

Tecnologias de informação e comunicação no alojamento local: a realidade dos AL na região do Alentejo

IT in the “alojamento local” type of accommodation: The case of the Alentejo region

Pedro Bello Moraes

Resumo

A classificação de Alojamento Local (AL) foi criada em Portugal em março de 2008 tendo o surgimento de plataformas *online* de reservas, tais como o *airbnb*, sido apontado como um dos principais fatores que levaram ao crescimento exponencial deste tipo de oferta.

O principal objetivo deste trabalho é aferir em que medida os proprietários de AL da região do Alentejo recorrem à utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) bem como as necessidades formativas que identificam nesta área.

Para atingir este objetivo foi desenvolvido um questionário *online* destinado a todos os proprietários de estabelecimentos de AL do Alentejo tendo-se procedido a uma análise quantitativa dos resultados obtidos.

A investigação permite concluir que a utilização das TIC é fulcral nestes negócios de alojamento e que a formação específica neste sector é encarada pela maioria dos agentes como particularmente relevante.

Palavras-chave: Alojamento local; TIC em turismo; turismo no Alentejo; gestão de alojamento.

Página | 70

Abstract

The Alojamento Local (AL) classification was created in Portugal in March 2008. Online booking platforms, such as *airbnb*, are identified as one of the key factors that led to the exponential growth of this type of offer.

The main objective of this paper is to evaluate the relevance of the information and communication technologies (ICT's) for the Alentejo region AL businesses owners, as well as the training needs, they identify in this area.

To achieve this goal, an online form was developed and sent to all owners of AL establishments in the Alentejo region followed by a quantitative analysis of the results.

The investigation allow us to conclude that the use of ICT is particularly important in these accommodation businesses and that specific training in this sector is seen by most agents as remarkably relevant.

Keywords: Alojamento local; ICT in tourism; Alentejo tourism; accommodation management.

Introdução

Presente em quase todas as regiões do mundo, o turismo é um fenómeno incontornável tendo revelado um crescimento muito assinalável nas últimas décadas. Os seus impactos mais visíveis observam-se ao nível económico estendendo-se, inclusivamente, à forma como as várias comunidades e culturas em torno do planeta se relacionam entre si.

Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT), as chegadas de turistas internacionais ultrapassaram os 1 400 milhões em 2019. Este terá sido, até ao momento, o melhor registo do setor visto que a atividade foi fortemente condicionada pela pandemia de covid-19 (OMT, 2023). A mesma organização revela também que, a nível global, o turismo doméstico é ainda mais relevante que o internacional tendo representado 9 000 milhões de viagens em 2018 (OMT 2020).

Os dados do Instituto Nacional de Estatística (INE) português indicam que, em 2019, o turismo representou 15.3% do Produto Interno Bruto (PIB). Apesar de uma quebra significativa registada no ano seguinte, a mesma facilmente identificada como efeito da pandemia de covid-19, é possível observar-se uma recuperação, com o turismo a representar 10.1% do PIB nacional em 2021 (INE 2022).

Também o INE revela que, à semelhança do que sucede a nível global, o turismo revelou um crescimento assinalável em Portugal. Indica esta organização que, entre 2010 e 2019 se observou no país um aumento do número de camas na ordem dos 58.6%, um incremento de dormidas de 87.6% e um crescimento de 137.7% dos proveitos totais dos alojamentos turísticos (INE 2023).

Página | 71

O presente trabalho apresenta como principais objetivos aferir a importância das TIC nos negócios de Alojamento Local (AL) na região do Alentejo bem como identificar as principais necessidades formativas nesta área. Como objetivo secundário, procura também caracterizar a dimensão dos negócios de AL no Alentejo bem como a importância que têm para os seus promotores do ponto de vista profissional e financeiro.

Para atingir os objetivos almejados será, numa primeira fase, apresentado um breve enquadramento teórico acerca da ligação entre as TIC e a sua relevância para os negócios turísticos. Numa segunda fase, serão apresentados os resultados de um inquérito lançado junto dos proprietários de AL no Alentejo bem como as conclusões da investigação.

Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e o Turismo

O desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação, também conhecidas como TIC, tem impactado fortemente diversas dimensões da vida dos cidadãos e das organizações.

O setor do turismo não é exceção, observando-se a aplicação das TIC sobretudo ao nível da distribuição, promoção e comunicação dos produtos e destinos turísticos.

A este respeito, Buhalis (2004) defende que as TIC disponibilizam poderosos instrumentos que poderão proporcionar significativas vantagens competitivas ao nível

da promoção, estratégias e operações da indústria turística. Apresenta o conceito de *e-tourism* como resultado da junção entre a atividade turística e as TIC.

Advoga também o autor, que os viajantes mais experientes, sofisticados e exigentes confiam largamente nos média eletrónicos para obter informação acerca dos destinos e experiências, bem como, para comunicar os seus interesses e necessidades aos fornecedores de forma rápida. Esta procura obriga os diferentes *players* do setor do turismo a adotar as TIC bem como a expandir o volume e sofisticação dos seus produtos.

A importância das TIC nas operações das organizações das viagens e turismo evidencia-se, sobretudo, a partir da criação dos *Computer Reservation Systems* (CRS), nos anos 60 do século XX. Tratava-se de, como o próprio nome indica, de sistemas computadorizados que permitiam às companhias aéreas gerir as suas reservas e, consequentemente, otimizar as suas operações.

Um par de décadas mais tarde, estes sistemas deram lugar aos *Global Distribution Systems* (GDS) possibilitando a distribuição de diversos serviços turísticos através de sistemas computadorizados com vários terminais ligados entre si.

Já nos anos 90 do século XX, com a democratização do acesso à Internet e a proliferação de terminais para lhe aceder, o papel das TIC ganhou ainda mais relevância. Perante esta evolução tecnológica, as empresas fornecedoras de serviços turísticos, procuraram desenvolver os seus próprios sítios de Internet almejando, deste modo, estabelecer um canal de venda direta com os seus clientes (Costa et al., 2004).

Serra (2008) defende que o *e-tourism* revolucionou todo o processo de negócio e a cadeia de valor do turismo. Afirma que as TIC desempenham um papel fundamental tanto na operacionalização da gestão interna das organizações, como na sua articulação com todos os sujeitos do sistema turístico. Advoga também que a sobrevivência das organizações turísticas dependerá em grande medida da utilização das novas aplicações tecnológicas.

O Alojamento Local

A classificação de Alojamento Local foi criada em Portugal em março de 2008 por intermédio do Decreto-Lei nº 39/2008. Este documento teve como objetivo estabelecer um “novo regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos” (p. 1440). A peça legislativa considerava “estabelecimentos de alojamento local as moradias, apartamentos e estabelecimentos e hospedagem que, dispondo de autorização de utilização prestem serviços de alojamento temporário, mediante remuneração, mas não reúnam os requisitos para serem considerados empreendimentos turísticos” (p. 1441).

Uma das razões para a criação da figura do alojamento local foi a prévia existência de uma oferta de alojamento paralelo muito significativa em Portugal e a necessidade de a regularizar, para além de não haver qualquer tipo de garantias de que esta oferta obedecia a padrões mínimos de higiene e segurança (Saldanha Martins, 2012).

Após o lançamento da iniciativa foram publicados vários documentos legais com vista a regimentar o AL. Atualmente a atividade é regulamentada pelo Decreto-Lei nº 128/2014 de 29 de agosto, documento que veio estabelecer um regime jurídico específico para a exploração dos estabelecimentos de alojamento local tendo o seu

texto sido alterado pelo Decreto-Lei nº 63/2015 de 23 de abril, pela Lei nº 62/2018 de 22 de agosto e pelo artigo 347º da Lei nº 71/2018 de 31 de dezembro. De notar que deverá também ser considerada a Portaria nº 262/2020 de 6 de novembro, documento que estabelece as condições de funcionamento e identificação dos estabelecimentos de alojamento local (TP, 2021).

Segundo dados do Turismo de Portugal (TP) existiam a 23 de fevereiro de 2023, mais de 109 mil registos de AL em Portugal o que demonstra a relevância deste tipo de alojamento. Trata-se de 70 641 registos com a modalidade de apartamento, 30 632 moradias, 7 070 estabelecimentos de hospedagem e 1 432 quartos (TP, 2023).

Oliveira (2019) aponta algumas das vantagens do AL, nomeadamente a sua capacidade de adaptação que o permite crescer de forma gradual, indo ao encontro das expectativas dos clientes ou a criação de emprego e novas fontes de rendimento a empreendedores e famílias. Por outro lado, a autora aponta também alguns constrangimentos como a grande concorrência no sector, o aumento da pressão sobre os preços do imobiliário, o que afeta também a habitação, ou os potenciais conflitos entre os AL e os seus vizinhos, sobretudo em situações em que existam condomínios.

O surgimento de plataformas de *online* de reservas, tais como o *Airbnb*, contribuíram para o assinalável aumento deste tipo de alojamento simplificando o processo de comunicação entre AL e cliente. Estas plataformas são apontadas como um dos principais fatores que levaram ao sucesso deste conceito de alojamento, segundo um estudo realizado pelo ISCTE (2018) citado por Oliveira (2019, p. 96).

O turismo no Alentejo

Localizada no Sul de Portugal, o Alentejo é uma região particularmente reconhecida pela sua pacatez e ruralidade. Com uma área de aproximadamente 27 mil kms², mais de 30% de toda a área do país, a região do Alentejo é também conhecida pela sua vastidão e pela existência de grandes planícies. A região integra também áreas montanhosas como a Serra de S. Mamede ou a Serra d'Ossa e uma faixa costeira considerável. Em 2021, o Alentejo tinha cerca de 450 mil habitantes e uma densidade populacional inferior a 20 habitantes por km² (INE, 2023a).

As características da região, nomeadamente os seus recursos culturais e naturais de excelência, têm granjeado ao Alentejo um notório desenvolvimento das suas dinâmicas turísticas. Entre 2010 e 2019, a região registou um aumento do seu número de camas para turistas na ordem dos 118%, um crescimento de 150.6% do número de dormidas e um aumento de 194.3% nos proveitos totais dos alojamentos turísticos. Embora o crescimento dos indicadores apresentados seja comum à maioria das regiões nacionais, o Alentejo apresenta um dos incrementos mais acentuados da última década (INE, 2023).

Contribuindo para o desenvolvimento do turismo no Alentejo, a sua oferta de AL é composta por 3 636 registos dos quais, 942 são apartamentos, 2 214 moradias, 406 estabelecimento de hospedagem e 74 quartos (TP, 2023).

Metodologia

O principal objetivo deste trabalho é aferir em que medida os proprietários de AL do Alentejo recorrem à utilização das TIC no modo como promovem os seus negócios e contactam com os seus hóspedes, bem como, as necessidades formativas que identificam nesta área.

Para tal, foi lançado um inquérito *online* com recurso à plataforma *google forms* tendo o mesmo sido endereçado, com recurso a *e-mail*, a todas as unidades de AL inscritas no Registo Nacional de Turismo (RNT) nas sub-regiões do Alto Alentejo, Alentejo Central, Alentejo Litoral e Baixo Alentejo entre os dias 4 e 15 de março de 2023. De notar que, apesar de incorporar presentemente o Alentejo para fins estatísticos, a sub-região da Lezíria do Tejo, foi excluída desta investigação por não integrar, historicamente, a região do Alentejo.

O inquérito realizado obteve 288 respostas válidas procedendo este estudo a uma análise quantitativa dos resultados obtidos sendo os mesmos apresentados de seguida.

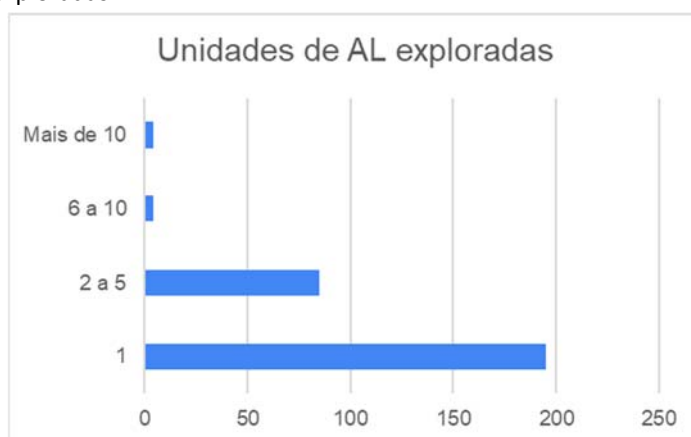
Resultados

Os inquéritos implementados obtiveram retorno de todas as sub-regiões analisadas. Foram recolhidas 96 respostas no Alto Alentejo, 85 no Alentejo Litoral, 62 no Alentejo Central e 44 no Baixo Alentejo. Também as diferentes tipologias de AL se encontram representadas no estudo com 178 moradias, 53 apartamentos, 31 quartos e 26 estabelecimentos de hospedagem.

No que concerne à caracterização dos AL em estudo, foi possível apurar que 18.8% dos mesmos desenvolvem a atividade há menos de 1 ano, 49.3% entre 2 e 5 anos, 20.1% de 6 a 10 anos e 11.5% há mais de 10 anos. Foi também possível constatar que, de entre os inquiridos, 67.7% exploram apenas 1 unidade de AL, 29.5% exploram 2 a 5 unidades, 1.4% 6 a 10 unidades e, 1.4%, exploram mais de 10 unidades.

Gráfico 1

Unidades de AL exploradas

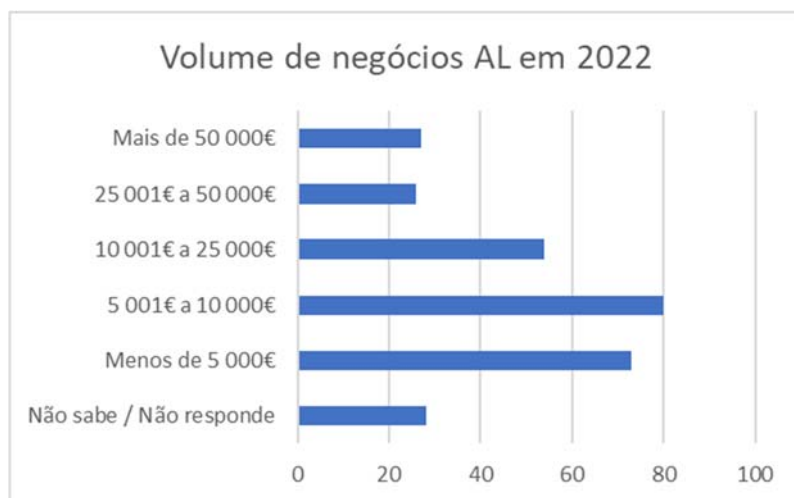


Fonte: Elaboração própria, 2023.

No que respeita ao volume de negócios da amostra foi possível verificar que 25.3% dos AL não ultrapassaram os 5 000€, 27.8% declararam ter tido proveitos entre 5 001€ a 10 000€, 18.8% apresentaram 10 001€ a 25 000€, 9% entre 25 001€ e 50 000€ e 9.4% revelaram rendimentos superiores a 50 001€ no ano de 2022. De notar que 9.7% dos inquiridos optaram por não responder a esta questão. Apenas 25.7% dos agentes auscultados afirmaram fazer do AL a sua principal ocupação profissional.

Gráfico 2

Volume de negócios das unidades de AL dos inquiridos



Fonte: Elaboração própria, 2023.

No que concerne à forma como divulgam as suas unidades de AL, 89.6% afirmou recorrer a plataformas de reservas como *booking.com* ou *airbnb*, 51% indicaram estar presentes em redes sociais, 33% possuem *websites* próprios, 13.2% apostam na publicidade online com recurso a sistemas como *Google ads* ou equivalente, 7.6% utilizam painéis publicitários de exterior, 2.8% afirmam servir-se de publicidade em órgãos de comunicação social. Um número residual de inquiridos relatou promover as suas unidades através de contactos pessoais ou sites de classificados como *olx*.

Gráfico 3

Meios utilizados para divulgar o AL



Fonte: Elaboração própria, 2023.

Quando questionados acerca do modo como contactam com os seus clientes e aceitam reservas nos seus espaços, 80.9% dos inquiridos afirmam fazê-lo através de plataformas de reservas *online* como *booking.com*, *airbnb* ou *vrbo*, 72.6% utilizam e-mail, 63.9% telefone, 53.5% aplicações de mensagens como *WhatsApp* ou *facebook messenger*, 45.1% utilizam *SMS's*, 27.4% redes sociais e 18.1% site próprio.

Página | 76

Gráfico 4

Meios utilizados para comunicar e aceitar reservas no AL



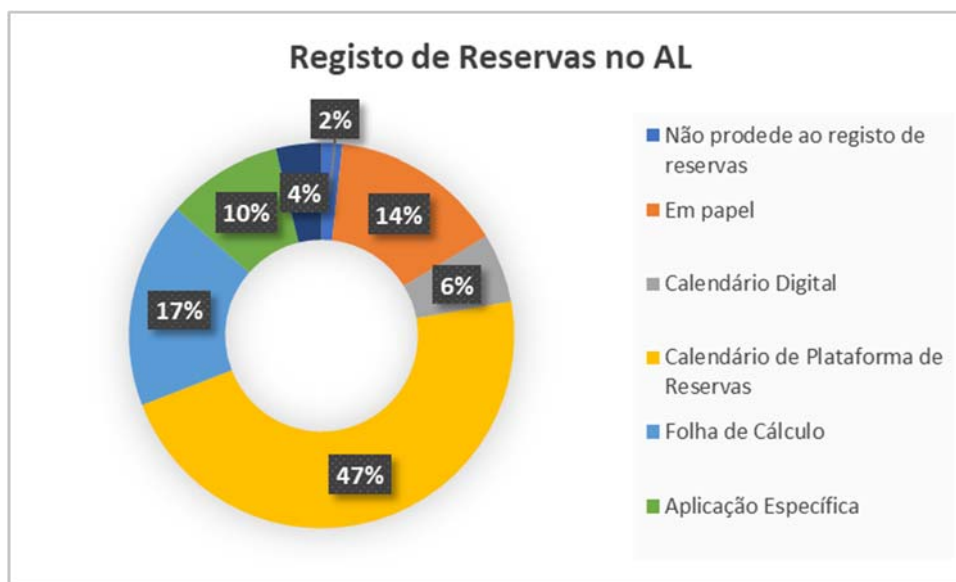
Fonte: Elaboração própria, 2023.

Indagados acerca do modo como mantém controlo sobre as reservas na sua propriedade, 47% afirmam utilizar os calendários das próprias plataformas de reservas com que trabalham, 17% utilizam folhas de cálculo (*Excel*, *Google sheets* ou outra aplicação), 14% tomam nota das suas reservas com recurso a papel, 10% utilizam

aplicações específicas desenvolvidas para o efeito, 6% recorrem a calendários online como *Outlook*, *Google calendar* ou *icloud calendar*.

Gráfico 5

Meios utilizados para o registo de reservas no AL



Fonte: Elaboração própria, 2023.

Questionados acerca da utilização de gestor de canais de reservas *online*, também conhecido como *channel manager*, 11.5% dos inquiridos afirmam que o fazem.

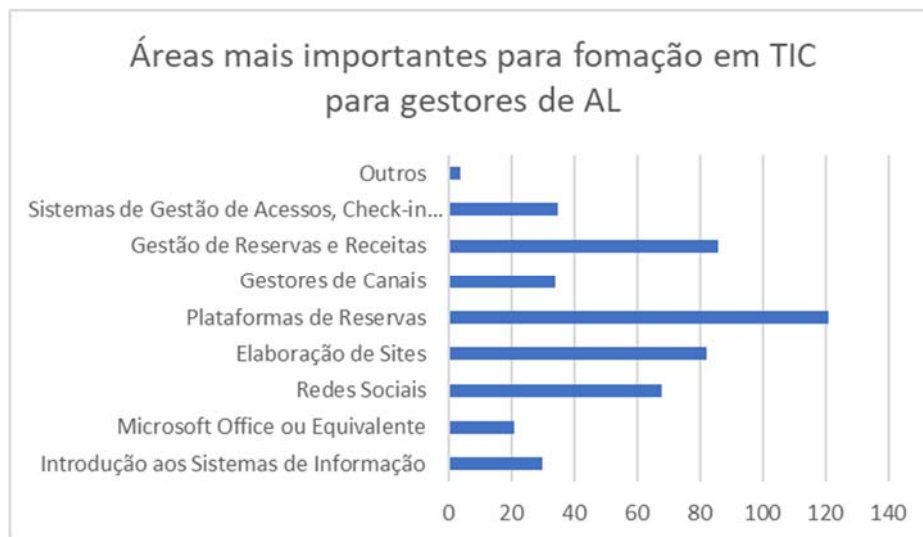
No que concerne à utilização de sistemas eletrónicos para gerir acesso dos hóspedes, 18.1% dos questionados afirmam que os utilizam. 14.6% dos inquiridos afirmam também utilizar um sistema eletrónico para gerir os *check-in* e *check-out* dos seus hóspedes.

Quando interrogados acerca da importância da formação específica na área das TIC para o seu negócio, 30.9% consideram ser essencial, 26% consideram ser muito importante, 22.2% importante e 20.8% consideram ser pouco ou até irrelevante.

Referindo-se às áreas consideradas mais relevantes para eventuais ações de formação em TIC dirigidas a proprietários ou colaboradores de AL, 43.5% apontam para a formação em plataformas de reservas, 30.9% para a gestão de reservas e receitas, 29.5% para elaboração de *websites*, 24.5% para as redes sociais, 12.6% para os sistemas eletrónicos de gestão de acessos bem como *check-in* e *check-out*, 12.2% para gestores de canais (ou *channel manager*), 10.8% para a introdução aos sistemas informáticos e 7.6% para o *software* de produtividade como *Microsoft office*.

Gráfico 5

Meios utilizados para o registo de reservas no AL



Fonte: Elaboração própria, 2023.

Conclusões

Página | 78

Após a análise dos dados recolhidos será possível, em primeiro lugar, caracterizar as operações de AL no Alentejo. Trata-se, na sua maioria, de alojamentos muito recentes, de negócios de pequena dimensão, tanto em número de unidades exploradas como em proveitos. São por norma encarados como um complemento à atividade principal dos seus promotores que tendem a não os gerir de forma profissional.

Também é possível observar que não se assiste a variações significativas no perfil do promotor entre as diversas sub-regiões analisadas. Por outro lado, nos estabelecimentos de hospedagem, verifica-se uma maior tendência para a profissionalização do que nas restantes tipologias.

No que concerne à utilização das TIC, será possível concluir que esta assume um papel fulcral sendo estas mesmas tecnologias utilizadas pela esmagadora maioria dos proprietários de AL. Por outro lado, é também possível observar que a maioria dos gestores está longe de tirar o máximo partido das potencialidades oferecidas pelas TIC. Nota-se, uma excessiva dependência das plataformas de reservas como *booking.com*, *airbnb* ou *vrbo* por parte de um número significativo de inquiridos bem como, uma baixa utilização de soluções tecnológicas que permitam facilitar as chegadas e partidas de hóspedes.

Conclui-se também que a maioria dos proprietários de AL reconhece a importância de formação específica na utilização das TIC tanto para a promoção como para a operação das suas unidades, demonstrando, uma vez mais, um grande foco nas plataformas de reservas e na gestão de reservas e receitas.

Não se observam diferenças assinaláveis perante a utilização das TIC ou atitude relativamente à sua formação entre promotores que fazem do AL a sua principal ocupação profissional e os que não fazem.

Referências bibliográficas

Buhalis, D. (2004). eTourism strategic and tactical impacts of information communication technologies for tourism. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, (1), 57-66. <https://doi.org/10.34624/rtd.v0i1.14311>.

Costa J.; Rita, P.; & Águas, P. (2004). *Tendências internacionais em turismo*. 2.ª Edição. Lidel.

Decreto-Lei nº 39/2008. Diário da República, 48, 1ª série, 7 de março: 1440-1456 [online]. Disponível em: <https://files.dre.pt/1s/2008/03/04800/0144001456.pdf>

Instituto Nacional de Estatística (INE, 2022). *Informação à comunicação social, 27 de junho de 2022, conta satélite do turismo 2021* [Press Release]. https://www.ine.pt/ngt_server/attachfileu.jsp?look_parentBoui=565988777&att_display=n&att_download=y

Instituto Nacional de Estatística (INE, 2023). *Inquérito à permanência de hóspedes na hotelaria e outros alojamentos*, atualizado a 14/02/2023. <https://www.pordata.pt/home>

Instituto Nacional de Estatística (INE, 2023a). *XVI Recenseamento geral da população*. atualizado a 07/03/2023. <https://www.pordata.pt/home>

Oliveira C. (2019). *Alojamento local: Fatores que influenciam a escolha deste tipo de alojamento* [Dissertação de mestrado, Universidade de Aveiro]. <https://ria.ua.pt/handle/10773/27500>

Página | 79

Organização Mundial de Turismo (2020). *Understanding domestic tourism and seizing its opportunities*. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284422111>

Organização Mundial de Turismo (2023). *Global and regional tourism performance*. <https://www.unwto.org/tourism-data/global-and-regional-tourism-performance>

Saldanha Martins L. (2012). *O "alojamento local" – entre o impulso da novidade e a maturidade do turismo rural português*. <https://hdl.handle.net/10216/73279>

Serra J. (2008). *As Tecnologias de Informação e Comunicação no Turismo: a emergência do e-tourism*. <http://hdl.handle.net/10174/2671>

Turismo de Portugal (2021). *Alojamento Local. Guia técnico regime jurídico*. <https://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/alojamento-local/guia-alojamento-local-fevereiro-2021-compactado.pdf>

Turismo de Portugal (2023). *Registo Nacional de Turismo*. <https://rnt.turismodeportugal.pt/>

Notas sobre o autor:

Pedro Bello Moraes
pedro.moraes@ipportalegre.pt
Instituto Politécnico de Portalegre
ORCID: 0000-0003-3288-1503

O autor declarou a não existência de conflito de interesses

Recebido em: 15/03/2023

Aceite, depois de revisão por pares, em 27/06/2023