

Desafios para o desenvolvimento do turismo em Timor-Leste

Challenges for the development of tourism in Timor-Leste

Abraão Ribeiro Mendonça¹, Maria Leonor da Silva Carvalho² & Pedro Damião de Sousa Henriques^{3,*}

¹ *investigador independente*

² *investigadora independente*

³ *Departamento de Economia, MED, Universidade de Évora, Portugal*

(*E-mail: pdamiao@uevora.pt)

<https://doi.org/10.19084/rca.31692>

Recebido/received: 2022.10.07

Aceite/accepted: 2023.05.04

R E S U M O

Timor-Leste é um país com um rico património natural e cultural, com grande potencial para desenvolver o turismo para suportar o desenvolvimento económico do país. As infraestruturas turísticas são modestas e os atributos turísticos deficientes, pelo que o número de visitantes é relativamente pequeno. A questão que se coloca é “Como ultrapassar estas limitações ao desenvolvimento do setor do turismo”. Este estudo procurou identificar as motivações e expectativas dos visitantes assim como a sua satisfação com o destino Timor-Leste. Para a sua concretização, foram recolhidos dados primários através de inquérito por questionários junto de visitantes de Timor-Leste. O trabalho concluiu que a maioria dos entrevistados, visitantes, era proveniente d Austrália, logo seguida de Portuga e que a finalidade da viagem era maioritariamente profissional. Os atributos constituídos pelo clima, tranquilidade e hospitalidade foram valorizados de forma satisfatória ou muito satisfatória pelos visitantes; nos do grupo respeitante ao usufruto direto, a satisfação e a muita satisfação foram sempre superiores à insatisfação embora com alguns sinais de alerta na insatisfação, nos preços praticados, o grau de insatisfação rondou os 40%, e na qualidade das infraestruturas verificaram-se os maiores sinais de insatisfação por parte dos visitantes. As propostas de melhoria e recomendações foram: não deixar lixo nas praias, melhoria do saneamento, condições das estradas, informações e guias turísticos, condições de alojamento e de ecoturismo, transportes públicos em Díli e nos Distritos, animação, atração turística e gastronomia tradicional.

Palavras-chave: Timor-Leste, turismo, visitantes, atividade turística, infraestruturas

A B S T R A C T

Timor-Leste is a country with a rich natural and cultural heritage, with great potential to develop tourism to support the country's economic development. The touristic infrastructures are deficient and the touristic attributes are deficient, so the number of visitors is relatively small. The question that arises is “How to overcome these limitations to the development of the tourism sector?”. This study sought to identify the motivations and expectations of visitors as well as their satisfaction with the Timor-Leste destination. For its implementation, primary data were collected through a questionnaire survey among visitors to Timor-Leste. The study concluded that most of the interviewees, visitors, came from Australia, followed by Portugal and that the purpose of the trip was mostly professional. The attributes constituted by the climate, tranquillity and hospitality were valued in a satisfactory or very satisfactory way by the visitors; in the group regarding direct usufruct, satisfaction and a lot of satisfaction were always superior to dissatisfaction, although with some warning signs in dissatisfaction; in prices charged, the degree of dissatisfaction was around 40%, and the quality of the infrastructures showed the greatest signs of dissatisfaction on the part of visitors. The proposals for improvement and recommendations were: not leaving litter on the beaches, improving sanitation, road conditions, tourist information and guides, accommodation and ecotourism conditions, public transport in Dili and in the Districts, entertainment, tourist attraction and traditional gastronomy.

Keywords: Timor-Leste, tourism, visitors, tourist activity, infrastructures.

INTRODUÇÃO

Timor-Leste, ou Timor Lorosae, é um país em vias de desenvolvimento, situado na parte leste da ilha de Timor, a mais oriental das ilhas Menores de Sunda. O país tem fronteira a Oeste com a província indonésia de Nusa Tenggara Timur. A Norte encontra-se o mar de Savu e o Estreito de Wetar, e a Sul o Mar de Timor. Também faz parte do território nacional de Timor-Leste o enclave de Oéussi, na parte Ocidental da ilha de Timor, assim como as ilhas de Ataúro (a Norte) e Jaco (a Leste). O território eleva-se a mais de 2.000 metros acima do nível do mar, e inclui o Monte Tatamailau a 3.000 metros de altitude. Cerca de 44% de Timor-Leste tem um declive de aproximadamente 40%, o que, em combinação com a elevada precipitação, favorece a erosão do solo. Tem uma área total de 14.954 Km², dividida por 13 distritos, por 65 sub-distritos e por 442 sucus, a que corresponde uma população total de 1 280.743 habitantes, em que mais de metade da população tem menos de 19 anos (DGE, 2019).

Como país em vias de desenvolvimento, a maioria dos seus habitantes (70,4%) vive em áreas rurais, ou seja, a maioria das comunidades depende das atividades agrícolas. As infraestruturas, como estradas, eletricidade, água e saneamento, cuidados de saúde, ainda não estão disponíveis ou são de difícil acesso em grande parte do território, ou seja, Timor-Leste é um país ainda em fase de construção e de desenvolvimento. Os dados mais recentes e respeitantes ao ano 2019 mostram que o IDH assume, em Timor-Leste, o valor 0,606, o que coloca o país na posição 141 no conjunto de 189 países analisados pela UNDP (2020). Este valor do IDH fez com que o país descesse 12 posições no ranking de países entre 2004 e 2019. O relatório da UNDP para 2019 mostra ainda que a esperança de vida à nascença era de 69,5 anos, a escolaridade média era de 12,6 anos e o RNB *per capita* era de 4.400 USD PPP 2017.

Timor-Leste é um país com um rico património natural e cultural, com grande potencial para desenvolver o turismo como uma grande indústria para dinamizar o desenvolvimento económico do país. Nestes termos, o Governo de Timor-Leste estabeleceu uma política de promoção do turismo e um Plano Estratégico de Desenvolvimento (PED)

2011-2030, onde sublinhou as metas de desenvolvimento para o sector do turismo. Pode considerar-se o turismo comunitário como uma das áreas mais importantes para promover e desenvolver a economia das comunidades locais. Sendo assim, este deverá ser um dos vetores das metas do desenvolvimento sustentável (Correia, 2013).

O turismo é um fenómeno de atividades temporárias que se classificam em diferentes categorias compostas com fins de lazer, viagens de negócios ou trabalho, ou que ocorrem quando as pessoas se deslocam ao exterior (Tinsley & Lynch, 2001). O turismo é visto como uma atividade recreativa com grande potencial para incrementar a economia de um povo, de um país e do mundo. De facto, o setor do turismo oferece oportunidades para o crescimento económico de uma sociedade, sendo um importante pilar para o desenvolvimento económico de muitas regiões. No entanto, desde que Timor-Leste se tornou independente, o estado já gastou muito dinheiro das receitas do petróleo para investir no setor do turismo, melhorando as infraestruturas e as principais estradas, nas cidades, mas as receitas do turismo ainda são baixas, não estando por isso ainda a beneficiar a comunidade.

Timor-Leste é um país relativamente recente, em que o turismo pode assumir um papel muito importante para o desenvolvimento socioeconómico, dadas as suas características e localização privilegiadas. O problema que se coloca é as infraestruturas turísticas serem modestas e os atributos turísticos serem deficientes e como consequência o número de visitantes ser relativamente pequeno. A questão que se coloca a todos os timorenses é “Como ultrapassar estas limitações que são colocadas ao desenvolvimento do setor do turismo e em particular saber qual é a perspetiva dos visitantes?

O objetivo do estudo prende-se com a identificação das motivações e expectativas dos visitantes, assim como a sua satisfação com o destino Timor-Leste, analisar, nomeadamente, o perfil dos visitantes, as características da viagem e as motivações e expectativas, bem como a satisfação dos visitantes com as atrações turísticas e os diferentes atributos do destino e relacionar o perfil dos visitantes com a sua satisfação com as atrações turísticas e os atributos do destino.

A seguir a esta breve introdução, este artigo inclui ainda as seguintes partes: contexto, material e métodos, resultados e conclusão.

CONTEXTO

A compreensão da relação entre potencialidades e possibilidades da indústria do turismo em Timor-Leste passa por uma revisão da literatura focada na *noção de desenvolvimento sustentável do turismo*, analisando o benefício do turismo numa perspetiva de longo prazo, na *gestão da cadeia logística* com a identificação dos motores de desenvolvimento para a indústria do turismo, e por último a teoria do *stakeholder ou das partes interessadas* para identificar as responsabilidades dos atores envolvidos na atividade da indústria do turismo.

Turismo e desenvolvimento sustentável

O turismo tem-se mostrado uma atividade económica em franca expansão, assumindo um papel como importante fonte de rendimento para diversos países. De acordo com a UNWTO (2020), o turismo internacional contou em 2019 com 1460 milhões de chegadas de turistas internacionais, atingindo uma receita de 1323 bilhões de USD. A UNWTO (2019) refere que o turismo é a terceira maior exportação, depois dos combustíveis e dos produtos químicos. O turismo internacional contribui com 29% dos serviços mundiais de exportação e 7% das exportações de bens e serviços (em USD dólares).

O turismo não traz apenas benefícios económicos para as regiões em que se desenvolve, mas também, muitas vezes, consequências negativas, sobretudo do ponto de vista ecológico. Dependendo do comportamento do visitante, segundo Korossy (2008), o turismo pode originar acentuados níveis de degradação do meio natural que muitas vezes não compensam o retorno financeiro da atividade turística. O turismo interfere e altera as dinâmicas locais, podendo provocar impactos positivos (criação de emprego, desenvolvimento local, criação de infraestruturas e dinamização da atividade local) e negativos (práticas incompatíveis com a utilização do solo, conflitos de valores, desagregação social, perda de valores e de identidade cultural das comunidades, alterações no equilíbrio dos ecossistemas).

O turismo sustentável nasce da ideia de se maximizarem os seus impactos positivos e de se minimizarem os negativos. O crescimento rápido da procura por práticas ecologicamente mais sustentáveis no turismo, na década de 80 do século passado, fez com que o termo e a ideia de sustentabilidade fossem transferidos para o turismo após a publicação do relatório da Comissão Brundtland “Our Common Future” (WCED, 1987). Este relatório define o desenvolvimento sustentável como um processo que atende às necessidades das gerações presentes sem colocar em risco a capacidade das gerações futuras de atender às suas próprias necessidades. Esta sustentabilidade assenta em três pilares: o ecológico, o sociocultural e o económico. Portanto, a gestão de todos os recursos deve ser feita de modo a que as necessidades económicas, sociais e estéticas possam ser satisfeitas, mantendo a integridade cultural, os processos ecológicos essenciais, a diversidade biológica e os sistemas de suporte de vida (Liu, 2003).

Segundo documento da OMT de 2003, apud Korossy (2008), “o turismo sustentável é aquele que atende às necessidades dos turistas de hoje e das regiões receptoras, ao mesmo tempo que protege e amplia as oportunidades para o futuro”. Deste modo, a sustentabilidade deve ser o condutor da gestão de todos os recursos existentes. O turismo sustentável fundamenta-se na dimensão económica, e incorpora as dimensões ambiental, social e cultural, entendendo-as como oportunidades e recursos para a continuidade da atividade turística.

Um aspeto muito importante a considerar é a noção da participação comunitária no processo de desenvolvimento do turismo, ou seja, projetar o desenvolvimento de tal forma que os beneficiários pretendidos sejam encorajados a resolver o problema com suas próprias mãos, a participar do seu próprio desenvolvimento por meio da mobilização dos seus próprios recursos, definindo as suas próprias necessidades e tomando as suas próprias decisões sobre como encontrá-los (Tosun, 2000).

Dada a situação atual de Timor-Leste, a teoria da sustentabilidade ajudará a compreender a atual indústria do turismo e a projetar o processo de desenvolvimento sustentável na indústria do turismo.

Gestão da cadeia logística

A cadeia logística (*supply chain*) é definida como uma rede de organizações envolvidas, nos diferentes processos e atividades que produzem valor na forma de produtos e serviços entregues ao consumidor final, através de ligações a montante e a jusante (Christopher (1992), citado por Mentzer *et al.* (2001)). Implícito nesta definição está o facto de as cadeias logísticas existirem, geridas ou não. Uma cadeia logística não gerida é aquilo que normalmente se designa como canal de distribuição. Quando todas as funções típicas de negócios são consideradas - planeamento, organização e processos - a gestão da cadeia logística atinge todo o seu potencial.

A cadeia de valor em turismo delineada por Kaukal *et al.* (2000) tem quatro componentes: (1) oferta de serviços e outros componentes - oferta do turismo; (2) operadores turísticos, responsáveis por agregar uma série de componentes e oferecê-las como um pacote turístico; (3) agências de viagem que atuam como retalhistas e são os intermediários entre os operadores e os clientes; e (4) clientes/consumidores. Para Tapper e Font (2004) a cadeia de abastecimento compreende os fornecedores de todos os bens e serviços que contribuem para a entrega de produtos turísticos aos consumidores. Zhang *et al.* (2009) definem a cadeia de abastecimento de turismo como uma rede de organizações de turismo que fornecem diferentes produtos e serviços turísticos, tais como viagens aéreas e alojamento, para a distribuição e comercialização dos produtos turísticos finais num destino turístico específico, envolvendo uma ampla gama de participantes tanto no setor público como no privado.

Do ponto de vista do turismo, o destino é sempre considerado a unidade mais importante. Contudo, os destinos não operam isolados uns dos outros porque estão frequentemente, vinculados a outros destinos e atores externos. O destino deve ser visto como um sistema com entradas e saídas, onde no centro há uma comunidade, composta por residentes, serviços e negócios, todos eles interligados e em rede, os quais ligam o lugar às pessoas que visitam (Tinsley & Lynch, 2001).

Deste modo, toda a gestão da *supply* deverá não só desenvolver o como e o que oferecer em termos de bens e serviços para a satisfação dos turistas, mas

também providenciar financiamento do governo para a criação de competências, formação e infraestruturas físicas.

Assim, o movimento dos turistas numa região deverá necessariamente ser suportado por existência de infraestruturas (alojamento e transporte, estradas, aeroporto, saneamento e eletricidade e serviços de saúde), algumas delas através da oferta de serviços públicos, o que será uma mais-valia para as comunidades locais (Jenkins, 2015).

O envolvimento da comunidade no turismo deve ser considerado quer no processo de tomada de decisão quer nos benefícios do desenvolvimento do turismo.

Muito importante para Timor-Leste é a gestão da cadeia de abastecimento ao permitir aprofundar a compreensão da forma como os bens e serviços atuam na indústria do turismo, e ao estado gizar um plano para o melhoramento de motores do desenvolvimento do turismo (recursos humanos e infraestruturas) tendo em vista a satisfação do mercado composto pelos consumidores.

Teoria das partes interessadas (Stakeholder theory)

A indústria do turismo é reconhecida como um dos motores do desenvolvimento económico, lado a lado, com os mercados locais e globais. Representa uma oportunidade para os países em vias de desenvolvimento, contribuindo para a maximização do retorno do financiamento e beneficiando a comunidade em geral (Sautter & Leisen, 1999). Como refere Lemmetyinen & Go (2009), o sistema de turismo como uma rede de serviços pode fornecer um mecanismo eficaz para o envolvimento da comunidade, em particular através da seleção das partes interessadas.

A organização do turismo é caracterizada como uma relação entre vários grupos e indivíduos, geralmente designados de principais partes interessadas no desenvolvimento da indústria do turismo tais como os: acionistas, investidores, empregados, consumidores, comunidades e o estado (Sautter & Leisen, 1999). Todos os atores indicados são considerados como importantes e chave por influenciarem diretamente o processo de tomada da decisão e a condução e desenvolvimento das atividades de

turismo. O papel do estado é muito importante no desenvolvimento do turismo ao contribuir para a facilitação das infraestruturas e garantia da estabilidade nacional (Hillman & Keim, 2001).

Na perspectiva da parte dos interessados, a cooperação entre atores na indústria do turismo é considerada como vital, para responder ao progresso da economia e ao benefício social. A gestão das partes interessadas é importante em contexto local, baseando-se numa maximização de serviços de cooperação entre actores para atingir a meta do desenvolvimento da indústria do turismo e económico e social.

A cooperação e coordenação entre partes interessadas, tais como o governo e setor público, a comunidade local, as ONGs e os empresários são também vitais para a implementação da estratégia de desenvolvimento do turismo e para alcançar e atingir um desenvolvimento com turismo sustentável (Jamal and Getz, 1995).

Para o caso de Timor-Leste, em que a organização social é baseada em comunidades locais com uma identidade histórica muito distinta e diferenciada pela língua e pelos costumes, a teoria das partes interessadas é de relevância fundamental para qualquer plano harmonioso de desenvolvimento do turismo e de progresso económico e social.

Finalmente, de ressaltar que as três teorias mencionadas são importantes para analisar o problema

deste estudo. O conceito da sustentabilidade é importante uma vez que Timor-Leste é considerado um país em vias de desenvolvimento, e por isso deverá assegurar a sustentabilidade da sua economia no futuro, através da manutenção do seu ambiente e da dimensão social no desenvolvimento de nova indústria. A teoria da gestão *Supplay Chain* será importante para ajudar a identificar os obstáculos para desenvolver a indústria do turismo em Timor-Leste enquanto a teoria das partes interessadas servirá como referência e diretriz para identificar importantes pontos-chave como potencial para desenvolver em harmonia social as atividades turísticas em Timor-Leste.

Desafios do Turismo e Zonas Turísticas em Timor-Leste

De acordo com o plano estratégico de desenvolvimento de Timor-Leste para 2011-2030 (PEDN, 2011) que estabelece o que precisa de ser feito para se atingir a visão coletiva do Povo Timorense para uma Nação, que se quer, pacífica e próspera em 2030, os seguintes componentes dos mercados de turismo serão pretendidos: Eco e turismo marinho; Turismo histórico e cultural; Turismo de aventura e desporto; Turismo religioso e de peregrinação; Turismo de conferências e convenções.

O PEDN 2011-2030, estabelece várias metas para o desenvolvimento do setor do turismo, conforme Quadro 1.

Quadro 1 - Expectativas para o setor do turismo em Timor-Leste no PEDN 2011-2030

Em 2015	As infraestruturas turísticas críticas terão sido construídas ou reabilitadas, incluindo o aeroporto de Dili e aeroportos regionais e infraestruturas de telecomunicações melhoradas. As estradas nas principais rotas turísticas, incluindo a Grande Estrada da Costa do Norte de Com a Balibo, e de Maliana através de Ermera Tibar, terão sido reabilitadas e sinalizadas. Um centro de treinamento em turismo e hospitalidade terá sido estabelecido em Dili. Pacotes turísticos abrangentes terão sido desenvolvidos para cada uma das zonas turísticas oriental, central e ocidental. Uma estratégia de marketing de promoção turística terá promovido Timor-Leste internacionalmente durante vários anos, incluindo um calendário anual de eventos especiais. O governo terá trabalhado com o setor privado para desenvolver uma infraestrutura turística que apoie as principais áreas de ecoturismo e turismo marinho, turismo histórico e cultural, turismo de aventura e desporto e turismo de conferências e convenções. Centros de informação turística terão sido estabelecidos em Dili, Lospalos e Baucau.
Em 2020	Os principais destinos turísticos estarão a operar com infraestrutura atualizada, atividades e negócios locais bem estabelecidos e materiais promocionais.
Em 2030	Timor-Leste terá uma indústria turística bem desenvolvida atraindo um grande número de visitantes internacionais, contribuindo substancialmente para o rendimento nacional e da comunidade local e criando empregos em todo país.

Fonte: PEDN (2011)

A análise, ora feita, reporta-se ao ano de 2022, verificando-se que vários dos setores e indicadores estão ainda por executar, como por exemplo, as expectativas para 2020 que eram a de que os principais destinos turísticos estariam já a operar com infraestruturas atualizadas, atividades e negócios locais bem estabelecidos e materiais promocionais, mas até à data não se observam grandes mudanças.

Timor-Leste tem a sorte de estar situado na região da Asia Pacífico, cujo mercado de turismo internacional está a crescer e a atrair fortunas económicas emergentes na região. Com a cultura tradicional timorense, a história viva das comunidades rurais e a beleza da nação, Timor-Leste é capaz de dar aos visitantes uma experiência memorável. Embora a região do Sudeste Asiático já tenha muitas ofertas turísticas, Timor-Leste poderá atrair visitantes que procurem experiências únicas, como turismo de aventura e turismo ecológico. Estando ainda na sua fase inicial de desenvolvimento, o sector turístico nacional já apresenta um número limitado, mas crescente, de turistas internacionais e apresenta infraestruturas turísticas emergentes.

São três as zonas turísticas de Timor-Leste: a zona Leste, a zona Central e a zona Ocidental. A zona turística Oriental/Leste vai de Tutuala até Com e Baucau, e ao longo da estrada costeira até Hera. Esta zona apresenta praias tropicais de águas cristalinas e um cenário montanhoso impressionante, oferecendo caminhadas de aventura, arquitetura portuguesa histórica e cultura local de aldeias. As suas principais atrações são a ilha de Jaco, a Pousada de Tutuala, as praias de Com, Baucau a segunda maior cidade, e o parque Nacional de Timor-Leste “Nino Konis Santana”. Podem ainda ser visitadas casas sagradas como as de Lautem.

A Zona Turística Central abrange a capital Dili, a Ilha de Atauro e a região de Maubisse. Dilli tem como principais atrações o Cemitério de Santa Cruz, o Museu da Resistência e o Museu da CAVR (que abrange os eventos de 1975 a 1999 em Timor-Leste), o Cristo Rei. Na ilha de Atauro, os turistas podem explorar um verdadeiro refúgio de ilha tropical, com praias reluzentes, aldeias rurais, caminhadas a pé e pesca. A cidade montanhosa e deslumbrante de Maubisse tem condições para o turismo de aventura, incluindo escaladas a pé à montanha mais alta de Timor-Leste, o sagrado

Monte Ramelau. A histórica pousada de Maubisse deverá ser um centro de alojamento.

A Zona Turística Ocidental engloba um gancho desde Dili, ao longo da Grande Estrada da Costa Norte, até Balibo, antes de chegar a Maliana e às áreas montanhosas de Bobonaro, e regresso através das plantações de Ermera, chegando a Dili, por Tibar. A cidade costeira de Liquiçá com a sua arquitetura encantadora da era portuguesa e o Forte Holandês de Maubara são importantes atrações turísticas. Na cidade histórica de Balibo, pode admirar-se o Forte Português e contemplar o oceano. Outra atração são as termas de Marobo onde se podem contemplar também casas sagradas. A viagem de Maliana, através de Ermera, na viagem de regresso a Dili podem contemplar-se vistas montanhosas deslumbrantes, e passagem em áreas de cultivo de café orgânico.

Caraterísticas do turismo em TL

Através do aeroporto de Díli, verifica-se um fluxo crescente de chegadas de estrangeiros até 2019, enquanto de 2019 para 2020 há um recuo significativo. Assim, a taxa de crescimento anual de chegadas é de 7,2% entre 2010 e 2015, de 4,5 % de 2016 a 2019 e de -76,1% entre 2019 e 2020.

Quanto ao país de origem, verificou-se que, até 2011, a Austrália era o país com mais visitas, seguido da Indonésia e de Portugal. A partir de 2012, a Indonésia assume a liderança seguido pela Austrália e Portugal. A partir de 2016, a China assume a terceira posição em detrimento de Portugal. As mulheres representavam em média 36% dos homens, variando de 33,1 % de Março a 39,3% em Julho. Dezembro é o mês com mais chegadas de estrangeiros (9,5%) e Fevereiro com menos (6,1%). Nota-se, claramente, que os primeiros meses do ano têm menos chegadas de estrangeiros e que os últimos meses têm mais chegadas de estrangeiros.

No que diz respeito à entrada de estrangeiros pelos outros postos de entrada no país, verifica-se que o posto de Batugade contribui com a entrada de cerca 73,3%, seguido do posto de Sacato 12,7%, Salele 7,5% e Boboneto 3,4% e o porto marítimo de Díli com 3,0%. Com exceção do porto marítimo de Díli, em todos os outros postos de entrada de

estrangeiros, o mês com maior afluência é o mês de Dezembro.

Verifica-se que o maior número de alojamentos foi no distrito de Díli, que supera largamente os outros distritos, 79,5%, seguido por Baucau, 5,9%, Liquiçá 3,1%, Ainaro 2,3% e Bobonaro 2,2%. Em todos os distritos, com exceção de Bobonaro, Ermera e Manufahi, o número de hóspedes femininos é superior aos hóspedes masculinos, e em média as mulheres representam cerca de 69% dos hóspedes. O alojamento de natureza rural é, como seria de esperar, reduzido em Díli, 3,4%, e em média representa cerca de 13,5% do total. O alojamento rural predomina em Ailéu, Bobonaro, Lautém, Liquiçá, Manatuto enquanto nos outros distritos apresenta percentagens razoáveis e superiores à média nacional.

MÉTODOS E DADOS

A área da investigação está localizada na capital, Díli, como a principal área de estudo para o entrevistador, onde se localiza a capital e principal aeroporto de entrada no país, o ministério do turismo e as principais agências de turismo e operador turísticos.

Os dados utilizados foram de natureza secundária e primária. A recolha de dados secundários foi feita junto de instituições e organizações relacionadas com a pesquisa e relevantes para a mesma. Estes dados são de natureza demográfica, geográfica, económica e política sectorial. Dos textos pesquisados, foram selecionados os considerados mais relevantes para o estudo. As leituras dos textos ajudaram a compreender, a concetualizar e a aprofundar o tema do trabalho.

O instrumento principal escolhido para a recolha de dados primários foi o inquérito por questionário, realizado a turistas atuais que viajam para Timor-Leste, a fim de obter a sua perspetiva sobre o estado atual da indústria do turismo no país. Os intervenientes neste estudo foram selecionados através de uma amostragem não probabilística por conveniência em que se privilegiou a acessibilidade aos inquiridos e a respetiva diversidade.

Os inquéritos foram realizados no distrito de Díli a turistas no Aeroporto Nicolau Lobato, Museu

da Resistência, Museu Prisão de Balide, hotéis com frequência de internacionais, Restaurantes com frequência de internacionais., Praia da areia branca; posto fronteiriço de Batugadé e a todos os visitantes a residir em Timor-Leste (assessores, técnicos, empresários, etc.). Para a sua concretização foram aplicados inquéritos a 50 respondentes.

O questionário, composto por perguntas fechadas para facilitar o apuramento dos resultados, era constituído por 4 partes. A parte (A) com perguntas sobre “Identificação e características dos respondentes”, 9 perguntas, abordando o género, idade, estado civil, profissão, níveis de educação, rendimento, nacionalidade, se tinha visitado Timor-Leste e se estava de partida ou chegada. A parte (B) com questões sobre “As Características da reserva e da viagem”, 6 perguntas, visando identificar o meio de transporte utilizado pelo viajante, o número de noites a permanecer em Timor-Leste, as quantias a gastar por dia, e a gastar em alojamento, e ainda as fontes de informação sobre o destino. A parte (C) com questões sobre “Motivação e expectativas”, 5 perguntas, cobrindo os aspetos de finalidade da viagem, expectativa acerca de Timor no caso de uma visita de turismo ou no caso de a visita ser profissional, tipo de artesanato comprado e onde. A parte (D) com perguntas sobre “Satisfação com o destino”, 11 perguntas, englobando o grau de satisfação global com o destino Timor-Leste perante as expectativas na sua viagem de lazer ou viagem profissional; avaliação do grau de satisfação do visitante com alguns locais de interesse, que praias frequentou, atração turística mais valiosa, e se alguma das atrações turísticas deveria ser património da humanidade, avaliação das expectativas ou grau de satisfação com cada um dos vários atributos de Timor-Leste; avaliação dos preços, intenção de voltar a Timor-Leste e de recomendar o destino, terminando com a solicitação de três sugestões para as autoridades de Timor-Leste.

Os dados obtidos foram tratados com recurso ao *software* SPSS, procurando representar a realidade de forma concisa, sintética e compreensível, utilizando medidas da estatística descritiva, as tabelas de contingência (teste Qui-Quadrado) e a ANOVA (teste F). As tabelas de contingência e a ANOVA foram utilizadas com o propósito de averiguar a associação entre variáveis, como a relação entre características do visitante (idade, o nível de

rendimento, a origem) e as características da viagem, as motivações e a satisfação com a viagem e o destino.

A título de exemplo, uma das hipóteses a testar era a seguinte: H_0 : A satisfação com o destino é igual entre o sexo masculino e feminino; H_1 : A satisfação com o destino é diferente entre o sexo masculino e feminino. Em todas as associações e cruzamentos de variáveis consideradas pertinentes, foi utilizado $\alpha = 0.05$.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Caraterização dos entrevistados

Os entrevistados são 54 % do sexo masculino e 46% do sexo feminino, a idade média é de 40 anos e a maior frequência dos respondentes situa-se na classe de idade 30 a 50 anos. A maioria dos visitantes tem por atividade a área de ensino (44,7%), seguida pelos estudantes (25,5%) enquanto as atividades institucionais como assessor, saúde, negócio e forças armadas estão pouco representadas. A maioria dos respondentes tem formação pós-graduada, 49 %, seguido da licenciatura com 44,9% e secundária 6,1%. A maioria dos visitantes (38,9 %) tem rendimento menor ou igual a 1000 USD, 33,3% entre 1000 e 2500 USD e 27,8% tem rendimento maior que 2500 USD. Os visitantes são provenientes da nação vizinha Austrália, 44%, de Portugal, 32% e os restantes de um leque alargado de países (EUA, Cambodja, Nova Zelândia, etc).

Não existem diferenças significativas por género, níveis de rendimento e natureza da visita (profissional ou lazer) (p -value $>0,05$) para os níveis de educação, idade, estado civil, origem dos visitantes e rendimento. No entanto é possível enunciar que: as mulheres são mais novas e na maioria dos casos solteiras, os homens viajam mais sozinhos e as mulheres mais em grupo, os homens têm um rendimento superior; nos visitantes profissionais domina o género masculino e nos de lazer o feminino; os níveis de rendimento mais baixos apresentam visitantes mais jovens, solteiros, estudantes e professores, viajam em grupo e com ensino superior; os visitantes profissionais são mais velhos, casados e de nacionalidade australiana e têm ensino pós graduado e maiores rendimentos do que os de

lazer que são mais novos, solteiros e de nacionalidade portuguesa e têm ensino superior e menores rendimento.

Caraterísticas da reserva e da viagem para Timor-Leste

Observa-se que domina os visitantes que viajam sozinhos (44,9%) e em grupo (38,8%) e o modo de deslocação mais utilizado é o avião, 88%, sendo residual a deslocação via terrestre.

A duração da estadia dos visitantes é bastante variável, existindo um grupo que permanece menos de 30 dias, cerca de 56,3% dos visitantes e os restantes mais de 30 dias. Destes, cerca de 16,7% permanecem mais de 1 ano em Timor-Leste.

O valor médio dos gastos totais é de cerca de 155 USD visitante e cerca de 47,6 % dos visitantes gasta entre 45 e 130 USD. Dos gastos totais, 66,91 USD é para despesas gerais e 95,65 para despesas de alojamento.

As fontes de informação sobre Timor-Leste utilizadas pelos visitantes foram os amigos (50%), redes sociais (38%), páginas da internet e guias eletrónicos (38,0%). Na maioria dos casos (71,4%), a finalidade da viagem era profissional, sendo de realçar ainda as finalidades de viagem de estudo (14,3%) e de lazer (12,2%).

A maioria dos visitantes revela expectativas moderadas para as visitas turísticas e profissionais (51,9% e 38,1, respectivamente), as expectativas altas são 14,8% e 14,3% respetivamente enquanto para 33,3% e 47,7%, respectivamente as expectativas são baixas ou inexistentes.

O artesanato comprado é maioritariamente tecidos/Tais (79,4%), seguido dos adornos (32,4%) e estatuária (17,6%) e, com valores residuais, a prata, cerâmica e *wood painting*. O local de compra é variado, mas Díli sobressai para a grande maioria dos respondentes (77,4%), seguido de Maubara (16,2%) e Com (6,5%), apresentando Ailéu, Ilha de Ataúro, Baucau e Oecusse valores residuais.

Para as variáveis anteriores, não existem diferenças entre homens e mulheres, entre os níveis

rendimento dos visitantes e a natureza da viagem. No entanto observamos que: os homens permanecem menos dias em Timor-Leste e gastam menos em despesas diárias, alojamento e totais do que as mulheres, nas mulheres o lazer e as visitas de estudo têm um peso maior, as mulheres compram mais adornos e em mercados fora de Díli do que os homens; que os rendimentos mais baixos permanecem mais tempo em Timor-Leste e têm despesas diárias menores, os rendimentos intermédios permanecem menos tempo em Timor-Leste e têm despesas de alojamento menores e os rendimentos mais altos têm despesas diárias e totais maiores; e os visitantes profissionais permanecem mais tempo em Timor-Leste, têm despesas diárias mais elevadas, e despesas de alojamento e despesas totais mais baixas do que os visitantes de lazer.

Satisfação com a viagem e o destino

Globalmente, os visitantes com as visitas de lazer e profissionais a Timor-Leste estão satisfeitos, muito satisfeitos ou extremamente satisfeitos, enquanto alguns visitantes mostram alguma insatisfação (13,9%) para as visitas de lazer e 10,0% para as visitas profissionais.

O grau de satisfação com os locais visitados pode ser observado no Quadro 2 onde os locais com maior aprovação pelos visitantes e sem insatisfação foram o Ilhéu de Jaco, Museu da Resistência, Parque Natural de Konis Santana, As Terras do Café, Parques sub-aquáticos e as Grutas Rupestres de Lautém. Os restantes locais também tiveram aprovação bastante positiva, mas tiveram alguma insatisfação como as Termas de Marobo (54,5%), Tacitolo (26,3%) e a Aldeia de Com (20,0%).

Em relação às atrações turísticas mais valiosas para os visitantes de Timor-Leste, é de realçar a ilha de Ataúro e as montanhas e o monte Ramelau com sete citações, o ilhéu de Jaco com cinco, o mar e praia com 4. Nas praias mais visitadas sobressai o Cristo-Rei (44%) e a Areia Branca (26%). Os visitantes (42%) consideram que algum património de Timor-Leste pode ser património mundial, destacando-se com maior relevo o cemitério de Santa Cruz.

O grau satisfação dos visitantes pelos atributos das atividades turísticas em Timor-Leste é variável

Quadro 2 - Grau de satisfação global dos locais visitados

	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
	%	%	%
Ilhéu de Jaco		26,7	73,3
Museu da resistência		50,0	50,0
Parque Natural de Konis Santana		54,5	45,5
As Terras do Café		57,1	42,9
Parques sub-aquáticos		75,0	25,0
As Grutas Rupestres de Lautém		77,8	22,2
Ilha de Ataúro	6,7	26,7	66,7
Cristo Rei	9,4	59,4	31,3
Cemitério de Santa Cruz	13,8	58,6	27,6
Prisão de Balide	15,4	53,8	30,8
Aldeia de Com	20,0	66,7	13,3
Tacitolo	26,3	57,9	15,8
Termas de Marobo	54,5	45,5	

Fonte: Elaborado pelo autor

(Quadro 3). Identifica-se um primeiro grupo composto pelo clima, tranquilidade e hospitalidade, em que estes atributos são valorizados de forma satisfatória ou muito satisfatória pelos visitantes com uma insatisfação abaixo dos 20% dos visitantes. O segundo grupo tem a ver com usufruto direto de atributos pelos visitantes, que começa no estado das praias e acaba na informação turística. Em todos os atributos, a satisfação e a muita satisfação são sempre superiores à insatisfação, mas existem alguns sinais de alerta na insatisfação para “O estado do património natural e paisagístico” (30,8%), “O estado dos monumentos e do património construído” (34,1%), “Animação/Vida Noturna/Eventos/Variedade das Atrações” (40%), “Facilidade de comunicação em línguas estrangeiras da população” (47,4%) e “Informação disponível para os turistas (guias, postos de turismo)” (60,5%). O terceiro grupo de atributos tem a ver com os preços praticados do comércio em geral e do artesanato que apresentam valores de insatisfação por serem elevados na ordem dos 40%, embora serem adequados seja dominante. O quarto grupo tem muito a ver com a qualidade das infraestruturas básicas em que nalguns atributos a insatisfação é maioritária, “Condições de saneamento básico” (65,0%), “Abastecimento de água potável” (62,5%), “Equipamentos de saúde disponíveis” (60,5%),

Quadro 3 - Grau de satisfação dos visitantes com atributos turísticos disponíveis

Item	Insatisfeito %	Satisfeito %	Muito satisfeito %
Clima favorável	7,5	80,0	12,5
Tranquilidade e qualidade de vida	17,1	63,4	19,5
Hospitalidade da população	11,6	60,5	27,9
O estado das praias (limpeza e segurança)	53,7	41,5	4,9
Realização de mergulho subaquático	8,3	50,0	41,7
O estado do património natural e paisagístico	30,8	51,3	17,9
O estado dos monumentos e do património construído	34,1	58,5	7,3
O acesso aos monumentos e aos museus	19,5	65,9	14,6
As tradições e a gastronomia local	22,5	62,5	15,0
Condições de alojamento nos hotéis e pensões	28,2	59,0	12,8
Serviço dos restaurantes e cafés	25,0	65,0	10,0
Animação/Vida Noturna/Eventos/Variedade das Atrações	40,0	57,1	2,9
Artesanato disponível para compra	20,5	69,2	10,3
Facilidade de comunicação em línguas estrangeiras da população	47,4	44,7	7,9
Informação disponível para os turistas (guias, postos de turismo)	60,5	34,2	5,3
Preços do comércio em geral	44,7	50,0	5,3
Preços do artesanato	41,0	48,7	10,3
Condições de saneamento básico	65,0	32,5	2,5
Abastecimento de água potável	62,5	35,0	2,5
Abastecimento de energia elétrica	31,0	59,5	9,5
Serviços de telecomunicações móveis	22,5	70,0	7,5
Serviços bancários	34,2	63,2	2,6
Segurança pública e pessoal	20,5	69,2	10,3
Equipamentos de saúde disponíveis	60,5	36,8	2,6
Acessibilidades e condições das estradas	71,1	28,9	
Facilidade de transportes públicos	66,7	33,3	
Facilidade de aluguer de viaturas	43,8	50,0	6,3

Fonte: Elaborado pelo autor

“Acessibilidades e condições das estradas”(71,1%) e “Facilidade de transportes públicos” (66,7%). Nas restantes a aprovação é maioritária, mas nalgumas situações a insatisfação ainda é relevante, “Abastecimento de energia elétrica” (31,0%), “Serviços bancários” (34,2%) e “Facilidade de aluguer de viaturas” (43,8%).

Sobre melhoramento para favorecer os serviços turísticos os respondentes sugeriram várias recomendações como não deixar lixo nas praias (36%), Saneamento (26%), Estradas (24%), Informação e guia turísticos (18%), Condições do alojamento e de ecoturismo (12,0%), Transportes públicos em Dili e Distritos (10,0%) e Animação, atração turística e gastronomia tradicional (10,0%) e as menos citadas pelos visitantes, mas também importantes, são: Redução dos preços do alojamento, comércio e visto de entrada, Autoestrada, Centro de interpretação

etnocultural, Saúde, Sensibilizar a população para a importância do turismo, Serviços bancários, Mergulho, pesca e subida de montanhas e Serviços de comunicação (internet).

Para finalizar, os visitantes responderam que tencionam voltar (43,2%) e (69,8%) referem que tencionam recomendar Timor-Leste como local de visita.

No que diz respeito à satisfação quer com os locais visitados quer com os atributos turísticos disponíveis não existem diferenças significativas entre os visitantes masculinos e femininos, visitantes por níveis de rendimento. Por natureza da viagem, observou-se que para o “Parque Natural de Konis Santana”, o “Museu da Resistência” e “as Terras do Café”, a satisfação dos visitantes de lazer é superior e significativa à dos visitantes profissionais enquanto para os restantes itens não existem

diferenças significativas entre visitantes profissionais e de lazer. Relativamente aos atributos turísticos, verificou-se que para a Animação/Vida Nocturna/Eventos/Variedade das Atracções, O estado dos monumentos e do património construído, Abastecimento de energia eléctrica, O estado do património natural e paisagístico, Informação disponível para os turistas (guias, postos de turismo), Serviços bancários a satisfação dos visitantes de lazer é maior e significativa do que para os visitantes profissionais.

CONCLUSÕES

Este estudo realça que os visitantes de Timor-Leste têm um natureza profissional e de lazer, com dominância dos primeiros, com características sócio demográficas próprias que deverão ser tidas em conta na formulação das políticas de turismo.

As expetativas iniciais sobre as visitas turísticas e profissionais eram moderadas, a maioria dos visitantes viajava sozinho, utilizando o avião como modo preferencial de deslocação, a duração da estadia era bastante variável, mais longas para as visitas profissionais ligadas ao ensino e à assessoria. O artesanato comprado foi maioritariamente tecidos/Tais sendo o local de compra variado, com relevância para a compra na cidade de Díli.

Depois da visita, a maioria dos visitantes mostrou-se satisfeito com o destino Timor-Leste. Os locais com maior aprovação por parte dos visitantes foram o Ilhéu de Jaco, o Museu da Resistência, o Parque Natural de Konis Santana, as Terras do Café, os Parques sub-aquáticos e as Grutas Rupestres de Lautém. Os restantes locais também tiveram aprovação positiva, embora apresentando alguma insatisfação para Termas de Marobo, Tacitolo e Aldeia de Com.

Os atributos das atividades turísticas em Timor-Leste, relativos ao clima, tranquilidade e

hospitalidade, foram valorizados de forma satisfatória ou muito satisfatória pelos visitantes; nos atributos relacionados com usufruto direto pelos visitantes, como por exemplo o estado das praias, a satisfação e a muita satisfação foram sempre superiores à insatisfação, embora para alguns atributos existam sinais de alerta na insatisfação; nos preços praticados, o grau de insatisfação é bastante relevante; e na qualidade das infraestruturas básicas de apoio às atividades turísticas, os níveis de insatisfação são bastante significativos. Todos estes dados permitem às partes interessadas corrigir e melhorar os atributos das actividades turísticas.

A avaliação do grau de satisfação dos locais, a satisfação em relação aos atributos turísticos e a intenção de regressar e recomendar Timor-Leste não variou por género ou nível de rendimento.

No conjunto de recomendações, são de relevo para melhoria: o lixo nas praias, a melhoria do saneamento, as condições das estradas, informações e guias turísticos, condições de alojamento e de ecoturismo, transportes públicos em Díli e nos Distritos, animação, atração turística e gastronomia tradicional.

O desenvolvimento do turismo em Timor-Leste está muito dependente das condições base para o mesmo, a existência de infraestruturas ao nível dos principais locais de entrada dos visitantes, nomeadamente do aeroporto de Díli e cidade de Díli.

O desenvolvimento do turismo ao nível das diferentes comunidades espalhadas pelo território para ser harmonioso e sustentável está muito dependente do envolvimento das diferentes comunidades, e esse envolvimento é diferenciado pela língua, cultura e história.

Timor-Leste apresenta um património paisagístico e cultural riquíssimo que necessita de ser valorizado em prol de um desenvolvimento do setor do turismo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Christopher, M. (1992) - *Logistics and Supply Chain Management*. Pitman Publishing, London.
- Correia, J. (2013) - *Construção de casas sagradas (Uma Lulik) na sociedade timorense: uma perspectiva sobre o desenvolvimento e o turismo comunitário no distrito de Baucau*. Tese de Mestrado, Universidade do Minho.
- DGE (2019) - *Timor-Leste em números*, DGE, Díli.
- Hillman, A.J. & Keim, G.D. (2001) - Shareholder value, stakeholder management, and social issues: what's the bottom line? *Strategic Management Journal*, vol. 22, n. 2, p. 125-139.
[https://doi.org/10.1002/1097-0266\(200101\)22:2%3C125::AID-SMJ150%3E3.0.CO;2-H](https://doi.org/10.1002/1097-0266(200101)22:2%3C125::AID-SMJ150%3E3.0.CO;2-H)
- Jamal, T. B., & Getz, D. (1995) - Collaboration Theory and Community Tourism Planning. *Annals of Tourism Research*, vol. 22, n. 1, p. 186-204. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(94\)00067-3](https://doi.org/10.1016/0160-7383(94)00067-3)
- Jenkins, C.L. (2015) - Tourism policy and planning for developing countries: some critical issues. *Tourism Recreation Research*, vol. 40, n. 2, p. 144-156. <https://doi.org/10.1080/02508281.2015.1045363>
- Kaukal, M.; Werthner, H. & Hoepken, W. (2000) - *An approach to enable interoperability in electronic tourism markets*. ECIS 2000 Proceedings, 121.
- Korossy, N. (2008) - Do “turismo predatório” ao “turismo sustentável”: uma revisão sobre a origem e a consolidação do discurso da sustentabilidade na atividade turística. *Caderno Virtual do Turismo*, vol. 8, n. 2, p. 56-68.
- Lemmetynen, A. & Go, F.M. (2009) - The key capabilities required for managing tourism business networks. *Tourism Management*, vol. 30, n. 1, p. 31-40. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2008.04.005>
- Liu, Z. (2003) - Sustainable Tourism Development: A Critique. *Journal of Sustainable Tourism*, vol. 11, p. 459-475.
- Mentzer, J.T.; DeWitt, W.; Keebler, J.S.; Min, S.H.; Nix, N.W.; Smith, C.D. & Zacharia, Z.G. (2001) - Defining supply chain management. *Journal of Business Logistics*, vol. 22, p. 1-25..
- OMT (2003) - *Guia do desenvolvimento do turismo sustentável*. Organização Mundial do Turismo. Porto Alegre. Bookman.
- PEDN (2011) - *Plano Estratégico Governo Timor-Leste 2011-2030. Versão Submetida ao Portal Estratégias Criativas Parlamento Nacional*. <http://timor-leste.gov.tl/wp-content/uploads/2011/07/Plano-Estrategico-Desenvolvimento-TL3.pdf>
- Sautter, E.T. & Leisen, B. (1999) - Managing stakeholders a tourism planning model. *Annals of Tourism Research*, vol. 26, n. 2, p. 312-328. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(98\)00097-8](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(98)00097-8)
- Tapper, R. & Font, X. (2004) - *Tourism supply chains*. Report of a Desk Research Project for the Travel Foundation.
- Tinsley, R. & Lynch, P. (2001) - Small tourism business networks and destination development. *International Journal of Hospitality Management*, vol. 20, n. 4, p. 367-378. [http://dx.doi.org/10.1016/S0278-4319\(01\)00024-X](http://dx.doi.org/10.1016/S0278-4319(01)00024-X)
- Tosun, C. (2000) - Limits to community participation in the tourism development process in developing countries. *Tourism Management*, vol. 21, n. 6, p. 613-633. [http://dx.doi.org/10.1016/S0261-5177\(00\)00009-1](http://dx.doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00009-1)
- UNDP (2020) - *Human Development Report 2020. The next frontier*. New York.
- UNWTO (2019) - *International Tourism Highlights*. [cit. 2021.11.03]
<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421152>
- UNWTO (2020) - *International Tourism Highlights*. [cit. 2021.11.03]
<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284422456>
- WCED (1987) - *Our Common Future*. Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future. <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/5987our-common-future.pdf>
- Zhang, X.; Song, H. & Huang, G. (2009) - Tourism Supply Chain Management. A new research agenda. *Tourism Management*, vol. 30, n. 3, p. 345-358. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.12.010>