

# Mestrado em Gestão e Sustentabilidade no Turismo

Beatriz Novais Limas

O Impacte do Alojamento Local no Turismo Nacional e  
na Reabilitação Urbana

maio | 2023

GUARDA  
POLI  
TÉCNICO



# POLI TÉCNICO GUARDA

**Escola Superior de Turismo e Hotelaria**

---

## **O IMPACTE DO ALOJAMENTO LOCAL NO TURISMO NACIONAL E NA REABILITAÇÃO URBANA**

---

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO PROFISSIONALIZANTE PARA OBTENÇÃO DO  
GRAUDE MESTRE EM GESTÃO E SUSTENTABILIDADE NO TURISMO**



**Beatriz Limas**

**Maio / 2023**

# POLI TÉCNICO GUARDA

**Escola Superior de Turismo e Hotelaria**

---

## **O IMPACTE DO ALOJAMENTO LOCAL NO TURISMO NACIONAL E NA REABILITAÇÃO URBANA**

---

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO PROFISSIONALIZANTE PARA OBTENÇÃO DO  
GRAUDE MESTRE EM GESTÃO E SUSTENTABILIDADE NO TURISMO**

Professor(a) Orientador(a): Anabela Oliveira da Naia Sardo

Professor(a) Coorientador(a): Elsa Maria Costa Ventura Ramos

**Beatriz Limas**

**Maio / 2023**

*“The only real voyage of discovery consists not in seeking new landscapes,  
but in having new eyes.”*

*Marcel Proust*

## AGRADECIMENTOS

A elaboração do presente relatório de estágio, no qual entreguei esforços e esperanças, contou com incondicionais apoios e incentivos que me foram imprescindíveis para a conclusão de mais uma etapa académica.

Gostaria de começar por agradecer o incentivo e motivação por parte dos meus pais, da minha irmã e do meu namorado que jamais, por um único momento, quebraram a sua dedicação para comigo durante estes cinco anos e que sentiram a angústia do que é estar longe e o orgulho por estar a lutar pelo meu futuro. Gratifico o meu pai, que me proporcionou comodidade e afeto, com as suas palavras de incentivo, otimismo e orgulho que sempre me fizeram seguir em frente. Sou grata à minha mãe, que constantemente me motivava a aproveitar estes cinco anos de aprendizagens e desenvolvimento pessoal e que me apoiou nas decisões que tomei sem as questionar. Sou grata à minha irmã, que esteve sempre presente em todos os momentos e nunca me recusava uma palavra de cumplicidade. Gratifico também o meu namorado que partilhava a minha rotina à distância e quando estava na sua presença motivava-me a nunca desistir e fazer sempre melhor.

De seguida, gostaria de agradecer à minha orientadora de estágio, a professora Anabela Sardo e à minha coorientadora de estágio a professora Elsa Ramos, que se encontraram sempre disponíveis para tirar dúvidas, incentivando-me a permanecer atenta e preocupada com todo o meu percurso académico e durante a realização do estágio foram sempre prestáveis, profissionais e dedicadas, mesmo quando sabiam que não tinha a possibilidade de avançar com o relatório de estágio, devido ao trabalho que vinha a desenvolver na empresa.

Gostaria de agradecer a Carla Torres, a minha supervisora de estágio, que durante estes meses me incluiu na empresa e me depositou toda a confiança, como se de uma funcionária dela me tratasse, por fim gostaria de agradecer às minhas colegas de receção, a Rita e a Mafalda, elas que me ensinaram tudo desde o primeiro dia de estágio. Juntas fizemos um ótimo trabalho de equipa.

A todos vocês um muito obrigada!

## RESUMO

O presente relatório de estágio contribui para a reflexão sobre o crescimento do turismo em espaços urbanos, especificamente nos centros históricos, revelando a experiência da estagiária numa empresa que gere apartamentos turísticos em diferentes cidades portuguesas. Com o conhecimento das tendências de crescimento do setor turístico proveniente da globalização e do desenvolvimento tecnológico, discute conceitos interligando-os à experiência na entidade recetora de estágio, a INN APARTMENTS.

A entidade destaca-se com uma empresa de arrendamento de alojamentos temporários que atua como alojamentos turísticos e corporativos para curtas, médias e longas estadias. Os apartamentos encontram-se em espaços que assistiram a um crescimento exponencial, impulsionados por diversos fatores ligados à procura e à oferta turística. Esses fatores proporcionaram distintos impactes, como a subida do custo das propriedades nos locais onde surgiram as intervenções de reabilitação urbana para fins turísticos e a gentrificação, com o aumento das rendas, levando à perda da população residente e a consequente perda de identidade do local devido à pressão exercida pela procura de edifícios para conversão em alojamentos locais.

A grande dificuldade do alojamento local reside em encontrar o equilíbrio, sendo necessário fazer uma reflexão profunda acerca do impacto do alojamento local, de modo a promover medidas eficazes para reduzir os efeitos negativos, sem descartar a sua relevância económica no espaço de atuação.

**Palavras-chave:** Alojamento Local; Turismo; Urbanização; Apartamentos Turísticos

## ABSTRACT

The present internship report contributes to the reflection on the growth of tourism in urban spaces, specifically in historical city centers, revealing the intern's experience in a company that manages tourist apartments in different Portuguese cities. With knowledge of the growth trends in the tourism sector stemming from globalization and technological development, it discusses concepts and connects them to the experience gained at the hosting organization, INN APARTMENTS.

The company stands out as a provider of temporary accommodation that serves both tourism and corporate needs for short, medium, and long stays. The apartments are located in areas that have experienced exponential growth driven by various factors related to tourism demand and supply. These factors have led to distinct impacts such as the rise in property costs in areas where urban rehabilitation interventions have taken place for tourism purposes and gentrification with increased rents, resulting in the loss of resident population and the consequent loss of local identity due to the pressure exerted by the demand for buildings to be converted into short-term rentals.

The main challenge of the local accommodation sector lies in finding the balance, necessitating a deep reflection on the impact of short-term rentals in order to promote effective measures to reduce negative impacts while acknowledging their economic relevance in the operating space.

**Keywords:** Local Lodging; Tourism; Urbanization; Tourist Apartments

## ÍNDICE

AGRADECIMENTOS.....	4
RESUMO .....	5
ABSTRACT .....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
ÍNDICE DE TABELAS .....	9
OBJETIVOS E PROBLEMÁTICA DA INVESTIGAÇÃO .....	10
METODOLOGIAS E ESTRUTURAÇÃO DO RELATÓRIO DE ESTÁGIO.....	11
LISTA DE ABREVIATURAS .....	12
INTRODUÇÃO.....	13
REVISÃO DA LITERATURA E ENQUADRAMENTO DA TEMÁTICA EM ESTUDO .....	14
CAPÍTULO I - REVISÃO DA LITERATURA E ENQUADRAMENTO DA TEMÁTICA EM ESTUDO.....	15
INTRODUÇÃO E CONCEPTUALIZAÇÃO DO TURISMO .....	15
1.1. CARATERIZAÇÃO DA OFERTA E DA PROCURA.....	16
1.2. O PAPEL DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO TURISMO.....	17
1.2.1. Introdução da tecnologia no marketing turístico .....	18
1.2.2. E-Tourism .....	19
1.2.3. Novo turista.....	20
1.3. TURISMO URBANO.....	21
1.3.1. Segmentação do Mercado Turístico .....	22
1.3.2. Desenvolvimento do Turismo Urbano.....	24
1.3.3. Dimensão e impactes do Turismo Urbano .....	25
1.3.4. Turismo Urbano, Alojamento Local e o Mercado Imobiliário .....	26
1.3.5. Estudo comparativo – Mercado Nacional e Mercado Internacional.....	26
1.4. Gentrificação nacional e internacional.....	27
1.5. SETOR TURÍSTICO E ALOJAMENTO LOCAL .....	28
1.5.1. Contextualização do Alojamento Local .....	29
1.5.2. Alojamento local em cidades europeias .....	30
1.5.3. Alojamento local em Portugal .....	30
1.5.4. AirBnB e Alojamentos Turísticos .....	31
1.5.5. Profissionalização do arrendamento turístico.....	32
1.5.6. Alojamento Local nos centros urbanos .....	34
1.5.7. Impactos sociais, económicos e ambientais .....	35
1.5.8. Reabilitação urbana .....	36

1.6.	APARTAMENTOS (ALOJAMENTO LOCAL).....	37
1.6.1.	Evolução do Mercado dos Apartamentos (Alojamento Local) .....	39
1.6.2.	Reorganização do Mercado e Principais Tendências Turísticas .....	39
CAPÍTULO II - CARATERIZAÇÃO DA ENTIDADE ACOLHEDORA - INN APARTMENTS .....		42
2.1.	CONTEXTUALIZAÇÃO DA EMPRESA NO GRUPO CIVILRIA.....	42
2.1.1.	História e evolução da organização .....	43
2.1.2.	Visão, Missão e Valores.....	44
2.1.3.	Corporate .....	45
2.1.4.	Ligação da Organização ao Setor Turístico.....	46
2.2.	CARATERIZAÇÃO DA EMPRESA INN APARTMENTS .....	47
2.2.1.	Estrutura Organizacional.....	48
2.2.2.	Produtos e serviços .....	49
2.2.3.	Fidelização de clientes .....	50
2.3.	APARTAMENTOS NOS CENTROS URBANOS.....	50
2.4.	Apartamentos em Aveiro .....	51
2.4.1.	INN APARTMENTS AVENIDA 60 .....	52
2.4.2.	INN APARTMENTS SÃO GONÇALINHO.....	53
2.4.3.	INN APARTMENTS SÃO GONÇALINHO II .....	54
2.5.	Apartamentos no Porto .....	55
2.5.1.	INN APARTMENTS LARGO SÃO DOMINGOS (LSD).....	56
2.5.2.	INN APARTMENTS PASSOS MANUEL .....	57
2.6.	Apartamentos em Lisboa.....	58
2.6.1.	INN APARTMENTS POP SALDANHA.....	59
2.7.	INOVAÇÃO TECNOLÓGICA .....	60
2.7.1.	Plataformas Turísticas.....	61
2.7.2.	PMS – Property Managment System.....	62
2.8.	SEGMENTAÇÃO DE MERCADO .....	63
2.8.1.	Análise concorrencial nacional com casos de estudo.....	65
2.8.2.	Análise concorrencial internacional com casos de estudo.....	66
2.8.3.	Público-alvo .....	67
2.8.4.	Motivações e perfil da procura turística.....	69
2.8.5.	Estratégias de diferenciação .....	70
CAPÍTULO III - CONTEXTUALIZAÇÃO PROFISSIONALIZANTE.....		73
3.1.	PRIMEIRO CONTACTO COM A EMPRESA .....	73
3.1.1.	INSTRUMENTOS DE TRABALHO.....	73
3.1.2.	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....	74
3.2.	CALENDARIZAÇÃO DO ESTÁGIO .....	75



3.3.	AVALIAÇÃO .....	78
3.3.1.	Análise crítica à entidade acolhedora.....	78
3.3.2.	Autoanálise do percurso, enquanto estagiária .....	78
3.4.	Interpretação da atuação da empresa INNAPARTMENTS .....	79
3.4.1.	Inquérito por questionário .....	80
3.4.2.	Resultados do questionário .....	80
3.5.	PROPOSTA DE PROJETO APLICADO À EMPRESA .....	84
3.5.1.	Gestão da administração e departamento de reservas .....	86
3.5.2.	Acesso aos hóspedes .....	87
3.5.3.	Procedimento de check-in online e acessos às informações da reserva .....	89
3.5.4.	Contacto direto entre a rececionista e os hóspedes .....	90
	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	92
	BIBLIOGRAFIA .....	94
	WEBGRAFIA .....	105
	ANEXOS .....	106
	ANEXO I – QUESTIONÁRIO: INN APARTMENTS .....	107
	ANEXO II – PROPOSTA DE PLANO DE TRABALHO .....	117