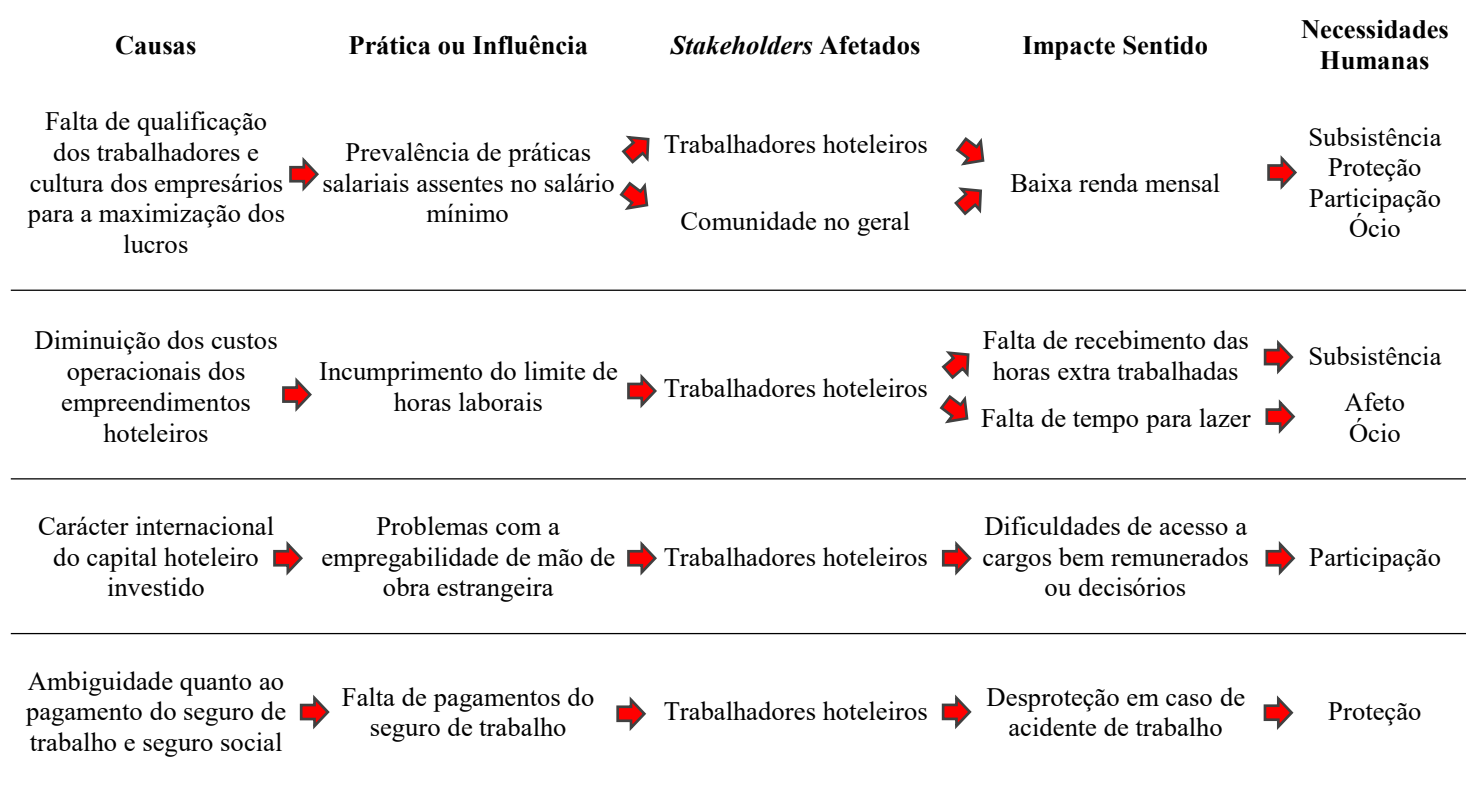




Fonte: o autor (2021)

Na figura 30, pode observar os mapas causais referentes à dimensão da Criação de Emprego.

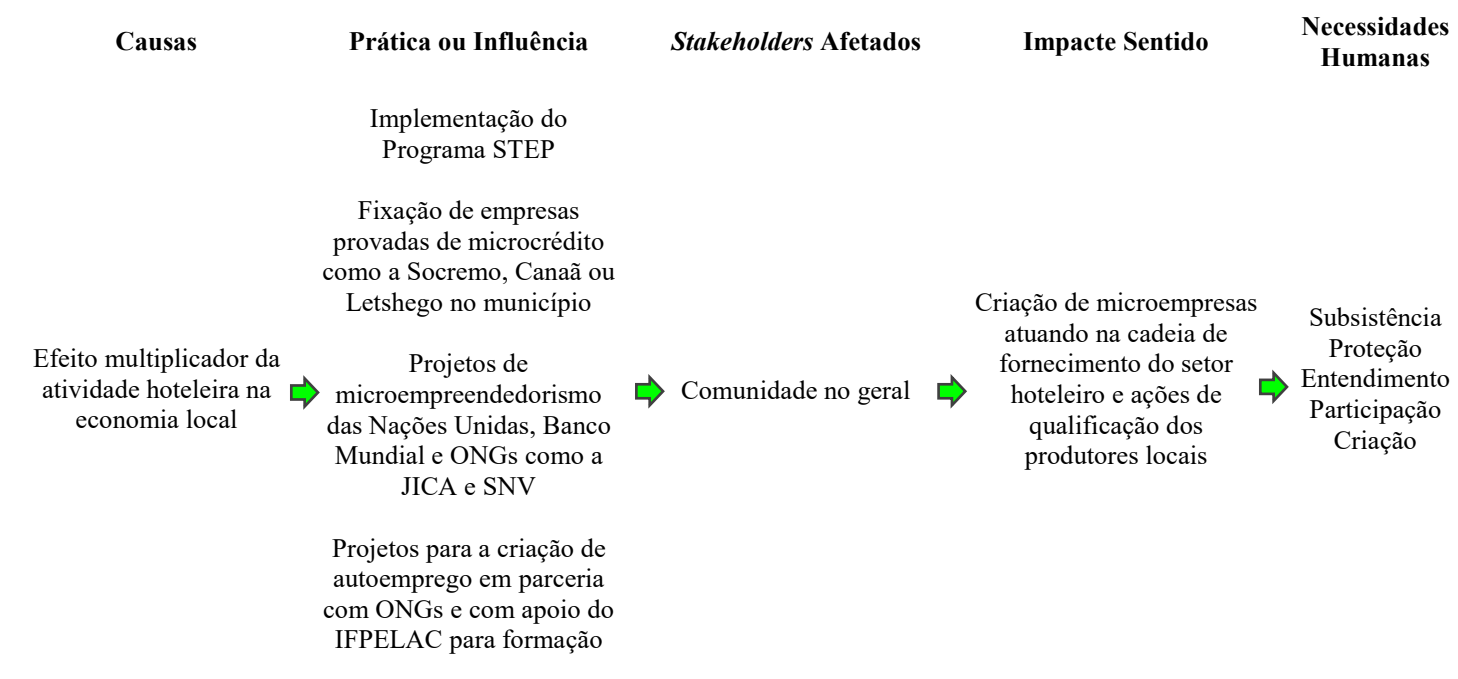
Figura 30. Mapas causais do impacto do setor hoteleiro para a criação de emprego



Fonte: o autor (2021)

A figura 31 representa os mapas causais associados à dimensão das Microempresas e Microfinanças.

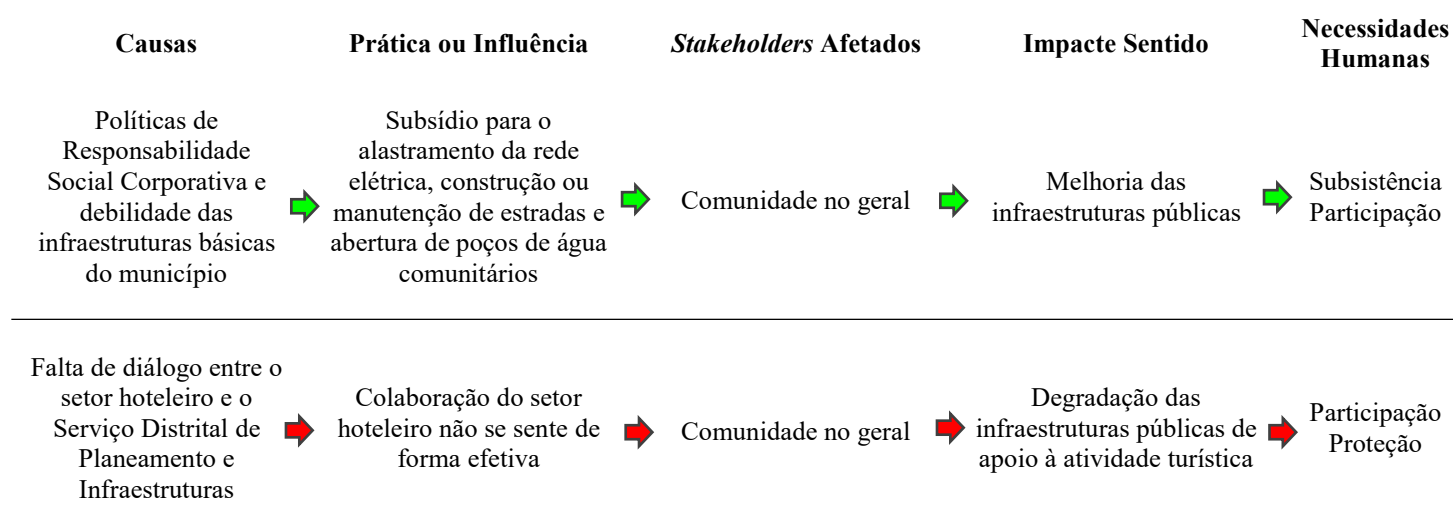
Figura 31. Mapas causais do impacto do setor hoteleiro para a proliferação de microempresas e programas de microfinanças

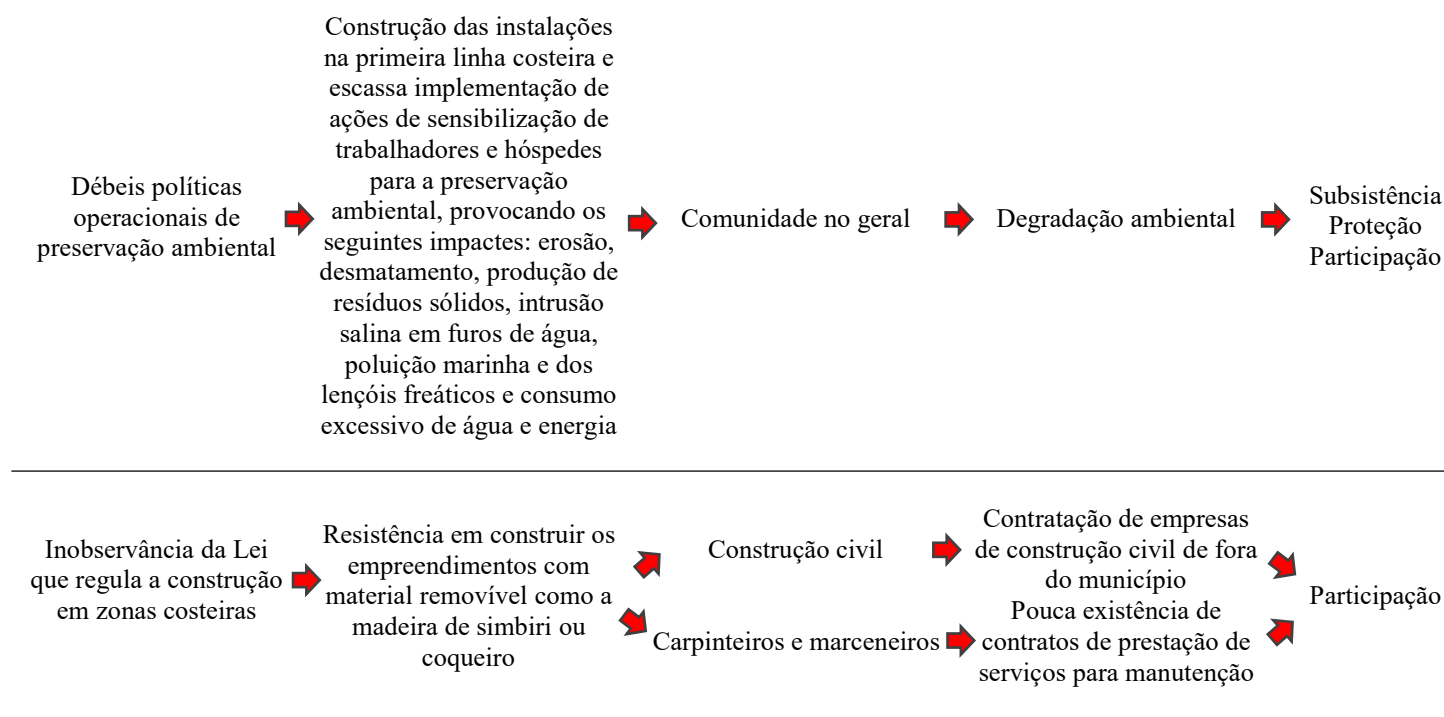


Fonte: o autor (2021)

A figura 32 espelha os mapas causais do impacto do setor hoteleiro no âmbito da dimensão da Criação de Ativos.

Figura 32. Mapas causais do impacto do setor hoteleiro para a criação de ativos

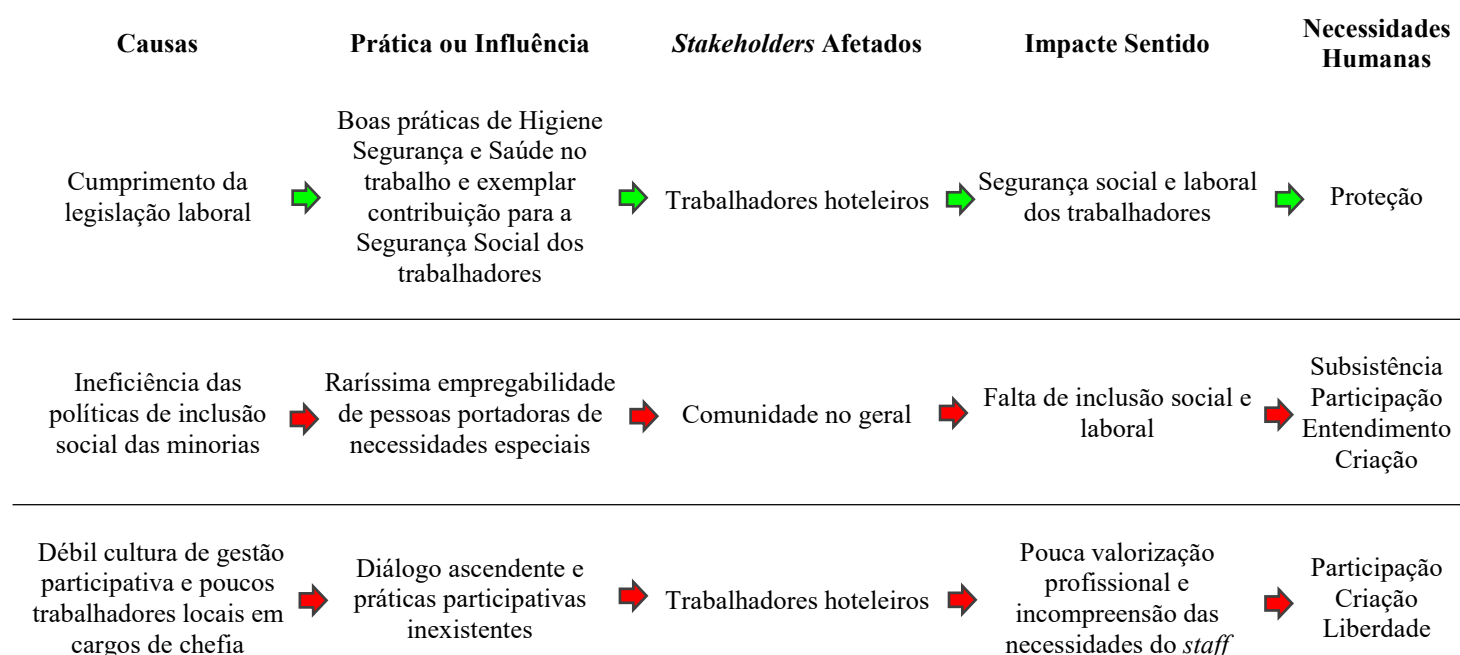


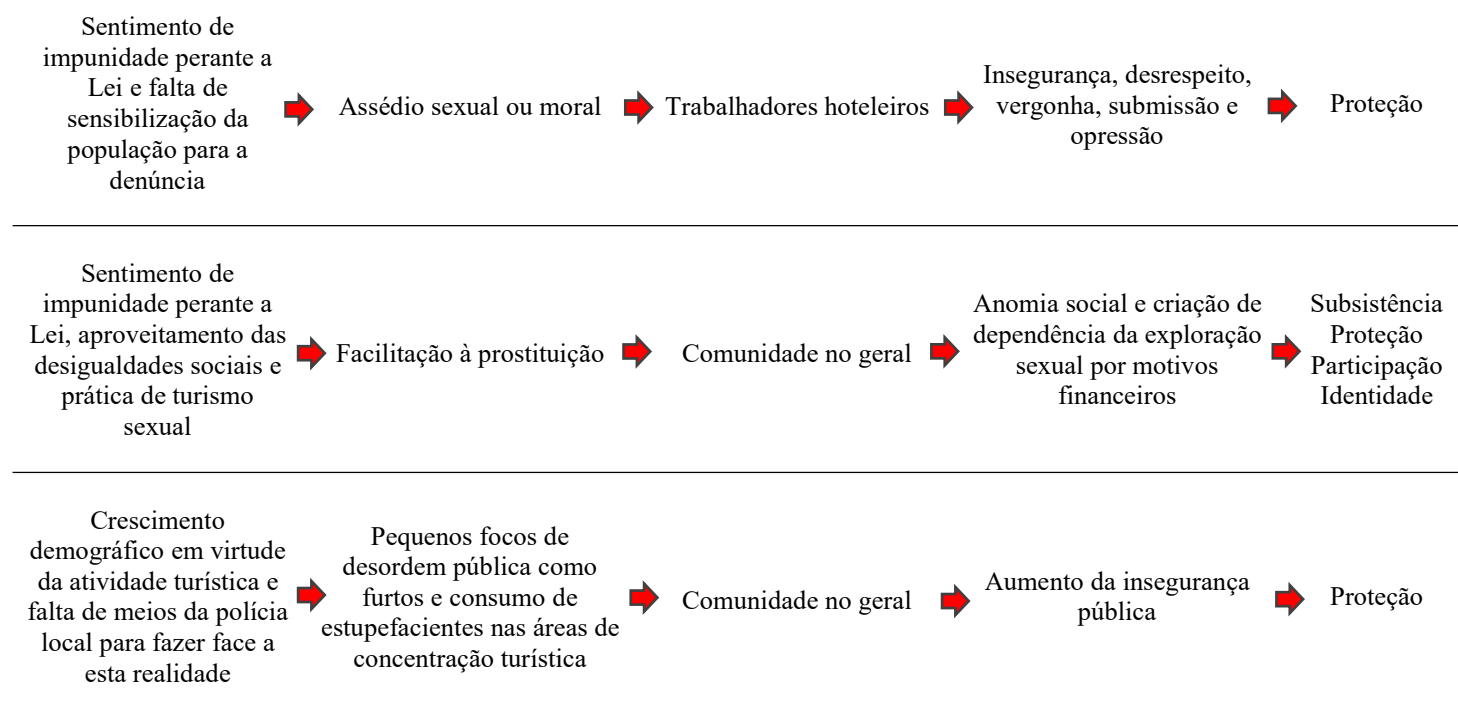


Fonte: o autor (2021)

Os mapas causais dos impactes dos empreendimentos hoteleiros na esfera da proteção social podem ser analisados na figura 33:

Figura 33. Mapas causais do impacto do setor hoteleiro quanto à proteção social

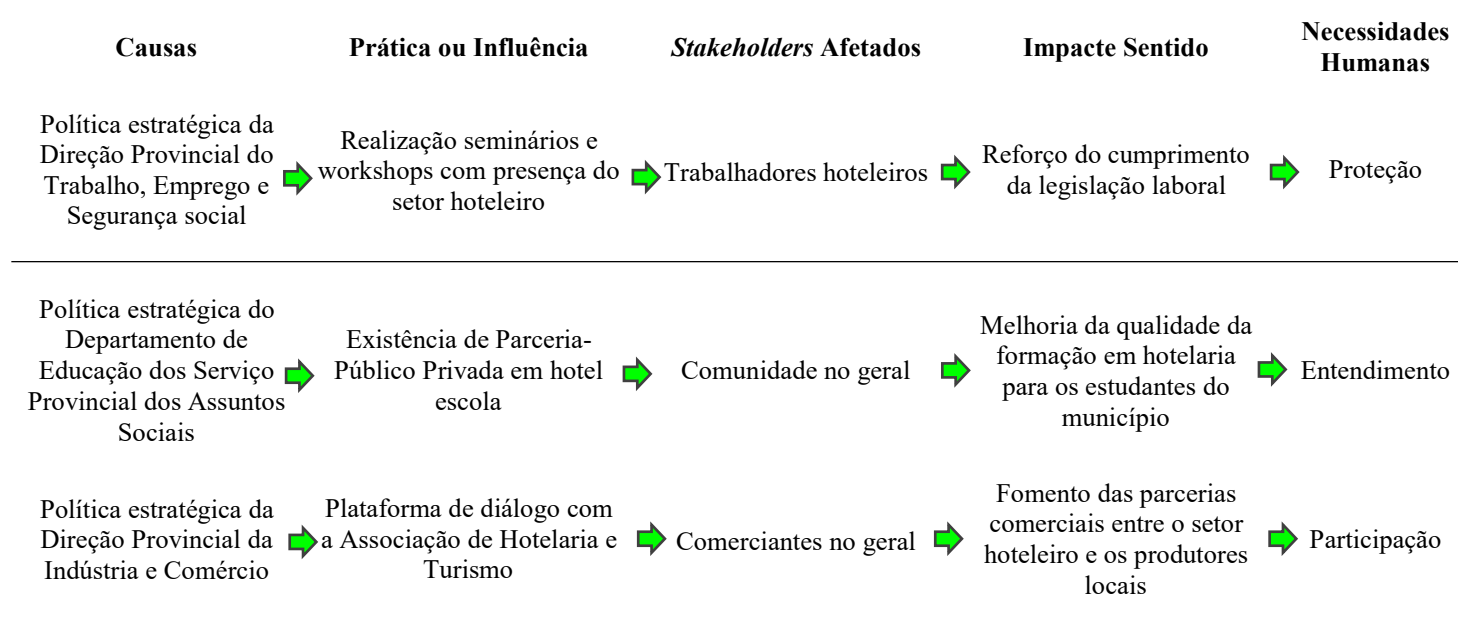


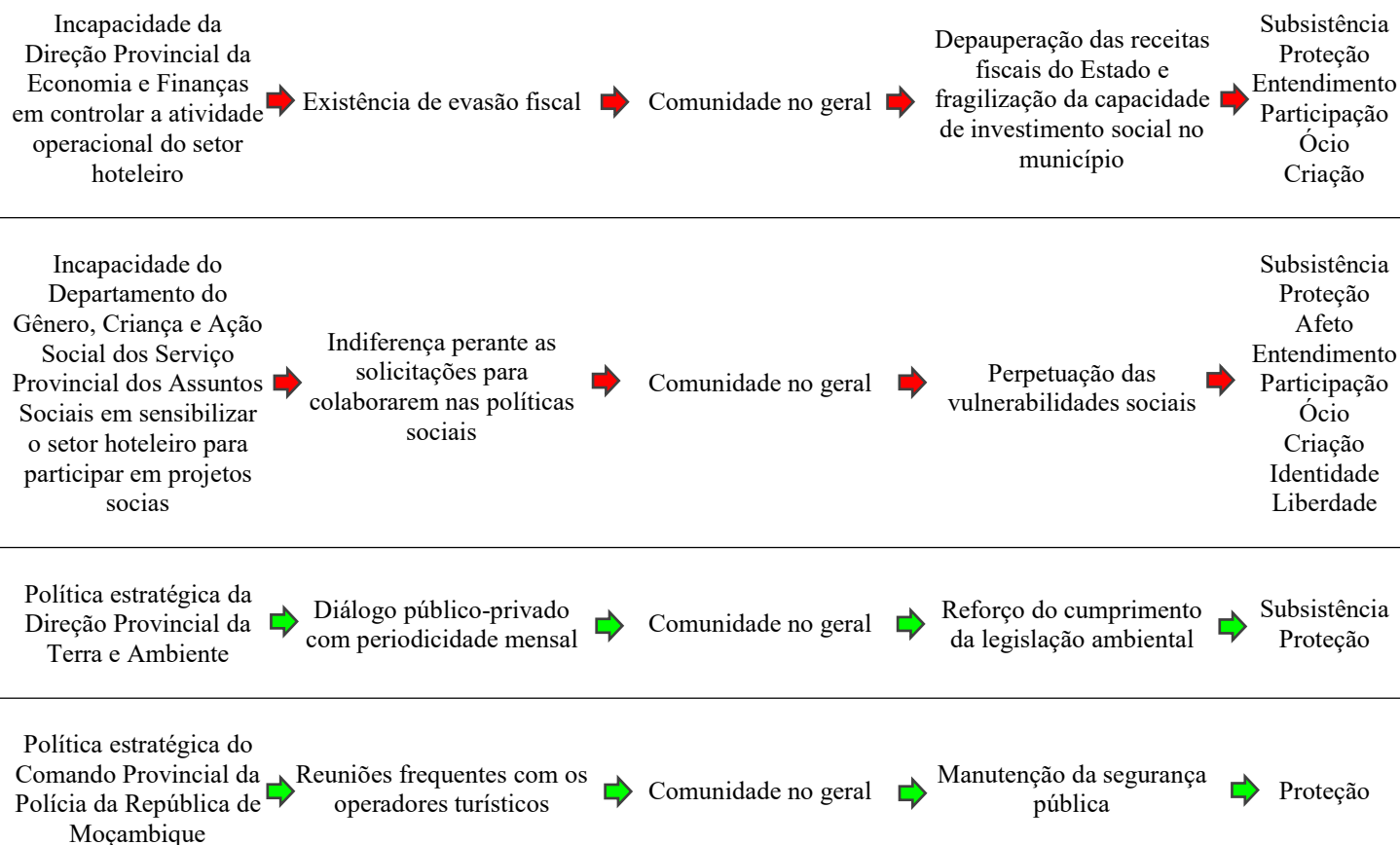


Fonte: o autor (2021)

Para terminar, a figura 34 revela os mapas causais do impacto do setor hoteleiro para o planeamento social no município de Inhambane:

Figura 34. Mapas causais do impacto do setor hoteleiro para o planeamento social





Fonte: o autor (2021)

Analisando os mapas causais, podemos observar que a necessidade humana mais impactada pela presença do setor hoteleiro no município de Inhambane é a necessidade de participação. Pelo prisma positivo, sendo os empreendimentos hoteleiros os grandes empregadores do município, estes tornam possível a realização da necessidade da população local em participar no mercado de trabalho. Contudo, não são só os trabalhadores hoteleiros que realizam a sua necessidade de participação nas “asas” deste setor, trabalhadores de outros setores como os restaurantes bares e estabelecimentos de entretenimento, mercados municipais, empresas de atividades turísticas, músicos e grupos de dança e comerciantes no geral atribuem à atividade operacional dos empreendimentos hoteleiros uma importante quota para a manutenção das suas atividades profissionais, mesmo que essa influência seja indireta. Ademais, como setor hoteleiro contribui para que várias Organizações Não Governamentais e empresas de crédito privadas criem linhas de apoio ao microempreendedorismo, pode-se afirmar que este estimula a participação da população local na arena econômica do município. No entanto, há particularidades estratégicas e operacionais hoteleiras que concorrem para que a participação da população local não seja mais

efetiva. Questões como a falta de aposta em trabalhadores locais para ocupar cargos de chefia, a exclusão dos músicos locais dos eventos mais mediáticos, a pouca receptividade para colaborar com pintores, artistas plásticos e artesãos, os escassos contratos de parcerias comerciais com comerciantes, agricultores e outros, a preferência por fornecedores fora do município, a escassa empregabilidade feminina, a pouca sensibilidade para estabelecer políticas laborais participativas ou a colocação de entraves ao acesso da população local às suas instalações, castram, fortemente, a qualidade da participação da comunidade local no processo de desenvolvimento turístico e hoteleiro.

Imbricada com a necessidade de participação, encontra-se a necessidade de subsistência. Sendo indiscutível que ao empregar massivamente, o setor hoteleiro alavanca as condições de subsistência dos seus trabalhadores e respectivas famílias, este fato é exponenciado pela existência de algumas regalias extrassalariais como o auxílio à alimentação. Outros fatores que promovem a melhoria das condições de subsistência da população local são: proporcionar o aumento dos preços praticados pelo comércio na época alta da demanda turística, fomentar algumas atividades locais de subsistência como agricultura ou produção de ovos e contribuir, algumas vezes, para a melhoria de infraestruturas de bem-estar social como a abertura de furos de água comunitários. Porém, inconvenientes como a prática de baixos salários ou remunerações, o aumento do custo de vida nos meses de época alta do turismo, a falta de apoios a programas e causas sociais, a escassa empregabilidade de mulheres e pessoas com necessidades especiais, fracas políticas de preservação ambiental ou a prática de evasão fiscal causam obstáculos à realização da necessidade de subsistência da população local.

Quanto ao contributo para a realização da necessidade de proteção dos habitantes locais, o setor hoteleiro possibilita, por vezes, a melhoria das condições de habitação e de saúde dos seus trabalhadores, possuem boas práticas de Higiene, Segurança e Saúde no trabalho e contribuem, exemplarmente, para a segurança social dos seus funcionários. Em contraciclo, o aumento da atividade turística eleva o tráfego e a periculosidade rodoviária, os conflitos entre os vendedores dos mercados municipais e os turistas, a insegurança pública, ao mesmo tempo que a falta de pagamento de seguros de trabalho e a existência de assédio sexual deixa os seus trabalhadores numa situação de extrema vulnerabilidade.

Como subsídio para a realização da necessidade de criação da comunidade local, os empreendimentos hoteleiros proporcionam o aumento da experiência profissional elevando, assim, o acúmulo de competências, promovem a interação entre artistas locais, nacionais e internacionais e contribuem para a criação microempresas. Contudo, este setor aposta pouco na compra de peças de arte local para a decoração dos seus empreendimentos, remunera mal os músicos e dançarinos locais, não se engaja em campanhas de apoio a instituições artísticas ou culturais e, não fomentando

o diálogo ascendente dentro das organizações, acaba por limitar a criatividade e ação dos seus trabalhadores.

No que tange à realização das necessidades de entendimento da população bitonga, o setor hoteleiro contribui para o acréscimo do seu nível de conhecimento através das experiências profissionais que proporciona, da viabilização das interações interculturais com os turistas e da qualificação dos produtores locais que, indiretamente, acaba por fomentar. No entanto, não investindo, adequadamente, na formação profissional dos seus trabalhadores, negligenciando o apoio às instituições de ensino do município, não dando oportunidade aos jovens licenciados em turismo e gestão hoteleira para desenvolverem as suas carreiras profissionais e não incentivando a empregabilidade feminina ou de pessoas com necessidades especiais, o setor hoteleiro fica aquém do contributo que seria expectável.

Num patamar de influência mais baixo do que o exercido sobre as necessidades humanas acima mencionadas, encontra-se o contributo do setor hoteleiro para a realização das necessidades de ócio, identidade, liberdade e afeto dos cidadãos manhambanas. Representando alguns dos principais espaços de lazer à disposição da população local e dinamizando o calendário de eventos do município, é indubitável o contributo que os empreendimentos hoteleiros dão para as atividades de ócio. Não obstante, pelo fato de, por vezes, colocarem restrições ao acesso às suas instalações, estabelecerem práticas salariais muito abaixo do custo de vida mensal e incumprirem com o limite de horas laborais, os empreendimentos hoteleiros acabam por obstaculizar o ócio e o lazer dos seus trabalhadores e da comunidade no geral. O último ponto, pode gerar, até, um grave empecilho à realização da necessidade de afeto no seio familiar dos seus trabalhadores. Quanto à realização da necessidade de identidade, ao incentivarem a valorização da cultura e artes locais, os empreendimentos hoteleiros fomentam o sentimento de orgulho e pertença comunitária. Porém, deve-se referir que ao não apoiarem programas e causas sociais, contribuindo assim para perpetuar as desigualdades e a pobreza, ostracizando a população local ao vedar o acesso às suas instalações e promovendo a anomia social facilitando a prostituição informal, o setor hoteleiro dificulta, seriamente, o estabelecimento de uma identidade local vigorosa. Também a realização da necessidade de liberdade é posta em causa quando os empreendimentos hoteleiros não implementam políticas de empregabilidade feminina, não fomentam práticas laborais participativas e colocam entraves ao acesso da população local às suas instalações.

8. INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DOS EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS: CRITÉRIOS, METAS E PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO

Analisando a realidade hoteleira do município de Inhambane, constata-se que este destino vive num limbo entre a tempestade perfeita do neoliberalismo econômico e o céu azul da aurora do desenvolvimento turístico.

Pelo retrato feito por José da Cunha da AHTI, Alfredo Uetimane da DPCT, Hélsio Azevedo da ESHTI e alguns dos empresários hoteleiros ao longo da etapa do Estudo de Base, complementado pelos dados fornecidos por Alcobia (2016) e informações recolhidas nos capítulos *Análise de Stakeholders* e *Identificação e Avaliação de Impactes*, observa-se que o desenvolvimento hoteleiro de Inhambane tem estado assente numa retrograda combinação de fatores que exalta o pior do neoliberalismo econômico.

Muito influenciado por fatores históricos e geoeconômicos, o município de Inhambane desenvolveu-se turisticamente como uma extensão “exótica” do mercado sul-africano, um destino apelativo para quem considerasse Durban demasiadamente perto, clichê ou civilizado. Assim, é com naturalidade que, a partir de meados da década de 1990, Inhambane ressurgiu turisticamente nas “asas” do capitalismo internacional, sendo um destino de e para sul-africanos.

Contudo, apesar do seu carácter extrafronteiriço, o capital hoteleiro atraído pelo município caracteriza-se por pertencer a empresas sem expressão ou mediatismo no setor, de reduzida capacidade financeira, fraco *know-how*, baixa qualidade de serviços e pouquíssima influência sobre os players que organizam a “vitrine” do mercado turístico internacional. Tal fato, faz com que a generalidade dos benefícios apontados por Kusluvan e Karamustafa (2001), Sharpley e Telfer (2008), ILO (2010), Nowak e Sahli (2010), Cain (2012), de Grosbois (2012), Vasquez (2014), Ajake (2015), Niewiadomski (2015), Mendieta-Peñalver et al. (2016), Melián-González e Bulchand-Gidumal (2016), Ivanov e Ivanova (2016), Song et al. (2017) e Gustavo (2018), à implantação das empresas hoteleiras internacionais nos países em vias de desenvolvimento não sejam replicados no município de Inhambane. Deste modo, os empreendimentos hoteleiros presentes em Inhambane demonstram sérias dificuldades para promover internacionalmente a imagem do destino, estabelecer parcerias comerciais com os maiores operadores turísticos diminuindo a dependência do turista sul-africano, alavancar as infraestruturas turísticas e de bem-estar do município, oferecer uma qualidade de serviços condizente com o padrão internacional, obter certificações internacionais pela qualidade das suas práticas operacionais, providenciar

formação profissional aos seus trabalhadores ou investir em tecnologias que lhes permita efetuar operações ecologicamente mais sustentáveis.

Associado a esta realidade, seja pela já referida parca pujança financeira ou pelo fato de muitos empreendimentos não terem à sua frente gestores qualificados para o cargo que ocupam, as empresas hoteleiras sediadas em Inhambane demonstram também fragilidades quanto à assunção prática da sua Responsabilidade Social Corporativa, tema defendido por de Grosbois (2012), Garay e Font (2012) e Miranda et al. (2016). Desta postura, resulta que o contributo do setor hoteleiro para o desenvolvimento do capital humano, capital social, criação de ativos ou proteção social do município seja fruto, nas palavras de Emídio Nhantumbo da DPCT, Osvalda Chambule e Elias Jamine do SPAS ou de Leonildo Messias do SDPI, de ações espontâneas e isoladas de alguns empreendimentos e não de um planeamento formal de abrangência público-privada capaz de impactar, de forma coordenada, os mais graves e prioritários óbices sociais que afligem a comunidade local.

Nesta perspectiva, sob o prisma de Santos (2006), pode-se concluir que a abertura do município de Inhambane ao capital hoteleiro de origem internacional não resultou num efetivo impulsionar das materialidades e os aparatos técnicos presentes no território e, por esta via, de todas as ações que deles decorrem e que poderiam levar a um desenvolvimento social mais profícuo.

Se os impactes positivos associados ao capital hoteleiro internacional se fazem sentir apenas de forma ténue, o mesmo não se pode dizer dos impactes negativos. Pelo que é possível descortinar, muitas das preocupações levantadas por Kusluvan e Karamustafa (2001), Zhao e Li (2006), Sharpley e Telfer (2008), ILO (2010), McNamara et al. (2011), Vasquez (2014), Yu et al. (2014), Ajake (2015), Ivanove e Ivanova (2016), Mousavi et al. (2017), Andreu et al. (2017), Bauer (2017), Gustavo (2018) e Kubickova e Smith (2019) encontram respaldo nas práticas operacionais dos empreendimentos hoteleiros do município.

Com efeito, pelas entrevistas concedidas por Emídio Nhantumbo da DPCT, Joalina Cumbane da DPTSS, José Zita da DPEF e João Chicanhandza da DPIC, as políticas de gestão das empresas hoteleiras, escoradas pelas forças do neoliberalismo económico, refletem-se principalmente em práticas salariais pautadas pelo ordenado mínimo nacional, pouco respeito pelo limite de horas laborais, elevado nível de *turn-over* laboral, escassa implementação de regalias extrassalarial, importação de mão de obra estrangeira para assumir os cargos decisórios, excesso de importação de bens e serviços em claro prejuízo dos comerciantes e produtores locais, existência de uma forte evasão fiscal e fuga de capitais, abertura de centros de reservas fora do território moçambicano, pouca solidariedade para com as causas sociais e instituições locais, práticas pouco

claras na concessão de terrenos e licenças de construção na primeira linha costeira, pouca aposta no fortalecimento do turismo interno e ocorrência de práticas de integração vertical como no caso do transporte de passageiros e outros serviços turísticos.

Assim, no caso específico do desenvolvimento hoteleiro no município de Inhambane, fica bem patente a sagacidade do pensamento de Santos (2006, p.160) ao considerar que o meio técnico-científico-informacional estabelecido pelos “atores hegemônicos da economia”, leia-se neste contexto “empresas hoteleiras”, visam atender sobretudo aos seus egoísticos interesses, não fomentando as condições necessárias para que produtores, comerciantes e restante comunidade local vivencie um desenvolvimento social frutífero.

Pode-se deduzir assim que, apesar do carácter internacional da maioria dos empreendimentos hoteleiros presentes no município de Inhambane, estes não apresentam o arcabouço técnico e financeiro para fazerem emergir os benefícios associados à sua exploração nos países em vias de desenvolvimento, não deixando, no entanto, sob o viés capitalista, de apresentar muitos dos malefícios contraproducentes ao desejável desenvolvimento social da comunidade local.

No entanto, sendo Inhambane um município que desponta no panorama turístico há pouco mais de duas décadas, pertencente a um país periférico do já pouco badalado continente africano, há razões para considerá-lo, como defendido por Weaver (2012), um destino alternativo circunstancial. Esta condição embrionária do desenvolvimento turístico, facilita, de sobremaneira, a implementação de políticas, estratégias ou ações corretivas que visem maximizar o contributo dos seus empreendimentos hoteleiros para o desenvolvimento social da comunidade local.

Estando provado que, de forma autónoma, o setor hoteleiro não conseguiu que despontassem as condições necessárias para impulsionar significativamente o desenvolvimento social do município de Inhambane, de acordo com Jenkins e Henry (1982), Dredge (2001), Church (2001), Treuren e Lane (2003), Timothy e Teye (2004), Chapman e Speake (2011), Weaver (2012), Baidal et al. (2013) e Brokaj (2014), cabe às instituições governamentais criar os meios hábeis capazes de persuadir as empresas hoteleiras a moldarem as suas opções estratégicas e práticas operacionais às premissas conducentes à potencialização do seu contributo para o desenvolvimento social local.

Para isso, segundo o preconizado por Jenkins e Henry (1982), as entidades governamentais do município de Inhambane devem imiscuir-se ativamente na gestão do setor hoteleiro, adotando uma postura desenvolvedora, por forma a assumir um papel operacional através do estabelecimento de parcerias público-privadas e de políticas tendentes a municiar toda a rede de suporte da atividade hoteleira. Deste modo, fazendo jus a Treuren e Lane (2003), é necessário que as entidades

governamentais de Inhambane projetem um planeamento hoteleiro baseado em partes interessadas, levando não só à participação ativa do setor público e do setor hoteleiro, mas envolvendo também os diversos grupos de *stakeholders* pertencentes à comunidade local na tomada de decisões sobre as linhas orientadoras da operacionalização dos empreendimentos hoteleiros. Como referido por Soulard et al. (2018), este tipo de atuação tem o poder de reforçar, fortemente, os vínculos do capital social do município.

Só partindo das premissas acima mencionadas, é possível estabelecer no município de Inhambane as imprescindíveis horizontalidades, para que, de forma categórica, seja alcançada uma solidariedade orgânica entre todos os *stakeholders* do setor hoteleiro, permitindo, nas palavras de Santos e Silveira (2005), que todos eles construam um futuro em comum.

Neste contexto, depois de auscultados os mais relevantes *stakeholders* (públicos e privados) do setor hoteleiro no município de Inhambane, registadas as suas preocupações e expectativas e feito todo o mapeamento dos impactes sociais decorrentes da atividade operacional dos empreendimentos, chega o momento de apresentar o Instrumento de Avaliação do Impacte Social dos Empreendimentos Hoteleiros, meio hábil para que as instituições governamentais possam moldar as operações das empresas hoteleiras, visando potencializar o seu contributo para o desenvolvimento social da comunidade local. Porém, para completa interpretação e entendimento das suas bases conceptuais, faz-se necessária uma explanação prévia sobre algumas opções tomadas durante a sua elaboração.

Primeiramente, seguindo o posicionamento de Cain (2012), defende-se que deverão ser os maiores e mais luxuosos hotéis aqueles que mais contribuem para o desenvolvimento social das comunidades receptoras. Neste sentido, um instrumento de avaliação justo deve harmonizar as contribuições sociais exigidas aos empreendimentos hoteleiros com a escala e categoria dos mesmos. Para tal, ao observar-se a classificação que a DPCT atribuiu aos empreendimentos do município, chega-se à conclusão que algo está profundamente errado. Dos 123 empreendimentos hoteleiros registados em Inhambane 95 pertencem à categoria de hotéis ou lodges. No entanto, mais de 55% dos hotéis/lodges (53 no total) não possuem qualquer tipo de classificação ou são classificados com, somente, 1 estrela. Como exemplo gritante, pode-se mencionar que um dos empreendimentos classificados com 1 estrela ostenta o Certificado de Excelência 2019 do TripAdvisor, o Guest Review Awards 2018 do Booking.com, o Prémio Travellers Choice 2019 da Afristay e o Prémio Top Rated Restaurant 2019 da Afristay, enquanto um segundo empreendimento, classificado com 2 estrelas, estabelece no seu web site institucional preços acima dos 800 dólares por noite. A estes dois casos, juntam-se dezenas de outros que possuem classificações superiores em sites de operadores turísticos internacionais do que as atribuídas pela DPCT.

Perante este cenário de “desajuste” classificatório, o instrumento de avaliação apresentado divide os empreendimentos hoteleiros em três tipos de classificação³²: hotéis e lodges de 5 e 4 estrelas, hotéis e lodges de 3 ou menos estrelas e, por último, pensões (termo para designar pousadas ou guest house como apelidadas em Inhambane). Para cada tipo de classificação são exigidas determinadas obrigações sociais. Recomenda-se, no entanto, que a DPCT e o Instituto Nacional do Turismo - INATUR atualizem, urgentemente, a classificação dos empreendimentos de Inhambane, uniformizando-a com os padrões internacionais.

O instrumento de avaliação é dividido em seis dimensões de impactes hoteleiros, espelhadas nas dimensões sugeridas pelo modelo EIS de Aledo e Domínguez-Gómez (2018). Assim, avalia-se a contribuição dos empreendimentos hoteleiros nas dimensões demográfica, econômica, ambiental-territorial, institucional-legal, emancipatória-empoderamento e sociocultural. De forma a obrigar os empreendimentos a contribuírem homogeneamente em todas as dimensões, atribuiu-se uma pontuação de 100% a cada dimensão, valor esse alcançável pelo somatório dos diversos indicadores que compõem cada uma delas. Deste modo, para serem considerados aprovados em sua avaliação, os empreendimentos hoteleiros terão que alcançar o nível 80% de contribuição em cada dimensão. Contudo, excecionalmente, os empreendimentos com menos de 40 trabalhadores apenas terão que alcançar 60% na dimensão emancipatória-empoderamento.

Focando-nos nos indicadores de cada dimensão, podemos observar que pela pontuação atribuída aos mesmos (superior a 20%) alguns deles são de realização obrigatória, já que caso não sejam cumpridos, a pontuação final da dimensão em causa não alcançará os 80% estabelecidos como fasquia mínima. Outros indicadores, não sendo obrigatórios, são de carácter essencial tendo como ponderação 20%, assim, caso o empreendimento não satisfaça a realização desse indicador terá, obrigatoriamente, que satisfazer todos os outros para que consiga atingir a pontuação mínima de 80% no somatório final da dimensão em causa. A pontuação atribuída a cada indicador é definida pelo seu grau de importância.

É relevante referir também que, ao contrário de outros instrumentos de avaliação hoteleira existentes no mercado, este não contempla indicadores que sejam de cumprimento obrigatório pela força da Lei ou que estejam em análise no âmbito das inspeções das diversas Direções Provinciais existentes no município. Assim, questões como o cumprimento da legislação laboral a exemplo do respeito pelos dias de folga, pagamento das horas extra e implementação de práticas de saúde, higiene e segurança no trabalho ou o cumprimento dos requisitos impostos pela legislação ambiental como a qualidade das infraestruturas de saneamento básico, a prática da segregação do

³² A classificação dos empreendimentos hoteleiros surge de acordo com o preconizado pelo Regulamento de Empreendimentos Turísticos, Restauração e Bebidas e Salas de Dança, publicado pelo Boletim da República de Moçambique no seu 3º Suplemento a 1 de novembro de 2016.

lixo e o controlo da poluição sonora não constam dos indicadores a serem avaliados. Esta opção prende-se por três aspetos fundamentais: primeiro porque empresas hoteleiras que não cumpram a lei em vigor não merecem ser reconhecidas como empresas socialmente engajadas, pelo contrário, devem ser punidas, segundo porque seria redundante estar a avaliar situações que já são avaliadas no âmbito de outras instituições governamentais, bastando para isso haver troca de informação e, terceiro, um instrumento de avaliação enxuto e conciso é sempre de mais fácil aceitação por parte do público alvo e de manuseio por parte da entidade que o implementa.

Por último, deve-se ressaltar que as pontuações atribuídas a cada indicador, assim como as metas estabelecidas para que cada um deles seja satisfeito, são sugestões do autor perante o seu conhecimento da realidade hoteleira do território e pelas informações recolhidas ao longo desta pesquisa. Porém, estas são sempre passíveis de ser reajustadas caso a entidade governamental, que pretenda aplicar este modelo, assim o ache conveniente. Mais, ao longo do processo de desenvolvimento, à medida que alguns óbices sociais vão sendo ultrapassados, os indicadores devem, inclusive, ser substituídos por outros mais ambiciosos.

Assim, o Instrumento de Avaliação do Impacte Social dos Empreendimentos Hoteleiros encontra-se representado pela tabela 4:

Tabela 4. Estrutura para a criação de Instrumento de Avaliação do Impacte Social dos Empreendimentos Hoteleiros

Critérios	Indicadores	Pontuação		
Dimensão A - Impactes Demográficos do Setor Hoteleiro		5 e 4 ★	3 ou - ★	Pensão
A1 Políticas de Recursos Humanos	A1.1 Regalias extrassalariais	20%	20%	30%
	O empreendimento deve oferecer aos seus trabalhadores no âmbito das regalias extrassalariais: alimentação ou subsídio de alimentação, transporte ou subsídio de transporte, assistência médica ou seguro de saúde, alojamento ou subsídio de habitação e bolsas de estudo. META: 5 e 4 ★ - 2 auxílios; restantes empresas - 1 auxílio			
	A1.2 Formação profissional	20%	20%	30%
	O empreendimento deve providenciar aos seus trabalhadores do nível operacional formação profissional adequada ao desempenho das suas funções, qualificando o seu quadro de pessoal e melhorando a qualidade dos seus serviços. Carga horária mínima: 40h. META: 5 e 4 ★ - 1 formação por ano; 3 ou menos ★ - 1 formação a cada 2 anos; Pensão - 1 formação a cada 3 anos			
	A1.3 Qualificação da gestão	15%	15%	---
O empreendimento deve possuir na sua direção um gestor com as qualificações necessárias para garantir que a qualidade das operações seja condizente com a classificação hoteleira que ostenta. Assim, o diretor hoteleiro deve ter formação numa das seguintes áreas: Gestão Hoteleira, Gestão de Empresas ou Turismo e experiência profissional comprovada. META: 5 e 4 ★ - licenciatura + 2 anos de experiência; 3 ou menos ★ - somente licenciatura ou curso profissional + 3 anos de experiência.				

	A1.4 Incentivo ao ócio e lazer	5%	---	---
	O empreendimento de 5 ou 4 estrelas deve implementar programas de incentivo aos trabalhadores para a prática de atividades culturais ou esportivas, podendo tais programas serem suportados de forma conjunta com outras empresas hoteleiras. Assim, tais programas devem financiar ou prover iniciativas como a constituição de equipas esportivas ou atividades como a dança, música, teatro, entre outros.			
A2 Políticas Comunitárias	A2.1 Apoio a causas sociais	20%	20%	20%
	O empreendimento deve, em colaboração com alguma instituição governamental, abraçar as seguintes causas: oferecer material escolar aos estabelecimentos de ensino ou à população local, oferecer material médico e medicamentos aos centros de saúde, doar cestas básicas e vestuário à comunidade, financiar ou oferecer bens aos infantários e centros de idosos locais. META: 5 e 4 ★ - apoiar 2 causas por ano; 3 ou menos ★ - apoiar 1 causa por ano; Pensão - apoiar 1 causa a cada 2 anos			
	A2.2 Auxílio ou patrocínio de campanhas sociais	5%	5%	---
	O empreendimento deve apoiar financeiramente ou logisticamente campanhas de sensibilização comunitária promovendo a saúde, a educação, o bem-estar social, a preservação ambiental, a segurança, etc. Ex: combate ao HIV ou limpeza das praias. META: 5 e 4 ★ - 1 campanha por ano; 3 ou menos ★ - 1 campanha a cada 2 anos			
	A2.3 Patrocínio de instituições de carácter esportivo ou cultural	5%	5%	---
	O empreendimento deve apoiar financeiramente ou logisticamente ações ou eventos no âmbito das coletividades esportivas ou culturais do município. META: 5 e 4 ★ - 1 ação por ano; 3 ou menos ★ - 1 ação a cada 2 anos			
A3 Políticas de Colaboração Institucional	A3.1 Estabelecimento de protocolos de colaboração com instituições de ensino e formação profissional	10%	15%	20%
	O empreendimento deve estabelecer protocolos formais com instituições de ensino locais para a concessão de estágios académicos aos estudantes e programas de formação profissional para os seus trabalhadores META: 5 e 4 ★ - Protocolo de estágio académico e formação profissional; restantes empresas - protocolos de estágio académico			
Dimensão B - Impactes Económicos do Setor Hoteleiro		5 e 4 ★	3 ou - ★	Pensão
B1 Políticas de Recursos Humanos	B1.1 Nível salarial vs custo de vida	20%	20%	---
	O empreendimento deve, num prazo de 2 anos e tendo como referência os dados da organização WageIndicator Foundation, garantir que o salário dos seus trabalhadores, no mínimo, se aproxime do recomendado para fazer face ao normal custo de vida mensal moçambicano. Nota: os dados do WageIndicator Foundation são atualizados anualmente. META: 5 e 4 ★ - que salário mínimo praticado seja igual ao inferior estabelecido para um trabalhador de média qualificação; 3 ou menos ★ - que o salário mínimo praticado seja igual ao superior estabelecido para um trabalhador de baixa qualificação.			
	B1.2 Tipos de contrato laboral	15%	15%	35%
	O empreendimento deve garantir que pelo menos 80% dos seus trabalhadores possuem contratos de trabalho efetivos (sem termo) e 85% tenha um regime laboral a tempo inteiro			
B2 Políticas de Estimulo ao Comércio Local	B2.1 Produtos ou serviços adquiridos no comércio local	20%	20%	35%
	O empreendimento deve assegurar uma % mínima de insumos adquiridos regularmente no comércio local, possuindo, de preferência, contratos de fornecimento. Os insumos são classificados pelas seguintes sete categorias: 1- Alimentação e Bebidas - (carne; peixe e marisco; frutas; hortícolas; produtos de mercearia; bebidas não alcoólicas; vinhos; restantes bebidas alcoólicas) - 80% 2- Equipamentos - (ar-condicionados; geladeiras e câmaras frigoríficas; utensílios de cozinha e talheres; louças; mobiliário; restantes equipamentos de cozinha, zonas públicas, quartos e banheiros como camas, lâmpadas, torneiras, televisões; equipamentos de segurança; equipamentos de piscinas; geradores) - 50% 3- Limpeza - (utensílios e produtos) - 80% 4- Tecidos e Atoalhados - (roupas de cama; roupas de banho; cortinados; toalhas de mesa; guardanapos; fardamento dos trabalhadores) - 50% 5- Consumíveis - (Amenities e material de escritório) - 80%			

	6- Serviços Externos - (segurança; manutenção de infraestruturas; manutenção informática; limpeza; lavanderia; jardinagem; transferes; animação; marketing) - 80% 7- Material informático - (computadores; softwares; restantes produtos) - 30%			
	B2.2 Protocolos de cooperação com os grupos sociais mais vulneráveis			
	O empreendimento deve estabelecer protocolos de cooperação comercial, assídua, com pessoas/empresas dos seguintes 4 grupos sociais: Carpinteiros e Marceneiros - contrato de construção de mobiliário ou manutenção de infraestruturas Transportadores Rodoviários - contrato de serviços de <i>transfer</i> , transporte de passageiros em passeios turísticos, transporte de mercadorias ou táxis Empresas de Construção Civil - contrato para construção ou manutenção de infraestruturas Vendedores Ambulantes - contrato de fornecimento de produtos como frutas, bijuterias, amendoins e castanha de caju, cestaria, capulanas, etc. META: 5 e 4 ★ - contrato com 1 pessoa/empresa de 2 grupos sociais distintos; 3 ou menos ★ - contrato com 1 pessoa/empresa de qualquer grupo social	10%	10%	---
B3 Políticas de Estimulo ao Mercado Turístico	B3.1 Protocolos de cooperação com operadores turísticos locais			
	O empreendimento, para além de disponibilizar aos hóspedes material de informação turística como horários e rotas dos diversos transportes públicos, atrações turísticas, serviços turísticos e as respetivas empresas a operar no mercado, deve também possuir protocolos de cooperação com empresas do setor turístico, a exemplo: contratos com guias de turismo, empresas de passeios turísticos, empresas de safari oceânico e <i>scuba diving</i> , empresas de passeios de barco, etc. META: 5 e 4 ★ - 3 protocolos; 3 ou menos ★ - 2 protocolos; Pensão - 1 protocolo	5%	5%	10%
B4 Políticas de Incentivo aos Artistas Locais	B4.1 Animação hoteleira			
	O empreendimento deve contratar músicos ou grupos de dança locais para prestar serviços de animação turística em espetáculos ao vivo. META: 5 e 4 ★ - 52 espetáculos anuais (média 1 por semana); 3 ou menos ★ - 25 espetáculos anuais (média 1 a cada 15 dias);	10%	10%	---
	B4.2 Auxílio à comercialização de obras de arte e artesanato local			
	O empreendimento de 5, 4, 3 ou menos estrelas deve, no âmbito da sua decoração, expor pinturas, esculturas ou artesanato de artistas locais para comercialização, salvaguardando o direito a comissão sobre a venda.	10%	10%	---
B5 Políticas de Interação com os Hóspedes	B5.1 Incentivo ao consumo de produtos locais			
	O empreendimento, para além de implementar formas de sensibilização dos hóspedes para a importância de consumirem produtos locais, devem possuir um pequeno expositor para venda de produtos e souvenirs locais como castanha de caju, produtos de beleza à base de coco, pulseiras de missanga, capulanas, pequenas peças de artesanato, cd's de músicos locais, etc.	5%	5%	10%
B6 Políticas Comunitárias	B6.1 Promoção de itinerários turísticos			
	O empreendimento, em parceria com outros operadores turísticos, deve promover itinerários que contemplem a interação com as comunidades locais, assim como a visita aos mercados municipais e de arte.	5%	5%	10%
Dimensão C - Impactes Ambientais-Territoriais do Setor Hoteleiro		5 e 4 ★	3 ou - ★	Pensão
C1 Qualidade da Infraestrutura Hoteleira	C1.1 Materiais de construção			
	O empreendimento que se localize na primeira linha costeira ou em áreas de alta sensibilidade ambiental deve apostar em materiais de construção removíveis como o simbiri, madeira de coqueiro, caniço, etc. Os que não se encontram na linha costeira devem adotar esses materiais, adquirindo-os no comércio local, às suas infraestruturas como mobiliário, corrimões, varandas, alpendres, divisões exteriores, etc.	20%	20%	20%
C2 Políticas de Conservação Ambiental	C2.1 Equipamentos e práticas ecologicamente eficientes			
	O empreendimento, para além de dever cumprir todos os pressupostos no âmbito dos procedimentos de gestão ambiental ou, caso se aplique, do Plano de Gestão Ambiental, deve adotar alguns dos seguintes oito equipamentos/práticas: 1) eletrodomésticos	25%	25%	25%

	energeticamente eficientes, 2) lâmpadas energeticamente eficientes, 3) luzes com sensor presencial, 4) torneiras limitadoras, 5) coletores de águas pluviais, 6) práticas de reutilização de compostos orgânicos, 7) painéis de energia fotovoltaica e 8) tecnologia de reaproveitamento das águas negras. META: 5 e 4 ★ - uso de 5 equipamentos; 3 ou menos ★ - uso de 4 equipamentos; Pensão - uso de 3 equipamentos.			
C3 Política de Recursos Humanos	C3.1 Plano de consciencialização e treinamento dos trabalhadores	15%	15%	20%
	O empreendimento deve possuir políticas internas, na forma escrita, para que os seus trabalhadores adotem práticas operacionais condizentes com os padrões ambientais assumidos pela empresa e providenciar o seu treinamento.			
C4 Políticas de Interação com os hóspedes	C4.1 Comunicação da postura ecologicamente responsável do hotel	10%	10%	20%
	O empreendimento deve implementar formas de comunicação para persuadir os hóspedes a adotar comportamentos ecologicamente responsáveis. Exemplos: <i>flyers</i> no quarto, comunicação na altura do check-in, expor os valores ambientais da empresa no web site institucional, exaltar as belezas naturais do município, etc.			
	C4.2 Abertura para recolher queixas e sugestões	5%	5%	15%
	O empreendimento, através da adoção de caixas de sugestões, questionários, comunicação pós estadia, entre outros, deve facilitar a recolha de queixas ou sugestões dos hóspedes sobre as suas práticas ambientais.			
C5 Políticas de Colaboração Institucional	C5.1 Protocolos de colaboração para melhoria das infraestruturas básicas, de bem-estar social ou turísticas do município	25%	25%	---
	O empreendimento deve colaborar com a Direção Provincial da Cultura e Turismo, Serviço Distrital de Planeamento e Infraestruturas ou com a Direção Provincial da Terra e Ambiente para auxiliarem na construção, manutenção ou aquisição das seguintes infraestruturas ou ativos municipais: 1) banheiros públicos das praias, 2) chuveiros para banhistas, 3) iluminação das praias, 4) mercados de municipais e de arte, 5) contentores de lixo da via pública, 6) escolas e salas de aula, 7) vias de acesso dentro das comunidades e 8) reflorestação do mangue.			
	META: 5 e 4 ★ - 1 infraestrutura/ativo a cada 3 anos; 3 ou menos ★ : 1 infraestrutura/ativo a cada 5 anos.			
	Dimensão D - Impactes Institucionais-Legais do Setor Hoteleiro	5 e 4 ★	3 ou - ★	Pensão
D1 Política Organizacional	D1.1 Plano de Responsabilidade Social Corporativa	25%	---	---
	O empreendimento de 5 ou 4 estrelas deve possuir um Plano de Responsabilidade Social Corporativa, descrevendo a sua visão, missão, código de conduta, objetivos a alcançar e ações a serem desenvolvidas. Tal Plano deve ser do conhecimento de todos os seus colaboradores e estar disponível, a todo o momento, para ser consultado.			
	D1.2 Regulamentos legais	5%	10%	10%
	O empreendimento deve ter em sua posse, para consulta, todos os instrumentos legais e reguladores da atividade do setor hoteleiro.			
D2 Políticas de Colaboração Institucional	D2.1 Relatório Anual do Plano de Responsabilidade Social Corporativa	15%	---	---
	O empreendimento de 5 ou 4 estrelas deve facultar às instituições governamentais interessadas, e ao público no geral, o relatório anual das atividades desenvolvidas no âmbito do cumprimento do seu Plano de Responsabilidade Social Corporativa.			
	D2.2 Associação a organização de gestão do destino turístico local	15%	20%	20%
	O empreendimento deve estar associado a uma organização representativa do seu setor no município, seja a Associação de Hotelaria e Turismo de Inhambane ou outra equivalente, e participar ativamente nas suas atividades.			
D3 Políticas de Interação com os hóspedes	D3.1 Sistema de feedback para reclamações ou sugestões	5%	10%	10%
	O empreendimento deve possuir um canal de feedback para reclamações ou sugestões dos hóspedes sobre os serviços prestados.			
	D3.2 Imagens promocionais do empreendimento hoteleiro	10%	10%	10%
	O empreendimento deve utilizar imagens promocionais reais sobre as instalações e experiências oferecidas.			

D4 Política Comercial	D4.1 Centro de Reservas			
	O empreendimento deve possuir centro de reservas e respetivas contas bancárias dentro do território moçambicano.	25%	50%	50%
	Dimensão E - Impactes Emancipatórios-Empoderamento do Setor Hoteleiro	5 e 4 ★	3 ou - ★	Pensão
E1 Políticas de Recursos Humanos	E1.1 Inclusão de pessoas portadoras de necessidades especiais			
	O empreendimento que alcance um total de 40 trabalhadores deve empregar uma pessoa portadora de necessidades especiais (PPNE). Acima disso, sempre que empregue mais 30 trabalhadores, 1 deve ser portador de necessidades especiais. Exemplo: 40 trabalhadores - 1 PPNE, 70 trabalhadores - 2 PPNE, 100 trabalhadores - 3 PPNE, etc.	25%	25%	25%
	E1.2 Empregabilidade feminina			
	O empreendimento deve procurar ajustar o seu quadro de pessoal no intuito de alcançar percentagens de empregabilidade feminina próximas dos 50%.	10%	10%	15%
	E1.3 Paridade salarial			
	O empreendimento deve apresentar uma paridade salarial entre gêneros e etnias, sempre que os trabalhadores desempenhem a mesma função e possuam tempo de vínculo laboral semelhante.	10%	10%	15%
	E1.4 Prática de gestão participativa			
	O empreendimento deve implementar um modelo de gestão participativa visando a valorização e auscultação dos trabalhadores nas tomadas de decisões estratégicas e operacionais. Para isso deve dar acesso a que representantes dos trabalhadores, escolhidos pelos mesmos, participem nas reuniões de direção.	5%	5%	10%
E2 Políticas de Estimulo ao Comércio Local	E1.5 Combate ao assédio sexual e moral dos trabalhadores			
	O empreendimento deve implementar normas operacionais de mitigação da exposição dos seus trabalhadores a casos de assédio sexual ou moral. Assim, as seguintes práticas podem ser instauradas: apenas permitir o serviço de <i>housekeeping</i> na ausência dos hóspedes, o serviço de <i>room service</i> deve ser praticado na porta do quarto, somente autorizar que o serviço de manutenção entre nos quartos na presença dos hóspedes, implementar dois canais de denúncia de assédio sexual ou moral sendo o primeiro à cúpula diretiva e o segundo às chefias operacionais, entre outras. Tais práticas operacionais devem ser reduzidas à forma escrita e estar disponíveis, a qualquer momento, para consulta dos seus trabalhadores.	5%	5%	5%
E3 Políticas de Interação com os Hóspedes	E2.1 Apoio a atividades de subsistência e microempreendedorismo			
	O empreendimento deve apoiar as iniciativas de microempreendedorismo dos produtores locais, possuindo contratos de fornecimento de produtos como: frutas, hortícolas, coco, peixe, ovos, carne, etc. META: 5 e 4 ★ - contrato com 3 produtores; 3 ou menos ★ - contrato com 2 produtores; Pensão - contrato com 1 produtor	10%	15%	15%
E3 Políticas de Interação com os Hóspedes	E3.1 Exaltação da cultura local			
	O empreendimento deve incorporar elementos culturais endógenos, como imagens, vídeos e músicas nos seus diversos canais de promoção e marketing, a exemplo do web site institucional, ecrãs ou som ambiente das áreas públicas, <i>flyers</i> , brochuras, etc.	2,5%	2,5%	5%
	E3.2 Marketing de causa			
	O empreendimento de 5 ou 4 estrelas deve fazer uso do marketing de causa por forma a angariar doações dos hóspedes para causas de solidariedade local. Deste modo, em colaboração com a Direção Provincial da Cultura e Turismo, Serviço Provincial dos Assuntos Sociais ou Direção Provincial da Terra e Ambiente, a empresa deve-se associar a sua imagem a uma ou mais causas sociais.	10%	---	---
E3 Políticas de Interação com os Hóspedes	E3.3 Sensibilização para ética social			
	O empreendimento deve implementar estratégias de comunicação com os hóspedes visando mitigar comportamentos de exploração ou assédio sexual, comercial ou de qualquer outra forma, particularmente de crianças, adolescentes e outros grupos vulneráveis. Tal pode ser feito através de campanhas no web site institucional, <i>flyers</i> nos quartos, etc.	2,5%	2,5%	10%

E4 Políticas Comunitárias	E4.1 Reuniões comunitárias	10%	15%	---
	O empreendimento deve implementar reuniões de auscultação da comunidade local para identificação das suas necessidades e preocupações, assim como avaliar os potenciais impactes das suas atividades operacionais. META: 5 e 4 ★ - uma reunião anual com a comunidade local; 3 ou menos ★ - 1 reunião a cada dois anos com a comunidade local.			
	E4.2 Participação comunitária	10%	10%	---
	O empreendimento de 5, 4 ou 3 estrelas deve, no âmbito do setor de alimentos e bebidas assim como de atividades de lazer, possuir algum produto cujo preço permita o consumo por parte da população local, bem como facultar a opção de língua portuguesa nos seus mais diversos canais de promoção e comercialização, a exemplo de cardápios, web site, brochuras, etc.			
Dimensão F - Impactes Socioculturais do Setor Hoteleiro		5 e 4 ★	3 ou - ★	Pensão
F1 Políticas de Recursos Humanos	F1.1 Respeito pelas crenças e tradições locais;	25%	25%	55%
	O empreendimento deve respeitar as crenças e cultura dos seus trabalhadores locais e das comunidades ao redor.			
F2 Política Organizacional	F2.1 Decoração dos quartos e áreas públicas	15%	15%	15%
	O empreendimento deve apostar em obras de arte, artefactos ou artesanato local para assumir uma identidade e valorizar a cultura endógena.			
	F2.2 Oferta gastronómica	20%	20%	15%
F3 Políticas de Interação com os Hóspedes	O empreendimento deve oferecer nos seus cardápios alguns pratos representativos da gastronomia local.			
	F3.1 Promoção da cultura local	15%	15%	15%
F4 Políticas de Colaboração Institucional	O empreendimento deve disponibilizar aos hóspedes informação sobre atrativos, atividades e elementos culturais/patrimoniais, bem como alertá-los para o cumprimento de regras de etiqueta em situações circunstanciais.			
	F4.1 Preservação de locais importantes ou monumentos históricos	25%	25%	---
	O empreendimento deve, em colaboração com o Serviço Distrital de Planeamento e Infraestruturas, contribuir para a preservação dos mais importantes locais ou monumentos históricos como o Pórtico dos Deportados, Buraco dos Assassinados, Monumento da Escravidão, Estátua de Vasco da Gama, Mesquita Velha, etc. META: 5 e 4 ★ - uma contribuição a cada 3 anos; 3 ou menos ★ - uma contribuição a cada 5 anos.			

Fonte: o autor (2021)

Ao propor-se este instrumento de avaliação, está-se ciente do grande esforço financeiro, organizacional e técnico pedido aos empreendimentos hoteleiros para que estes implementem, nas suas estratégias de gestão e práticas operacionais, as diretrizes pretendidas.

Deste modo, para que seja possível persuadir as empresas do setor a adotar tais medidas, é necessário criar todo um aparato institucional envolto numa aura de credibilidade e, acima de tudo, garantir que os empreendimentos hoteleiros envolvidos sejam recompensados, através da implementação de efetivas políticas governamentais, com uma série de benefícios vistos como reais vantagens competitivas.

Se observarmos o panorama turístico internacional, deparamo-nos com alguns programas governamentais que já atuam neste sentido. Neste contexto, um dos mais proeminentes casos de sucesso é, indiscutivelmente, o programa de Certificação de Sustentabilidade Turística implementado pelo Instituto de Turismo da Costa Rica. Para tal, o governo costarriquenho sentiu a necessidade de constituir um órgão especializado que possuísse todas as valências para implementar um projeto desta magnitude, nascendo assim o Departamento de Certificações e Responsabilidade Social Turística, desempenhando as suas funções dentro do próprio Instituto de Turismo da Costa Rica.

Posto isto, sugere-se o mesmo caminho para implementar o modelo SIM Hotel no município de Inhambane. Quer seja de forma autónoma ou funcionando sob a alçada da DPCT, deve ser criado um organismo específico, talvez apelidado de Departamento de Certificação e Responsabilidade Social Hoteleira, tendo como função estabelecer futuros critérios, fomentar a participação dos produtores, comerciantes, instituições e restantes cidadãos locais, implementar políticas de incentivo ao setor, apoiar tecnicamente, avaliar e certificar os empreendimentos hoteleiros que pretendam participar neste programa de gestão de impactes sociais.

Como políticas de incentivo à participação dos empreendimentos hoteleiros, propõe-se a implementação dos seguintes benefícios:

1. Criar marca ou selo que identifique os empreendimentos hoteleiros certificados;
2. Organizar uma gala anual para premiar ou galardoar os empreendimentos hoteleiros mais contributivos socialmente;
3. Organizar eventos, conferências, workshops, com convidados internacionais, que sirvam de fóruns de debate sobre estratégias, operações e produtos hoteleiros;
4. Promover os empreendimentos hoteleiros certificados em feiras nacionais e internacionais de turismo;
5. Oferecer apoio técnico e logístico durante a participação em feiras nacionais e internacionais de turismo, sempre que os empreendimentos certificados queiram ser representados individualmente;
6. Apostar em publicidade na TV, lançamento de revista e criação de brochuras turísticas, dando natural destaque aos empreendimentos hoteleiros certificados;
7. Disponibilizar assessoria aos empreendimentos hoteleiros certificados para a identificação, compra e implementação de tecnologias amigas do ambiente;

8. Estabelecer parceria com a Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane, ou outras instituições de ensino, para que estas prestem serviços de formação profissional, a preço promocional, aos trabalhadores dos empreendimentos hoteleiros certificados;
9. Estabelecer parceria com a Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane, ou outras instituições, para que estas prestem serviços de consultoria, a preço promocional, aos empreendimentos hoteleiros certificados;
10. Estabelecer parceria com a Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane, ou outras instituições, para que estas implementem programas de capacitação na área social, cultural e ambiental, junto dos empreendimentos hoteleiros certificados;
11. Estabelecer parceria com a Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane, para que os empreendimentos hoteleiros certificados tenham acesso às notas por disciplina dos seus melhores estudantes, facilitando o contacto com os mesmos antes de estes ingressarem no mercado de trabalho;
12. Facultar aos empreendimentos hoteleiros certificados o contato e a lista de produtos oferecidos pelos produtores locais, servindo de plataforma comercial entre eles;
13. Isentar os empreendimentos hoteleiros certificados do pagamento de alguns impostos e taxas municipais;
14. Facilitar a fixação de painéis publicitários em espaços públicos por parte dos empreendimentos hoteleiros certificados;
15. Instituir canais prioritários de atendimento em instituições municipais ou provinciais, visando encurtar os prazos de despacho ou resposta às solicitações dos empreendimentos hoteleiros certificados;
16. Ofertar convites aos empreendimentos hoteleiros certificados para os eventos promovidos pelo Ministério da Cultura e Turismo ou pelo Instituto Nacional de Turismo;
17. Fomentar viagens de profissionais da imprensa generalista e especializada ao município de Inhambane, dando o devido destaque à promoção dos empreendimentos hoteleiros certificados;
18. Hospedar nos empreendimentos hoteleiros certificados as pessoas que viagem ao abrigo de protocolos com as diversas instituições governamentais.

Por conseguinte, fica bem patente que a implementação do modelo SIM Hotel implica, não só um investimento do setor privado, mas também e na mesma proporção, um forte empenhamento do setor público.

Assim, para além dos esforços financeiros a serem alocados a toda a operação, caberá ao “Departamento de Certificação e Responsabilidade Social Hoteleira” garantir o suporte técnico para que, por um lado, os empreendimentos hoteleiros consigam entender plenamente que ações são necessárias para satisfazer os critérios do instrumento de avaliação e, por outro, para que exista uma coerência e identidade comum entre os empreendimentos.

Quanto a este último ponto, deve o organismo responsável pela certificação zelar pela uniformização dos materiais de persuasão para que os turistas se envolvam nas causas sociais locais, a exemplo dos expositores para venda de produtos e *souvenirs* locais, *flyers* de sensibilização para a adoção de posturas ambientalmente e socialmente responsáveis, brochuras de promoção dos atrativos turísticos locais e eventos culturais, panfletos com a informação dos horários, preços e rotas dos diversos transportes públicos, etc. Só através dessa uniformização da imagem e informação, os turistas terão a compreensão de estarem perante, não só de um empreendimento hoteleiro engajado, mas sobretudo, de um destino turístico socialmente comprometido, valorizando deste modo a “marca” Inhambane.

Outra competência a ser atribuída ao “Departamento de Certificação e Responsabilidade Social Hoteleira” é o estimular dos círculos de cooperação entre as empresas hoteleiras e os restantes *stakeholders*, garantindo uma fluída comunicação e colaboração para que os mais prementes obstáculos sociais, no sentido mais lato do termo, sejam ultrapassados. Neste sentido, o organismo deve funcionar como uma “plataforma” de contatos entre os empreendimentos hoteleiros, produtores e comerciantes locais, as instituições de ensino, entre outras, sem nunca esquecer o dever de fomentar, também, a participação comunitária através do diálogo entre o setor hoteleiro e as comunidades locais.

Contudo, o desenvolvimento social do município de Inhambane não se alcançará somente com a aposta no envolvimento ativo dos empreendimentos hoteleiros. É imperioso estabelecer uma visão holística do desenvolvimento social, mesmo que este, por estratégia, assente na contribuição que o setor hoteleiro pode aportar. Assim, todas as instituições governamentais desempenham um papel fulcral na potencialização dos diversos circuitos de produção, podendo o “Departamento de Certificação e Responsabilidade Social Hoteleira” articular a colaboração entre elas.

Para que o almejado desenvolvimento social ocorra, é imprescindível qualificar os produtores e comerciantes locais, criar associações, cooperativas, apostar na melhoria das

infraestruturas e equipamentos de produção, aumentar os índices de escolaridade da população, implementar canais de auscultação comunitária, fomentar a exaltação e valorização da cultura local, etc. Somente desta forma, a população local conseguirá fazer face às necessidades do setor hoteleiro e o setor hoteleiro transformar-se num inestimável parceiro da população local.

No que concerne a prazos, afirmando Crespo e Aledo (2018b) que a dimensão temporal de uma EIS depende das características concretas do projeto de desenvolvimento implementado, propõe-se que a execução do modelo SIM Hotel decorra, ciclicamente, por períodos de 5-6 anos. Desta forma, após a realização das etapas do Estudo de Base, Análise dos *Stakeholders* e da Identificação e Avaliação dos Impactes que culminarão com a elaboração do instrumento de avaliação dos empreendimentos hoteleiros, considera-se um espaço temporal de 5-6 anos suficiente para que os efeitos das novas políticas se reflitam, consistentemente, no seio da comunidade local. Findo tal período de tempo, deve-se, novamente, realizar uma auscultação completa dos *stakeholders*, identificar e avaliar os impactes sociais do setor para, através dos novos dados recolhidos, ajustar os indicadores do instrumento de avaliação dos empreendimentos hoteleiros à futura realidade social do município. Posto isto, dois requisitos deverão ser salvaguardados: avaliar anualmente o contributo social de cada empreendimento hoteleiro e, não obstante a auscultação de todos os *stakeholders* a cada 5-6 anos, criar canais de ouvidoria para, sempre que necessário e a todo o momento, os diversos grupos sociais possam expressar os seus anseios e opiniões.

CONCLUSÃO

Como fica bem patente ao longo desta pesquisa, a importância socioeconômica do setor hoteleiro no município de Inhambane é indubitável. Num território fortemente marcado pelos altos índices de desemprego, escassíssima implantação industrial e poucas infraestruturas de lazer, os empreendimentos hoteleiros, como fonte de emprego, espaços de diversão e atratores de demanda turística, desempenham um papel fulcral na dinamização econômica e social do município. Ainda assim, ampliando o horizonte e observando o desenvolvimento social da comunidade local, deparamo-nos com práticas hoteleiras pouco profícuas e até contraproducentes.

De cariz multinacional, maioritariamente de capital sul-africano, as empresas hoteleiras do município caracterizam-se por apresentar empreendimentos de pequena dimensão cuja qualidade das suas operações se encontra aquém dos padrões internacionalmente aceites. Firmadas numa orientação neoliberal, onde a lucratividade é o alfa e o ômega do seu propósito, como advogam Louçã (2002), Murteira (2003) e Santos (2008), a maioria das empresas hoteleiras descuram, de sobremaneira, o cumprimento das suas obrigações no âmbito da responsabilidade social corporativa.

Apesar da inegável relevância para a empregabilidade local, como alertado pela ILO (2010), McNamara et al. (2011), Cain (2012), Vasquez (2014), Ajake (2015) e Bauer (2017), vislumbram-se laivos de precariedade laboral assentes no desrespeito pelos direitos dos trabalhadores, falta de formação profissional e prática de salários muito abaixo do custo de vida mensal moçambicano. Contudo, não é só no âmbito da empregabilidade que o contributo deste setor, para o desenvolvimento social da população manhambana, está longe de ser o mais profícuo. Com efeito, como defendido por Jenkins e Henry (1982), Treuren e Lane (2003) e Midgley (2014), escassos são os exemplos de parcerias público-privadas entre instituições governamentais e empreendimentos hoteleiros visando elevar o nível da qualificação e escolaridade da sociedade civil, melhorar as infraestruturas de bem estar, combater a pobreza e desigualdade social, empoderar os grupos minoritários, incentivar o efeito multiplicador na economia local, preservar os recursos ambientais e patrimoniais, valorizar a cultura endógena, auscultar e estimular a participação comunitária e combater a anomia social.

Neste contexto, tendo como input a percepção e as expectativas de todos os stakeholders, assim como as práticas operacionais dos empreendimentos em causa, o modelo SIM Hotel apresenta-se como um instrumento capaz de identificar, avaliar e otimizar o impacto do setor hoteleiro para o desenvolvimento social do município de Inhambane. Sendo totalmente adaptado às especificidades socioespaciais do território em causa, é lícito afirmar-se que este modelo de gestão

de impactes sociais pode constituir-se como uma indispensável ferramenta de gestão do desenvolvimento turístico à disposição das instituições governamentais locais.

Assim, apesar da implementação do modelo SIM Hotel requerer, como indicado por Henderson (2007), Garay e Font (2012) e Miranda et al. (2016), avultados esforços financeiros e organizacionais a instituições públicas e privadas, ainda para mais, inseridas num contexto turístico circunstancial restringido por complexas restrições económicas, pensa-se que os benefícios sociais que se alcançarão, a médio-longo prazo, serão deveras compensatórios. Na perspetiva do setor privado, este valorizará a sua marca e imagem institucional, terá ao seu dispor uma mão de obra local mais competente e motivada, contará com o apoio de produtores e comerciantes locais mais qualificados e especializados, verá as instituições governamentais mais comprometidas com a promoção nacional e internacional do destino, desfrutará de um destino mais competitivo e com melhores infraestruturas, lapidará as relações institucionais com os organismos governamentais garantido maior apoio, sentirá a população local mais solidária e envaidecida dos “seus” empreendimentos hoteleiros, etc. Na ótica do setor público, garantirá o alavancar da economia local, minimizará a fuga de capitais, aumentará a sua receita fiscal, contará com o apoio do setor hoteleiro no combate à pobreza e às desigualdades sociais, melhorará os seus índices educacionais e de formação profissional, tornar-se-á num destino mais atrativo para a captação de investimentos, promoverá a imagem de um destino turístico socialmente engajado, fomentará políticas de participação comunitária, valorizará as tradições e a cultura local, entre outros.

Sendo verdade que, em outras latitudes, modelos de desenvolvimento social semelhantes ao proposto já foram implementados à escala nacional, emergindo assim como planos estratégicos de desenvolvimento fomentados pelos governos centrais, pensa-se que, no panorama moçambicano, este pode ser gizado municipalmente. Possuindo o município de Inhambane enorme relevância turística no cenário nacional e sediando no seu território o Governo da Província de Inhambane, as suas Direções Provinciais (ramificações locais de cada Ministério da República de Moçambique) e ainda um considerável número de Serviços Distritais, a exemplo do Serviço Distrital do Planeamento e Infraestruturas, estão reunidas todas as condições para se implementar localmente um projeto desta amplitude. Tal, seria bastante vantajoso sobre dois prismas: primeiro porque garantiria uma enorme mais valia para a valorização turística do município à escala nacional e até regional, no âmbito da África Austral, segundo porque poderia servir como projeto piloto em solo moçambicano, dissipando possíveis dúvidas sobre as reais valias da sua implementação em outros destinos turísticos moçambicanos como o Arquipélago das Quirimbas, Vilankulos e Arquipélago de Bazaruto, Ponta do Ouro ou mesmo na cidade de Maputo.

No entanto, para que tudo isto seja possível, como referido por Treuren e Lane (2003), Church (2004) e Soulard et al. (2018), urge normalizar as relações e a confiança institucional entre o setor público e privado. O atual clima de crispação vivenciado tem que ser cessado. É imperioso instituir um diálogo interinstitucional respeitoso e frutuoso, estabelecer plataformas de cooperação assentes na forte convicção que somente através de um real desenvolvimento social se alcançarão novos patamares económicos, turísticos e civilizacionais. Por outro lado, no âmbito do processo de avaliação individual dos empreendimentos hoteleiros, recomenda-se que sejam implementadas políticas de transparência, como preconizado por Aledo e Domínguez-Gómez (2018a). Nesse sentido, o sugerido “Departamento de Certificação e Responsabilidade Social Hoteleira” pode criar painéis de avaliação compostos pelos seus técnicos e por membros da sociedade civil ou, então, publicar relatórios anuais informando, detalhadamente, a pontuação obtida por cada empreendimento hoteleiro avaliado. Por último, caso se verifique um substancial aumento do contributo dos empreendimentos hoteleiros para o desenvolvimento social da comunidade local, sugere-se que o mesmo possa ser replicado para outros setores do mercado turístico, a exemplo do Estándar CST 2.0 (2018). Assim, sob diretrizes semelhantes, respeitando porém as especificidades operacionais de cada setor, este modelo poderá facilmente ser aplicado a operadores e agências de viagens turísticas, empresas de passeios turísticos e guias de turismo, empresas de transporte turístico como transfers, rent-a-car ou barcos de passeio, empresas de scuba diving e safaris oceânicos e aos restaurantes, bares e restantes estabelecimentos de entretenimento.

Atendendo ao momento invulgar que a sociedade global atravessa, não poderiam deixar de ser mencionados, neste capítulo, alguns constrangimentos sentidos ao longo da prossecução desta pesquisa. Estando o trabalho de campo programado para se realizar entre os meses de março e julho de 2020, esta pesquisa foi prejudicada pelos efeitos causados pela pandemia do novo coronavírus SARS-CoV-2 | Covid-19. Neste contexto, devido à proibição da maioria dos voos intercontinentais, o autor viu-se impossibilitado de viajar para Moçambique, tendo que recorrer ao apoio de alguns professores da Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane para realizarem as entrevistas e os inquéritos necessários à recolha de dados. Ademais, fruto do forte abalo sentido pelo mercado turístico, a esmagadora maioria dos empreendimentos hoteleiros do município de Inhambane decidiu paralisar temporariamente as suas atividades. Este facto traduziu-se numa enorme dificuldade para chegar à fala com os proprietários ou diretores dos empreendimentos, assim como com os seus trabalhadores. Por conta da indefinição das políticas de distanciamento social impostas em Moçambique, também as entrevistas às Diversas Direções Provinciais foram afetadas. Num primeiro momento, algumas Direções recusaram ser entrevistadas sobre o pretexto de expor os seus profissionais ao contacto social, mínimo, indispensável para o desempenho das suas funções, somente anuindo que tais entrevistas ocorressem meses mais tarde.

Ao longo da corrente pesquisa, quer no contexto das entrevistas como no plano do modelo de desenvolvimento social proposto, foram mencionadas algumas problemáticas que merecem ser exploradas em futuras linhas de investigação. Primeiramente, seria bastante útil estudar o fenômeno da retenção dos capitais gerados pelo setor hoteleiro no município de Inhambane, entender a ocorrência de evasão fiscal e de fuga de capitais, perceber as suas causas, extensão e formular estratégias de combate às mesmas, contribuiria imensamente para a maximização do contributo social dos empreendimentos hoteleiros no município. Também de extrema importância, devem ser estudadas estratégias de potencialização dos circuitos de produção e círculos de cooperação associados às operações do setor hoteleiro no município de Inhambane. Assim, perceber que clusters podem ser criados para maximizar a cadeia local de fornecimento de insumos para o setor hoteleiro e como articular os diversos interesses de todos os agentes envolvidos no processo, seria um fantástico aporte para a temática do contributo do setor para o desenvolvimento social da comunidade local. Por fim, considerando a necessidade de identificar fontes alternativas à demanda turística sul-africana, seria importante estudar o perfil do turista que mais interessa receber no município de Inhambane. Turistas nacionais ou internacionais? Turistas que venham reforçar a época alta do turismo africano ou apostar em mercados emissores do hemisfério norte? Turistas oriundos dos mais proeminentes mercados emissores, como o asiático, ou cuja história e idioma relembram laços de irmandade como os países de língua oficial portuguesa? Que estratégias comerciais deveriam ser postas em prática para captar esses turistas? Que estratégias operacionais deveriam ser implementadas para fidelizá-los? Esta é uma temática altamente pertinente para o futuro do município de Inhambane como destino turístico.

Como seu mais ilustre “turista”, Vasco da Gama recolheu as velas, ancorou na costa do Índico e apelidou Inhambane de “terra da boa gente”. É nossa obrigação, como académicos, políticos, operadores turísticos e turistas, darmos à gente bitonga uma terra de bom turismo! Ao exaltar as dificuldades inerentes à compreensão e medição dos impactes sociais do turismo, assim como a tarefa hercúlea para gerenciar esses impactes na prática devido às restrições operacionais do mundo real, McCombes, Vanclay e Evers (2015) expõem os desafios que a comunidade académica enfrenta para, por um lado, aperfeiçoar os seus modelos metodológicos e, por outro, conseguir persuadir os agentes económicos do setor turístico a implementá-los. Contudo, como o modelo SIM Hotel aponta, trilhando o caminho da multidisciplinaridade, é possível perseguir uma práxis turística tendente à emancipação e ao desenvolvimento social das comunidades receptoras, independentemente da latitude, estágio de desenvolvimento turístico e nível de desigualdades a que estejam submetidas.

REFERÊNCIAS

- Agência Europeia para a Segurança da Aviação (2018). *List Of Air Carriers Which Are Banned From Operating Within The Union, With Exceptions*. Retirado de: https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf
- Agência Nacional de Aviação Civil (2016). *Empresas estrangeiras de Transporte Aéreo Regular*. Retirado de: http://www2.anac.gov.br/Arquivos/pdf/especializadas/Empresas_Estrangeiras_Regulares.xlsx
- Aisner, Pierre & Plüss, Christine (1983). *La Ruée Vers le Soleil, le tourisme à destination du tiers monde*. Paris: L'Harmattan.
- Ajake, A. O. (2015). Assessing the Impacts of Hospitality Industry in Enugu, Nigeria. *American Journal of Tourism Managemet*, 4(3), 43-53.
- Akama, J. (2002). The Role of Government in the Development of Tourism in Kenya. *International Journal of Tourism Research*, 4(1), 1-13.
- Alcobia, O. (2016). *O Turismo e a Inovação na Hotelaria: contributos para o desenvolvimento socioeconómico do Município de Inhambane*. (Dissertação de Mestrado). Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril - ESHTe, Estoril, Portugal.
- Aledo, A. & Crespo, P. (2018a). Fases de La EIS: Identificación y Evaluación de Impactos. In Aledo, A. & Domínguez-Gómez, J. (eds). *Evaluación de Impacte Social: Teoria, Método y Casos Prácticos*. Alicante: Publicacions de la Universitat d'Alacant.
- Aledo, A. & Crespo, P. (2018b). Fases de La EIS: Seguimiento e Informe Final. In Aledo, A. & Domínguez-Gómez, J. (eds). *Evaluación de Impacte Social: Teoria, Método y Casos Prácticos*. Alicante: Publicacions de la Universitat d'Alacant.
- Aledo, A. & Crespo, P. (2018c). Conceptualización de la EIS y Definiciones Clave. In Aledo, A. & Domínguez-Gómez, J. (eds). *Evaluación de Impacte Social: Teoria, Método y Casos Prácticos*. Alicante: Publicacions de la Universitat d'Alacant.
- Aledo, A. & Domínguez-Gómez, J. (2018a). *Evaluación de Impacte Social: Teoria, Método y Casos Prácticos*. Alicante: Publicacions de la Universitat d'Alacant.
- Aledo, A. & Domínguez-Gómez, J. (2018b). Fases de La EIS: Análisis de Stakeholders. In Aledo, A. & Domínguez-Gómez, J. (eds). *Evaluación de Impacte Social: Teoria, Método y Casos Prácticos*. Alicante: Publicacions de la Universitat d'Alacant.
- Aledo, A. & Domínguez-Gómez, J. (2018c). Propuesta de EIS desde el Paradigma Constructivista. In Aledo, A. & Domínguez-Gómez, J. (eds). *Evaluación de Impacte Social: Teoria, Método y Casos Prácticos*. Alicante: Publicacions de la Universitat d'Alacant.
- Aledo, A., García-Andreu, H. & Pinese, J. (2018). Caso VIII. Herramienta Para La Construcción de Mapas Causales. In Aledo, A. & Domínguez-Gómez, J. (eds). *Evaluación de Impacte Social: Teoria, Método y Casos Prácticos*. Alicante: Publicacions de la Universitat d'Alacant.
- Ali, E. H., & Qoura, O. (2019). Modelling the Impact of ISO 26000 Implementation on Egyptian Hotel Sector Performance. *International Journal of Heritage, Tourism, and Hospitality*, 12(3/2).
- Alves, Lindgren (1997). A Cúpula Mundial sobre o Desenvolvimento Social e os Paradoxos de Copenhague. *Revista Brasil Política Internacional*, 40(1), 142-166.

- Amaral, Jair do, Filho (1996). Desenvolvimento Regional Endógeno em um Ambiente Federalista. *Planejamento e Políticas Públicas*, 14(1), 35-70.
- Andresen, Sophia de Mello Breyner (2013). *Mar Novo*. Lisboa: Assírio & Alvim.
- Andreu, R., Claver, E., & Quer, D. (2017). Foreign market entry mode choice of hotel companies: determining factors. *International Journal of Hospitality Management*, 62, 111–119.
- Antonescu, A., & Stock, M. (2014). Reconstructing the globalisation of tourism: A geo-historical perspective. *Annals of Tourism Research*, 45, 77–88.
- Arce-Gomez, A., Donovan, J. D. & Bedggood, R. E. (2015). Social impact assessments: Developing a consolidated conceptual framework. *Environmental Impact Assessment Review*, 50, 85-94.
- Ashley, C.; De Brine, P.; Lehr, A. & Wilde, H. (2007). The Role of the Tourism Sector in Expanding Economic Opportunity. *Economic Oportunnity Series*. Cambridge: Harvard University.
- Associação Internacional de Transportes Aéreos (2018). News nº8: A IATA divulga desempenho em segurança das companhias aéreas em 2017. Retirado de: <https://www.iata.org/pressroom/pr/Documents/2018-02-22-01-pt.pdf>
- Ayala, H. (1996). Resort Ecotourism: a paradigm for the 21st century. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 37(5), 46-53.
- Azevedo, F., Figueiredo, S., Nóbrega, W. & Maranhão, C. (2013). Turismo em Foco: globalização e políticas públicas. In Azevedo, F., Figueiredo, S., Nóbrega, W. & Maranhão, C. (organizadores). *Turismo em Foco*. Belém: NAEA.
- Azevedo, Hélsio (2014). *A Segurança em Territórios Turísticos: o caso do Município de Inhambane em Moçambique*. (Tese de doutorado). Universidade Federal de Goiás - UFG, GO, Brasil.
- Baidal, J. , Sánchez, I. & Rebollo, J. (2013). The evolution of mass tourism destinations : New approaches beyond deterministic models in Benidorm (Spain). *Tourism Management*, 34, 184–195.
- Banco Mundial. (2018). *World Development Indicators Database*. Washington.
- Barker, R. (2003). *The Social Work Dictionary (4th ed.)*. Washington, DC: National Association of Social Workers.
- Barquero, A. V. (2002). *Desenvolvimento endógeno em tempos de globalização*. Porto Alegre: Fundação de Economia e Estatística.
- Barquero, A. V. (2007). Desarrollo endógeno. Teorías y políticas de desarrollo territorial. *Investigaciones Regionales-Journal of Regional Research*, 11, 183-210.
- Barretto, Margarita (1998). O Grande Tour Revisitado. In: Coriolano, L. N. (org.). *Turismo com Ética*. Fortaleza: FUNECE.
- Bauer, T. (2017). Human rights obligations of international hotel chains. In *Sustainability in Hospitality* (pp. 8-24). Routledge.
- Bauman, Z. (1999). *Globalização: as consequências humanas*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- Beck, U.; Giddens, A. & Lash, S. (1994). *Reflexive modernization: politics, tradition and aesthetics in the modern social order*. Stanford: Stanford University Press.
- Becker, H. (2014). *Social impact assessment: method and experience in Europe, North America and the developing world*. Routledge.

- Becker, H. A. & Vanclay, F. (Eds.). (2003). *The international handbook of social impact assessment: Conceptual and methodological advances*. Edward Elgar Publishing.
- Bellen, Hans M. V. (2003). Desenvolvimento Sustentável: uma descrição das principais ferramentas de avaliação. *Ambiente & Sociedade*, 6(1), 67-88.
- Benavides-Velasco, C. A., Quintana-García, C., & Marchante-Lara, M. (2014). Total quality management, corporate social responsibility and performance in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 41, 77-87.
- Benko, Georges (2002). Mundialização da Economia, Metropolização do Mundo. *Revista do Departamento de Geografia*, 15(1), 45-54.
- Boudou, Jean-Louis (2001). Em Favor da Talassografia. *Geografares*, 2, 71-80.
- Boyer, Marc (2003). *História do Turismo de Massa*. Bauru: Edusc.
- Boyer, Marc (2005). *Histoire Générale du Tourisme du XVI^e aux XXI^e Siècle*. Paris: L'Harmattan.
- Bressi, G. (2003). The Impact of Globalization: opportunities and challenges for glocal development in Europe, Latin America and the Caribbean. In: *Seminario del BID "Global and Local: Confronting the Challenges of Regional Development in Latin America and the Caribbean"*. Milán.
- Brohman, J. (1996). New Directions in Tourism for Third World Development. *Annals of Tourism Research*, 23(1), 48-70.
- Brokaj, R. (2014). Local Government's Role in the Sustainable Tourism Development of a Destination. *European Scientific Journal*, 10(31), 103-117.
- Bromberek, Z. (2009). *Eco-Resorts: planning and design for the tropics*. Oxford: Elsevier.
- Brougham, J. E., & Butler, R. W. (1981). A segmentation analysis of resident attitudes to the social impact of tourism. *Annals of tourism research*, 8(4), 569-590.
- Buhalis, D. (1997). Information technology as a strategic tool for economic, social, cultural and environmental benefits enhancement of tourism at destination regions. *Progress in tourism and hospitality research*, 3(1), 71-93.
- Burdge, R. J. (1994). *A conceptual approach to social impact assessment: collection of writings by Rabel J. Burdge and colleagues*. Dog Eared Pub.
- Bursztyn, I.; Bartholo, R.; Delamaro, M. (2009). Turismo para quem? Sobre caminhos de desenvolvimento e alternativas para o turismo no Brasil. In: Bartholo, R., Sansolo, D.G, Bursztyn, I. (editores). *Turismo de base comunitária: Diversidade de olhares e experiências brasileiras*. Rio de Janeiro: Letra e Imagem
- Butler, R. (1980). The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for management of resources. *Canadian Geographer*, 24, 5-12.
- Cacho, A. & Azevedo, F. (2010). O Turismo no Contexto da Sociedade Informacional. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 4(2), 31-48.
- Cain, C. L. (2012). *Assessing the Economic Impact of Hotel Investments*. San Diego: Global Hospitality Resources.
- Cañada, Ernest & Gascón, Jordi (2007). *Turismo y Desarrollo: herramientas para una mirada crítica*. Managua: Enlace.

- Caregnato, R. & Mutti, R. (2006). Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo. *Texto & Contexto-Enfermagem*, 15(4), 679-684.
- Castells, M. (1999). *Information technology, globalization and social development (Vol. 114)*. Geneva: United Nations Research Institute for Social Development.
- Castillo, R. & Frederico, S. (2010). Espaço geográfico, produção e movimento: uma reflexão sobre o conceito de circuito espacial produtivo. *Sociedade & Natureza*, 22 (3), 461-474.
- Cavalcanti, Clóvis (2004). Uma Tentativa de Caracterização da Economia Ecológica. *Ambiente & Sociedade*, 7(1), 147-156.
- Cavalcanti, Clóvis (2010). Concepções da Economia Ecológica: as suas relações com a economia dominante e a economia ambiental. *Revista Estudos Avançados*, 24(68), 53-67.
- Ceballos-Lascuráin, H. (1996). *Tourism, Ecotourism, and Protected Areas: The State of Nature Based Tourism Around the World and Guidelines for Its Development*. Cambridge: IUCN.
- Chapman, A., & Speake, J. (2011). Regeneration in a mass-tourism resort : the changing fortunes of Bugibba , Malta. *Tourism Management*, 32(3), 482–491.
- Chesnais, François (1996). *A Mundialização do Capital*. São Paulo: Xamã.
- Choi, H., Kim, W., Kim, Y., & Agmapisarn, C. (2019). Hotel environmental management initiative (HEMI) scale development. *International Journal of Hospitality Management*, 77, 562-572.
- Church, A. (2004). Local and Regional Tourism Policy and Power. In Lew, A., Hall, M. & Williams A. (editors). *A Companion to Tourism*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Climent-Gil, E., Mañas-Navarro, J. & Aledo, A. (2018). Fases de La EIS: Formulación y Evaluación de Alternativas. In Aledo, A. & Domínguez-Gómez, J. (eds). *Evaluación de Impacte Social: Teoria, Método y Casos Prácticos*. Alicante: Publicacions de la Universitat d'Alacant.
- Cohen, E. (1972). Toward a sociology of international tourism. *Social Research*, 39(1), 164-182.
- Conejero, F. & Aledo, A. (2018). Caso I: Categorías de Impactes Sociales. In Aledo, A. & Domínguez-Gómez, J. (eds). *Evaluación de Impacte Social: Teoria, Método y Casos Prácticos*. Alicante: Publicacions de la Universitat d'Alacant.
- Conselho Nacional de Saúde. (2016). *RESOLUÇÃO No 510*. Diário Oficial Da União, 98(1), 44-46.
- Corbin, Alain (1989). *O Território do Vazio, a praia e o imaginário ocidental*. São Paulo: Companhia das Letras.
- Crespo, P. & Aledo, A. (2018a). Perguntas de Investigación Previas a Una EIS. In Aledo, A. & Domínguez-Gómez, J. (eds). *Evaluación de Impacte Social: Teoria, Método y Casos Prácticos*. Alicante: Publicacions de la Universitat d'Alacant.
- Crespo, P. & Aledo, A. (2018b). Fases de La EIS: Estudio de Base. In Aledo, A. & Domínguez-Gómez, J. (eds). *Evaluación de Impacte Social: Teoria, Método y Casos Prácticos*. Alicante: Publicacions de la Universitat d'Alacant.
- Crush, Jonathan (1995). *Power of Development*. London: Routledge.
- Cunha, Licínio (1997). *Economia e Política do Turismo*. Lisboa: McGraw-Hill.
- Cunill, O. M. (2009). *The Growth Strategies of Hotel Chains: best business practices by leading companies*. New York: Routledge.
- Daly, Herman (2007). *Ecological Economics and Sustainable Development*. MA: Edward Elgar.

- Dantas, A. (2014). Geografia e Epistemologia do Sul na Obra de Milton Santos. *Mercator*, 13(3), 49–61.
- Davis, G. (2004). *A History of the Social Development Network in the World Bank, 1973–2002*. Washington DC: World Bank
- De Grosbois, D. (2012). Corporate social responsibility reporting by the global hotel industry: Commitment, initiatives and performance. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 896-905.
- De Pieri, V., & Panosso Netto, A. (2015). *Turismo internacional: fluxos, destinos e integração regional*. Boa Vista: UFRR.
- Decreto-lei nº49/2016 de 1 de Novembro (2016). Dispõe sobre o *Regulamento de Empreendimentos Turísticos, Restauração e Bebidas e Salas de Dança*. Boletim da República, 3º Suplemento. Maputo, Governo da República de Moçambique.
- Deery, M., Jago, L., & Fredline, L. (2012). Rethinking social impacts of tourism research: A new research agenda. *Tourism Management*, 33(1), 64-73.
- Direção Provincial da Cultura e Turismo (2020). *Cadastro dos Estabelecimentos de Alojamento no Município de Inhambane*. Cidade de Inhambane.
- Dirlik, A. (2001). Place-Based Imagination: Globalism and the Politics of Place. In: Dirlik, A. & Prazniak, R (autores). *Places and politics in the age of globalization*. New York: Rowman and Littlefield.
- Domínguez-Gómez, J. & Aledo, A. (2018a). Justificación. In Aledo, A. & Domínguez-Gómez, J. (eds). *Evaluación de Impacte Social: Teoría, Método y Casos Prácticos*. Alicante: Publicacions de la Universitat d'Alacant.
- Domínguez-Gómez, J. & Aledo, A. (2018b). Estrutura Funcional de la EIS. In Aledo, A. & Domínguez-Gómez, J. (eds). *Evaluación de Impacte Social: Teoría, Método y Casos Prácticos*. Alicante: Publicacions de la Universitat d'Alacant.
- Domínguez-Gómez, J., Aledo, A. & Mañas-Navarro, J. (2018). Historia y Evolución de la EIS. In Aledo, A. & Domínguez-Gómez, J. (eds). *Evaluación de Impacte Social: Teoría, Método y Casos Prácticos*. Alicante: Publicacions de la Universitat d'Alacant.
- Dos Santos, R. A., Méxas, M. P., & Meiriño, M. J. (2017). Sustainability and hotel business: criteria for holistic, integrated and participative development. *Journal of Cleaner Production*, 142, 217-224.
- dos Santos, R., Méxas, M., Meiriño, M., Sampaio, M., & Costa, H. (2020). Criteria for assessing a sustainable hotel business. *Journal of Cleaner Production*, 121347.
- Dredge, D. (2001). Local Government Tourism Planning and Policy-making in New South Wales: Institutional Development and Historical Legacies. *Current Issues in Tourism*, 4(2), 355-380.
- Dwyer, L. (2015). Globalization of tourism: Drivers and outcomes. *Tourism Recreation Research*, 40(3), 326–339.
- Edgell, D.; Allen, M. Smith, G. & Swanson, J. (2008). *Tourism policy and planning: yesterday, today and tomorrow*. Elsevier.
- Emas, Rachel (2015). The Concept of Sustainable Development: definition and defining principles. *Brief for Global Sustainable Development Report 2015*. New York: UN.

- Escobar, A. (2005). *Más Allá del Tercer Mundo. Globalización y Diferencia*. Bogotá: Instituto Colombiano de Antropología e Historia.
- Escobar, Arturo (2005). *Más allá del Tercer Mundo Globalización y Diferencia*. Bogotá: ICANH.
- Faria, D. (2012). *Desenvolvimento e Turismo: uma abordagem conceitual* (Texto para discussão, Nº 462). Belo Horizonte: UFMG/CEDEPLAR.
- Fazito, M.; Rodrigues, B.; Nascimento, E. & Pena, L. (2017). O Papel do Turismo no Desenvolvimento Humano. *Papers do NAEA*, 372, 1-21.
- Ferrales-Arias, Y., Roldán-Ruenes, A., & de Dios-Martínez, A. (2018). La Responsabilidad Social Empresarial: una propuesta para su valoración en instalaciones hoteleras cubanas. *Anuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 9(0), 131–149.
- Ferreira, M. J. & Campos, P. (2009). *O Inquérito Estatístico – uma introdução à elaboração dos questionários, amostragem, organização e apresentação dos resultados*. Lisboa: ALEA
- Figueiredo Santos, J. M. (2002). *Turismo Mosaico de Sonhos, incursões sociológicas pela cultura turística*. Lisboa: Edições Colibri.
- Filippim, M., Hoffmann, V., & Feger, J. (2006). Turismo e Impacto Social : análise da instalação de um empreendimento hoteleiro sob a ótica da população local. *III SEGeT – Simpósio de Excelência Em Gestão e Tecnologia*, 1–9. Rio de Janeiro.
- Finsterbusch, K. & Wolf, C. P. (1981). *Methodology of Social Impact Assessment*. Stroudsburg, PA: Dowden, Hutchinson, and Ross.
- Font X. (2013). Sustainable tourism certification. In: Holden A, Fennell D, editors. *A Handbook of Tourism and the Environment*. Routledge.
- Font, X., & Harris, C. (2004). Rethinking standards from green to sustainable. *Annals of tourism Research*, 31(4), 986-1007.
- Fox, J. (2000). Approaching managerial ethical standards in Croatia's hotel industry. *International journal of contemporary hospitality management*, 12(1), 70-74.
- Gao, Y. L., & Mattila, A. S. (2014). Improving consumer satisfaction in green hotels: The roles of perceived warmth, perceived competence, and CSR motive. *International Journal of Hospitality Management*, 42, 20-31.
- Garay, L., & Font, X. (2012). Doing good to do well? Corporate social responsibility reasons, practices and impacts in small and medium accommodation enterprises. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2), 329-337.
- Giddens, Anthony (1991). *As Consequências da Modernidade*. São Paulo: Unesp.
- Global Sustainable Tourism Council (2016). *Critérios GSTC para Hotéis*. Washington: GSTC.
- Goulet, Denis (1989). Participation in Depelopment: New Avenues. *World Development*, 17(2), 165-178.
- Gowdy, John & Erickson, Jon D. (2005). The Approach of Economical Economics. *Cambridge Journal of Economics*, 29(2), 207-222.
- Greenwood, D. J. (1976). Tourism as an agent of change: a Spanish Basque case. *Annals of tourism research*, 3(3), 128-142.
- Gursoy, D., Boğan, E., Dedeoğlu, B., & Çalışkan, C. (2019). Residents' perceptions of hotels' corporate social responsibility initiatives and its impact on residents' sentiments to community and

- support for additional tourism development. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 39, 117-128.
- Gustavo, N. (2012). Modelos e Processos de Gestão em Negócios Turísticos. Tendências num Contexto de Mudança. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 17, 67-685.
- Gustavo, N. (2018). Trends in Hospitality Marketing and Management: facing the 21st century challenges. In Cagica, L. & Isaías, P. (Eds.), *Handbook of Research on Entrepreneurship and Marketing for Global Reach in the Digital Economy*. Hershey, PA: IGI Global.
- Hall, C. M. (1994). *Tourism and politics: policy, power and place*. John Wiley & Sons.
- Harris, Jonathan M. (2000). *Basic Principles of Sustainable Development* (Working paper, N° 00-04). Massachusetts: Tufts University/Global Development and Environment Institute.
- Harvey, David. (1989). *The Urban Experience*. Oxford: Basil Blackwell.
- Harvey, David. (2003). *O Novo Imperialismo*. São Paulo: Edições Loyola.
- Harvey, David. (2006). *Spaces of Global Capitalism - Towards a Theory of Uneven geographical Development*. Londres: Verso.
- Harvey, M. J., Hunt, J., & Harris Jr, C. C. (1995). Gender and community tourism dependence level. *Annals of Tourism Research*, 22(2), 349-366.
- Henderson, J. C. (2007). Corporate social responsibility and tourism: Hotel companies in Phuket, Thailand, after the Indian Ocean tsunami. *International Journal of Hospitality Management*, 26(1), 228-239.
- Hidalgo, M. M. (2000). Es el Turismo un Buen Instrumento para el Desarrollo Humano de Cusco? *Crónicas Urbanas*, 8(1), 13-32.
- Hidalgo, M. M. (2008). Introducción a las Teorías del Desarrollo. En: Piqueras, A.I.; Moratal, M. H. & Moliner, S. U. (editores). *Desarrollo y cooperación: un análisis crítico*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Higgins-Desbiolles, F. (2006). More than an “industry”: The forgotten power of tourism as a social force. *Tourism management*, 27(6), 1192-1208.
- Hiwasaki, L. (2006). Community-based tourism: A pathway to sustainability for Japan’s protected areas. *Society and Natural Resources*, 19(8), 675-692.
- Honey, Martha (1999). *Ecotourism and Sustainable Development, Who Owns Paradise?* Island Press.
- Hoque, K. (2013). *Human resource management in the hotel industry: Strategy, innovation and performance*. Routledge.
- Huete, R. & Mantécon, A. (2018). El Auge da Turismofobia: hipótesis de investigación o ruido ideológico? PASOS, *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 16(1), 9-19.
- Ianni, Octavio (1996). *Teorias da Globalização*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.
- Ianni, Octávio. (1998). “Globalização e o Neoliberalismo”. *São Paulo em Perspectiva*, 12(2), 27-32.
- Instituto de Turismo da Costa Rica (2018). *Estándar CST 2.0*. Imprenta Nacional.
- Instituto Nacional de Estatística de Cabo Verde (2018). *Inquérito Multi-Objetivo Contínuo*. Praia.
- Instituto Nacional de Estatística de Cabo Verde (2019). *Estatística do Turismo, Movimentação de Hóspedes - Ano 2018*. Praia.

- Instituto Nacional de Estatística. (2017). *IV Recenseamento Geral da População e Habitação: agregados familiares por posse de bens duráveis segundo área de residência, distrito e sexo do chefe do agregado familiar na Província de Inhambane*. Maputo.
- Instituto Nacional de Estatística. (2019a). *Estatísticas do Turismo 2016-2018*. Maputo.
- Instituto Nacional de Estatística. (2019b). *Anuário Estatístico da Província de Inhambane 2018*. Maputo.
- Instituto Nacional de Estatística. (2019c). *Indicadores em Flash Distrito de Inhambane 2018*. Maputo.
- IPK's Word Travel Monitor (2018). *ITB World Travel Trends Report 2018/2019*. Munich.
- Irving, M. A. (2009). Reinventando a reflexão sobre turismo de base comunitária: inovar é possível?. In: R. Bartholo; D.G. Sansolo; I. Bursztyn. (editores). *Turismo de Base Comunitária: Diversidade de olhares e experiências brasileiras*. Rio de Janeiro: Letra e Imagem.
- Ivanov, S. & Ivanova, M. (2016). Do hotel chains improve destination's competitiveness? *Tourism Management Perspectives*, 19, 74–79.
- Ivanov, S., & Webster, C. (2013a). Tourism's impact on growth: The Role of Globalisation. *Annals of Tourism Research*, 41, 231–236.
- Ivanov, S., & Webster, C. (2013b). Globalisation as a driver of destination competitiveness. *Annals of Tourism Research*, 43, 628–633.
- Ivanova, M., & Ivanov, S. (2015). Affiliation to hotel chains: hotels' perspective. *Tourism Management Perspectives*, 48, 148–162.
- Jafari, J. (2005). El turismo como disciplina científica. *Política y Sociedad*, 42(1), 39–56.
- Jafari, J. (2018). Preparing for Tomorrow... Glocalization of Tourism, which image to project? In *XV Seminário ANPTUR*. São Paulo.
- Jafari, J., & Way, W. (1994). Multicultural Strategies in Tourism. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 35(6), 72-79.
- Jenkins, C. L. & Henry, B. M. (1982). Government Involvement in Tourism in Developing Countries. *Annals of Tourism Research*, 9(1), 499-521.
- Jones, P., Hillier, D., & Comfort, D. (2014). Sustainability in the global hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(1), 5-17.
- Jung, Carl Gustav (2002). *Os Arquétipos e o Inconsciente Coletivo*. Petrópolis: Editora Vozes.
- Karatepe, O. M. (2013). High-performance work practices and hotel employee performance: The mediation of work engagement. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 132-140.
- Kasim, A. & Scarlat, C. (2007). Business environmental responsibility in the hospitality industry. *Management*, 2(1), 5–23.
- Kates, R.; Parris, T. & Leiserowitz, A. (2005). What Is Sustainable Development? Goals, indicators, values, and practice. *Environment Science and Policy for Sustainable Development*, 47(3), 8-21.
- Kim, W. C. & Mauborgne, R. (2018). *A Estratégia do Oceano Azul, como criar mais mercado e tornar a concorrência irrelevante*. Rio de Janeiro: Actual Editora.

- King, B., Pizam, A., & Milman, A. (1993). Social impacts of tourism: Host perceptions. *Annals of tourism Research*, 20(4), 650-665.
- Klink, Federico A. & Ancántara, Vicente (1994). De La Economía Ambiental A La Economía Ecológica. In: Klink, F. & Alcantara, V. (Eds.). *De La Economía Ambiental a la Economía Ecológica*. Barcelona: ICARIA
- Krippendorff, J. (2003). *Sociologia do Turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens*. Aleph.
- Krugman, Paul (1991). *Geography and trade*. Cambridge: MIT.
- Kubickova, M., & Smith, S. J. (2019). Role of destination competitiveness and national corruption in hotel performance: A study of developing economies of Central America. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 20(3), 354-37.
- Kusluvan, S. & Karamustafa K. (2001). Multinational Hotel Development in Developing Countries: an exploratory analysis of critical policy issues. *International Journal of Tourism Research*, 3(3), 179-197.
- Lee, R. (2008). In search of second modernity: reinterpreting reflexive modernization in the context of multiple modernities. *Social Science Information*, 47, 47-55.
- Lickorish, Leonard & Jenkins, Carson (2000). *Introdução ao Turismo*. Rio de Janeiro: Campus.
- Lim, C. (2002). The Socioeconomic Importance of Eco-Resort Management Practices. In *1st Biennial meeting of the International Environmental Modelling and Software Society* (pp. 496–501). Lugano: iEMSs.
- Louçã, Francisco (2002). Prefácio. In: Murteira, M., *O que é Globalização, pela invenção dum tempo global e solidário*. Lisboa: Quimera.
- Lovison, A. & Basso, E. (2015). Desenvolvimento Local Endógeno: interrogando seus limites e possibilidades à luz da pedagogia do oprimido. *Desenvolvimento em Questão*, 30(1), 327-345.
- MacCannell, Dean (1999). *The tourist: a new theory of the leisure class*. Berkeley: University of California Press.
- Maldonado, C. (2009). O turismo rural comunitário na América Latina: gênese, características e políticas. In: Bartholo, R.; Sansolo, D.G.; Bursztyn, I. (editores). *Turismo de base comunitária: Diversidade de olhares e experiências brasileiras*. Rio de Janeiro: Letra e Imagem.
- Marques, J. F. (2016). Sun, Sand, Sea and Sex. In J. Jafari & H. Xiao (Eds.), *Encyclopedia of Tourism*. Switzerland: Springer Reference.
- Martínez, P., & del Bosque, I. R. (2013). CSR and customer loyalty: The roles of trust, customer identification with the company and satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 89-99.
- Martoni, R. (2006). Turismo e Capitalismo. *Anais do IV SeminTur – Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL*. Caxias do Sul: UCS.
- Mathieson, A., & Wall, G. (1982). *Tourism, economic, physical and social impacts*. Longman.
- Mattera, M., & Moreno-Melgarejo, A. (2012). Strategic Implications of Corporate Social Responsibility in Hotel Industry: A Comparative Research Between NH Hotels and Meliá Hotels International. *Higher Learning Research Communications*, 2(4), 37-53.
- Max-Neef, Manfred (1998). *Desarrollo a Escala Humana: conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones* (2ª ed). Nordan e Icaria.

- McCombes, L., Vanclay, F., & Evers, Y. (2015). Putting social impact assessment to the test as a method for implementing responsible tourism practice. *Environmental Impact Assessment Review*, 55, 156–168.
- McNamara, M., Bohle, P., & Quinlan, M. (2011). Precarious employment, working hours, work-life conflict and health in hotel work. *Applied Ergonomics*, 42(2), 225-232.
- McWilliams, A., Siegal, D. (2001). Corporate social responsibility: a theory of the firm perspective. *The Academy of Management Review*, 26 (1), 117–127.
- Melián-González, S. & Bulchand-Gidumal, J. (2016). A model that connects information technology and hotel performance. *Tourism Management*, 53, 30-37.
- Mendieta-Peñalver, L. F., Perles-Ribes, J. F., Ramón-Rodríguez, A. B., & Such-Devesa, M. J. (2016). Is hotel efficiency necessary for tourism destination competitiveness? An integrated approach. *Tourism Economics*, 24(1), 3–26.
- Midgley, J. & Pawar, M. (2017). Social Development Forging Ahead. In: Midgley, J. & Pawar, M. (Eds.) *Future directions in social development*. Springer.
- Midgley, J. (1999). *Social development: the developmental perspective in social welfare*. Sage.
- Midgley, J. (2014). *Social development: theory and practice*. Sage.
- Milne, S. & Ateljevic, I. (2001). Tourism, economic development and the global-local nexus: Theory embracing complexity. *Tourism Geographies*, 3(4), 369–393.
- Ministério da Cultura e Turismo. (2015). *Plano Estratégico para o Desenvolvimento Turístico em Moçambique 2015-2025*. Maputo.
- Ministério da Cultura e Turismo. (2018). *Indicadores de Referência na Área do Turismo*. Maputo.
- Miranda, D., Plaza, A., & Brea, J. (2016). La investigación de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero. Análisis y revisión de la literatura científica. *Turismo y Sociedad*, 18, 137-158.
- MITADER (2019). *Plano Nacional de Desenvolvimento Territorial: Fase 1, caracterização territorial e diagnóstico nacional*. Maputo.
- Molina, Sergio (2003). *O Pós-Turismo*. São Paulo: Aleph.
- Mousavi, S., Hoşkara, E., & Woosnam, K. (2017). Developing a Model for Sustainable Hotels in Northern Cyprus. *Sustainability*, 9(11), 2101.
- Mrema, A. A. (2015). Contribution of Tourist Hotels in Socio-Economic Development of Local Communities in Mond District, Northern Tanzania. *Journal of Hospitality and Management Tourism*, 6(6), 71-79.
- Murphy, Kevin (2012). The Social Pillar of Sustainable Development: a literature review and framework for policy analysis. *Sustainability: Science, Practice, and Policy*, 8(1), 15-29.
- Murteira, Mário (2003). *O que é Globalização, pela invenção dum tempo global e solidário*. Lisboa: Quimera.
- Nash, D. (2007). *The Study of Tourism: anthropological and sociological beginnings*. Oxford: Elsevier.
- Naumov, N., & Green, D. (2016). Mass Tourism. In J. Jafari & H. Xiao (Eds.), *Encyclopedia of Tourism*. Switzerland: Springer Reference.
- Nieves, J., & Quintana, A. (2018). Human resource practices and innovation in the hotel industry: The mediating role of human capital. *Tourism and Hospitality Research*, 18(1), 72-83.

- Niewiadomski, P. (2015). International hotel groups and regional development in Central and Eastern Europe. *Tourism Geographies*, 17(2), 173-191.
- Nóbrega, Wilker (2013). Turismo, Desenvolvimento e Políticas Públicas: limites e avanços no Estado do Pará. In Azevedo, F., Figueiredo, S., Nóbrega, W. & Maranhão, C. (organizadores). *Turismo em Foco*. Belém: NAEA.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2017). *Human resource management: Gaining a competitive advantage*. New York, NY: McGraw-Hill Education.
- Nowak, J. J. & Sahli, M. (2010). Should Tourism Be Promoted In Developing Countries? *Private Sector & Development*, 7, 11-13.
- O País (2018). *Nyusi quer turismo a impulsionar a economia do país*. Retirado de <http://opais.sapo.mz/nyusi-quer-turismo-a-impulsionar-a-economia-do-pais>
- Ogunleye, O. S. & Adesuyan A. J. (2012, June). Tourism and Hospitality, Issues and Strategies for Sustainable Socio-Economic Development in Ondo State, Nigeria. In *2nd Advances in Hospitality and Tourism Marketing and Management Conference* (pp. 1–9). Corfu Island: Research Institute for Tourism of the Hellenic Chamber of Hoteliers.
- Organização Internacional de Normalização (2018). *Norma ISO 21401:2018*. ISO.
- Organização Internacional do Trabalho. (2010). *Developments and Challenges in the Hospitality and Tourism Sector*. Global Dialogue Forum for Hotels, Catering, Tourism Sector. Geneva.
- Organização Mundial do Turismo (1998). *Guide for Local Authorities on Developing Sustainable Tourism*. Madrid.
- Organização Mundial do Turismo (2006). *Tourism Market Trends 2006 Edition*. Madrid.
- Organização Mundial do Turismo (2019). *International Tourism Highlights 2019 Edition*. Madrid.
- Organização Mundial do Turismo. (2002). *Tourism in the Age of Alliances, Mergers and Acquisitions*. Madrid.
- Organização Mundial do Turismo. (2013). *Sustainable Tourism for Development*. Madrid.
- Ortiz, G.; Domínguez-Gómez, J.; Aledo, A.; Urgeghe, A. & Jiménez-Loaisa, F. (2018). Caso V. Herramienta Para El Análisis de La Vulnerabilidad de Grupos de Interés en Eis. In Aledo, A. & Domínguez-Gómez, J. (eds). *Evaluación de Impacte Social: Teoria, Método y Casos Prácticos*. Alicante: Publicacions de la Universitat d'Alacant.
- Pawar, M. (2014a). *Social and Community Development Practice*. India: SAGE.
- Pawar, M. (2014b). Book review: Social Development: Theory and practice by James Midgley. *Social Development Issues*, 36 (2), 95-96.
- Pearce, Douglas (1989). *Tourism Development*. Longman.
- Pearce, P. (2005). *Tourist Behaviour: Themes and Conceptual Schemes*. Clevedon: Channel View Publications.
- Peña, D., Guevara, A. y Fraiz, J. (2016). La investigación de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero. Análisis y revisión de la literatura científica. *Revista Turismo y Sociedad*, 8(1), 18-29.
- Pereira, Alexandre Queiroz (2014). *A Urbanização Vai à Praia: vilegiatura marítima e metrópole no nordeste do Brasil*. Fortaleza: Edições UFC.

- Pereira, Alexandre Queiroz (2015). Vilegiatura: do modelo clássico às características contemporâneas. In Figueiredo, S.; Azevedo, F. & Nóbrega, W. (organizadores). *Perspetivas Contemporâneas de Análise em Turismo*. Belém: NAEA.
- Pina, Paulo (1988). *O Turismo no Século XX*. Lisboa: Lucidus Publicações.
- Pires, M. J. (2002). *Raízes do Turismo no Brasil*. Barueri: Manole.
- Poon, Auliana (1994). The New Tourism Revolution. *Tourism Management*, 5(2), 91-92.
- Porfírio, J. & Pronto, J. (2010). e-Services and Strategy in the Hospitality Industry: The Altis Hotels Business Case in Portugal. *International Journal of Management Cases*, 12(2), 382-386.
- Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (2019). *Human Development Indices and Indicators 2019 Statistical Update*. New York.
- Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (2002). *Tourism Industry as a partner for sustainable development*. United Kingdom.
- Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (2007). *Dams and development project compendium on relevant practices* (Social Impact Assessment of Affected People: Final Report). Nairobi: PNUMA.
- Quivy, R. & Campenhoudt, L. (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (4ª ed.). (J. M. Marques, M. A. Mendes & M. Carvalho, Trad.). Lisboa: Gradiva.
- Rahimi, R. & Kozak, M. (2017). Impact of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction: The Case of a Budget Hotel Chain. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 34(1), 40-51.
- Rahnema, Majid (1997). Towards Post-Development: searching for signposts, a new language and new paradigms. In Rahnema, M. & Bawtree, V. (editors), *The Post-Development Reader*. London: Zed Books.
- Reid, D. (2003). *Tourism, Globalization and Development – responsible tourism planning*. London: Pluto Press.
- Rejowski, Mirian (2002). *Turismo no Percurso do Tempo*. São Paulo: Aleph.
- Rhou, Y., & Singal, M. (2020). A review of the business case for CSR in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 84, 1-10.
- Rostow, W. (1971). *Etapas do desenvolvimento econômico*. Rio de Janeiro: Zahar Editores.
- Sachs, W. (1992). *The Development Dictionary: a guide to knowledge as power*. Zed Books.
- Santos, Milton & Silveira, Maria Laura. (2005). *O Brasil: território e sociedade no início do século XXI*. Rio de Janeiro: Record.
- Santos, Milton (1988). *Metamorfoses do Espaço Habitado, fundamentos teórico e metodológico da geografia*. São Paulo: Hucitec.
- Santos, Milton. (2005). “O Retorno do Território”. In: Observatório Social de América Latina (Orgs.). *Debates: Territorio e Movimientos Sociales*. Buenos Aires: CLACSO.
- Santos, Milton. (2006). *A Natureza do Espaço*. São Paulo: Hucitec.
- Santos, Milton. (2008). *Técnica, Espaço, Tempo: globalização e meio técnico-científico informacional*. São Paulo: Edusp.

- Seers, Dudley (1969). The Meaning of Development. *Institute of Development Studies Library*, Communication series nº 44. Brighton.
- Sen, S, Bhattacharya, C. B., & Du, S. (2010). Maximizing business returns to corporate social responsibility (CSR): The role of CSR communication. *International journal of management reviews*, 12(1), 8-19.
- Serra-Cantallops, A., Peña-Miranda, D. D., Ramón-Cardona, J., & Martorell-Cunill, O. (2018). Progress in Research on CSR and the Hotel Industry (2006-2015). *Cornell Hospitality Quarterly*, 59(1), 15-38.
- Sharpley, R. (2000). Tourism and sustainable development: Exploring the theoretical divide. *Journal of Sustainable tourism*, 8(1), 1-19
- Sharpley, R. (2009). *Tourism Development and The Environment: beyond sustainability?* Earthscan.
- Sharpley, R. (2018). *Tourism, tourists and society*. Routledge.
- Sharpley, R., & Telfer, D. (2008). *Tourism and Development in the Developing World*. Routledge.
- Shera, W., & Matsuoka, J. (1992). Evaluating the impact of resort development on an Hawaiian island: implications for social impact assessment policy and procedures. *Environmental Impact Assessment Review*, 12(4), 349-362.
- Shinn, Terry (2008). Desencantamento da Modernidade e da Pós-modernidade: diferenciação, fragmentação e a matriz de entrelaçamento. *Scientiae Studia*, 6, 43-81.
- Silveira, Maria Laura (2010a). “Região e Globalização: pensando um esquema de análise”. *REDES*, 15(1), 74-88.
- Silveira, Maria Laura (2010b). “Espaço Geográfico e o Fenómeno Técnico: por um debate substantivo”. In: Bomfim, P. & Neto, M. (Orgs.). *Geografia e Pensamento Geográfico no Brasil*. São Paulo: Annablume.
- Sohn, J., Tang, C., & Jang, S. (2013). Does the asset-light and fee-oriented strategy create value? *International Journal of Hospitality Management*, 32, 270–277.
- Sohn, J., Tang, C., & Jang, S. (2014). Asymmetric impacts of the asset-light and fee-oriented strategy: The business cycle matters! *International Journal of Hospitality Management*, 40, 100–108.
- Song, H., Li, G., & Cao, Z. (2017). Tourism and Economic Globalization: An Emerging Research Agenda. *Journal of Travel Research*, 00, 1–13.
- Soulard, J., Knollenberg, W., Boley, B., Perdue, R. & McGehee, N. (2018). Social Capital and Destination Strategic Planning. *Tourism Management*, 69, 189-200.
- Sousa Santos, Boaventura (2002). Os Processos da Globalização. In Santos, Boaventura S. (org.). *A Globalização e as Ciências Sociais*. São Paulo: Cortez.
- Sousa, M. J. & Baptista, C. S. (2011). *Como Fazer Investigação, Dissertações, Teses e Relatórios*. Lisboa: Pactor.
- Sparks, B. (2016). Service. In J. Jafari & H. Xiao (Eds.), *Encyclopedia of Tourism*. Switzerland: Springer Reference.
- Stoddard, J., Pollard, C. & Evans, M. (2012). The Triple Bottom Line: A Framework for Sustainable Tourism Development. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 13(3), 233-58.

- Suárez-Cebador, M., Rubio-Romero, J. C., Pinto-Contreiras, J., & Gemar, G. (2018). A model to measure sustainable development in the hotel industry: A comparative study. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 25(5), 722-732.
- Sun, L. Y., Aryee, S., & Law, K. S. (2007). High-performance human resource practices, citizenship behavior, and organizational performance: a relational perspective. *Academy of management Journal*, 50(3), 558-577.
- Svensson, G. (2001). "Glocalization" of Business Activities: a "glocal strategy" approach". *Management Decision*, 39 (1), 6-18.
- Taylor, C. N., Bryan, C. H. & Goodrich, C. (1990). *Social assessment: theory, process and techniques*. Centre for Resource Management.
- Telfer D.J. (2002). The Evolution of tourism and development theory. In Sharpley, R. & Telfer D.J. (editors), *Tourism and development: concepts and issues*. Clevedon: Chanel View Publication.
- Telfer, D. J. (2019). Tourism and (re)development in developed nations. In *A Research Agenda for Tourism and Development*. Edward Elgar Publishing.
- Timothy, D. & Teye, V. (2004). Political Boundaries and Regional Cooperation in Tourism. In Lew, A., Hall, M. & Williams A. (editors). *A Companion to Tourism*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Tisdell, C. (2001). Ecotourism: aspects of its sustainability and compatibility with conservation, social and other objectives. In: Tisdell, C. (Ed.). *Tourism economics, the environment and development: analysis and policy*. Cheltenham: Edward Elgar.
- Tixier, M. (2008). The Hospitality Business Communication and Encouragement of Guests' Responsible Behaviour and Their Diverse Responses. *Proceedings of the VI ESADE International Doctoral Tourism and Leisure Colloquium - Apuestas Publico-Privadas ara la Gestion del Turismo*. Barcelone.
- Todaro, M. (1997). *Economic Development* (6th ed.). London: Longman.
- Treuren, G. & Lane, D. (2003). The Tourism Planning Process in the Context of Organised Interests, Industry Structure, State Capacity, Accumulation and Sustainability. *Current Issues in Tourism*, 6(1), 1-22.
- Tribe, J., & Xiao, H. (2011). Developments in tourism social science. *Annals of Tourism Research*, 38(1), 7-26.
- Trigo, L. (1998). *Turismo Básico*. São Paulo: Senac.
- Trigo, L. (2002). *Turismo e Qualidade, Tendências Contemporâneas*. São Paulo: Papirus.
- TVI 24 (2018). *Pobreza Afeta Mais de Metade da População em Moçambique, Guiné e Angola*. Retirado de <https://tvi24.iol.pt/internacional/guine-bissau/pobreza-afeta-mais-de-metade-da-populacao-em-mocambique-guine-e-angola>
- Urry, J. (2001). *O Olhar do Turista: lazer e viagens nas sociedades contemporâneas*. São Paulo: SESC.
- Vanclay, F. & Esteves, A. M. (Eds.). (2011). *New directions in social impact assessment: conceptual and methodological advances*. Edward Elgar Publishing.
- Vanclay, F. (2003). International Principles For Social Impact Assessment. *Impact Assessment and Project Appraisal*, 21(1), 5-12.

- Vanclay, F. (2004). The triple bottom line and impact assessment: How do TBL, EIA, SIA, SEA and EMS relate to each other? *Journal of Environmental Assessment Policy and Management*, 6(3), 265-88.
- Vanclay, F., Esteves, A. M., Aucamp, I. & Franks, D. M. (2015). Social Impact Assessment: Guidance for assessing and managing the social impacts of projects.
- Vanclay, F.; Esteves, A. M. & Franks, D. (2012). Social impact assessment: the state of the art. *Impact Assessment and Project Appraisal*, 30(1), 34-42.
- Vasquez, D. (2014). Employee Retention for Economic Stabilization: a qualitative phenomenological study in the hospitality sector. *International Journal of Management, Economics and Social Science*, 3(1), 1-17.
- Voyer, M., Gladstone, W. & Goodall, H. (2012). Methods of Social Assessment in Marine Protected Area Planning: is public participation enough?. *Marine Policy*, 36(2), 432-439.
- Weaver, D. B. (2012). Organic, incremental and induced paths to sustainable mass tourism convergence. *Tourism Management*, 33(5), 1030–1037.
- Welzel, E., & Brazil, J. (2016). Sustainable Tourism Management: Proposing Protocol Practices and Process Implementation of Corporate Social Responsibility for Hospitality Industry in Florianopolis. *Revista de Gestao e Secretariado - Gesec*, 7(2), 139-165.
- World Business Council for Sustainable Development (1999). *Corporate Social Responsibility: Meeting Changing Expectations*. Switzerland.
- World Travel & Tourism Council (2019). *Travel & Tourism Economic Impact 2019 World*. London.
- Xu, J. B., & Chan, A. (2010). A conceptual framework of hotel experience and customer-based brand equity. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(2), 174-193.
- Yadav, M., Valck, K., Hennig-Thurau T., Hoffman, D. & Spann M. (2013). Social Commerce: A Contingency Framework for Assessing Marketing Potential. *Journal of Interactive Marketing*, 27, 311–323.
- Yu, Y.; Byun, W-H. & Lee, T. J. (2014). Critical Issues of Globalization in the International Hotel Industry. *Current Issues in Tourism*, 17(2), 114-118.
- Zhao, W. & Li, X. (2006). Globalization of Tourism and Third World Tourism Development – a political economy perspective. *Chinese Geographical Science*, 16(3), 203-219.
- Ziller, A. (2012). *The new social impact assessment handbook*. Australia Street Company.

APÊNDICES

SUMÁRIO DOS APÊNDICES

APÊNDICE 1 - ENTREVISTAS REALIZADAS NO ÂMBITO DA ETAPA DO ESTUDO DE BASE	288
APÊNDICE 2 - QUESTIONÁRIOS REALIZADOS NO ÂMBITO DA ETAPA DE ANÁLISE DE <i>STAKEHOLDERS</i>	306
APÊNDICE 3 - QUESTIONÁRIOS REALIZADOS NO ÂMBITO DA ETAPA DE IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS IMPACTES.....	311
APÊNDICE 4 - ENTREVISTAS REALIZADAS NO ÂMBITO DA ETAPA DE IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS IMPACTES.....	326

APÊNDICE 1 - ENTREVISTAS REALIZADAS NO ÂMBITO DA ETAPA DO ESTUDO DE BASE

Entrevista 1: Associação de Hotelaria e Turismo de Inhambane

Entrevistado: Presidente, Sr. José da Cunha

1. Como e quando começou a aposta no desenvolvimento turístico do município de Inhambane?

JC - Inhambane, em si, foi sempre escolhido como um destino turístico de lazer e pesca, sempre, aqui na África Austral. Este desenvolvimento que vemos de infraestrutura antiga turística, já eram os sul-africanos e os zimbabueanos que vinham passar aqui as suas férias com as suas famílias. Olhando para aquela infraestrutura do Tofo, olha-se para aqueles condomínios, aquilo eram casas privadas que acomodavam turistas. Depois o próprio município começou a desenvolver ofertas a estes mesmos turistas que alguns também implantaram seus imóveis lá. Por isso que temos pequenos vilarejos, temos o vilarejo do Tofo. A Barra não, porque não era habitada e só veio a desenvolver em 92 depois dos acordos de paz. Mas Inhambane já desde aqueles tempos, consegue-se recuperar em alguns sítios, fotografias de 1967 mostrando famílias com as suas caravanas. Assim o interesse de criar infraestruturas turísticas em Inhambane, já vem de longe. Estou a falar dos anos 50 mais ou menos.

2. Quando é que realmente se deu o “boom” do investimento hoteleiro em Inhambane e quais as principais nacionalidades do capital hoteleiro investido?

JC - Os lodges começam a aparecer depois dos Acordos Geral de Paz. De 92 para cá o capital investido foi praticamente todo capital estrangeiro, principalmente sul-africano, depois começaram a vir outras nacionalidades como os ingleses, que já traziam outro conceito de turismo como o *diving*, assim como hoje temos investidores portugueses, franceses, dinamarqueses, alemães, etc. Também há nacionais, mas são uma pequena minoria.

3. O município de Inhambane ou qualquer outro órgão governamental concede ou concedeu algum tipo benefício aos investidores para que estes fixassem os seus empreendimentos hoteleiros no município? Existiu alguma política de captação de investimento hoteleiro?

JC - Eu vou ser sincero como nós funcionamos. Nós só funcionamos quando os parceiros trazem algum projeto. O parceiro chega aqui e diz: nós queremos fazer um projeto, que é desenvolver feiras ou informação, etc. Aí o fator de coordenação institucional acaba. Vai-se estar sozinho lá com o fundo. Este é o grande problema. Isto refiro-me ao município e a outras instituições também. Nós estes anos todos tivemos bens parceiros, houve muito trabalho, fomos envolvidos na consulta, mas não fomos envolvidos na operacionalização desses programas. Houve a DANIDA, o Banco Mundial, se for ver hoje, coisas palpáveis de projetos de 3 ou 4 milhões de dólares, quer dizer, não condiz, não se apanha nada. Era preferível que estes valores fossem direcionados para uma academia e essa academia desenvolvesse ferramentas boas. Para nós não nos deixou nada. Temos o Centro de Excelência é verdade, mas mesmo esse centro precisaria de 500 mil dólares desse pacote para ter uma possibilidade de continuidade no futuro. Não é só fazer. Nós não temos falta de fundos, apenas não aproveitamos e direcionamos os fundos para onde eles fazem mais falta. Quando esses projetos vão embora, a realidade é que ninguém consegue ficar a trabalhar sozinho. Não há coordenação do setor.

4. Existe alguma estratégia concertada pelo setor hoteleiro de Inhambane, com ou sem apoio das diversas entidades governamentais, no sentido de promover Inhambane como destino turístico e assim facilitar a captação de hóspedes? Ou cada empreendimento hoteleiro atua no mercado simplesmente por conta própria?

JC - De há uns anos para cá a estratégia estabelecida é que a AHTI ia coordenar, dentro do setor no geral, algumas situações filantrópicas. Mas cada um, dentro do seu projeto de gestão, se tivesse algum problema poderá recorrer à AHTI. Por exemplo, não nos envolvemos na gestão financeira da empresa ou de recursos humanos, mas podemos indicar empresas que podem ajudar. Mas a grande estratégia implementada é a comunicação. Sabe que o empresário no seu posto de trabalho tem conhecimento de questões que ele já foi elucidado quando iniciou. Mas as Leis, decretos, isso tudo sai todos os anos, são coisas novas, então é aí onde nós interagimos. Como temos a maior parte dos investidores a falar a língua inglesa também facultamos serviços de tradução. Há outra coisa que nós recebemos, todos os dados estatísticos para entregar às nossas instituições. Com a prestação destes serviços criamos uma boa simpatia desses mesmos membros para a associação. Em termos de representação, dentro daquilo que são as plataformas de diálogo, também os representamos. Assim, antes de irmos lá, dizemos: há isto, vai acontecer no sítio x, dê as suas contribuições. Quando acaba, nós também informamos sobre os resultados obtidos e os consensos alcançados. Em termos de feiras, elegemos 3 feiras importantes Facim e Ficane (nacional) e INDABA (Durban) onde se prioriza o contacto com as agências. Aí disponibilizamos o material de promoção dos membros que pagam. Essa estratégia, desde o início do meu mandato fez que aumentasse consideravelmente o número de membros.

5. Qual a percentagem de turistas nacionais e internacionais no município de Inhambane? Qual deles contribui mais para o desenvolvimento social do município?

JC - Primeiro, o conceito turista é quem chega a um destino e hospeda-se numa estância turística mais de 24 horas. Se eu vim e estou numa casa particular de férias e hospedo-me com mais de 16 pessoas, este número de pessoas não entram para as estatísticas do turismo. Isto para dizer que a receita nós temos que trazer e dizer que isto é de, é aquela que foi para a área fiscal e aquela que entrou nos cofres das empresas legalmente estabelecidas. Não podemos dizer que Inhambane esteve muito cheio e depois queremos fazer um estudo de mercado. Esteve cheio de quem? Quem eram esses turistas? Nós nunca olhamos para esta parte. Então, não podemos olhar isto como um problema, mas temos que trazer estes turistas para o mercado formal. Há que legalizar as casas particulares de férias. Até porque para o turismo doméstico as estâncias turísticas têm preços proibitivos.

6. Como avalia a postura dos diversos órgãos governamentais que regulam a atividade do setor hoteleiro no município de Inhambane? O que deveria mudar na relação entre tais órgãos e os proprietários dos empreendimentos hoteleiros?

JC - Não existe coordenação entre os órgãos e assim não é fácil, mesmo por meios estatísticos, aferir os benefícios que o turismo trouxe à população ao longo do tempo, se bem que é possível ver claramente que muitas famílias se beneficiaram de venderem os seus terrenos para os lodges, ou de venderem material local para a construção dos mesmos, ou até porque trabalham neles. Mas com a corrupção que grassa dentro dos órgãos, a comunidade não se beneficia muito do setor turístico porque há indivíduos que enriquecem com a venda dos bens públicos para proveito pessoal! O município pelo valor das propriedades vendidas e pelo dinheiro da exploração dos hotéis deveria ter infraestruturas turísticas muitíssimo melhores e teria a capacidade de beneficiar as comunidades locais com água, saneamento, energia eléctrica, segurança e outros serviços, então, vários escalões se beneficiaram menos a comunidade porque há estes corruptos aqui no meio. Todo o acesso à concessão de terra foi conseguido nesses esquemas, logo houve um completo desordenamento territorial por falta de coordenação dos órgãos governamentais. Urge requalificar o destino e os

serviços turísticos. Mesmo em 2020 há órgãos que aplicam políticas sem ouvir os fazedores do turismo de Inhambane e fazem-no assim com a ganância de ganhar dinheiro com os projetos que vêm da falta de coordenação institucional. A comunidade é uma grande vítima disto tudo. O município aprova projetos turísticos sem ouvir a Direção Provincial do Ambiente, a Direção Provincial do Turismo, etc. As coisas estão muito mal. A coordenação institucional é importantíssima e dever ser alterada. Mesmos os órgãos aplicam políticas sem ouvir os representantes do turismo de Inhambane, por exemplo: o turista sul-africano gosta da originalidade do destino, ele gosta de andar a pé, gosta de andar descalço, se nós pavimentarmos as ruas da praia do Tofo por exemplo, ele vendo que ali já não existe areia vai procurar outros destinos que lhe permita andar descalço na areia. Isso faz com que se tenha que ter muito cuidado ao pensar as infraestruturas e esse é um tema muito sensível. A comunidade é uma grande vítima disto tudo e não o centro de tudo como deveria ser.

7. Sente que os empreendimentos hoteleiros de capital internacional alavancam a qualidade dos serviços hoteleiros no município? E quanto à sua influência na captação de turistas?

JC - Aqui temos que olhar principalmente para os serviços de hotelaria dos sul-africanos estabelecidos porque eles são a grande maioria. Os sul-africanos por exemplo não seguem os padrões de qualidade da hotelaria internacional porque trabalham para um mercado próprio que gosta das coisas mais rústicas, lagartixas, aranhas, as paredes dos quartos que não chegam ao teto, às vezes casas de banho com condições básicas. E quando se tenta levar este tipo de oferta para outros mercados eles já não aceitam isso. Se fores para o Zimbabué ou mesmo para a zona de Inhassoro ou Vilankulos que têm investimentos de zimbabuanos de cultura inglesa, lá tens o rústico, tens lá a palha a cobrir, mas lá dentro existe o luxo, são infraestruturas muito diferentes. Já as outras nacionalidades aqui em Inhambane também apostam no rústico, mas no rústico de luxo com altos padrões de qualidade. Podemos dizer que talvez neste município temos 70% de infraestruturas sem qualidade e 30% de qualidade. Quanto à captação dos turistas, como 97% dos estabelecimentos têm capital estrangeiro, também trazem muitos turistas estrangeiros.

8. Acredita que os empreendimentos hoteleiros cujo capital é moçambicano/local apresentam maior responsabilidade e solidariedade social quando comparados com os empreendimentos hoteleiros de capital estrangeiro?

JC - Aí não podemos separar porque a solidariedade social depende da cultura da pessoa. Às vezes os investidores de capital estrangeiro têm mais solidariedade social com as causas da comunidade do que os nacionais. Mas não é fácil fazer a comparação porque quase não há proprietários moçambicanos.

9. Algum dos proprietários de empreendimentos hoteleiros cujo capital é internacional ou misto possui outro tipo de negócio no município de Inhambane? Se sim, qual?

JC - Estes, os donos do Flamingo têm um supermercado e estão envolvidos em outro negócio. Os donos da Praia da Rocha têm serviços de carpintaria e marcenaria. Há muito poucos.

10. Quais os principais impactes positivos que o setor hoteleiro tem no município de Inhambane?

JC - Um dos impactos positivos é que absorveu muita mão-de-obra local a outra é que também aumentou muito o número de empresas fornecedoras da cadeia turística, como empresas de materiais de construção e de víveres no seu todo.

11. Quais os principais impactes negativos que o setor hoteleiro tem no município de Inhambane?

JC - Os negativos é o processo de desordenamento e ambiente.

12. Que fatores, internos ou externos ao setor hoteleiro, obstaculizam um maior contributo do setor hoteleiro para o desenvolvimento social do município de Inhambane? Quais as principais dificuldades encontradas pelos empreendimentos hoteleiros em Inhambane?

JC - O principal obstáculo é que não há um grupo decisório. Não há um organismo público que pegue o martelo e estabeleça a liderança necessária quer a nível de validação de investimentos como de estabelecimento da qualidade dos serviços hoteleiros.

13. Na sua opinião, que outros grupos sociais podem ser relacionados com a atividade do setor hoteleiro e, assim, deveriam ser acrescentados aos seguintes: trabalhadores hoteleiros, empresas do setor turístico, vendedores dos mercados municipais, restaurantes e bares, comerciantes no geral, empresas de construção civil, pescadores, agricultores, músicos e grupos de dança, comunidade local.

JC - As empresas de carpintaria e marcenaria e outros artistas locais.

Entrevista 2: Proprietário do Empreendimento Hoteleiro A

1. Como e quando começou a aposta no desenvolvimento turístico do município de Inhambane?

EHA - Na época colonial o grande turismo era mais centrado no turista sul-africano e praticamente não havia turismo de hotel. A Barra não tinha nenhum lodge, no Tofo havia só um pequeno hotel que é o hotel Tofo Mar que tinha 11 ou 12 quartos e, portanto, o turismo era mais em *campings* e caravanismo. O único hotel da cidade era o hotel de Inhambane mas era para turismo doméstico. O turismo de sol e praia era mais centrado em camping e caravanismo. Onde está a Casa do Capitão havia um camping e havia outro no Tofo. Então as pessoas vinham e faziam turismo de paisagem e de sol e praia. Hoje o turismo é muito mais diversificado, para além do turismo interno temos o turismo europeu, algum turismo que vem da zona asiática, mas pouco, e desenvolveram-se os lodges. A partir da independência em 1975 desenvolveram-se os hotéis e os lodges no Tofo e na Barra, os hotéis começaram a funcionar aqui em Inhambane, mas já em 1996 só havia o hotel Tofo Mar, ainda com as mesmas instalações do tempo colonial como as mesmas alcatifas, só depois disso houve um investimento mais a sério. Mas para mim foi sempre um investimento precário. Não foi um investimento como se faz em outros países, porque se investiu muito em instalações de caniço. Mas de facto o turismo cresceu muito depois da independência. Seja com lodges precários, com casas de caniço, mas de fato cresceu muito.

2. Tem conhecimento da existência de alguma política de incentivo por parte do Governo Provincial, CMCI ou DPCT no intuito de estimular o investimento do setor hoteleiro no município de Inhambane? Se sim, em que consiste?

EHA - Não há nenhum incentivo, nem nenhuma colaboração em termos oficiais, é tudo uma farsa para mim. Não há nenhum incentivo, não há nenhum investimento no turismo, pelo contrário. O único interesse do INAE (Inspeção Nacional das Atividades Económicas), do Concelho Municipal, da Direção de Trabalho e de todas as outras instituições é virem castigar aqueles que estão legalizados e vêm sistematicamente fazer inspeções, castigar, multar, usando para isso todo o tipo de subterfúgios.

3. Existe alguma estratégia concertada pelo setor hoteleiro de Inhambane, com ou sem apoio das diversas entidades governamentais, no sentido de promover Inhambane como destino turístico e assim facilitar a captação de hóspedes? Ou cada empreendimento hoteleiro atua no mercado simplesmente por conta própria?

EHA - Não existe estratégia nenhuma, cada um atua por si e por vezes prejudicando-se uns aos outros. Em vez de haver uma estratégia concertada, o Estado apoiar, reunir com as pessoas, ouvir as questões e dizer então vamos resolver, não, parece que é ao contrário. A cidade de Inhambane podia ter animação, não tem. Pelo contrário quanto mais barracas há mais parece que o governo apoia essa estratégia, em vez de apoiar quem quer fazer coisas com qualidade. O único interesse das entidades governamentais é fazer inspeções aos empreendimentos que estão legalizados com o intuito de multar. Depois temos o exemplo das barracas, que não estão legalizada, não pagam impostos, fazem concorrência desleal e não cumprem minimamente com a legislação até sobre higiene e segurança é exemplo disso o Tofo. Mas as autoridades não vão fiscalizar as condições dessas barracas.

4. Como avalia a postura dos diversos órgãos governamentais que regulam a atividade do setor hoteleiro no município de Inhambane? O que deveria mudar na relação entre tais órgãos e os proprietários dos empreendimentos hoteleiros?

EHA - Para ter uma ideia, e isto basta para perceber, uma vez um juiz sentado aqui, havia uma reunião da CTA (Confederação das Associações Econômicas), ele é meu amigo e disse-lhe assim: Há uma reunião da CTA, o município vai estar presente, o turismo vai estar presente, vou lá e apetece-me desabafar aquilo que sinto. E o próprio juiz disse-me assim: Não vá, não vá porque se vai dar mal. É um juiz que me está a dizer isto! Nós somos empregadores, pagamos impostos, pagamos INSS e ninguém quer nos ajudar.

5. Na sua percepção, o turista que visita Inhambane é maioritariamente nacional ou internacional? Como caracteriza cada um destes tipos de turistas?

EHA - No meu estabelecimento a maioria são moçambicanos porque não quis virar isto para o turismo internacional, pois o turismo interno suporta melhor as crises internacionais, é mais sustentável. Já o município tem mais turistas estrangeiros, sul-africanos. Na minha opinião o turista sul-africano não é o melhor que poderia haver porque estes só vão para os lodges dos amigos deles e só frequentam e fazem negócios com os deles. Se houver uma mercearia de um *boer* eles vão todos lá comprar, mas, se ao lado, houver uma de um moçambicano eles não entram e isso acontece por uma questão cultural fortemente enraizada. Assim não acho que seja o turismo ideal, mas é o que há. Depois há a questão de não existir controlo sobre o pagamento das reservas que os turistas sul africanos fazem no país deles que nunca chega a entrar em Moçambique.

6. Sente que os empreendimentos hoteleiros de capital internacional alavancam a qualidade dos serviços hoteleiros no município? E quanto à sua influência na captação de turistas?

EHA - A grande maioria do capital investido é nacional que depois reverte a favor dos estrangeiros. Normalmente os grandes investimentos não entram em Moçambique porque eles exigem que seja tudo declarado ao CPI (Centro de Promoção de Investimento). E o CPI para aprovar qualquer projeto leva tempo e dá voltas, e dá voltas, até aparecer um político corrupto que diz assim: parte tem que ser meu! A título de exemplo, uma das maiores empresas do mundo que é a Melai e outra que é a Windsor, pura e simplesmente desistiram. Iam fazer grandes investimentos aqui na área da Barra e desistiram.

7. Acredita que os empreendimentos hoteleiros cujo capital é moçambicano/local apresentam maior responsabilidade e solidariedade social quando comparados com os empreendimentos hoteleiros de capital estrangeiro?

EHA - As grandes empresas à volta do mundo, as empresas, não as empresas entre aspas, possuem uma responsabilidade social, uma obrigação social. As empresas tem obrigação de fazer riqueza para distribuir, a responsabilidade social não é só salários. Mas a maioria dos empresários hoteleiros que eu conheço em Inhambane não são empresários não são nada. São gente que teve uma oportunidade de ganhar dinheiro e nem tem noção do que é uma empresa e que vivem para sacar e se aproveitarem ao máximo, independentemente de serem estrangeiros ou nacionais, até pelo tipo de empresas hoteleiras que existem em Inhambane.

8. Quais os principais impactes positivos que o setor hoteleiro tem no município de Inhambane?

EHA - Praticamente não existe, os *boers* fazem os lodges e levam os lucros para lá. Os funcionários são abandonados. Há um empresário moçambicano que sim, zela pelos funcionários, tinha me esquecido desse exemplo, que é o dono do Sentidos. Justiça seja feita esse homem cumpre.

9. Quais os principais impactes negativos que o setor hoteleiro tem no município de Inhambane?

EHA - Há no nosso setor uma falta de comprometimento de alguns empresários para com os trabalhadores, por qualquer motivo mandam as pessoas embora e isso diminui muito a estabilidade da vida das pessoas e isso está a ganhar proporções alarmantes hoje por causa do Corona Vírus.

10. Que fatores, internos ou externos ao setor hoteleiro, obstaculizam um maior contributo do setor hoteleiro para o desenvolvimento social do município de Inhambane? Quais as principais dificuldades encontradas pelos empreendimentos hoteleiros em Inhambane?

EHA - Um grande problema é o mercado informal, os pescadores não passam fatura, os agricultores não passam fatura, os carpinteiros não passam fatura e os estabelecimentos hoteleiros passam faturas sobre as vendas. Então esses setores devem ser levados à formalidade e toda a gente ganharia com isso. Também falta melhorar o funcionamento das instituições governamentais pois a sua falta de eficiência e coordenação faz com que não possam apoiar convenientemente os empresários do setor hoteleiro.

11. Na sua opinião, que outros grupos sociais podem ser relacionados com a atividade do setor hoteleiro e, assim, deveriam ser acrescentados aos seguintes: trabalhadores hoteleiros, empresas do setor turístico, vendedores dos mercados municipais, restaurantes e bares, comerciantes no geral, empresas de construção civil, pescadores, agricultores, músicos e grupos de dança, comunidade local.

EHA - Pintores e artesãos, vendedores informais ou ambulantes

Entrevista 3: Proprietário do Empreendimento Hoteleiro B

1. Como e quando começou a aposta no desenvolvimento turístico do município de Inhambane?

EHB - Bem, penso que o turismo começou a se desenvolver em Inhambane depois que acabou a guerra civil no início dos anos 90. Sei que antes disso, bem antes, até antes da independência, Inhambane já era visto como um destino turístico. Principalmente os sul-africanos vinham aqui para praticar pesca e passar as suas férias. Inhambane já era visto como um bom destino até porque não está longe da fronteira, quer da África do Sul como até do Zimbabué. Mas realmente todo o desenvolvimento que se vê na praia da Barra e até Tofo e Tofinho aconteceu a partir da década de 90 e início dos anos 2000. Quem vê hoje Inhambane e quem viu há 20 anos atrás, tem sido um crescimento rápido.

2. Tem conhecimento da existência de alguma política de incentivo por parte do Governo Provincial, CMCI ou DPCT no intuito de estimular o investimento do setor hoteleiro no município de Inhambane? Se sim, em que consiste?

EHB - Para ser sincero não há grandes apoios. Posso até dizer que tudo o tenho aqui consegui sozinho sem apoio nenhum da parte do governo ou do município. Infelizmente as instituições de Inhambane atrapalham mais do que ajudam, eu acho bem que venham fazer fiscalizações para ver se tudo está dentro da lei, mas sinto que somos vistos, muitas vezes, como uma fonte de receita para eles e não como parceiros para o desenvolvimento do município. Depois há o problema da falta de cooperação das instituições também, assim os hotéis acabam por ficar sozinhos, entregues à sua sorte. Há promessas, projetos, melhoria das estradas, melhoria do aeroporto, mas os anos passam e quase nada acontece. Depois, pelo que vejo, os processos são muito lentos e burocráticos para quem quer vir para Inhambane construir o seu lodge, há sempre alguém pronto para dificultar as coisas à espera de ganhar alguma coisa com isso. A cultura do “refresco” está instalada. Penso que falta muito profissionalismo e competência às pessoas que estão à frente de determinados organismos do Estado. Em toda a parte do mundo as portas estão abertas para o turismo, mas aqui não há estratégia, não há incentivos, não se apoiam as empresas hoteleiras, veja-se por exemplo a política de vistos! É surreal, os turistas sul-africanos não têm problemas, mas os outros da Europa ou América sentem muita dificuldade para entrar em Moçambique. Os vistos são caros também. Parece que não querem turistas aqui.

3. Existe alguma estratégia concertada pelo setor hoteleiro de Inhambane, com ou sem apoio das diversas entidades governamentais, no sentido de promover Inhambane como destino turístico e assim facilitar a captação de hóspedes? Ou cada empreendimento hoteleiro atua no mercado simplesmente por conta própria?

EHB - Posso afirmar que a promoção de Inhambane é feita simplesmente pelo setor privado. Muitos de nós temos os nossos sites, fazemos publicidade nos nossos países de origem e trazemos os turistas. Existe também a Associação de Hotelaria e Turismo de Inhambane. Mas a Associação de Hotelaria e Turismo é quase uma inutilidade, eu vou pagar cotas para quê? Para ir lá às reuniões e não se fazer nada? Então a relação entre os hotéis é muito mais de concorrência do que de colaboração. Chega ao ponto de virem as autoridades fazer fiscalizações no meu estabelecimento e dizer que estão aqui porque receberam denúncias de empreendimentos concorrentes. A Associação de Hotelaria e Turismo poderia fazer realmente muito mais do que faz. Eles só se lembram de nós na hora de ir para as feiras da África do Sul ou de Maputo e acham que fazem muito por isso. Mas já que o governo provincial não consegue ter uma estratégia séria para valorizar os hotéis, a Associação poderia tentar promover muito mais essa colaboração entre nós, até porque somos nós

que fazemos dela uma Associação. Agora existem plataformas como o TripAdvisor por exemplo, e cada lodge ou hotel faz a sua publicidade nessas plataformas da Internet. Facilita as coisas. Mas muito há ainda por fazer.

4. Como avalia a postura dos diversos órgãos governamentais que regulam a atividade do setor hoteleiro no município de Inhambane? O que deveria mudar na relação entre tais órgãos e os proprietários dos empreendimentos hoteleiros?

EHB - Tem que haver da Direção de Turismo uma política justa para todos. E tem que haver reuniões frequentes, mensais ou trimestrais com os empresários hoteleiros, mas de forma séria se não nem vamos lá, pois quando estes são alvos de críticas quanto à direção do rumo turístico no município tudo o que agente diz é usado contra nós, assim muitas vezes os empresários nem sequer podem-se expressar sob pena de serem conotados como opositores políticos. Qualquer crítica é vista em Inhambane como crítica à Frelimo, crítica ao governo. Mas não é assim, apenas queremos expressar as nossas opiniões e sugerir formas para melhorar e desenvolver Inhambane. Então sinto que a relação entre o setor público e privado não é boa.

5. Na sua percepção, o turista que visita Inhambane é maioritariamente nacional ou internacional? Como caracteriza cada um destes tipos de turistas?

EHB - Não tendo os números acho que podemos dividir. Talvez quando se fala da cidade de Inhambane, a maioria dos turistas seja moçambicano. Já no Tofo e na Barra, claramente que a maioria são estrangeiros. No geral, é claro que os turistas estrangeiros estão em superioridade, principalmente os turistas sul-africanos. Penso que pelo poder financeiro, o turista estrangeiro acaba por gastar mais dinheiro, até porque vem de mais longe e também porque faz mais atividades como *diving*, safaris oceânicos, pesca, etc. Desse ponto de vista talvez contribua mais. Porém penso que falta uma aposta em diversificar o mercado turístico que vem para Inhambane. Nós poderíamos abrir as portas a turistas africanos vindos de outras paragens, há outros tipos de turistas africanos muito ricos, mas esses não vêm para cá. Podíamos apostar no turismo asiático como o japonês, fazer campanhas para cativar o turista europeu, mas isso tem que partir do governo, não somos nós porque não temos dinheiro para isso. É preciso apostar em campanhas internacionais. Até agora ficamos quase sentados à espera que os turistas batam à nossa porta.

6. Sente que os empreendimentos hoteleiros de capital internacional alavancam a qualidade dos serviços hoteleiros no município? E quanto à sua influência na captação de turistas?

EHB - Como já disse, quanto à influência de captação dos turistas ela é enorme. Somo nós, de capital estrangeiro que trazemos os turistas sul-africanos para Inhambane, por exemplo. E não só sul-africano. Muitas dos turistas estrangeiros que chegam aqui, vêm depois de passar pela África do Sul, não vêm diretamente para Moçambique. Assim, acabam por serem captados por nós. Quanto à qualidade dos serviços é possível que isso aconteça também. Nós contactamos com turistas de todo o mundo, temos uma outra visão, então apostamos em serviços melhores, veja-se o Flamingo Bay, o Barra Lodge ou os melhores restaurantes que existem no município. Mas reconheço que nem sempre é assim, pois apesar de não ser a regra, há hotéis que têm capital moçambicano, como o grupo da Casa do Capitão que também têm muita qualidade. Agora um dos problemas que vemos é que realmente muito dos empreendimentos turísticos que se fizeram aqui são de qualidade reduzida, tanto de serviços como de infraestruturas e isso não é benéfico para a imagem do turismo de Inhambane.

7. Acredita que os empreendimentos hoteleiros cujo capital é moçambicano/local apresentam maior responsabilidade e solidariedade social quando comparados com os empreendimentos hoteleiros de capital estrangeiro?

EHB - Não. Penso que até pode ser ao contrário. Por os estrangeiros terem mais dinheiro pode ser ajudem mais. Por exemplo, alguns ajudam as comunidades locais a abrir poços de água, ou então podem praticar salários melhores, darem outras condições aos seus trabalhadores. Mas acho injusto por isso nesses termos. A responsabilidade social é independente das nacionalidades. Cada empresário tem a sua mentalidade, os seus valores e é isso que conta. Há bons empresários no setor hoteleiro, tanto do lado moçambicano como estrangeiros. Assim como há maus dos dois lados também.

8. Quais os principais impactes positivos que o setor hoteleiro tem no município de Inhambane?

EHB - Penso que o setor hoteleiro é um balão de oxigénio para o comércio de Inhambane. Somos nós que dinamizamos as coisas, porque somos o maior e mais importante setor económico do município. Então empregamos muita gente, compramos muitos produtos, fazemos até pressão para que estradas sejam construídas, energia elétrica seja melhorada, etc. É por nós que chegam muitos turistas que deixam dinheiro aqui também. Mas penso que o impacto positivo poderia ser maior se o município tivesse outro tipo de condições. Por exemplo, muitas vezes temos que importar produtos da África do Sul ou ir comprá-los a Maputo porque em Inhambane não existem, são caros ou não têm qualidade. Assim, esse dinheiro que poderia ser gasto na economia local, acaba por ser gasto em outros lugares. Por outro lado, como falei em dinamização, nós também damos uma ajuda na dinamização da animação e eventos no município. A cidade de Inhambane é muito parada, tanto os turistas como os habitantes locais às vezes brincam e dizem que a cidade parece morta. Assim é muito frequente as pessoas ligarem só para perguntar quando é que nós vamos ter música ao vivo. Essas coisas fazem com que nós sejamos vistos como importantes para as atividades de lazer também. Enfim, o setor hoteleiro tem um impacto muito forte em Inhambane, económico e social.

9. Quais os principais impactes negativos que o setor hoteleiro tem no município de Inhambane?

EHB - Há uma coisa que me preocupa que é o lixo. A EDM (Eletricidade de Moçambique) cobra o imposto do lixo, o município também cobra, mas ninguém trata do lixo, a generalidade dos empreendimentos hoteleiros também não quer saber do lixo e em algum sítio por aí ele está a apodrecer. As lixeiras em Inhambane são a céu aberto, algum lixo é enterrado ou queimado. Somos já bastantes hotéis, lodges, guest houses e assim já se produz muito lixo. Como esse lixo é tratado? Isso é um grande problema e a fatura vai ser paga no futuro. Alguém vai ter que ter a coragem de resolver. O governo vai ter que gastar muito dinheiro para resolver a situação. Esse é o grande problema que vejo da atividade do setor hoteleiro no município.

10. Que fatores, internos ou externos ao setor hoteleiro, obstaculizam um maior contributo do setor hoteleiro para o desenvolvimento social do município de Inhambane? Quais as principais dificuldades encontradas pelos empreendimentos hoteleiros em Inhambane?

EHB - Como afirmei, penso que faltam melhores empresas hoteleiras no município. Empresas mais fortes, com renome internacional. Isso iria levantar muito a competitividade do destino, aumentar a qualidade dos serviços, trazer mais turistas e assim haveria muito mais dinheiro para o desenvolvimento social. Assim é preciso captar outro tipo de empresários. O estado tem um papel a dizer nisso e devem criar metas. As entidades governamentais tem que ter estratégias para captar outros tipos de investimentos, que tragam um crescimento económico efetivo para Inhambane.

11. Na sua opinião, que outros grupos sociais podem ser relacionados com a atividade do setor hoteleiro e, assim, deveriam ser acrescentados aos seguintes: trabalhadores hoteleiros, empresas do setor turístico, vendedores dos mercados municipais, restaurantes e bares, comerciantes no geral, empresas de construção civil, pescadores, agricultores, músicos e grupos de dança, comunidade local.

EHB - Profissionais do setor de carpintaria, setor dos transportes e postos de combustível, os artistas plásticos e artesãos.

Entrevista 4 : Direção Provincial da Cultura e Turismo

Entrevistado: Chefe de Repartição de Estudos e Planificação, dr. Alfredo Uetimane

1. Como e quando começou a aposta no desenvolvimento turístico do município de Inhambane?

AU - Eu acredito que depois da independência, começamos a ter um crescimento em termos de construção de empreendimentos de alojamento. No tempo colonial tínhamos somente o hotel Inhambane, o Montecarlo, outro hotel onde hoje funciona a gráfica Sul do Save e o Hotel Tofo Mar. Tínhamos poucos hotéis, até porque a atividade turística, naquela altura não era para qualquer indivíduo. Depois da independência, podemos dizer que principalmente depois da guerra dos 16 anos, onde começámos a assistir um crescimento de construção de empreendimentos. É nessa ótica que na zona do Tofo e Barra, começámos a assistir a construções desordenadas. Viemos de um período em que não havia investimento naquela área e então deixou as coisas acontecerem. Só agora é que estamos a tentar corrigir essa falta de ordenamento do próprio turismo. Então tudo acelerou muito depois da guerra civil.

2. Quando é que realmente se deu o “boom” do investimento hoteleiro em Inhambane e quais as principais nacionalidades do capital hoteleiro investido?

AU - Se falarmos aqui do município de Inhambane, nós os moçambicanos saímos de uma fase em que a economia foi destruída e não tínhamos poder financeiro para investir nesta área. Então o capital investido foi quase todo estrangeiro porque a economia moçambicana foi destruída com a guerra, assim os estrangeiros principalmente sul-africanos assumiram o investimento. Foram eles que exploraram esta parte costeira. Viram que era uma parte bonita que dava para investir no turismo. É por isso que assistimos que só os sul-africanos conseguiram encher toda esta costa.

3. O município de Inhambane ou qualquer outro órgão governamental concede ou concedeu algum tipo benefício aos investidores para que estes fixassem os seus empreendimentos hoteleiros no município? Existiu alguma política de captação de investimento hoteleiro?

AU - Em termos de incentivos são os que estão previstos na lei de investimento, onde as pessoas investem em Moçambique e tem o direito de exportar os capitais para fora. Ao serem aprovados os projetos de investimento há uma classe, chamada classe K, em que tudo o que é materiais de construção e equipamentos são isentos do pagamento de IVA (Imposto de Valor Acrescentado). Falamos de materiais caros, e assim este é o maior benefício que o investimento estrangeiro tem. Quanto à captação de investimentos, nós promovemos o investimento, convidamos os investidores para virem cá, para virem investir, dando a facilidade de celeridade no processo de legalização da atividade, como licenças ambientais, etc. Depois nós temos áreas indicadas para o investimento hoteleiro, mas o que acontece é que essas áreas ainda precisam de investimento público como estradas, energia, etc. Então, muitas vezes ao aperceberem-se que essas áreas não têm energia ou água e que serão eles a ter que arcar com esses investimentos, os investidores recuam ou preferem instalar-se na Praia do Tofo ou Praia da Barra. Onde não existe investimento público poucas pessoas vão.

4. Existe alguma estratégia de divulgação nacional ou internacional do município de Inhambane como destino turístico? Se sim, como se se processa?

AU - A divulgação daquilo que são as potencialidades do município, primeiro temos o setor privado que, de forma particular, vai divulgando o que o município tem, como os centros de mergulho e os

hotéis. Mas também o próprio governo sai para fora para fazer a promoção, leva os projetos para os investidores poderem investir, principalmente nas grandes feiras como INDABA e FIKANI. Aquelas feiras onde os investidores estão.

5. Qual a percentagem de turistas nacionais e internacionais no município de Inhambane? Qual deles contribui mais para o desenvolvimento social do município?

AU - Esse é um dado um pouco antigo. É um dado já de 2013. Dizia que as pessoas que vêm para Inhambane, na época alta de dezembro até à Pascoa, 35% são sul-africanos, nacionais são cerca de 30% e o resto são de outras nacionalidades

6. Houve alterações significativas do turismo em Inhambane de 2016 para hoje?

AU - Nós constatamos que em termos de investimento houve algumas oscilações, mas algo mínimo. Mas em termos de receitas, das pessoas que aparecem houve somente um ligeiro crescimento.

7. Quantos hotéis, lodges ou guest houses estão hoje a operar no município de Inhambane? O investimento é local, nacional, internacional ou misto (consórcio moçambicano e internacional)? Quantos quartos tem cada unidade hoteleira? Existe alguma lista atualizada?

AU - Eu só posso facultar o cadastro para ver essa relação. Como eu dizia antes, o investimento que nós temos aqui, os maiores investidores são os estrangeiros e principalmente sul-africanos. Os moçambicanos estão a investir, mas ainda estão bastante longe dos sul-africanos. Como exemplo de capital misto temos a Casa do Capitão que é um hotel de capital português e moçambicano.

8. Quantos empreendimentos hoteleiros pertencem a cadeias hoteleiras internacionais? Que cadeias são essas e quais as nacionalidades? Quais as vantagens que os empreendimentos internacionais trazem ao município de Inhambane?

AU - Pelo que nós temos conhecimento, aqui na cidade de Inhambane não temos nenhum hotel que faça parte de uma rede internacional de hotéis que tenha alguma expressão, que pertença a uma grande rede hoteleira.

9. Algum dos proprietários de empreendimentos hoteleiros cujo capital é internacional ou misto possui outro tipo de negócio no município de Inhambane? Se sim, qual?

AU - Não posso responder sobre isso, não tenho conhecimento para tal.

10. Na sua opinião qual a relevância que o setor hoteleiro tem para o desenvolvimento social do município de Inhambane? Porquê?

AU - Se nós vamos para o Tofo, aquele mercado do Tofo, podemos constatar que aquelas pessoas que vendem ali, não vendem apenas para os residentes. É claro que os trabalhadores que estão nos hotéis são muito beneficiados, mas também é por demais evidente que as pessoas que vendem nos mercados municipais vendem muito para os estabelecimentos hoteleiros que estão aqui. Outro exemplo, é o caso das bombas de gasolina que alimentam os geradores dos hotéis. Os hotéis criam renda para a comunidade de forma direta ou indireta. Existe um efeito multiplicador do turismo e da própria hotelaria.

11. Quais os principais impactes positivos que o setor hoteleiro tem no município de Inhambane?

AU - É como eu estava a dizer, existe criação de renda para as comunidades de forma direta e até indireta. Eu por exemplo tenho frequentado o mercado central, há uma senhora ali que fornece os legumes da Casa do Capitão. Não é só isso, essa senhora tem os seus filhos, dá educação aos filhos a partir da renda, há muito efeito multiplicador do setor hoteleiro. Além da melhoria das infraestruturas por causa da pressão desse setor, como energia e água ou então podemos falar também dos mercados de arte que foram criados para vender artesanato aos turistas.

12. Quais os principais impactes negativos que o setor hoteleiro tem no município de Inhambane?

AU - É difícil fazer um negócio sem impactos negativos. Podemos afirmar que em Inhambane o desenvolvimento hoteleiro ou turístico acabou por trazer alguma prostituição. Também é comum ver nas ruas da praia da Barra ou Tofo as crianças a pedirem “doces” aos turistas, isso faz com que as crianças se habituem à mendicância. Há também a questão das doenças como o HIV que sabemos ser um grande flagelo em Moçambique e ainda a questão das drogas que sempre tem um aumento do consumo nesses sítios onde há empreendimentos. São efeitos negativos mesmo, não é possível evitar, só podemos minimizar.

13. Que fatores, internos ou externos ao setor hoteleiro, obstaculizam um maior contributo do setor hoteleiro para o desenvolvimento social do município de Inhambane? Quais as principais dificuldades encontradas pela DPCT para o alcance desse desígnio?

AU - Há uma coisa que se devia melhorar, como a questão do ordenamento. Depois, não podemos deixar as coisas acontecer por si só, há que dar uma pequena mão para coordenarmos o funcionamento da indústria turística. A questão da coordenação também está a faltar, na minha maneira de ver, cada instituição quer fazer ver que faz alguma coisa, cada um age de forma divergente do outro e não tem havido coordenação. O próprio governo tem a responsabilidade de chamar à atenção essas pessoas. Por exemplo, o Concelho Municipal, só porque foi eleito, acha que não necessita de dar ouvidos aos outros. Não tem existido coordenação setorial e ainda há falhas na comunicação entre o setor público e o setor privado.

14. Na sua opinião, que outros grupos sociais podem ser relacionados com a atividade do setor hoteleiro e, assim, deveriam ser acrescentados aos seguintes: trabalhadores hoteleiros, empresas do setor turístico, vendedores dos mercados municipais, restaurantes e bares, comerciantes no geral, empresas de construção civil, pescadores, agricultores, músicos e grupos de dança, comunidade local.

AU - Empresas de transportes.

Entrevista 5: Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

Entrevistado: Diretor, Dr. Hélsio Azevedo

1. Como ocorreu e como analisa o desenvolvimento turístico e hoteleiro no município de Inhambane?

HA - De 75 para cá o município de Inhambane é um expoente do turismo no país, bem diversificado em termos de segmentos, daquilo que é a procura e em diferentes períodos. Por exemplo, na Páscoa o nicho é internacional, nos últimos 10 ou 15 anos há uma grande afluência de turistas de mergulho e no final do ano ocorre um grande fluxo de turismo doméstico. Então, diríamos que em termos de infraestrutura, crescimento do setor em termos de emprego, de 75 para cá houve uma grande evolução, cresceu muito principalmente na praia do Tofo, Barra, incluindo o conjunto de infraestruturas turísticas da área urbana, vamos ver que começaram a surgir hotéis, lodges, pousadas, restaurantes, etc. Podemos dizer então, que Inhambane tem registado uma evolução, pese embora alguma oscilação em virtude de eventos naturais e sociais, como conflitos e instabilidade política ou ciclones que fustigam esta região, mas existiu um grande crescimento do investimento turístico.

2. Como avalia o trabalho desenvolvido pelas várias entidades governamentais que possuem responsabilidades na gestão e regulamentação da atividade turística e hoteleira no município de Inhambane, a exemplo do Governo Provincial, CMCI ou DPCT?

HA - Francamente é uma avaliação má pela total desarticulação do papel do estado na gestão do desenvolvimento do setor turístico. Primeiro há uma grande falha na distribuição da terra para o investimento turístico. Hoje não se tem um cadastro claro do que é a terra destinada para o desenvolvimento turístico. Os planos de macrozoneamento, plano de estrutura dos bairros, o plano de desenvolvimento do próprio turismo no município não foi efetivado. Não se passaram dos planos para a prática. Hoje há uma grande problemática e o setor hoteleiro está alojado em áreas de risco ambiental e até natural propensos a ciclones, por exemplo. Não houve ordenamento do espaço no município. Se olharmos para a componente da promoção e divulgação, isto foi deixado nas mãos de cada um que gere os estabelecimentos turísticos. Cada um faz a sua parte. Nas feiras existem promoções, mas falta aquilo que seria um site de turismo do município de Inhambane onde todos os serviços e todos os produtos estão lá e conectados. O governo deveria fazer uma parceria com os operadores para que algo desse género fosse efetivado, assim a divulgação seria melhor. Eu sinto que existe um avanço de arcabouço de instrumentos legais, mas esses instrumentos não são utilizados. Não há iluminação na praia, não há as infraestruturas básicas necessárias para uma praia tão famosa como a praia do Tofo. Tem existido muito pouco investimento por parte do governo. Há muito trabalho a fazer e muito a melhorar na articulação. O governo não tem cumprido com o seu papel de regulador e há uma grande necessidade de reverter isso para melhorar a qualidade do próprio setor. Não existe um grupo de que pense o desenvolvimento turístico onde estejam integrados a comunidade, os operadores, a academia e o governo local e isso faz muita falta.

3. Olhando para a “*big picture*” considera que o atual modelo de desenvolvimento turístico e hoteleiro do município de Inhambane é o mais adequado na tentativa de alcançar o desenvolvimento social desejado? O que deveria mudar na sua opinião?

HA - Creio que tem melhorado a participação do turismo no desenvolvimento social. Até pelo cumprimento das leis a nível salarial por exemplo. Há dois ou três anos criou-se a categoria salarial para o setor do turismo em específico e isso gera desenvolvimento. Mas há um exercício que

precisa melhorar que é a fiscalização desse processo. Nós temos um desenvolvimento anárquico do turismo, os estabelecimentos contribuem muito pouco, fora o emprego, para o desenvolvimento social. Muito poucos estabelecimentos contribuem para a comunidade. Falta, por exemplo, uma associação dos trabalhadores do setor turístico no município de Inhambane, pois a maioria dos funcionários não conhece a legislação que os protege. Deve haver a criação de grupos de pressão para o diálogo social como a criação de sindicatos. Também a nível ambiental há problemas que afetam o desenvolvimento social. Na fase de aprovação da instalação dos empreendimentos hoteleiros fazem-se muitas promessas de responsabilidade social. Mas essas promessas não têm sido cumpridas e não existe monitoramento. Porém há aspectos que deveriam melhorar para existir uma relação mais próxima entre o comércio local, digo produtores locais e vendedores locais, com aquilo que são as necessidades de consumo dos próprios estabelecimentos hoteleiros, pois haveria maior arrecadação por parte dos produtores locais, maior produção, fato que geraria excedentes para colocar no mercado local. O que observamos é que a maior parte dos produtos vêm de fora, os produtores locais não têm a capacidade de fazer uma venda direta, têm intermediários, vendem um pé de alface a 2 meticais e os intermediários vão vender a 20 o que acarreta um custo para os hotéis, pois a diferença é bem considerável. Assim há uma necessidade de capacitação do produtor local a todos os níveis para ele oferecer os seus produtos, tanto aos turistas como aos hotéis com uma melhor qualidade.

4. Como diretor de uma instituição de ensino, como vê a importância específica do setor hoteleiro para as camadas mais jovens da população do município de Inhambane?

HA - Penso que os dados já nos mostram que a hotelaria é umas áreas que mais emprego gera, principalmente para as pessoas de baixa renda que são uma característica muito evidente desde município. Se olharmos para aquilo que são os bairros que têm os maiores aglomerados populacionais, como o bairro Josina Machel no Tofo ou o bairro Conguiana na Barra, são bairros que concentram muitos jovens e têm uma característica de pobreza, com carências como a falta de água, habitações precárias sem saneamento e outros elementos que poderíamos destacar, nós vamos ver que os jovens daí podem encontrar no setor hoteleiro uma grande oportunidade para poderem trabalhar e poderem, a partir daí, ajudar as suas famílias e financiarem a sua formação. Então, o setor hoteleiro já emprega nestas praias, Tofo, Barra, Tofinho, Rocha, um grande número de jovens e sempre vai precisar desses jovens para atuar nesse setor nas diferentes necessidades que um hotel precisa para trabalhar. Então, eu vislumbro que o setor hoteleiro vai continuar a abarcar grande parte da mão de obra jovem, daí a capacitação desses jovens ser muito relevante.

5. Pelo conhecimento que tem do setor hoteleiro do município de Inhambane, pensa que os empreendimentos hoteleiros de capital internacional alavancam a qualidade dos serviços hoteleiros existentes no município? E quanto à sua influência na captação de turistas?

HA - Eu não sinto que o capital estrangeiro tenha trazido um aumento da qualidade, pelo tipo de capital estrangeiro que mais entra como o capital sul-africano, pois são na sua maioria pessoas que se reformaram ou ganharam um dinheiro para investir e querem seguir a sua vida em Moçambique com um negócio. Poucos têm a componente de formação na área hoteleira ou no turismo, assim vêm e aventuram-se. Dessa forma recrutam pessoas que não tem competência nem apostam na formação dos trabalhadores. Não são as grandes cadeias que vêm para Inhambane. Assim essa relação entre o capital estrangeiro e a qualidade não se verifica. Quanto à captação de turismo internacional sim, pois fazem marketing nos seus países de origem. Já o capital nacional pouco investe na promoção. Mas há uma característica, o capital estrangeiro joga com a sazonalidade e passam às vezes muitos meses fechados.

6. Acredita que os empreendimentos hoteleiros cujo capital é moçambicano/local apresentam maior responsabilidade e solidariedade social quando comparados com os empreendimentos hoteleiros de capital estrangeiro?

HA - Não observo muitas contribuições nesse sentido no nosso município, nem no capital nacional nem do internacional e muitas das ações que existiram, como ajudar as comunidades no abastecimento de água, esses projetos foram abandonados com o tempo. Muitas vezes os estabelecimentos deixam essas atividades porque sentem que os impostos cobrados são muito elevados e relatam até tentativas de extorsão quando são alvo de inspeções por parte das entidades governamentais, o que cria um desânimo do operador para ajudar a reverter os problemas da comunidade.

7. Quais os principais impactes positivos que o setor hoteleiro tem no município de Inhambane?

HA - O setor hoteleiro gera uma dinâmica em outros setores, como o setor do comércio ou o setor bancário local. Então ele tem um efeito multiplicador visível em outros setores como a pesca por exemplo. Por causa da pandemia, setor da cultura, da produção cultural vai ser muito afetado pela paralisação das atividades dos hotéis. Não há turismo não se vendem artefatos. Ao mesmo tempo ele gera renda e empregos para muitas pessoas. Vimos quando o Barra Lodge fechou um desespero muito grande das comunidades ao redor. Então diria que esses são as três grandes contribuições que vejo em termos de impactes.

8. Quais os principais impactes negativos que o setor hoteleiro tem no município de Inhambane?

HA - Em termos de impactos negativos eu acho que o setor fomentou um processo desordenado de ocupação da terra, estimulando a implantação de estabelecimentos em locais inapropriados na orla costeira. Diria também que em determinados períodos, em épocas altas, fomenta uma carência de produtos o que faz elevar os preços e assim muitos residentes deixam de ter acesso a esses produtos. Ainda associado a isso, acho que há muita especulação de preços principalmente em áreas de frequência de turistas como Tofo, Barra e até no Mercado Central, e o habitante local não tem este poder aquisitivo. Há outros fenómenos sociais que temos observado como a proliferação de droga, principalmente na praia do Tofo, droga, prostituição feminina e masculina, são aspectos que não têm sido levantados, mas existem. Há também aspectos relacionados com a poluição sonora em alguns destinos, principalmente no Tofo, quando notamos que existem estabelecimentos que vão além do horário estipulado para funcionamento e que se encontram juntos a áreas residenciais.

9. Como o setor hoteleiro poderia maximizar o seu contributo para o desenvolvimento social do município de Inhambane?

HA - Tentar uma estratégia de promoção de turismo doméstico para combater a sazonalidade, nem na perspectiva do preço nem na perspectiva do marketing. Os custos para o turista nacional são muito altos. Não existe promoção de produtos para o turismo doméstico. A sazonalidade faz com que não exista excedentes financeiros que permita o apoio às comunidades. É preciso repensar o processo de produção a partir do mercado internacional. Deve haver uma mudança de paradigma, os estabelecimentos hoteleiros devem pensar em apostar no turista nacional pois será a forma de eles estarem abertos o ano inteiro.

10. Na sua opinião, que outros grupos sociais podem ser relacionados com a atividade do setor hoteleiro e, assim, deveriam ser acrescentados aos seguintes: trabalhadores hoteleiros, empresas do setor turístico, vendedores dos mercados municipais, restaurantes e bares, comerciantes no geral, empresas de construção civil, pescadores, agricultores, músicos e grupos de dança, comunidade local.

HA - Setor dos transportes de passageiros e de mercadores, vendedores ambulantes nas praias do Tofo e Barra, pintores, quem trabalha com o artesanato local e postos de combustível.

APÊNDICE 2 - QUESTIONÁRIOS REALIZADOS NO ÂMBITO DA ETAPA DE ANÁLISE DE STAKEHOLDERS

Questionário aos Empresários do Setor Hoteleiro

1. Usando a seguinte escala, avalie a importância que cada grupo social, **sediado no município de Inhambane**, tem na atividade operacional do seu empreendimento hoteleiro:



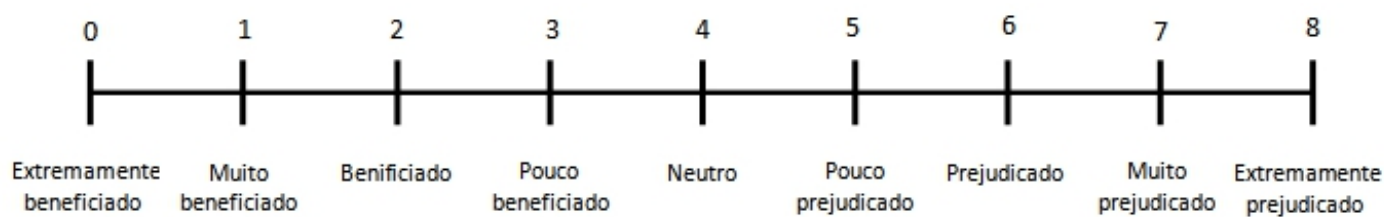
1. Trabalhadores do seu empreendimento hoteleiro ☐
2. Empresas do setor turístico de Inhambane (agências de viagens, scuba diving, guias turísticos, etc.) ☐
3. Restaurantes, ~~bars~~ e estabelecimentos de entretenimento ☐
4. Postos de combustível ☐ ☐
5. Vendedores dos mercados municipais ☐
6. Comércio no geral (materiais de construção, papelarias, cabeleireiros, mecânicos, etc.) ☐
7. Vendedores informais ou ambulantes ☐
8. Empresas de construção civil ☐
9. Empresas de carpintaria e marcenaria ☐
10. Empresas de transporte rodoviário ☐
11. Pescadores ☐
12. Agricultores ☐
13. Músicos e grupos de dança ☐
14. Pintores, artistas plásticos e artesãos ☐
15. Comunidade no geral (restante população que não se enquadra nas categorias anteriores) ☐

Questionário aos Trabalhadores dos Empreendimentos Hoteleiros

1. Como trabalhador(a) de um empreendimento hoteleiro, identifique o maior número possível de **impactes positivos** que tal emprego tem na sua vida.

2. Como trabalhador(a) de um empreendimento hoteleiro, identifique o maior número possível de **impactes negativos** que tal emprego tem na sua vida.

3. Ao avaliar o impacto que o seu atual emprego tem na sua vida, como se sente?



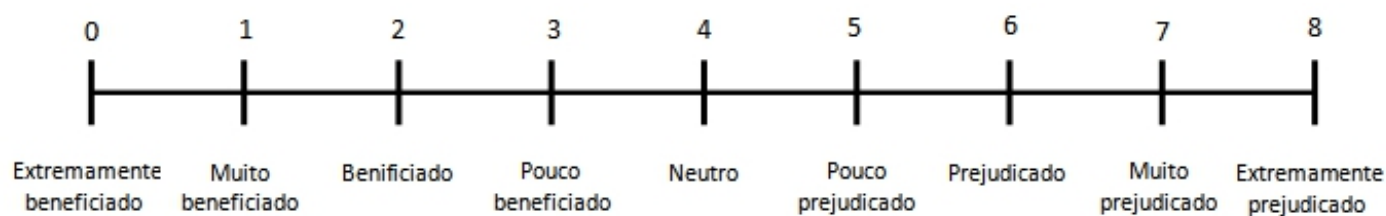
Questionário aos Líderes Comunitários

Nome: N° telefone (opcional):

1. Identifique o maior número possível de **impactes positivos** que o hotéis de Inhambane têm na sua comunidade.

2. Identifique o maior número possível de **impactes negativos** que o hotéis de Inhambane têm na sua comunidade.

3. Qual o seu sentimento sobre o impacto que os hotéis de Inhambane têm sobre a sua comunidade?



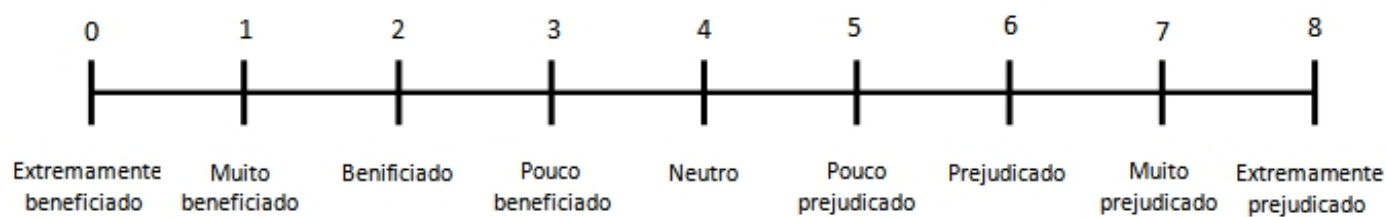
Questionário aos Comerciantes no geral

Nome: Tipo de comércio: N° telefone (opcional):

1. Identifique o maior número possível de **impactes positivos** que o hotéis de Inhambane têm no comércio local.

2. Identifique o maior número possível de **impactes negativos** que o hotéis de Inhambane têm no comércio local.

3. Como comerciante local, qual o sentimento sobre o impacte que os hotéis de Inhambane têm na sua vida?



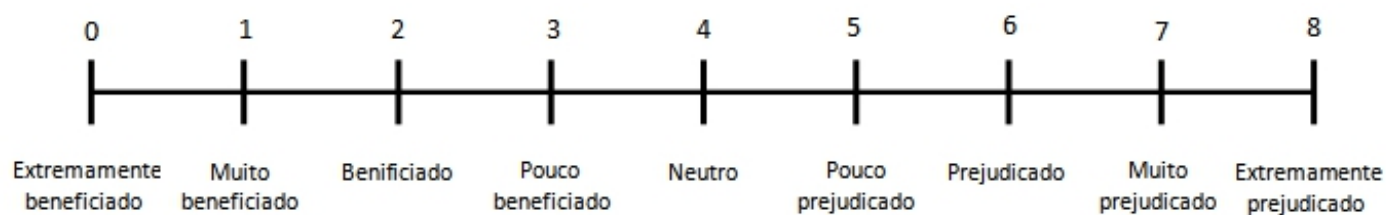
Questionário aos Pescadores (Exemplo para os restantes Grupos Sociais)

Nome: N° telefone (opcional):

1. Identifique o maior número possível de **impactes positivos** que o hotéis de Inhambane têm no seu setor de atividade.

2. Identifique o maior número possível de **impactes negativos** que o hotéis de Inhambane têm no seu setor de atividade.

3. Como pescador, qual o seu sentimento sobre o impacto que os hotéis de Inhambane têm na sua vida?



APÊNDICE 3 - QUESTIONÁRIOS REALIZADOS NO ÂMBITO DA ETAPA DE IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS IMPACTES

Questionário aos Representantes-Chave dos Trabalhadores dos Empreendimentos Hoteleiros

Nome dos representantes-chave:

1. Perante a sua percepção, atribua a cada um dos impactes do setor hoteleiro descritos abaixo os seguintes graus de importância: Baixo, Médio ou Elevado:

Positivos		Negativos	
Impacte	Grau de Importância	Impacte	Grau de Importância
Salário		Baixos salários	
Regalias extra-salariais		Falta de tempo para lazer	
Oportunidades de novas etapas profissionais		Incumprimento de carga horária e horas extra	
Experiência profissional		Falta de formação profissional	
Interação com turistas		Assédio moral e sexual	

2. Na sua opinião, o que deve ser alterado ou melhorado para que os hotéis de Inhambane contribuam mais a vida dos seus trabalhadores?

Questionário aos Representantes-Chave dos Empresários do Setor Turístico

Nome dos representantes-chave:

1. Perante a sua percepção, atribua a cada um dos impactes do setor hoteleiro descritos abaixo os seguintes graus de importância: Baixo, Médio ou Elevado:

Positivos		Negativos	
Impacte	Grau de Importância	Impacte	Grau de Importância
Fonte de clientes		Pagamento de comissões baixas	
Divulgação dos serviços		Parcerias c/ operadores não licenciados	
Auxílio no câmbio de moedas estrangeiras		Acordos comerciais informais	
Parcerias para venda de serviços			

2. Na sua opinião, o que deve ser alterado ou melhorado para que os hotéis de Inhambane contribuam mais para o setor das empresas turísticas?

Questionário aos Representantes-Chave dos Empresários dos Restaurantes, Bares e Estabelecimentos de Entretenimento

Nome dos representantes-chave:

1. Perante a sua percepção, atribua a cada um dos impactes do setor hoteleiro descritos abaixo os seguintes graus de importância: Baixo, Médio ou Elevado:

Positivos		Negativos	
Impacte	Grau de Importância	Impacte	Grau de Importância
Fonte de clientes		Forte concorrência	
Acordos de prestação de serviços		Contribuem para a rotura de <i>stocks</i> de fornecimento e aumento dos preços	
Incentivam o aumento da qualidade dos serviços		Escassas parcerias comerciais	
Estimulam o comércio local para o fornecimento de produtos		Desencorajam os hóspedes a usufruir dos serviços	

2. Na sua opinião, o que deve ser alterado ou melhorado para que os hotéis de Inhambane contribuam mais para o setor dos restaurantes, bares e estabelecimentos de entretenimento?

Questionário aos Representantes-Chave dos Comerciantes no Geral

Nome dos representantes-chave:

1. Perante a sua percepção, atribua a cada um dos impactes do setor hoteleiro descritos abaixo os seguintes graus de importância: Baixo, Médio ou Elevado:

Positivos		Negativos	
Impacte	Grau de Importância	Impacte	Grau de Importância
Fonte de clientes		Escassos contratos de parceria comercial	
Aumento de preços na época alta de turismo		Preferência dos hotéis por fornecedores fora de Inhambane	
Valorização dos produtos locais		Parco poder negocial do comércio local	
Oportunidade de expansão para outros tipos de comércio		Falta de promoção de itinerários turísticos na cidade de Inhambane	
Estabelecimento de parcerias comerciais			

2. Na sua opinião, o que deve ser alterado ou melhorado para que os hotéis de Inhambane contribuam mais para o comércio local?

Questionário aos Representantes-Chave dos Vendedores dos Mercados Municipais

Nome dos representantes-chave:

1. Perante a sua percepção, atribua a cada um dos impactes do setor hoteleiro descritos abaixo os seguintes graus de importância: Baixo, Médio ou Elevado:

Positivos		Negativos	
Impacte	Grau de Importância	Impacte	Grau de Importância
Melhoria das infraestruturas dos mercados municipais		Falta de poder negocial	
Venda de produtos aos turistas		Conflitos entre vendedores e turistas	
Venda de produtos aos hotéis		Aumento da criminalidade nas áreas de concentração turística	
Saída de vendedores da informalidade laboral		Inexistência de contratos formais de fornecimento de insumos	

2. Na sua opinião o que deve ser alterado ou melhorado para que os hotéis de Inhambane contribuam mais para os mercados municipais?

Questionário aos Representantes-Chave dos Vendedores Informais e Ambulantes

Nome dos representantes-chave:

1. Perante a sua percepção, atribua a cada um dos impactes do setor hoteleiro descritos abaixo os seguintes graus de importância: Baixo, Médio ou Elevado:

Positivos		Negativos	
Impacte	Grau de Importância	Impacte	Grau de Importância
Valorização dos produtos locais		Falta de parcerias comerciais	
Venda direta aos turistas		Proibição de vender nos hotéis	
Ganho de competências em idiomas estrangeiros		Diminuição das vendas pela sazonalidade turística	

2. Na sua opinião, o que deve ser alterado ou melhorado para que os hotéis de Inhambane contribuam mais para a vida dos vendedores informais e ambulantes?

Questionário aos Representantes-Chave dos Empresários da Construção Civil

Nome dos representantes-chave:

1. Perante a sua percepção, atribua a cada um dos impactes do setor hoteleiro descritos abaixo os seguintes graus de importância: Baixo, Médio ou Elevado:

Positivos		Negativos	
Impacte	Grau de Importância	Impacte	Grau de Importância
Pressão do setor para a melhoria das infraestruturas públicas		Preferência por contratar mestres-de-obra informais	
Edificação e manutenção dos empreendimentos hoteleiros		Contratação de empresas de construção civil estrangeiras ou de Maputo	
Estimulo ao aumento da qualidade de prestação de serviços		Parca capacidade financeira de algumas empresas hoteleiras e incumprimento de prazos	
Construção de residências para turistas			

2. Na sua opinião, o que deve ser alterado ou melhorado para que os hotéis de Inhambane contribuam mais para o setor da construção civil?

Questionário aos Representantes-Chave dos Empresários dos Postos de Combustível

Nome dos representantes-chave:

1. Perante a sua percepção, atribua a cada um dos impactes do setor hoteleiro descritos abaixo os seguintes graus de importância: Baixo, Médio ou Elevado:

Positivos		Negativos	
Impacte	Grau de Importância	Impacte	Grau de Importância
Fornecimento de combustível às viaturas e geradores dos hotéis		Cultura do turista sul-africano em viajar com reservas de combustível	
Abastecimento dos transportes públicos rodoviários		Diminuição das vendas pela sazonalidade turística	
Abastecimento dos carros dos turistas			
Contratos de fornecimento de combustível aos hotéis			
Vendas nas lojas de conveniência			

2. Na sua opinião, o que deve ser alterado ou melhorado para que os hotéis de Inhambane contribuam mais para o setor dos postos de combustível?

Questionário aos Representantes-Chave dos Empresários dos Transportes Rodoviários

Nome dos representantes-chave:

1. Perante a sua percepção, atribua a cada um dos impactes do setor hoteleiro descritos abaixo os seguintes graus de importância: Baixo, Médio ou Elevado:

Positivos		Negativos	
Impacte	Grau de Importância	Impacte	Grau de Importância
Venda de passagens aos trabalhadores hoteleiros		Falta de parcerias comerciais para o transporte de turistas e mercadorias	
Venda de passagens aos turistas		Aumento do tráfego e periculosidade rodoviária e sobrelotação dos lugares de estacionamento	
Melhoria das estradas, pontes e vias de acesso		Os hotéis transportam turistas sem licença para transporte de passageiros	
Transporte de mercadorias para os hotéis		Inexistência de preços standardizados para o transporte de turistas e mercadorias	
Prestação de serviços de transporte de grupos de turistas		Pouca divulgação da oferta de transportes, preços e rotas	
Implementação de novas rotas municipais		Diminuição das vendas pela sazonalidade turística	

2. Na sua opinião, o que deve ser alterado ou melhorado para que os hotéis de Inhambane contribuam mais para o setor dos transportes rodoviários?

Questionário aos Representantes-Chave dos Empresários de Carpintaria e Marcenaria

Nome dos representantes-chave:

1. Perante a sua percepção, atribua a cada um dos impactes do setor hoteleiro descritos abaixo os seguintes graus de importância: Baixo, Médio ou Elevado:

Positivos		Negativos	
Impacte	Grau de Importância	Impacte	Grau de Importância
Construção ou manutenção das instalações hoteleiras		Contratação de serviços de carpinteiros informais ou assédio a trabalhadores das empresas legalizadas	
Contratos de prestação de serviços de manutenção		Desrespeito pelos prazos de pagamento	
Fabrico de mobiliário como camas, mesas, cadeiras, móveis, etc.		Preferência dos hotéis para comprar mobiliário importado	
Fornecimento de material aos artesãos locais		Pouca existência de contratos de prestação de serviços de manutenção	

2. Na sua opinião, o que deve ser alterado ou melhorado para que os hotéis de Inhambane contribuam mais para o setor da carpintaria e marcenaria?

Questionário aos Representantes-Chave dos Agricultores

Nome dos representantes-chave:

1. Perante a sua percepção, atribua a cada um dos impactes do setor hoteleiro descritos abaixo os seguintes graus de importância: Baixo, Médio ou Elevado:

Positivos		Negativos	
Impacte	Grau de Importância	Impacte	Grau de Importância
Aumento de vendas para os mercados municipais		Procura de produtos fora da época de cultivo levando à sua importação	
Valorização dos produtos locais		Inexistência de padronização de preços	
Diversificação dos produtos cultivados		Dificuldade de fornecimento direto aos hotéis por estarem na informalidade	
....		Diminuição das vendas pela sazonalidade turística	

2. Na sua opinião, o que deve ser alterado ou melhorado para que os hotéis de Inhambane contribuam mais para o setor da agricultura local?

Questionário aos Representantes-Chave dos Pescadores

Nome dos representantes-chave:

1. Perante a sua percepção, atribua a cada um dos impactes do setor hoteleiro descritos abaixo os seguintes graus de importância: Baixo, Médio ou Elevado:

Positivos		Negativos	
Impacte	Grau de Importância	Impacte	Grau de Importância
Contratos de fornecimento diário ou semanal aos hotéis		Invasão de espaços para pesca artesanal por barcos a motor	
Venda direta aos turistas		Turismo de pesca em alto mar	
Venda direta aos hotéis		Fraco poder negocial	
Aumento de preços em épocas de alta demanda turística			
Oferta de material como redes, anzóis e barcos			

2. Na sua opinião, o que deve ser alterado ou melhorado para que os hotéis de Inhambane contribuam mais para o setor da pesca local?

Questionário aos Representantes-Chave dos Músicos e Grupos de Dança

Nome dos representantes-chave:

1. Perante a sua percepção, atribua a cada um dos impactes do setor hoteleiro descritos abaixo os seguintes graus de importância: Baixo, Médio ou Elevado:

Positivos		Negativos	
Impacte	Grau de Importância	Impacte	Grau de Importância
Oportunidade de atuar ao vivo		Vencimentos irregulares e de baixo valor monetário	
Fonte de rendimento e de outras regalias		Excluem os artistas locais dos eventos de maior envergadura	
Visibilidade promocional nas redes sociais		Não providenciam equipamentos de som nem espaços condignos	
Conceção de instalações para vídeos promocionais		Boa parte dos hotéis não aposta em espetáculos musicais	
Fazem a ligação com os promotores de eventos		Falta de contratos formais para a prestação de serviços	
Oportunidade para troca de experiências entre artistas locais, nacionais e internacionais			
Apresentação de artistas locais para público nacional e internacional			
Estimulo ao aparecimento de novos grupos musicais			
Revitalização da herança cultural endógena			

2. Na sua opinião o que deve ser alterado ou melhorado para que os hotéis de Inhambane contribuam mais para o setor dos músicos e grupos de dança?

Questionário aos Representantes-Chave dos Pintores, Artistas Plásticos e Artesãos

Nome dos representantes-chave:

1. Perante a sua percepção, atribua a cada um dos impactes do setor hoteleiro descritos abaixo os seguintes graus de importância: Baixo, Médio ou Elevado:

Positivos		Negativos	
Impacte	Grau de Importância	Impacte	Grau de Importância
Valorização da arte local		Poucos guias turísticos levam seus clientes aos mercados de arte	
Venda de peças de decoração para os hotéis		Pouca aposta dos hotéis em peças de arte para a decoração das instalações	
Melhoramento das infraestruturas dos mercados de arte		Escassas atitudes de mecenato por parte dos empresários hoteleiros	
Venda de <i>souvenirs</i> a turistas		Falta de receptividade dos hotéis em expor para venda material artístico	
Interação com outros artistas locais, nacionais e internacionais			

2. Na sua opinião, o que deve ser alterado ou melhorado para que os hotéis de Inhambane contribuam mais para os artistas locais?

Questionário aos Representantes-Chave dos Líderes Comunitários

Nome dos representantes-chave:

1. Perante a sua percepção, atribua a cada um dos impactes do setor hoteleiro descritos abaixo os seguintes graus de importância: Baixo, Médio ou Elevado:

Positivos		Negativos	
Impacte	Grau de Importância	Impacte	Grau de Importância
Efeito multiplicador na economia local		Sobrelotação dos espaços públicos em época de alta demanda turística	
Aumento da empregabilidade		Construção de empreendimentos na primeira linha costeira	
Interação intercultural com os turistas		Aumento do custo de vida	
Pressão exercida para a melhoria das infraestruturas públicas		Empregabilidade de baixos salários	
Dinamização de eventos e espaços comerciais de lazer		Aumento de conflitos na comercialização de terras nas praias de Tofo e Barra	
Valorização da cultura e produtos locais		Proibição de acesso da população local em algumas estâncias hoteleiras	
Exposição mediática do município		Aumento da prostituição informal e consumo de drogas	
Contributo para manter o aeroporto com voos diários		Aumento da criminalidade	
....		Poluição sonora na praia do Tofo e orla da baía de Inhambane	

2. Na sua opinião, o que deve ser alterado ou melhorado para que os hotéis de Inhambane contribuam mais para a comunidade local?

APÊNDICE 4 - ENTREVISTAS REALIZADAS NO ÂMBITO DA ETAPA DE IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS IMPACTES

Entrevista 1: Direção Provincial da Cultura e Turismo

Entrevistado: Diretor, dr. Emídio Nhantumbo

1. Como vê a prática das políticas extrassalariais das empresas hoteleiras? É comum os hotéis de Inhambane apostarem na formação profissional e incentivarem a escolaridade dos seus trabalhadores, pagarem seguros de saúde ou oferecerem assistência médica e pagarem subsídios de alimentação ou providenciarem refeições aos seus funcionários? Há algum relato de empresas hoteleiras que dão auxílio moradia ou assistência pré-escolar aos filhos dos seus trabalhadores? Que estratégias a Direção Provincial do Turismo tem para que isso aconteça?

EN - No nosso entendimento e avaliar pela situação que acompanhamos nos empreendimentos turísticos, percebemos que os donos dos empreendimentos têm estado a contribuir grandemente na componente do desenvolvimento humano. Primeiro em relação ao incremento das competências profissionais dos seus trabalhadores, a necessidade que os empreendimentos têm em oferecer serviços de qualidade obriga-os a contratar mão-de-obra com competências, não diria necessariamente com qualificações em termos de grau académico ou nível escolar, mas em termos de capacidade de fazer como por exemplo cozinhar, a capacidade de fazer limpezas, isto é, fazer um trabalho específico dentro de um estabelecimento turístico. Essas áreas específicas exigem competências específicas, não necessariamente um grau académico. Então, por essa via os empreendimentos acabam recrutando pessoas com essa experiência ou então pessoas que não têm essa experiência, mas que têm vontade de aprender e eles ensinam essas pessoas. Mas também a maior parte dos empreendimentos, que trabalham com trabalhadores da comunidade local, têm estado a apostar na componente da responsabilidade social no que diz respeito à alimentação, pois incluem a alimentação na sua responsabilidade enquanto os trabalhadores estão ao serviço, incluem também possíveis apoios em função das carências que os seus trabalhadores enfrentam como por exemplo vestuário para o pessoal, serviços de transporte gratuito, então há essas contribuições do setor privado para melhorar as condições de vida dos seus trabalhadores. Também já ouvi casos em que os próprios empreendimentos fazem empréstimos a título de crédito aos seus trabalhadores e estes vão pagando com o seu trabalho gradualmente. Portanto são facilidades que não são formais, mas que vêm melhorando em certa medida as condições de vida dos trabalhadores. Quanto a questões como auxílio moradia, seguros de saúde ou assistência escolar aos familiares dos trabalhadores, não tenho muita informação sobre essas experiências, mas tenho relatos de trabalhadores que tiveram apoio material para melhorar as suas habitações e também outras situações em que tiveram apoio dos seus patrões para tratar problemas de doença tanto para si como para os seus filhos. Porém não é nada institucionalizado porque a lei de trabalho não obriga a tal, é mesmo boa vontade de alguns patrões dentro da sua responsabilidade social.

2. Em relação às parcerias estabelecidas com as instituições de ensino, tendo o município de Inhambane algumas instituições de ensino que oferecem formação em hotelaria nos seus mais diversos níveis, pensa que o setor hoteleiro fomenta uma saudável colaboração institucional com essas escolas? O que poderia ser feito nesse âmbito?

EN - Realmente no município temos instituições de ensino de nível técnico e até de ensino superior que formam profissionais nas mais diversas áreas do setor hoteleiro. Eu vejo que a colaboração entre os empreendimentos hoteleiros e essas instituições de ensino existe, porém admito que não a um nível ótimo ou o mais desejável. Por agora, o que mais se observa é que existem protocolos

entre os hotéis e as escolas ao nível de estágios por exemplo. Os empreendimentos hoteleiros muitas vezes recebem os alunos das instituições de ensino para ali realizarem os seus estágios escolares. Contudo, apesar desses estágios ocorrerem nem sempre se baseiam em protocolos formais existentes entre as instituições. Outras parcerias que poderiam ser mais fomentadas têm a ver com o estabelecimento de contratos para a formação profissional dos trabalhadores dos estabelecimentos hoteleiros, nesse sentido poderia haver muito mais parcerias para que os docentes das instituições de ensino fossem prestar serviços de formação profissional aos hotéis. Outro fator que poderia ser otimizado são as consultorias técnicas ou de gestão que principalmente a Escola Superior de Hotelaria e Turismo poderia realizar. Assim, existe sim uma colaboração entre os hotéis e as instituições de ensino, porém não com a profundidade desejável para ambas as partes e que poderia ser extremamente útil para maximizar a qualidade até do próprio destino turístico. Outra coisa tem a ver com o aproveitamento que o setor hoteleiro faz dos estudantes formados pelas nossas instituições de ensino, porque para determinadas tarefas seria necessário ter uma competência de nível superior ou até de natureza técnico-profissional. Por exemplo um gestor de um hotel que não tenha formação de nível superior corre o risco de escamotear alguns procedimentos de gestão. Então esta necessidade de técnicos formados para determinadas áreas é essencial. Seria bom que isto fosse de lei, essa é a minha opinião. Porém a responsabilidade de produzir leis é da Assembleia da República, não nossa, do governo, mas julgo que há espaço de os governos a nível das Províncias influenciarem o governo central para a reforma da legislação. Aqui seria mesmo nesse sentido que um hotel por exemplo para ser de 3 estrelas deveria ter um gestor com formação específicas de um nível tal, 4 estrelas tal, 5 estrelas tal e isso seria muito frutífero mesmo ao nível da qualidade do destino turístico e do aumento do fluxo dos próprios turistas. Nós poderíamos ter um papel influenciador ao nível de propostas políticas e de alterações de lei ao nível da Assembleia da República.

3. Existe algum fórum para auscultação dos desejos comunitários sobre que rumo deve seguir o desenvolvimento turístico/hoteleiro do município de Inhambane? Como se processa essa transferência de expectativas da população para as atividades operacionais dos empreendimentos hoteleiros? Como a Direção Provincial do Turismo fomenta e gere essa participação comunitária?

EN - Este assunto é um pouco complicado por causa da lei porque o que a lei diz é que o setor privado deve dar oportunidades de emprego aos moçambicanos, não necessariamente oportunidades aos residentes de tal comunidade. Mas por uma questão de querer aliar o útil ao agradável, os empreendimentos turísticos têm apostado em oferecer as oportunidades de emprego às comunidades residentes naquele local. Mas com a dificuldade de conciliar o facto de ser residente com as competências necessárias para desempenhar várias funções, acaba-se recorrendo a mão-de-obra que não é especificamente dali. Assim, as pessoas acabam por ser residentes por estarem a prestar serviços a um determinado empreendimento turístico. Mas um dos grandes esforços que os empreendimentos estão a fazer é selecionar pessoal da comunidade porque isso reduz os custos e os riscos do abandono laboral. Então eles têm sido estratégicos nesse sentido. Porém os empreendimentos cada vez mais estão a perceber que têm que ser integradores de iniciativas e de produtos produzidos localmente. Por causa da componente orgânica, sobretudo os vegetais, têm estado a incentivar a população local para a produzir esses bens que vão ser úteis como insumos para a hotelaria. Outra tendência é a integração das comunidades na fase de construção dos empreendimentos. Aqui os empreendimentos costumam absorver muita mão-de-obra local na fase de construção e alguns bem comportados acabam por ser integrados na fase de operações. Porém fóruns de debate para saber propriamente a visão da população sobre que destino o desenvolvimento turístico deveria levar não existe ainda, nem por parte Direção Provincial da Cultura e Turismo nem, que se saiba, por parte dos privados. Na realidade o que acontece é o seguinte, o município de Inhambane é um território autárquico. Desse modo, se as populações não estiverem satisfeitas com algo, se algo lhes incomodar, a autarquia tem os seus canais próprios de auscultação dos líderes comunitários e lá são debatidos os assuntos e ouvidas as sugestões da

população. O que já aconteceu também foi que a Direção Provincial da Cultura e Turismo já foi chamada nesse âmbito a se pronunciar sobre algumas situações e até a servir de mediadora de conflitos entre a população local e a própria autarquia. Então por vezes temos esse papel mediador, assim as nossas portas estão sempre abertas para a população chegar e colocar as suas preocupações.

4. Ao longo do nosso estudo entrevistamos variadíssimos representantes dos múltiplos setores de atividade do município de Inhambane. A grande generalidade dos empresários e cidadãos locais sente-se pouco beneficiado pelas empresas hoteleiras pois consideram que estas privilegiam fornecedores de produtos/serviços da África do Sul e Maputo. Por sua vez as empresas hoteleiras desculpam-se com a falta de variedade/qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelas empresas de Inhambane assim como o alto preço dos mesmos. Assim, como conciliar estes dois interesses antagónicos? Que políticas estratégicas tem a Direção Provincial do Turismo para maximizar o efeito multiplicador do setor hoteleiro para a economia local? Existe algum fórum de debate entre os diversos stakeholders para esta grave situação ser ultrapassada?

EN - Por acaso não sei qual a resposta que a Indústria e Comércio pode dar a esta pergunta, porque são eles que têm o papel de espevitir e criar mecanismos que possa influenciar os produtores para obedecerem determinadas exigências do mercado e sobretudo a questão da certificação dos produtos. Há esta tendência crescente da consciência de se consumir o produto local. Ainda na semana passada visitámos uma cooperativa de processamento de farinha de milho certificada. Há a necessidade sim de continuarmos a trabalhar nesse sentido como influenciadores, porém há a necessidade do lado dos produtores de se associarem para unidos conseguirem vencer as barreiras do mercado como a questão da regularidade do fornecimento aos empreendimentos hoteleiros. Há uma serie de estratégias que devem ser combinadas por diferentes setores para que se reduzem a necessidade de importação de produtos e valorizar os produtos locais.

5. Existe algum benefício fiscal, institucional, operacional para as empresas hoteleiras que mais contribuem para a economia e desenvolvimento social do município de Inhambane? Acha isso exequível? Se sim, em que bases poderia ser operacionalizado?

EN - Não existe porque os impostos são de lei, são cobrados em função que a lei estabelece. Tem um determinado rendimento mensal e paga-se em função desse determinado rendimento. Não é de responsabilidade do governo local a sua alocação e gestão. Não existe um incentivo porque a Província iria atropelar a lei introduzindo um incentivo localmente ao nível dos impostos que contraria o que é cobrado nas outras Províncias.

6. Para além do Turismo, esta também é a Direção Provincial da Cultura. Os músicos, artesãos, pintores, artistas plásticos e dançarinos do município de Inhambane têm sentido um fraco engajamento do setor hoteleiro na divulgação e contratação dos seus serviços. Uns queixam-se que poucos empreendimentos apostam na música ao vivo, outros que os hotéis não comprem a sua arte para decorar os seus ambientes, etc. Que políticas de estímulo e ações concretas deveriam ser adotadas pelas empresas hoteleiras para dar um impulso necessário aos artistas locais?

EN - Tem havido sensibilização para que as unidades hoteleiras possam beneficiar-se dos serviços dos artistas a nível local. Mas é preciso atuarmos em duas vertentes, o que se pretende é que o artista precisa de ser mais agressivo na colocação ou na venda do seu produto. Temos assistido a uma aparente tendência para os artistas ficarem sentados à espera do empreendedor ou dos alojamentos para virem requisitar as suas obras. O mercado atualmente exige agressividade, exige a criação de necessidades onde elas aparentemente não existem. Portanto o nosso apelo para o setor, para os fazedores da cultura é que estes busquem oportunidades vendendo suas obras, mostrando

que é relevante ter num hotel local um quadro produzido localmente, atuar num show ao vivo, como forma de vender o produto local e enriquecer a experiência do visitante. Temos estado a fazer essa sensibilização, mas infelizmente agora nessa situação de pandemia as ações de promoção da cultura estão moribundas devido às medidas de contenção do Covid-19.

7. É verdade que o setor hoteleiro é um empregador massivo em Inhambane. Porém, auscultados os trabalhadores hoteleiros, estes queixam-se frequentemente de políticas salariais de baixa remuneração, desrespeito pelo limite de horas laborais, falta de pagamento de horas extraordinárias, falta de formação profissional, etc. Como caracteriza a qualidade do emprego oferecido pelo setor hoteleiro no município de Inhambane? Qual tem sido a postura da Direção Provincial do Turismo? Quais às práticas mais urgentes que devem ser implementadas nas políticas de recursos humanos da hotelaria local?

EN - Por vezes o comportamento do setor hoteleiro é um comportamento não desejável, condenável até. O que acontece é que os donos dos empreendimentos estão preocupados em fazer muito dinheiro e em gastar o mínimo possível nas suas operações e nos seus custos fixos. Assim, quando encontram alguém que está à procura de emprego, e esse alguém não tem noção clara do valor que merece, eles tiram proveito disso. Mas também tiram proveito por haver muita procura, levando a que muitos trabalhadores se acomodem a certas situações mesmo que elas atropelem a lei. Há esta situação que é condenável essa atitude. Coisas estão sendo feitas para reverter essa situação por parte da Direção Provincial do Trabalho. Várias queixas estão sendo registadas, há já várias tentativas de intermediação e busca de soluções pacíficas entre as partes. Acho que sim, deve haver uma intervenção nesse âmbito, sendo sempre de forma integrada que deveria envolver vários setores, incluindo as autoridades da justiça.

8. Existe alguma política de ação social e empoderamento das franjas sociais mais desfavorecidas por parte da Direção Provincial do Turismo? Como é que o setor hoteleiro pode contribuir para esse desígnio?

EN - Até há bem pouco tempo havia um programa com o apoio do Banco Mundial chamado de STEP (Sustainable Tourism for Eradicate Poverty) que apoiava pessoas de base comunitária. Esse programa financiava, qualificava e certificava micro empreendedores que quisessem entrar na cadeia fornecedora das empresas turísticas. Contudo esses fundos têm que ser reembolsados. Assim encontramos-nos agora a proceder ao resgate desse fundo investido para podermos dar continuidade a esse ou outro projeto similar.

9. Existe alguma linha de financiamento ou de microcrédito para que a população local possa empreender alguma atividade profissional no âmbito de fornecimentos de produtos/serviços ao setor hoteleiro? Há algum incentivo a *startups* de empresas de base comunitária?

EN - Não existe uma linha de crédito como tal. O que tem havido ao nível da Direção Provincial são algumas iniciativas que se inserem dentro de determinados projetos, mas como sabemos esses projetos são passageiros. Por exemplo, a JICA quando esteve aqui teve uma linha de financiamento, a SNV e outras iniciativas de projetos que atuam no setor já apareceram com alguns financiamentos. Mas são financiamentos muito pequenos e são orientados para determinados produtores sem uma abrangência. Seria louvável que integrasse questões culturais, produção artística, agrícola, pesqueira, etc. A nível de cada setor considerando as necessidades do setor turístico que acaba provocando necessidades em outros setores, há sempre algumas iniciativas inseridas em projetos dentro da atuação do governo. Mas a responsabilidade dos créditos é sempre de responsabilidade das instituições de crédito porque eles têm um sistema de gestão específico que vai de encontro às

necessidades do mercado local e também têm um esquema próprio para avaliar a exigibilidade das pessoas para contraírem o crédito. O que significa que há necessidade de essas microempresas terem alguma capacidade de endividamento para se beneficiarem desses créditos. Tal não tem sido fácil porque a maior parte da população que se dedica a atividades de subsistência também não tem um nível de escolaridade favorável para eles produzirem a documentação necessária para fazerem pedidos de empréstimo e por outro lado também estão a se dedicar a uma atividade de risco em termos de rendimento que possam ter para fechar as dívidas do crédito.

10. Alguns empreendimentos hoteleiros afirmam que não compram mais produtos locais a agricultores, pescadores, artesãos, etc., por estes trabalharem na informalidade, levando a que não possam passar faturas das suas vendas. Como a Direção Provincial do Turismo olha para este fenómeno e que estratégias tem para formalizar as atividades profissionais da população local mais carenciada?

EN - Para o caso do turismo, acaba sendo beneficiário do trabalho que está sendo feitos em outros setores, como a Indústria e Comércio ou Agricultura e Pescas. Não é nossa responsabilidade formalizarmos as pessoas que estão a empreender algum tipo de negócio que seja da cadeia de fornecimento do setor hoteleiro. Porém o possível apoio em termos de produzir projetos ou elaborar propostas concretas para que empreendedores possam se formalizar na nossa área de atuação, eles podem obtê-lo na Direção da Cultura e Turismo.

11. Sabemos que as infraestruturas públicas do município são algo precárias. Neste sentido, seja através de políticas de mecenato, parcerias público-privadas ou mesmo apenas como foco de pressão institucional, qual o contributo que o setor hoteleiro tem dado para a melhoria de infraestruturas públicas como alargamento da rede elétrica, abastecimento da rede de água, estradas, escolas, hospitais e centros de saúde, mercados municipais, praças, etc.?

EN - Sim, para as áreas prioritárias no desenvolvimento do turismo como é o caso da zona costeira de Inhambane onde se insere o município de Inhambane também, há alguma intervenção do Estado. Não diria particularmente da Direção mas do Estado no geral, devido a essa tendência crescente de investimento nessa área ou em determinadas áreas, o Estado acaba intervindo para a colocação ou para subsidiar a colocação de linhas de transporte de energia que também acabam sendo beneficiárias de algum apoio do próprio setor privado porque é do interesse deles terem energia elétrica nos seus estabelecimentos. Aconteceu isso ao longo da zona costeira aqui de Inhambane onde se insere o município de Inhambane. Para o caso concreto do município de Inhambane sim, agora na praia da Rocha que está a beneficiar-se de algumas ações de investimento. Também houve essa entrada e pediu-se a comparticipação do setor privado que comparticipou no processo de criação de uma estrada de terra batida e também acabou de se fazer agora a asfaltagem da estrada há alguns anos atrás da estrada Babalaza-Barra. Portanto há uma intervenção do Estado, não necessariamente da Direção, mas do Estado para a minimização das dificuldades enfrentadas no transporte de energia, nas vias de acesso e também ao nível dos furos de água com o licenciamento de abertura de furos. Portanto, a capacidade do Estado não é diretamente proporcional às necessidades dos investidores espalhados em diferentes partes da Província, mas neste caso concreto da cidade de Inhambane, para responder de forma cabal tem estado a responder na medida do possível onde se pode intervir. Para o caso da água, sabemos que os empreendimentos hoteleiros têm contribuído com a abertura de furos privados para favorecer as comunidades. Já em relação às estradas, alguns estabelecimentos turísticos que estão isolados em termos de vias asfaltados ou em terra batida, encontram-se hoje assim por opção estratégica porque eles não querem que os seus estabelecimentos sejam frequentados porque estão a atender a um segmento turístico que não quer encontros, não quer partilha, não quer enchentes. Então para eles quando se fala em arranjar as

estradas eles estão a ver a abertura que se está a criar para haver enchentes e isso vai incomodar o seu segmento levando à consequente diminuição de receitas.

12. As próprias infraestruturas turísticas necessitam de um melhoramento. Os banheiros públicos da praia do Tofo estão em péssimas condições, a iluminação pública do Tofo e da barra é precária, faltam chuveiros de suporte aos banhistas nas praias do município, etc. Existe comprometimento do setor hoteleiro para ultrapassar essas situações? É possível estabelecer futuramente parcerias público-privadas para que tal aconteça? Como se processariam?

EN - Aqui é onde se incentiva muito as parcerias público-privadas. E porque é que há necessidade das parcerias público-privadas nisto? É que a responsabilidade do Estado para gerir, por exemplo, banheiros é bastante difícil porque nós temos horário de serviço normal, aquele problema de pensarmos que eu tenho o meu salário garantido e o resto não interessa. Já o privado tem uma outra visão, ele quer prestar um bom serviço para merecer a confiança do consumidor. Aqui eu julgo ser importante explorar as parcerias público-privadas para garantir que os banheiros sejam explorados pelas entidades privadas para que possam garantir a manutenção das condições existentes, assim como a eficiência da gestão que garanta o benefício para o Estado, para os privados, turistas e até a comunidade local que também são utentes da praia. Assim, como se fala dos banheiros, poderemos falar também dos chuveiros e das outras infraestruturas turísticas junto das praias.

13. De uma forma genérica, indique as principais infraestruturas públicas para as quais gostaria de poder contar com o apoio do setor hoteleiro para o seu melhoramento.

EN - No contexto da governação em Moçambique depois de experiências falhadas com investimentos feitos nas comunidades, sem ir ao encontro das necessidades das mesmas, é regra em Moçambique que nenhum investidor que queira contribuir para o desenvolvimento comunitário, não o pode fazer sem consultar a própria comunidade. Então a comunidade é que diz o bem público que necessita como a construção de salas de aulas, furos de água, ou construção de estrada, etc. Mas há aqueles casos em que já não há uma preocupação básica a ser atendida, aí faz uma eleição e uma consulta pública para ver a reação da comunidade sobre o que se pretende construir ou melhorar. Pessoalmente, a resposta dada pelo Serviço Distrital de Planeamento e Infraestruturas ao vosso estudo, acho que faz muito sentido versando sobre a iluminação, contentores do lixo, banheiros públicos e chuveiros nas praias. Eu posso acrescentar também a necessidade de apetrechar as infraestruturas das escolas e salas de aulas porque o número de estudantes está a aumentar exponencialmente devido às elevadas taxas de natalidade. Outra coisa importante seria melhorar as vias de acesso dentro das comunidades, pois da forma como foram edificadas muitas vezes estas não permitem que, por exemplo, em caso de necessidade as ambulâncias cheguem até às residências das pessoas. Contudo volto a reafirmar que tudo isso não deve dispensar a necessidade de se consultar a comunidade local até porque tem havido conflitos, uma vez que quando as comunidades locais não concordam ou não se interessam pelos investimentos feitos têm o costume de acabar por vandalizá-los ou ignorá-los.

14. Outra das preocupações da população local prende-se com os impactes ambientais do setor hoteleiro. Grande parte dos empreendimentos estão construídos em dunas primárias, não existem infraestruturas públicas para o correto tratamento do lixo e resíduos, falta saneamento básico, etc. Como avalia o comportamento dos empreendimentos hoteleiros tendente à preservação do meio ambiente? O que a Direção Provincial do Turismo tem feito neste âmbito? Que políticas deveriam ser implementadas pelo setor hoteleiro nesta área?

EN - Primeiro é preciso lembrar que antes da consciência de degradar o ambiente deve haver uma consciência de conservação, porque o que atraiu o investidor para instalar-se naquele local é a qualidade ambiental que este oferece. Há também, por força da lei, alguns aspectos que se compromete a observar na fase de construção como requisito para ser autorizado a construir, para ter licença de construção, falo da avaliação de impacto ambiental ou um estudo de impacto ambiental dependendo da magnitude. Para o caso concreto do município de Inhambane, não se deve esquecer que estamos num território autárquico, que tem os seus gestores ao nível da autarquia. Também é preciso lembrar que as unidades de alojamento, dependendo da sua classificação, estão sob a responsabilidade direta da autarquia no que diz respeito ao licenciamento e gestão dos resíduos, já que é essa a entidade que recolhe os resíduos. A avaliação que nós fazemos é que há uma consciência ambiental forte, porém o que tem havido é que de parte de alguns dos seus clientes há comportamentos que violam os procedimentos que devem ser observados para a conservação ambiental.

15. Quanto à prática da solidariedade social, é comum as empresas hoteleiras de Inhambane participarem em campanhas sociais como a prevenção ao HIV-Sida, contra o casamento precoce, recolha de bens alimentares ou feiras de saúde? O setor hoteleiro tem um histórico de políticas de mecenato como o auxílio a instituições de ensino, hospitais e centros de saúde, orfanatos ou jardins de infância, etc.? Como a Direção Provincial do Turismo incentiva a que isso aconteça?

EN - Infelizmente essas campanhas não têm sido suportadas pelos estabelecimentos hoteleiros. O que tem acontecido aqui no município de Inhambane é a intervenção de determinadas organizações não governamentais, mas não temos a informação que o setor hoteleiro ou as empresas turísticas tenham participado nesses eventos.

16. Existem alguns relatos de trabalhadores do setor hoteleiro que se queixam de assédio sexual. Há também relatos que alguns empreendimentos hoteleiros facilitam a prostituição de jovens da cidade de Inhambane. Fala-se até que alguns deles possuem catálogos com fotos e números de telefone para oferecer as jovens aos seus hóspedes. A Direção Provincial do Turismo tem conhecimento desta realidade? Se sim, o que está ou deve ser feito?

EN - A nível institucional não temos essa informação, mas pode ser que sim, isso esteja a acontecer. O que é preciso reconhecer aqui é que a maior parte daqueles empreendimentos de classificação única ou classificação baixa são responsabilidade das autoridades municipais. Por exemplo, o aluguer de quartos está sob gestão das autarquias. Assim pensamos que provavelmente seja nesse tipo de estabelecimentos que esses casos e práticas ilegais estejam a ocorrer. Mas são afirmações que merecem uma pesquisa para saber até que ponto está a acontecer, até que ponto são verdade e que medidas são necessárias tomar para que casos como esses possam ser erradicados. Pois apesar desses casos possa beneficiar determinadas pessoas, não é uma atividade moralmente legal.

17. Existem algumas políticas ou estratégias por parte da Direção Provincial do Turismo que visem a educação dos turistas e o controlo das suas atividades junto da população de Inhambane? Como o setor hoteleiro pode promover o comportamento ético dos turistas no seio da comunidade local tendo por objetivo o respeito pela matriz cultural endógena?

EN - Temos estado a fazer isso no âmbito das campanhas quando se aproximam as quadras festivas que tem sido o período de pico turístico como em dezembro ou então na época da Páscoa em Abril. Tem sido um trabalho de sensibilização dos turistas no âmbito da monitoria, mas temos estado a atuar com o setor privado, neste caso com a Associação de Hotelaria e Turismo da Província, para que essa responsabilidade não termine apenas nas autoridades do Estado. O setor privado também

deve contribuir para persuadir os turistas para adotarem comportamentos que sigam as regras básicas para uma boa convivência entre o visitante, o visitado e o ambiente. Mas ao nível da Direção nós temos realizado campanhas nos períodos que antecedem os picos do turismo.

18. Quando submetem os seus projetos de investimento, as empresas hoteleiras que pretendem fixar-se no município de Inhambane não possuem nenhum caderno de encargos quanto ao seu contributo para o desenvolvimento social local? Como funciona a articulação entre a Direção Provincial da Cultura e Turismo e os outros diversos órgãos governamentais a exemplo da Direção Provincial do Trabalho, Educação, Ambiente, Obras Públicas, Género e Ação Social, Conselho Municipal, etc., visando o planeamento e desenvolvimento do turismo e Inhambane? O que poderia ser melhorado neste âmbito?

EN - Não existe um comando legal para que exista práticas de responsabilidade ou solidariedade social, só existe um incentivo moral ou um apelo para que isso aconteça, mas em termos legais que os obrigue não. A questão da articulação entre as diversas autoridades Estatais é crucial, mas no fundo quando se coloca se deveria haver uma entidade que gira essa articulação, qual a experiência em outros países para a superação dessa dificuldade que existe, vemos que há estabelecidas as autoridades regionais de turismo que seria uma identidade independente do governo e do privado que atua como mediador e influencia a definição de políticas. Isso sim. Para o caso de Inhambane e Moçambique ainda não temos essa autoridade, mas no contexto deste novo figurino que está-se a criar com a descentralização provavelmente apreça o Estado representado pelo secretário do Estado na Província que possa desempenhar algum papel nesse sentido, de garantir a intercomunicação e coordenação das atividades dos diferentes atores sociais que possa garantir uma harmonia na convivência e na gestão da atividade turística. Porque uma das grandes dificuldades que nós temos para o caso do turismo é que é uma atividade integradora que precisa da contribuição de vários setores desde o transporte até ao consumo de diferentes bens e serviços. Então o protagonismo de uma entidade governamental é quase nulo, por exemplo um Diretor não tem poder para obrigar a reunir com outros diretores para discutir assuntos do seu setor. Tem que haver uma outra entidade que possa estar acima desses outros atores para que se possa melhorar a articulação.

Entrevista 2: Departamento do Género, Criança e Ação Social do Serviço Provincial da Ação Social

Entrevistada: Chefe de Departamento, dra. Osvalda Chambule

1. Começando por fazer uma avaliação geral, quais os principais problemas sociais que o Departamento do Género, Criança e Ação Social identifica no município de Inhambane?

OC - Os problemas sociais que se verificam no município de Inhambane, fazendo uma radiografia, eu olho para o trabalho infantil. Tenho visto muitas crianças a vender nos mercados, formais e informais. Isso para nós tem sido uma preocupação porque o trabalho da criança não é naquele sítio. As crianças estariam melhor a brincar ou estudar do que a fazer aquela atividade. Por outro lado, temos a questão do desemprego, temos muitos jovens à procura de emprego e são jovens formados. Os jovens aparecem no nosso setor à procura de apoio para poderem trabalhar. Temos também pessoas com deficiências que nos procuram para terem uma oportunidade. Nós chegamos a conseguir responder aquilo que é a situação deles como tal porque eles são um grupo alvo para nós, mas nós não temos como dar emprego a essas pessoas. Temos programas de proteção social, esses programas servem para reduzir o nível de vulnerabilidade da população, mas como temos muitas pessoas vivendo abaixo da linha da pobreza aqui em Inhambane, nós só conseguimos cobrir 8,8% das pessoas que precisam do nosso auxílio. Mas também esses programas têm as suas especificidades como ajuda a pessoas idosas, apoio alimentar, apoio a infantários ou idosos, temos centros que assistem pessoas com deficiência e por fim, temos um programa de trabalho comunitário onde pagamos a pessoas que não têm emprego para fazer algo em prol da comunidade local. Então, por vezes é um jovem deficiente que estudou, tem capacidade para o trabalho, mas não temos como empregar essa pessoa porque não é nossa área. Às vezes articulamos para conseguir emprego para ele em outros setores do Estado, mas nem sempre é fácil. Também temos outro problema social que temos acompanhado que é a questão da discriminação da pessoa idosa no seu seio familiar, porque muitas vezes são acusadas de feitiçaria. Temos também muitas mulheres solteiras que estão a cuidar dos filhos sem os seus maridos e isso também é um problema que nos preocupa. Porque no fim todos esses problemas vão desaguar na Ação Social e nós não conseguimos suprir todas as necessidades sociais do nosso município. A violência doméstica é outro que nos preocupa muito, a violência emocional, a física e até a sexual e temos serviços integrados entre a polícia, ação social e saúde para tratar desses problemas e apoiar as vítimas.

2. Tendo em conta o peso que o setor hoteleiro tem na economia e nas dinâmicas sociais do município de Inhambane, como analisa o seu grau de comprometimento (a prática da sua Responsabilidade Social Corporativa) na tentativa de ultrapassar todas as dificuldades sociais presentes no município? O que as empresas hoteleiras poderiam fazer para maximizar o desenvolvimento social do município de Inhambane e empoderar os grupos sociais mais desfavorecidos?

OC - Para dizer a verdade, não! Eu particularmente não sinto e acredito que a área social como Direção Provincial não sente porque partilhamos toda a informação. Todos os apoios que aparecem passam por nós, pelo menos a informação, todas as visitas que passa no infantário, por exemplo, temos tido a informação, mas não me recorde de qualquer movimento da indústria hoteleira. Não sinto a presença deles, sinto a presença até das redes de comunicação como a Movitel, Vodacom ou a Mcel pois anualmente eles têm feito alguma coisa. Mas os hotéis não. Nós não temos qualquer conhecimento. Acho que os hotéis poderiam e deveriam fazer muitíssimo mais nessa área. Até os estudantes da Escola Superior de Hotelaria e Turismo já fizeram duas galas beneficentes para ajudar a população, os infantários e os idosos, que nós elogiámos bastante e pedimos que fizessem mais vezes, mas as empresas hoteleiras não fazem nada. Os hotéis se quisessem tinham várias formas

para poder ajudar ou apoiar as pessoas carenciadas. Primeiro poderiam procurar desenvolver o local onde se encontram, procurar garantir que aquela comunidade tenha acesso a uma melhor escola, saúde, os serviços básicos. Isso iria ajudar a população a ter uma maior identificação com a própria empresa. Poderiam também ter um plano de responsabilidade social e cumprirem com isso, como por exemplo fazerem doações nos infantários ou nas comunidades. Nós temos muitas pessoas que estão a sofrer nas comunidades e as empresas poderiam ajudar imenso, porque nós não conseguimos fazer a diferença em toda a população, temos muitas mães solteiras, com pouquíssima renda, eles poderiam apoiar, dar cestas básicas. Há várias formas para eles poderem ajudar, eles poderiam ajudar por exemplo a oferecer alimentação aos infantários ou centros de idosos, mesmo uma vez por semana. Imagine se todos os hotéis fizessem isso, a diferença que fariam para a sociedade.

3. Tem conhecimento de algum empreendimento hoteleiro no município de Inhambane que dê auxílio aos seus trabalhadores ou à população local ao seu redor em matérias ligadas à saúde, nutrição, creches/infantários, ou a prática de outras políticas de ação social?

OC - Aos trabalhadores até podem dar, mas à população local não tenho nenhum conhecimento ou informação de atitudes de mecenato por parte das empresas hoteleiras.

4. Ao contrário do defendido pela Organização Mundial do Turismo que afirma que o setor hoteleiro emprega um elevado número de mulheres, estudos recentes demonstram que apenas 34% dos trabalhadores hoteleiros do município de Inhambane são do género feminino. Quais as causas sociais por de trás de um número tão escasso? O que deveria ser feito para combater essa desigualdade de género?

OC - Se calhar podia ir um pouco para a cultura. Questões culturais nossas daqui em Inhambane, provavelmente seja isso. Também há a natureza do trabalho, nas instituições hoteleiras provavelmente o patronato quer mais homens, ou as mulheres podem ter receio em trabalhar lá. Mas por questões culturais as mulheres ainda não são valorizadas ou vistas como alguém que também pode estar empoderada para fazer aquilo que o homem faz, isso já dentro das próprias famílias. Há casos em que a mulher pode dizer que quer trabalhar, mas o homem ou o pai não aceitam, ele interpreta mal. E se virmos mesmo esses 34%, as mulheres estão em cargos muito baixos, a limpar o chão, os quartos, a cozinhar e não na recepção, no caixa, etc. Temos feita várias palestras dentro das comunidades, para impactar as famílias para que o empoderamento feminino e a igualdade do género seja uma realidade.

5. Tem algum tipo de conhecimento de uso de mão de obra infantil por parte dos estabelecimentos hoteleiros do município de Inhambane?

OC - Não! Não tenho conhecimento nem nenhum dado ou queixa sobre isso. É uma situação que se soubéssemos atuaríamos.

6. Segundo o nosso estudo, alguns trabalhadores do setor hoteleiro queixam-se de assédio sexual ou de assédio moral no seu local de trabalho. O que deve ser feito por parte do poder público e por parte das empresas hoteleiras para que esses casos sejam extintos?

OC - Penso que existe não só nesses estabelecimentos, penso que na nossa realidade isso existe muito em qualquer local de trabalho. Isso é um dos problemas por termos mulheres em muito menos número a trabalhar. Acredito que algumas mulheres não aceitam, mas outras aceitam porque

estão sempre numa situação de desvantagem. Para nós isso é considerado uma violência, mas as pessoas têm tido muita resistência para nos relatar formalmente as situações. Acabam só falando por aí. Eu penso que para acabar com isso, passa pela consciencialização das pessoas e esse facto tem sido amplamente falado nas televisões, nas rádios, nas escolas, etc. Estamos a trabalhar nessa consciencialização, vai demorar algum tempo e esses casos têm que ser sempre reportados às autoridades competentes, entre elas a polícia. Agora ocorre-me a ideia de fazermos também palestras e debates nos próprios estabelecimentos hoteleiros.

7. Existe algum programa de incentivo à empregabilidade ou inclusão social de pessoas portadoras de deficiência física no município de Inhambane? Se sim qual tem sido a aceitação do setor hoteleiro na inclusão social desse tipo de pessoas?

OC - Nós temos uma estratégia nacional de empregabilidade de pessoas com deficiência, porém restringe-se somente à função pública. Essa estratégia prevê que na função pública deve-se dar chance pelos menos a 5% dos trabalhadores que estão lá, isto é 5% devem ser pessoas que tenham qualquer tipo de deficiência. Por outro lado, privilegiamos nos trabalhos comunitários as para que as pessoas que os executam sejam pessoas com deficiência porque no final ganham um salário por isso. Mas infelizmente não temos como incluí-los no setor hoteleiro pois é setor privado. Porém nas nossas iniciativas de sensibilização já tentámos junto do setor hoteleiro para que este tivesse um outro olhar para empregar ou apoiar este tipo de pessoas, isto porque nós trabalhamos muito com as datas comemorativas. Para o caso do mundial da saúde é 7 de abril, dia das crianças é 1 de julho, das pessoas com deficiência é 3 de dezembro, então na quinzena dessas datas nós promovemos atividades que visem os direitos desse grupo alvo. Aí fazemos cartas, elaboramos umas cartas a explicar o que pretendemos fazer e os estabelecimentos hoteleiros já foram alvo dessas ações, mas os estabelecimentos hoteleiros simplesmente ignoram e nunca respondem. Os poucos se dão ao trabalho de responder e temos essas cartas a dizer que eles não têm condições para apoiar as nossas iniciativas. Aqui na cidade de Inhambane não tivemos apoio mesmo!

8. Também segundo o nosso estudo, vários representantes da comunidade local alegam que, em virtude do aumento do mercado turístico, tem crescido o número de casos de prostituição informal assim como de consumo de drogas no município de Inhambane. Há mesmo relatos de alguns hotéis em Inhambane que possuem catálogos com fotografias e contatos de jovens da cidade para oferecerem os seus “serviços” aos hóspedes. Que estratégias devem ser implementadas para mitigar essas situações e como as empresas hoteleiras podem ajudar o Departamento do Género, Criança e Ação Social a combater esses flagelos?

OC - Nós não temos dados nem informação que existe prostituição no nosso município. Realmente a prostituição é um crime e um problema social. Se as pessoas vão aos hotéis é porque são aliciadas. A partir de hoje não poderemos mais dizer que não temos informação porque já temos uma informação e assim já podemos investigar porque nós trabalhamos em parceria com a procuradoria, em estreita ligação mesmo. Recordo-me de termos acompanhado em Funhalouro, havia focos, mas nós conseguimos acabar com aquilo. Eu penso que a autoridade nessas situações deve-se fazer sentir. O próprio hotel deve ser sancionado. Assim a primeira pessoa a ser sensibilizada é o dono do estabelecimento. A partir de hoje vamos criar equipas multissetoriais para atacar essa situação, já que isso é uma exploração da vulnerabilidade e da pobreza das pessoas.

9. Existem também relatos da população local que se queixa de racismo por parte de alguns empreendimentos hoteleiros por estes não deixarem os “manhambanas” entrarem nas suas instalações. Está ao corrente desse facto? O que deverá ser feito para evitar este tipo de discriminação?

OC - Tenho conhecimento desses casos e já acompanhei alguns deles. Um caso que todos acompanhámos foi na praia da Barra. Às vezes passamos em alguns sítios e só vemos brancos e dá para perceber que ali os negros não entram porque as formas de discriminar são várias. Às vezes a forma de discriminar é colocar um preço alto, onde o negro ou uma pessoa com posses baixas não consiga frequentar aquele local. Já é uma forma de fazer a seleção. Eles não dizem que não podes entrar, mas assim que chega o menu ou pergunta o valor da hospedagem já é uma forma de te dizer que não podes estar ali. Isso é triste para os naturais de Inhambane, é muito triste ver um hotel bonito na sua cidade e você não poder entrar ali. Às vezes até tem dinheiro e quando chega lá eles aumentam os valores. Até parece que quando falamos dos hotéis falamos de uma coisa fora da nossa realidade. Às vezes nem é para se hospedar, é só para pegar na família, ir com as crianças almoçar, estar na piscina. Mas realmente existe discriminação. Quem frequenta esses estabelecimentos são quase sempre pessoas de fora e nós da cidade somos vedados de aproveitar esse lazer, há discriminação e exclusão social e nós lutamos contra isso. Nós temos que conversar com os estabelecimentos hoteleiros e fazê-los ver que deveriam ter um ou outro pacote que permitisse às pessoas da comunidade local estar nesses estabelecimentos.

10. É comum no município de Inhambane ver-se campanhas sociais de combate ao HIV-SIDA, casamento prematuro, ajuda alimentar, entre muitas outras. Qual tem sido o engajamento do setor hoteleiro no apoio a essas campanhas sociais feitas pelas instituições governamentais?

OC - Até pode ser que aconteça, mas nunca senti a presença deles nessas campanhas. Mesmo agora temos visto muitos movimentos em torno do Covid-19, vários movimentos para dar apoio com desinfetantes, máscaras, kits alimentares e várias organizações estão a apoiar. Mas até agora ainda não vi o setor hoteleiro a participar nessas atividades, quero acreditar que está a acontecer, mas não tenho informação e tenho estado bastante perto dessas organizações que têm estado ativas nessa matéria.

11. Existe algum programa ou linha de financiamento para que as camadas mais desfavorecidas da população possam empreender algum tipo de microempresa que lhes permita entrar nas cadeias de fornecimento do setor hoteleiro?

OC - Existe não tanto como programas do governo, mas nós temos trabalhado em parceria com algumas Organizações Não Governamentais que dizem: olha, desenhem um projeto e nós vamos apoiar esta causa. E está mais virado para área da formação e criação do autoemprego. Aí nós temos trabalhado em coordenação com a IFPELAC e aí temos muitos formados na área de hotelaria e turismo.

12. Que parcerias público-privadas poderiam ser estabelecidas para incentivar as empresas hoteleiras a participar ativamente planeamento do desenvolvimento social do município de Inhambane e combate às desigualdades?

OC - Não, até agora não existe nenhuma Parceria Público-Privada com nenhuma unidade hoteleira. Eles podem ajudar nos assuntos que abordamos nesta entrevista. Um outro assunto era os estabelecimentos hoteleiros olharem com mais atenção para as meninas do município, olhando para a sua formação, alimentação, seria muito bom para evitar as uniões prematuras, os casamentos precoces, já que essa realidade destrói o ser humano. Então se os estabelecimentos hoteleiros apoiassem essa causa, seria muito positivo, até para enfrentar esse problema que falámos da prostituição informal.

Entrevista 3: Departamento de Educação do Serviço Provincial dos Assuntos Sociais**Entrevistado: Chefe de Departamento, dr. Elias Jamine**

1. Focando-nos na Educação, o município de Inhambane possui o Instituto Eduardo Mondlane com cursos profissionalizantes em hotelaria, a Escola Superior de Hotelaria e Turismo com cursos superiores na mesma área e ainda outras instituições que dão formação técnica para o desempenho de funções nos hotéis. Sente que as empresas do setor hoteleiro estão comprometidas com as instituições de ensino do município, valorizando-as e apoiando-as? Existe alguma aproximação entre o Serviço Provincial dos Assuntos Sociais e o setor hoteleiro no intuito de melhorar os níveis de formação profissional da população de Inhambane?

EJ - Realmente nós precisaríamos de alguns números muito mais claros que pudessem-nos dizer sim ou não, mas com base naquilo que é a nossa experiência nós sentimos que ainda há um certo distanciamento entre as instituições, há um pequeno fosso no contacto entre as escolas e as empresas. Muitas das vezes quando existe algum tipo de iniciativas, estas partem muito mais do lado das escolas, o contrário não é muito visível, isto é, as instituições hoteleiras procurarem as instituições de ensino para fomentar qualquer tipo de iniciativa. Agora, olhando para a nova dinâmica de reformas, como a reforma da educação profissional, em que um dos objetivos da reforma é aproximar as escolas às empresas. Esse trabalho está sendo feito e estamos a programas divulgar as potencialidades das instituições de ensino no sentido de dar a conhecer a quem trabalha no ramo hoteleiro o que nós temos. Temos que realizar um workshop para vender a imagem das escolas junto de quem faz a hotelaria. Neste âmbito da relação entre instituições de educação e setor hoteleiro ainda há alguns desafios que temos que ultrapassar. Na nossa opinião sentimos também que por vezes as instituições de ensino precisam dar melhor formação aos seus formadores para estes serem efetivas mais valias para o setor hoteleiro e assim aumentar as suas sinergias. Ainda não convencemos o mercado que a nossa qualidade de ensino é ótima. Que eu tenha conhecimento não houve até agora iniciativas de ações de formação das escolas do nosso município para os hotéis da Cidade de Inhambane, mas pode ter acontecido e as escolas não terem reportado à tutela. O que eu realmente penso é que os hotéis procuram mão-de-obra barata e assim não procuram trabalhadores qualificados ou apostam na formação. Agora para proteger o moçambicano e valorizar o trabalho que faz temos que ter políticas claras, no sentido de que estas pessoas, o seu conhecimento seja valorizado e receber o salário devido.

2. Ainda no âmbito da Educação, algumas políticas de Responsabilidade Social das empresas hoteleiras poderiam passar pelo auxílio a creches ou infantários ajudando assim a educação pré-escolar ou, então, pela participação ativa na melhoria das infraestruturas do parque escolar desde o ensino primário até ao secundário, etc. Como tem sido a participação das empresas hoteleiras nos esforços empreendidos pelo Serviço Provincial dos Assuntos Sociais para melhorar as condições de ensino no município? O que acha que o setor hoteleiro poderia fazer para aumentar a sua contribuição nesta área?

EJ - Não vou mentir, que nós tenhamos conhecimento aqui no município isso nunca existiu. Se não estou em erro ao nível da Província sim lá para os lados de Vilankulos, mas no município de Inhambane não. Realmente, todos sabemos que existem certas restrições orçamentais e seria bom que no âmbito da responsabilidade social as empresas hoteleiras pudessem auxiliar nesse sentido, mas até agora penso que essa realidade ainda não existiu.

3. Tendo em conta o peso que o setor hoteleiro tem na economia e dinâmicas sociais do município de Inhambane, alguma vez este esteve inserido no Plano de Desenvolvimento que o Serviço

Provincial dos Assuntos Sociais tem para o município? Que estratégias e parcerias público-privadas poderiam ser estabelecidas para melhorar os índices educacionais, de saúde e de nutrição da população de Inhambane?

EJ - No município nós temos um hotel escola que já está nas mãos do setor privado, abrimos um concurso público este ano e foi concessionado à empresa SMS e há um termo de referência que foi assinado que deixa de forma tácita que o explorador do hotel escola deve garantir que o hotel sirva de laboratório para formação dos nossos estudantes, como assim dos nossos formadores. Existe esta plataforma toda criada e provavelmente teria dito isto antes, mas acho que volta a ser importante repetir aqui, que se está a projetar dentro de 3 a 4 semanas realizar um workshop. Este workshop, a ideia é perante aos empresários, vender as potencialidades do ensino técnico de Inhambane. Este já é um caminho que estamos a implementar, vamos ver como corre esta parceria público-privada. Outra questão que seria muito importante abordar é o seguinte, os novos currículos do ensino técnico-profissional preveem que os estudantes tenham 25% de aulas teóricas e 75% de aulas práticas. Assim, até porque sabemos da carência de laboratórios para as aulas práticas nas escolas dos nosso município, seria bastante interessante fomentar parcerias entre os hotéis e as instituições de ensino, para que algumas vezes os nossos estudantes pudessem usar as instalações dessas empresas hoteleiras. Porém, a nova reforma do ensino já vai exigir que as escolas, para poderem ser acreditadas a dar qualificação, para poder lecionar, num futuro breve, vão ter que demonstrar que têm todas as condições para dar as aulas práticas.

Entrevista 4: Direção Provincial do Trabalho, Emprego e Segurança Social

Entrevistada: Inspetora, Sra. Joalina Cumbane

1. Em linhas gerais, como avalia o relacionamento entre as empresas hoteleiras presentes no município de Inhambane e a Direção Provincial do Trabalho, Emprego e Segurança Social como um dos órgãos reguladores e fiscalizadores da atividade do setor? É comum a existência de conflitos e resistência dos empreendimentos hoteleiros em cumprir a legislação laboral? Se sim em que áreas é mais comum isso acontecer?

JC - A indústria hoteleira é o ramo mais abundante no nosso município e em relação à legislação laboral os maiores problemas que temos tido é em relação a estrangeiros e à higiene e segurança no trabalho maioritariamente no que se refere à falta de seguros. Contratos, salários não tem tido muitos problemas, já que o turismo implantou-se logo que os Acordos de Roma foram assinados, logo as pessoas já sabem o que têm que fazer em termos da Lei. Os aspectos que aparecem como infrações é na tramitação dos expedientes em relação aos estrangeiros porque às vezes vêm marido e mulher, eles fazem a sociedade e abrem o estabelecimento. Entretanto os dois querem estar lá e para eles poderem estar lá tudo depende da mão de obra laboral que eles têm. De acordo com o regulamento que autoriza do trabalho de estrangeiro, diz que vai em função da cota. Esta cota é estabelecida consoante o número de trabalhadores. De 0 a 10 tem que ter apenas 1 estrangeiro, de 10 a 100 é 8% e mais de 100 são 5%. Então o cálculo do número dos estrangeiros que devem estar lá depende muito da mão-de-obra nacional. No que se refere a seguros, também muitas vezes as empresas fazem uma confusão entre o seguro social e o seguro de acidentes de trabalho e doenças profissionais. Quem faz o seguro social é o Instituto de Segurança Social que atende doenças naturais e não relacionadas com o trabalho, então isso gera confusão. Mas nós sempre, como é nossa atividade, procuramos esclarecer que os aspetos do seguro social são muito diferentes dos aspetos de higiene, segurança e saúde no trabalho. Outras situações como salários ou problemas de contratos são casos raros e facilmente nós resolvemos assim que identificamos.

2. Segundo o nosso estudo, a maior queixa dos trabalhadores hoteleiros do município de Inhambane prende-se com os baixos salários praticados pelo setor. Como se pode combater essa situação e incentivar as empresas hoteleiras a praticar melhores salários?

JC - Bom, tudo é possível, mas não depende inteiramente do Ministério do Trabalho, depende também de outras áreas, porquê que eu digo isso? Porque o Ministério do Trabalho quando discute salários, ele já estabelece salários com base nos ramos de atividade, cada ramo tem o um salário mínimo. Entretanto, nós também apesar de estarmos a receber um investimento, na minha forma de análise, eu acho que os nossos compatriotas não têm muita cultura de trabalho. Ter cultura de trabalho é assim: este serviço aqui não pode morrer, não pode fechar em hipótese alguma porque mesmo se eu morrer meu filho pode na mesma vir pedir emprego aqui. Então porque nós não temos ainda cultura de trabalho dizemos assim: se o patrão abriu esta empresa é porque tem dinheiro de sobra lá de onde ele vem então posso fazer corpo mole. Falta muita responsabilidade. A empresa não é só do patrão, também é minha. E os nossos compatriotas parece que não se preocupam com o fim de atividade das empresas onde trabalham. E o emprego no nosso país ainda está muito aquém das necessidades. Lógico devíamos ter esta cultura de trabalho, mas estamos lá porque queremos trabalhar sim, mas sem grandes perspetivas. Como resultado, eu não me dedico tanto e assim não há produção nem produtividade e assim é impossível ter um pouco mais. O empregador muitas vezes não se sente motivado a pagar salários ótimos. Mas nós só trabalhamos para inglês ver. Então o empregador também não vê motivação de melhorar isto ou aquilo, porque a lei dos nossos salários já diz que o salário mínimo é tal. Entretanto o artigo 3 diz que os salários para as demais categorias profissionais são objeto de negociação coletiva entre as entidades empregadoras e as organizações

sindicais. Estamos a dizer que o salário mínimo é pago ao agente de limpeza e arrumação, por exemplo, esse é que devia ter o salário mínimo estabelecido, mas os outros deveriam ser negociáveis. Mas o que é que eles fazem por causa dessa falta de motivação: Ah o salário mínimo para a hotelaria são 6.850 meticais, eu tirando o gerente e o chefe administrativo, porque fazem parte da direção, o resto eu vou pagar 6.850 porque não estou fora da lei. E não está fora da lei. Mas ainda não atingiu aquele objetivo pelo qual o Estado disse que tem que negociar salários. Entretanto também o fiscalizador não tem como sancionar porque o salário mínimo não foi violado, mesmo sentindo que é pouco. Então nos vemos as dificuldades de um lado e do outro.

3. Outra reclamação presente no nosso estudo prende-se com o incumprimento da carga horária de trabalho assim como a falta de pagamento das horas extra por parte das empresas hoteleiras. Como se combate essa situação?

JC - O ramo do turismo trabalha 24/24. Trabalhando 24/24 estamos a dizer que eles deveriam fazer turnos. Dos horários que nos chegam aqui, se eles por exemplo trazem um horário único e nós vemos que o ramo é hoteleiro, nós devolvemos logo e não aprovamos o horário. Nós dizemos logo que o teu ramo tem que trabalhar 24/24, mesmo que não esteja a usar os três turnos, faça o horário por turnos e coloque apenas dois turnos e depois observa que o terceiro turno ainda não é necessário. Mas que tem que haver turnos tem que haver turnos. Aí costumamos fazer essa fiscalização no terreno, mas para sermos ainda mais efetivos temos que receber queixas dos trabalhadores que se encontram nessa situação.

4. Focando-nos na formação profissional, grande parte dos trabalhadores hoteleiros por nós entrevistados não possuem qualquer tipo de formação profissional para as funções que desempenham no setor hoteleiro. As empresas hoteleiras pouco apostam nessa área. Quais os motivos para esse pouco investimento na formação dos trabalhadores e como reverter este quadro?

JC - Quem procura um trabalhador não o procura para o formar, ele quer admitir uma pessoa com conhecimento para lhe colocar num certo setor. Se eu vou pedir um emprego como cozinheiro, o patrão não vai querer saber se eu tenho formação para aquele lugar, só que fazer contrato para não ter problemas connosco. Só com o decorrer do trabalho é que ele vai verificar que a pessoas não está formada par aquelas funções. Esta formação deveria estar a ser suprida pelo próprio Estado. Não só o Instituto de Emprego, há anos quando abriu a Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane da Universidade Eduardo Mondlane, eu própria fui ver os pacotes que eram dados lá e logo disse que esses não pensaram bem. Porque se estamos a falar de uma escola de hotelaria e turismo o que deveria estar a lecionar é cozinheiros, serventes de mesa, empregados de quartos, recepcionistas e muitos outros. Então, são estas atividades que são a base do desenvolvimento do turismo que deviam de estar a ser lecionados ali. Então as outras formações são complementares. Igual que fizeram aqui no Instituto, nunca deu turismo ali, tinha construção civil, tinha olaria, tinha contabilidade, tinha serralharia, tinha mecânica, tinha eletricidade. Porque não recuperar esses cursos que tinha antes da independência? Não, vai colocar hotelaria se já temos ali a Escola Superior de Hotelaria e Turismo? Eles deveriam ter auscultado as pessoas. Depois nós vamos fazer as inspeções e vemos os ex-estudantes da Escola Superior de Hotelaria e Turismo que estão a trabalhar nessas instâncias turísticas às vezes na portaria, na recepção. Um gestor para ser colocado na recepção está a fazer o quê? Está a gerir o quê? Os nossos empresários não metem as pessoas qualificadas na gerência. Aqui os donos estão lá a gerir pessoalmente as suas empresas porque de facto ninguém joga dinheiro para amanhã se arrepender. Eles quando vêm investir aqui logo são avisados pelos outros que aqui não há mão-de-obra qualificada, logo os setores chaves não são entregues aos donos da terra. Infelizmente nós não temos como obrigar esses investidores a terem gestores aqui de Inhambane.

5. Como analisa as políticas extrassalariais das empresas hoteleiras presentes no município de Inhambane? Tem conhecimento da prática de pagamentos de subsídio de habitação, alimentação, transporte, pagamento de seguros de saúde, auxílio à nutrição como fornecimento de cestas básicas, auxílio a creches/infantários, ou outras políticas de proteção e ação social?

JC - Não são todas as empresas, mas algumas têm feito algum esforço para que haja motivação nos seus colaboradores. Primeiro temos que observar que no caso dos trabalhadores hoteleiros o dinheiro que levam para casa no final do mês não é só o dinheiro do salário, pois muitas vezes os colaboradores contam também com o dinheiro das gorjetas que os clientes dão quando se sentem satisfeitos. Eu conheço algumas instâncias que estabeleceram nos seus regulamentos internos que o valor das gorjetas deve ser conservado até ao final do mês para depois ser dividido por igual por todos os trabalhadores. Mas para além disso, a lei admite que dentro da atividade laboral pode haver lugar a subsídios. Sendo a hotelaria o empregador pode oferecer ao trabalhador subsídio de alimentação por exemplo, mas não são todos que fazem isso. Há também empresas que oferecem transporte para os seus trabalhadores ou então pagam subsídio de transporte. Porém há setores que podem ter falhas, a lei já determina que aqueles setores quem têm risco de falhas é obrigatório o subsídio de falhas que é dado no caso de quem trabalha na caixa, por exemplo, que dá trocos aos clientes. São mais ou menos esses incentivos que são mais comuns nos nossos operadores hoteleiros.

6. Ao contrário do defendido pela Organização Mundial do Turismo que afirma que o setor hoteleiro emprega um elevado número de mulheres, estudos recentes (Alcobia, 2016) demonstram que apenas 34% dos trabalhadores hoteleiros do município de Inhambane são do género feminino. Quais as causas sociais por de trás de um número tão escasso? O que deveria ser feito para combater essa desigualdade de género e também todos os outros tipos de desigualdades como o acesso a cargos de decisão a trabalhadores provenientes da comunidade local?

JC - Na minha forma de análise, apesar que nós já defendermos o género como tal, por uma questão cultural podemos ver que em várias famílias ainda existe aquele pensamento que mulher minha não trabalha. Então, as mulheres ainda são submissas aos homens e são afastadas do mercado de trabalho. Depois sofremos também com a realidade das gestações precoces que muitas vezes resultam em casamentos prematuros. Por uma questão cultural muitas vezes o homem não deixa porque quer estar em cima e ser a cabeça do casal. São estas coisas. É cultural. Posso até contar que há uns 20 anos atrás, tivemos o caso de uma revolta num lodge em Paindane porque os trabalhadores homens queriam obrigar o dono do empreendimento a despedir as poucas trabalhadoras mulheres que estavam lá. Nisso o dono bateu o pé dizendo que não iria despedir até porque se comparasse a qualidade do trabalho entre os homens e as mulheres as mulheres trabalhavam com maior perfeição. Para resolver esse diferendo tivemos que ir lá. Pegámos o sindicato e fomos lá. Os trabalhadores homens queriam tirar de lá as mulheres porque algumas eram suas esposas, outras eram suas irmãs e diziam que em casa já não sentiam respeito por parte delas. As coisas têm mudado, mas algumas dificuldades continuam.

7. Tem algum tipo de conhecimento de uso de mão de obra infantil por parte dos estabelecimentos hoteleiros do município de Inhambane?

JC - Casos reportados ou que nós já interpelámos não. Às vezes vemos nos mercados municipais, mas nos hotéis não.

8. Segundo o nosso estudo, alguns trabalhadores do setor hoteleiro queixam-se de assédio sexual ou de assédio moral no seu local de trabalho. O que deve ser feito por parte do poder público e por parte das empresas hoteleiras para que esses casos sejam extintos?

JC - A lei é clara em relação ao assédio sexual e se nós encontramos um caso desses também nós não fechamos os olhos e sancionamos porque isso é grave, é grave e tem sanções. Contudo também é raro ser-nos reportados casos desses, mas quando acontece nós tentamos resolver porque a medida administrativa é a solução para casos gravíssimos como esses. É o que tem acontecido. Mesmo quando existe reporte de assédio nós resolvemos e sempre saímos a ganhar por via da lei.

9. Existe algum programa de incentivo à empregabilidade ou inclusão social de pessoas portadoras de necessidades especiais no município de Inhambane? Se sim qual tem sido a aceitação do setor hoteleiro na inclusão social desse tipo de pessoas?

JC - Não vou mentir, a nossa missão é somente fiscalizar. Quem se preocupa com a empregabilidade é o Instituto de Emprego, mas por aquilo que eu sei, é difícil controlar ou exigir aos empregadores que contratem pessoas com deficiência porque eles próprios é que fazem a seleção dos trabalhadores, eles próprios abrem concurso e as pessoas inscrevem-se nas estâncias turísticas. Então em caso de se querer controlar para que essas pessoas tenham acesso aos empreendimentos hoteleiros penso que devem ser políticas a ser adotadas pelo Instituto de Emprego. Porém em Inhambane é muito raro ver essas pessoas a trabalhar nos hotéis.

10. Uma das maiores reivindicações dos trabalhadores hoteleiros do município é que as empresas do setor implementem políticas participativas nas tomadas de decisões. Como fomentar a auscultação da voz dos trabalhadores por parte dos gestores e diretores das empresas hoteleiras?

JC - O que eu vejo para solução desse aspecto é que entre as partes ainda não existe um diálogo. O diálogo social e a cultura de trabalho ainda são realidades muito distantes. Qualquer coisa que eu quero que o trabalhador faça eu devo chamá-lo para conversar, mas essa cultura ainda não existe. Aqui o que nos temos feito é que apanhamos um tempinho de 5 ou 10 minutos durante a atividade de inspeção para falarmos com os trabalhadores e empregadores para falarmos sobre a cultura de trabalho e diálogo social. Então nos nossos planos existe a elaboração de palestras porque nós também ainda somos uma instituição em surgimento e ainda não temos ainda um orçamento que dê para todo o tipo de atividades que gostaríamos. Mas já houve seminários onde já foi abordado o tema da cultura de trabalho e o diálogo social entre as partes. Mas quem participa nesses seminários são os empregadores, os gerentes, os gestores de recursos humanos e um ou dois representantes dos trabalhadores. Agora que dali a informação chegue para todos nós já não sabemos. Essa é uma dificuldade, porque nós não temos a segurança que o nosso objetivo ao fazer isso atinja todas as pessoas que queremos.

11. Qual tem sido a postura das empresas hoteleiras quanto ao pagamento da contribuição referentes à segurança social dos seus trabalhadores (INSS)?

JC - Bom, nesse caso não têm como falhar, é obrigatório. Porque quando há uma situação de doença, se ele não descontou vai ter que pagar com fundos próprios. Há agora uma situação dessas que uma empresa hoteleira ta a pagar os tratamentos de saúde a uma trabalhadora. Mas nós quanto aos pagamentos à Segurança Social somos muito rigorosos nas nossas ações de fiscalização. Às vezes acontece é o caso do empregador tentar fugir com o pagamento do seu próprio INSS, porém dos trabalhadores não têm como. Mesmo antes do início da atividade das coisas que nós vemos é se os trabalhadores já estão inscritos no INSS.

12. Como avalia a postura das empresas hoteleiras de Inhambane quanto ao cumprimento da legislação sobre a segurança e saúde no trabalho?

JC - Os hotéis até agora têm tido uma postura de responsabilização quanto a essa matéria. Eles procuram criar condições, porque acidentes no ramo hoteleiro são raros. Os acidentes associados ao ramo hoteleiro que mais temos tido conhecimento prendem-se com as atividades ligadas ao mergulho. Mas acidentes na cozinha, nos quartos são muito raros e nós temos feito um trabalho muito forte de sensibilização nessa área junto do setor hoteleiro, até sobre o tipo de vestimenta e calçado que os serventes devem usar em cada setor que trabalham como cozinha, lavandaria, sala do restaurante, etc. Na hotelaria é muito raro termos conhecimento de acidentes que façam os trabalhadores ficarem de baixa. Nesse aspecto os hotéis de Inhambane são atentos.

13. Por último, que parcerias público-privadas poderiam ser estabelecidas entre a Direção Provincial do Trabalho, Emprego e Segurança Social e as empresas do setor hoteleiro para que estas assumam um maior compromisso para com o desenvolvimento social dos seus trabalhadores?

JC - Eu acho que pode haver uma colaboração por exemplo nesses seminários que eu disse que são promovidos, eles poderiam disponibilizar suas salas para isso sem cobrar pelo espaço e só cobrar pelo lanche ou pelo almoço. Quanto aos trabalhadores sim, apesar de achar que o estado deveria ser o responsável pela formação dos trabalhadores, os hotéis também poderiam ajudar através de parcerias com as nossas instituições de ensino para melhorar a qualidade da formação profissional dos seus colaboradores.

Entrevista 5: Direção Provincial da Economia e Finanças

Entrevistado: Chefe do Departamento de Planificação, dr. José Zita

1. Segundo a Organização Mundial do Turismo, um dos grandes benefícios da atração do investimento hoteleiro por parte dos territórios é o efeito multiplicador que as empresas hoteleiras têm na economia local. Este efeito pode-se fazer sentir na empregabilidade direta, setor da construção civil, comércio local, setor dos transportes, agricultura, setor das telecomunicações, setor das atividades turísticas, etc. Desta forma, fale-nos sobre o impacto que o setor hoteleiro tem na economia do município de Inhambane.

JZ - O setor hoteleiro faz parte do turismo, portanto desempenha um papel extremamente importante na economia do município. Para começar, este setor para poder funcionar precisa de matéria prima como produtos alimentares e de primeira necessidade de diversas gamas, produtos esses fornecidos por pequenos comerciantes, como aqueles que se encontram nos mercados municipais. Esta é a grande vantagem, pois contribui para a melhoria do nível de vida da população local como um todo. Outro fator importante é que para além de servir os turistas, o setor hoteleiro também atrai a organização de grandes eventos para o município. Contudo eu coloco um grande desafio, porque estamos a dizer que tem uma contribuição muito boa, porém poderíamos ter um impacto muito maior se esses produtos fossem produzidos localmente. Assim, se estivermos realmente comprometidos com o desenvolvimento local devemos identificar produtores de hortícolas, por exemplo, e tentar potenciá-los em termos de insumos para produzir com a qualidade exigida pelo setor. Ai o efeito multiplicador seria extremamente grande porque garante emprego e muito mais, este para mim é que é o grande desafio para o setor hoteleiro, trabalhar com todos os produtores locais. E hoje quase tudo se vai buscar ao Zimpeto (mercado de Maputo). Assim, as autoridades das diferentes áreas deveriam tentar entender a qualidade dos produtos que o setor hoteleiro necessita e a partir daí trabalhar para que a população local possa desenvolvê-los. O setor hoteleiro deveria ter maior responsabilidade em conseguir engajar a população local no seu circuito de fornecimento, seria uma situação de *win-win*.

2. Sendo um órgão regulador e fiscalizador, como avalia a relação estabelecida entre a Direção Provincial da Economia e Finanças e as empresas do setor hoteleiro do município de Inhambane? Qual a postura das empresas hoteleiras locais perante as suas obrigações contributivas e fiscais?

JZ - A indústria hoteleira faz parte de um setor específico que é cultura e turismo. Nós, como economia e finanças, na verdade, a relação que existe conosco é a contribuição ao nível dos impostos para o desenvolvimento do país. É um setor que tem uma importância significativa ao nível da receita fiscal, estamos a trabalhar bem, mas há desafios, quase todos eles conjunturais pois como país não estamos organizados para controlar todo o ciclo de reservas, pagamentos, etc., precisamos como país melhorar para podermos avançar. Existem algumas ações de monitoria conjuntas com o setor de turismo, atividades econômicas, um pouco para verificar ao nível das praias a chegada de turistas, para podermos fazer alguns cruzamentos de dados, para mais ou menos tentarmos trazer um pouco de verdade aquilo que é declarado e entra nos cofres do Estado. Nós estamos a falar de investidores que nos seus países têm uma cultura de pagamentos de impostos, mas chegando aqui veem que as coisas não estão organizadas, aproveitam-se dessas deficiências e tentam escapar para maximizar o lucro. Porém estamos a trabalhar para a melhoria deste quadro de gestão que ainda é deficitário. É preciso dizer que temos que contar com a direção de cultura e turismo, o setor de atividades econômicas e ainda com o apoio do setor de estatística. Há 5 anos atrás, efetivamente, o contributo fiscal do setor hoteleiro era relativamente baixo. Porém com os esforços conjuntos desenvolvidos por estes organismos, hoje temos um crescimento da contribuição do setor hoteleiro. Hoje o contributo do setor do turismo subiu de 5% para os 15% da produção

global da receita fiscal da Província de Inhambane. Mas ainda estamos muito longe de todo o potencial que o setor hoteleiro tem para contribuir para os cofres do Estado.

3. Durante a nossa pesquisa, vários entrevistados mostraram-se preocupados com as tentativas de evasão fiscal e fuga de capitais por parte das empresas hoteleiras. Como muitos hotéis do município tem capital estrangeiro, maioritariamente sul-africano, por um lado possuem centros de reservas fora do território nacional e por outro a generalidade dos seus hóspedes são também turistas internacionais que atravessam as fronteiras moçambicanas por via terrestre na província de Maputo. Assim, como é que as autoridades provinciais conseguem controlar o fluxo de negócio das empresas hoteleiras de capital estrangeiro e proceder às devidas cobranças de impostos - IRPC?

JZ - Nós temos uma base de amostra que o INE (Instituto Nacional de Estatística) desenvolveu e começamos a registar que o nível das contribuições do setor hoteleiro foi crescendo. Em 2019 contribuição global da Província gerou cerca de 25 mil milhões de meticais, onde o setor hoteleiro foi responsável por cerca de 26 % desse valor. Até há pouco tempo era impensável conseguirmos chegar a esses valores. Todos os meses os operadores devem enviar para o INE os seus resultados operacionais para atualizarem as bases de dados das estatísticas nacionais. Sabemos que esses dados não são completamente fiáveis, pode não ser o ideal ou o suficiente, mas já é alguma coisa. Como já disse também fazemos monitorias às praias no final do ano, que é a altura de pico e é onde muita gente tenta fugir. Porém sabemos que não vamos conseguir estancar as fugas fiscais, mas o importante é que gradualmente estamos a conseguir incrementar o nível de contribuição desse setor. Enquanto não tivermos capacidade humana ou tecnológica instalada temos que andar assim. Temos ainda este desafio, mas é um desafio que não é só de Inhambane, é do país no seu todo. Porém esta realidade pesa mais em Inhambane porque é a capital do turismo no país e, portanto, a pressão é maior.

4. Outra preocupação constatada refere-se sobre o excesso de importação de matérias primas e de serviços por parte das empresas hoteleiras. Contratam empresas estrangeiras para construir as suas instalações, importam a grande generalidade dos equipamentos e mobiliários, importam produtos alimentares da África do Sul, abastecem-se nos mercados de Maputo, etc. Assim, que Parcerias Público-Privadas podem ser desenvolvidas para que exista uma maximização do contributo das empresas hoteleiras para a dinamização da economia local? Que estratégias devem ser desenvolvidas? Como estimular o engajamento das empresas hoteleiras com o desenvolvimento económico e social do município de Inhambane?

JZ - Existe a necessidade de potenciar os locais. Por exemplo, podemos produzir tomate de janeiro a janeiro, porém para isso precisamos de estufas. Então, potenciando os pequenos produtores locais, o setor hoteleiro deixa de ter a desculpa que o mercado local não fornece o que necessita. Outro aspecto que penso que pode melhorar esta realidade é a Lei do Conteúdo Local, que é uma lei que obriga todos a consumir localmente ou então tudo o que tu fazes tem que ser suportado por mão-de-obra local. Porém enquanto a Assembleia da República não promulgar a Lei do Conteúdo Local esta realidade não vai ser facilmente ultrapassada. Esta lei vai ser importantíssima para as pequenas e médias empresas. Em 2005 falei com o proprietário a época do Barra Lodge que na altura deu insumos a produtores agrícolas locais, moto bombas e tal, para produzirem para ele, mas aí houve outros problemas, como o facto de as pessoas não terem sido honestas com ele. Porém as parcerias público-privadas que exaltem a responsabilidade social das empresas hoteleiras são sempre bem vindas. Porém se sai a Lei do Conteúdo Local será tudo mais fácil porque será um instrumento local que obriga.

5. Por sua vez, auscultados os diretores dos empreendimentos hoteleiros, muitos argumentam que não podem se abastecer junto dos comerciantes locais porque estes trabalham na informalidade, sendo assim impossível obter faturas das compras que realizam. Que estratégias podem ser desenvolvidas entre a Direção Provincial da Economia e Finanças e o setor hoteleiro para que agricultores, pescadores, carpinteiros, artesãos, músicos, pintores, etc., passem a trabalhar legalmente?

JZ - Eu não concordo muito, e mesmo como cidadão. Eu já entrei no mercado central e mesmo as pessoas que vendem tomate tem recibo. O Estado se calhar mesmo para poder enquadrar os pequenos produtores e vendedores criou o ISPC (Imposto Simplificado de Pequenos Contribuintes), que tem um volume de negócio anual muito baixo. Então eu como operador turístico, chego a um biscateiro e digo que quero comprar uma mesa ou mobiliário, então vai as finanças vai te registar e traz-me a fatura, eu pago, quero comprar! Eu te garanto que não há ninguém que vá dizer que não vai fazer. Esquece! Não é verdade! Eu lhe garanto que o ISPC veio efetivamente para colmatar este tipo de problemas que existiam. Eu mesmo vejo *boers* no mercado central a comprar produtos com aquelas senhoras e elas no final depois emitem o ISPC e de 3 em 3 meses vêm às finanças com a sua caderneta do ISPC. Para mim são desculpas dos operadores. Se não existisse esse imposto, até poderia ser, mas o Estado criou o ISPC para acomodar estes casos porque tem pouquíssimas exigências para sua adesão e até a caderneta quem dá é a própria autoridade tributária sem custos para as pessoas. Falta sim um trabalho de consciencialização dos operadores hoteleiros.

6. Existem algumas linhas de financiamento ou microcrédito para estimular o empreendedorismo no seio da comunidade local de forma a criarem empresas de fornecimento de produtos/serviços para setor hoteleiro?

JZ - Se for a verificar já há várias empresas de microcrédito no município de Inhambane, para além dos bancos formais, temos aí a Socremo, por exemplo, que financia qualquer atividade. Se for a olhar Inhambane há 5 anos, vai descobrir que em termos de fornecimentos de serviços de catering você contava 1 ou 2. Mas agora os serviços de catering dispararam. Isto não significa que aquelas pessoas é que têm capacidade ou montaram aquele negócio com recursos próprios. Não, eles foram buscar financiamento. Então, existem empresas privadas de microcrédito e as janelas de financiamento são várias.

7. Estão previstos alguns tipos de benefícios fiscais para as empresas hoteleiras que privilegiam a contratação de serviços ou a compra de produtos junto dos fornecedores locais?

JZ - Não. Os benefícios são aqueles que já falamos. Ao comprar com os produtores locais, assim como com qualquer outro, ao terem as faturas depois poderão deduzi-las no seu pagamento de impostos. Porém é algo que incluso em qualquer nova política ou estratégia de desenvolvimento local poderia ser levado em consideração e discutido.

8. Muitos municípios espalhados pelo mundo começaram a cobrar taxas municipais sobre o valor das reservas de hospedagem, valores esses que revertem para o desenvolvimento das comunidades locais. Tal política já é feita no município de Inhambane? Qual a sua opinião sobre esta matéria?

JZ - Nesta matéria, como país estamos muito reticentes em introduzir a taxa de turismo que na minha opinião pode ser extremamente importante. Eu acredito que seria uma ótima linha de apoio para o desenvolvimento local. Acho que os turistas através dela poderiam contribuir. Em Inhambane não está implementada ou instituída. Acredito que ao ser implementada não seriam

taxas muito altas, porém pelo volume de turistas a visitarem o município seria extremamente importante.

9. Quando submetem os seus projetos de investimento, as empresas hoteleiras que pretendem fixar-se no município de Inhambane não possuem nenhum caderno de encargos quanto ao seu contributo para a dinamização da economia local? Como funciona a articulação entre as diversas entidades governamentais como a Direção Provincial da Economia e Finanças, Direção Provincial do Turismo, Direção Provincial da Industria e Comércio, no planeamento do desenvolvimento turístico de Inhambane? O que poderia ser melhorado neste âmbito?

JZ - Bom, é preciso dizer que o governo tem uma instituição que está especializada em gestão para assuntos relacionados com o investimento que é a APIEX (Agência para a Promoção de Investimentos e Exportações). Então a APIEX é que é o instrumento do governo para o investimento aqui na Província. É lá que você terá todos os requisitos e tudo o que é necessário para os seus investimentos. É também a APIEX que tem que garantir ou que vende o que é a imagem em termos de investimentos. APIEX tem concentrada nela todos os programas nesse sentido, porque é onde sabemos que todos os investidores recorrem. Em relação às outras instituições, existe uma relação e articulação porque cada um tem o seu papel, então precisamos efetivamente de trabalhar em conjunto em prol do desenvolvimento de Inhambane. Assim, tendo a APIEX a coordenar, já foram instituídos alguns fóruns de captação de investidores, Conferências de Investimento ou Fóruns Distritais de Investimento, onde são demonstradas todas as potencialidades da Província de Inhambane e os investidores manifestam-se dizendo que querem isto ou aquilo, foi assim que por exemplo conseguimos a fábrica de processamento da castanha de caju. Então se quiser saber algo sobre a carteira de investimento é lá com a APIEX.

Entrevista 6: Direção Provincial da Indústria e Comércio

Entrevistado: Diretor, dr. João Chicanhandza

1. Segundo a Organização Mundial do Turismo, um dos grandes benefícios da atração do investimento hoteleiro por parte dos territórios é o efeito multiplicador que as empresas hoteleiras têm na economia local. Este efeito pode-se fazer sentir na empregabilidade direta, setor da construção civil, comércio local, setor dos transportes, agricultura, setor das telecomunicações, setor das atividades turísticas, etc. Desta forma, fale-nos sobre o impacto que o setor hoteleiro tem na indústria e no comércio do município de Inhambane.

JC - Tive uma experiência com as estâncias turística e constatei dois aspectos. No primeiro aspecto eles tem razão e num segundo aspecto não tinham. O que nós vemos é que algumas estâncias turísticas trazem tudo da África do Sul, principalmente as hortícolas. E nós fomos fazer uma análise científica fomos constatar que os nossos produtos agrícolas têm muito maior qualidade porque são orgânicos, não têm componentes químicos. Então, de um lado eles têm razão, porque quando falamos com as estâncias turísticas eles disseram está bem, nós vamos comprar as hortícolas dos produtores da cidade, mas queremos três aspectos: primeiro qualidade, depois higiene ou a forma de embalar produtos e a terceira é fornecimento sem interrupção. Nós andamos a ver os produtores e eles ficaram entusiasmados. Mas quando começaram a ver os três aspectos exigidos pelas estâncias turísticas eu vi um recuo nos nossos produtores. Porquê? Porque para que eles pudessem atender às estâncias turísticas teriam que estar organizados ou em cooperativas ou em associações. Coisa que aqui é difícil para as pessoas aceitarem, não há cultura de colaboração entre eles. Alguns aceitaram e comprometeram-se. Fomos fazer a experiência e os hotéis começaram-se a queixar da forma como vinha embalado os produtos, vinha com pouca higiene. Contornamos a situação, eles cederam um pouco e continuámos. Nem levou dois dias, começou a haver problema de abastecimento porque os produtores não se entenderam. Não conseguiram unir-se. Por outro lado, digo que os hotéis não tem razão porque eu tenho visto eles a fazer algumas compras aqui na cidade, portanto algum excesso de imposição que fazem da qualidade do produto ou da forma da embalagem é proposital para impedir que o moçambicano tenha acesso à sua cadeia de fornecimento. Eles só querem se dar a oportunidade entre eles. Não sei se já reparou, mas todos os agricultores sul-africanos estabelecidos em Moçambique não têm problemas de mercado. Eles cooperam entre si, não sei se é por nossa desgraça da pele, quando eles submetem os seus produtos nas estâncias logo os seus produtos são aceites. Agora os moçambicanos têm que fazer mil e uma ginásticas para os seus produtos serem aceites. Nesta forma de trabalhar já o turismo não nos beneficia, eles só largam aquilo o que acham que não traz muito proveito para o moçambicano. E o mais grave é que por falta de seriedade ou por falta de união os nossos produtores perderam a primeira oportunidade de trabalhar com as estâncias turísticas. Eles então continuam a trazer os produtos de fora. Então nós não conseguimos capitalizar as estâncias turísticas e depois demos razão a eles para negar os nossos fornecedores. Apareceu-nos outra experiência que queriam o repolho. O repolho grande não é viável, eles queriam o pequeno. Encontramos alguém que produzia, no dia seguinte ligou a dizer que não iria aguentar porque não tinha capacidade. Assim, quanto à sua pergunta, se o setor hoteleiro traz algum benefício ao município, este poderia trazer sim caso conseguíssemos capitalizar as oportunidades. Porque a Indústria e Comércio faz um esforço, mas os produtores querem nos transformar em vendedores. Desta forma nós aproveitamos os benefícios do setor hoteleiro porque ele emprega a mão-de-obra, mas em termos dos nossos produtores ainda é zero. Há um ano atrás começámos a ver alguns resultados positivos porque os sul-africanos começaram a comprar a cerveja aqui, porque até aqui até a cerveja eles traziam as deles, então nesse setor também começam a se ver os primeiros resultados positivos.

2. Durante a nossa pesquisa foram ouvidos variadíssimos representantes dos mais diversos setores de atividade do município de Inhambane. Excetuando os trabalhadores hoteleiros, os postos de combustível, os pescadores e as empresas turísticas que se consideram muito beneficiados pela atividade hoteleira do município, todos os outros setores como os mercados municipais, empresas de construção civil, carpintarias, artistas e artesãos, bares e restaurantes, agricultores, empresários dos transportes rodoviários ou os comerciantes no geral consideram-se muito pouco beneficiados pelas empresas hoteleiras. Entre as suas queixas revelam que o setor hoteleiro compra a maioria dos produtos a fornecedores de fora do município como África do Sul ou Maputo, contrata empresas de prestação de serviços também fora do município, não valorizam os produtos e a cultura local, têm muita resistência para firmar contratos formais de fornecimento de produtos/serviços e por fim, o seu poder negocial permite que as empresas hoteleiras esmaguem as margens de lucro do comércio local. Perante este cenário que estratégias devem ser desenvolvidas para que exista uma maximização das relações comerciais entre as empresas hoteleiras de Inhambane e o restante tecido econômico local?

JC - Primeiro para chegarmos às estâncias turísticas temos que organizar os produtores locais em cooperativas ou associações e depois darmos o know-how em termos de como podemos apresentar os produtos, porque quando falamos em embalagens, mesmo aquele plástico já fazemos aqui na Machavenga. Precisamos de ver, copiar e começarmos a fazer coisas bonitas. As pessoas têm que ver que para vender os seus produtos naquelas estâncias onde vêm os turistas internacionais, esses turistas têm caprichos. Assim, temos que criar essas cooperativas e darmos capacitação em como atender essas estâncias turísticas tão sofisticadas. Demos o primeiro passo, porque falámos com o presidente da Associação de Hotelaria e Turismo e eles aceitaram, mas qual foi o nosso espanto quem falhou não foram eles, fomos nós que falhámos, primeiro porque só pensamos individualmente.

3. Uma das principais reivindicações dos comerciantes locais é a criação de fóruns que sirvam de plataforma de diálogo com os empresários do setor hoteleiro para que se possa chegar a um entendimento sobre quais as suas reais necessidades de fornecimento de produto/serviços, o estabelecimento de parcerias comerciais e a fixação de preços padronizados. Como seria possível isto acontecer? Existem outras estratégias para alavancar o contributo do setor hoteleiro para o desenvolvimento da indústria e comércio local?

JC - É um falso problema. Eu digo isso porque nós temos a Associação Empresarial da Província de Inhambane e depois temos a Associação de Hotelaria e Turismo de Inhambane, quando nós os chamamos para uma concertação, para uma reunião para ouvi-los, sabe quem nos aparece? Eles mandam os empregados. Depois nós temos o diálogo público-privado, cujo presidente é Sua Excelência o Governador, e nesse diálogo nós dizemos que queremos ouvir a vossa preocupação como agentes económicos e eles estão habilitados a mostrar as suas dificuldades, exceto numa coisa, põe uma parede em frente deles. Eles nunca nos apresentaram isso, nunca! O que eles apresentam é que concorreram num concurso, ganhou tal fulano, acho que é corrupção. A polícia agiu assim, nos cobrou uma multa e tal. É isto, para eles sempre a primeira preocupação é mostrar que o setor público está cheio de corruptos. Para eles esse discurso é conveniente, essa é a minha maneira de ver, como desculpa que o setor público estivesse sempre a dificultar. Não estou a negar que não haja corrupção, mas eu percebi que o nosso diálogo é pouco efetivo porque os “manda-chuva”, os verdadeiros empresários daqui nunca aparecem, então os que vêm como a Associação dos Empresários de Inhambane são indivíduos muitos deles que nem uma empresa têm. De certa maneira são uma espécie de sindicato onde ficam a angariar membros. Nunca vais ver os verdadeiros comerciantes a vir às reuniões. Eu estou aberto, o senhor me pediu a entrevista ontem e eu disse venha. É por isso que o diálogo público-privado é pouco efetivo, porque as pessoas que realmente mexem com a economia não estão aqui. Então nós passamos a vida a gerir as lamentações.

4. Existem algumas linhas de financiamento ou microcrédito para estimular o empreendedorismo no seio da comunidade local de forma a criarem empresas de fornecimento de produtos/serviços para setor hoteleiro?

JC - Há uma experiência que está sendo feita por uma organização não governamental que está a ocorrer em Vilankulos, que trabalham com senhoras comerciantes, agricultoras, artesãs, etc, e com os estudantes finalistas da ESUDER (Escola Superior de Desenvolvimento Rural) financiando-os para se tornarem empreendedores. Nós temos que ver que quando falamos de financiamento não estamos somente a falar de fundos que saem do governo. O governo mais as organizações que trabalham em cooperação oferecem várias linhas de financiamento. Uma das preocupações que temos de ter é não financiar somente os jovens, devemos financiar também quem tem uma certa experiência. Para além do financiamento é importante fazer capacitações, para que esse investimento tenha sucesso. Capacitação é algo muito importante andar de mãos dadas com o financiamento. Contudo a capacitação não deve ser somente técnica, deve haver também capacitação ao nível da gestão. O que nós observamos é que por falta de conhecimentos de gestão, quando os programas de financiamento acabam, quando os especialistas deixam de acompanhar os novos empreendedores, a esmagadora maioria dos negócios deixam de funcionar. Quando são os estrangeiros a recorrer a esses fundos de financiamento normalmente conseguem sempre singrar, porém por falta de conhecimento de gestão os nossos basta acabarem os projetos os negócios deles também morrem. As pessoas tem a percepção que o governo é uma vaca leiteira, assim quando recebem o dinheiro é só esbanjar e a longo prazo os seus negócios não têm continuidade. Porém, há muitas organizações como as Nações Unidas, Banco Mundial, etc., que são nossos parceiros nesse sentido.

5. Quando submetem os seus projetos de investimento, as empresas hoteleiras que pretendem fixar-se no município de Inhambane não possuem nenhum caderno de encargos quanto ao seu contributo para a dinamização do comércio local? Como funciona a articulação entre as diversas entidades governamentais como a Direção Provincial da Indústria e Comércio, Direção Provincial do Turismo, Direção Provincial da Economia e Finanças, no planeamento do desenvolvimento turístico de Inhambane? O que poderia ser melhorado neste âmbito?

JC - Não, não há nenhuma norma ou obrigatoriedade para que os hotéis comprem nos produtores ou vendedores locais. Se existe eu não conheço. Um dos grandes problemas que vemos em Inhambane é que os donos das estâncias turísticas, quase todos sul-africanos olham muito para os seus compatriotas. A primeira coisa que eles fazem é procurar onde estão os seus compatriotas. por exemplo, mesmo entre eles há uma grande divisão. Está a ver aqueles que tem um autocolante no carro que diz “ZA”? Aqueles são *boers*. Você nunca vai ver os *boers* a hospedarem-se numa estância turística de um sul africano de origem inglesa. Ainda hoje essas fraturas da história deles sobrevivem e fazem-se sentir. Os *boers* entram em Moçambique para vir para Inhambane e já sabem onde existe um outro *boer* a meio caminho para ter onde parar e comer. Chegam a Inhambane vão diretamente para a estância turística de outro *boer*. A mesma coisa acontece como os sul-africanos de origem inglesa. Eles trabalham para se engrandecer entre eles. Nós Indústria e Comércio trabalhamos juntos com a Cultura e Turismo e temos uma colaboração forte. Porém o nosso relacionamento tem que ser melhorado, e isso não depende tanto das instituições, mas sim das pessoas que estão à frente das mesmas. Nós já somos ativos, mas sinto que deveríamos melhorar as estratégias conjuntas. Sempre existem reuniões a nível do governo provincial onde trocamos impressões e opiniões, contudo temos que desenvolver canais de comunicação que extrapolem esse calendário das reuniões, para conversarmos mais regularmente.

Entrevista 7: Direção Provincial da Terra e Ambiente

Entrevistado: Chefe do Departamento do Ambiente, dr. Levine António

1. Como quase todas as atividades económicas, também as operações do setor hoteleiro produzem variados impactes ambientais. Na sua perspectiva, quais são os principais impactes ambientais sofridos pelo município de Inhambane como resultado da atividade das empresas hoteleiras?

LA - Pois bem, as atividades hoteleiras, assim como qualquer atividade ou projeto a ser desenvolvido, traz os seus impactes que poder ser positivos ou negativos. Positivos já são sobejamente conhecidos, mas em termos de alterações negativas que pode trazer ao ambiente, estamos a falar na parte do Tofo e Barra, as mais visíveis alterações são a erosão, o desmatamento, a produção de resíduos sólidos, para além de outros aspectos que digam respeito à intrusão salina, principalmente isso na Barra, temos tido mais preocupações nesse âmbito. Basicamente são esses impactos negativos que nós temos acompanhado em respeito às atividades hoteleiras.

2. Que políticas estratégicas são implementadas pela Direção Provincial da Terra e Ambiente para mitigar os impactes ambientais das empresas hoteleiras?

LA - Nós assentamos a política do ambiente que vise essencialmente promover o desenvolvimento sustentável de forma a deixar um legado para as gerações vindouras. Então, nesse escopo a política do ambiente traz um elemento muito importante que consta no artigo 15 da lei do ambiente, que diz que todas as atividades têm que ser submetidas a uma avaliação de impacto ambiental. Esta avaliação é aplicável para os projetos ou atividades que podem trazer alguns impactos ou efeitos maléficos ao ambiente. Obviamente que os princípios dessa avaliação são participativos, dependendo da magnitude ou da significância dos impactos pode acontecer a consulta publica onde estão envolvidos, neste caso concreto das atividades hoteleiras, o setor de tutela que é o turismo, o município e também outras partes afetadas e interessadas pela atividade. Portanto de uma forma geral temos a política nacional do ambiente e a lei do ambiente que também traz uma abordagem em termos de licenciamento. Temos que ver que a licença ambiental precede qualquer outra licença. Mas o que se tem assistido é que quando o interessado submete o seu projeto, assim que consegue o direito de uso e aproveitamento de terra ele corre logo para a licença de construção. E isso já contraria o que está previsto na lei. Porque ao construir já começam os impactos negativos.

3. Ao longo do nosso estudo, foram ouvidos variadíssimos setores da sociedade civil do município de Inhambane. Uma das principais preocupações ambientais relatadas prende-se com o facto de ser bastante comum nas praias do Tofo e Barra a construção dos empreendimentos hoteleiros na primeira linha costeira (em cima das dunas primárias). Quais os impactes que daí podem surgir, quer para o ecossistema como para os próprios estabelecimentos hoteleiros, e como reverter a situação?

LA - Bom, na verdade isso já era mais ou menos simples de prever, é que quando há construções nas dunas primárias, o grande problema é a erosão acompanhada pelo desmatamento, portanto esses são os grandes problemas que podem ocorrer. Este cenário pode reverter quando nós, falo de todas as instituições públicas, observamos com rigor a legislação e assumirmos que devemos seguir rigorosamente aquilo que diz a lei, aí nós podemos minimizar esses impactos. Eu estava a dizer conforme o artigo 15 da lei do ambiente, quando fala de precedência de licenciamento ambiental em relação às outras licenças, na prática nós aparecemos no meio e em outras situações no fim. Assim falha-se quando os proponentes tratam da licença de construção e criam impactos minando também

a questão da legalidade. Assim para minimizar esse problema é preciso que haja uma forte colaboração de todas as instituições envolvidas neste processo de desenvolvimento socioeconômico. É preciso uma forte comunicação entre elas, é preciso aprimorar-se ainda mais na fase inicial. Se há uns anos não havia conhecimento sobre a legislação ambiental, creio que hoje isso já não é uma realidade. Outra coisa muito importante é a tecnologia de construção utilizada, prever a própria poluição, portanto o projeto em si pode ser modificado se for respeitada as fases de licenciamento previstas na lei. Vê-se o projeto e o local de implementação do projeto e tal pode requer algum reajuste ou redesenho do projeto. É assim necessária uma forte colaboração de todas as instituições públicas.

4. O processamento e tratamento do lixo gerado pelos empreendimentos hoteleiros é outra das preocupações constatadas, já que o município só conta com lixeiras a céu aberto. Como é que o município lida com o lixo e os resíduos resultantes das operações hoteleiras? As empresas hoteleiras têm tido comportamentos responsáveis em relação à segregação do lixo ou sua reciclagem? O que o setor hoteleiro deveria fazer para minimizar este problema?

LA - Acho que o município estaria em melhores condições para responder isso. Sendo um território municipal penso que existem estratégias conjuntas com as empresas hoteleiras para minimizar a questão da produção de resíduos sólidos. No que toca ao nosso setor do ambiente, até há altura em que nós decidíamos essas atividades a serem desenvolvidas, tudo se enquadra mesmo na avaliação do impacto ambiental. Quando fazemos a avaliação do impacto ambiental temos que considerar os diversos problemas como os resíduos sólidos, a poluição da água, os recursos de energia gastos, nas três fases de implementação de um projeto hoteleiro: as fases de construção, operação e possivelmente desativação. Nessa componente dos resíduos sólidos começa logo na parte de construção, já que a mão de obra gera resíduos sólidos. Assim na aprovação do estudo tem que estar claro como tudo se processa. Ao passarmos a licença ambiental damos um documento a todos os empreendimentos hoteleiros com as ações que devem ser seguidas para minimizar os seus impactos operacionais, ações essas que posteriormente vão sendo por nós fiscalizadas ao longo dos cinco anos em que vigora tais licenças ambientais. Quanto aos resíduos sólidos penso que a primeira coisa que os hotéis devem fazer é apostar numa rigorosa segregação do lixo. Depois temos que ver também que alguns dos resíduos têm a capacidade de ser reaproveitados, então a reciclagem e o reaproveitamento de alguns resíduos como adubos orgânicos por exemplo devem ser levados em linha de conta. Por fim os donos dos hotéis devem levar em consideração alguns aspetos quanto às suas formas de consumo, às embalagens dos produtos que comprem, aos invólucros, pois há produtos que geram mais resíduos do que outros. A primeira coisa é seguirem as leis ambientais e a segunda coisa é terem uma política ambiental interna. Nessa política podem reutilizar produtos orgânicos para adubar os seus jardins, utilizar as águas negras para a rega, utilizar os vidros das garrafas para material de construção à imagem da areia ou pedras, etc. Vemos alguns exemplos aqui em Inhambane, e nem é preciso ser os grandes hotéis, com boas políticas ambientais, mas a maioria deixa algo a desejar.

5. O município de Inhambane apresenta também problemas quanto ao saneamento básico. Como funciona o saneamento básico dos empreendimentos hoteleiros? Quais as suas consequências ambientais? O que as empresas hoteleiras deveriam fazer para minimizar este problema?

LA - Falando de saneamento básico de uma forma geral, estou a pensar na forma como se faz a distribuição da água para o consumo humano e como se faz a gestão dos esgotos de águas negras e por aí fora. Isso, nós quando falamos disso, é muito difícil desconectar-se do processo de avaliação de impacto ambiental. Agora, nós na verdade tanto no âmbito de licenciamento assim como nas auditorias para testar a saúde desses empreendimentos, o que temos assistido é que a questão de fornecimento de água é a partir da FIPAG (companhia de água da rede pública) ou então a partir de

furos de água. A gestão das águas negras a partir das fossas sépticas, para garantir que não haja poluição das águas subterrâneas. É verdade que na Barra, por causa de impactos cumulativos porque cada um abria o seu próprio furo, houve aquela inclusão salina e tornava-se inadequada a água para o consumo humano. Aí alguns estabelecimentos juntaram-se e usam o mesmo furo. Parte-se do princípio que o município tem dificuldade de facto em termos de saneamento, mas os estabelecimentos hoteleiros devem se comprometer em contornar esses défices por parte do município, até porque eles são responsáveis por uma gestão privada dos seus negócios. Outra coisa é que com o avanço das águas do mar, os estabelecimentos devem ter bastante cuidado com a poluição das águas marinhas.

6. Existem fóruns próprios para reuniões entre os representantes do setor hoteleiro e a Direção Provincial da Terra e Ambiente? Como classifica a relação estabelecida com o setor hoteleiro? Como se processa a fiscalização da pegada ambiental dos empreendimentos hoteleiros?

LA - Na verdade, existe uma plataforma criada entre o governo e o setor privado, que chamamos de diálogo público-privado que se realiza com uma periodicidade mensal. Aí entra a Associação de Hotelaria e Turismo entre outros, e ali eles estão envolvidos no Concelho Empresarial da Província de Inhambane. São muitas questões, aí as informações fluem de forma recíproca, elaboram-se matrizes das solicitações e preocupações e o governo tenta satisfazer o setor privado de forma prática, ou então é o setor público que apresenta as preocupações ao setor empresarial. Uma das questões que a Associação de Hotelaria tem apresentado nesse fórum é a morosidade do processo de avaliação do impacto ambiental, para se conseguir a licença ambiental e também dos custos envolvidos. Desta forma eles dizem que chaga-se a perder investimentos hoteleiros porque a sua implantação seria em locais bastante sensíveis. Já têm se perdido bastantes investimentos, nós vivenciamos isso, mas a questão é que a maior parte dos empreendimentos hoteleiros estão mesmo na primeira linha costeira e assim temos que ser bastante rigorosos nas nossas comissões técnicas de avaliação, até porque o projeto pode ir no contraponto dos planos de ordenamento territorial já criados. Não podemos nos esquecer que o ambiente é um grande atrativo turístico também. Imaginemos que os flamingos deixam de povoar as praias de Inhambane, quanto se perderia de atrativo turístico com isso, ou mesmo espécies marinhas como as baleias ou golfinhos? Neste momento as atividades de inspeção e fiscalização ambiental são feitas pelos nossos serviços, porém as auditorias ambientais são feitas por empresas privadas autorizadas. Quanto a nós fazemos as inspeções de forma regular para sensibilizar as empresas hoteleiras para seguirem as orientações técnicas que estão plasmadas nas nossas leis ambientais, como a separação na fonte de resíduos sólidos, isto é, a segregação do lixo.

7. De uma forma geral, que ações deveriam ser levadas a cabo pelos empreendimentos hoteleiros para minimizar o consumo de água, energia, tratamento do lixo, reutilização de recursos, etc.?

LA - Bom, o que poderia ajudar as empresas hoteleiras era recorrer a uma consultoria privada para lidar com esse tipo de assuntos de forma a assumir todas as orientações por nós passadas. Vejo que a maior parte dos empreendimentos hoteleiros veem a questão ambiental como se fosse um aspecto que o prejudica, é um peso, pensa que é um entrave ao desenvolvimento. Aceitando as nossas recomendações eles têm que ver que estão a investir para a melhoria da sua própria atividade econômica. Porque de outra forma, se não tiver consciência ambiental está a minar a própria atividade dele e das outras empresas hoteleiras, pois afasta os turistas. Nas nossas abordagens aos empreendimentos hoteleiros temos falado muito da questão da água. Se os furos dos hotéis forem altamente produtivos corre-se o risco de se ver esgotar a água doce, assim é muito importante ter sistemas de captação de águas pluviais como cisternas, a gestão da água ser feita através de torneiras limitadoras, aproveitamento das águas negras para a rega das plantas, fazer as regras nos horários mais adequados para evitar a evaporação, fazer uma correta manutenção para não haver

fugas de água nas torneiras, etc. Em termos de energia, nas unidades hoteleiras tem existido alternativas como geradores a diesel, mas nós aconselhamos o uso de energias amigáveis ao ambiente como o caso de painéis solares, usar gás em vez de carvão ou lenha e possuir luzes que detetam a presença das pessoas, mas sabemos que quanto a isso estamos sempre dependentes da capacidade financeira dos próprios operadores. Porém temos registado um aumento do uso de painéis solares.

8. Atualmente, impõe-se que os hotéis possuam políticas de comunicação bastante assertivas para moldar o comportamento ambiental dos seus hóspedes e clientes. Sente que os hotéis de Inhambane se preocupam com o comportamento ambiental dos turistas que visitam a cidade? O que deveriam fazer nesta área?

LA - Alguns hotéis fazem, mas há outros que deixam muito a desejar. De uma forma geral os seus clientes têm mais consciência ambiental do que os próprios hotéis. Assim, às vezes mais que os turistas importa moldar o comportamento dos trabalhadores dos hotéis. Porque já assistimos a situações em que os trabalhadores saem das unidades hoteleiras com a orientação de levar o lixo até à lixeira do Tofo e a meio caminho param e deixam o lixo no meio dos arbustos. De fato estou em crer que de uma forma geral os clientes têm mais consciência ambiental e até podem levar um choque ao verem certos modos de atuação. Tenho que referir que existem hotéis em Inhambane que sensibilizam os turistas para a adoção de posturas corretas, mas a grande parte deles não o faz.

9. Tem sido prática corrente no município de Inhambane a implementação de campanhas sociais para a sensibilização da preservação ambiental, como campanhas de recolha do lixo, limpeza das praias, passeios para a observação da vida marinha, etc. As empresas hoteleiras tem sido parceiras da Direção Provincial da Terra e Ambiente nesse tipo de campanhas sociais ou tem ficado à margem das mesmas?

LA - Eu não posso dizer que não houve nada, mas dando o benefício da dúvida poderiam fazer muito mais, eu quero realçar isso. Quando se trata desse tipo de campanhas, como a semana mundial da conservação do ambiente, é normal ver muitas instituições públicas a participar nesses eventos, chega a ser bonito de ver. Agora, sendo por iniciativa das empresas hoteleiras, posso afirmar categoricamente, que eu ainda não ouvi. Mas eles deveriam assumir isso como um contributo das empresas para a sociedade local. Isso seria muito bom.

10. Que Parcerias Público-Privadas poderiam ser firmadas entre a Direção Provincial da Terra e Ambiente e as empresas hoteleiras para que houvesse uma maximização da preservação do ecossistema do município de Inhambane?

LA - Eu penso que há espaço para isso sim. É verdade que muitas vezes não existem meios financeiros, mas poderiam por exemplo colaborar para a aquisição de contentores para a coleta do lixo por exemplo como caixotes do lixo públicos, reflorestação da área de mangal, etc.

11. Tecnicamente falando, no seu ponto de vista e visando a preservação ambiental, os empreendimentos hoteleiros de Inhambane deveriam ser construídos de betão, cimento, tijolos ou seria melhor recorrer sempre ao uso das matérias primas tradicionais como o coqueiro, o simbiri e outro tipo de madeiras?

LA - Bom, o decreto 46/2004 de 30 de novembro, já traz algum subsídio sobre que tipo de material deve se tomar em consideração para as zonas costeiras. Bom, ali fala-se de material removível e aí tem havido muita polémica. Há mesmo quem ache que o tijolo pode-se remover. Mas quanto a isso, o que nós temos aconselhado é que esse material removível não se trata de betão, tijolo ou concreto, trata-se de material local como simbiri, capim, madeira de coqueiro e por aí fora. Mas em algum momento faz-se isso, mas eu tenho que confessar que têm existido fragilidades quanto ao fazer vigorar essas normas, porque muitas vezes depois da licença ambiental os donos dos hotéis trocam o material dando a explicação que têm medo de incêndios por exemplo. Então quando chegamos à fase de renovação das licenças chegamos lá e deparamo-nos com outros tipos de material. Mas nas zonas fora das zonas costeiras, aí existe muito maior flexibilidade para os donos dos empreendimentos escolherem e a maioria deles constrói em concreto.

12. Quando submetem os seus projetos de investimento, as empresas hoteleiras que pretendem fixar-se no município de Inhambane não possuem nenhum caderno de encargos quanto ao seu contributo para a preservação ambiental? Como funciona a articulação entre as diversas entidades governamentais como a Direção Provincial da Terra e Ambiente, Direção Provincial do Turismo, o Conselho Municipal, no planeamento do desenvolvimento turístico de Inhambane e na aprovação de projetos de investimento? O que poderia ser melhorado neste âmbito?

LA - Primeiro conforme disse, as pessoas têm de submeter a avaliação de impacto ambiental. Ao submeter a atividade para o licenciamento ambiental e chegada a uma viabilidade ambiental, essa atividade é definida mediante a uma certa estratificação, isto é, pode ser isenta de estudos ambientais e aí, dependendo da dimensão e local de atividade, deve se submeter a procedimentos de gestão ambiental, aquilo que referimos por boas práticas ambientais. Esse é como se fosse o passaporte para poder desenvolver a sua atividade, pois avalia-se perante essa ferramenta se está ou não a praticar aquilo que é recomendado. Então esse instrumento serve como um instrumento de observância rigorosa. Se o empreendimento não o cumprir pode ser sancionado. Agora se o proponente tiver um projeto que exija estudos de impacto ambiental, existe aquilo que é o plano de gestão ambiental, que é um outro compromisso mais rigoroso ainda. A coordenação com as outras Direções Provinciais existe, mas tem que ser muito reforçada. Até este momento, penso que em termos de conhecimento da legislação as coisas até estão bem, mas essa interdependência que o turismo tem com os vários órgãos governamentais faz com que as coisas de vez em quando emperrem porque não há uma clara comunicação ou articulação entre os organismos. No meio disso certos proponentes acabam por se aproveitar da falta de colaboração institucional. Por outro lado, por vezes os proponentes também se queixam da burocracia e que as coisas não são organizadas entre nós e isso pode fazer retrain os investimentos. Para isso há três ou quatro meses foi instituída uma comissão intersetorial de avaliação de projetos, para melhorar essa colaboração institucional. Assim, nos últimos tempos tem havido fluxo de informações e de projetos. Mas a componente ambiental é muito complexa, muitos acabam por construir sem terem as devidas licenças ambientais. Mas penso que para futuras situações as coisas tendem a melhorar com essas equipas intersectoriais criadas porque as tramitações dos processos serão mais rápidas.

Entrevista 8: Serviço Distrital de Planeamento e Infraestruturas

Entrevistado: Chefe do Departamento de Infraestruturas, dr. Leonildo Messias

1. Segundo a Organização Mundial do Turismo, o setor hoteleiro pode ser um forte aliado das instituições governamentais para a construção, manutenção ou melhoria das infraestruturas públicas como abastecimento de rede eléctrica, abastecimento de água, rede de saneamento básico, estradas, escolas, hospitais, praças, etc. Tal realidade também acontece no município de Inhambane? Qual a Responsabilidade Social Corporativa dos empreendimentos hoteleiros de Inhambane perante os investimentos necessários nas infraestruturas públicas do município? Apoiam, não apoiam, o que acontece?

LM - De certa forma podemos dizer que não acontece porque não há um envolvimento direto entre o setor hoteleiro e o município. Porque dizemos isso? Este é um cenário concreto, olhando para as vias de acesso das próprias praias estas estão de qualquer maneira, as infraestruturas públicas estão todas de qualquer maneira. Se os serviços hoteleiros comparticipassem ou dessem o seu contributo teríamos as vias de acesso com melhor qualidade, teríamos casas de banho públicas em todas as praias para os utentes, teríamos chuveiros públicos para os banhistas, então de certa forma digo que não há essa ajuda dos serviços hoteleiros. Há uma necessidade de se fazer um trabalho de base que é falar com os prestadores de serviços hoteleiros, principalmente os das praias, no sentido de haver uma contribuição de uma forma direta ou os serviços conseguirem fazer alguma coisa nesse sentido. Não seria taxativo a dizer que não existe responsabilidade social por parte do setor hoteleiro, apenas que ele não se faz sentir de uma forma significativa. Sei que existem fóruns onde isso é debatido entre a Direção Provincial da Cultura e Turismo e os gestores do setor hoteleiro, mas nunca participámos nesses encontros, assim é difícil identificar esse contributo.

2. Como avalia o relacionamento entre o Serviço Distrital de Planeamento e Infraestruturas e as empresas hoteleiras presentes no município de Inhambane?

LM - Bom o relacionamento como tal existe, porque quando se pretende fazer um investimento num empreendimento hoteleiro uma das áreas por onde tem que se passar é no Serviço Distrital de Planeamento e Infraestrutura porque é aquele que tutela a emissão de algumas licenças, entre elas contribuímos para a emissão das licenças ambientais. Há um envolvimento, mas não de uma forma direta, não existe um diálogo direto para gizarmos estratégias conjuntas para melhorar as infraestruturas do município, até porque Inhambane é um distrito municipalizado.

3. Na sua opinião, quais as infraestruturas públicas que mais necessitam de ser melhoradas no município de Inhambane e que dessa forma seria bem vinda a contribuição do setor hoteleiro para a prossecução desse objetivo?

LM - Numa primeira fase vou falar na área do Tofo, Tofinho, Barra e Rocha, eu acho que como responsabilidade social dos serviços hoteleiros junto às costas e junto às praias onde há mais afluência de pessoas como banhistas e tal, deviam ajudar a fazer infraestruturas de raiz como sanitários públicos, colocação de chuveiros para os banhistas, melhorar a iluminação pública, aumentar as fontes de captação do lixo como contentores e melhorar os mercados para a exposição de produtos locais e artesanais. Acredito que havendo um pouco de interesse poderiam fazer um esforço para minimizar esses aspectos. Por exemplo, agora há um trabalho que está sendo feito de base, fez-se um levantamento para a requalificação das praias, uma vez que só dependemos de uma única via para o acesso das praias que é aquela que passa pela cidade. Então estamos a fazer um

estudo de impacto para ver como poderemos fazer a requalificação da via de acesso, alguns pontos de atração turística, etc. Esse estudo o que é que implicava? Implicava fazer vias de acesso às praias da Rocha, Tofo e Rocha sem ter que passar pela cidade de Inhambane, para descongestionar e criar mais atração turística. Foi feito um levantamento das necessidades e fez-se orçamento de quanto dinheiro seria necessário para sua implantação. Se chega um financiador, um agente econômico em querer dar uma mão, nós como Serviço Distrital do Planeamento e Infraestruturas damos nosso apoio técnico para que essa intervenção seja implementada sem nenhuma dificuldade.

4. Das várias entrevistas feitas durante a nossa pesquisa, alguns entrevistados criticaram as infraestruturas públicas de apoio à atividade turística. Assim, sendo o setor hoteleiro um dos principais afetados pela pouca qualidade das infraestruturas turísticas, que Parcerias Público-Privadas poderiam ser estabelecidas entre o Serviço Distrital de Planeamento e Infraestruturas e as empresas hoteleiras para que aconteçam as necessárias obras de reabilitação? Que benefícios poderiam ser concedidos às empresas hoteleiras que colaborassem com o Serviço Distrital de Planeamento e Infraestrutura?

LM - Vou dar a minha opinião pessoal, sendo assim eu acho que se devia fazer um trabalho de base que significa que os serviços hoteleiros e o Serviço Distrital de Planeamento e Infraestrutura deveriam fazer um estudo do que é necessário para criar mais atração turística. Feito esse estudo poderíamos, por exemplo, criar um sítio de lazer, um sítio de acampamento com melhor iluminação onde os turistas poderiam passar o dia, local esse financiado pelas unidades hoteleiras e os turistas para usufruírem dele teriam que pagar uma taxa que reverteria para as próprias unidades hoteleira envolvidas no projeto.

5. Quando submetem os seus projetos de investimento, as empresas hoteleiras que pretendem fixar-se no município de Inhambane não possuem nenhum caderno de encargos quanto ao seu contributo para a melhoria das infraestruturas públicas de suporte à população local? Como funciona a articulação entre as diversas entidades governamentais como o Serviço Distrital de Planeamento e Infraestruturas, Direção Provincial do Turismo, Concelho Municipal, etc., quanto ao planeamento do desenvolvimento turístico? O que poderia ser melhorado neste âmbito?

LM - Um dos requisitos de qualquer que seja a empresa é ter a Responsabilidade Social porque ela influencia a imagem da empresa. Só que acabamos esquecendo que temos essa missão. Quanto à articulação entre as diversas entidades, vou falar de um exemplo concreto, há dias tivemos um trabalho para se fazer as limpezas da baixa de Chalambe e de Liberdade. Então os serviços Serviço Distrital de Planeamento e Infraestrutura fez o levantamento das necessidades e um dos equipamentos que precisávamos era de uma pá escavadora e de um lagar. Nós como Serviço Distrital não tínhamos esse equipamento, então fizemos um documento pedindo ao Barra Lodge e o Barra Lodge dispense-os. De certa forma os estabelecimentos fazem alguma responsabilidade social.

Entrevista 9: Comando Provincial da Polícia da Republica de Moçambique

Entrevistado: Relações Públicas, dr. Juma Saito

1. De uma forma geral, como analisa o município de Inhambane quanto ao grau de segurança dos seus cidadãos? Quais os principais focos de preocupação que a PRM de Inhambane possui?

JS - A avaliação que faço é que estamos no bom caminho já que não tem havido muitas queixas de má atuação ou de um outro qualquer comportamento que não seja aqueles que a própria lei assim o exige, então achamos que estamos bem em termos de segurança. Os maiores focos de preocupação têm a ver principalmente com os locais turísticos como a praia do Tofo ou praia da Barra, em que algumas vezes os turistas são alvos de pequenos furtos como telemóveis ou máquinas fotográficas. Porém é recorrente termos conseguido solucionar os casos e por vezes apresentamos os indivíduos até na imprensa. Assim, alguns bens têm sido recuperados. O que sucede é que muitas vezes os indivíduos que fazem os roubos são os próprios guardas ou seguranças das casas ou estabelecimentos turísticos.

2. Sente que a atividade turística e hoteleira no município de Inhambane tem trazido perigo à ordem pública? Com o aumento do turismo têm surgido mais ocorrências de infrações, contraordenações e até crimes?

JS - Não, para nós a atividade turística é uma grande fonte de rendimento e os turistas para nós não nos atrapalham, são bem vindos, chegando a haver turistas que por vezes são agentes de segurança nos seus próprios países. Para nós o turismo não atrapalha em termos de segurança, porém o que nós queremos é a colaboração entre os turistas e a polícia, isto é, eles confiarem na própria polícia. Quanto às infrações, nós temos registado, não em termos de velocidade porque têm sido cautelosos, verificamos que por vezes se envolvem em pequenos acidentes nas praias como por exemplo com motas de água, moto quatro (quadriciclos), mas nada de anormal.

3. Como avalia o comportamento dos turistas que visitam o município de Inhambane? A PRM tem algum tipo de protocolo ou atenção especial para monitorar as atividades e comportamentos dos turistas?

JS - Eles têm cumprido aquilo que são as normas do nosso país. Contudo temos tido problemas no que tange ao consumo de estupefacientes, se calhar porque na África do Sul o consumo de Cannabis Sativa não é crime, então eles acham que no nosso país também é liberado. Então vezes sem conta nós temos feito algumas detenções de estrangeiros, às vezes até pelo consumo de outras drogas, e nós temos levado eles a tribunal. Esses focos normalmente são na praia do Tofo, os vendedores são moçambicanos que saem de outras províncias porque sabem que ali há um foco, mas nós tentamos colaborar com os próprios residentes das praias que não gostam deste tipo de comportamentos. Porém não são todos os turistas que se envolvem nesses problemas, são normalmente jovens e pertencentes a uma certa classe social, que muitas vezes acabam se instalando aqui no município onde começam a explorar algum tipo de negócios, muitas vezes ligadas ao próprio turismo. Mas os turistas que vêm por um determinado período, uma semana, quinze dias, dificilmente eles têm-se envolvido nestes tipos de comportamentos. Posso até afirmar que esse comportamento tende a baixar até dado às condenações que já houveram.

4. Ao longo da nossa pesquisa entrevistamos variados setores da sociedade civil. Uma das principais preocupações prende-se com o facto de alguns empreendimentos hoteleiros facilitarem a prostituição de jovens da cidade de Inhambane. Fala-se até que alguns deles possuem catálogos com fotos e números de telefone para oferecer as jovens aos seus hóspedes. Tem conhecimento desta realidade? Se sim, o que deve ser feito?

JS - Realmente é um fenómeno novo que nós temos vindo a registar. Tomámos conhecimento através dos próprios operadores turísticos, tivemos uma reunião na praia do Tofo com eles que se queixaram desse tipo de comportamento. O que nós fizemos foi destacar para lá alguns polícias que dominam a língua inglesa e estamos a trabalhar nesse sentido, para serem descobertos esses focos. Porém esses crimes são daqueles interpessoais onde a polícia tem dificuldades em conseguir descobrir, mas estamos abertos para a colaboração e tentamos eliminar esse tipo de comportamento. São comportamento que a própria polícia condena e a própria Lei também é clara em proibir a prostituição. Assim estamos abertos a qualquer denúncia. Estamos a trabalhar com os operadores turísticos, com os próprios líderes comunitários pois estamos cientes de todos os malefícios que essa situação pode trazer a comunidade de Inhambane. Como sabe, aqui em Inhambane a prostituição não é de indivíduos que se fazem à rua e se fazem de forma aberta, é uma prostituição dirigida, onde as pessoas já estão identificadas, os próprios clientes chegam a elas por canais privados e a própria polícia fica de fora para a sua descoberta. Assim as denúncias são muito importantes. Mas ainda não há detenções quanto a esse tipo de comportamentos, mas estamos a trabalhar no assunto.

5. Vários trabalhadores hoteleiros queixam-se de assédio sexual no seu local de trabalho. Por ano, quantas queixas formais são feitas junto da PRM? Como analisa a situação?

JS - Não, esse tipo de denúncia nunca recebemos. Porque esse tipo de comportamento passa por uma sensibilização, porque as pessoas por vezes quando sofrem esse tipo de atitudes sentem uma vergonha para poder denunciar. Então há um trabalho a ser feito pela própria polícia para sensibilizar a população para que esse tipo de pessoas ao serem assediadas devem denunciar porque é um crime, porém as pessoas acham que é um fenómeno normal da vida e acabam se submetendo a isso. Mas nós vamos trabalhar nesse sentido. Aliás, na própria esquadra do Tofo temos o Gabinete de Atendimento à Família e Menores Vítimas de Violência que pode lidar com esse tipo de situações.

6. Os empreendimentos hoteleiros são espaços por onde passam milhares de pessoas por ano. Nesse sentido, as empresas hoteleiras poderiam ser parceiros essenciais da PRM para a prevenção e detecção de incidentes que perturbem a ordem pública. Como analisa a relação estabelecida de cooperação entre a PRM e a generalidade das empresas hoteleiras do município?

JS - Todas as estâncias turísticas após a sua instalação pedem o aconselhamento à polícia para ter lá a segurança e saber as medidas de segurança que devem ter. Assim colaboramos com todos os empreendimentos hoteleiros. Por isso nós estamos alinhados quanto a essa parte. Todos os hotéis tem os respetivos números de telefones dos comandantes da polícia para que qualquer situação possa ser denunciada de imediato. Para além das diversas reuniões que já tivemos com os operadores turísticos. Depois por vezes quando existem alguns eventos nos hotéis com shows noturnos, onde os estabelecimentos hoteleiros pedem ajuda de segurança à PRM, nós mediante o pagamento de um valor enviamos polícias que estejam de folga nesse dia e fazem a segurança desse evento. Quanto ao policiamento das áreas turísticas, nós fazemos o patrulhamento, porém o nosso rácio é de 1 polícia para 500 cidadãos. Assim muitas vezes é difícil cobrirmos ao mesmo tempo dotas as zonas do município. Assim muitas vezes recomendamos às estâncias turísticas que recorram a proteção privada.

7. Que políticas de segurança e até de cooperação com a PRM deveriam ser implementadas pelos empreendimentos hoteleiros de Inhambane, de modo a tornar o município de Inhambane um território e um destino turístico mais seguro?

JS - Bom a cooperação que existe é essa que já relatei, que exista um contacto constante entre as estâncias turísticas e a PRM. De resto recomendamos às mesmas que recorram às empresas privadas de segurança para fazerem a sua proteção.