

***Boas práticas na hotelaria: Plano de atividades com recursos do  
Hotel Sa Bassa Rotja e do seu meio envolvente***

**José Armando Matos Nunes**

Peniche, 2024

***Boas práticas na hotelaria: Plano de atividades com recursos do  
Hotel Sa Bassa Rotja e do seu meio envolvente***

**José Armando Matos Nunes**

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em Turismo e Ambiente

Relatório de Estágio de Mestrado realizada sob a orientação da  
Professora Doutora Anabela Clemente Elias

Peniche, 2024

***Boas práticas na hotelaria: Plano de atividades com recursos do  
Hotel Sa Bassa Rotja e do seu meio envolvente***

**© Copyright José Armando Matos Nunes, Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, Politécnico de Leiria**

A Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar e o Politécnico de Leiria têm o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicar esta Relatório de mestrado através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, e de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

## **Agradecimentos**

À Professora Doutora Anabela Elias Almeida por ter orientado este relatório e por toda a disponibilidade, ajuda e saber que me transmitiu, essencial à realização deste projeto.

Ao Professor Doutor António Sérgio Araújo por todos os ensinamentos, aconselhamento e valiosa contribuição na seleção do local do estágio, e na intermediação com a equipa do hotel em Espanha.

Ao Hotel Sa Bassa Rotja e a todos os seus colaboradores, com particular ênfase no Diretor do Hotel David Roldán, que contribuíram para o sucesso deste estágio.

Ao meu colega e amigo Duarte Oliveira, pela amizade e companheirismo no decorrer deste estágio.

Por último, um especial agradecimento à minha mãe Carmen Matos, ao meu pai José Nunes e à minha irmã Carmen Nunes pelo incansável apoio, incentivo e ajuda prestada ao longo destes anos. Sem eles nada disto seria possível, pelo que este trabalho é dedicado a eles.

## Resumo

O presente relatório de estágio insere-se no âmbito do plano de estudos do mestrado de Turismo e Ambiente da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, em Peniche, pertencente ao Instituto Politécnico de Leiria.

O turismo encontra-se em constante expansão e desempenha um papel fulcral na economia global. Este setor de atividade tem a capacidade de impactar positiva e negativamente o planeta terra e os seus ecossistemas, na medida em que tanto pode promover a conservação de áreas naturais e valorizar a sua biodiversidade, como pode contribuir para a sua degradação. Portanto é necessário encarar esta atividade com um elevado sentido de responsabilidade, adotando estratégias e políticas sustentáveis que visem a mitigação dos efeitos negativos inerentes ao setor turístico.

Este relatório faz referência ao estágio realizado no Hotel Sa Bassa Rotja, situado em Palma de Maiorca, com uma duração total de 1620 horas. As atividades realizadas decorreram no departamento de Manutenção que tem um papel fundamental para o bom funcionamento do hotel. Ao longo dos 9 meses, foram realizados bastantes trabalhos e atividades diversificadas. De um modo geral foram feitos, variados trabalhos agrícolas, criou-se uma horta biológica, fez-se manutenções de todo o tipo, por todo o hotel, manteve-se o bom funcionamento das piscinas, cuidou-se dos animais do hotel e ajudou-se na preparação de casamentos.

O desafio deste estágio vai de encontro à criação de três planos de atividades sem prejuízo para o meio ambiente, atividades essas que serão de cariz educativo, cultural, gastronómico e de desporto.

Para este efeito, todas as atividades foram criadas com os recursos existentes no hotel e no seu meio envolvente. Para além de potenciar o uso dos recursos naturais e não naturais do hotel, este desafio surge como um complemento à estadia dos turistas do Hotel Sa Bassa Rotja.

Visto que estes planos de atividade ainda não foram implementados não há resultados e conclusões concretas dos mesmos, apesar de terem sido muito bem recebidos por parte da direção.

**Palavras-chave:** Turismo Sustentável; Ecoturismo; Boas práticas na hotelaria; Turismo em Palma de Maiorca; Plano de atividades

## **Abstract**

This internship report is part of the study plan for the master's degree in Tourism and Environment at the Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, in Peniche, belonging to the Instituto Politécnico de Leiria.

Tourism is constantly expanding and plays a central role in the global economy. This sector has the capacity to impact both positively and negatively on planet earth and its ecosystems, it can both promote the conservation of natural areas and enhance their biodiversity, but can also contribute to their degradation. It is therefore necessary to approach this activity with a sense of responsibility, adopting sustainable strategies and policies aimed at mitigating the negative effects inherent to the tourism sector.

This report refers to the internship carried out at the Sa Bassa Rotja Hotel, located in Palma de Mallorca, with a total duration of 1620 hours. The activities carried out took place in the Maintenance Department, which plays a fundamental role in the proper functioning of the hotel. Over the course of 9 months, numerous tasks and diverse activities were carried out. In general, various agricultural works were performed, a biological garden was created, maintenance of all kinds was done throughout the hotel, the proper functioning of the swimming pools was ensured, the hotel's animals were cared for, and assistance was provided in the preparation of weddings.

The final project of this internship aligns with the creation of three activity programs that cause no harm to the environment. These activities will have an educational, cultural, gastronomic, and sports-oriented nature.

For this purpose, all the programs were designed using the resources available at the hotel and its surroundings. In addition to enhancing the use of the hotel's natural and non-natural resources, this project serves as a complement to Hotel Sa Bassa Rotja's guests.

Since these activity programs have not yet been implemented, there are no concrete results or conclusions regarding them, although they were very well received by the management.

**Keywords:** Sustainable Tourism; Ecotourism, Hospitality Standards; Palma de Mallorca Tourism; Activity programs

# Índice Geral

Agradecimentos.....	iv
Resumo .....	v
Abstract .....	vi
Índice Geral.....	vii
Índice de tabelas.....	ix
Índice de figuras .....	x
Índice de gráficos.....	xiii
Introdução .....	1
Capítulo 1 – Caracterização da entidade recetora - Hotel Sa Bassa Rotja .....	3
1.1 Grupo Bouros.....	3
1.2 Hotel Sa Bassa Rotja.....	5
1.2.1 Estrutura Organizacional.....	112
1.2.2 Analise SWOT Hotel Sa Bassa Rotja .....	14
Capítulo 2 – Revisão da Literatura.....	19
2.1 Turismo e Ambiente.....	19
2.2 Turismo sustentável, Ecoturismo e Agroturismo .....	21
2.2.1 Turismo sustentável .....	21
2.2.2 Ecoturismo .....	223
2.2.3 Agroturismo .....	24
2.3 Economia Circular .....	25
2.4 Turismo em Palma de Maiorca .....	26
Capítulo 3 – Descrição do estágio .....	28
3.1. Tarefas desempenhadas .....	28
3.1.1 Trabalhos Agrícolas .....	29

3.1.2 Horta Biológica .....	31
3.1.3 Manutenções do hotel .....	35
3.1.4 Rotinas Diárias.....	35
3.1.5 Piscinas .....	37
3.1.6 Casamentos .....	38
3.1.7 Suporte a outros departamentos.....	38
Capítulo 4 – Desafio.....	39
4.1. Plano Atividades.....	39
4.1.1 Plano - Dia 1 .....	40
4.1.2 Plano - Dia 2 .....	46
4.1.3 Plano - Dia 3 .....	52
Conclusão.....	59
Referências bibliográficas.....	62
Anexos .....	65

## **Índice de tabelas**

Tabela 1 - Taxa de ocupação por nacionalidade no ano 2023 .....	8
Tabela 2 - Taxa de ocupação na época baixa no ano 2023 .....	9
Tabela 3 - Taxa de ocupação na época alta no ano 2023.....	9
Tabela 4 - Ocupação do hotel (número de estadias) em 2024 comparativamente a 2023	10
Tabela 5 - Análise SWOT do Hotel Sa Bassa Rotja .....	14
Tabela 6 - Atividades desenvolvidas e a sua duração .....	28
Tabela 7 - Suporte a diferentes departamentos do hotel.....	38
Tabela 8 – Plano dia 1.....	40
Tabela 9 - Plano dia 2.....	46
Tabela 10 - Plano dia 3 .....	52

## Índice de figuras

Figura 1 - Localização Finca Son Orellet .....	3
Figura 2 - Localização Villa Can Veritat.....	4
Figura 3 - Barco " <i>Bon Viure</i> " .....	4
Figura 4 - Localização Hotel Sa Bassa Rotja .....	5
Figura 5 - Mapa do hotel .....	6
Figura 6 - Organograma do hotel. ....	12
Figura 7 - 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.....	21
Figura 8 - Limpeza de terreno com roçadora .....	29
Figura 9 - Trabalhos de poda .....	29
Figura 10 - Poda de palmeiras .....	31
Figura 11 - Lavrar a terra com máquina .....	32
Figura 12 - Sistema de irrigação gota-a-gota.....	32
Figura 13 - Reparação de tubos de irrigação.....	33
Figura 14 - (esq.) Cultivo de cebola; (centro) Cultivo de tomates; (dir.) Cultivo de alfaces e ervas aromáticas.....	33
Figura 15 - Planta da horta biológica.....	34
Figura 16 - Exemplo de folha do Dossier de "Partes".....	35
Figura 17 - Tubos de caldeira de aquecimento de água .....	36
Figura 18 - Alimentação de animais .....	36
Figura 19 - Medição com fotómetro .....	37
Figura 20 - Preparação do espaço para a cerimónia .....	38
Figura 21 - Bicicletas do hotel. ....	41
Figura 22 - Exemplos de obras plásticas.....	44
Figura 23 - Passeio a cavalo .....	45

Figura 24 - Trajeto da visita à horta.....	48
Figura 25 - Colheita de tomate cherry e cebola .....	49
Figura 26 - Forno antigo a lenha.....	50
Figura 27 - Rota Hidráulica nº1.....	53
Figura 28 - Curso de Licor de Ervas Maiorquinas .....	55
Figura 29 - Campo de ténis.....	56
Figura 30 - Campos de basquetebol e futebol .....	57

## **Índice de gráficos**

Gráfico 1 - Número de estadias do hotel em 2024 comparativamente com 2023.....	11
--	----

## **Introdução**

O presente relatório resulta do estágio curricular realizado no Hotel Sa Bassa Rotja com vista à conclusão do mestrado de Turismo e Ambiente da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, em Peniche, pertencente ao Instituto Politécnico de Leiria.

Este estágio foi realizado no Hotel Sa Bassa Rotja, localizado em Palma de Maiorca, entre o dia 18 de fevereiro de 2024 e o dia 16 de outubro de 2024, tendo totalizado aproximadamente 1620 horas, no departamento de manutenção do hotel. A orientadora do relatório de estágio foi a Professora Doutora Anabela Clemente Elias e o supervisor foi o Senhor David Roldán, diretor da unidade hoteleira.

O estágio curricular tem como principal objetivo complementar a formação académica do aluno, possibilitar o aperfeiçoamento das suas competências e oferecer ao estagiário, uma oportunidade de contacto com o mercado de trabalho.

Foi escolhido um local de estágio fora do país de residência, com o intuito de ser mais desafiador, na medida em que a prática de outras línguas é incontornável, assim como o contacto com diferentes práticas e culturas, o que pode ser bastante útil para o futuro, principalmente como trabalhador na área do turismo. O que motivou a escolha deste tema, e deste estágio, foi o gosto pela hotelaria, aliado ao interesse em aprofundar o conhecimento da temática da sustentabilidade em contexto hoteleiro.

Os objetivos gerais do estágio são, principalmente, consolidar os conhecimentos e competências adquiridos em contexto académico, através do contacto direto com os diferentes departamentos do hotel, de modo a obter um maior conhecimento não só do hotel, mas também dos processos que possibilitam o bom funcionamento de uma unidade hoteleira. Os objetivos específicos do estágio são integrar e conhecer a logística do hotel, numa tentativa de otimizar as práticas inerentes a um hotel de ecoturismo.

O método de recolha de informação, foi maioritariamente a observação direta e o método de entrevista, com a gestão de topo e com os chefes de cada departamento do hotel. A análise de documentos internos fornecidos pela direção, também constituiu um dos métodos de recolha de informação para a realização deste relatório de estágio curricular.

Relativamente à estrutura deste relatório de estágio, este encontra-se dividido em 4 capítulos. O primeiro capítulo, aborda a caracterização da entidade recetora onde foi realizado o estágio, assim como do grupo que detém o hotel, o Grupo Bouros. Nesta caracterização é feita a descrição do hotel e do seu conceito, são analisados alguns dados estatísticos, é descrita a estrutura organizacional e uma análise ao contexto interno e externo do Hotel Sa Bassa Rotja.

No segundo capítulo deste relatório, é feito um enquadramento teórico dos conceitos chave relacionados ao tema do estágio, nomeadamente, o conceito de turismo e ambiente, assim como de turismo sustentável, ecoturismo e agroturismo. É apresentado o conceito de economia circular e este capítulo termina com a caracterização do setor turístico em Palma de Maiorca.

No terceiro capítulo é feita uma descrição do estágio, onde são apresentadas as tarefas realizadas no decorrer dos 9 meses. Desta forma, é apresentada uma tabela com as atividades e a respetiva duração em horas, totalizando as 1620.

O quarto e último capítulo deste relatório é destinado ao desafio do estágio. O desafio é composto por 3 planos de atividades com recursos do hotel e do seu meio envolvente. Devido à falta de oferta de experiências que complementem a estadia dos turistas, foram criados 3 planos de atividades a serem realizados durante a semana. A premissa dos planos é serem o menos prejudiciais possíveis para o meio ambiente, daí o uso dos recursos do hotel e do seu meio envolvente.

# Capítulo 1 – Caracterização da entidade recetora - Hotel Sa Bassa Rotja

## 1.1 Grupo Bouros

O Grupo Bouros é uma empresa de gestão turística sustentável, que oferece aos seus clientes a experiência de conhecer a ilha de Maiorca de uma forma mais rural e rústica, apostando no turismo de qualidade, e na preservação máxima da autenticidade e do meio ambiente.

Uma das maiores paixões do grupo é receber visitantes e acolhê-los de modo que se sintam em casa, ao mesmo tempo contribuindo para proteger o ambiente e a paisagem local.

Este grupo familiar oferece uma ampla gama de ofertas para o turista que tenha interesse em conhecer a parte mais rural da ilha. Para além do Hotel Sa Bassa Rotja, o Grupo Bouros tem ao dispor dos clientes 2 vivendas e 1 barco.

Começando pelas vivendas, são casa de férias com localização privilegiada em contacto com a natureza, ideais para famílias que queiram relaxar e disfrutar a paz e sossego, longe da vida acelerada da cidade.

A primeira vivenda é a Finca Son Orellet, localizada na vila de Porreres, figura 1. Esta vivenda conta com 3 quartos, e duas casas de banho, podendo albergar um máximo de 6 pessoas. Tem 166 metros quadrados, divididos em 2 andares, com uma excelente iluminação natural e é bastante acolhedora. Devido à sua localização, esta vivenda tem uma vista esplêndida da “Pla de Mallorca”, uma zona de planície no coração da ilha de Maiorca.<sup>1</sup>

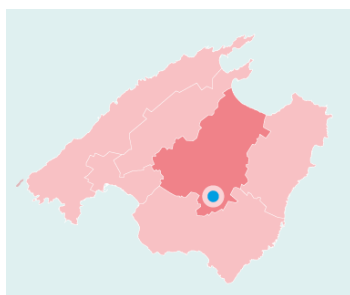
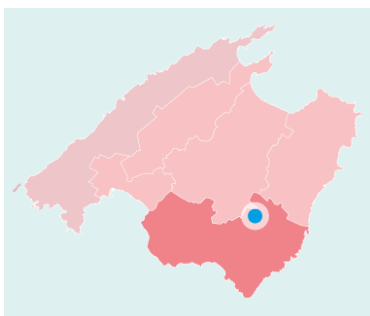


Figura 1 - Localização Finca Son Orellet. Fonte: Disponível em [www.bouros.es/pla/finca-son-orellet.php](http://www.bouros.es/pla/finca-son-orellet.php)

---

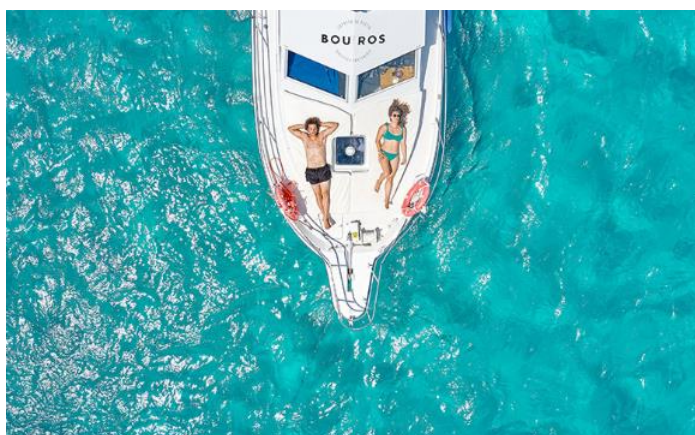
<sup>1</sup> Informação obtida no site oficial do hotel e em conversa com o diretor David Roldán.

A segunda vivenda localiza-se no município de Felanitx, figura 2, denominada por “Villa Can Veritat”, e conta com 4 quartos e 3 casas de banho, podendo alojar 8 pessoas no máximo. Esta propriedade com 200 metros quadrados, divididos por 2 andares, encontra-se muito bem decorada com mobiliário típico maiorquino. Dispõe de duas lareiras, na sala de estar e na sala de refeições, e também de aquecimento central, tornando-se assim, uma excelente opção para os meses mais frios, no inverno. Ao contrário da Finca Son Orellet, esta vivenda tem churrasqueira, piscina e jardins encantadores, sendo também bastante adequada para os meses de verão.



**Figura 2 - Localização Villa Can Veritat. Fonte: Disponível em [www.bouros.es/llevant/finca-can-veritat.php](http://www.bouros.es/llevant/finca-can-veritat.php)**

O Grupo Bouros tem o seu próprio barco, chamado “*Bon Viure*”, figura 3, com uma longitude de 11 metros e capacidade máxima para 9 pessoas. Este barco é conduzido pelo Capitão Julius e realiza a sua rota pela costa sul da ilha, passando pelas águas de Sa Ràpita, Platja d’es Marqués, Ses Covetes, Es Carbó, Platja d’en Dolç, Platja d’es Cargol. Há também a opção de realizar uma excursão de 6 horas à ilha de Cabrera, que contém um parque nacional.<sup>2</sup>



**Figura 3 - Barco "Bon Viure". Fonte: Disponível em [www.sabassarotja.com/galeria.php](http://www.sabassarotja.com/galeria.php)**

---

<sup>2</sup> Informação obtida no site oficial do hotel e em conversa com o diretor David Roldán.

## 1.2 Hotel Sa Bassa Rotja

Neste capítulo, vai ser caracterizada a unidade hoteleira onde o estágio foi realizado.

O estágio que originou este relatório foi realizado no Hotel Sa Bassa Rotja Ecoturisme, que se localiza no centro da ilha Palma de Maiorca, figura 4, pertencente ao Arquipélago das ilhas Baleares. Esta quinta do século XIII estende-se ao largo de 100 hectares, na vila de Porreres, no sudoeste da ilha.



Figura 4 - Localização Hotel Sa Bassa Rotja. Fonte: Disponível em [www.google.pt/maps](http://www.google.pt/maps)

Este hotel rural está classificado com 4 estrelas, e é composto por 38 quartos, entre eles, 10 quartos duplos, 13 quartos rústicos e 15 suites. Tem um restaurante, um bar, piscina exterior e interior, jacúzi, sauna, banho turco, spa, ginásio e uma horta ecológica que fornece vegetais, legumes e fruta para a confeção de comida para os turistas.<sup>3</sup>

O Sa Bassa Rotja é também um local de excelência para a realização de casamentos. As cerimónias e refeições decorrem nos jardins do hotel, com música e sala para dança, tendo mesmo sido galardoado 4 anos consecutivos (2020-2024) com o prémio “*Wedding Awards*” do grupo *Bodas.net*, devido às inúmeras *reviews* bastante positivas dos casais que fizeram as suas celebrações neste hotel. Dado que existe uma grande procura pelo espaço, a partir dos meses de primavera até o fim do verão, realizam-se casamentos quase todos os sábados, com as cerimónias e refeições a decorrerem nos jardins do hotel, e com a possibilidade de prolongar a festa até às 4 horas da manhã na sala de refeições do hotel, que é convertida em pista de dança.

Sa Bassa Rotja, traduzido do catalão, significa “poça de água vermelha”, ou “a poça vermelha”, pode não fazer sentido inicialmente, mas se observarmos a cor da terra na região central da ilha, reparamos que a sua coloração é castanha avermelhada, devido à

---

<sup>3</sup> Informação obtida em conversa com o chefe de receção Toni Martinez.

presença elevada de ferro, o que a torna bastante adequada para a agricultura. Ou seja, o nome do hotel é alusivo às poças de água vermelhas que ficam na terra depois de chover, chuva essa, que é essencial nos meses de inverno e outono para o sucesso das colheitas.

Onde hoje existe o Sa Bassa, há cerca de 700 anos, existia uma quinta de uma família de Porreres que fez fortuna com o comércio e importação de cana-de-açúcar da República Dominicana. O que torna este empreendimento tão especial, é a sua autenticidade, pois foram poucas as alterações na sua infraestrutura original, sendo o edifício principal, onde se localiza o hall de entrada, a receção e 9 quartos, com as mesmas paredes e ombreiras de portas e janelas datadas do século XIII. O único edifício a ser construído mais recentemente, em 2001, foi o que alberga os quartos de tipologia económica, e foi construído mantendo a rusticidade e os traços típicos da época, com bastante pedra e madeira.<sup>4</sup> Na figura 5 é possível observar a planta atual do hotel e as suas diferentes áreas.

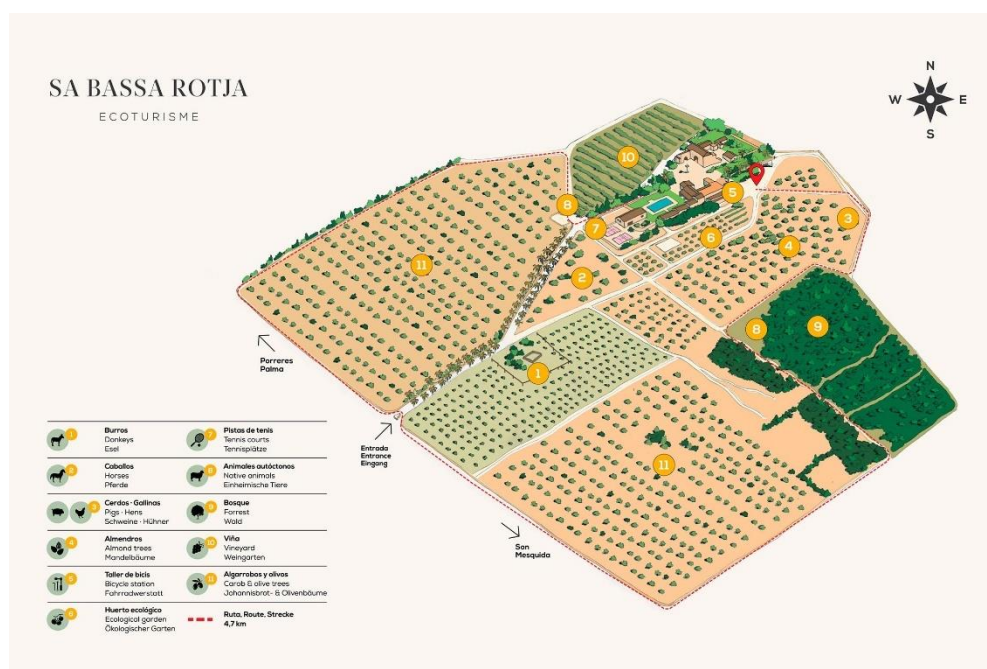


Figura 5 - Mapa do hotel. Fonte: Disponível em [www.sabassarotja.com/galeria.php](http://www.sabassarotja.com/galeria.php)

Visitar este hotel é fazer uma viagem no tempo a uma herdade típica maiorquina do séc. XIII, onde a agricultura e a criação de gado, eram o dia a dia destes que a habitavam. A decoração dos quartos e dos interiores e exteriores do hotel é de estilo maiorquino e com bastante alusão à agricultura e à antiguidade, sendo possível encontrar variados instrumentos agrícolas com centenas de anos, como alfaias, sulfatadores e arados, dispostos pelos diversos espaços do hotel.

<sup>4</sup> Informação obtida em conversa com o subdiretor do hotel Raúl Camacho.

O conceito deste empreendimento turístico, é oferecer um serviço de excelência, ao mesmo tempo que contribui para a preservação e valorização dos valores ambientais e culturais numa lógica de sustentabilidade. O Sa Bassa Rotja é gerido segundo a máxima da preservação da autenticidade e do património histórico, cultural e natural, sendo que, a Direção alinha as suas políticas, estratégias e operações, com os 10 princípios do pacto mundial das Nações Unidas (documento oficial do hotel no anexo 1):

- Princípio 1- As empresas devem respeitar e proteger os direitos humanos fundamentais, reconhecidos internacionalmente, dentro do seu âmbito de influência.
- Princípio 2- As empresas devem assegurar-se de que não são cúmplices de violações dos direitos humanos.
- Princípio 3- As empresas devem defender a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.
- Princípio 4- As empresas devem apoiar a eliminação de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório.
- Princípio 5- As empresas devem apoiar a erradicação do trabalho infantil.
- Princípio 6- As empresas devem defender a eliminação da discriminação em contexto de trabalho.
- Princípio 7- As empresas devem manter uma abordagem de prevenção do meio ambiente.
- Princípio 8- As empresas devem fomentar iniciativas que promovam uma maior responsabilidade ambiental.
- Princípio 9- As empresas devem incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias menos nocivas para o ambiente.
- Princípio 10- As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo a extorsão e o suborno.

A gestão do hotel confere elevada importância à formação e consciencialização dos trabalhadores no que toca a práticas e processos mais sustentáveis, sendo possível ler guias informativos, sugestões ecológicas, e outras informações em todos os departamentos do hotel, assim como nas salas e áreas comuns do staff.

O cliente tipo, do Hotel Sa Bassa Rotja é de nacionalidade alemã, inglesa e espanhola, reformado, viaja em casal, e tem cerca de 60 a 70 anos, procura tranquilidade, silêncio, contacto com a natureza e acima de tudo um bom clima, o que na maior parte dos casos não existe nos países de residência dos mesmos. Este cliente por norma vive na cidade e

quer uma fuga para um ambiente mais sereno, interessa-se pela sustentabilidade e por práticas ecológicas, preocupa-se com a qualidade do ambiente e com o seu impacto no mesmo, e a sustentabilidade é mesmo um fator decisivo na escolha de alojamento. O cliente tipo do hotel, procura integrar-se no ambiente natural e na comunidade visitada, escolhe produtos típicos, tem interesse na gastronomia e vinhos locais, assim como na cultura, tradições e costumes da região.

Na tabela 1 é possível observar a taxa de ocupação por nacionalidade no ano de 2023. De notar que a larga maioria de turistas do hotel são provenientes da Alemanha, seguindo-se os turistas espanhóis e os ingleses. Seria algo expectável, visto que um grande e crescente número de alemães, já há anos que elegeu as ilhas baleares como o seu destino de férias predileto. De notar também que apesar do número de reservas por parte de turistas espanhóis, ser maior que o número de reservas de turistas ingleses, estes últimos têm estadias de maior duração, contribuindo assim, com um maior peso para a economia do hotel. Este facto poderá ser explicado por dois fatores: o menor poder de compra do turista espanhol comparativamente aos turistas alemão e inglês, ou pelo facto de os espanhóis, aproveitarem fim de semanas, feriados ou pequenas férias, para fazer uma “escapadinha”, ao contrário dos ingleses e alemães que elegem o Sa Bassa para passar as suas férias “grandes”.

**Tabela 1 - Taxa de ocupação por nacionalidade no ano 2023.**

País	Nº de Reservas	%	Nº médio de noites por estadia	Nº médio de hóspedes por quarto	Nº de estadias	%
Alemanha	498	37,64	7,50	1,9	5609	45,22
Inglaterra	174	13,15	6,59	2,23	2097	16,91
Espanha	279	21,09	3,02	2,10	1056	8,51
Holanda	62	4,69	7,24	2,12	822	6,63
Suíça	91	6,88	6,64	1,80	723	5,83
Bélgica	46	3,48	6,98	2,09	597	4,81
França	32	2,42	6,59	2,15	301	2,43
Estados Unidos	29	2,19	4,35	2,13	222	1,79
Áustria	20	1,51	7,29	1,96	206	1,66
<b>Total</b>	<b>1323</b>		<b>5,28</b>	<b>2,20</b>	<b>12404</b>	

*Fonte: Elaboração Própria, Adaptado de documento fornecido pela direção*

Na tabela 2, é possível verificar que contrariamente aos meses mais quentes, nos meses mais frios e chuvosos, a taxa de ocupação é bastante baixa. Esta sazonalidade seria algo de esperar, visto que a maioria dos turistas que vem ao hotel, procura o bom tempo, e não propriamente a chuva. Cabe então ao Sa Bassa Rotja, procurar reverter esta situação, de modo a não estar tão dependente dos meses de primavera e verão.

**Tabela 2 - Taxa de ocupação na época baixa no ano 2023.**

Data	Nº de quartos ocupados	Taxa de ocupação	Nº de quartos livres	% de quartos livres
7 de janeiro	8	18,42	31	81,58
16 de março	9	23,68	29	76,32
20 de maio	10	26,32	28	73,68
19 de outubro	11	28,95	27	71,05
1 de março	12	31,58	26	68,42

**Fonte:** Elaboração Própria, Adaptado de documento fornecido pela direção

Analisando a tabela 3, é natural que a taxa de ocupação mais elevada seja nos meses de melhor clima na ilha. Tendo em conta que o Hotel Sa Bassa Rotja é um hotel com bastante área verde ao seu redor, é lógico que os turistas têm interesse em estar ao ar livre, seja para praticar desporto, explorar a fauna e flora típica da região, ou até ler um livro ao sol na espreguiçadeira.

**Tabela 3 - Taxa de ocupação na época alta no ano 2023.**

Data	Nº de quartos ocupados	Taxa de ocupação	Nº de quartos livres	% de quartos livres
17 de junho	29	76,32	9	23,68
2 de agosto	31	81,58	7	18,42
1 de setembro	33	86,84	5	13,16
19 de julho	35	92,11	3	7,89
9 de agosto	37	97,37	1	2,63

**Fonte:** Elaboração Própria, Adaptado de documento fornecido pela direção

Como é possível observar pela tabela 4, os valores entre estes 2 anos foram relativamente semelhantes, sendo que a maior discrepância é o grande aumento no número de estadias do ano 2023 para 2024 no mês de março, principalmente, devido à presença de dois grupos vindos da Alemanha e da Áustria neste mês de 2024. De um modo geral, no ano que corre, de janeiro até setembro, houve um aumento em todos os meses, com exceção dos meses de janeiro, fevereiro e agosto.

**Tabela 4 - Ocupação do hotel (número de estadias) em 2024 comparativamente a 2023.**

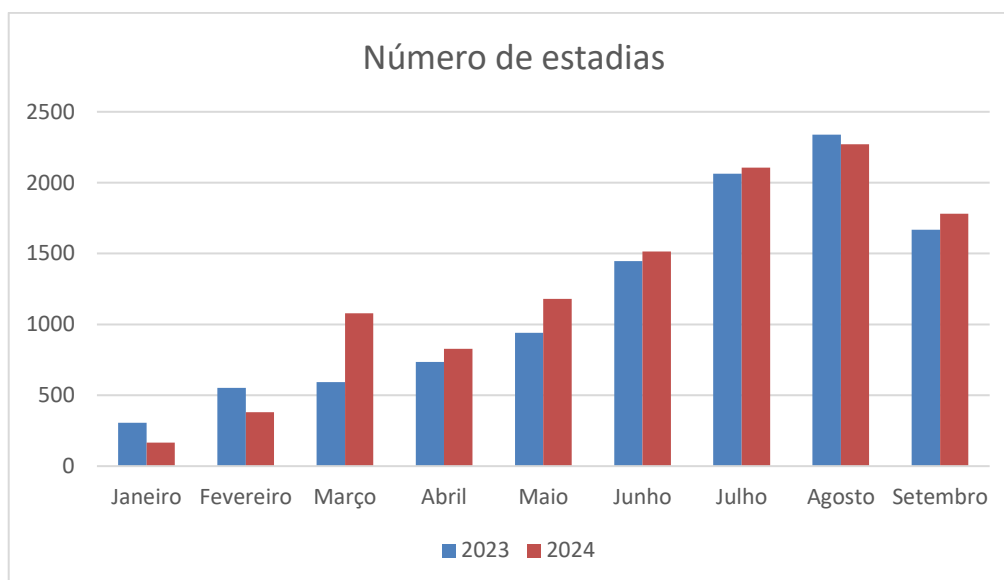
<b>Data</b>	<b>Ocupação 2023</b>	<b>Ocupação 2024</b>	<b>Diferença entre 2024 e 2023</b>
Janeiro	307	166	-141
Fevereiro	553	380	-173
Março	593	1078	+485
Abril	736	827	+91
Maiο	940	1179	+239
Junho	1446	1514	+68
Julho	2062	2107	+45
Agosto	2338	2270	-68
Setembro	1668	1780	+112
Outubro	1135	-	-
Novembro	157	-	-
Dezembro	469	-	-
<b>Total (até setembro)</b>	<b>10643</b>	<b>11301</b>	<b>+658</b>

*Fonte: Elaboração Própria, Adaptado de documento fornecido pela direção*

Nos 2 anos, já seria expectável que os meses com maior número de estadias fossem os meses de verão, de época alta, começando em junho e terminando em agosto. Na metade do mês de janeiro de 2024, o hotel esteve encerrado para manutenções gerais, daí haver registo de apenas 166 estadias.

Concluindo, observando o gráfico 1, no ano 2024, até ao mês de setembro, inclusive, houve um aumento no número de estadias, tendo havido mais 658 estadias do que no ano de 2023. Anualmente, é impossível chegar a uma conclusão, devido à falta de dados a partir de outubro de 2024.

**Gráfico 1 - Número de estadias do hotel em 2024 comparativamente com 2023.**



**Fonte: Elaboração Própria, Adaptado de documento fornecido pela direção.**

### 1.2.1 Estrutura Organizacional

Como é possível observar na figura 6, a estrutura organizacional de uma empresa identifica como é que esta se encontra dividida e hierarquizada, daí ser algo de elevada relevância. Neste caso, é uma estrutura do tipo linear, caracterizada por uma linha de autoridade clara, com hierarquia vertical e as decisões centralizadas nos gestores de topo.

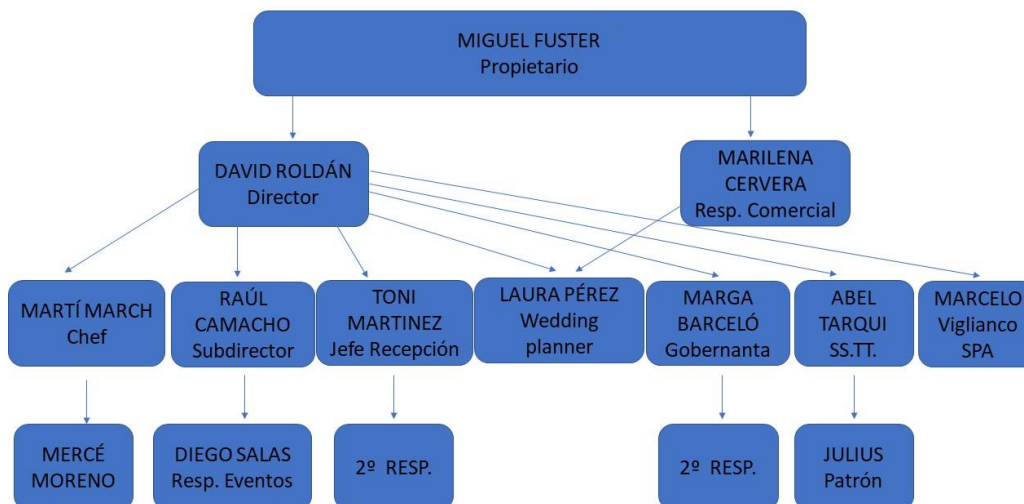


Figura 6 - Organograma do hotel. Fonte: Fornecido pela direção do hotel.

Dado o facto do Sa Bassa Rotja ser um hotel de pequena dimensão, com não mais de 25 trabalhadores, há uma grande proximidade entre a gerência e o *staff*, o que torna a troca de informação bastante direta, fluída e flexível.

É incentivado por parte da direção, um ambiente colaborativo, onde todos os trabalhadores são encorajados a partilhar as suas ideias, opiniões e feedbacks, assim como a ajudar os outros contribuindo com os seus conhecimentos e habilidades com o intuito de haver progressão, tanto individual, como de grupo.

O facto de não haver formalidades excessivas na comunicação, traduz-se em vantagens como a troca rápida de informação, que conseqüentemente resulta numa resolução mais rápida dos problemas.

À gerência cabe, a tomada de decisões, a análise e avaliação de oportunidades de negócio, assim como o fornecimento de orientações claras acerca das políticas do hotel, assim como as suas expetativas e objetivos. Assim, concluímos que a peça principal do “puzzle”, e a qual define o rumo a seguir, é a gerência.

De seguida, serão descritas as funções de cada departamento do hotel:

- Ao departamento de *housekeeping*, cabe realizar a limpeza dos quartos e casas de banho, assim como verificar quaisquer anomalias nos quartos dos hóspedes, e comunicar à receção, para ser apontado no dossier de “partes”. Este departamento também está encarregue de repor as amenidades, nomeadamente o gel de banho, sabonete das mãos e toalhas de banho. A equipa de *housekeeping* também realiza a limpeza das áreas comuns interiores do hotel, incluindo a área do spa, ginásio e o salão de refeições. Este departamento também tem a tarefa de lavar e secar os uniformes do *staff*. A lavagem de roupa das camas e toalhas de banho dos turistas está ao encargo de uma empresa exterior.
- O departamento de manutenção do hotel, tem como principais tarefas, manter e cuidar de todos os espaços exteriores do hotel. O tratamento das plantas, dos jardins, da horta biológica, dos animais e das piscinas também são tarefas deste departamento. Qualquer manutenção que seja necessária em todos os locais do hotel, são da responsabilidade desta equipa, daí a necessidade de todos os dias, confirmar o que há de novo no dossier de “partes”, onde são apontadas anomalias, avisos, ou informações relevantes para o departamento de manutenção. O bom funcionamento das piscinas e a limpeza das mesmas, cabe a este departamento, assim como a verificação dos seus filtros e bombas. A vistoria diária de todos os motores e caldeiras de água e de ar condicionados é também realizada por esta secção. O departamento de manutenção também dá apoio na preparação de casamentos.
- O departamento de cozinha é responsável pela confeção de toda a comida servida no hotel, seja os pequenos-almoços, os almoços ou os jantares. É esta secção do hotel que realiza os *menus* para o restaurante, e faz a gestão do *stock* de alimentos, tratando também de encomendar o que for necessário para a confeção das comidas. As refeições do *staff* do hotel, também são preparadas e disponibilizadas por este departamento. É o próprio *staff* da cozinha que se responsabiliza pela limpeza do seu local de trabalho, no final do dia.
- A receção e o *BackOffice* estão integrados no mesmo departamento. Este departamento está encarregue de receber os hóspedes, apresentar o hotel e realizar o *check-in* e o *check-out* dos turistas. A gestão de reservas, elaboração de relatórios internos, controlo de contas e faturas é também responsabilidade desta equipa. Cabe ao *staff* desta secção, fazer as anotações no dossier de “partes” para a equipa de manutenção. Caso algum hóspede tenha alguma questão ou problema, é com este departamento que deverá contactar, o qual tentará resolver o problema o mais depressa possível.

- Por fim, serão descritas as funções do departamento de restaurante/ bar. Esta secção tem como principal função, o fornecimento das comidas e bebidas para os hóspedes do hotel. É esta equipa que trata de gerir as reservas de jantares. Cabe também a este departamento, servir os turistas que se encontrem na zona da piscina, seja na esplanada ou nas espreguiçadeiras. A limpeza da zona do bar e do terraço exterior onde se realizam as refeições nos meses de verão está também ao encargo da equipa do restaurante/ bar.

### 1.2.2 Análise SWOT Hotel Sa Bassa Rotja

A análise SWOT é uma ferramenta bastante útil para qualquer organização, na medida em que permite analisar o contexto interno e o contexto externo da empresa. Na análise interna são avaliadas as forças (*Strengths*) e as fraquezas (*Weaknesses*) da empresa ou organização. Já na análise externa, é avaliado o contexto onde se insere a empresa, portanto são identificadas as oportunidades (*Opportunities*) e as ameaças (*Threats*) ao sucesso da organização.

A análise SWOT do Hotel Sa Bassa Rotja está presente na tabela 5.

Tabela 5 - Análise SWOT do Hotel Sa Bassa Rotja.

FORÇAS	FRAQUEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autenticidade da infraestrutura do hotel;</li> <li>• Localização privilegiada no centro da ilha, ligando vários pontos da ilha à mesma distância;</li> <li>• Horta biológica e sistema de compostagem.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Receção não 24 horas;</li> <li>• Ruído devido aos casamentos;</li> <li>• WiFi com quebras em certas zonas do hotel;</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crescente aumento do mercado de turismo sustentável;</li> <li>• Crescente aumento do interesse pelas ilhas Baleares por parte dos alemães (elevado poder de compra);</li> <li>• Aumento da procura por ambientes rurais, como alternativa ao stress, associado aos centros urbanos;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condições climatéricas adversas nos meses de inverno, contribuindo para o agravamento do fator sazonalidade;</li> <li>• Risco de desastres naturais, principalmente, incêndios;</li> <li>• Pouca dinamização da vila onde se insere o hotel, Porreres;</li> </ul>

Fonte: Elaboração Própria.

- **Forças:**

Começando pelas forças, a autenticidade da infraestrutura é um ponto bastante forte do hotel. Esta autenticidade contribui para tornar o empreendimento, um local verdadeiramente único. O facto de ter paredes e ombreiras originais, com mais de 700 anos contribui para a valorização do hotel e permite aos turistas disfrutarem de uma experiência genuína e imersiva. A autenticidade da infraestrutura constitui um fator atrativo para os turistas que procuram locais autênticos, já que permite aos mesmo vivenciarem um pouco do que se vivia no século XIII neste local.

Outro ponto forte do Hotel Sa Bassa Rotja é a sua localização central na ilha de Palma de Maiorca, encontrando-se quase à mesma distância de todos os pontos da ilha. Para além de se localizar numa área rural, com bastante natureza e serenidade, que é o que os turistas do mercado de ecoturismo procuram, está num ponto central, por isso não há nenhum local na ilha que esteja extremamente longe. Sendo que o ponto mais distante é o Noroeste, mais especificamente o Cabo Formentor. Esta localização torna-se um privilégio para os turistas que queiram conhecer os “quatro cantos” da ilha, tendo o seu local de repouso centralizado.

O último ponto forte referido, é a existência da horta biológica e do sistema de compostagem. O facto de o hotel ter implementado a horta e fazer a compostagem dos materiais orgânicos, contribui largamente para o seu posicionamento como um destino sustentável, pois destaca o seu compromisso com o meio ambiente. No caso da horta, mais do que fornecer alimentos de origem local e natural para a cozinha, contribui para a redução da necessidade de procura de produtos externos, anulando então a poluição associada ao transporte desses mesmos produtos. A horta torna-se também um espaço para os turistas poderem observar de perto, os processos de cultivo biológico, assim como conhecerem a origem de alguns alimentos que consomem no restaurante do hotel. Já o sistema de compostagem permite que todos os resíduos orgânicos sejam transformados em adubo natural para os processos agrícolas do hotel, o que se traduz na redução da pegada de carbono associada ao processo de transporte dos resíduos até aos aterros sanitários. Para além da utilidade prática do sistema de compostagem e da horta biológica, a existência dos mesmos, agrega valor e posiciona melhor o hotel em relação à concorrência.

- **Fraquezas:**

Relativamente às fraquezas do hotel, identificadas ao longo dos nove meses de estágio, iniciam-se no facto de a receção do hotel não estar aberta 24 horas. A partir das 23 horas, a receção fica sem nenhum colaborador, até às 8 horas, o que limita o atendimento ao cliente. Caso haja algum *walk-in guest*, ou seja, um turista que não tenha feito reserva antecipada, após as 23 horas não poderá ficar alojado no hotel, pois não há nenhum

colaborador para realizar o seu *check-in*. Este não é o único problema de a receção fechar durante a noite, pois numa situação de emergência, o turista não contará com o suporte de nenhum colaborador, o que naturalmente, poderá gerar algum descontentamento por parte do hóspede.

A segunda fraqueza identificada é o ruído proveniente dos casamentos. É natural que nestes dias haja uma movimentação diferente no hotel, pois para o casal que comemora as suas celebrações, este dia é de festa. Durante o dia, apesar de um maior movimento pelo hotel, não há música, a questão é que durante o jantar começa a animação sonora por parte do *DJ*, que muitas vezes, se estende até às 4 da madrugada. Apesar da pista de dança ser localizada na sala de refeições, portanto, num espaço interior, os hóspedes localizados nos quartos do edifício da receção, conseguem ainda assim escutar algum ruído proveniente da festa. Para certos turistas, o anteriormente referido, pode nem afetar em nada, mas para os hóspedes com sono mais leve, este ruído certamente causa transtorno e gera descontentamento.

A terceira e última fraqueza, vai de encontro ao fraco sinal de *WiFi* em alguns quartos mais antigos. Dado o facto da estrutura do hotel em alguns quartos ser bastante antiga, com paredes grossas feitas de pedra, o sinal de *WiFi* tem algumas quebras, principalmente à noite, depois de jantar, quando um número maior de turistas estão conectados à internet do hotel. Este ponto fraco torna-se mais significativo, devido ao facto de muitos nómadas digitais elegerem este hotel para passar uns dias e trabalhar. Ora, com uma fraca conexão à internet, dificilmente é possível adiantar trabalho.

- **Oportunidades:**

Passando agora à análise do contexto externo do Hotel Sa Bassa Rotja, irão ser descritas as oportunidades e as ameaças a este empreendimento turístico, começando pelas oportunidades.

A primeira oportunidade para o hotel é o crescente aumento do mercado de turismo sustentável. Este tipo de turismo está em constante expansão, com mais e mais turistas a reconhecerem que o turismo de massas não é uma opção viável, nem amiga do ambiente e das comunidades locais. Assim, o turismo sustentável surge como uma excelente alternativa, caracterizada pelo respeito dos valores locais, assim como da identidade de cada sítio e principalmente do meio ambiente. Portanto, esta expansão é uma oportunidade para o hotel crescer, mantendo os seus valores.

A segunda oportunidade é o crescente aumento do interesse pelas ilhas Baleares por parte dos turistas alemães, com elevado poder de compra. Não é nenhuma novidade que grande parte da população alemã escolhe as ilhas Baleares para passar as suas férias, e a tendência

é o crescente aumento do interesse por parte deste povo. Este facto constitui uma excelente oportunidade para o hotel, visto que estes turistas apresentam um elevado poder de compra e preferem um turismo responsável e de qualidade em alternativa ao turismo massificado. Portanto, o Hotel Sa Bassa Rotja é um local predileto para as férias destes turistas, principalmente porque estes manifestam interesse pela sustentabilidade, pela natureza e pela cultura local, e estão dispostos a pagar por isto.

A última oportunidade identificada é o aumento da procura por ambientes rurais, como alternativa ao *stress* associado aos centros urbanos. Cada vez mais, existem turistas que procuram precisamente a sensação de contraste com a sua vida quotidiana. Posto isto, empreendimentos turísticos que promovam um ambiente sereno e imersivo na natureza, como é o Hotel Sa Bassa Rotja, são locais de eleição para estes turistas oriundos de grandes centros urbanos. Os turistas, procuram a conexão com a natureza e abstraírem-se do ritmo acelerado a que estão habituados, sendo este hotel o local ideal para quem procura o anteriormente referido.

- **Ameaças:**

Para terminar a análise externa, serão agora referidas as ameaças ao Hotel Sa Bassa Rotja. O agravamento das alterações climáticas é a primeira e principal ameaça a ser referida. Esta problemática apresenta riscos para todos os setores. O setor hoteleiro não é exceção, principalmente para empreendimentos turísticos que dependem largamente da natureza envolvente, como é o caso do Hotel Sa Bassa Rotja. Com o risco das alterações climáticas, muita fauna e flora perder-se-ia, alterando severamente a paisagem e contribuindo também para o aumento de fenómenos climáticos extremos.

A pouca dinamização do município onde se insere o hotel, Porreres, é uma ameaça para este empreendimento. Porreres é uma vila onde a atividade predominante é a agricultura, ou seja, há pouca dinamização de projetos e eventos relacionados a outros setores, como o turismo. Para os turistas que procuram uma experiência mais abrangente e variada, poderá ser um fator negativo, visto que fora do hotel não há muitas atrações. Esta fraca dinamização constitui uma ameaça para o hotel, pois para além do facto de haver turistas que possam optar por outros empreendimentos inseridos em locais com mais atrações fora do hotel, também se torna mais difícil a criação de parcerias e experiências com órgãos locais.

A última ameaça para este empreendimento turístico é o risco de desastres naturais, principalmente incêndios. Visto que o entorno do hotel é composto por bastante área verde, o risco de desastres naturais como os incêndios florestas é uma constante, nos meses mais quentes do ano. Esta vulnerabilidade apresenta um risco direto para a infraestrutura do hotel, para a segurança dos hóspedes e para o ecossistema onde se

encontra inserido este empreendimento. Os desastres naturais poderão causar danos catastróficos, com custos elevadíssimos e comprometer o valor histórico e cultural do Hotel Sa Bassa Rotja.

## Capítulo 2 – Revisão da Literatura

### 2.1 Turismo e Ambiente

O turismo é um setor bastante amplo e complexo, com inúmeras definições. De seguida, irão ser abordadas algumas dessas definições.

Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT) (1994), “o turismo compreende as atividades realizadas pelas pessoas durante as suas viagens e estadias em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, por lazer, negócios ou outros”. Enquanto que para Beni (2006), o turismo é um conjunto de recursos naturais e culturais que, na sua essência, constituem a matéria-prima da atividade turística porque, na realidade, são esses recursos que provocam a afluência de turistas. A este conjunto de recursos naturais agrega-se os serviços produzidos para dar consistência ao seu consumo, os quais compõem os elementos que integram a oferta no seu sentido amplo, numa estrutura de mercado.

Já no caso de Mathieson & Wall (1990), o turismo é a circulação transitória de pessoas, para destinos fora dos seus pontos frequentes de trabalho e residência. São as atividades que estes praticam aquando da sua estadia nesses destinos e as infraestruturas construídas para colmatar as suas necessidades.

Dada a importância deste setor para o progresso económico das nações, o secretário-geral da Organização das Nações Unidas (ONU), António Guterres, refere que o turismo leva à evolução, sendo que é um dos maiores setores para a economia global, tem um grande poder para unir culturas, gerar novas oportunidades e promover o desenvolvimento sustentável (UN Tourism, n.d.).

O setor turístico encontra-se intimamente ligado ao meio ambiente, não só por ser onde esta atividade se desenvolve, mas também porque o turismo contribui para o desgaste dos recursos naturais, portanto torna-se urgente olhar para este setor de forma mais atenta e consciente.

A Declaração de Estocolmo em 1972 define o conceito de meio ambiente como “o conjunto de componentes físicos, químicos, biológicos e sociais que podem causar efeitos diretos ou indiretos, a curto ou longo prazo, sobre os seres vivos e as atividades humanas” (Declaration Of The United Nations Conference On The Human Environment (Stockholm Declaration), 1972). Já na Declaração do Rio sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento (1992), o conceito de ambiente é definido como “um sistema interdependente, essencial ao desenvolvimento sustentável, que serve de base vital para a vida e para o desenvolvimento humano, portanto necessita de ser protegido, com vista ao bem-estar

das gerações presentes e futuras” (Declaração Do Rio Sobre Ambiente E Desenvolvimento, n.d.).

Segundo Sachs (2000), a sustentabilidade tem de passar por 8 dimensões:

- Dimensão Social: faz referência a uma sociedade igualitária e homogénea, com distribuição de renda justa, empregos dignos e acesso a serviços de qualidade;
- Dimensão Cultural: refere-se ao equilíbrio entre respeito à tradição e inovação, valorizando a capacidade do país de desenvolver as suas próprias soluções em vez de adotar modelos externos sem adaptação;
- Dimensão Ecológica: referente à conservação dos recursos naturais, preservando o potencial dos recursos renováveis e limitando o uso dos recursos não renováveis.
- Dimensão Ambiental: diz respeito ao fortalecimento da capacidade de autorregeneração dos ecossistemas, de forma a que estes continuem a sustentar vida e diversidade;
- Dimensão Territorial: refere-se a configurações urbanas e rurais equilibradas, assim como à superação das disparidades inter-regionais e estratégias de desenvolvimento ambientalmente seguras para áreas mais fracas do ponto de vista ecológico;
- Dimensão Económica: baseia-se na procura pelo desenvolvimento económico em todos os setores, a modernização dos instrumentos de produção e a inserção na economia internacional.
- Dimensão Política (Nacional): diz respeito à promoção da definição da Democracia como garantia universal dos direitos humanos, fortalecendo a capacidade de implementação de projetos nacionais em todos os setores empreendedores;
- Dimensão Política (Internacional): faz referência à eficácia do sistema de prevenção de guerras da Organização das Nações Unidas, na garantia da paz e na promoção da cooperação internacional.

A Agenda 2030, definida em 2015 pela Organização das Nações Unidas, trata o meio ambiente como um dos 3 pilares do desenvolvimento sustentável, juntamente com a Dimensão Económica e a Dimensão Social. Sendo referido que o meio ambiente é o conjunto de ecossistemas e recursos naturais, que necessitam de ser protegidos e restaurados, se necessário.

A Agenda 2030 é constituída pelos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, figura 7, que englobam as três dimensões acima referidas. Estes 17 objetivos, são a visão comum para a Humanidade, um contrato entre os líderes mundiais e os povos e “uma lista das coisas a fazer em nome do planeta” (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ONU Portugal, n.d.).



Figura 7 - 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Fonte: Disponível em [www.ods.pt/](http://www.ods.pt/)

De acordo com Ramos Guzman & Fernandez (2013), a inclusão da educação ambiental no desenvolvimento de atividades turísticas pode tornar-se uma ferramenta fundamental para minimizar os impactos ambientais, sociais e económicos da atividade, para além de gerar mudanças de atitudes e comportamentos das pessoas no seu quotidiano, considerando que o desafio da educação ambiental é promover uma nova relação entre a sociedade humana e o seu ambiente, de forma a proporcionar às gerações atuais e futuras um desenvolvimento pessoal e coletivo mais justo, equitativo e sustentável.

## 2.2 Turismo sustentável, Ecoturismo e Agroturismo

### 2.2.1 Turismo sustentável

O setor do turismo tem um grande impacto na economia mundial e Espanha não é exceção. Desta forma, há que procurar colmatar os efeitos negativos da atividade e maximizar os efeitos positivos. Em oposição ao turismo massificado, que é o tipo de turismo que mais prejudica os destinos e a suas comunidades locais, surgem tipos de turismo com foco na sustentabilidade, na preservação dos ecossistemas e dos valores locais.

Segundo a Organização Mundial do Turismo, as diretrizes e práticas de gestão do desenvolvimento turístico sustentável são aplicáveis a todas as formas de turismo em todos os tipos de destinos, incluindo o turismo de massas e os vários segmentos de turismo de nicho. Os princípios de sustentabilidade referem-se aos aspetos ambientais, económicos e socioculturais do desenvolvimento do turismo, devendo ser estabelecido um equilíbrio

adequado entre estas três dimensões para garantir a sua sustentabilidade a longo prazo (*Sustainable Development*, n.d.).

Portanto, para a OMT, só se trata de turismo sustentável, se cumprir três requisitos:

- Utilizar da melhor forma os recursos ambientais que constituem um elemento-chave do desenvolvimento turístico, mantendo os processos ecológicos essenciais e contribuindo para a conservação do património natural e da biodiversidade.
- Respeitar a autenticidade sociocultural das comunidades de acolhimento, conservar o seu património cultural e os seus valores tradicionais ao mesmo tempo que contribui para a compreensão e para a tolerância intercultural.
- Assegurar operações económicas viáveis e a longo prazo, proporcionando a todas as partes interessadas benefícios socioeconómicos equitativamente distribuídos, incluindo oportunidades estáveis de emprego e de obtenção de rendimentos e serviços sociais para as comunidades de acolhimento, e contribuir para a redução da pobreza.

Barreto & Silva (2023) referem que as políticas de turismo sustentável deverão ter em conta a boa gestão dos recursos, de modo a atender às necessidades económicas, sociais e éticas de todos os atores envolvidos, ao mesmo tempo que protegem e ampliam as oportunidades para as gerações futuras, mantendo a preocupação com a manutenção da integridade cultural, da diversidade biológica e dos processos ecológicos essenciais.

Irawan et al. (2022) referem que no que toca à gestão de práticas de turismo sustentável, é necessário conjugar os aspetos económicos e sociais com a sustentabilidade ambiental. A gestão sustentável dos ecossistemas, é uma abordagem à gestão dos recursos naturais, que visa assegurar, numa perspetiva de longo prazo, a sustentabilidade das funções e serviços dos ecossistemas e a implementação ou prática que integra aspetos económicos, sociais e ambientais de modo a proporcionar benefícios às gerações atuais e futuras.

O turismo sustentável é uma atividade que se encontra em pleno crescimento e como referido por Leandro & Abranja (2021) a sociedade atualmente demonstra cada vez mais preocupação com o meio ambiente, mas ainda assim, existe um grande número de pessoas com pouco ou nenhum conhecimento no que toca à sustentabilidade. Este grupo de indivíduos, não só desconhece a sustentabilidade em contexto de turismo e férias, mas também não aplica práticas sustentáveis na sua vida quotidiana. Os autores referem ainda que, é essencial aumentar as ações de promoção e intensificar o apoio das economias globais, numa tentativa de os turistas assumirem uma maior responsabilidade pelas suas ações. É necessário que os turistas compreendam que a forma correta de interagir com os destinos e os seus ecossistemas, é com responsabilidade e ponderação, evitando atitudes

prejudiciais para o meio ambiente e de preferência promover melhorias e benefícios a estes destinos turísticos.

### **2.2.2 Ecoturismo**

Ecoturismo é a junção das palavras “eco” relativo a ecologia, que diz respeito à relação dos seres vivos entre si e com o meio em que vivem, e a palavra “turismo”, portanto parte-se do pressuposto que este tipo de turismo só acontece na presença de um ambiente natural, de preferência no seu estado original, ou com as mínimas alterações possíveis.

Segundo a ONU, o termo “Ecoturismo” aplica-se a todas as formas de turismo que reúnam as seguintes características (*Ecoturismo y Áreas Protegidas | ONU Turismo, n.d.*):

- Gira em torno da natureza e a principal motivação dos turistas é a observação e apreciação do ambiente natural, bem como das culturas tradicionais prevalentes nas áreas naturais.
- Inclui aspetos pedagógicos e de interpretação da natureza.
- Regra geral, é organizado por operadores turísticos especializados e dirigido a pequenos grupos. Nos destinos, os prestadores de serviços associados são geralmente pequenas empresas, de carácter local.
- Minimiza os impactos negativos nos ambientes naturais e socioculturais.
- Contribui para a manutenção das áreas naturais que constituem a atração ecoturística, na medida em que:
  - gera benefícios económicos para as comunidades anfitriãs, organizações e autoridades que gerem as áreas naturais para fins de conservação;
  - proporciona às comunidades locais oportunidades e alternativas de emprego e de rendimento;
  - sensibiliza as populações locais e os turistas para a importância da conservação do património natural e cultural.

O ecoturismo provou ser um instrumento eficaz de conservação ambiental, assim como de recuperação dos meios de subsistência em muitas regiões. Assim como referido por Samal & Dash (2023), o ecoturismo é garantia de um uso sustentável dos recursos naturais, reduz as pegadas de carbono e cria várias oportunidades de rendimento para as populações locais melhorarem o seu modo de vida.

Apesar de o ecoturismo, ser uma prática que não acarreta grandes riscos para o meio ambiente, há que estudar e avaliar os efeitos que este tipo de turismo tem na economia, comunidades locais e nos ecossistemas, principalmente porque esta prática de turismo é muitas vezes realizada em áreas protegidas. Como referido por Carrascosa-López et al. (2021), as áreas protegidas são um dos destinos de ecoturismo mais visitados. Por isso, é

importante realizar estudos do valor percebido nesses locais, com a perspectiva de contribuir para o desenvolvimento de políticas públicas e a execução de programas sustentáveis dentro das áreas protegidas.

Carrascosa-López et al. (2021), referem ainda que, os destinos de ecoturismo são compostos por quatro dimensões de valor percebido: Funcional, Económica, Social e Emocional. Sendo que, entre estas, o valor económico é o mais proeminente, destacando a necessidade de serviços de alta qualidade e a preços razoáveis para aumentar o valor percebido. A dimensão funcional é o fator preditor da satisfação dos turistas, das intenções de visitar e do boca-a-boca positivo, enfatizando a importância de serviços bem organizados e eficientes. O autor destaca também que, a dimensão funcional e a Dimensão Socio-Emocional influenciam bastante as recomendações dos turistas.

O Ecoturismo valoriza e preserva os recursos naturais e culturas locais. Posto isto, há que apostar neste setor turístico, incentivando a conexão com o meio ambiente e potenciando uma experiência autêntica e educativa.

### **2.2.3 Agroturismo**

Agroturismo é a junção das palavras “agro”, alusiva ao termo “agricultura” e a palavra “turismo”. Este tipo de turismo diferencia-se dos restantes, pois permite aos turistas integrarem os processos e trabalhos de campo ligados à agricultura.

A crescente preocupação com a sustentabilidade do turismo levou ao aparecimento de outros conceitos que, para além de terem um significado diferente, levam a cabo práticas e processos turísticos que são, em certa medida, diferentes dos habituais. É o caso do Turismo Rural ou do Agroturismo, entre outros (Martínez González, 2013).

Como referido por Jaunis et al. (2022) o agroturismo é visto como uma forma inovadora de aumentar o número de atividades realizadas numa porção de terra, aumentando assim o rendimento dessa área agrícola. Este autor refere ainda que a industrialização nos anos 90, levou a uma rápida transição para a indústria transformadora, diminuindo a dependência do setor agrícola. No entanto a comunidade rural continuou a ter uma forte dependência na agricultura, tornando-se necessário incorporar o agroturismo na gestão das explorações agrícolas, com o objetivo de diversificar as fontes de rendimento nestas áreas rurais.

Esta forma de turismo é uma excelente oportunidade para a dinamização de áreas rurais, pois contribui para a criação de rendimentos para os produtores agrícolas, ao mesmo tempo, que vincula os turistas com as tradições do local, numa tentativa de preservar os valores históricos, patrimoniais e culturais.

O Agroturismo é uma forma dos proprietários aproveitarem o investimento já feito e explorar turisticamente de forma sustentável e inclusiva, sendo mais uma fonte de rendimento para além dos próprios produtos derivados da agricultura. Como referido por Rodríguez Sáenz (2009), esta forma de turismo é geralmente realizada em pequenas ou médias explorações agrícolas, cujos proprietários a praticam como forma de diversificar os rendimentos da sua atividade principal, aproveitando a capacidade instalada da propriedade e o seu saber-fazer tradicional.

Esta prática de turismo contribui significativamente para a construção de relações mais justas e respeitadas, promovidas pela valorização de práticas, costumes e conhecimentos tradicionais do meio rural. Além disso, oferece uma nova abordagem sustentável para a cultura, especialmente diante da perda de relevância da agricultura em muitos países.

### **2.3 Economia Circular**

O modelo de economia linear é desde a revolução industrial, o mais utilizado até à atualidade. Este modelo caracteriza-se pelo consumo crescente de recursos naturais e na sua transformação em produtos que serão utilizados até serem descartados como resíduos.

Com o avanço da economia, a humanidade passou a enfrentar diversos problemas, como a escassez de recursos e energia, a degradação dos ecossistemas, a poluição ambiental, o aquecimento global e a extinção de inúmeras espécies. Perante a problemática, o modelo de economia linear passou a ser repensado, procurando estabelecer um novo sistema de desenvolvimento económico que valorize a preservação ambiental (Shen & Qi, 2012).

Está clara a inviabilidade deste modelo, pois assim como referido por Sachs (2004), a continuidade das civilizações humanas ao longo do tempo, dependerá da sua habilidade em respeitar os princípios de responsabilidade ecológica e em utilizar os recursos naturais de forma sábia e equilibrada.

Cada vez mais, as empresas e governos, procuram colmatar os efeitos das alterações climáticas na tentativa de deixar um planeta melhor para as gerações futuras. Assim, há que tratar os recursos da melhor forma. É aqui que surge a economia circular, em alternativa ao modelo tradicional de economia linear, também conhecido por “*take-make-waste*” (Lacy & Rutqvist, 2016).

Segundo o Turismo de Portugal, o conceito de Economia Circular define-se como um conceito estratégico que assenta na prevenção, redução, reutilização, recuperação e reciclagem de materiais e energia, substituindo o conceito de “fim-de-vida” da economia linear por novos fluxos circulares de reutilização, restauração e renovação (Guia De Boas Práticas Para Uma Economia Circular No Alojamento Turístico, 2020).

Cabe às organizações adotarem uma economia circular nas suas práticas, este modelo é mais vantajoso para o ambiente e para a própria economia da empresa, na medida que prolonga o ciclo de vida do produto.

Como referido pelo Turismo de Portugal, não há necessidade de escolher entre o benefício económico para a empresa e a sustentabilidade – e transição para uma Economia Circular – porque ambos são perfeitamente compatíveis (Guia De Boas Práticas Para Uma Economia Circular No Alojamento Turístico, 2020).

## **2.4 Turismo em Palma de Maiorca**

Palma de Maiorca é a maior ilha do arquipélago das Baleares, é também a ilha que recebe o maior volume de turistas anualmente. No ano de 2023, a ilha bateu o recorde de turistas estrangeiros, tendo recebido cerca de 14 milhões de visitantes, e em 2024 nos meses anteriores ao verão ultrapassou os 6 milhões de turistas, representando um aumento de 8% em relação a 2023 (Euronews, 2024).

O setor turístico é o motor da economia das comunidades costeiras mediterrânicas de Espanha. É também um facto que o modelo de crescimento das últimas décadas, excessivamente centrado na reprodução do turismo de massas, denominado por “balearização”, conduziu, a longo prazo, a uma perda relativa de bem-estar económico e social, aumentando a perceção de saturação e levantando dúvidas de que, nos próximos anos, a capacidade de carga que os recursos podem tolerar será ultrapassada (Blázquez Salom et al., 2016).

Até aos anos 30, a estrutura turística de Palma de Maiorca, era caracterizada por um sistema de pequenas povoações ao longo da costa da ilha. De acordo com o autor Estarellas (2009), este sistema estava constituído por aldeias piscatórias, colónias agrícolas e de veraneio e ainda cerca de 25 projetos de cidades-jardim.

Durante muitos anos, a concentração turística na ilha estava localizada apenas no litoral. Até ao ano de 1989, ano do fim do segundo “boom turístico” em Palma de Maiorca, segundo o autor (Rullan Salamanca, 2002).

O abrandamento do ritmo de chegada de visitantes levou à promoção de novas formas de turismo, numa tentativa de ultrapassar o modelo de sol e praia, que aparentemente tinha atingido o seu limite. A estratégia proposta consistiu em promover como atração turística os espaços que até então eram irrelevantes para a atividade económica: o interior, as zonas rurais e os espaços naturais (Mateu i Lladó, 2003).

Por esta altura já estava clara a ameaça que o turismo de massas constitui para os recursos da ilha, portanto deu-se o aparecimento de novas modalidades turísticas em Palma de

Maiorca, como referido pelo autor Mateu i Lladó (2003), os destinos focados em novas modalidades de turismo, como o agroturismo, o turismo rural e o turismo de interior, cresceram de forma acelerada, embora que representassem uma pequena parcela do total de destinos turísticos.

Todos os anos, a população local organiza manifestações contra o turismo de massas e os seus impactos negativos na ilha. Estas manifestações, têm vindo a ganhar mais força e mais apoiantes a cada ano que passa. Os moradores exigem políticas de turismo mais sustentáveis, com foco na preservação da qualidade de vida e do meio ambiente, e exigem beneficiar dos lucros provenientes do turismo na ilha de Palma de Maiorca (*Diário de Notícias*, 2024).

Na ilha, há um grande potencial para o crescimento do mercado de turismo sustentável. Visto que para além de contribuir para o abrandamento do turismo de massas, é também um turismo caracterizado por exaltar os valores locais, potenciar a consciencialização para a proteção do meio ambiente e possibilitar a criação de fontes de renda e oportunidades de emprego.

## Capítulo 3 – Descrição do estágio

No capítulo seguinte irá ser descrito o Estágio para obtenção de grau de Mestre em Turismo e Ambiente, o qual decorreu no departamento de manutenção do Hotel Sa Bassa Rotja.

O estágio teve uma duração total de 1620 horas, com início no dia 18 de fevereiro de 2024 e término no dia 16 de outubro de 2024. Estas 1620 horas foram realizadas no departamento de manutenção, chefiado pelo Abel.

Cabe a este departamento, cuidar, limpar e manter o bom aspeto dos espaços exteriores do hotel, nomeadamente, tratar das plantas do hotel, assim como manter o bom funcionamento e limpeza das piscinas e cuidar e alimentar todos os animais do hotel.

É o departamento de manutenção que deverá reparar ou substituir qualquer anomalia no hotel, seja nos espaços comuns exteriores e interiores, seja nos quartos dos hóspedes e até nos espaços de trabalho do *staff*.

O seguinte capítulo irá abordar as tarefas desempenhadas ao longo destes 9 meses de estágio.

### 3.1. Tarefas desempenhadas

No presente capítulo serão referidas as atividades realizadas, e também serão descritas abaixo da tabela 6. As atividades desenvolvidas no departamento de manutenção somaram 1620 horas, as quais se dividiram por:

**Tabela 6 - Atividades desenvolvidas e a sua duração.**

ATIVIDADE	DURAÇÃO
Trabalhos Agrícolas	607.5 horas
Horta Biológica	405 horas
Manutenções do hotel	253 horas
Rotinas diárias	152 horas
Piscinas	126.5 horas
Casamentos	50 horas
Suporte a outros departamentos	26 horas

Fonte: Elaboração Própria.

### 3.1.1 Trabalhos Agrícolas

Durante este período de 9 meses, os trabalhos agrícolas ocuparam o número maior de horas de estágio. Caba à equipa de manutenção, manter o bom aspeto dos espaços comuns exteriores do hotel e como o hotel tem bastantes espaços verdes, era recorrentemente necessário proceder à limpeza de terrenos e caminhos, pois as ervas daninhas crescem com bastante força, dada a fertilidade da terra. Para este efeito, foram usadas algumas ferramentas agrícolas, destinadas à limpeza dos terrenos, figura 8, nomeadamente, a roçadora, a motosserra, tesouras de poda e o soprador de folhas. De salientar que as ervas daninhas retiradas da terra eram aproveitadas para a alimentação dos animais do hotel.



**Figura 8 - Limpeza de terreno com roçadora. Fonte: Autoria própria.**

Também foi realizada a poda de variadas árvores de fruto, principalmente, laranjeiras, limoeiros, amendoeiras e alfarrobeiras. Para estas atividades, figura 9, foram usadas ferramentas manuais, tais como tesouras de poda de diferentes tamanhos e também foi usada a motosserra.



**Figura 9 - Trabalhos de poda. Fonte: Autoria própria.**

Em fevereiro, o primeiro trabalho realizado foi a remoção da vinha contaminada, que estava localizada no terreno à frente do parque de estacionamento do hotel. A vinha já estava “desmontada”, mas as estacas de madeira, o arame, os tubos de irrigação, e a própria madeira da vinha permaneciam no terreno. Portanto, foram retiradas as estacas, o arame e os tubos do terreno e guardado o material que estava funcional para ser usado no futuro. Quanto à madeira da vinha, os pedaços de madeira em melhor estado foram guardados no monte destinado à lenha, para queimar na salamandra do restaurante do hotel. Com a restante madeira da vinha, foram feitos 6 montes e procedeu-se à queimada controlada de cada monte.

O hotel tem uma empresa de jardinagem que se ocupa de fazer uma manutenção geral dos jardins todas as sextas-feiras, nomeadamente aparar o relvado e outros trabalhos de jardinagem mais específicos. Apesar disso, numa base diária, eram tratadas todas as plantas, principalmente a rega das flores que não têm sistema de irrigação automática, assim como substituir as flores secas por flores novas, retirar ervas daninhas e aparar as plantas que cresciam em demasia.

Durante cerca de quatro dias tratou-se da apanha da alfarroba nas árvores localizadas nos jardins e espaços comuns do hotel. Foi apanhada a alfarroba das três alfarrobeiras do parque de estacionamento do hotel, assim como das três alfarrobeiras do relvado do jardim. A alfarroba apanhada é guardada num armazém, sendo que, uma porção é destinada à alimentação dos animais e a outra é para ser vendida posteriormente. No Sa Bassa Rotja há também um terreno de cultivo de alfarroba, com inúmeras árvores, sendo que essas foram apanhadas por uma empresa exterior.

A equipa de manutenção também procedeu à poda de todas as palmeiras existentes no caminho da entrada do hotel, figura 10. Este processo foi realizado em dois dias da semana, normalmente à segunda e terça-feira, durante 4 semanas, contabilizando 8 dias na totalidade. Visto que as palmeiras tinham cerca de 5 metros de altura, foi necessário o uso do camião com grua do hotel, sendo que para este trabalho, foi necessária a ajuda do Michel, que é tio do proprietário do Sa Bassa Rotja. Portanto, o Michel ficou encarregado de manobrar a grua do camião, onde estava o chefe da equipa de manutenção, o Abel, cortando as folhas secas com a moto serra. À medida que as folhas iam caindo no meio da estrada, deviam ser colocadas em montes no terreno adjacente à estrada.



Figura 10 - Poda de palmeiras. *Fonte: Autoria própria.*

### 3.1.2 Horta Biológica

A Horta Biológica do hotel constitui uma mais-valia para o Sa Bassa Rotja, tanto no fornecimento de alimentos, como na melhoria da imagem do hotel, principalmente quando se fala em turismo sustentável.

A Horta tem como principal objetivo o fornecimento de alimentos para a cozinha do hotel, reduzindo assim a necessidade de procura de produtos externos e consequentemente reduzindo a poluição associada ao transporte destes produtos.

O objetivo acima referido constitui também uma vantagem, mas não é a única vantagem agregada à horta biológica do hotel. Sendo que outra vantagem é o facto de os turistas terem um espaço para conhecer a proveniência de alguns ingredientes presentes na ementa do restaurante.

Existe também a vantagem de o Sa Bassa Rotja ficar melhor posicionado em relação a possíveis concorrentes que não tenham uma horta biológica no seu hotel. E claro, os produtos, ao terem uma origem natural, serão de qualidade superior, visto que na horta não entram adubos químicos, nem pesticidas.

Inicialmente a horta encontrava-se ao abandono, sem plantações, e com bastantes ervas daninhas, não se podiam distinguir os espaços de cultivo, dos caminhos para as pessoas, tendo sido necessário proceder à limpeza do terreno e à colocação de pedras a delimitar

os espaços. De seguida, toda a área de cultivo foi lavrada duas vezes, figura 11, e foi colocado estrume de cavalo, como adubo natural, com o objetivo de enriquecer a terra. Lavrou-se uma vez mais a terra e deixou-se o terreno a repousar cerca de 3 semanas.



**Figura 11 - Lavrar a terra com máquina. Fonte: Autoria própria.**

Foi então na segunda semana de abril que foi ensinado acerca do sistema de irrigação gota-a-gota da horta, figura 12. Este sistema tem diversas vantagens associadas às plantações e ao meio ambiente, tais como, o uso eficiente da água, onde quase não há desperdício nem evaporação, visto que as gotas caem diretamente onde se localiza a raiz da planta, podendo esta absorver a água de forma eficaz.



**Figura 12 - Sistema de irrigação gota-a-gota. Fonte: Autoria própria.**

A redução no consumo de energia é outra vantagem associada a este sistema, na medida em que um menor volume de água, traduz-se na necessidade de menos energia para

bombear e distribuir a água pelas diversas plantas da horta. Por último, mas não menos importante, o facto deste sistema de irrigação ser altamente flexível e adaptável a vários tipos de terrenos, e com um custo relativamente baixo, comparado com outros sistemas mais complexos.

Este sistema de irrigação já se encontrava inserido no terreno, tendo sido necessário apenas verificar se havia fugas nos tubos e repará-las cortando o pedaço de tubo furado e colocando uma peça de plástico que conecta as duas partes do tubo anteriormente cortadas, figura 13.



**Figura 13 - Reparação de tubos de irrigação. Fonte: Autoria própria.**

Com a terra fértil e com sistema de irrigação funcional, procedeu-se ao cultivo dos alimentos, como é possível observar na figura 14.



**Figura 14 - (esq.) Cultivo de cebola; (centro) Cultivo de tomates; (dir.) Cultivo de alfaces e ervas aromáticas. Fonte: Autoria própria.**

Na figura 15 é possível observar a planta (vista superior) da horta biológica.

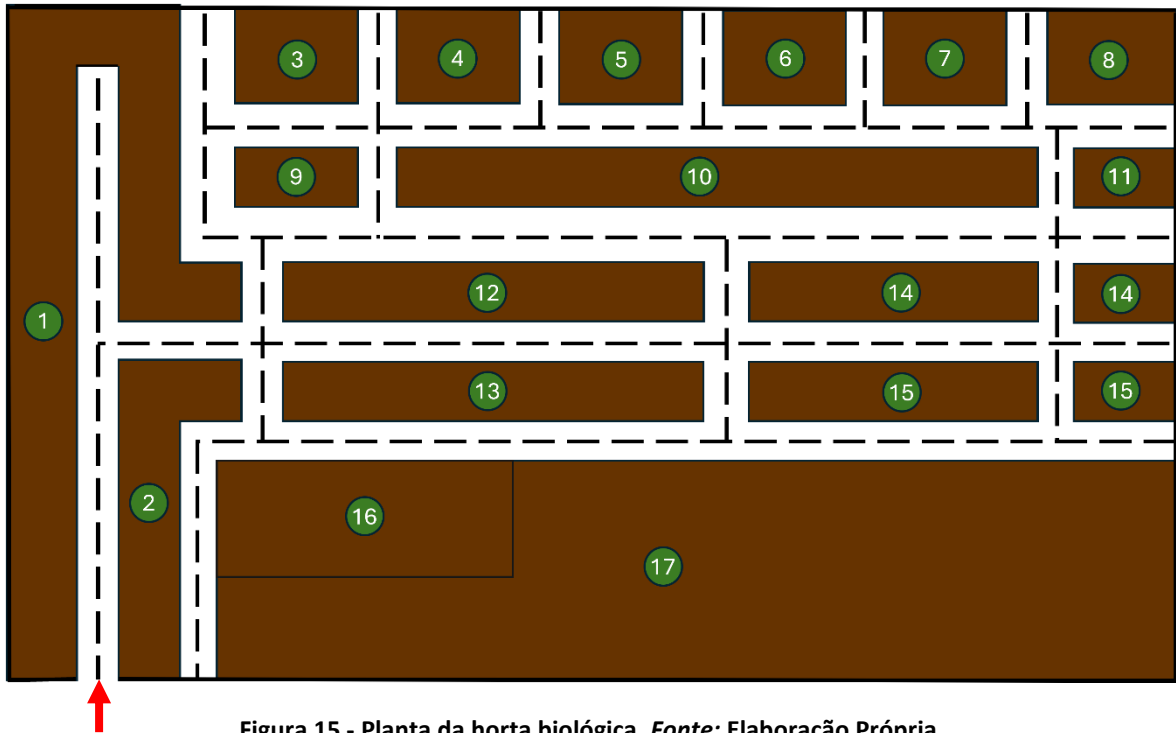


Figura 15 - Planta da horta biológica. Fonte: Elaboração Própria.

Plantações da horta biológica:

1. Beringela
2. Alho francês
3. Manjericão
4. Alface normal e alface roxa
5. Beterraba e acelga
6. Pepino e curgete
7. Melão e melancia
8. Abobora e ervilha
9. Laranjeira
10. Laranjeira, noqueira e camomila
11. Espaço sem cultivo
12. Cebola branca
13. Cebola roxa
14. Pimento verde
15. Pimento vermelho
16. Hortelã, cebolinho, salsa e arruda
17. Tomate cherry, tomate salada, tomate coração de boi e tomate rasteiro

### 3.1.3 Manutenções do hotel

Na recepção do hotel, há um dossier, denominado de “Partes”, figura 16, onde diariamente são reportados pequenos problemas que possam existir no hotel. Se o turista comunica ao rececionista que algo no seu quarto não está bem, por exemplo uma lâmpada fundida, é nesse dossier que deve ser apontado.

DATA	HORA	LLOC D'AVERIA	DESCRIPCIO	QUI	TÈCNIC
10/07	11:20	105	BOMBILLA LECUELA (DEBILIDAD) FAREPAPEROS	HC	JN
10/07	14:00	014	APCC sobre la agua MUY URGENTE	HC	A
11/07	15:00	208	BOMBILLA FOCO TECTO BARRO	HC	A
12/07	15:00	CONCELADOR COCINA	BOMBA JUNTA PUESTA CONCELADOR CERRAR BOMBA	HERBE	
13/07	09:00	703	PONER CAMA		JV
13/07	09:00	169	PONER CAMA		JV
13/07	09:00	009/009	QUITAR CUNA (ESTAR UNA VEZ)	T	A
13/07	09:30	109 y 006	PONER CUNAS	T	OK
14/07	09:30	107	BOMBILLA ENERGA ESCRIBIDOR FUNDIDA		D
15/07	11:00	007	TELEFONO NO FUNCIONA		D
17/07	11:00	012	CRISTAL MESA (VEG)		D

Figura 16 - Exemplo de folha do Dossier de "Partes". Fonte: Autoria própria.

O *staff* do hotel também se deve dirigir à recepção, caso haja necessidade de reportar algum problema no seu espaço de trabalho, como por exemplo, se algo na cozinha necessita de ser reparado, deverá ser comunicado à recepção de modo a ser apontado no dossier. É também neste dossier que o rececionista deve apontar se é necessário adicionar uma cama ou berçário aos quartos ou retirar, especificando o número do quarto.

Cabe então à equipa de manutenção, todos os dias, verificar se há algo novo no dossier e resolver o mais prontamente possível.

### 3.1.4 Rotinas Diárias

Diariamente, existiam inúmeros deveres a realizar. O dia começava com a vistoria de todas as caldeiras e esquentadores de água para os turistas, figura 17, assim como dos motores e filtros das piscinas, e para terminar era necessário confirmar o nível do tanque de gás. Se algo estivesse fora do comum, teria de ser reportado o mais depressa possível ao chefe de manutenção, Abel.



**Figura 17 - Tubos de caldeira de aquecimento de água. Fonte: Autorial própria.**

Depois de realizada as vistorias, teriam de ser apanhadas duas caixas de laranjas para a cozinha, de forma a serem usadas na preparação do sumo de laranja para o pequeno-almoço dos turistas. Só depois disso é que se procedia para a tarefa de varrer os espaços comuns onde normalmente caíam mais folhas, nomeadamente onde existiam as árvores maiores, que durante a noite perdiam algumas folhas. Depois dos espaços comuns estarem varridos, era altura de alimentar os animais, figura 18, começando pelos 2 cavalos e de seguida os 2 burros.



**Figura 18 - Alimentação de animais. Fonte: Autorial própria.**

Se necessário, era ligada a rega automática do relvado e regadas as flores e plantas que não tivessem sistema de rega automático. De seguida, era necessário realizar a medição dos níveis de PH e de cloro de todas as piscinas, a exterior, a interior, o jacúzi e o tanque

gelado. Também na piscina exterior, caso as espreguiçadeiras tivessem orvalho matinal, era necessário, com um rodo, retirar a água das mesmas.

Diariamente, era feita a vistoria dos lixos do hotel, e trocar os sacos que estivessem cheios. Estes sacos cheios, deveriam ser colocados nos contentores de lixo para a reciclagem.

Só depois de realizar as tarefas acima descritas, se passava à receção para ver o dossier das “Partes”, e resolver o que for preciso, dando prioridade às observações mais urgentes.

A última tarefa do dia era realizar a coleta dos sacos de roupa suja, e colocá-los na lavandaria para serem recolhidos pela empresa exterior que trata de lavar a roupa do hotel.

### 3.1.5 Piscinas

Durante os 9 meses de estágio, foram realizadas inúmeras tarefas relacionadas com as piscinas do hotel, que incluem a piscina exterior e interior, o jacúzi e o tanque gelado. Procedeu-se à medição dos níveis de pH e cloro todos os dias com um fotómetro, figura 19, e caso os valores não fossem os recomendados, seria necessário corrigir esses mesmos valores, colocando pastilhas de Bromo na piscina interior e jacúzi, e discos de Cloro na piscina exterior e no tanque gelado.

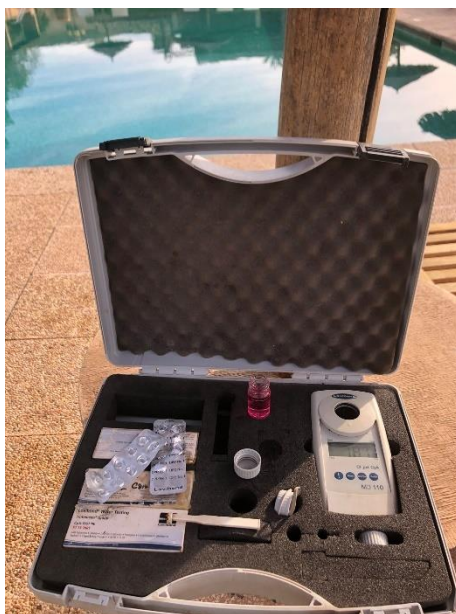


Figura 19 - Medição com fotómetro. Fonte: Autoria própria.

Duas vezes por semana, era necessário proceder à limpeza dos *skimmers* da piscina exterior e realizar a limpeza dos filtros das piscinas interior e exterior. No mês de junho, procedeu-se à limpeza da cal existente no jacúzi, e também foi realizada uma limpeza das laterais da piscina exterior com lixívia.

### 3.1.6 Casamentos

Dado o tamanho dos jardins e espaços exteriores do Sa Bassa Rotja, muitos casais elegem este hotel para realizar a celebração do seu matrimónio. Posto isto, ao longo dos nove meses, participou-se nos preparativos de todos estes casamentos, que por norma se realizavam aos sábados.

A ajuda prestada nestes dias, passava pela colocação das mesas e cadeiras para a cerimónia, figura 20, assim como para o almoço e jantar. Também passava pela montagem das luzes no espaço exterior onde se realizam os jantares, assim como a montagem de cenários.



Figura 20 - Preparação do espaço para a cerimónia. Fonte: Autoria própria.

### 3.1.7 Suporte a outros departamentos

Apesar do estágio ter sido realizado apenas no departamento de manutenção, havia algumas tarefas que competiam à equipa de manutenção. Portanto, na tabela 7 abaixo, irá ser enumerado que tipo de suporte foi dado e a que departamentos do Hotel Sa Bassa Rotja.

Tabela 7 - Suporte a diferentes departamentos do hotel.

Cozinha	Housekeeping	Restaurante/ Bar
Apanha de laranjas para sumo do pequeno-almoço	Coleta dos sacos de roupa suja dos quartos	Apanha de limões, laranjas e hortelã para bebidas
Fornecimento de alimentos da horta biológica	Colocação/ remoção de camas ou berçários dos quartos	Fornecimento de lenha para salamandra da sala de refeições

Fonte: Elaboração Própria.

## Capítulo 4 – Desafio

### 4.1. Plano Atividades

Foram criados 3 planos de atividades com o objetivo de dar uso aos recursos existentes no hotel e no seu meio envolvente, traduzindo-se no menor impacto negativo para o meio ambiente.

As atividades dos planos são de cariz cultural, educativo, gastronómico e de desporto e iniciam-se sempre às 9h ou às 8h30. No entanto, nada impede que o turista se junte ao grupo noutra altura ou atividade, exceto se o grupo já tiver a capacidade máxima para a atividade. As atividades terminam antes de jantar, exceto no dia da observação astronómica, que terá de ser realizada a partir das 22h.

Devido às temperaturas altas que se fazem sentir nos meses de verão, na região central de Maiorca, chegou-se à conclusão que nas horas de maior calor (12-15h), não serão realizadas atividades em que os turistas estejam sob exposição solar direta. Portanto este horário seria o mais indicado para realizar atividades dentro do hotel como *workshops*, ateliers ou provas de produtos regionais.

Com vista a intensificação da experiência turística por meio da perceção multissensorial, as rotas foram desenvolvidas, com o objetivo de que o turista faça uso dos seus 5 sentidos, visão, audição, olfato, paladar e tato, nos diferentes dias. Deste modo, espera-se que os participantes possam viver e sentir a experiência de forma mais profunda, reforçando o laço e a conexão com o local visitado, que é algo de elevada importância, principalmente quando se fala em Ecoturismo e Turismo sustentável.

Estes 3 planos de atividades deverão ser realizados durante a semana, preferencialmente, às segundas, quartas e sextas-feiras, visto que ao sábado, durante o jantar, os turistas desfrutem da sua refeição, ao som do pianista do hotel.

Os planos de atividades deverão estar afixados na receção do hotel e também no site oficial do hotel. No momento do *check-in*, o rececionista deverá informar os turistas sobre o plano ou planos de atividades que irão ser realizados durante a sua estadia no Sa Bassa Rotja.

A inscrição é realizada também na receção do hotel, onde o turista deverá comunicar qual ou quais as atividades que deseja realizar. Os lugares terão de ser reservados no máximo 1 dia antes, mas se o grupo não estiver preenchido no momento da atividade, qualquer turista será bem-vindo a integrar o grupo para realizar a atividade.

De seguida será feita uma descrição das atividades, partindo do pressuposto que o grupo esteja constituído pelo número máximo de participantes. O grau de dificuldade é de 1 a 5, onde 1 representa “Muito fácil” e 5 representa “Muito difícil”.

### 4.1.1 Plano - Dia 1

O plano do dia 1, tabela 8, começa com um passeio de bicicleta ao ponto mais alto de Porreres, o Santuário de Monti-Sion. No final do Santuário estar visto, os turistas irão provar o doce mais típico de Palma de Maiorca, a ensaimada, que é um doce de textura leve e folhada em forma de espiral. Já na vila de Porreres, o grupo irá conhecer o museu e a igreja do município, assim como um restaurante de gastronomia local, onde decorrerá o almoço. Na parte da tarde, será realizado um *workshop* de obras plásticas com materiais encontrados na natureza. Para terminar o dia serão realizadas duas atividades com os animais do hotel.

Tabela 8 – Plano dia 1.

Horário	Atividade	Tutor	Cariz	Idade Mínima	Grau de dificuldade	Número de participantes (min – máx)	Informações relevantes
9h00 - 9h45	Passeio de bicicleta até ao Santuário de Monti Sion	Mestrando	Desporto	15	3	10 – 20	Obrigatório o uso de capacete
9h45 - 11h00	Visita ao Santuário de Monti Sion	Mestrando	Cultural	15	1	10 – 20	–
11h00 - 11h15	Prova de doce típico maiorquino	Mestrando	Gastronómico	15	1	10 – 20	–
11h30 - 12h30	Visita ao museu de Porreres	Mestrando	Cultural	15	1	10 – 20	–
12h45 - 13h45	Almoço no restaurante L'Escrivania	Mestrando	Gastronómico	15	1	10 – 20	–
14h00 - 14h30	Visita à Igreja de Porreres	Mestrando	Cultural	15	1	10 – 20	–
16h00 - 17h30	<i>Workshop</i> de obras plásticas com materiais orgânicos	Mestrando	Educativo	4	2	10-20	Uso de roupa que se possa sujar
18h00 - 19h30	Alimentação dos animais e volta a cavalo pela rota do hotel	Mestrando	Cultural	4	2	5-15	Uso de capacete para realizar a rota

Fonte: Elaboração Própria.

- **Manhã:**

A primeira atividade do dia é a deslocação de bicicleta até ao santuário Monti-Sion, localizado a 45 minutos do Hotel Sa Bassa Rotja. Esta atividade de cariz desportivo, visa promover o bem-estar e o exercício físico, assim como, dar uso às 20 bicicletas que foram adquiridas pelo hotel, no mês de julho para usufruto dos turistas, figura 21.



**Figura 21 - Bicicletas do hotel. Fonte: Autoria própria.**

O responsável pela atividade seria o próprio mestrando, o número máximo de participantes seria 20, a idade mínima para realizar esta visita é 10 anos, sendo que, até atingirem os 16 anos, é obrigatório o acompanhamento dos pais. O grau de dificuldade desta atividade é de 3 em 5. O que confere maior dificuldade a esta atividade é a subida de 1,5 quilômetros com uma inclinação de 6,7% até ao santuário, por isso esta atividade é indicada para pessoas com gosto pelo ciclismo, sem problemas de mobilidade e com alguma resistência física. A única medida de segurança que a atividade exige é o uso de capacete

Depois de cerca de 45 minutos sobre duas rodas, os turistas terão oportunidade de se hidratar e recuperar o fôlego, contemplando a paisagem sobre a área central de Maiorca, conhecida por Es Pla de Mallorca, ou planície de Maiorca. Esta zona tem este nome por ser uma área bastante plana, onde abundam os campos de cultivo.

O santuário encontra-se a 250 metros acima do nível do mar e data do século XIV. Este local é de uma elevada importância histórica, pois foi albergue de uma das três escolas de gramática de Palma de Maiorca. Atualmente, mais que um destino de peregrinação, o santuário é também um hotel e restaurante, onde se realizam inúmeros eventos, como concertos, espetáculos e casamentos.

O grupo começaria pelo claustro central, até à igreja de Nossa Senhora de Monti-Sion, onde se localiza a imagem da Santa, talhada em mármore. De seguida, visitar-se-ia a célebre sala de aula de gramática, com mais de 500 anos. Para terminar a visita ao santuário, os turistas poderão provar a ensaimada, que é um doce com bastante tradição na ilha, feito à base de ovos, farinha de trigo e açúcar. O nome “ensaimada” deriva da palavra *saïm*, que significa banha de porco, em dialeto maiorquino. A banha de porco é essencial na elaboração deste

doce, pois o que diferencia a ensaimada, é precisamente a camada de banha de porco que é untada antes de ser moldada na sua forma espiral característica. Este doce típico da ilha está relacionado com épocas festivas e celebrações, e há centenas de anos que está presente nas mesas dos habitantes da ilha. Os primeiros registos escritos a mencionarem a ensaimada datam do século XVII. Hoje em dia, é considerada um símbolo gastronómico de Maiorca

Chegando à vila de Porreres, as bicicletas serão presas com os cadeados no Parque Municipal n'Hereveta, onde será feita uma breve pausa para descanso e hidratação do grupo. O grupo caminhará por cerca de 5 minutos até ao Museu de Porreres, denominado por *Museu i Fons Artístic*. Este museu foi fundado em 1982 por Joan Mesquida e sua esposa Aina Ferranco, e por essa altura, estava localizado no atual edifício da câmara municipal. Só passados 20 anos, a 10 de agosto de 2002, é que ganhou uma nova localização, no edifício do antigo hospital de Porreres.

Neste museu de Arte Contemporânea, predominam obras de pintura, escultura, cerâmica, desenho e obra gráfica, são mais de 300 no total, dispostas por 3 pisos. É aqui neste edifício que está exposta uma das maiores coleções de Arte Contemporânea da ilha de Maiorca, com obras de Salvador Dali, Cándido Ballester, Macedowski, entre muitos outros.

Todos os anos desde 1982, durante as festas de *Sant Roc*, é costume este museu receber diversas peças de artistas locais, nacionais, estrangeiros, e até de galerias de arte e particulares.

Depois de o museu estar visto, o grupo ruma até à Avenida *Bisp Campins*, a 4 minutos a pé, onde se localiza o restaurante *L'Escrivania*, onde se realizará o almoço.

Este restaurante típico maiorquino, situa-se num edifício histórico, com mais de 400 anos. Este edifício ao longo dos anos, foi usado para diversos propósitos, tendo sido a câmara municipal de Porreres, um mercado popular, e até uma prisão.

O *L'Escrivania* prima pelos pratos de cozinha mediterrânica, privilegiando os ingredientes da época e de fornecedores locais. Dentro do restaurante a decoração é tradicional e com forte alusão ao fruto damasco, que tem uma enorme presença na culinária deste restaurante, estando incluído em sobremesas e em pratos principais.

O próximo ponto de paragem do grupo está à esquerda do restaurante, a Igreja de Porreres, *Església Parroquial de Nostra Senyora de Consolación*. Esta igreja do estilo gótico começou a ser construída a 1666 pelo mestre de obras Oliver, e só a 1798 é que ficou finalizada. Foi a terceira, de três igrejas construídas na vila num espaço de 400 anos, cada uma maior que a anterior.

Dentro da igreja, na fachada direita, existe um altar dedicado ao bispo Campins, que foi reitor de Porreres e de 1887 a 1893, daí a rua onde se localiza a igreja ter o seu nome. Existe

também uma joia de elevado valor na posse da paróquia. Trata-se de um crucifixo em prata feito pelo ourives António Oliva no século XIV. Esta peça foi considerada a melhor peça de ourivesaria gótica feita em Maiorca.

Termina então na *Església Parroquial de Nostra Senyora de Consolación*, a visita a esta pequena vila, no coração de Maiorca. De seguida, o grupo dirige-se ao Parque Municipal *n'Hereveta* onde estão as bicicletas e regressa ao hotel.

- **Tarde:**

A primeira atividade da tarde é o *workshop* de obras plásticas com materiais encontrados na natureza. Esta atividade é dirigida aos mais novos, mas são bem-vindos a participar, turistas de todas as faixas etárias. O *workshop* de obras plásticas com materiais naturais, visa promover uma maior conexão entre turista e natureza, assim como promover o uso da imaginação durante todas as fases da atividade, tanto na recolha dos materiais, como na criação da obra plástica.

O responsável pela atividade é o mestrando, o número máximo de participantes é de 20 e a atividade será realizada no relvado do jardim do hotel, onde estarão colocadas 4 mesas de plástico e uma lona no chão, para minimizar a sujidade.

A primeira parte da atividade será a recolha dos materiais para a obra. Os participantes terão 30 minutos para apanhar os seus próprios materiais pelos terrenos do hotel, sendo que, poderão fazer esta coleta de bicicleta, ou a pé. A recolha dos materiais deverá ser autónoma e espera-se que cada participante faça o melhor uso da sua imaginação e criatividade no momento da coleta dos materiais.

Antes da recolha ser realizada, os participantes serão informados sobre o que devem e o que não devem recolher para as suas obras. Serão alertados sobre o possível impacto negativo na natureza, caso os participantes removam elementos vivos ou importantes para o ecossistema.

Será facultada uma lista de materiais recomendados, a apanhar pelos participantes, nomeadamente, flores secas, pétalas, folhas, galhos e paus, frutos de casca rija (alfarroba, nozes, amêndoas), pedras, terra, sementes e areia, existentes pelos terrenos de cultivo do hotel

Passado meia hora, e com os materiais recolhidos, é altura do grupo se dirigir ao relvado do jardim, onde estarão exemplos de obras, figura 22, que servirão de inspiração para os turistas. Sobre as mesas estarão também materiais complementares para os participantes utilizarem, nomeadamente, fio de corda e fio de algodão, tesouras e X-atos, cola sólida e

líquida, e ainda recipientes com água e pinceis. Nesta fase, torna-se necessário que os pais ajudem as crianças, principalmente se estas forem manusear tesouras e X-atos.



Figura 22 - Exemplos de obras plásticas. Fonte: Disponível em [www.pinterest.com](http://www.pinterest.com)

Para esta segunda parte da atividade, os turistas terão cerca de uma hora para transformar os seus materiais recolhidos, na obra final. O mestrando estará sempre com o grupo, auxiliando no que for necessário.

Depois de 1 hora é altura de pousar os materiais, e cada turista irá mostrar ao grupo a sua obra plástica, tendo oportunidade de explicar a sua obra, e o que serviu de inspiração à mesma. Como é apenas um *workshop*, e não um concurso ou competição, não há vencedores nem perdedores, e o prémio é a própria arte construída por cada participante.

Ao entardecer, as duas atividades que se propõem, envolvem os 4 animais do hotel, 2 cavalos e 2 burros. A primeira atividade é a volta a cavalo pela rota do hotel, figura 23, e a segunda será a alimentação dos cavalos, por parte dos turistas

O tutor da atividade será o mestrando e contará com o auxílio do Jaume, que nos meses de verão ocupa-se de cuidar dos cavalos do hotel. A única medida de segurança a tomar para esta atividade, é o uso de capacete para os participantes, que realizarem a rota a cavalo.



**Figura 23 - Passeio a cavalo. Fonte: Disponível em [www.sabassarotja.com/galeria.php](http://www.sabassarotja.com/galeria.php)**

No picadeiro do hotel, será dada uma breve aula sobre como montar a cavalo, em que Jaume exemplificará na prática, como andar de cavalo corretamente.

Se o grupo for grande, tornar-se-á impossível todos os participantes realizarem a volta, por isso, de modo a não sobrecarregar os animais, cada cavalo fará 2 vezes a rota do hotel. Tendo em conta que há 2 cavalos no hotel, são 4 participantes escolhidos para a atividade. No caso de haver crianças no grupo, ser-lhes-á dada a prioridade para andar.

Os eleitos para realizarem a rota, têm a oportunidade de conhecer o terreno circundante do hotel de uma forma única, podendo observar a flora e a fauna presentes no espaço do hotel, com destaque para as amendoeiras, alfarrobeiras e oliveiras.

A volta a dar será de cerca de meia hora e o ponto de partida será no campo de amendoeiras. Seguindo a rota, passar-se-á pelo bosque do hotel, e de seguida os campos de alfarrobeiras e oliveiras. Os turistas seguirão pela entrada do hotel até ao picadeiro, onde termina a volta.

A segunda atividade será a alimentação dos 4 animais, por parte dos turistas. Tanto os cavalos como os burros, são alimentados duas vezes ao dia, uma vez de manhã e outra à tarde. Estes animais comem ração própria misturada com água, e palha, mas previamente será distribuído por todos os turistas, restos de vegetais e cascas de fruta da cozinha do hotel, nomeadamente, cenouras, curgetes e cascas de melão e melancia. Esta atividade possibilita que os turistas tenham um contacto mais próximo com os animais, assim como, aprenderem acerca do processo diário de alimentação dos animais.

## 4.1.2 Plano - Dia 2

A primeira atividade do dia 2, tabela 9, será realizada ao ar livre, pois trata-se de uma sessão de meditação em movimento, especificamente, em caminhada. A meio da manhã decorrerão duas atividades na horta biológica do hotel, a visita guiada, e a colheita de ingredientes para o almoço. O almoço será elaborado em conjunto, e é uma comida típica da ilha, a *Coca de Trampó*, que será cozinhada no forno a lenha antigo do hotel. Durante a tarde haverá mais duas atividades, primeiro um *quiz* relacionado ao tema da sustentabilidade, e mais tarde, uma demonstração de confeção de sangria.

Tabela 9 - Plano dia 2.

Horário	Atividade	Tutor	Cariz	Idade Mínima	Grau de dificuldade	Número de participantes (min – máx)	Informações relevantes
8h30 - 10h00	Sessão de meditação em movimento na natureza	Terapeuta Marcelo	Desporto	15	2	3 – 10	Uso de calçado desportivo
10h30 - 11h00	Visita à horta biológica	Mestrando	Educativo	7	1	10– 20	-
11h00 - 11h30	Colheita de ingredientes da horta biológica para o almoço	Mestrando	Educativo	7	2	10 – 20	Uso de roupa que se possa sujar
12h00 - 12h45	Confeção de Coca de Trampó	Chefe Martín/ Subchefe Mercedes	Gastronómico	7	2	10 – 20	-
13h30 - 15h00	Almoço típico de Coca de Trampó, cozinhado no forno a lenha antigo do hotel	Chefe Martín/ Subchefe Mercedes	Gastronómico	7	1	10 – 20	-
16h00 - 17h00	Quiz sobre sustentabilidade	Mestrando	Educativo	5	2	10 – 20	-
18h00 - 19h-00	Demonstração de confeção de Sangria	Subdiretor Raúl	Gastronómico	18	1	10 - 20	-

Fonte: Elaboração Própria.

- **Manhã:**

A primeira atividade do dia, é a sessão de meditação em movimento na natureza. Esta atividade terá como tutor o Marcelo, terapeuta holístico do hotel. O número máximo de participantes é 10, é recomendado o uso de calçado e roupa confortável e esta atividade adequa-se principalmente aos turistas que vivam em centros urbanos, e que por isso, careçam mais do contacto com a natureza.

Depois de os turistas tomarem o pequeno-almoço, o grupo encontra-se na praça do hotel às 8h30. Antes de iniciar a caminhada, o grupo será introduzido ao tema da meditação em movimento, que nada mais é que, a junção da prática da meditação, com algum tipo de atividade física, neste caso em específico, a caminhada.

Esta prática de meditação consiste em centrar a atenção de forma intencional no movimento do corpo, enquanto se caminha a um ritmo suave e pausado. O objetivo é que os turistas se desconectem dos pensamentos ruminantes e negativos e se foquem nas sensações do momento presente, tais como, o roçar do vento na pele, o som das folhas sob os pés e a respiração do corpo.

Naturalmente, há inúmeros benefícios associados à meditação em movimento, a destacar, o alívio do *stress* e da ansiedade, o aumento do bem-estar físico e o aumento da capacidade de foco.

O percurso da sessão de meditação é a rota do hotel, que se estende ao longo de quase 5 quilómetros. A caminhada termina na praça do hotel, onde se iniciou o trajeto.

A próxima atividade é a visita à Horta biológica do hotel. O tutor da atividade será o mestrando, e o número máximo de participantes é 20.

Esta atividade é recomendada aos turistas que nutram gosto pela agricultura biológica e que tenham vontade de aprender sobre o tema e de se integrar nos processos da horta, nomeadamente, a colheita de ingredientes para o almoço do grupo.

Os requisitos para a atividade da colheita pelos turistas, são 10 pares de luvas descartáveis e 10 tesouras de poda. O tipo de vestuário recomendado é roupa cómoda e leve.

O grupo reunir-se-á às 10h30 em frente à horta biológica, seguidamente, o mestrando fará uma breve contextualização do que é a agricultura sustentável, mencionando a importância da conservação dos recursos naturais, e o uso de fertilizantes orgânicos ao invés de adubos químicos e pesticidas, que se traduzirá numa melhor qualidade e pureza dos produtos cultivados na horta. Será feita uma explicação detalhada do processo de cultivo dos diferentes legumes, frutas e ervas aromáticas, assim como do sistema de irrigação gota a gota, responsável por transportar a água a todas as plantas que existem na horta.

O trajeto da visita à horta está apresentado na figura 24. A visita guiada começa pela entrada no terreno da horta, onde estão beringelas cultivadas à esquerda e alho francês à direita.

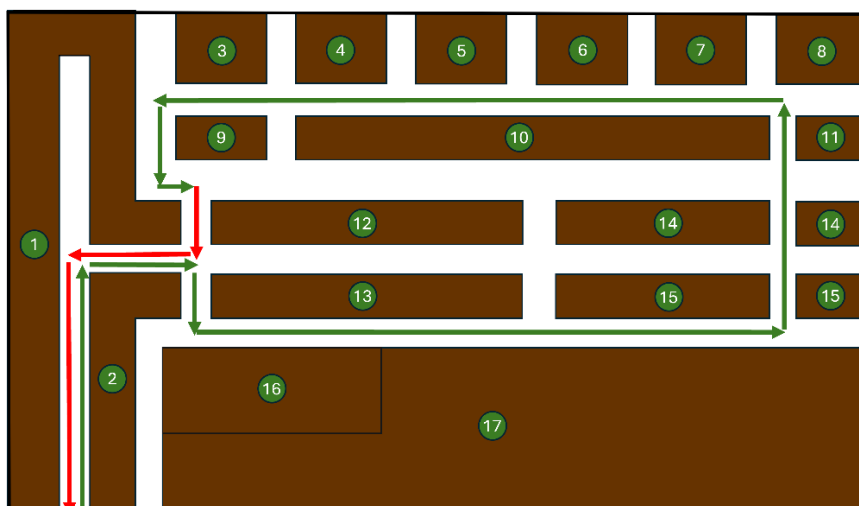


Figura 24 - Trajeto da visita à horta. Fonte: Elaboração Própria.

O grupo irá seguir pelo caminho da direita onde estão as primeiras ervas aromáticas a serem vistas, o cebolinho, a hortelã, a salsa e a arruda.

A visita segue pelo caminho rodeado de cebolas brancas à esquerda e 4 tipos de tomate, dispostos pela seguinte ordem, tomate *cherry*, tomate comum, tomate coração de boi e tomate rasteiro.

Virando à esquerda entre as cebolas brancas e os pimentos verdes, o grupo segue em frente passando pelas cebolas roxas e pelos pimentos vermelhos, em direção a 6 áreas de cultivo com vegetais, frutas e ervas aromáticas. Serão vistos os seguintes cultivos, por ordem, abóbora e feijão verde francês, melão e melancia, pepino e curgete, beterraba, alface comum e alface roxa, tomilho e manjeriço.

Depois dos turistas estarem familiarizados com a disposição dos cultivos na horta biológica do hotel, é altura de começar a segunda parte da atividade, que é a colheita de alguns ingredientes para o almoço.

O almoço será uma receita típica maiorquina. Os turistas terão oportunidade de fazer *Coca de Trampó*, que será cozinhada num forno a lenha antigo do hotel. Esta receita tem como ingredientes principais: a cebola, o pimento vermelho, o pimento verde e o tomate.

Para começar o processo de colheita, o mestrando irá exemplificar a forma correta de colher cada ingrediente. Para a colheita dos pimentos e dos tomates, é necessário usar luvas apropriadas e uma tesoura de poda para cortar o caule, enquanto que para as cebolas basta puxar as folhas até a raiz ser arrancada da terra.

Para o almoço do grupo composto por 10 pessoas, será necessário colher 5 pimentos verdes, 4 pimentos vermelhos, 7 tomates e 4 cebolas.

Cada participante poderá colher 2 ingredientes, e será combinado previamente, quem colherá o quê. As crianças não poderão manusear a tesoura de poda sem o acompanhamento dos pais.

Os alimentos colhidos serão colocados numa caixa que seguirá para a cozinha, figura 25, para que os legumes sejam cortados, temperados e armazenados no frigorífico.



Figura 25 - Colheita de tomate cherry e cebola. Fonte: Autoria própria.

Por volta do meio-dia o ponto de encontro, será no jardim do hotel onde estará posta a mesa para a confeção da *Coca de Trampó* antes de ser levada ao forno.

Esta receita é típica das Ilhas Baleares, bastante similar a uma pizza, na medida em que tem uma base de pão e tem *toppings* por cima. Os *toppings* que compõem esta comida, já foram referidos anteriormente, a cebola, o tomate, o pimento verde e o pimento vermelho. A receita é saudável e é de preparação relativamente simples. Foi eleita esta receita, porque em primeiro lugar, é bastante típica na ilha, em segundo, por ser relativamente fácil de fazer com um grupo, incluindo crianças, e o terceiro motivo para a escolha desta receita, advém da existência de um forno a lenha, bastante antigo do século XIII, no hotel.

Esta atividade terá como tutor o Chefe Martin e a subchefe Mercedes, que foi quem preparou previamente a massa. A massa vai ser disposta na mesa e esticada pela Mercedes. Depois, cada turista, à vez, terá oportunidade de rechear a massa com os legumes da horta biológica. Para finalizar a receita de *Coca de Trampó*, as crianças colocarão o queijo ralado, os orégãos e o manjericão.

Por volta da uma da tarde, o grupo dirige-se à praça do hotel, onde está o forno a lenha, figura 26, sob a vistoria do Martin. O forno estará à temperatura ideal para ser colocada a

*Coca de Trampó*, que é uma temperatura média, de modo a cozinhar os vegetais, mas sem queimar a massa do pão.



Figura 26 - Forno antigo a lenha. *Fonte: Autoria própria.*

Depois de colocada no forno pelo Martin, resta fazer um compasso de espera de cerca de 25 minutos.

Por volta da uma e meia, o grupo estará sentado no jardim do hotel e será servida a *Coca de Trampó*.

- **Tarde:**

A primeira atividade da parte da tarde, é o *quiz* de sustentabilidade.

Esta atividade é excelente para os pais realizarem com os filhos. É um jogo que mistura divertimento com aprendizagem, e procura expandir os conhecimentos dos turistas, tanto os turistas mais velhos, como os mais novos no tema da sustentabilidade.

O tutor da atividade é o mestrando e o número máximo de participantes é de 15, de modo a não se tornar confusa a atividade. Para a realização do *quiz* é necessário um projetor, uma parede lisa e também cartões de papel e esferográficas, para serem anotadas as respostas.

O *quiz* vai ter 3 formatos diferentes de questões, perguntas de escolha múltipla, perguntas de verdadeiro ou falso e perguntas visuais, que serão à base de imagens.

Depois de projetada a pergunta, serão cronometrados 20 segundos, que é o tempo que cada participante tem para anotar a sua resposta.

Seguem abaixo dois exemplos de perguntas para adultos e crianças:

-Adulto- Verdadeiro ou Falso: Os Gases de Efeito Estufa (GEE), são responsáveis pelo aumento do buraco na camada de ozono?

-Criança- Qual dos seguintes materiais será o último a se decompor na natureza?

A) Plástico B) Madeira C) Vidro D) Cartão

No final de respondidas todas as questões, será feito um levantamento de quem acertou mais respostas, tanto dos adultos como das crianças. O adulto vencedor, recebe um vale de uma bebida à sua escolha no bar do hotel, enquanto que a criança vencedora, recebe um gelado à sua escolha no restaurante.

Por volta das 17 horas, será realizada a última atividade do dia. A demonstração de confecção de Sangria. O tutor da atividade é o subdiretor do hotel, Raúl, que contará com o auxílio do mestrando. O número máximo de participantes é 20. O objetivo desta atividade é dar a conhecer a história da sangria e mostrar como se confeciona a mesma.

A receita de Sangria a ser confecionada será a *Sangria de Cava*, que é uma versão mais refrescante, ideal para o verão, que substitui o vinho tinto por vinho espumante, daí chamar-se "*Sangria de Cava*".

Esta bebida é original do sul da Península Ibérica, mais precisamente, da região da Andaluzia, em Espanha. O nome "Sangria" faz referência à sua cor avermelhada, cor de sangue, devido à presença do vinho tinto. As origens da Sangria são humildes, sendo tradicionalmente consumida em festas típicas espanholas, pela classe mais baixa. Com a evolução dos anos, foi sendo difundida a todas as classes sociais.

Nesta última atividade do dia, será servido 1 copo de 25 cl de sangria a todos os participantes adultos, portanto terão de ser feitos, 5 litros da bebida. Primeiramente, será adicionada a uma bacia a fruta cortada, 3 laranjas em rodela e 8 morangos, de seguida adiciona-se 250 ml de Gin, 250 ml de Brandy e 250 ml de licor de laranja.

Com a fruta e os licores na bacia, o Raul pedirá ajuda a um turista para macerar o conteúdo da bacia. O próximo passo é adicionar 1 quilo de gelo, 375 ml de sumo de laranja e acrescentar o espumante.

Depois de confecionada a sangria, os turistas formarão uma fila, e o mestrando servirá um copo a cada participante. Quando o grupo tiver todo o seu copo na mão será feito um brinde típico em espanhol, em unísono, "*¡Arriba, abajo, al centro, pa' dentro!*".

### 4.1.3 Plano - Dia 3

O dia começará com a realização da Rota Hidráulica nº1 de bicicleta, com paragem em todos os poços centenários, tabela 10. Depois da rota de bicicleta, os turistas vão elaborar o famoso “*Licor de Hierbas Mallorquinas*”, com a ajuda da Maria. Na parte da tarde irão decorrer três torneios de modalidades diferentes nos campos de desporto do hotel, começando com o torneio de ténis, seguido do torneio de basquetebol e terminando com o de futebol. Este dia será o único com uma atividade depois de jantar, trata-se de uma observação astronómica com um astrónomo convidado ao hotel.

Tabela 10 - Plano dia 3.

Horário	Atividade	Tutor	Cariz	Idade Mínima	Grau de dificuldade	Número de participantes (min – máx)	Informações relevantes
9h00 - 11h00	Realização da Rota Hidráulica nº1 em bicicleta	Mestrando	Desporto/ Cultural	15	2	10 – 20	Uso obrigatório de Capacete
11h30 - 12h30	Confeção de Licor de Ervas Maiorquinas	Rececionista Maria	Gastronómico	18	1	5 – 15	-
15h00 - 16h45	Torneio de ténis	Mestrando	Desporto	7	2	10 – 20	Uso de roupa desportiva
17h00 - 17h45	Torneio de basquetebol	Mestrando	Desporto	7	2	10 – 20	Uso de roupa desportiva
18h00 - 18h45	Torneio de futebol	Mestrando	Desporto	7	2	10 – 20	Uso de roupa desportiva
22h00 - 23h30	Observação astronómica	Astrónomo convidado	Educativo	7	2	10 – 20	-

Fonte: Elaboração Própria.

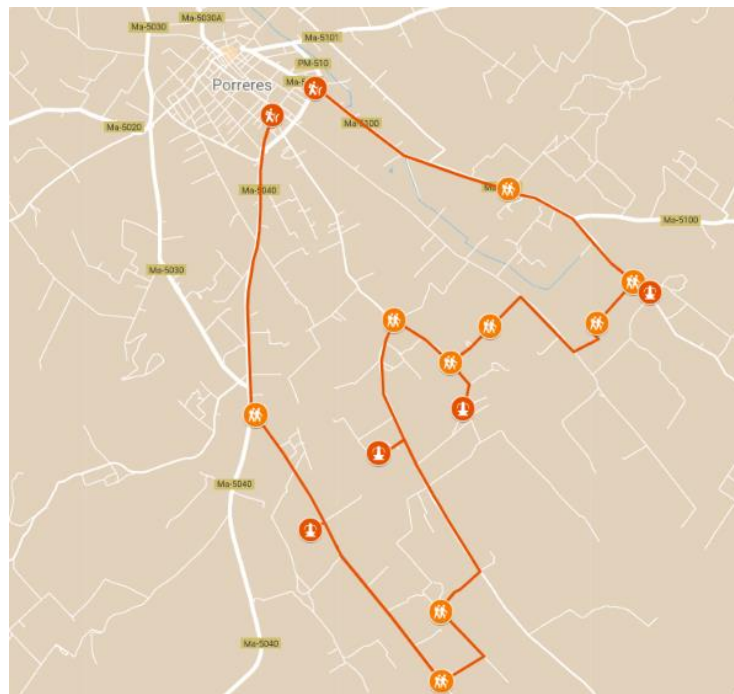
- **Manhã:**

Para primeira atividade do dia, propõe-se a realização da Rota Hidráulica nº1 de Porreres, via bicicleta. As rotas hidráulicas de Porreres consistem em 4 rotas que integram caminhos e estradas publicas do município, e propõem a visita aos seus poços públicos centenários.

Estes poços formam uma importante rede pública, estrategicamente distribuída pela zona rural de Porreres. Nos séculos passados foram elementos imprescindíveis à vida diária da agricultura e da criação de gado, enquanto que nos dias que correm, apenas têm a função de lembrar o passado. O que levou à proliferação da construção dos 12 poços públicos foi a inexistência de corpos de água, como rios, lagoas ou ribeiras, no município de Porreres.

Aproveitando que um dos poços se localiza no terreno do hotel, o poço Son Orell, a atividade proposta, consiste na realização da Rota Hidráulica nº1, figura 27, que tem início

no centro de Porreres, mais precisamente, no moinho de Amengual e o término é também no centro da vila. Esta Rota Hidráulica estende-se ao longo de 13,5km e o tempo estimado a percorrer de bicicleta é de 1 hora e meia.



**Figura 27 - Rota Hidráulica nº1. Fonte:** Disponível em [www.porreres.cat/es/ruta-hidraulica-1](http://www.porreres.cat/es/ruta-hidraulica-1)

O tutor da atividade seria o mestrando, o número máximo de participantes é 20 e os requisitos são as 20 bicicletas adquiridas pelo hotel e 20 capacetes. As recomendações para os turistas é que vistam roupa leve e confortável, calçado comodo e que tragam uma garrafa de água para se hidratarem nas paragens que o grupo fizer.

Às 9h o grupo parte de bicicleta da praça do hotel, até ao centro de Porreres, onde se localiza o ponto de partida desta rota. Por volta das 9h15 o grupo estará reunido no Moinho de Amengual, onde partirá em direção à estrada MA-5040, que conecta Porreres a Campos. Chegando ao caminho de Son Pau, corta-se à esquerda. Neste caminho encontrar-se-á o primeiro poço público desta rota, o poço de Son Pau, situado num ramal a 100 metros do caminho principal.

Depois da primeira paragem, o grupo continuará em frente até chegar ao caminho de Son Mercadal. Seguindo em frente o grupo chegará ao caminho de Santanyi, que se une ao caminho de Son Orell. A umas centenas de metros do caminho principal, o grupo verá o poço de Son Mora. Depois de uma breve paragem, o grupo seguirá em direção a Son Orell por um caminho de terra batida. Precisamente este caminho de terra batida, já faz parte do terreno do hotel, portanto será feita mais uma paragem para ver este poço, que se distingue dos demais, por ter bancos laterais e saias mais longas.

Depois do poço Son Orell estar visto, a rota prossegue por caminhos estreitos de terra batida que atravessam terrenos agrícolas, como o caminho de Son Morla, o caminho de Son Servera e o caminho de Establits de Son Servera, que liga com o caminho de Son Mesquida. A poucos metros do caminho principal, o grupo terá oportunidade de contemplar o último poço público da Rota Hidráulica nº1, denominado por Poço Celat.

O itinerário termina no centro de Porreres, depois de seguir a ligação da estrada de Son Mesquida com a estrada MA-5100 que conecta os municípios de Porreres e Felanitx. Chegando ao centro da vila, o grupo poderá fazer uma pausa para descanso, antes de regressar até ao hotel.

Por volta das 11h30 dar-se-á início à segunda atividade do dia, a confeção do Licor de ervas maiorquinas. Esta atividade terá como tutora, a Maria funcionária da receção e contará com o auxílio do mestrando. O número máximo de participantes é de 15.

Esta bebida chama-se *Licor de Hierbas Mallorquinas* e tem uma forte tradição na ilha. Normalmente, é feita em casa pelos próprios maiorquinos, e tem propriedades medicinais, nomeadamente, aconselha-se a pessoas com dificuldade a fazer a digestão. Apesar da base desta bebida ser o Licor de Anis, existem inúmeras receitas deste licor, visto que cada família faz a sua própria receita, dependendo da época do ano e das ervas que existem.

Previamente, será preparada uma mesa no relvado do jardim do hotel, com 15 garrafas de 100ml, 15 cestas, 15 tesouras, 5 laranjas ou limões, 1 descascador, canetas, rótulos para escrever, fio de corda, 2 garrafas de licor de Anis e 1 exemplo de garrafa de *Licor de Hierbas Mallorquinas*.

Com o grupo reunido junto à mesa onde será realizado o licor, a Maria irá mostrar o exemplo de licor de ervas maiorquinas e referir quais as ervas presentes no mesmo, que são: alfazema, alecrim, tomilho, folhas ou flores de laranjeira, casca de laranja ou limão, ervas de alfazema, hortelã, sálvia e funcho.

Depois dos turistas verem o exemplo, é altura de dar uma volta pelo hotel em conjunto, cada turista terá um cesto e uma tesoura, para apanhar as ervas. Na horta do hotel, o grupo irá apanhar a camomila, o tomilho e a hortelã, enquanto que as restantes ervas não estão no terreno da horta, mas sim pelos jardins do hotel.

Depois de recolhidas todas as ervas, os turistas sentar-se-ão à mesa, com a sua cesta e garrafa à sua frente. O grupo começará por encher as garrafas com as ervas, enquanto isso, o mestrando irá pelar os limões ou laranjas e distribuir as raspas por todos os participantes. Com as ervas e as cascas de fruta colocadas na garrafa, é altura de colocar o funil na garrafa e encher com licor de Anis.

O licor está feito, figura 28, resta agora cada turista decorar a sua garrafa se quiser. Caso não queira, é recomendado apenas, a colocar um rótulo na sua garrafa com a data do dia,

pois este licor de ervas maiorquinas deve estar pelo menos 3 meses parado, antes de ser consumido.



**Figura 28 - Curso de Licor de Ervas Maiorquinas. Fonte:** Disponível em [www.sabassarotja.com/galeria.php](http://www.sabassarotja.com/galeria.php)

- **Tarde:**

Na parte da tarde a atividade que se propõe são 3 torneios das modalidades ténis, futebol e basquetebol. Estes torneios visam o aproveitamento dos campos de desporto que o hotel dispõe, o campo de ténis, o campo de futsal e o campo de basquetebol. O tutor da atividade é o mestrando, cada torneio tem um número máximo de 20 participantes e os requisitos para esta atividade são coletes, raquetes e bolas de ténis, bolas de futebol e bolas de basquetebol. Haverá brindes para os vencedores - os adultos poderão escolher uma bebida do bar do hotel e as crianças, um gelado do restaurante do hotel.

Por volta das 15h30 começará o torneio de ténis, figura 29. Primeiramente serão sorteados 10 pares, que irão enfrentar-se em 10 jogos. Vence o jogo, o primeiro jogador a marcar 3 pontos ou o que tiver maior pontuação, no final dos 5 minutos de jogo. Portanto nesta primeira fase, serão eliminados 10 jogadores e os outros 10 permanecem no torneio.



**Figura 29 - Campo de ténis. Fonte: Disponível em [www.sabassarotja.com/galeria.php](http://www.sabassarotja.com/galeria.php)**

Na segunda fase do torneio de ténis, será feito novamente um sorteio de 5 pares. Estes 10 jogadores irão enfrentar-se no jogo de ténis, seguindo a mesma lógica da primeira fase. Ganha o primeiro jogador a alcançar os 3 pontos, ou o que tiver a pontuação mais alta no final dos 5 minutos.

Destes 5 vencedores da segunda fase, será sorteado um, para avançar diretamente para a meia-final, enquanto que os outros 4 terão de jogar e vencer o jogo, para avançar de fase. Na fase final do torneio, sobrarão 3 finalistas que jogarão 3 jogos, onde todos os jogadores se enfrentarão uma vez. Será decidido o primeiro, segundo e terceiro lugar, consoante o jogador que alcance mais pontos nos 3 jogos.

O vencedor deste torneio de ténis, receberá um vale de uma bebida à sua escolha no bar do hotel, e como sempre, caso seja menor de idade, poderá escolher um gelado à sua escolha do restaurante.

Às 17 horas começará o torneio de basquetebol, figura 30. Para começar serão formadas 4 equipas de forma aleatória. As equipas serão compostas por 5 jogadores. Os jogos terão uma duração máxima de 10 minutos, ou terminam quando uma equipa fizer 5 cestos.

Primeiramente, irão enfrentar-se duas equipas, onde a equipa vencedora avançará diretamente para a final. Seguidamente, enfrentar-se-ão as outras duas equipas, em que o vencedor disputará a final do torneio, com a outra equipa vencedora.

A final do torneio terá uma duração ser de 20 minutos, ou poderá terminar antes, caso alguma equipa alcance os 15 cestos. Os 5 jogadores da equipa vencedora, terão direito a prémio, sendo que, para os adultos o prémio será a bebida à sua escolha no bar do hotel, e para as crianças, um gelado à sua escolha, no restaurante do hotel.



**Figura 30 - Campos de basquetebol e futebol. Fonte: Autoria própria.**

Por volta das 18 horas, dar-se-á início ao torneio de futebol, que terá uma logística semelhante à do torneio de basquetebol. Aleatoriamente serão formadas 4 equipas compostas por 5 jogadores, serão feitos 2 jogos de 15 minutos no máximo, ou 5 golos.

Sobrarão então 2 equipas que irão disputar a vitória do torneio. A final será um jogo de 25 minutos no máximo, ou caso alguma equipa marque 10 golos, é automaticamente a campeã do torneio de futebol.

O dia termina com estes 3 torneios de desporto, sendo que haverá ainda uma atividade a realizar depois de jantar.

A última atividade deste dia será uma sessão de observação astronómica com um astrónomo. O hotel encontra-se localizado em meio rural, e derivado desta localização beneficia de um céu com pouca poluição luminosa, tornando-o excelente para esta atividade de observação astronómica. Esta sessão será realizada depois de jantar, a começar às 22h. O tutor da atividade, será um especialista em astronomia da ilha, que virá ao hotel realizar esta sessão, e o mestrando irá auxiliar o grupo durante toda a sessão. A atividade será realizada no terraço do hotel, que é o ponto mais alto.

Esta atividade tem um número máximo de 20 participantes e os requisitos da atividade são apenas 20 colchões de ioga e 20 binóculos, porque o tutor da atividade trará um telescópio e 20 mapas estelares para a sessão de observação astronómica.

Para esta sessão ser realizada com sucesso, a noite deverá ser de céu limpo e a lua deverá estar na sua fase Crescente ou Minguante, de modo a tornar o céu mais escuro e possibilitar uma melhor visualização do cosmos.

A sessão começará com uma breve introdução, feita pelo astrónomo, sobre o tema da observação astronómica, onde o mesmo irá também dar dicas de como usar os binóculos e o telescópio da melhor forma. Nesta introdução, será feita uma descrição das condições meteorológicas da noite e de quais os corpos celestes que o grupo irá observar.

Depois desta pequena introdução, as luzes exteriores do hotel serão apagadas e os participantes poderão sentar-se nos seus colchões de ioga.

Para começar a atividade, o tutor explicará que há certos corpos celestes possíveis de ver a olho nu, sem ajuda de instrumentos, como a Galáxia Andromeda, os planetas Júpiter e Saturno e ainda algumas constelações como a Ursa Maior e a Oríon. Portanto, nesta fase, os participantes terão de usar o mapa estelar e tentar identificar alguns dos corpos celestes anteriormente referidos.

Depois do grupo fazer uma primeira observação a olho nu, o astrónomo irá explicar o que é possível observar com o uso dos binóculos, portanto é neste momento que cada participante terá de usar o seu. Nesta fase, os participantes tentarão observar as 4 luas de Júpiter e algumas crateras da lua.

Chegando ao fim da sessão, o instrumento a ser utilizado será o telescópio, um participante de cada vez, irá levantar-se e observar através deste instrumento uma serie de fenómenos e corpos celestes. Os participantes terão oportunidade de observar detalhadamente a nossa lua, nomeadamente as suas crateras e montanhas. Também poderão ver facilmente os anéis de Saturno e alguns detalhes de Júpiter, principalmente a sua Grande Mancha Vermelha.

A atividade terminará com uma sessão de perguntas e respostas, onde os turistas poderão esclarecer as suas dúvidas relacionadas com o cosmos, questionando o especialista no tema.

## **Conclusão**

O presente trabalho insere-se no âmbito do plano de estudos do mestrado de Turismo e Ambiente da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, em Peniche, pertencente ao Instituto Politécnico de Leiria. Este relatório diz respeito ao estágio realizado no departamento de manutenção do Hotel Sa Bassa Rotja, o qual totalizou 1620 horas.

A experiência que durou cerca de 9 meses, foi de uma grande mais-valia, atendendo a que a realização do estágio ocorreu num país e num contexto diferente. Numa fase inicial foram encontradas algumas dificuldades, relacionadas com as tarefas que foram propostas, dado que nunca tinham sido realizadas, e dada a incerteza da sua realização com sucesso. Perante isto, houve a necessidade de um esforço redobrado, e com a ajuda de inúmeros colaboradores do hotel, foi aumentado o conhecimento das práticas e trabalhos, que se revelaram muito úteis para o bom funcionamento do hotel.

Esta experiência foi bastante positiva, permitindo o crescimento, não só como pessoa, mas também como profissional da área do turismo e do turismo sustentável. Todos os obstáculos que apareceram, foram superados e trouxeram mais sabedoria para o futuro. Da experiência de estagiar fora do país de origem, e de sair da habitual zona de conforto resultou mais confiança nas capacidades individuais, permitindo o melhor domínio da língua inglesa, do catalão e principalmente do castelhano.

Dado o facto de ser a primeira experiência de trabalho relacionada com a área da sustentabilidade, a realização deste estágio tornou-se bastante útil. A área do turismo sustentável é sem dúvida, uma área de interesse para trabalhar no futuro, seja em contexto hoteleiro ou em qualquer outro.

Os objetivos iniciais para este estágio curricular, eram além do crescimento ao nível pessoal e profissional, também o de trazer benefício ao hotel. Creio que estes objetivos foram concluídos com sucesso.

O objetivo de crescer a nível profissional e pessoal, foi concretizado com bastante sucesso. No decorrer destes meses de estágio, naturalmente surgiram problemas e obstáculos que necessitaram de uma resposta rápida e eficaz. Esses mesmos problemas tornaram-se grandes ajudas para o crescimento individual. Adicionalmente, o facto de trabalhar num contexto em que a língua falada não era o português, possibilitou a melhoria da competência linguística, principalmente do inglês, castelhano e catalão, como referido anteriormente.

O outro objetivo era beneficiar o hotel de alguma forma, e foi atingido com sucesso, não só devido a toda a ajuda prestada em trabalhos ao longo dos 9 meses, mas também pelo facto de ter originado 3 planos de atividades, passíveis de aproveitamento no futuro, por parte do hotel. Estes planos encontram-se alinhados com a estratégia do hotel, na medida

em que não prejudicam o meio ambiente e são um complemento à estadia dos turistas. Não obstante, ainda não estarem em vigor, representarão uma contribuição valiosa para a unidade hoteleira. Estes 3 planos, mereceram uma boa aceitação por parte da direção, cujos membros se mostraram bastante contentes e entusiasmados em implementar estas atividades no futuro.

A perspectiva da implementação do desafio é bastante positiva, pois o uso dos recursos naturais e não naturais do hotel será maximizado, de uma forma sustentável, cautelosa e consciente. A satisfação dos hóspedes espera-se que seja naturalmente maior, na medida que a sua estadia será complementada com experiências e atividades.

Futuramente, poderá ser investigado o efeito das atividades na preservação ambiental, assim como o impacto na comunidade local. A satisfação dos hóspedes do hotel relativamente aos planos de atividade, também deverá ser estudada, numa tentativa de a maximizar. A longo prazo, com a implementação destes planos, será necessário analisar o retorno financeiro e a viabilidade das rotas, e investir onde for necessário, de modo a melhorar os 3 planos de atividades



## Referências bibliográficas

- Barreto, L. M. T. da S. (coord. ), & Silva, R. L. G. (coord. ). (2023). *Turismo Responsável - dimensão Turismo Sustentável : levantamento e sistematização das políticas, programas e projetos desenvolvidos em âmbito nacional e estadual*.  
<https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/55427>
- Beni, M. C. (2006). *Análise estrutural do turismo*. Senac.  
<https://repositorio.usp.br/item/002448642>
- Blázquez Salom, M., Mir Gual, M., Murray Mas, I., & Xavier Pons Buades, G. (2016). *Turismo y crisis, turismo colaborativo y ecoturismo* (Societat d'Història Natural de Balears, Ed.). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=711008>
- Carrascosa-López, C., Carvache-Franco, M., & Carvache-Franco, W. (2021). Perceived Value and Its Predictive Relationship with Satisfaction and Loyalty in Ecotourism: A Study in the Posets-Maladeta Natural Park in Spain. *Sustainability 2021, Vol. 13, Page 7860, 13(14)*, 7860. <https://doi.org/10.3390/SU13147860>
- Declaração Do Rio Sobre Ambiente E Desenvolvimento*. (n.d.). Retrieved October 17, 2024, from  
[https://apambiente.pt/sites/default/files/\\_A\\_APA/Cidadania\\_ambiental/AssuntosInternacionais/1992\\_Declaracao\\_Rio.pdf](https://apambiente.pt/sites/default/files/_A_APA/Cidadania_ambiental/AssuntosInternacionais/1992_Declaracao_Rio.pdf)
- Declaration Of The United Nations Conference On The Human Environment (Stockholm Declaration)*. (1972). [https://legal.un.org/avl/pdf/ha/dunche/dunche\\_e.pdf](https://legal.un.org/avl/pdf/ha/dunche/dunche_e.pdf)
- Diário de Notícias*. (2024). Palma de Maiorca Palco de Protesto Contra Turismo Massificado. <https://www.dn.pt/139491281/palma-de-maiorca-palco-de-protesto-contraturismo-massificado/>
- Ecoturismo y áreas protegidas | ONU Turismo*. (n.d.). Retrieved October 10, 2024, from  
<https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible/ecoturismo-areas-protegidas>
- Estarellas, B. H. (2009). La balearización: Mallorca, el laboratorio de experimentación del turismo y su manifestación en el litoral. *Revista Iberoamericana de Urbanismo, 02*.  
<https://raco.cat/index.php/RIURB/article/view/267885/355482>
- Euronews*. (2024). Novo Protesto Contra Massificação Do Turismo Em Maiorca.  
<https://pt.euronews.com/viagens/2024/08/12/novo-protesto-contramassificacaodo-turismo-em-maiorca>

- Guia De Boas Práticas Para Uma Economia Circular No Alojamento Turístico.* (2020).  
<https://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/sustentabilidade/guia-boas-praticas-para-economia-circular-no-alojamento-turistico.pdf>
- Irawan, N. C., Hartoyo, E., Suswadi, & Mustaqim. (2022). Environmental management and stakeholder roles in sustainable tourism development: a feasibility study. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1108(1), 012068.  
<https://doi.org/10.1088/1755-1315/1108/1/012068>
- Jaunis, O., Mojiol, A. R., & Julius, K. (2022). Agrotourism in Malaysia: A Review on Concept, Development, Challenges and Benefits. *Transactions on Science and Technology*, 9(2), 77–85.  
[https://www.researchgate.net/publication/363172420\\_Agrotourism\\_in\\_Malaysia\\_A\\_Review\\_on\\_Concept\\_Development\\_Challenges\\_and\\_Benefits](https://www.researchgate.net/publication/363172420_Agrotourism_in_Malaysia_A_Review_on_Concept_Development_Challenges_and_Benefits)
- Lacy, P., & Rutqvist, J. (2016). Waste to wealth: The circular economy advantage. In *Waste to Wealth: The Circular Economy Advantage*. Palgrave Macmillan.  
<https://doi.org/10.1057/9781137530707>
- Leandro, A. F. da S. M., & Abranja, N. (2021). Turismo sustentável: A disposição do turista na contribuição da implementação da sustentabilidade no turismo. *Tourism and Hospitality International Journal*, 17(1), 173–186.  
<https://revistas.rcaap.pt/thij/article/view/30924/22127>
- Martínez González, J. A. (2013). La sostenibilidad en el sector turístico: del marco ambiental global al marco económico-social local. *DELOS: Desarrollo Local Sostenible, ISSN-e 1988-5245, Vol. 6, No. 17, 2013, 6(17), 20*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/citart?info=link&codigo=6428835&orden=0>
- Mateu i Lladó, J. (2003). Turismo residencial y dispersión urbana en Mallorca (Illes Balears). Un ensayo metodológico en el municipio de Pollensa. *Estudios Turísticos*, 155, 197–218. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=852428>
- Mathieson, A., & Wall, G. (1990). Turismo : repercusiones económicas, físicas y sociales. In *Editorial Longman, Londres*.  
[https://books.google.com/books/about/Tourism.html?hl=pt-PT&id=3\\_FOAAAAMAAJ](https://books.google.com/books/about/Tourism.html?hl=pt-PT&id=3_FOAAAAMAAJ)
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ONU Portugal.* (n.d.). Retrieved November 5, 2024, from <https://unric.org/pt/objetivos-de-desenvolvimento-sustentavel/>
- Ramos Guzman, A., & Fernandez, G. (2013). La educación ambiental: Un instrumento para el turismo sustentable. *Revista Hospitalidade*, X(2).  
<https://revhosp.org/hospitalidade/article/view/521/545>

- Rodríguez Sáenz, D. (2009). Desarrollo de los agronegocios y la agroindustria rural en América Latina y el Caribe: conceptos, instrumentos y casos de cooperación técnica. In *Desarrollo de los agronegocios y la agroindustria rural en América Latina y el Caribe: conceptos, instrumentos y casos de cooperación técnica / IICA*. Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA).  
<https://repositorio.iica.int/handle/11324/6572>
- Rullan Salamanca, O. (2002). La construcción territorial de Mallorca. In S. L. , Nova Editorial Moll (Ed.), *Biblio 3w: revista bibliográfica de geografía y ciencias sociales*.  
<https://raco.cat/index.php/Biblio3w/article/view/66759/76994>
- Sachs, I. (2000). *Caminhos para o desenvolvimento sustentável*. Garamond.
- Sachs, I. (2004). Desenvolvimento sustentável: desafio do século XXI. *Ambiente & Sociedade*, 7(2), 214–216. <https://doi.org/10.1590/S1414-753X2004000200016>
- Samal, R., & Dash, M. (2023). Ecotourism, biodiversity conservation and livelihoods: Understanding the convergence and divergence. *International Journal of Geoheritage and Parks*, 11(1), 1–20. <https://doi.org/10.1016/J.IJGEO.2022.11.001>
- Shen, X., & Qi, C. (2012). Countermeasures towards circular economy development in west regions. *Energy Procedia*, 16(PART B), 927–932.  
<https://doi.org/10.1016/J.EGYPRO.2012.01.148>
- Sustainable development*. (n.d.). Retrieved November 5, 2024, from <https://www.unwto.org/sustainable-development>
- UN Tourism*. (n.d.). Retrieved October 20, 2024, from <https://www.unwto.org/>

## Anexos

*Anexo 1 - 10 principios do pacto mundial das Nações Unidas (documento oficial do hotel)*



**SA BASSA ROTJA**

ECOTURISME

### 10 PRINCIPIOS – PACTO MUNDIAL NACIONES UNIDAS

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.