

TURISMO DE
PORTUGAL



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2009

LIDERAR O DEBATE DA SUSTENTABILIDADE NO SETOR

meid

Ministério da Economia,
da Inovação e do Desenvolvimento

CONSELHO DIRETIVO

Lúis Manuel Patrão | **Presidente**

Ana Mendes Godinho | **Vice-presidente**

Frederico Costa | **Vogal**

Maria José Catarino | **Vogal**

Nuno Santos | **Vogal**

O Relatório de Sustentabilidade 2009 foi escrito de acordo com o novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa



O SEGUNDO RELATÓRIO

Pelo segundo ano consecutivo, o Turismo de Portugal, entidade pública central integrada no Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento, responsável pela promoção, valorização e sustentabilidade da atividade turística, presta contas do seu desempenho e das suas práticas.

Enquanto organismo que mantém relações privilegiadas com os agentes económicos no país e no estrangeiro, com as outras entidades públicas e, sobretudo, com o turista, o Instituto tem responsabilidades acrescidas em matéria de sustentabilidade.

Na continuidade do trabalho anterior, o relatório deste ano foi orientado tendo em conta a gestão de desafios em dois níveis: os do Turismo de Portugal enquanto Instituto, e os do setor do turismo em Portugal, onde se consideram os impactes inerentes à atividade turística.

Este ano, pela primeira vez, optou-se por ouvir as partes interessadas do Turismo de Portugal, suscitando a reflexão interna e a identificação de expectativas junto do setor sobre os assuntos mais relevantes para o desenvolvimento sustentável.

Esta reflexão foi o ponto de partida para a definição de compromissos e planos de ação concretos para uma gestão cada vez mais rigorosa dos recursos e dos impactes da atividade turística.

A ESTRUTURA do relatório corresponde à descrição do desempenho e dos desafios identificados no Turismo de Portugal e no setor. No caso do Turismo de Portugal, foi abordada a prosperidade económica, a equidade e coesão social e a proteção ambiental; ao nível da atividade turística no país, analisou-se a capacitação do setor para a sustentabilidade, a gestão da sazonalidade, a qualificação, o impacte ambiental e o impacte social do setor.

O ÂMBITO deste relatório remete assim para o desempenho económico, social e ambiental do Turismo de Portugal, e do setor, referente ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2009.

O desenvolvimento deste relatório teve como base as diretrizes para a elaboração de relatórios de sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* - GRI, linhas de orientação G3, para o nível de aplicação B, representando uma melhoria face ao nível C alcançado no relatório de 2008¹. Foi ainda feito um esforço de alinhamento com o suplemento setorial para as agências públicas - *GRI Reporting Government Agencies*.

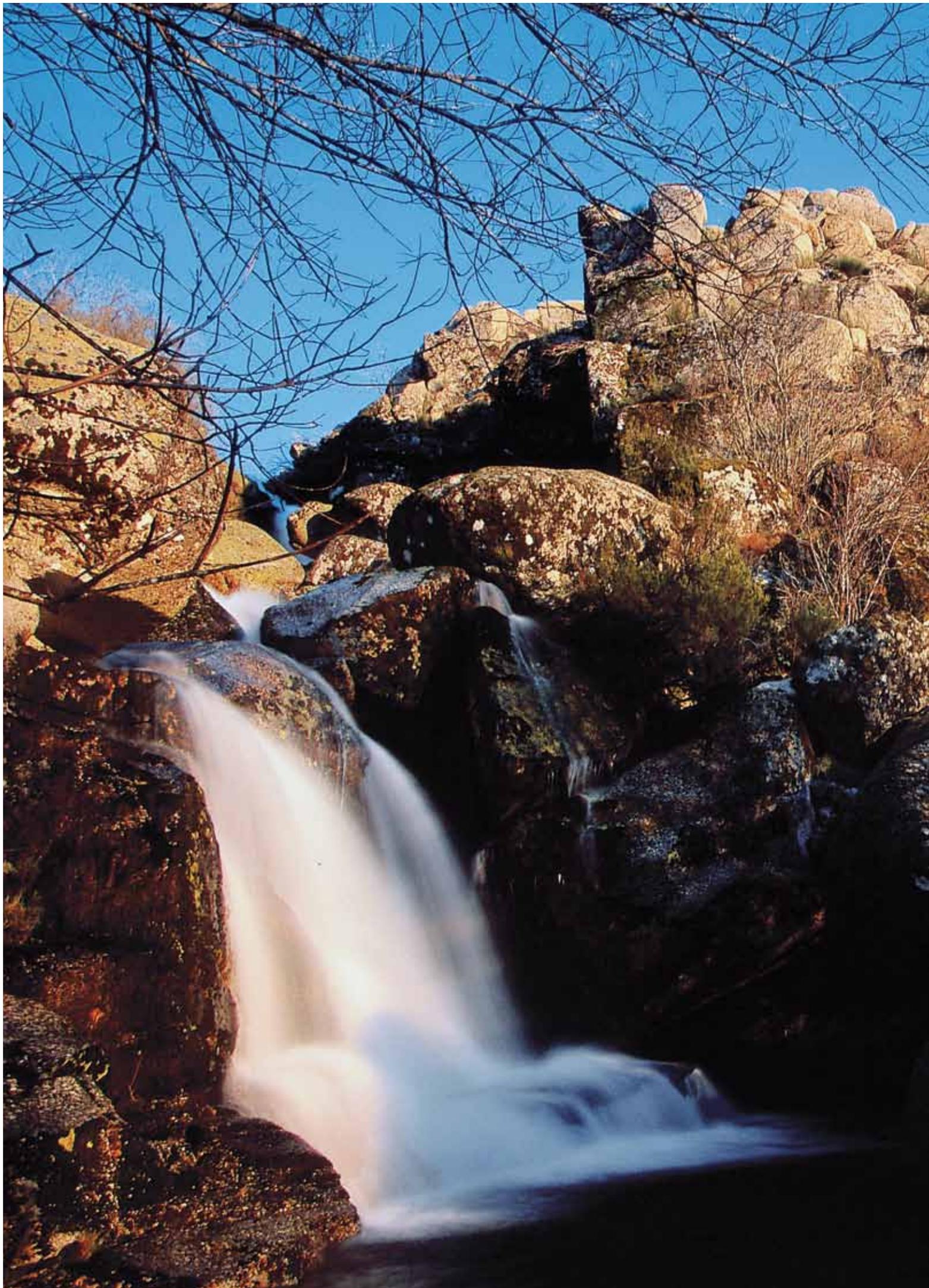
NÍVEIS DE APLICAÇÃO		C	C+	B	B+	A	A+
OBRIGATÓRIO	AUTODECLARAÇÃO			✓			
OPCIONAL	VERIFICAÇÃO POR TERCEIRA PARTE						
	VERIFICAÇÃO GRI						

¹ Esta melhoria deve-se ao aumento do número de indicadores de desempenho relatados. Para mais informações sobre a *Global Reporting Initiative*, consultar www.globalreporting.org



ÍNDICE

Mensagem do Secretário de Estado do Turismo	9
Entrevista ao Presidente do Turismo de Portugal	10
Marcos de 2009	12
O desempenho do Instituto	14
O desempenho do setor	16
O turismo e a sustentabilidade	18
Inclusão de expectativas e definição de prioridades	23
A SUSTENTABILIDADE NO TURISMO DE PORTUGAL... OS DESAFIOS DO INSTITUTO	25
Um Instituto de nova geração	26
Uma missão de serviço público	28
1. PROSPERIDADE ECONÓMICA	30
1.1. Gerar e distribuir riqueza	31
1.2. Constituir um motor de desenvolvimento	31
1.3. Simplificar processos e racionalizar recursos	33
1.4. Estreitar relações com as comunidades locais	34
2. EQUIDADE E COESÃO SOCIAL	35
2.1. Apostar na gestão de carreiras	36
2.2. Potenciar a mobilidade interna	39
2.3. Fomentar a aproximação dos colaboradores	40
2.4. Valorizar a formação e desenvolver competências	40
3. PROTEÇÃO AMBIENTAL	42
3.1. Reduzir os consumos energéticos e as emissões de gases com efeito de estufa	43
3.2. Aumentar a ecoeficiência	46
3.3. Quantificar e monitorizar os resíduos produzidos	48
Compromissos 2010 Turismo de Portugal	49
A SUSTENTABILIDADE NO TURISMO EM PORTUGAL... OS DESAFIOS DO SETOR	51
O compromisso do Turismo de Portugal	52
1. CAPACITAÇÃO DO SETOR PARA A SUSTENTABILIDADE	56
1.1. Promover a cooperação dos intervenientes	57
1.2. Informar, sensibilizar e reconhecer o desempenho	57
2. GESTÃO DA SAZONALIDADE	61
2.1. Causas e impactes da sazonalidade	62
2.2. Implementar esforços de mitigação da sazonalidade	63
3. QUALIFICAÇÃO DO SETOR	65
3.1. Apostar na formação	66
3.2. Qualificar a oferta turística	69
4. IMPACTE AMBIENTAL DO SETOR	72
4.1. Gerir os principais consumos e resíduos produzidos	73
4.2. Mitigar o impacte das alterações climáticas	75
4.3. Reduzir os impactes na biodiversidade	75
4.4. Planear uma adequada gestão territorial	76
5. IMPACTE SOCIAL DO SETOR	77
5.1. Potenciar o desenvolvimento local e gerir os impactes nas comunidades	78
5.2. Promover o turismo acessível	79
Compromissos 2010 Turismo em Portugal	80
ANEXOS	83
Glossário e lista de acrónimos	84
Critérios de cálculos de indicadores	86
Tabela GRI	88
Indicadores específicos de agências públicas	100



MENSAGEM DO SECRETÁRIO DE ESTADO DO TURISMO



BERNARDO TRINDADE
Secretário de Estado do Turismo

Falar de sustentabilidade do Turismo em Portugal consiste em falar da garantia do futuro de uma atividade que é estruturante para a economia e desenvolvimento do nosso país.

Este relatório tem, assim, primordial importância pelo valor intrínseco que assume e, fundamentalmente, por formalizar de forma sistemática um conjunto de preocupações e ações que o Turismo de Portugal tem, de forma pioneira, promovido, e que se tornam por esta via mais visíveis para os seus *stakeholders*.

O Turismo é hoje exemplo de modernidade e de boas práticas, o que se tem projetado em resultados favoráveis, mesmo em tempos difíceis.

O ano de 2009 refletiu em Portugal dificuldades com que soubemos lidar. Com a implementação de medidas excecionais de apoio aos investidores e de ações de promoção, atingimos níveis de procura e de venda proporcionalmente superiores a outros destinos tradicionalmente mais fortes.

Ao nível interno da organização, o Turismo de Portugal promoveu diversas iniciativas que têm sido reconhecidas, tornando este organismo uma entidade de referência internacional nesta área.

A consolidação e melhoria desta performance, interna e externamente, depende do empenhamento que todos tivermos na viabilização transversal da sustentabilidade, princípio estruturante da Lei de Bases do Turismo.

A sustentabilidade deve ser assumida como compromisso e integrada ao mais alto nível da gestão em todas as entidades, públicas e privadas, refletindo-se nas respetivas estratégias.

A qualidade dos produtos e serviços, requisitada por clientes mais esclarecidos e exigentes e com uma nova visão do mundo, modelada por experiências vividas numa crise, que também é de valores, integra uma panóplia imensa de requisitos cuja presença temos de garantir na nossa oferta.

Estes requisitos de qualidade colocam-nos diversos desafios, dos quais destacamos a promoção do investimento responsável, que preserve o ambiente, reduzindo ao mínimo os impactos na paisagem e na biodiversidade e que respeite as realidades culturais, a aposta na qualificação e valorização de recursos humanos como capital distintivo, a redução de emissões poluentes e a conservação e revitalização da nossa identidade cultural.

Mas é também importante antecipar tendências para delinear estratégias.

Os efeitos provocados por fenómenos como o envelhecimento global da população, a emissão de poluentes e o efeito de estufa, a maior consciencialização dos problemas associados ao ambiente e a globalização conduzirão, de forma inevitável, à alteração do perfil do turista.

O crescimento do turismo sénior, associado a turismo de saúde e bem-estar, a procura de meios de transporte menos poluentes alternativos aos existentes e de experiências mais autênticas, que aproximem o turista da natureza e da cultura de cada local, são exemplos do que a evolução do Turismo certamente nos trará e para a qual devemos estar preparados.

O acompanhamento desta evolução, de forma que seja vantajosa, passa igualmente pelo diálogo entre entidades públicas e privadas e pela monitorização dos resultados atingidos.

É pretensão do Governo que o Turismo continue a ser exemplar em práticas de sustentabilidade no nosso país, que mantenha o seu posicionamento numa oferta de elevados padrões de qualidade e que contribua para a melhoria da economia e da vida do planeta.

O futuro de Portugal passa por cada um de nós. Contamos com todos nesta missão.

ENTREVISTA AO PRESIDENTE DO TURISMO DE PORTUGAL



LUÍS PATRÃO

Presidente do Conselho Diretivo

QUAIS FORAM OS PRINCIPAIS MARCOS DA ATIVIDADE DO TURISMO DE PORTUGAL NESTE ANO DE 2009?

O ano de 2009 foi marcado pela crise económica e financeira. Neste contexto, o Turismo de Portugal teve como principal desafio responder a este cenário, promovendo medidas de apoio ao setor e oferecendo apoio de investimento e de desenvolvimento económico, que contrariassem o contexto de crise.

Esta crise veio também alterar parcialmente o modelo de procura turística. Portugal é tradicionalmente um país de procura turística por parte de estrangeiros: dois terços das dormidas em Portugal correspondem a estrangeiros. Em 2009, a procura de nacionais e de estrangeiros foi muito semelhante. As dormidas de nacionais aumentaram, na sequência de uma forte campanha do Turismo de Portugal e, simultaneamente, alguns dos nossos mercados externos tradicionais reduziram a procura. De salientar, que algumas das nossas apostas, tais como as que fizemos nos mercados espanhol e francês, revelaram-se acertadas: o turismo espanhol em Portugal cresceu, apesar do turismo doméstico em Espanha ter diminuído. Isto demonstra que Portugal pode assumir, mesmo em contexto de crise, um papel que extravase o contexto geral de quebra, concentrando-se nos seus mercados mais importantes e maximizando o seu potencial.

A um nível mais interno, apostámos no reforço da nossa organização. Prosseguimos com o incentivo ao recurso a novas tecnologias para a operacionalização, melhoria e

desburocratização dos nossos processos, mantendo-nos como um dos mais modernos organismos públicos do nosso país. Já começámos a ter alguns resultados neste domínio, na medida em que o essencial da nossa atividade está apoiado em sistemas informáticos de primeira geração.

Por outro lado, apostámos, em 2009, na consolidação em matéria de recursos humanos, porque entendemos que, na sequência de um processo tão profundo e intenso como foi o da integração de quatro organismos diferentes, no qual trabalhamos desde maio de 2007, era necessário dar ainda mais atenção às pessoas, reorganizar as suas carreiras e dar-lhes perspetivas de progresso. Lançámos concursos, concebemos um plano de formação muito exigente e ambicioso e facilitámos a mobilidade interna, que resultou no programa *creceRH*. Pretendemos que este programa prossiga uma lógica de melhoria contínua de resposta às aspirações das pessoas e aos objetivos do organismo.

Quero ainda mencionar que, além do reconhecimento nacional, o Turismo de Portugal continuou a ser um referencial pelo seu pioneirismo, tendo-lhe sido concedido, pela Organização Mundial do Turismo, o prémio *Ulysses* pelo projeto *Open Governance in Tourism Administration*, na categoria *Innovation in Tourism Governance*.

QUE DESAFIOS ENFRENTA O TURISMO PORTUGUÊS EM MATÉRIA DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL?

Para além da crise, que, uma vez ultrapassada, deixará de constituir um desafio tão importante como tem sido nos últimos dois anos e, provavelmente, como será ainda em 2010, os desafios do turismo português, no que concerne à sustentabilidade, são os tradicionais do setor.

Um grande desafio é o da sazonalidade. O nosso turismo é ainda muito sazonal, muito concentrado nas férias de verão, sendo que as infraestruturas das agências, dos hotéis, das empresas de animação turística, entre outros, existem todo o ano. O desafio está em conceber estratégias sustentáveis para encontrar procura para o tipo de produto que temos para oferecer. Este produto está longe de ser apenas o produto sol e mar, embora continue a ser uma das principais razões pelas quais se procura Portugal. O crescimento e a melhoria dos produtos, como os *city breaks* e o turismo de natureza, são um imperativo para que os diferentes operadores possam rentabilizar as suas infraestruturas e também para que os portugueses possam conhecer melhor o seu país e contribuir para um desenvolvimento mais harmonioso.

Somos um país com mais de 20% do seu território classificado como área protegida. Estas zonas devem ser devidamente conhecidas pelos portugueses, mas também pelos visitantes estrangeiros, nomeadamente espanhóis. É importante que se percecionem que vale a pena vir a Portugal, entre outras

razões, pelos seus parques naturais e pelas zonas protegidas. É um recurso que está muito longe da sua capacidade de exploração, pelo que devemos dar-lhe prioridade e valorizá-lo. O Turismo de Portugal está a trabalhar muito intensamente com o Instituto de Conservação da Natureza e da Biodiversidade, que tem evidenciado um interesse crescente em criar novas razões de visitação e procura para as áreas protegidas.

Outro ponto a salientar é o da progressão do profissionalismo do setor. É importante que o nosso país continue a melhorar, como tem vindo a fazer, o seu profissionalismo nos diferentes domínios. Todas as especialidades contribuem de uma maneira ou de outra para a solidez do setor, da indústria turística nacional. É importante que existam cada vez mais empresas especializadas disponíveis a operar no setor, em vários domínios, assim como é importante que o setor procure o apoio destes especialistas, tornando-se assim mais eficiente e aproveitando, de forma sustentável, o potencial natural. Espera-se que o setor seja cada vez mais proativo e eficaz no esforço de atrair clientes para a oferta turística.

Não podemos deixar de considerar o desafio das alterações climáticas, que passou a integrar a nossa agenda. Hoje estamos conscientes de que os anos não são todos iguais, como o evidencia a pluviosidade de 2010, e que estamos sujeitos a uma maior irregularidade meteorológica. O setor turístico deve estar preparado para as eventualidades que daí possam advir, devendo ser flexível no domínio desta variável. Os padrões da procura podem alterar-se, tendo consequências significativas para o setor. É preciso diversificar a oferta, melhorar a qualidade e aumentar o *know-how* no serviço para podermos ajustar-nos às necessidades atuais.

COMO RESPONSÁVEL PELA IMPLEMENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA DE TURISMO, QUAIS SÃO AS PRIORIDADES DO TURISMO DE PORTUGAL NO ÂMBITO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL?

Salientamos, antes de mais, o pioneirismo do Secretário de Estado e do Governo em geral no setor turístico, que tem um plano estratégico a dez anos, o que representa uma grande vantagem competitiva e de sustentabilidade. Todos os esforços conjuntos dos operadores privados e das entidades públicas concentram-se em torno deste plano, que é um elemento fundamental de coerência e sustentabilidade da estratégia seguida.

De destacar a conquista, pelo Turismo de Portugal, ao longo destes dois anos de existência, da respeitabilidade dos vários agentes, não apenas pela sua dimensão e capacidade económica, mas sim pela sua capacidade de intervenção. Temos sido solicitados a liderar determinadas políticas e a colocar o nosso selo em códigos de boas práticas, estando na linha da frente de novas medidas e fazendo avançar o setor para um patamar mais elevado em vários domínios da sustentabilidade. Estamos plenamente integrados na atividade

turística, mas temos a obrigação de liderar e traduzir as boas práticas em linguagem facilmente abordável pelos operadores e profissionais do setor.

Temos procurado articular a nossa atividade de forma descentralizada com as entidades regionais. O papel do Turismo de Portugal tem sido o de conceber; as entidades regionais têm tido a responsabilidade de executar o produto turístico e de o promover.

Na área da formação temos sido inovadores, concebendo novos cursos e também novas práticas educativas e formativas. Em simultâneo, temos capacitado e proporcionado aos Centros de Novas Oportunidades o reconhecimento de competências dos profissionais do setor, sendo este aspeto um dos nossos principais contributos para o desenvolvimento sustentável.

Por último, tem-se feito um esforço muito significativo de atualização da legislação do setor, no sentido de responder aos desafios atuais, nomeadamente ao nível ambiental e, simultaneamente, ser um estímulo a novas atividades. Seria extremamente positivo que, após este período de conceção e modificação legislativa, houvesse um período de estabilidade que permitisse a sua adequada implementação.

AINDA EM MATÉRIA DE SUSTENTABILIDADE, QUAL O FATOR QUE PODERIA DIFERENCIAR O TURISMO PORTUGUÊS?

Resumindo a um fator, destacaria a qualidade. O nosso produto não deve destacar-se pelo preço, nem por um elevado nível de especialidade, mas sim por uma elevada qualidade e diversidade. Esta qualidade não tem só a ver com a qualidade dos hotéis ou restaurantes, mas também com qualidade da animação turística, da capacidade de visitação e da oferta cultural. Estamos a desenvolver as novas normas de qualidade aplicáveis ao setor, sendo o primeiro passo a aprovação da lei hoteleira que coloca a qualidade do serviço como o principal critério de classificação destes estabelecimentos.

QUAL O MAIOR DESAFIO PARA O TURISMO DE PORTUGAL EM TERMOS DE MEDIDAS INTERNAS?

Acima de tudo continuar a afirmar o interesse que temos em ver refletidas as nossas prioridades estratégicas nos sistemas de incentivos. O dinheiro do Estado deve ser aplicado em conformidade com as prioridades estratégicas do Governo. O nosso setor está bem definido, e tem as suas especificidades e deve ter um sistema de incentivos coerente com o plano estratégico que nos guia. Não podemos ver aplicadas no setor do turismo as mesmas regras transversais a toda a indústria e comércio, as principais prioridades estratégicas do turismo devem ser salvaguardadas e concretizadas no pólo de competitividade e tecnologia - Turismo 2015.

MARCOS DE 2009

JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
<ul style="list-style-type: none"> • Entrada em vigor do Novo Regime de Vinculação de Carreiras e de Remunerações² • Lançamento da Bolsa de Emprego das Escolas de Hotelaria e Turismo para o setor • 4ª Edição dos Prémios Turismo de Portugal • Realização da BTL 2010 e da II Conferência Internacional da BTL: <i>City Breaks</i> - casos de sucesso • Início da negociação para a transferência da gestão dos postos de turismo de Lisboa e Faro para as novas Entidades Regionais de Turismo • Portugal com a maior presença internacional na FITUR (Madrid), sob o tema "Portugal, palco de grandes eventos" - a primeira de 30 feiras internacionais em que o país participou em 2009 • Redução para metade das taxas de juro para investimentos em turismo, no âmbito das linhas de crédito PME Investe • Adequação dos cursos das Escolas de Hotelaria e Turismo às necessidades do mercado, incorporando as melhores práticas da <i>École hôtelière de Lausanne</i>³ 	<ul style="list-style-type: none"> • Lançamento da campanha de turismo interno "Descubra um Portugal maior", com um investimento de quatro milhões de euros - a maior campanha de promoção interna em Portugal • Lançamento do portal de turismo interno "Descubrportugal.pt", com um canal específico para as promoções comerciais das empresas nacionais • Lançamento de forte campanha de <i>hard selling</i> do destino Portugal com os operadores turísticos nos principais mercados - foram assinados 63 contratos de parcerias • Promoção da gastronomia portuguesa no Fórum Girona 2009 - o maior congresso gastronómico da Europa 	<ul style="list-style-type: none"> • Partilha de experiências de uso operacional interno do Cartão de Cidadão com Cabo Verde • Confirmação de apoio do QREN às novas Escolas de Hotelaria e Turismo da região de Lisboa (Lisboa e Setúbal) e à criação de um Centro de Investigação e Formação Avançada em Turismo no Estoril • Portugal classificado como 17.º destino turístico mais competitivo do mundo pelo Fórum Económico Mundial • Aprovação da lista de eventos (33) apoiados pelo Programa de Intervenção do Turismo (PIT Linha II) • Definição dos critérios e procedimentos para o reconhecimento de empreendimentos de Turismo de Natureza⁴ • Apoio do Turismo de Portugal ao Programa Turismo Sénior 2009, proporcionando o gozo de férias a quase 50 mil cidadãos com 60 ou mais anos de idade⁵ • Ação de promoção de Portugal no Alexa (principal centro comercial de Berlim), antecipando a feira ITB Berlim no âmbito da visita do Presidente da República à Alemanha
ABRIL	MAIO	JUNHO
<ul style="list-style-type: none"> • 40 por cento dos quadros do Turismo de Portugal abrangidos por ações de formação internas • Início das campanhas de <i>hard selling</i> com as companhias aéreas. No total, foram assinados dez contratos com oito companhias para estimular a procura de rotas provenientes dos maiores mercados europeus e do Brasil • Apoio do Turismo de Portugal, no valor de um milhão de euros, ao Museu Coleção Berardo enquanto pólo de valorização turística e de reconhecimento internacional • Estabelecimento dos requisitos dos equipamentos de uso comum dos empreendimentos turísticos (lazer e atividade física para recreio e bem-estar)⁶ • Isenção de taxas de reconversão de empreendimentos turísticos para estimular a adesão dos promotores⁷ 	<ul style="list-style-type: none"> • Organização Mundial do Turismo distingue a inovação no Turismo de Portugal com o Prémio Ulysses 2009 (projeto <i>Open Governance in Tourism Administration</i>) • Apresentação do Guia Técnico dos Museus e Monumentos (em colaboração com o IMC e o IGESPAR) para que os agentes económicos realizem os seus eventos em espaços históricos e culturais • Criação do Registo Nacional dos Agentes de Animação Turística e de um regime simplificado de acesso à atividade, com o estabelecimento de um balcão único - o Turismo de Portugal⁸ • Inauguração do MUDE - Museu do Design e da Moda, novo atrativo turístico de Lisboa, promovido pela Câmara Municipal e que conta com o apoio do Turismo de Portugal • Participação de 46 empresas do setor turístico e de seis <i>convention bureaux</i> na IMEX (Frankfurt) - uma das maiores feiras especializadas em turismo de negócios 	<ul style="list-style-type: none"> • Assinatura do primeiro de 11 contratos ao abrigo do programa iniciativa:pt. Em 2009 o programa envolveu o apoio em marketing a oito novas rotas e três aumentos de frequência • Entrada em funcionamento do Sistema Integrado de Informação Estatística (diversas bases de dados reunidas num único sistema de análise) • Lançamento da campanha internacional de promoção <i>Perfectly Priced</i>, que decorreu nos principais mercados emissores para Portugal • Lançamento do projeto "Guião de Visita Técnica aos Empreendimentos Turísticos", em parceria com a ASAE • Inauguração da Pousada do Palácio de Estoi, obra financiada pelo Turismo de Portugal • Turismo de Portugal viabiliza a apresentação, no Museu Nacional de Arte Antiga, da exposição internacional <i>"Encompassing the Globe - Portugal e o Mundo nos séculos XVI e XVII"</i>, sobre a influência artística portuguesa no mundo • Criação de bolsa de formadores para as Escolas de Hotelaria e Turismo • Realização do Festival ao Largo, programa de animação turístico-cultural, iniciativa da OPART-Teatro Nacional de São Carlos e patrocinado pelo Turismo de Portugal • Início do programa de eventos e concertos musicais "Verão na Casa", promovido pela Casa da Música e que contou com o apoio do Turismo de Portugal • Presença de Portugal enquanto destino turístico no mais importante certame turístico da China e da Ásia, a Exposição Internacional de Turismo de Pequim (BITE)

² Lei n.º 12-A/2008, de 27 de fevereiro, que surge na sequência da Lei n.º 64-A/2008, de 31 de dezembro, que aprovou o Orçamento de Estado para 2009, e que introduz algumas alterações em matéria de regime aplicável aos trabalhadores que exercem funções públicas

³ Portaria n.º 57/2009, de 21 de janeiro

⁴ Portaria n.º 261/2009, de 12 de março

⁵ Despacho n.º 8148/2009, DR n.º 57, 2.ª série de 23 de março

⁶ Portaria n.º 358/2009, de 6 de abril

⁷ Despacho n.º 10376/2009, DR n.º 77, 2.ª série de 21 de abril

⁸ Decreto-Lei n.º 108/2009, de 15 de maio

PRÉMIOS RECEBIDOS PELO TURISMO DE PORTUGAL

Prémio Ulysses 2009, atribuído pela Organização Mundial do Turismo (OMT) ao Turismo de Portugal na categoria "Inovação e Aplicação de Conhecimento em Governance" no setor.



O Turismo de Portugal foi premiado, pelo segundo ano consecutivo, como o **Melhor Organismo Oficial** do setor (*Best Tourist Office*) nos Danish Travel Awards, os prémios de Turismo mais importantes na Dinamarca.



JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação pública do Relatório de Sustentabilidade 2008 do Turismo de Portugal • Abertura do Centro de Documentação no edifício-sede • Reconhecimento da parceria Turismo 2015 enquanto pólo de competitividade e tecnologia no âmbito do QREN (estratégia de eficiência coletiva para o setor) • <i>Roadshow</i> das Escolas de Hotelaria e Turismo para divulgar a oferta formativa em todo o país • Lançamento das sessões <i>tech talks</i> dirigidas aos colaboradores sobre novas tecnologias • Portugal acolhe a IX Conferência Ibero-Americana de Ministros de Turismo, que reúne representantes de 17 países em Cascais • Apresentação dos Roteiros Turísticos do Património Mundial, abrangendo os Mosteiros de Alcobaça e da Batalha e o Convento de Cristo, em Tomar, em trabalho conjunto com o Centro Nacional de Cultura • Realização do CCB Fora de Si, programa de animação turístico-cultural ao ar livre, iniciativa do Centro Cultural de Belém e patrocinado pelo Turismo de Portugal 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementação do Projeto ICDF (Impressão, Cópia, Digitalização e Fax) na sede, Escolas de Hotelaria e Turismo e casinos • Aprovação da Lei de Bases do Turismo⁹, com sustentabilidade, competitividade e transversalidade como princípios orientadores • Aprovação de alterações às duas linhas do Programa de Intervenção do Turismo (PIT), adequando a intensidade dos apoios financeiros ao mérito dos projetos • Prolongamento da vigência do Programa de Intervenção do Turismo (PIT), nas linhas I e II, até 2010¹⁰ • Aprovação do Regulamento Geral dos Financiamentos do Turismo de Portugal¹¹ • Realização do Festival dos Oceanos (programa de animação turístico-cultural) do Turismo de Lisboa, realizado em espaços emblemáticos e patrocinado pelo Turismo de Portugal 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilização de computadores portáteis a 100 colaboradores, substituindo progressivamente todo o parque informático fixo do Turismo de Portugal • Abertura da nova Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa (antiga Escola Machado de Castro) • Anúncio da duplicação da capacidade formativa das novas Escolas do Porto e Santa Maria da Feira, no quadro dos novos projetos de instalações • Visita de meio milhar de crianças às Escolas de Hotelaria e Turismo para sensibilizá-las para as profissões do setor • Atribuição, pelo Governo, de medalhas de Mérito Turístico 2009 a personalidades e iniciativas do setor, no âmbito das comemorações do Dia Mundial do Turismo • Disponibilização da aplicação informática Sistema de Gestão Escolar das Escolas de Hotelaria e Turismo • Criação de quatro novos cursos de formação técnica e especialização tecnológica nas Escolas de Hotelaria e Turismo, enquadrada numa estratégia de elevação do nível da oferta formativa • Prolongamento, até 31 de dezembro de 2010, do prazo para a reconversão de empreendimentos turísticos¹²
OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
<ul style="list-style-type: none"> • Lançamento do Portal do Conselho Diretivo, no âmbito do projeto de desmaterialização do procedimento administrativo interno • Contratualização do novo modelo de financiamento entre o Secretário de Estado do Turismo e as Entidades Regionais de Turismo • Portugal Masters - PGA European Tour, maior torneio de golfe nacional apoiado pelo Turismo de Portugal, transmitido numa centena de canais televisivos internacionais • <i>National Geographic Society</i> coloca Vale do Douro no 7.º lugar do <i>ranking</i> europeu e 16.º mundial de destinos turísticos sustentáveis • Desenvolvimento do Registo Nacional de Turismo, que centraliza informação sobre empreendimentos e empresas em operação no país • Lançamento da <i>newsletter</i> mensal "O futuro é hoje", cujo objetivo é a divulgação interna dos principais projetos em curso no Instituto 	<ul style="list-style-type: none"> • Lançamento do programa de mobilidade interna <i>creosceRH</i> • Portugal no top 10 mundial de destinos a visitar em 2010 pelo guia <i>Lonely Planet</i>, com destaque para a inovação, sustentabilidade e modernidade • Recorde de 192 candidaturas aos prémios Turismo de Portugal • Turismo de Portugal premiado, pelo segundo ano consecutivo, como o Melhor Organismo Oficial do setor, nos <i>Danish Travel Awards</i> • Abertura dos primeiros concursos aos sistemas de incentivos do QREN com dotações específicas para o pólo de competitividade e tecnologia Turismo 2015 • Presença de 52 empresas de turismo e de todos os destinos regionais na maior feira profissional de turismo do mundo, o <i>World Travel Market</i> (Londres). Contato com os maiores operadores turísticos e companhias aéreas do mercado britânico • Participação do Turismo de Portugal numa das mais importantes feiras turísticas da China, o <i>China International Travel Market</i> (CITM) em Kunming 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovação do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas¹³ • Conclusão da reestruturação do canal PROTurismo • Apresentação, em Lisboa, pelo operador Thomas Cook da nova programação "verão 2010" a 400 agentes de viagens holandeses

⁹ Decreto-Lei n.º 191/2009, de 17 de agosto

¹⁰ Despacho normativo n.º 30/2009, de 25 de agosto

¹¹ Despacho normativo n.º 31/2009, de 27 de agosto

¹² Decreto-Lei n.º 228/2009, de 14 de setembro

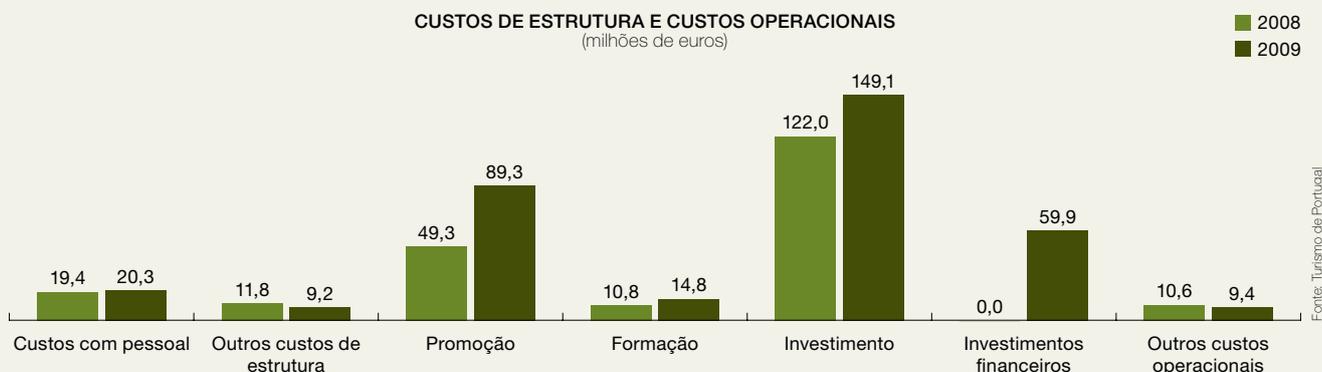
¹³ Este Plano surge na sequência da recomendação aprovada em 1 de julho de 2009, pelo Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC), criado pela Lei n.º 54/2008, de 4 de setembro

O DESEMPENHO DO INSTITUTO

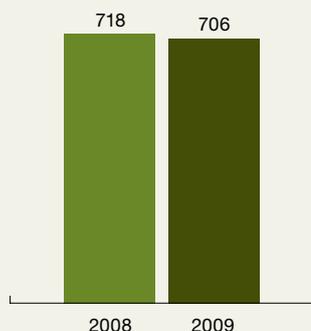
VALOR ECONÓMICO GERADO E DISTRIBUÍDO
(milhões de euros)



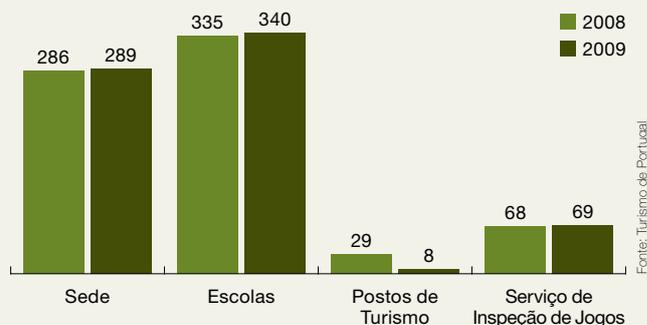
CUSTOS DE ESTRUTURA E CUSTOS OPERACIONAIS
(milhões de euros)



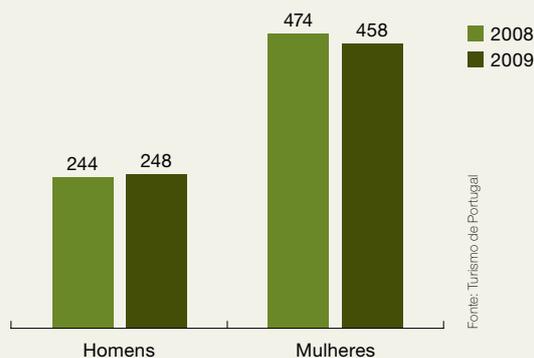
NÚMERO TOTAL DE COLABORADORES*



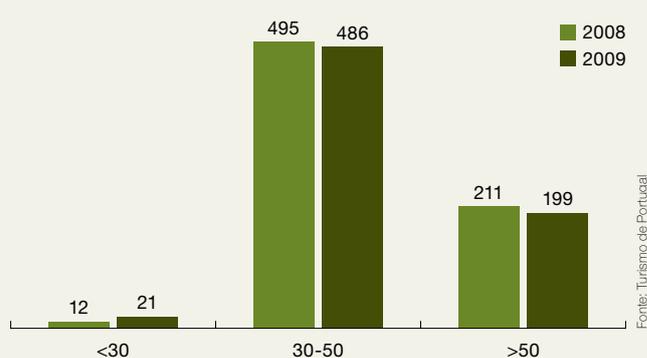
NÚMERO DE COLABORADORES POR SERVIÇO



NÚMERO DE COLABORADORES POR GÉNERO

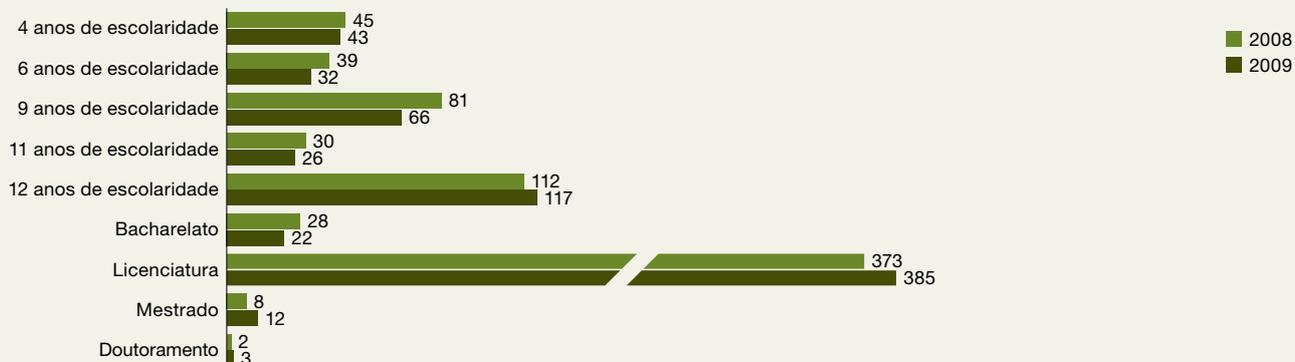


NÚMERO DE COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA

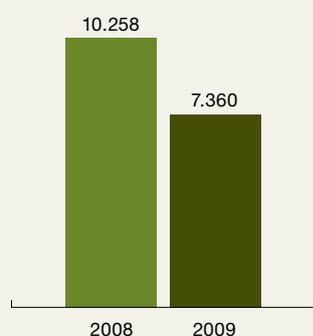


* No Relatório de Sustentabilidade de 2008 foram indicados 610 efetivos, aos quais se adicionam 108 professores do Ministério da Educação, que se encontram colocados nas Escolas de Hotelaria e Turismo ao abrigo de um protocolo de colaboração celebrado entre a Secretaria de Estado do Turismo e a Secretaria de Estado da Educação. Neste âmbito, o universo considerado para 2009 também inclui 94 professores

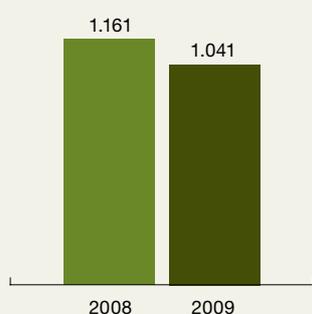
NÚMERO DE COLABORADORES POR NÍVEL DE ESCOLARIDADE



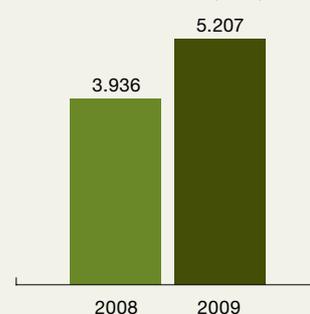
NÚMERO TOTAL DE HORAS DE FORMAÇÃO



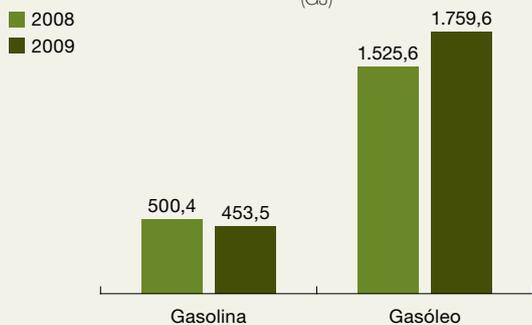
CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA NA SEDE (MWh)



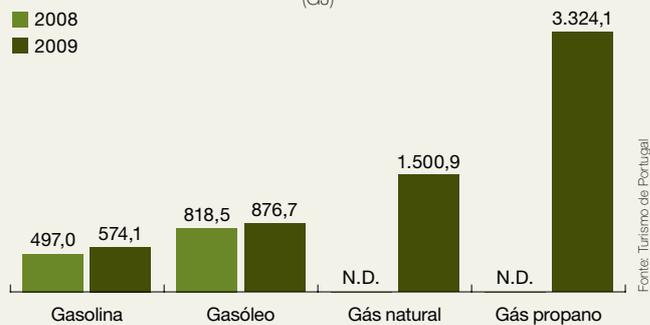
CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA NAS ESCOLAS (MWh)



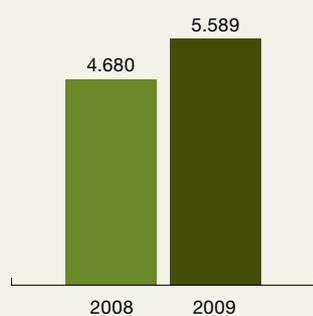
CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS NA SEDE (GJ)



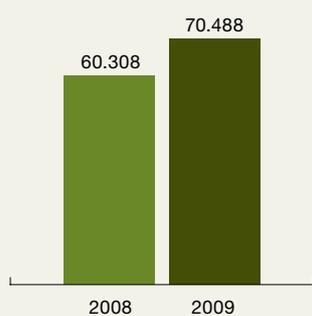
CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS NAS ESCOLAS (GJ)



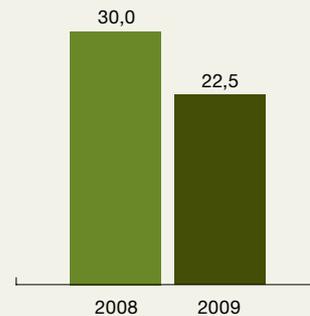
CONSUMO DE ÁGUA NA SEDE* (m³)



CONSUMO DE ÁGUA NAS ESCOLAS (m³)



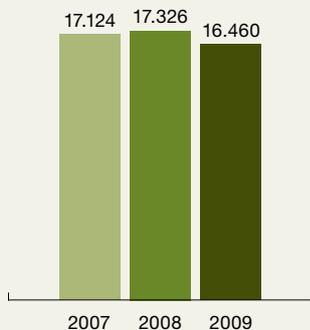
CONSUMO DE PAPEL NA SEDE E NAS ESCOLAS (ton)



* Os consumos de água reportados no Relatório de Sustentabilidade 2008 não contemplavam informação relativa aos armazéns do Instituto. Esta informação foi incluída no atual relatório

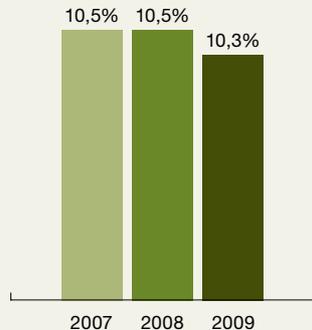
O DESEMPENHO DO SETOR

CONSUMO TURÍSTICO INTERIOR
(milhões de euros)



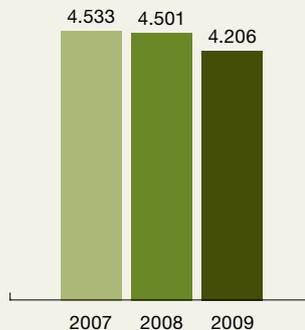
Fonte: INE

IMPORTÂNCIA DO CONSUMO TURÍSTICO INTERIOR NO PIB



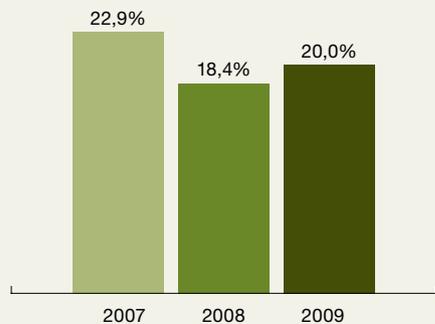
Fonte: INE

SALDO DA BALANÇA TURÍSTICA
(milhões de euros)



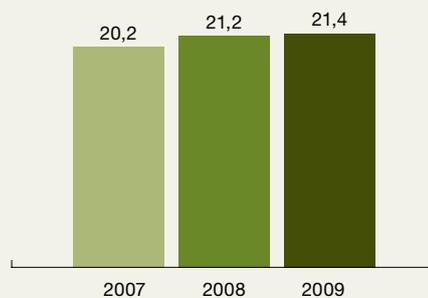
Fonte: Banco de Portugal

TAXA DE COBERTURA DA BALANÇA TURÍSTICA



Fonte: Banco de Portugal

CAPACIDADE DE ALOJAMENTO EM EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS* POR 1000 HABITANTES (camas)



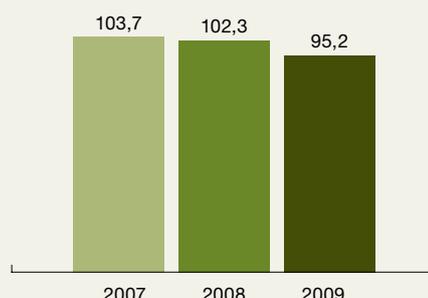
Fonte: INE (2009 Dados Provisórios)/Turismo de Portugal

CONCENTRAÇÃO REGIONAL DA CAPACIDADE DE ALOJAMENTO EM CAMAS EM EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS*



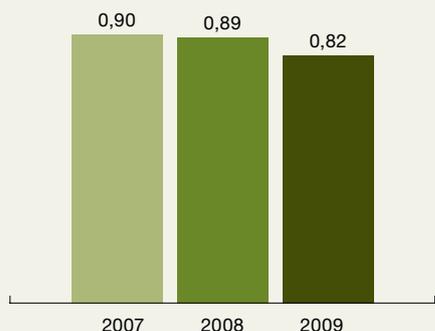
Fonte: INE (2009 Dados Provisórios)/Turismo de Portugal

DENSIDADE TURÍSTICA
(dormidas* noite/km²)



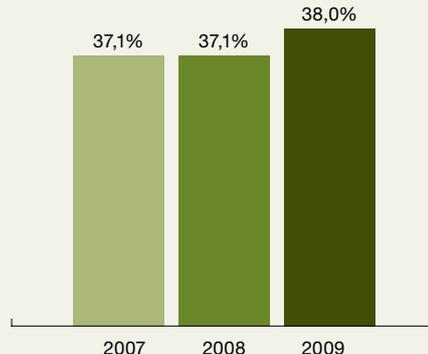
Fonte: INE (2009 Dados Provisórios)/Turismo de Portugal

INTENSIDADE TURÍSTICA
(dormidas* noite/hab)



Fonte: INE (2009 Dados Provisórios)/Turismo de Portugal

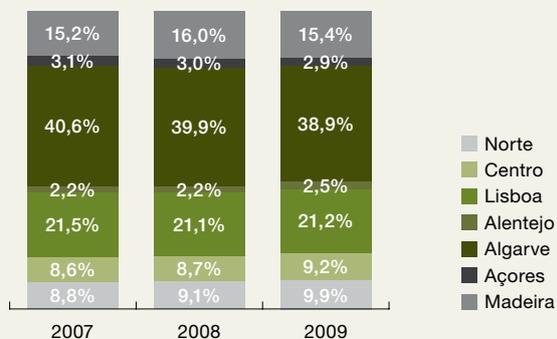
TAXA DE SAZONALIDADE*



Fonte: INE (2009 Dados Provisórios)/Turismo de Portugal

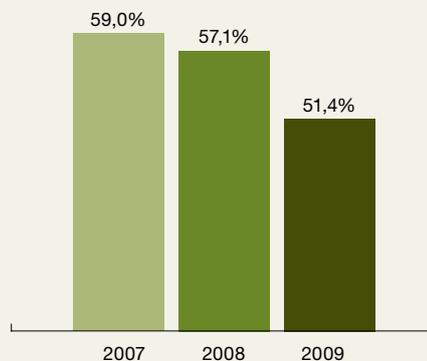
* Inclui hotéis, hotéis-apartamentos, pousadas, aldeamentos e apartamentos turísticos

CONCENTRAÇÃO REGIONAL DAS DORMIDAS EM EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS*



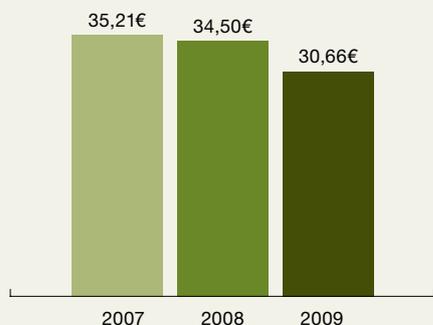
Fonte: INE (2009 Dados Provisórios)/Turismo de Portugal

TAXA DE OCUPAÇÃO-QUARTO**



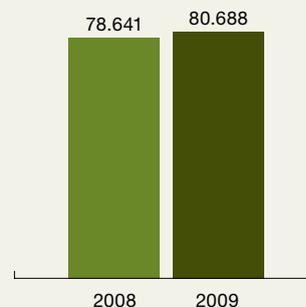
Fonte: Turismo de Portugal

REVPAR*



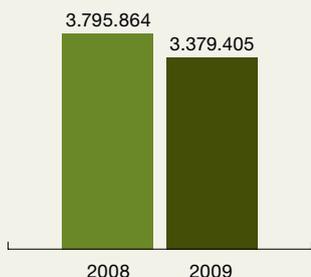
Fonte: INE (2009 Dados Provisórios)/Turismo de Portugal

EMISSIONES DIRETAS DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA NO SETOR*** (ton CO2eq/GJ)



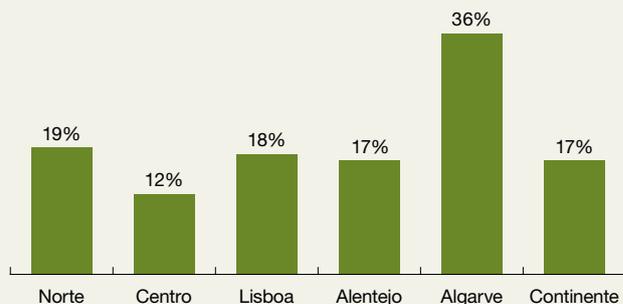
Fonte: Direcção Geral de Energia e Geologia/SDC

EMISSIONES INDIRECTAS DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA ASSOCIADAS AO CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA NO SETOR**** (CO2eq/GJ)



Fonte: Direcção Geral de Energia e Geologia/SDC

REDE NATURA 2000 RELATIVAMENTE AO TOTAL DA ÁREA DA REGIÃO (2008)



Fonte: INE

ZONAS NÁUTICAS E BALNEARES COM BANDEIRA AZUL



Fonte: ABAE

* Inclui hotéis, hotéis-apartamentos, pousadas, aldeamentos e apartamentos turísticos

** Inclui hotéis, hotéis-apartamentos, pousadas, aldeamentos, apartamentos turísticos e alojamento local

*** Para efeitos de cálculo foram utilizados o gás propano e gás butano. Inclui as CAE's Hotelaria, Restauração e Agências de Viagem/Operadores Turísticos

**** Em 2008 inclui as CAE's Hotelaria, Restauração e Agências de Viagem/Operadores Turísticos. Em 2007 não inclui Agências de Viagem/Operadores Turísticos

O TURISMO E A SUSTENTABILIDADE

O turismo é um fenómeno global, mas gerido localmente. É uma atividade económica abrangente, transversal e não deslocalizável e um dos principais setores de exportação e de projeção internacional da imagem de Portugal. Além de ser um criador de riqueza para a economia nacional, regional e local, gera desenvolvimento local e promove a criação de postos de trabalho diretos e indiretos.

Neste sentido, é imperativo analisar de forma integrada a atividade turística e acautelar os seus efeitos. Se por um lado a atividade gera riqueza e bem-estar social, é também necessário acautelar os seus efeitos, gerindo a concentração de turistas, protegendo as zonas sensíveis, minimizando os impactes na biodiversidade, promovendo a gestão eficiente de recursos ou garantindo a qualificação permanente dos seus profissionais. Só desta forma poderemos ambicionar uma atividade que se desenvolve de forma sustentável e competitiva.

O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E O TURISMO

O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, como conceito, surge pela primeira vez em 1987 com o Relatório Brundtland, onde é refletida uma preocupação clara com a sustentabilidade dos padrões de produção e consumo vigentes, de forma a garantir a disponibilidade e qualidade dos recursos disponíveis a médio e longo prazo.

Hoje, a sustentabilidade integra-se numa gestão de desafios ao nível global, onde os setores de atividade refletem sobre os seus impactes económicos, sociais e ambientais, na perspetiva de maximizar os efeitos mais positivos e de minimizar os negativos.

Neste quadro global, assume-se que os requisitos de um turismo de qualidade são também os requisitos de um desenvolvimento sustentável: rentabilidade económica, equilíbrio e formação laboral, acessibilidade social, valorização cultural e preservação ambiental.

A RENTABILIDADE ECONÓMICA permite a distribuição da riqueza gerada pelos empregos criados, comunidade e restante cadeia de valor, sendo, para tal, necessário um envolvimento constante das diferentes partes interessadas.

Por outro lado, a ESTABILIDADE E FORMAÇÃO LABORAL é uma forma de investimento na atividade e nas pessoas que dela tiram o seu rendimento, sendo condição necessária para um serviço de qualidade.

A ACESSIBILIDADE SOCIAL garante não só uma maior justiça social, mas também uma criatividade no desenvolvimento de produtos turísticos com qualidade e acessíveis a todos.

O PESO DO SETOR DO TURISMO NA UNIÃO EUROPEIA

- Mais de 5% do PIB
- 1,8 milhões de empresas
- 5,2% do total da força de trabalho
- Cerca de 9,7 milhões de empregos diretos

Comissão Europeia,
Empresas e Indústrias
<http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism>

O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

O Desenvolvimento Sustentável satisfaz as necessidades presentes, sem comprometer a capacidade das gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades.

Relatório Brundtland,
Our Common Future, 1987

PARA O TURISMO DE PORTUGAL, O TURISMO SUSTENTÁVEL É AQUELE QUE GARANTE:

- Rentabilidade e distribuição de riqueza, permitindo a participação e sustentabilidade económica e financeira dos diferentes atores
- Valorização da herança cultural, das paisagens e da biodiversidade, assegurando a sua manutenção para as comunidades e clientes, atuais e futuros
- Ecoeficiência dos produtos turísticos permitindo a redução do consumo de recursos e de emissões
- Atratividade laboral, investindo no capital humano, oferecendo oportunidades de emprego desafiantes para as gerações atuais e futuras
- Diversidade cultural, pondo em evidência as especificidades locais, criando experiências de valor para os clientes e as comunidades
- Acessibilidade a todos, independentemente das condições físicas ou económicas

A **VALORIZAÇÃO CULTURAL** garante o respeito e promoção das especificidades dos destinos e a diferenciação local num mundo cada vez mais globalizado.

A **PRESERVAÇÃO AMBIENTAL** garante não só a qualidade ao nível das paisagens e biodiversidade, mas também a ecoeficiência da atividade (mais produtos com menor consumo de recursos, impactes na natureza e custos), como resposta a um consumidor cada vez mais consciente dos impactes das suas opções e exigente relativamente à qualidade dos produtos.

ORIENTAÇÕES PARA UM TURISMO EUROPEU MAIS SUSTENTÁVEL

Têm sido definidas orientações ao nível comunitário para reforçar a sustentabilidade no setor. Em outubro de 2007, foi lançada pela Comissão Europeia a **AGENDA PARA UM TURISMO EUROPEU SUSTENTÁVEL E COMPETITIVO**¹⁴, uma comunicação que incorpora oito desafios e um **PLANO DE AÇÃO PARA UM TURISMO EUROPEU MAIS SUSTENTÁVEL**¹⁵. A avaliação de progressos está prevista para 2011.

No âmbito das respostas para promover um turismo mais sustentável, a Comissão Europeia preconiza três elementos incontornáveis para o seu sucesso: o **PLANEAMENTO** dos recursos disponíveis, a **COOPERAÇÃO** dos intervenientes do setor e a **MONITORIZAÇÃO** dos resultados, fator fundamental para garantir a melhoria contínua e a crescente consciencialização, por parte da atividade turística, da necessidade de um desenvolvimento sustentável.

O SETOR DO TURISMO EM 2009

Segundo a Organização Mundial de Turismo (OMT), as chegadas de turistas, no mundo, atingiram em 2009 os 880 milhões, o que representou uma descida de cerca de 4,0% face a 2008. A região da Europa, com mais de metade do número de chegadas internacionais (52,2%), registou uma descida de 5,6%. Esta situação refletiu os efeitos da crise económica mundial, que se traduziu na volatilidade económica dos principais países emissores e num decréscimo do consumo, a que se juntaram as restrições em viajar devido à prevenção a uma possível pandemia de gripe A (H1N1).

Para **PORTUGAL**, as primeiras estimativas de 2009 para o consumo interior apontam para 16,5 mil milhões de euros, ou seja, uma redução de 5,0%, em termos nominais, o que significa uma diminuição de 4,8% do valor acrescentado gerado pelo turismo.

Em termos da balança turística, as receitas do turismo atingiram os 6,9 mil milhões de euros, menos 7,1% face a 2008, melhor desempenho que a tendência estimada pela OMT para a maior parte das regiões, que apontam para decréscimos na Europa na ordem dos 10% e para a Europa do Sul um declínio entre os 8% e 9%.

AGENDA PARA UM TURISMO EUROPEU SUSTENTÁVEL E COMPETITIVO: OITO DESAFIOS

- Reduzir a sazonalidade
- Abordar o impacto do transporte turístico
- Melhorar a qualidade do emprego no setor do turismo
- Manter e melhorar a prosperidade e qualidade de vida da comunidade, em função da mudança
- Minimizar o impacto da utilização de recursos e da produção de resíduos
- Preservar e acrescentar valor ao património natural e cultural
- Possibilitar o gozo de férias a todos
- Utilizar o turismo como ferramenta no desenvolvimento sustentável global

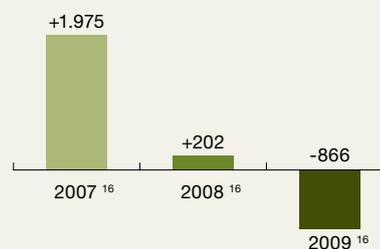
O TURISMO NA EUROPA EM 2009

- Decréscimo de 5,6% do número de turistas

O TURISMO EM PORTUGAL EM 2009

- Setor do turismo no PIB português: 10,3%
- Consumo turístico: 16,5 mil milhões de euros
- Contribuição do turismo para o valor acrescentado bruto (VAB) da economia: 7 mil milhões de euros
- Receitas turísticas: 6,9 mil milhões de euros
- Saldo da balança turística: 4,2 mil milhões de euros

CONSUMO TURÍSTICO INTERIOR (Δ absoluta em milhões de euros)



Fonte: INE

¹⁴ Mais informação sobre a Agenda para um Turismo Europeu Sustentável e Competitivo em http://europa.eu/legislation_summaries/enterprise/industry/l10132_pt.htm

¹⁵ Mais informação sobre o Plano de Ação de um Turismo Europeu mais sustentável em http://www.ccdr-alg.pt/ccdr/parameters/ccdr-alg/files/File/documentos/eventos/20070604_TSG_Final_Report_PT.pdf

¹⁶ 2007 e 2008 - Dados preliminares; 2009 - Dados estimados

Os cinco principais mercados de origem das receitas para Portugal, responsáveis por decréscimos na ordem dos 8%, entre 2008 e 2009, corresponderam a 67% das receitas totais. A França, segundo mercado emissor em termos de receitas (18%), registou um aumento de 1%, traduzindo-se em termos absolutos em mais 14 milhões de euros.

O turismo em 2009, avaliado pelo número de dormidas, fica assinalado pelo crescimento do mercado interno (+1,7%) e de proximidade - Espanha (+4,4%) e França (+0,3%) -, à semelhança do que aconteceu noutras regiões do mundo, e pelo decréscimo do turismo internacional, em particular do mercado do Reino Unido.

O incremento do turismo interno, ao contrário do externo, traduziu-se num melhor desempenho das regiões onde as dormidas dos residentes têm uma maior representatividade, como é o caso do Alentejo. Aqui, o mercado nacional representa 75,9% do total, tendo registado um crescimento das dormidas em 5,5% em 2009, contribuindo para um aumento de 1,2% nos proveitos dos estabelecimentos hoteleiros.

A análise das taxas de ocupação-quarto no país revelam um decréscimo de 5,7 p.p.¹⁷ em 2009, em linha com o decréscimo registado na procura. Nesse ano, apenas o Centro (+4,6 p.p.) e o Norte (+0,1 p.p.) registaram aumentos nas taxas de ocupação-quarto.

BALANÇA TURÍSTICA (milhões de euros)

Balança Turística	2009	△ 09/08	
		%	Abs.
Receitas	6.918,3	-7,0	-521,8
Despesas	2.712,3	-7,7	-226,5
Saldo	4.206,0	-6,6	-295,3

Fonte: Banco de Portugal

DORMIDAS (milhares)

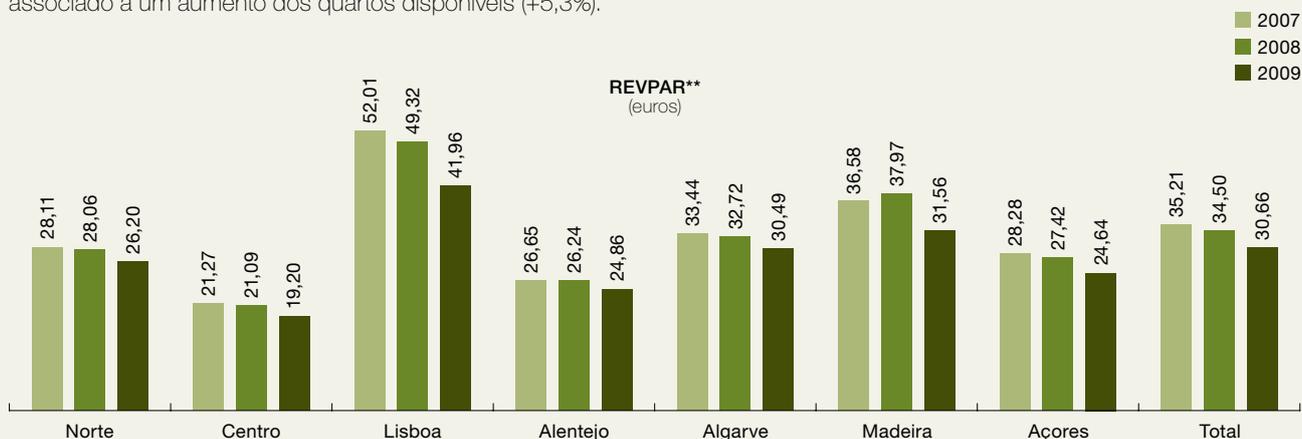
Dormidas*	2009	△ 09/08	
		%	Abs.
Mercado nacional	13.242,7	1,7	219,0
Mercado externo	23.214,4	-11,4	-2.989,9
Mercado global	36.457,1	-7,1	-2.770,9

Fonte: INE (2009 Dados provisórios)



Fonte: Turismo de Portugal

Ao nível do RevPar, Portugal apresentou uma média de 30,66 euros, em 2009, o que representou um decréscimo de 3,84 euros em 2008. Esta diminuição decorre, essencialmente, do decréscimo observado nos proveitos de aposento (-10,1%) associado a um aumento dos quartos disponíveis (+5,3%).



Fonte: INE/Turismo de Portugal

¹⁷ p.p. - pontos percentuais

* Estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos, apartamentos turísticos e outros (alojamento local)

** Inclui hotéis, hotéis-apartamentos, pousadas, aldeamentos e apartamentos turísticos

O TURISMO DE PORTUGAL | IMPLEMENTAR AS POLÍTICAS PARA O SETOR

Em 2009, com a publicação da LEI DE BASES DO TURISMO, ficaram definidas as políticas de desenvolvimento da atividade turística, bem como os seus grandes princípios orientadores: sustentabilidade ambiental, democratização do acesso dos cidadãos à prática do turismo, valorização turística da identidade cultural e envolvimento do setor privado na execução das políticas de turismo.

O Turismo de Portugal agrega todas as competências institucionais de dinamização do turismo, desde a oferta à procura, e está indigitado pelo Governo para operacionalizar o PLANO ESTRATÉGICO NACIONAL DO TURISMO (PENT). Este plano define as ações para o crescimento do setor em Portugal no horizonte de 2015 e apresenta os objetivos e as linhas de desenvolvimento estratégico em 11 projetos (ver ilustração seguinte).

PROJETOS DO PLANO ESTRATÉGICO NACIONAL DO TURISMO (PENT)



Fonte: www.turismodeportugal.pt

ENTIDADES REGIONAIS DE TURISMO: PARCEIROS PRIVILEGIADOS NA EXECUÇÃO DAS POLÍTICAS

Com a reorganização territorial das áreas regionais de turismo e pólos de desenvolvimento, foram criadas as novas Entidades Regionais de Turismo¹⁸, com competências e responsabilidades incontornáveis no desenvolvimento, valorização e promoção destes destinos regionais.

Estas entidades são os interlocutores privilegiados do Turismo de Portugal para executar, no terreno, a estratégia de desenvolvimento definida para o setor, através de um modelo de contratação de atividades e projetos assinados com o Governo. Este modelo criou critérios de financiamento das entidades mais ajustados à realidade e ao desempenho regionais e estabeleceu uma gestão por objetivos.

COOPERAÇÃO E INOVAÇÃO NO SETOR

O Turismo de Portugal tem em curso desde 2006 um modelo de contratação para uma promoção turística externa mais eficaz, adequada e coerente. Esta fase da parceria entre entidades públicas (Entidades Regionais de Turismo) e privadas (agentes do setor) decorre desde 2007 e tem por objetivo a execução do Plano Nacional de Promoção Turística pelas sete **AGÊNCIAS REGIONAIS DE PROMOÇÃO TURÍSTICA (ARPT)** - as cinco regiões do continente e as regiões autónomas dos Açores e da Madeira. Este modelo facilita a discussão e articulação entre os *players* públicos e privados, traz maior clareza e perceção dos valores e da oferta e maior eficiência e eficácia aos investimentos promocionais.

Também numa perspetiva de cooperação, foi lançada a parceria **TURISMO 2015**, que envolve todas as Entidades Regionais de Turismo, as Agências Regionais de Promoção Turística, a Confederação do Turismo Português, o *Hospitality Management Institute* (HMI) e o Turismo de Portugal. Este pólo de competitividade e tecnologia prevê mecanismos de cooperação e funcionamento em rede para as empresas do setor, visando a sua inovação, qualificação e modernização e garantindo o alinhamento dos sistemas de incentivos do QREN com as prioridades estratégicas do turismo.

A Turismo 2015 inclui a participação ativa de todos os envolvidos num novo centro de saber e de inovação e desenvolvimento (I&D), que dinamizará a produção e transferência de tecnologia e *know how* e engloba ações de sensibilização e disseminação. O objetivo é induzir comportamentos, processos e produtos inovadores nas empresas e na sua envolvente, como partes integrantes do produto turístico.

¹⁸ Decreto-Lei nº 67/2008, de 10 de abril

COMPETÊNCIAS DAS ENTIDADES REGIONAIS DE TURISMO

- Planeamento turístico
- Gestão de produtos turísticos regionais
- Promoção turística interna
- Estabelecimento de parcerias
- Instalação, exploração e funcionamento da oferta turística

PLANO DE AÇÃO TURISMO 2015

- O conhecimento, a excelência dos recursos humanos, a qualificação da oferta e a promoção são as bases para o crescimento sustentável do turismo
- A diferenciação pela via da inovação é um fator crítico para a obtenção de ganhos de produtividade superiores
- A formação de uma cultura de cooperação assente numa parceria favorece a criação de valor económico num contexto de novas exigências ao nível da competitividade

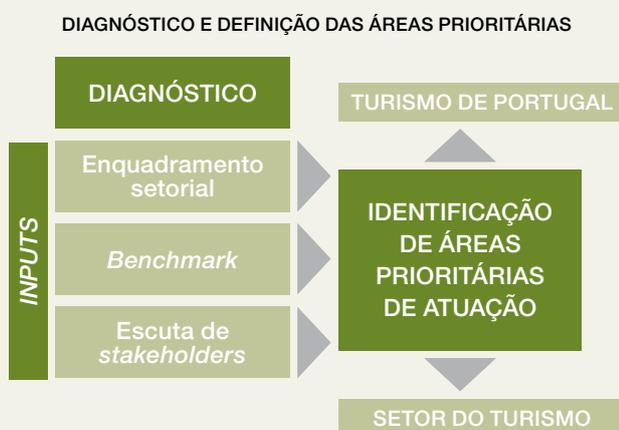
MODELO OPERACIONAL DO PÓLO TURISMO 2015



INCLUSÃO DE EXPECTATIVAS E DEFINIÇÃO DE PRIORIDADES

Para garantir o alinhamento entre o seu compromisso para a sustentabilidade e as expectativas do setor, o Turismo de Portugal promoveu pela primeira vez, no âmbito deste relatório, uma reflexão sobre os principais desafios identificados no Instituto e no setor.

Consideraram-se também o enquadramento setorial nacional e internacional, as práticas de outros países e os resultados de uma auscultação junto de partes interessadas (internas e externas) do Instituto. Em função disso, identificaram-se as áreas prioritárias de atuação¹⁹.



Ao nível do ENQUADRAMENTO SETORIAL, para identificação dos desafios estratégicos transversais, analisaram-se: a Lei de Bases do Turismo, o Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT), a Agenda para um Turismo Europeu Sustentável e Competitivo, o Plano de Ação para um Turismo Europeu mais Sustentável e a Carta Europeia de Turismo Sustentável.

Para a análise de práticas de outros países em matéria de sustentabilidade, foi feito um **BENCHMARK** com os casos de Espanha, Eslovénia, Nova Zelândia, Suécia, Reino Unido e Irlanda.

A auscultação aos **STAKEHOLDERS** envolveu 11 colaboradores e 14 entidades externas, identificando as suas principais expectativas relativamente ao desempenho do Instituto e do setor.

Nos capítulos seguintes, analisa-se o Turismo de Portugal e o setor em função das principais áreas prioritárias de ação identificadas neste diagnóstico.

¹⁹ Para reflexão sobre os eixos prioritários de ação do Instituto não foram considerados contributos de outras organizações similares pelo facto de não existirem referências





A SUSTENTABILIDADE NO TURISMO DE PORTUGAL... OS DESAFIOS DO INSTITUTO

REVER AS CONQUISTAS E FIXAR OS DESAFIOS FUTUROS



UM INSTITUTO DE NOVA GERAÇÃO

Constituído em maio de 2007, o Turismo de Portugal assume uma função estruturante para o setor, sendo o organismo responsável pela promoção, valorização e sustentabilidade desta atividade no país.

COMPETÊNCIAS DO TURISMO DE PORTUGAL

TURISMO DE PORTUGAL Uma estratégia | Um compromisso

PROPOR

linhas estratégicas e planos de concretização para o desenvolvimento do turismo

GARANTIR

a transparência do mercado e dos serviços prestados aos turistas

QUALIFICAR

os profissionais e melhorar a qualidade dos serviços turísticos

CONSOLIDAR

a imagem de Portugal como um destino com grande diversidade paisagística e cultural e rico em experiências

REPRESENTAR

Portugal nas organizações internacionais de turismo

GERIR

instrumentos de apoio financeiro ao setor turístico

MOBILIZAR

os agentes públicos e privados para a implementação do PENT

ACOMPANHAR

a atividade dos casinos e bingos e combater o jogo ilícito

Num quadro de progressiva modernização administrativa, com implicações na redução dos custos e na melhoria da qualidade e eficiência dos serviços públicos, o Turismo de Portugal (resultante da fusão da Direção-Geral de Turismo, Inspeção-Geral de Jogos, Instituto de Formação Turística e Instituto de Turismo de Portugal) concentra todas as competências públicas para a dinamização do turismo.

UM DESÍGNIO

- Reforçar a importância do turismo como um dos motores de crescimento da economia portuguesa

OS VALORES E OS PRINCÍPIOS DO INSTITUTO

PRINCÍPIOS ESTRUTURANTES DO INSTITUTO

- Respeito e proteção dos direitos humanos
- Erradicação de todas as formas de exploração e de práticas discriminatórias
- Luta contra a corrupção
- Responsabilidade na defesa e proteção do meio ambiente
- Contributo para o desenvolvimento sustentável

Código de Conduta e Compromisso Ético do Turismo de Portugal

De acordo com o Código de Conduta e Compromisso Ético do Turismo de Portugal, o Instituto orienta a sua atividade pelos seguintes VALORES:

- Missão de SERVIÇO PÚBLICO;
- Sentido de COMPROMISSO e de RESPONSABILIDADE;
- EXCELÊNCIA no exercício da sua atividade, empenhando-se na inovação e desenvolvimento;
- RIGOR e INTEGRIDADE na prossecução da sua missão e na interação com o setor do turismo e com o funcionamento do mercado.

No desenvolvimento da sua atividade, os colaboradores do Instituto devem assegurar o cumprimento dos seguintes PRINCÍPIOS:

- RESPEITO: respeitar o trabalho desenvolvido pelos colegas e todas as entidades externas com quem se relacionam no âmbito das suas funções;
- RESPONSABILIDADE: assumir as funções que lhe são atribuídas com responsabilidade;
- LEALDADE: atuar com lealdade ao Instituto e aos colegas, independentemente da posição hierárquica que ocupam;
- PROFISSIONALISMO: assumir-se como profissionais que dedicam o seu esforço e empenho ao devido cumprimento das tarefas que lhes são confiadas;
- INTEGRIDADE E CUMPRIMENTO DA LEI: assumir-se como indivíduos íntegros e garantir a absoluta independência entre os seus interesses pessoais e os do Instituto, evitando situações suscetíveis de originar conflitos de interesses.

GOVERNANCE

A legislação vigente²⁰ define o Turismo de Portugal como um instituto público de regime especial integrado na administração indireta do Estado, dotado de capacidade jurídica, autonomia financeira e património próprio. Deste modo, desempenha a atividade sob a tutela e superintendência do membro do Governo responsável pelo turismo - o Secretário de Estado do Turismo.

A estrutura organizacional responde aos requisitos definidos para os institutos públicos, e à reestruturação da Administração Pública.

“... Construir um organismo moderno, estruturado, dotado de recursos à altura da sua missão, ágil como uma entidade empresarial e transparente como um serviço público de nova geração.”

Decreto-Lei n.º141/2007, de 27 de abril

ÓRGÃOS DE GESTÃO

A execução das atividades e responsabilidades estabelecidas para o Turismo de Portugal é apoiada por quatro ÓRGÃOS DE GESTÃO.

ÓRGÃOS DE GESTÃO DO TURISMO DE PORTUGAL

CONSELHO DIRETIVO	COMISSÃO DE JOGOS	FISCAL ÚNICO	CONSELHO DE CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none">• Composto por um presidente, um vice-presidente e três vogais• Órgão responsável pela definição da atuação do Turismo de Portugal e direção e coordenação dos respetivos serviços	<ul style="list-style-type: none">• Órgão responsável pela orientação, acompanhamento e supervisão da atividade do Serviço de Inspeção de Jogos	<ul style="list-style-type: none">• Órgão responsável pelo controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial do Instituto	<ul style="list-style-type: none">• Órgão responsável por coadjuvar o Conselho Diretivo em matéria de financiamentos e incentivos ao investimento

Dentro da estrutura organizacional, refira-se ainda a Secretária-geral, a quem cabe as funções de apoio técnico ao Conselho Diretivo.

Estes órgãos de gestão supervisionam a atuação das várias direções que compõem a ESTRUTURA ORGANIZACIONAL do Instituto.

ORGANIGRAMA DO TURISMO DE PORTUGAL



²⁰ Decreto-Lei n.º 141/2007, de 27 de abril

GESTÃO DE RISCOS E CONDOTA

A atividade do Turismo de Portugal passou a ser enquadrada por novas diretrizes de gestão de riscos na Administração Pública, com a criação do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção²¹ e Infrações Conexas. Na sequência da deliberação do Conselho de Prevenção de Corrupção, o Turismo de Portugal procedeu ao levantamento dos riscos de corrupção e infrações conexas nas áreas da contratação pública e da concessão de benefícios públicos, e definiu medidas de prevenção para responder aos principais riscos identificados.

CÓDIGO DE CONDOTA E COMPROMISSO ÉTICO DO TURISMO DE PORTUGAL

O Código de Ética e de Conduta Profissional do Turismo de Portugal enquadra os princípios estruturantes e valores centrais do Instituto num conjunto de regras éticas e deontológicas, enquanto modelo comportamental a observar na atividade quotidiana dos seus colaboradores, de forma a promover uma imagem de responsabilidade, seriedade e excelência do Instituto.

Além disso, o seu Código de Conduta e Compromisso Ético foi também ajustado. Este documento estabelece normas rigorosas que todas as pessoas que trabalham ou prestam serviço no Turismo de Portugal devem considerar nas suas funções e competências, dentro e fora do Instituto.

Iniciou-se também o desenvolvimento de um Manual de Procedimentos Global do Instituto, que incluirá normas de conduta para todas as direções, algumas das quais já definidas no código. A divulgação deste manual está prevista para 2010.



²¹ O Conselho de Prevenção da Corrupção foi criado pela Lei n.º 54/2008, de 4 de setembro

UMA MISSÃO DE SERVIÇO PÚBLICO

EXPECTATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS

Na auscultação feita a 11 colaboradores²², abordaram-se temas como a organização do Instituto, a sua imagem interna e externa, os principais pontos fortes e as áreas prioritárias a melhorar.

O plano de ação apresentado neste documento procura responder a alguns dos desafios prioritários. Algumas das ações propostas já estão a ser implementadas.

PRINCIPAIS RESULTADOS

A modernização, a tecnologia avançada ao serviço dos clientes e a capacidade financeira são qualidades reconhecidas ao Instituto. O Turismo de Portugal é visto pelos colaboradores como um organismo com forte **IMAGEM EXTERNA** nestes domínios.

"Somos uma casa moderna, em termos de meios e em termos de qualificação."

Escuta de stakeholders

Na identificação de **BOAS PRÁTICAS** do Instituto, destaca-se a gestão dos consumos, uma aposta clara com retorno ao nível da eficiência de recursos económicos e naturais, identificada como uma iniciativa assinalável, com impacto global na organização. Um exemplo desta aposta é o projeto de desmaterialização de processos, que será explanado no desenvolvimento deste relatório.

"A desmaterialização do papel é uma prática que não é perfeita ainda, mas está mais próximo do que alguma vez estivemos."

Escuta de stakeholders

A gestão dos recursos humanos é identificada como uma das **ÁREAS A MELHORAR**. Em períodos pós-fusão, esta é uma componente habitualmente mais fragilizada e que já está a ser trabalhada internamente.

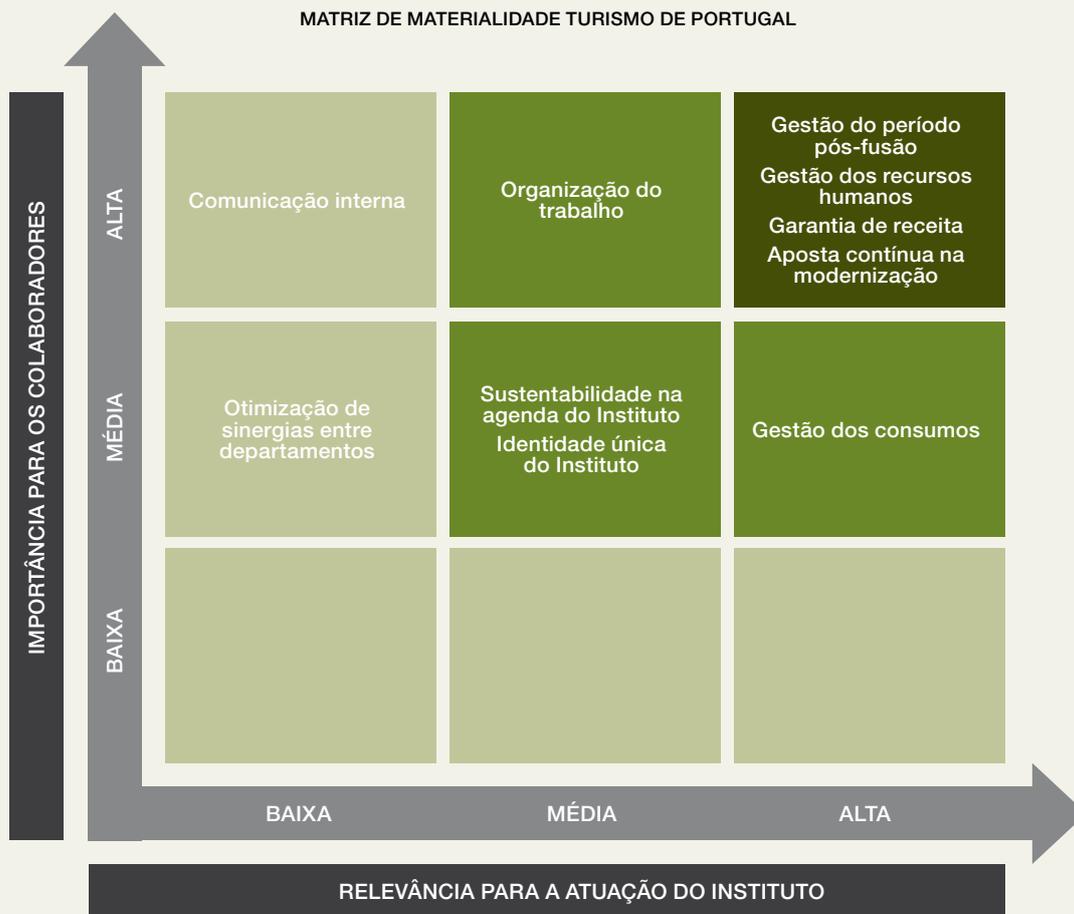
Foram identificadas outras áreas de melhoria, como a identidade única do Instituto, a comunicação interna e a organização do trabalho.

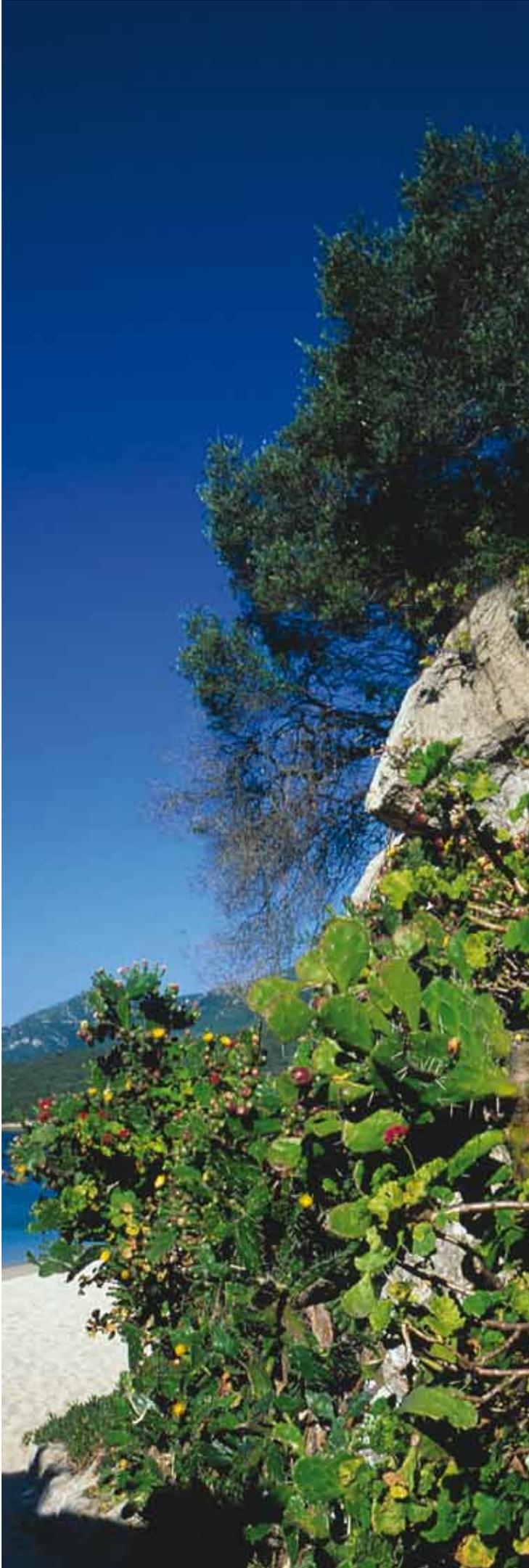
²² Não foram auscultados *stakeholders* externos para refletir sobre a atividade do Turismo de Portugal, uma vez que o objeto se confundiria com a atividade turística em Portugal. Nesse sentido, as entidades externas consultadas, cujos resultados são reportados neste documento, refletiram sobre a atividade do setor em matéria de sustentabilidade

ÁREAS PRIORITÁRIAS DE ATUAÇÃO DO TURISMO DE PORTUGAL

A auscultação aos colaboradores permitiu refletir sobre as prioridades do Instituto, à luz também do que é esperado do Turismo de Portugal enquanto entidade que orienta a atividade turística do país.

Refletiu-se sobre as áreas prioritárias de atuação, considerando a importância das questões para os colaboradores e a sua relevância para a atuação do Instituto.





1. PROSPERIDADE ECONÓMICA

GERAR RIQUEZA E APOSTAR NA EFICIÊNCIA

Enquanto Instituto Público, a nossa responsabilidade fundamental na geração e distribuição eficiente de riqueza decorre das nossas atribuições e competências legais. Criamos condições para gerar, multiplicar e distribuir riqueza não só pelos nossos *stakeholders* mais diretos, como também, de uma forma mais alargada, pelos diversos intervenientes no setor.

1.1.

GERAR E DISTRIBUIR RIQUEZA

A geração e distribuição de riqueza têm como ponto de partida a obtenção de receitas por parte do Instituto. De entre as diversas fontes de receita, destacam-se o imposto especial sobre o jogo (principal fonte de receita, representando cerca de 50% do total), juros remuneratórios da concessão de financiamentos, juros de aplicações de excedentes de tesouraria, ativos financeiros que resultam do reembolso de capital de empréstimos concedidos e ainda transferências no âmbito de programas comunitários.

Por um lado, garante-se internamente o bom funcionamento do Instituto e a sustentabilidade dos seus recursos - distribuição direta de riqueza. Por outro, aplicam-se estas receitas em promoção, formação e instrumentos financeiros que apoiam o desenvolvimento e a dinamização do setor - distribuição indireta (ver tabela).

Em 2009, as receitas do Instituto atingiram 273,4 milhões de euros, 7,4% abaixo do valor registado no ano anterior, quebra em parte justificada pela situação económica que se refletiu numa diminuição da atividade do jogo.

PRINCIPAIS DADOS ECONÓMICOS DO TURISMO DE PORTUGAL

Indicadores Económicos (em milhões de €)	2008	2009	△ 09/08	
			Abs.	%
Valor económico direto gerado	295,4	273,4	-22,0	-7,4
Receitas	295,4	273,4	-22,0	-7,4
Valor económico distribuído	223,9	352,0	128,1	57,2
Custos estrutura	31,2	29,5	-1,7	-5,4
Gastos com o pessoal	19,4	20,3	0,9	4,6
Outros custos estrutura	11,8	9,2	-2,6	-22,0
Custos operacionais	192,7	322,5	129,8	67,4
Promoção	49,3	89,3	40,0	81,1
Formação	10,8	14,8	4,0	37,0
Investimento	122,0	149,1	27,1	22,2
Investimentos financeiros	0,0	59,9	59,9	-
Outros custos operacionais	10,6	9,4	-1,2	-11,3
Valor económico acumulado	71,5	-78,6	-150,1	-209,9

Fonte: Turismo de Portugal

Em 2009, o Instituto viu a sua despesa total crescer para os 352 milhões de euros, ultrapassando a receita arrecadada. Esta situação deveu-se à aplicação, pelo Governo, de medidas excecionais de combate aos efeitos da crise internacional no turismo. Estas medidas levaram, entre outros, ao aumento do orçamento para promoção (mais 40 milhões de euros) e na comparticipação da criação e reforço de diversos fundos de apoio às empresas e de garantia mútua (59,9 milhões de euros).

1.2.

CONSTITUIR UM MOTOR DE DESENVOLVIMENTO

O Turismo de Portugal aplica uma parte significativa das suas receitas na dinamização do setor. Para além da aposta em promoção e formação, o Instituto desenvolve e gere instrumentos financeiros específicos para o turismo. Este apoio direto, prestado a entidades públicas e privadas, é feito através da análise de candidaturas, tratamento do processo de financiamento e acompanhamento dos respetivos projetos.

O apoio financeiro do Turismo de Portugal ao setor dirige-se à iniciativa pública e à iniciativa privada. Para incentivo à iniciativa pública estão disponíveis o Programa de Intervenção do Turismo (PIT), os mecanismos de apoio financeiro associados às concessões das zonas de jogo, assim como o Regulamento dos Financiamentos Gerais do Turismo de Portugal, aprovado em 2009. Na promoção da iniciativa privada o apoio é dado através de uma linha específica do PIT (II), do crédito ao investimento no turismo - protocolos bancários - e dos sistemas de incentivos associados ao QREN.

O Instituto apoia ainda a iniciativa privada através das suas participações em duas sociedades gestoras de fundos: a Turismo Fundos e a Turismo Capital.



EXECUÇÃO DOS APOIOS FINANCEIROS 2009

APOIOS FINANCEIROS	EXECUÇÃO	2009
PIT Linha I	Esta linha investiu, maioritariamente, em projetos que tiveram uma intervenção em infraestruturas, no âmbito da conservação do património cultural	16 projetos com um apoio financeiro total comprometido de 9,8 milhões de euros
PIT Linha II	Esta linha investiu essencialmente no apoio a eventos desportivos	27 eventos com um apoio financeiro total comprometido de 4,4 milhões de euros
Mecanismos de apoio financeiro associados às concessões das zonas de jogo	<ul style="list-style-type: none"> Aprovação, no âmbito das comissões de obras existentes nos municípios onde existem casinos, de planos de investimento para a criação de infraestruturas que satisfaçam as necessidades dos turistas e visitantes e a dinamização de iniciativas de animação e promoção turísticas Associado às concessões das zonas de jogo existe um mecanismo que decorre de um quadro regulamentar específico²³ para apoio à realização de eventos 	<p>O apoio financeiro comprometido foi de 11,6 milhões de euros</p> <p>19 projetos com um apoio financeiro associado de 22,8 milhões de euros</p>
Protocolos Bancários	Esta linha de Crédito ao Investimento no Turismo permitiu criar e requalificar estabelecimentos hoteleiros, empreendimentos de animação turística e unidades de turismo no espaço rural	17 projetos com um financiamento total de 12 milhões de euros
Sistemas de Incentivos do QREN	Estes incentivos dirigiram-se, sobretudo, à criação de empreendimentos turísticos diferenciadores	Cerca de 100 projetos com um investimento total de 106 milhões de euros
Linhas de Crédito PME Investe	<p>Estas Linhas de Crédito têm como objetivo facilitar o acesso ao crédito por parte das empresas do setor do turismo. O Turismo de Portugal intervém através da bonificação das taxas de juro e do recurso aos mecanismos de garantia do sistema nacional de garantia mútua.</p> <ul style="list-style-type: none"> Linha PME Investe I Linha PME Investe II Linha PME Investe II Linha Geral Linha PME Investe III Linha Setor do Turismo, Linha Turismo de Habitação e TER, Linha Tesouraria e Linha Micro e Pequenas Empresas Linha PME Investe IV Micro e Pequenas Empresas, Setor Exportador 	No total foram aprovadas 3.268 operações, que corresponderam a 431 milhões de euros de financiamento
PARTICIPAÇÕES SOCIAIS	EXECUÇÃO	2009
Participações Sociais	A TF TURISMO FUNDOS SGFII, S.A. (Turismo Fundos) administra fundos que adquirem e gerem imóveis de uso turístico, libertando liquidez no mercado. Em 2009, a Turismo Fundos foi incumbida de gerir o novo Fundo Imobiliário Especial de Apoio às Empresas (FIEAE), tendo, assim, quase duplicado o valor dos fundos sob gestão. O fundo foi entretanto reforçado, passando os valores globais sob gestão a ultrapassar os 250 milhões de euros	No âmbito do FIEAE deram entrada 129 projetos, dos quais 34 foram aprovados, resultando num investimento total de 137,3 milhões de euros e 7.400 postos de trabalho
	A TC TURISMO CAPITAL SCR, S.A. participa no capital de empresas inovadoras do setor turístico e com forte capacidade de valorização. Em 2009, o montante de investimentos efetuados ascendeu a 13,3 milhões de euros. Para 2010, um novo fundo em fase de constituição - o Turismo Inovação FCR, prevê a realização de 8 milhões de euros, a partir de um capital total de 20 milhões de euros	No final de 2009, as empresas nas carteiras da Sociedade e dos Fundos por ela geridos registavam um volume de negócios previsional de cerca de 106 milhões de euros

Fonte: Turismo de Portugal

²³ N.º 1 do artigo 4º da Portaria 384/02, de 10 de abril

1.3.

SIMPLIFICAR PROCESSOS E RACIONALIZAR RECURSOS

No âmbito do **PLANO ESTRATÉGICO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (PESI)**, o Instituto apostou na simplificação de processos e na racionalização de recursos. Este esforço teve um duplo efeito: a redução de custos associados aos consumos e ao uso mais eficiente dos diversos equipamentos e plataformas digitais.

APLICAÇÃO DE NOVOS SISTEMAS

- Redução de 461 para 166 equipamentos de impressão, cópia, digitalização e fax: poupança anual de 80.000€
- Aluguer operacional de portáteis: redução de 10% no custo dos equipamentos e de 50% do consumo de energia associado
- Portal Conselho Diretivo: poupança anual superior a 100 mil folhas de papel e redução de 50% do tempo de preparação de reuniões

Fonte: Turismo de Portugal

Ao nível do **PROGRAMA SIMPLEX**, foi criado o novo portal do Conselho Diretivo, que possibilita um fluxo de trabalho automático entre os diversos departamentos e o Conselho Diretivo, desmaterializando a apreciação e aprovação de propostas.

Em 2009, foi também desenvolvido o **SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÃO ESTATÍSTICA**, passando a fazer-se o envio, receção e tratamento de inquéritos (mais de 120 mil por ano) ao setor por via eletrónica, reduzindo assim os procedimentos administrativos. Este sistema permitiu ainda integrar e analisar a informação estatística recebida de diversas fontes (INE, Banco de Portugal, ANA Aeroportos).

Outro projeto a realçar é o **SISTEMA DE GESTÃO ESCOLAR**, disponível desde o início do ano letivo de 2009 aos alunos, professores e colaboradores de toda a rede de Escolas de Hotelaria e Turismo que conta já com cerca de 5 mil utilizadores registados. O sistema suporta os processos de inscrição, bolsa de formadores, gestão da oferta formativa, horários, aulas, estágios, refeições e apoios sociais.

Destaca-se ainda o **REGISTO NACIONAL DOS AGENTES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA**, integrado no Registo Nacional de Turismo, que simplifica e desmaterializa o anterior processo de licenciamento.

Ao nível do Serviço de Inspeção de Jogos, destaca-se a utilização de sistemas de **CIRCUITO FECHADO DE TELEVISÃO (CCTV)**, instalados em todos os casinos nacionais, para o controlo e fiscalização dos jogos de fortuna ou azar que aí se exploram.



1.4. ESTREITAR RELAÇÕES COM AS COMUNIDADES LOCAIS

Pela sua presença geográfica e missão de transmissão de conhecimentos, a rede de Escolas de Hotelaria e Turismo é o canal privilegiado para envolver e potenciar relações entre o Instituto e as comunidades locais.

ABERTURA DAS ESCOLAS À COMUNIDADE ENVOLVENTE

Durante o verão de 2009, um *ROADSHOW DE PROMOÇÃO DA OFERTA FORMATIVA* das Escolas de Hotelaria e Turismo percorreu várias cidades do país para dar a conhecer a diversidade e qualidade da oferta formativa. O percurso incluiu demonstrações gastronómicas e proporcionou inscrições nos cursos de cada Escola.

No âmbito do *DIA MUNDIAL DO TURISMO*, as 16 Escolas da rede permitiram a cerca de meio milhar de crianças de todo o país contactar com as profissões do turismo. As crianças desenvolveram atividades práticas, como a elaboração de *cocktails* sem álcool ou a confeção de bolos. O objetivo desta iniciativa foi suscitar nas crianças a apetência para o turismo e para as profissões do setor.

Outra iniciativa de sensibilização para a temática das acessibilidades é a associação ao projeto *LOUSÃ, DESTINO DE TURISMO ACESSÍVEL*. A Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, em parceria com o projeto "Lousã, Destino Acessível", lançou uma iniciativa de formação especialmente vocacionada para o serviço a pessoas com mobilidade reduzida.

A Escola de Hotelaria e Turismo de Setúbal, no âmbito do programa comemorativo dos seus 20 anos, sensibilizou a comunidade para a temática dos estilos de vida saudáveis. No *SEMINÁRIO SOBRE ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL*, os alunos assistiram a intervenções sobre a importância de uma alimentação saudável, cultivo de produtos biológicos, riscos do cultivo de transgénicos e sua inserção na alimentação.

APOSTA NA CONTRATAÇÃO LOCAL

Apesar de, numa perspetiva de racionalidade económica, a maior parte das compras das Escolas de Hotelaria e Turismo estarem já centralizadas, o Instituto estimula cada Escola a *CONTRATAR LOCALMENTE* parte dos bens aos produtores da comunidade envolvente.

CONTRIBUTO PARA A GESTÃO DO IMPACTE DO JOGO

O Turismo de Portugal está em contato com entidades parceiras para implementar iniciativas concretas que permitam combater os efeitos negativos do jogo na sociedade - comportamentos de dependência e patologias do foro psiquiátrico que causam danos ao indivíduo e respetiva família.

APOIO ÀS INSTITUIÇÕES PARTICULARES DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

Em 2009 foram distribuídos 218 mil euros por 10 instituições particulares de solidariedade social, provenientes de receitas de bilheteira dos concertos *Allgarve Edition*. Do conjunto dos donativos atribuídos, destacam-se o apoio à *Acreditar*, *Associação Novo Futuro*, *Casa dos Rapazes de Faro*, *Junta Diocesana de Faro - Proteção à Rapariga*, e *Refúgio Aboím Ascensão*. Outras instituições apoiadas têm a sua atividade mais relacionada com a saúde e com o auxílio a pessoas com deficiência, como a *Associação Existir*, *Associação Unir*, *Associação Portuguesa de Paralisia Cerebral de Faro*, *Associação para o Planeamento da Família e Apatris 21*.

INSTITUIÇÕES DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

Donativos no valor de 218.000€ em 2009 a instituições particulares de solidariedade social.

Fonte: Turismo de Portugal



2. EQUIDADE E COESÃO SOCIAL

APOSTAR NA GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Estamos conscientes da importância da aposta na gestão de carreiras, na mobilidade interna e na coesão dos colaboradores, sendo a formação e o desenvolvimento de competências fundamentais para a sua valorização profissional.



2.1. APOSTAR NA GESTÃO DE CARREIRAS

OS COLABORADORES DO INSTITUTO

Em 2009, registou-se uma redução no **NÚMERO TOTAL DE COLABORADORES**. Esta variação deveu-se a um balanço entre a diminuição do número de colaboradores da sede (18 colaboradores) e um aumento nas Escolas de Hotelaria e Turismo e no Serviço de Inspeção de Jogos (seis colaboradores).

Cerca de metade (48%) dos colaboradores do Instituto trabalham nas Escolas de Hotelaria e Turismo distribuídas pelo país.

No âmbito da transferência da gestão dos postos de turismo para as Entidades Regionais de Turismo, concluiu-se o processo para as estruturas existentes em Lisboa e Faro. Desta forma, o número de colaboradores dos postos de turismo afetos ao Turismo de Portugal desceu de 29 para oito.

No total, registaram-se 132 **ENTRADAS** e 149 **SAÍDAS** de colaboradores.

TOTAL DE COLABORADORES POR GÉNERO, SERVIÇO E REGIÃO*

Indicadores	2008	2009	△ abs. 09/08
Total de efetivos	718	706	-12

Género

Homens	244	248	+4
Mulheres	474	458	-16

Por Serviço

Sede	315	297	-18
Escolas de Hotelaria e Turismo	335	340	+5
Serviço de Inspeção de Jogos	68	69	+1

Região

Norte	92	88	-4
Centro	80	82	+2
Lisboa	462	449	-13
Alentejo	1	5	+4
Algarve e Madeira ²⁴	83	82	-1

Fonte: Turismo de Portugal



Cerca de 65% dos colaboradores do Turismo de Portugal são mulheres, valor significativamente superior à média registada no Observatório de Emprego Público para o total dos colaboradores da função pública (46,6%). As mulheres lideram também no número de quadros dirigentes (mais de 50,0%).

Os colaboradores do Turismo de Portugal continuam a registar uma baixa taxa de absentismo estimada em 4,9%.

No Relatório de Sustentabilidade referente a 2008 foram indicados 610 efetivos, aos quais se adicionam 108 professores do Ministério da Educação, colocados nas Escolas de Hotelaria e Turismo ao abrigo de um protocolo de colaboração celebrado entre a Secretaria de Estado do Turismo e a Secretaria de Estado da Educação. Neste âmbito, o universo considerado para 2009 também inclui 94 professores.

²⁴ Nas regiões Algarve e Madeira estão incluídos 12 inspetores do Serviço de Jogos, os restantes colaboradores estão afetos às Escolas da Região do Algarve

* O Instituto conta ainda com equipas de turismo integradas nos Centros de Negócios da aicep Portugal Global. Esta rede possui 43 colaboradores, localizados em 16 países, cobrindo 23 mercados. Embora atuem em nome do Turismo de Portugal, os elementos destas equipas são contratados da aicep Portugal Global, razão pela qual não são apresentados enquanto colaboradores do Instituto

NÚMERO DE COLABORADORES POR CATEGORIA PROFISSIONAL | 2009

Categorias profissionais	Homens	Mulheres	Média etária
Dirigente	32	34	42,6
Técnico superior	52	104	43
Assistente técnico	14	100	46,9
Assistente operacional	9	30	51,5
Inspetor	50	19	49,1
Informático	4	1	48,2
Professor	18	76	37,7
Carreiras não revistas ²⁵	69	94	44,9

Fonte: Turismo de Portugal

A maioria dos colaboradores trabalha em Lisboa (cerca de 64% do total), uma vez que o Instituto tem sede na cidade. Os colaboradores das Escolas de Hotelaria e Turismo e as equipas do Serviço de Inspeção de Jogos estão distribuídos pelas várias regiões.

Cerca de 69% dos colaboradores do Instituto têm entre 30 e 50 anos de idade e 28% situa-se acima dos 50 anos.

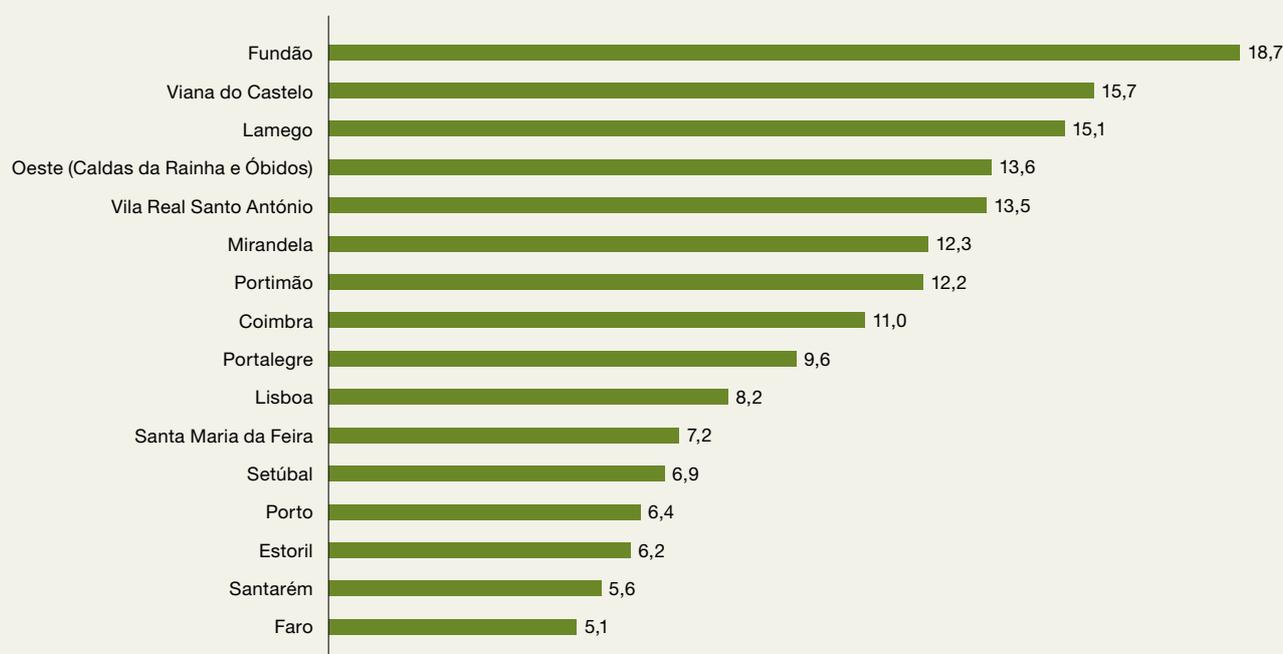
A **MÉDIA ETÁRIA** dos colaboradores que entraram para o Turismo de Portugal em 2009 foi de 37 anos, média inferior à de saída que foi de 42,5 anos. Apesar dos colaboradores que entraram serem, em média, mais jovens do que os que saíram, a idade média do total dos colaboradores do Instituto manteve-se nos 44 anos.

NÚMERO DE COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA (Δ absoluta 09/08)



Fonte: Turismo de Portugal

NÚMERO DE ALUNOS POR COLABORADOR NAS ESCOLAS | 2009



Fonte: Turismo de Portugal

²⁵ Na categoria "Carreiras não revistas" está incluído um grupo de colaboradores das Escolas de Hotelaria e Turismo, cerca de 75% do total, com contrato individual de trabalho como vínculo de origem (sendo os restantes funcionários públicos), cujo processo de transição ainda não está concluído

No universo das Escolas de Hotelaria e Turismo, Estoril, Faro, Coimbra e Lisboa apresentaram um número de colaboradores acima dos 40 efetivos. No entanto, as Escolas de menor dimensão (Fundão, Viana do Castelo, Lamego, Oeste, Vila Real de Santo António e Mirandela) são as que apresentam maior rácio de número de alunos por colaborador.

O estabelecimento de protocolos com universidades proporciona a jovens recém-licenciados a realização de **ESTÁGIOS**, pelo período de um ano, dando-lhes oportunidades de desenvolvimento profissional em contexto real de trabalho no Instituto. Em 2009, 16 alunos beneficiaram desta oportunidade, tendo ocorrido 13 estágios profissionais, remunerados, e três estágios curriculares, não remunerados.

NOVO REGIME LABORAL

O ano de 2009 foi marcado pela transição dos colaboradores para um **NOVO REGIME LABORAL**²⁶, cujo principal objetivo é a homogeneização das condições de contratação dos colaboradores, anteriormente abrangidos por regimes diversos das entidades que se fundiram e deram origem ao Instituto.

Existe ainda um grupo de colaboradores das Escolas de Hotelaria e Turismo (aproximadamente 75% do total) com contrato individual de trabalho, que aguarda a conclusão do processo de transição.

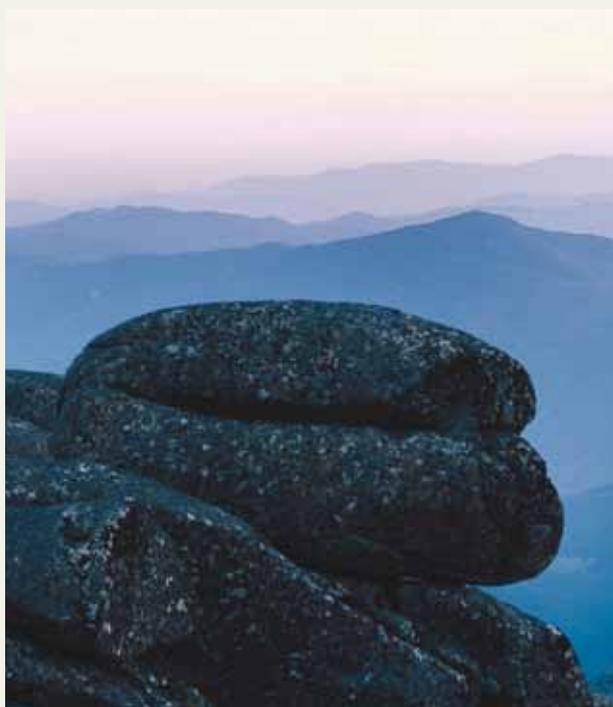
Também a **VINCULAÇÃO DE CARREIRAS E DE REMUNERAÇÕES DOS COLABORADORES**²⁷ que exercem funções públicas foi alvo de revisão.

Algumas das novas condições que articulam o Regulamento de Pessoal do Turismo de Portugal com o novo regime de Vinculação, de Carreiras e de Remunerações são:

- À exceção do pessoal da carreira de inspeção (que manteve o seu regime de nomeação) a generalidade dos colaboradores encontra-se vinculada ao organismo em regime do contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado;
- A alteração da relação jurídica foi acompanhada de uma transição para novas carreiras e categorias, que se operou de acordo com as funções desempenhadas. A remuneração resultante correspondeu à posição e nível da tabela única, não havendo perda de regalias pelos colaboradores. A transição ocorreu em alinhamento com o Regulamento de Pessoal do Turismo de Portugal, garantindo aos colaboradores um regime próprio em determinadas matérias (subsídio de refeição, regime de deslocações em serviço e formação profissional);
- Todos os colaboradores puderam optar pelo subsistema de saúde da ADSE.

SESSÕES DE ESCLARECIMENTO

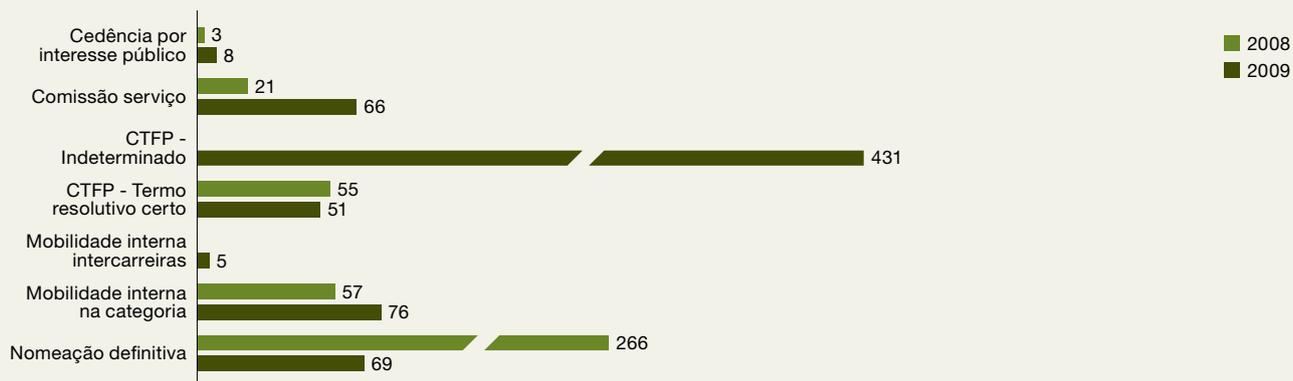
Todas as direções do Turismo de Portugal foram convidadas a participar em sessões de esclarecimento no início de 2009, onde foram abordados temas como a progressão futura na carreira, regimes legais e práticas de recrutamento.



²⁶ O novo Regulamento de Pessoal do Turismo de Portugal entrou em vigor a 12 de dezembro de 2008. Trata-se do diploma base que caracteriza o regime aplicável a todos os colaboradores

²⁷ O novo regime de vinculação de carreiras e de remunerações dos colaboradores entrou em vigor a 1 de janeiro de 2009

NÚMERO DE COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO



Fonte: Turismo de Portugal

No total, 513 colaboradores mudaram de contrato de trabalho no ano de 2009, maioritariamente para o contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado. Do total de colaboradores, 61% tem contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado.

GESTÃO DE CARREIRAS

A **GESTÃO DE CARREIRAS** está vinculada ao regime legal aplicável aos trabalhadores que exercem funções públicas²⁸ e assenta nos resultados da avaliação de desempenho.

A alteração do posicionamento remuneratório do Instituto e o regime de atribuição de prémios de desempenho são prioritários, estando em análise um conjunto de mecanismos possíveis para essa revisão.

Da conjugação da regulamentação aplicável - Regulamento de Pessoal do Turismo de Portugal²⁹ e o disposto na lei que regula o regime de vínculos, carreiras e remunerações na Administração Pública³⁰ resultam três mecanismos de alteração do posicionamento remuneratório por imperativo legal ou por gestão do órgão máximo do organismo (por regra ou exceção).



2.2. POTENCIAR A MOBILIDADE INTERNA

Após a fusão dos organismos que compõem hoje o Turismo de Portugal, estabilizaram-se as competências e afetaram-se os recursos humanos aos vários níveis da nova estrutura. Para potenciar as capacidades dos colaboradores e a motivação interna, iniciou-se o **PROGRAMA cresceRH**.

PROGRAMA cresceRH

- Visa a melhoria do clima organizacional e a motivação dos colaboradores do Turismo de Portugal
- Pretende enriquecer a estrutura humana e fortalecer o Instituto
- Registou 13 candidaturas em 2009, tendo sido lançado em novembro de 2008

Fonte: Turismo de Portugal

²⁸ Lei n.º 12 A/2008, de 27 de fevereiro

²⁹ Despacho Normativo n.º 64/2008, de 7 de novembro

³⁰ Lei n.º 12 A/2008, de 27 de fevereiro

Através de uma candidatura espontânea, o programa possibilita aos colaboradores desempenhar funções em unidades orgânicas diferentes, ajustando as suas competências às funções que desempenham, potenciando o alargamento de conhecimentos e experiências, uma maior integração cultural, bem como uma melhor realização profissional e pessoal.

O programa evidencia as oportunidades de desenvolvimento profissional que as diversas áreas de competências do Turismo de Portugal proporciona.

TESTEMUNHO

“Mudei do Departamento de Informação para o Departamento de Imagem e Conteúdos. Embora gostasse da equipa em que estava, queria desenvolver as minhas competências na informação e na produção de conteúdos dirigidos ao turista, uma área de que sempre gostei, em que investi em termos de formação e onde pretendo fazer um percurso profissional. O aparecimento do Programa cresceRH proporcionou a mudança e deu-me a oportunidade de iniciar um novo desafio profissional.”

Teresa Cabaço

2.3. FOMENTAR A APROXIMAÇÃO DOS COLABORADORES

A comunicação interna e a gestão da informação são consideradas áreas a melhorar no Instituto. Atualmente, parte destas necessidades são satisfeitas pela existência de uma Intranet. Contudo, para fortalecer este elo de ligação, está em curso uma nova ferramenta tecnológica - PORTAL DO TRABALHADOR - a lançar em 2010. Esta aplicação pretende criar uma relação de maior proximidade entre os colaboradores e o Instituto.

Todos os colaboradores poderão passar a consultar a sua situação pessoal e profissional (avaliações, formações, entre outros), alterar os seus dados, aceder ao recibo de vencimento e à declaração de rendimentos, marcar e gerir o plano de férias e submeter requerimentos internos. Destacam-se entre as funcionalidades do portal a disponibilização de uma caixa de sugestões, que permitirá aos colaboradores darem ideias sobre aspetos a melhorar na organização.

PARTILHA DE INFORMAÇÃO

- Em julho de 2009 foram realizadas sessões formativas quinzenais, designadas *TECH TALK*, com o objetivo de proporcionar aos colaboradores a partilha de experiências e conhecimentos sobre vários temas e instrumentos tecnológicos, que visaram uma melhor gestão do tempo de trabalho e a otimização dos recursos.
- Em outubro de 2009 foi lançada a *NEWSLETTER* “O FUTURO É HOJE”, para garantir um fluxo de informação regular aos colaboradores sobre os projetos de modernização em curso, com periodicidade mensal.
- No âmbito do projeto ICDF (Impressão, Cópia, Digitalização e Fax) e do Quadrante 2, foi implementado um plano de comunicação para informar e preparar os colaboradores para as novas plataformas.

A preocupação do Instituto passa igualmente pela atribuição de benefícios exclusivos aos colaboradores do Turismo de Portugal, tais como o acesso a condições preferenciais no seguro de saúde, as atividades do Grupo Desportivo e Cultural dos Serviços do Turismo, as atividades culturais, como a entrada gratuita em museus, o cartão pessoal Galp Frota e o Cartão de Cidadão, tendo, para este efeito, o Turismo de Portugal celebrado protocolos. Os colaboradores tiveram ainda acesso à entrada gratuita em exposições e eventos patrocinados pelo Turismo de Portugal (“Encompassing the Globe - Portugal e o Mundo nos séculos XVI e XVII”) e um acordo com a TMN para um plano de benefícios dirigido aos colaboradores.

2.4. VALORIZAR A FORMAÇÃO E DESENVOLVER COMPETÊNCIAS

A formação é um pilar fundamental da política de recursos humanos do Turismo de Portugal e tem sido alvo de uma aposta ao longo dos anos.

Em 2009, optou-se por realizar ações de formação de menor duração, mas com qualidade acrescida. Esta decisão teve como base a dificuldade que se verificava nos serviços com a ausência dos colaboradores em ações de formação de maior duração.

Devido às profundas e recentes alterações ao regime jurídico aplicável ao exercício da atividade da Qualificação da Oferta e Serviço de Inspeção de Jogos, o maior número de colaboradores em formação foram oriundos destas áreas.

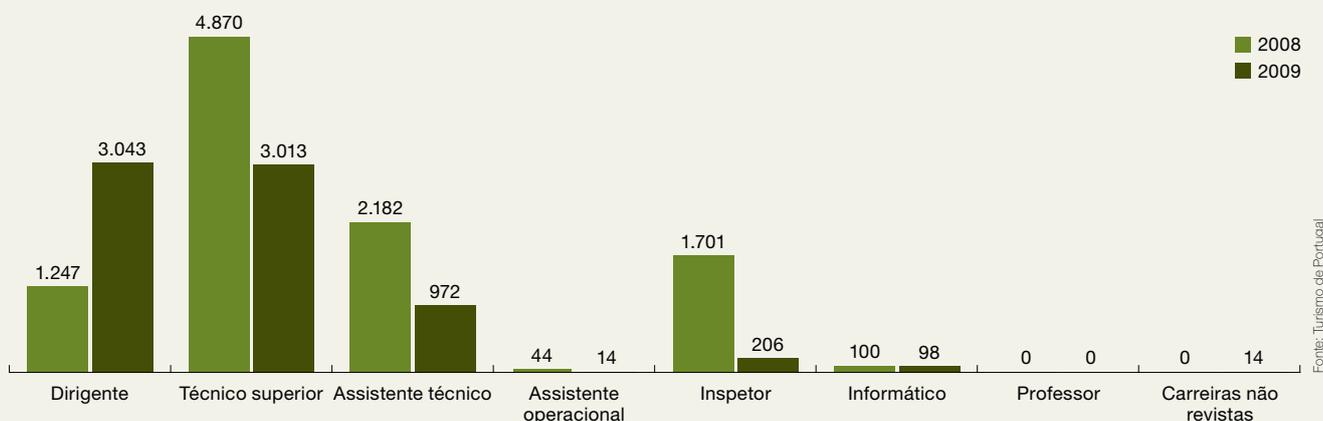
Desenvolveram-se ainda ações específicas para os técnicos da direção de Investimento (em colaboração com a Universidade Católica) e direção de Promoção. O maior número de horas de formação verificou-se naquelas direções e na área de Estudos e Planeamento Estratégico.

A FORMAÇÃO NO INSTITUTO EM 2009

- 10 horas de formação por colaborador
- 72 ações de formação
- 19€/hora investidos em formação
- 138.113€ de custos de formação: aumento em 44% no investimento
- 6 mestrados frequentados com apoio do Instituto
- 62 colaboradores inscritos no Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências

Fonte: Turismo de Portugal

NÚMERO DE HORAS DE FORMAÇÃO POR CATEGORIA PROFISSIONAL

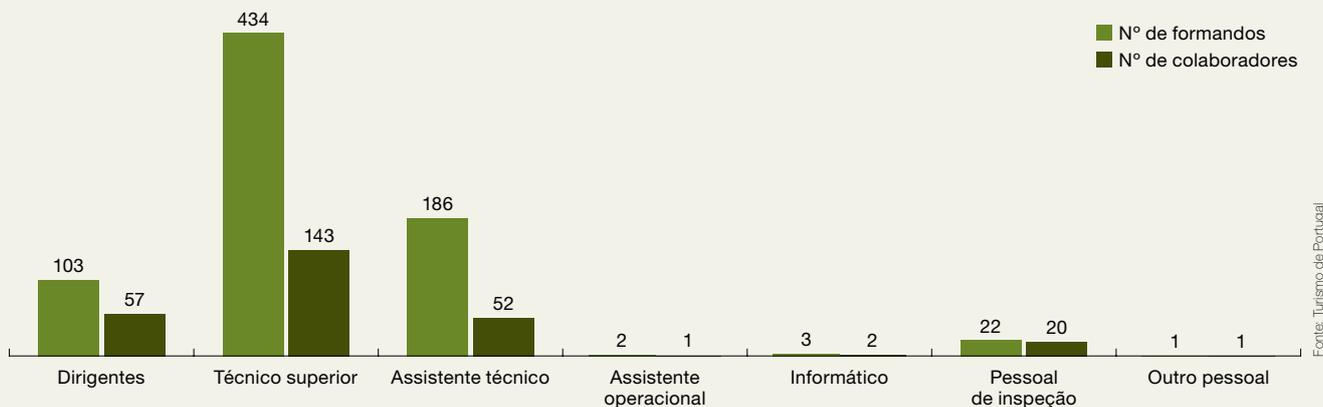


Realizaram-se mais ações de formação para dirigentes, as quais apresentaram, face à natureza e especificidade das matérias em causa, um custo mais elevado num menor número de horas. Uma das ações, designada “Programa de Gestão para a Criação de Valor”, foi ministrada pela Faculdade de Economia da Universidade Nova de Lisboa, com a duração de três dias.

As áreas de formação em que mais se investiu no ano de 2009 foram Gestão Estratégica, Gestão Pública, Informática Especializada e Turismo, representando 87% do investimento total.

Em termos de categorias profissionais, os técnicos superiores, os assistentes técnicos e os dirigentes foram quem mais participou nas ações de formação. Contudo, as 751 participações corresponderam a apenas 279 colaboradores.

NÚMERO DE FORMANDOS VS. NÚMERO DE COLABORADORES QUE ASSISTIRAM ÀS AÇÕES DE FORMAÇÃO | 2009





3. PROTEÇÃO AMBIENTAL

REDUZIR O IMPACTE AMBIENTAL E PROMOVER A ECOEFICIÊNCIA

A monitorização contínua dos nossos impactes e a aposta no aumento da nossa ecoeficiência permite-nos promover a melhoria do nosso desempenho ambiental, disseminando as boas práticas da sede e das Escolas de Hotelaria e Turismo.

3.1.

REDUZIR OS CONSUMOS ENERGÉTICOS E AS EMISSÕES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA

Os consumos de energia são os principais responsáveis pelas emissões de gases com efeito de estufa (GEE) associados à atividade do Instituto. De modo a reduzir estes consumos, e consequentes emissões associadas, iniciou-se em 2009 um **PLANO DE RENOVAÇÃO DA FROTA COM CRITÉRIOS ECOLÓGICOS**, que foi para além das metas impostas pela legislação aplicável. Assim, em 2010, 52,6% da frota de veículos ligeiros terá emissões de dióxido de carbono inferiores a 120g/km, superando os 30% obrigatórios por lei. Prevê-se também a redução de 70 para 56 no número de viaturas.

Foi também avaliada a **EFICIÊNCIA ENERGÉTICA** de todos os edifícios, identificando áreas de melhoria que permitam alcançar uma melhor classificação aquando da sua certificação energética, a concluir em 2015.

CONSUMOS DE ENERGIA

Ao Turismo de Portugal encontram-se associados consumos diretos e indiretos de energia. Os consumos diretos dizem respeito à gasolina e ao gasóleo utilizados na frota automóvel afeta ao Instituto e ao gás natural e ao gás propano consumido nas Escolas de Hotelaria e Turismo. Os consumos indiretos estão associados à energia elétrica utilizada pela sede e pela rede escolar.

Apesar de se ter verificado um decréscimo nos consumos de gasolina afetos à sede, os consumos de gasóleo aumentaram cerca de 15% comparativamente a 2008. Uma fração considerável dos consumos de gasolina e gasóleo afetos à sede decorre das deslocações do Serviço de Inspeção de Jogos, aquando da fiscalização da exploração de salas de jogo - casinos e bingos.

Ao nível das Escolas, verificaram-se aumentos dos consumos de gasolina e gasóleo na ordem dos 16% e 7%, respetivamente.

Para reduzir o consumo de gasolina e gasóleo, iniciou-se em 2009 um plano de renovação da frota automóvel, tendo em conta o perfil das deslocações de serviço e os veículos de maior eficiência existentes no mercado.

Como se pode observar pelo gráfico na página seguinte, o consumo de gás propano representa a maior fração dos consumos de energia direta, em 2009 nas Escolas, seguido pelo gasóleo utilizado para abastecimento da frota própria.

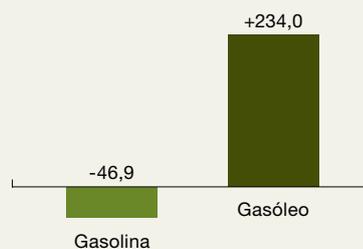
³¹ Devido a um erro de cálculo em 2008, a totalidade do consumo de gás do Instituto foi reportado como sendo de gás natural, não sendo possível avaliar a variação do consumo de gás natural e de gás propano nos últimos dois anos na rede escolar, constando os consumos destes gases em 2008 com a abreviatura N.D. - Não disponível

CONSUMOS DE ENERGIA PRIMÁRIA NA SEDE | 2009

- 13.474 l de gasolina
- 48.152 l de gasóleo
- 2.213 GJ de energia primária consumida
- -13,4 mil euros gastos no abastecimento de viaturas com gasolina e gasóleo, por baixa de preço

Fonte: Turismo de Portugal

CONSUMO DE ENERGIA DIRETA NA SEDE (Δ absoluta 09/08 em GJ)



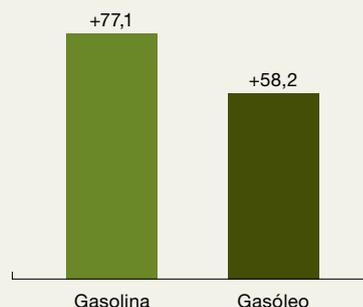
Fonte: Turismo de Portugal

CONSUMOS DE ENERGIA PRIMÁRIA NAS ESCOLAS | 2009

- 17.056 l de gasolina
- 23.992 l de gasóleo
- 38.476 m³ de gás natural
- 70.306 kg de gás propano
- 6.276 GJ de energia primária consumida
- -3 mil euros gastos no abastecimento de viaturas com gasolina e gasóleo, por baixa de preço

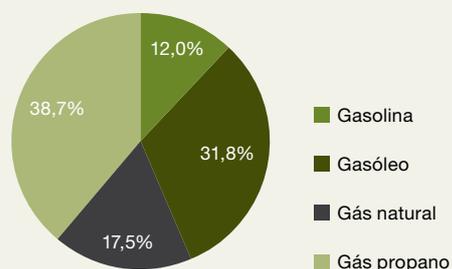
Fonte: Turismo de Portugal

CONSUMO DE ENERGIA DIRETA NAS ESCOLAS ³¹ (Δ absoluta 09/08 em GJ)



Fonte: Turismo de Portugal

CONSUMOS TOTAIS DE ENERGIA DIRETA POR TIPO DE COMBUSTÍVEL | 2009



Fonte: Turismo de Portugal

A redução dos consumos de energia elétrica na sede deve-se em grande parte à diminuição do número de equipamentos de impressão, cópia, digitalização e fax, no âmbito da implementação do projeto ICDF, assim como à maior consciencialização dos colaboradores para a necessidade da alteração de comportamentos.

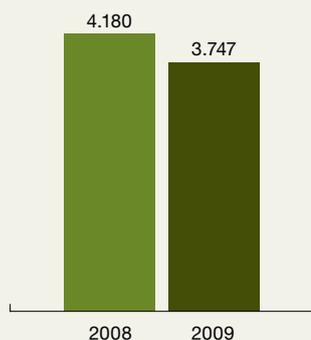
AQUISIÇÃO DE FROTA MAIS EFICIENTE

Com a entrada em vigor do Despacho n.º 7382/2009, de 12 de março, foi efetuado um levantamento dos veículos que compõem a frota do Turismo em Portugal e deu-se início ao processo de aluguer operacional de novas viaturas, mais eficientes do ponto de vista ambiental e com menores consumos de combustível associados.

Ainda na sequência deste levantamento, foi efetuado um estudo das rotas associadas ao parque automóvel, no sentido de promover a eficiência na gestão das deslocações no Instituto, que permitirá, em 2010, passar de 70 para 56 viaturas.

Fonte: Turismo de Portugal

CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA NA SEDE (G.J)



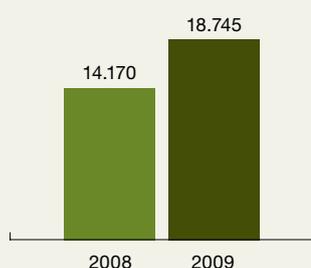
Fonte: Turismo de Portugal

CONSUMOS DE ENERGIA ELÉTRICA NA SEDE | 2009

- 1.040 MWh de eletricidade
- -10,3% de energia elétrica consumida comparativamente a 2008
- 12,5 kWh médios diários consumidos por cada colaborador
- -1,5 mil euros de encargos com a energia elétrica

Fonte: Turismo de Portugal

CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA NAS ESCOLAS ³² (G.J)



Fonte: Turismo de Portugal

CONSUMOS DE ENERGIA ELÉTRICA NAS ESCOLAS | 2009

- 5.207 MWh de eletricidade
- +32,3% de energia elétrica consumida comparativamente a 2008
- +108 mil euros de encargos com a energia elétrica

Fonte: Turismo de Portugal

No caso das Escolas, o aumento do consumo de energia elétrica verificado, comparativamente a 2008, está associado à abertura da nova Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa em setembro e ao facto das Escolas de Portalegre e de Caldas da Rainha terem entrado em pleno funcionamento em meados de dezembro de 2008.

A Escola de Setúbal destaca-se pelos seus elevados consumos por área e *per capita*. Com a construção da nova Escola, a iniciar em breve, serão aplicadas soluções de eficiência energética ao edifício.

³² Os valores apresentados não incluem as Escolas de Hotelaria e Turismo de Portalegre e do Fundão, dada a existência de protocolos entre o Turismo de Portugal e outras entidades, onde foram atribuídas a estas últimas responsabilidades de suporte dos custos associados aos consumos de energia elétrica nestas Escolas

CONSUMO MÉDIO ANUAL DE ENERGIA ELÉTRICA POR UNIDADE DE ÁREA E PER CAPITA
(kWh/m² por número total de colaboradores e alunos por escola)



Fonte: Turismo de Portugal/SDC

APOSTA NO AUMENTO DA EFICIÊNCIA ENERGÉTICA DAS ESCOLAS

Para a certificação energética de todos os edifícios até 2015, desenvolveu-se um estudo com a EDP para avaliar a classificação de cada edifício e estabelecer Planos de Racionalização Energética (PRE) nos casos em que se verificou a necessidade de melhoria.

No âmbito deste estudo, implementaram-se medidas para aumentar a eficiência energética e reduzir os consumos de energia elétrica das Escolas. Entre as medidas implementadas destacam-se:

- **CORREÇÃO DAS COBERTURAS E DOS ENVIDRAÇADOS** nas Escolas de Hotelaria e Turismo de Lisboa, Portalegre, Caldas da Rainha e Lamego;
- **PROMOÇÃO DAS VENTILAÇÕES NATURAIS** nas Escolas de Hotelaria e Turismo de Lisboa, Lamego e Caldas da Rainha.

CERTIFICAÇÃO ENERGÉTICA E DE QUALIDADE DO AR DOS EDIFÍCIOS

No estudo desenvolvido pela EDP, relativo ao desempenho energético e à qualidade do ar de todos os nossos edifícios, foram levantadas as seguintes recomendações:

- Alteração de tarifários;
- Análise de processos de forma a reduzir os consumos em hora de ponta;
- Avaliação da possibilidade de implementar a compensação de energia reativa;
- Avaliação da possibilidade de reduzir a potência instalada de postos de transformação.

Está ainda em estudo a implementação de sistemas de gestão técnica centralizada, que permitem racionalizar e otimizar os custos da energia térmica e elétrica, garantindo o conforto dos colaboradores e alunos.

EMISSIONES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA

Os principais responsáveis pelas emissões de gases com efeito de estufa (GEE) do Turismo de Portugal são os consumos diretos de energia (emissões decorrentes da frota automóvel e dos consumos de gás nas Escolas) e os indiretos (resultantes da produção de energia elétrica consumida).

EMISSIONES DE GEE

Tipo de emissões	Fonte de energia	Emissões de GEE (ton CO ₂ eq)		
		2008	2009	Δ 09/08
Diretas	Gasolina	69,0	71,1	3,1%
	Gasóleo	173,4	202,4	16,7%
	Gás natural	-	96,2	-
	Gás propano	-	209,4	-
Indiretas	Eletricidade	2.395,3	3.082,7	28,7%
Total		2.637,7	3.661,8	38,8%

Fonte: Turismo de Portugal/SDC

CRITÉRIOS AMBIENTAIS NA AQUISIÇÃO DA FROTA AUTOMÓVEL

Em 2010, 52,6% da frota de veículos ligeiros terá emissões de CO₂ inferiores a 120g/km. Deste modo, superar-se-á a meta imposta pelo Despacho n.º 7382/2009, de 12 de março, que define que, em 2010, 30% da frota de ligeiros adquiridos pelas empresas públicas deverá ter em conta este fator de emissão de CO₂.

Fonte: Turismo de Portugal

As emissões associadas às deslocações dos colaboradores em serviço oficial também contribuem, indiretamente, para o desempenho ao nível de emissões de gases com efeito de estufa.

EMISSÕES ASSOCIADAS À DESLOCAÇÃO DE COLABORADORES EM SERVIÇO OFICIAL

Meio de transporte	Emissões de GEE (ton CO ₂ eq)		
	2008	2009	Δ 09/08
Barco	-	0,2	-
Comboio	-	0,4	-
Avião	483,0	184,6	-61,8%
Total	483,0	185,2	-61,8%

Fonte: Turismo de Portugal/SDC

3.2. AUMENTAR A ECOEFICIÊNCIA

O ano de 2009 foi marcado pela aposta no aumento da ecoeficiência do Instituto. Além de se ter repercutido em melhorias consideráveis do desempenho ambiental e económico, a redução do consumo de materiais trouxe desafios no que diz respeito à inovação.

Das iniciativas tomadas, destaca-se a **DESMATERIALIZAÇÃO DE PROCESSOS**, que reduziu o consumo de materiais (papel, tinteiros e *toners*) e agilizou processos através do uso de tecnologias recentes.

CONSUMO DE MATERIAIS

Na atividade do Turismo de Portugal desta-se o consumo de material para uso administrativo, nomeadamente papel, *toners* e tinteiros.

CONSUMOS DE MATERIAIS

Material	2008	2009	Δ 09/08
Papel (ton)	30,0	22,5	-25,1%
<i>Toners</i> e tinteiros (unidade)	1.415	781	-44,8%

Fonte: Turismo de Portugal

As medidas de desmaterialização implementadas, especialmente o projeto ICDF e os novos portais de compras e do Conselho Diretivo, resultaram em consideráveis reduções de papel (-25,1%) e de *toners* e tinteiros consumidos (-44,8%), prevendo-se que, por exemplo, na sequência da implementação do portal do Conselho Diretivo, poupem-se cerca de 100 mil folhas de papel por ano.

CONSUMO DE RECURSOS NATURAIS

Do volume total de água da rede de abastecimento consumida pelo Instituto verificou-se que cerca de 75% dos consumos estão associados às Escolas. Os consumos de água aumentaram globalmente, em comparação com 2008.

ALGUNS NÚMEROS | 2009

18.313 árvores necessárias para compensar as emissões diretas e indiretas de CO₂ do Turismo de Portugal em 2009.

Fonte: Agência Portuguesa do Ambiente

Um automóvel ligeiro emite, em média, numa viagem entre Lisboa e Porto, 41kg de CO₂ eq. Tendo em conta este indicador, a redução de emissões alcançada este ano pelas deslocações dos colaboradores é equivalente a cerca de 7 mil e 300 viagens entre Lisboa e Porto.

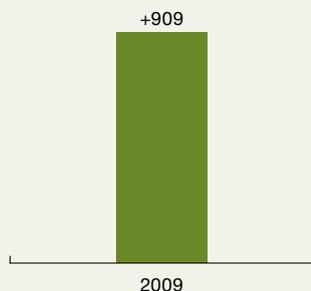
Fonte: Google Maps (www.maps.google.pt)

- -25,1% de papel consumido
- -7 mil euros gastos na aquisição de papel

Fonte: Turismo de Portugal



CONSUMO DE ÁGUA DA REDE DE ABASTECIMENTO NA SEDE ³³
(Δ absoluta 2009/2008 em m³)



Fonte: Turismo de Portugal

CONSUMO DE ÁGUA NA SEDE | 2009

- 0,08 m³ consumidos diariamente por cada colaborador
- +16,3% de água consumida
- +28 mil euros gastos em água para consumo

Fonte: Turismo de Portugal

Relativamente à distribuição dos consumos de água nos edifícios escolares do Instituto, constata-se que houve um aumento de 16,9% face a 2008 e que as Escolas de Faro e do Estoril continuam a gerar os maiores consumos totais de água. No entanto, é de salientar que a escola de Faro conseguiu reduzir os seus consumos em 12%, comparativamente a 2008.

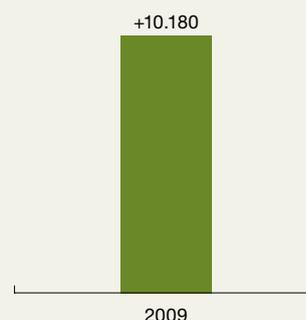
No que diz respeito aos consumos diários de água *per capita*, as Escolas de Portimão e Faro destacam-se, com um consumo médio diário superior (0,21m³), seguidas pela de Lamego, com um consumo médio diário de água *per capita* de 0,19 m³.

CONSUMO DE ÁGUA DA REDE DE ABASTECIMENTO NAS ESCOLAS ³⁴
(Δ absoluta 2009/2008 em m³)

CONSUMO DE ÁGUA NAS ESCOLAS | 2009

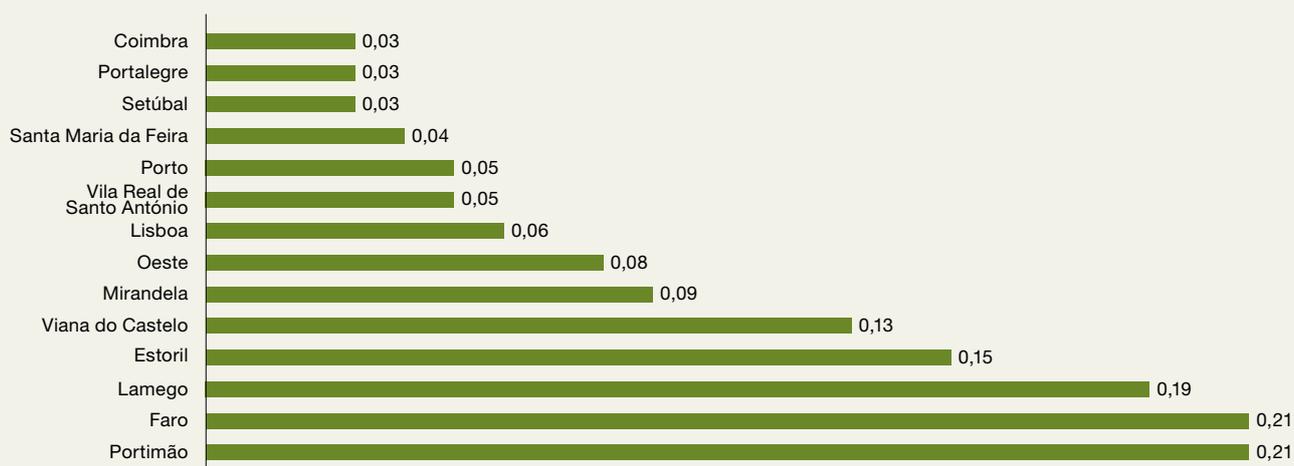
- +16,9% de água consumida
- +25 mil euros gastos em água para consumo

Fonte: Turismo de Portugal



Fonte: Turismo de Portugal

CONSUMO DIÁRIO DE ÁGUA PER CAPITA NAS ESCOLAS DE HOTELARIA E TURISMO | 2009
(m³)



Fonte: Turismo de Portugal

É ainda disponibilizada água engarrafada para consumo dos colaboradores do Turismo de Portugal e para apoio às reuniões. Em 2009, estes consumos corresponderam a 44,5 m³.

³³ Os consumos de água reportados no Relatório de Sustentabilidade 2008 não contemplam informação relativa aos armazéns do Instituto. Esta informação foi incluída no atual relatório

³⁴ Os valores apresentados não incluem as Escolas de Hotelaria e Turismo de Santarém e do Fundão, dada a existência de protocolos entre o Turismo de Portugal e outras entidades, onde foram atribuídas a estas últimas responsabilidades de suporte dos custos associados aos consumos de água nestas Escolas

3.3.

QUANTIFICAR E MONITORIZAR OS RESÍDUOS PRODUZIDOS

Tendo em conta a natureza da sua atividade, são produzidos pelo Turismo de Portugal resíduos de diferentes tipologias. Apesar de ainda não existir um sistema integrado de Gestão de Resíduos que permita obter uma estimativa dos resíduos gerados em cada edifício (de acordo com a sua tipologia e destino final), têm sido implementadas algumas boas práticas na sede e nas Escolas de Hotelaria e Turismo.

GESTÃO DE RESÍDUOS ELÉTRICOS E ELETRÓNICOS

O Serviço de Inspeção de Jogos recebe e mantém à sua guarda, para a realização de exames periciais no âmbito processual, uma quantidade significativa de materiais apreendidos, provenientes do jogo ilícito. Uma vez concluído o processo e ordenada a destruição dos equipamentos, compete ao Instituto, na qualidade de detentor dos resíduos a responsabilidade pela sua gestão.

De acordo com os princípios da prevenção e redução, essa política de gestão é assegurada cumprindo o normativo comunitário e nacional, sendo reciclados 28% dos materiais e destruídos os restantes 72%.

A gestão dos resíduos é executada por uma empresa com os seus sistemas de gestão de qualidade, ambiente e segurança certificados pelas normas ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001, respetivamente.

RESÍDUOS DE EQUIPAMENTOS ELÉTRICOS E ELETRÓNICOS (REEE) APREENDIDOS E ENCAMINHADOS PARA DESTINO FINAL (kg)



Os resíduos de equipamentos elétricos e eletrônicos (REEE) são sujeitos a operações de despoluição e de desmantelamento que permitem a reutilização de peças e a reciclagem de materiais, sendo destruída a fração de material não reciclável.

BOAS PRÁTICAS NA GESTÃO DE RESÍDUOS

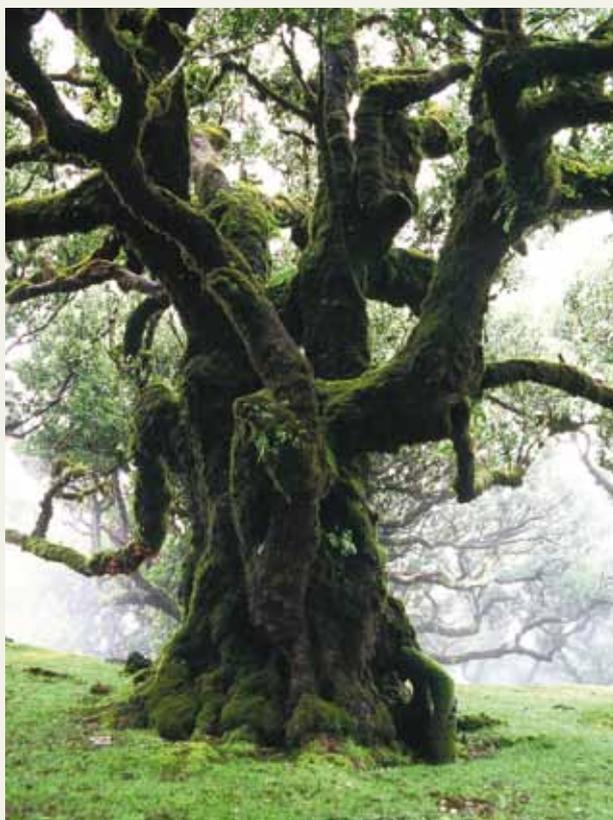
- Separação de papel, cartão, embalagens e vidro na sede e em 14 escolas
- Recolha de *toners* e tinteiros por entidade credenciada na sede e em todas as escolas
- Recolha de óleos alimentares em 16 escolas
- Recolha de resíduos orgânicos para compostagem em três escolas

Fonte: Turismo de Portugal

RESÍDUOS ELÉTRICOS E ELETRÓNICOS

- -26% de resíduos produzidos
- -52% de resíduos reciclados
- -6% de material destruído

Fonte: Turismo de Portugal



COMPROMISSOS 2010

TURISMO DE PORTUGAL

GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

- Verificar os indicadores do Relatório de Sustentabilidade 2010 por entidade externa

PROSPERIDADE ECONÓMICA

- Dar continuidade aos programas de desmaterialização para simplificação de procedimentos e de custos associados aos consumos no quadro do funcionamento interno do Turismo de Portugal
- Alargar o âmbito do Registo Nacional de Turismo a outras atividades do setor do turismo
- Integrar as novas bases de dados relacionadas com o setor do turismo no sistema integrado de informação estatística
- Disponibilizar um sistema integrado de informação estatística na intranet, de forma a facilitar o acesso dos colaboradores do Turismo de Portugal aos dados estatísticos do setor
- Criar centros de supervisão regional e nacional para centralização da visualização remota de imagens obtidas em qualquer câmara de videovigilância nos casinos

COESÃO SOCIAL

- Potenciar a mobilidade interna e a formação técnica multisetorial no Instituto através da edição de 2010 do Programa cresceRH
- Apostar na melhoria da comunicação interna no Instituto através da criação de iniciativas e ferramentas que promovam o maior envolvimento dos colaboradores para consolidar a cultura organizacional do Instituto, fomentando a inovação e o trabalho colaborativo
- Implementar a formação e o desenvolvimento de competências de colaboradores em programas de especialização e partilha de conhecimento, bem como em cursos de formação académica
- Avaliar o retorno das ações de formação, através de ferramenta de medição dos seus benefícios
- Implementar um programa de promoção da saúde na área do bem-estar físico dos colaboradores e de melhoria das condições de desempenho e exercício da atividade

PROTEÇÃO AMBIENTAL

- Reduzir o consumo de papel em 5% através da avaliação e monitorização de consumos, no âmbito do projeto de desmaterialização
- Diminuir o consumo de gasolina e gasóleo em 10% através da monitorização dos consumos da nova frota automóvel
- Reduzir o consumo de energia elétrica em 8% através da implementação de medidas de eficiência energética
- Assegurar a recolha de 100% dos resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos produzidos na sede e nas Escolas de Hotelaria e Turismo, bem como na atividade da Inspeção de Jogos
- Encaminhar para reciclagem quantidades crescentes de papel





A SUSTENTABILIDADE NO TURISMO EM PORTUGAL... OS DESAFIOS DO SETOR

LIDERAR O DEBATE DA SUSTENTABILIDADE NO SETOR
E RESPONDER AOS DESAFIOS

O COMPROMISSO DO TURISMO DE PORTUGAL

O setor do turismo atravessa tempos particularmente exigentes e o perfil do turista está em mudança. As novas tecnologias estão a alterar a relação do viajante com as suas escolhas: sítios especializados, avaliações pessoais e meios de comunicação social são alguns dos recursos à disposição do viajante.

O facto de o turista ser mais exigente, ter fácil acesso à informação atualizada sobre destinos, serviços e preços, criou também importantes desafios, tanto aos agentes do setor como aos destinos turísticos, que têm, assim, de construir a sua oferta à medida destas expectativas - incorporando hoje critérios ambientais, sociais e económicos.

As preocupações relacionadas com um consumo mais sustentável ganham cada vez mais peso na escolha do destino turístico. Segundo o relatório de 2009 do Eurobarómetro - *Europeans' attitudes towards the issue of sustainable consumption and production* - 15% dos respondentes pensam que viajando com menor frequência e adotando modos de transporte mais sustentáveis terão melhor impacto na resolução dos problemas ambientais. Finlândia, Itália, Reino Unido e Suécia colocam esta temática no topo das suas preocupações.

O acesso privilegiado do Turismo de Portugal às partes interessadas do setor permite refletir sobre os seus desafios em matéria de sustentabilidade e propor um conjunto de ações a implementar, liderando o debate da sustentabilidade no setor.

EXPETATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS

O sucesso de uma estratégia de atuação para a sustentabilidade da atividade turística tem de garantir propostas alinhadas com o contexto e reais necessidades de todo o setor. Só assim se garante que ele se identifique com as propostas e que estas sejam exequíveis.

Assim, pela sua importância, abrangência e interdependência, foram identificados 15 agentes estratégicos, que foram consultados para identificar os principais desafios do setor e o papel do Turismo de Portugal enquanto agente da mudança.

“É um setor de atividade dos mais importantes da economia portuguesa, contribuindo fortemente para a criação de emprego, melhoria da qualidade de vida das pessoas, dinamização do investimento e criação de riqueza. Além disso apresenta um elevado potencial de desenvolvimento, não só em termos económicos, como sociais, culturais e ambientais.”

Escuta de *stakeholders*



STAKEHOLDERS CONSULTADOS NO ÂMBITO DA AUSCULTAÇÃO



PRINCIPAIS RESULTADOS

IMAGEM

As partes interessadas consultadas consideram o turismo como um setor:

- **MUITO IMPORTANTE** para o país, nomeadamente pelo seu impacto económico e pela sua transversalidade;
- **EM MUDANÇA**, sobretudo devido ao novo perfil do turista, que obriga à diferenciação da oferta;
- **POUCO ESTRUTURADO**, pela dispersão que o caracteriza, dificultando uma atuação concertada.

SUSTENTABILIDADE NA ATIVIDADE TURÍSTICA

Neste âmbito, considera-se que o setor está cada vez mais consciente da importância da integração da sustentabilidade na atividade turística, reconhecendo-a como eixo de criação de valor e diferenciação. Por outro lado, esta integração é assimétrica ao nível regional.

Foi também considerado que o contexto legislativo e a situação de descontinuidade económica impulsionam a integração de novos critérios de sustentabilidade na gestão da atividade turística.

DESAFIOS

A **COOPERAÇÃO ENTRE OS AGENTES DO SETOR** foi identificada como um desafio transversal, pelo potencial de desenvolvimento da atividade e pelo papel fundamental na **OPERACIONALIZAÇÃO, NO TERRENO, DE UM TURISMO MAIS SUSTENTÁVEL**. Nesta matéria, verifica-se a necessidade de **COMUNICAR** melhor junto dos interlocutores do setor os apoios disponíveis e os benefícios decorrentes da realização de investimentos, bem como apostar na **SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL**.

Um dos temas críticos é a **QUALIFICAÇÃO DO SETOR** e também dos **RECURSOS HUMANOS**, nomeadamente na sua gestão e garantia de ajustamento da mão-de-obra às necessidades do mercado.

Também a **DIFERENCIAÇÃO DA OFERTA** foi definida como desafio transversal ao setor: necessidade de maior dinamização da oferta; ajustamento da oferta à procura face ao perfil do turista atual; captação de nichos de mercado de valor acrescentado; e melhor aproveitamento dos recursos culturais, naturais e gastronómicos. Vencer este desafio permite também responder à **SAZONALIDADE**, outra questão considerada prioritária para o setor.

BARREIRAS

A principal barreira identificada à operacionalização da sustentabilidade no setor é a **RELAÇÃO ENTRE OS INTERLOCUTORES** do turismo: falta de proximidade,



“[O setor] começa a preocupar-se com as questões da sustentabilidade, até porque a pressão que vem do exterior, as exigências que já têm sobre essas matérias e o cumprimento da legislação obriga-os a não fugir dessa realidade.”

Escuta de stakeholders

“Provavelmente um dos problemas é a operacionalização da política para um turismo sustentável. Se nós construirmos estratégias de base regional incluídas numa visão nacional que promova o envolvimento de vários atores públicos e privados e que atenda às especificidades do território, provavelmente poderemos concretizar melhor o que são os objetivos inerentes ao turismo sustentável.”

Escuta de stakeholders

“O papel do Turismo de Portugal deverá continuar a focalizar-se nos fatores intangíveis de competitividade, promovendo a junção estratégica dos interesses das Associações Setoriais e Regionais do Turismo, tendo como objetivo último a criação de motivações fortes e duradouras junto do mercado, como forma de valorizar, ainda mais, as reais vantagens comparativas que o país oferece em termos de destino turístico.”

Escuta de stakeholders

transparência e visão regional e fraca articulação entre os parceiros sociais, são algumas das condicionantes associadas à responsabilidade dos agentes.

Outras questões mais transversais constituem também entraves: por um lado, a **FALTA DE INFORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO**; por outro, a **DISPERSÃO DE INVESTIMENTOS** e a ausência de análise de impactes a longo prazo.

Existe também outro tipo de barreiras relacionado com questões mais operacionais: limitações económicas; burocracia ao nível do licenciamento, embora se tenha registado uma evolução nos últimos tempos; e condicionantes ao nível das acessibilidades.

EXPETATIVAS

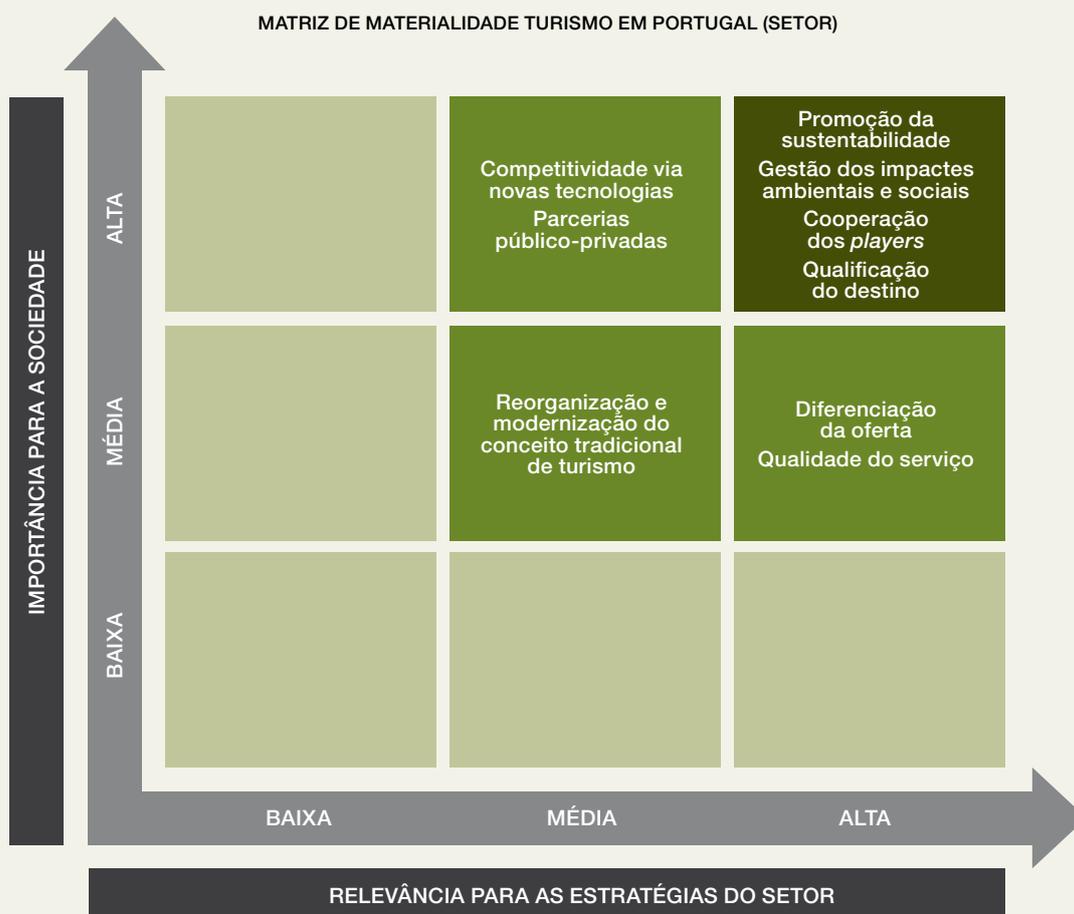
A principal expectativa que as partes interessadas atribuem ao Turismo de Portugal é a de liderança e dinamização do setor no domínio da sustentabilidade.

ENQUADRAMENTO SETORIAL E BENCHMARK

A análise dos contributos³⁵ identificou como **TEMAS PREDOMINANTES** para um turismo sustentável a qualidade do emprego, a qualificação da mão-de-obra, as condições económicas e sociais das comunidades locais, a competitividade e o recurso a novas tecnologias, a sazonalidade, a acessibilidade, os destinos, a oferta e o impacte das alterações climáticas sobre a procura.

Outros temas identificados como estratégicos foram: o impacte do transporte turístico e da utilização e conservação de recursos patrimoniais e naturais, o turismo como ferramenta no desenvolvimento sustentável global, a qualidade do serviço, o estabelecimento de parcerias público-privadas e a cooperação entre os vários intervenientes do setor.

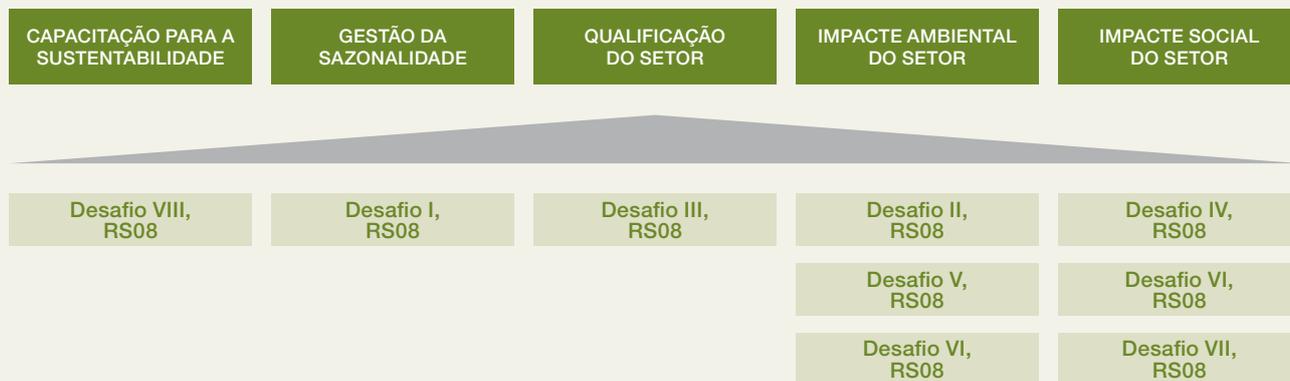
A matriz seguinte pondera as questões identificadas nos vários contributos da sociedade (enquadramento setorial, *benchmark* e auscultação das partes interessadas) com as estratégias definidas para o setor.



³⁵ Enquadramento setorial: Lei de Bases do Turismo, Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT), Agenda para um Turismo Europeu Sustentável e Competitivo, Plano de Ação Turismo Europeu mais Sustentável e Carta Europeia de Turismo Sustentável
Benchmark: Espanha, Eslovénia, Nova Zelândia, Suécia, Reino Unido e Irlanda

O esquema em baixo faz a correspondência entre os oito desafios identificados no relatório de 2008 (com base no Plano de Ação para um Turismo Europeu mais Sustentável) e as áreas prioritárias definidas no atual relatório.

ÁREAS PRIORITÁRIAS DEFINIDAS NO ATUAL RELATÓRIO



DESAFIOS ABORDADOS NO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2008

- Desafio I - Reduzir a sazonalidade da procura
- Desafio II - Abordar o impacte do transporte turístico
- Desafio III - Melhorar a qualidade do emprego no setor do turismo
- Desafio IV - Manter e melhorar a prosperidade e qualidade de vida da comunidade, em função da mudança
- Desafio V - Minimizar o impacte da utilização de recursos e da produção de resíduos
- Desafio VI - Conservar e acrescentar valor ao património natural e cultural
- Desafio VII - Possibilitar o gozo de férias a todos
- Desafio VIII - Utilizar o turismo como ferramenta no desenvolvimento sustentável global

VISÃO

A liderança pelo Turismo de Portugal do debate sobre a sustentabilidade no turismo passa por uma ação concertada sobre as áreas prioritárias identificadas.

VISÃO DO TURISMO EM PORTUGAL





1. CAPACITAÇÃO DO SETOR PARA A SUSTENTABILIDADE

FOMENTAR ESTRATÉGIAS CONJUNTAS

A promoção da cooperação entre e com os interlocutores na atividade turística, a informação, sensibilização e reconhecimento das boas práticas e a partilha de conhecimento em fóruns de debate constituem eixos de orientação para operacionalizar a sustentabilidade no setor.

1.1. PROMOVER A COOPERAÇÃO DOS INTERVENIENTES

Gerar a **COOPERAÇÃO** entre os intervenientes da atividade turística é uma expectativa das partes interessadas. Durante a auscultação foi referido que os agentes do setor não estarão a trabalhar de forma concertada e que é crucial trabalhar para um objetivo comum. É neste contexto que ao Turismo de Portugal é pedido para **LIDERAR** o debate sobre a sustentabilidade no turismo.

A gestão integrada dos destinos é fundamental para o desenvolvimento da atividade turística: o planeamento e o ordenamento do território, a valorização de ecossistemas e paisagens naturais, o investimento em infraestruturas e a prestação de serviços são algumas das áreas-chave que têm de ser trabalhadas de forma integrada.

Neste capítulo, o Turismo de Portugal tem sido o catalisador de vontades e interesses, para garantir o envolvimento intersetorial de atores públicos e privados.

O modelo de contratação com as **ENTIDADES REGIONAIS DE TURISMO** criou um novo quadro de relacionamento com, e entre, os interlocutores do Turismo de Portugal à escala dos destinos regionais. Este modelo é facilitador da execução regional da estratégia nacional para o turismo (PENT).

A execução do **PENT** está ainda reforçada pela existência do pólo de competitividade e tecnologia - Turismo 2015. Esta estratégia de eficiência coletiva está assente numa rede de parcerias que envolve, para além do Turismo de Portugal, as Entidades Regionais de Turismo (parcerias regionais), as Agências Regionais de Promoção Turística (parcerias público-privadas), a Confederação do Turismo Português (privados) e o *Hospitality Management Institute* - HMI (parceria com o meio científico).

Ainda no âmbito da cooperação com os *players* do setor, está em curso o desenvolvimento de **CLUBES DE PRODUTO** associados aos produtos turísticos estratégicos. O Turismo de Portugal e o Conselho Nacional da Indústria de Golfe (CNIG) deram início em 2009 ao primeiro destes clubes: o Clube de Produto de Golfe.

CLUBE DE PRODUTO DE GOLFE

Plataforma que contempla uma componente de partilha de informação técnica e de conhecimento, bem como uma componente de comercialização, informação turística, calendário de eventos de golfe, entre outros. Prevê-se que a plataforma esteja em funcionamento no final de 2010.

³⁶ Ver informação sobre as ferramentas de financiamento disponíveis no ponto 1.2 Assegurar a aplicação eficaz das receitas, na Sustentabilidade no Turismo de Portugal

1.2. INFORMAR, SENSIBILIZAR E RECONHECER O DESEMPENHO

INFORMAR, SENSIBILIZAR E ESCLARECER são também desafios identificados pelas partes interessadas, sendo igualmente eixos estratégicos da atuação do Instituto. É importante formar e informar os empresários sobre questões críticas ao nível da gestão turística, com especial destaque para a comunicação dos apoios ao investimento e para a apresentação do retorno da integração de práticas sustentáveis na atividade.

O Turismo de Portugal divulga e coloca à disposição do setor um conjunto de ferramentas de apoio técnico e financeiro³⁶ para a execução de investimentos sustentáveis.

Em 2009 as medidas de apoio ao setor do turismo (linhas de crédito PME Investe, protocolos bancários, campanhas de promoção, campanhas *hard selling*, novas rotas) foram apresentadas em sessões dirigidas aos empresários e realizadas em todo o país.

A **MONITORIZAÇÃO DO DESEMPENHO** da atividade turística é uma ferramenta essencial para o processo de decisão e para a implementação das estratégias do setor. Para aferir a performance do setor, o Turismo de Portugal lançou, em 2010, o Inquérito ao Impacte Ambiental e Responsabilidade Social dos Empreendimentos Turísticos, dirigido aos agentes do setor hoteleiro, para recolha de dados sobre os consumos e boas práticas dos seus empreendimentos ao nível ambiental e social em 2009 (vide resultados apresentados nas páginas seguintes).

O Instituto tem também tido a iniciativa de **RECONHECER E PARTILHAR AS BOAS PRÁTICAS** do setor, incentivando desta forma a inovação e novas iniciativas pelos pares.

Nesta medida, pelo quinto ano consecutivo, o Turismo de Portugal reconheceu os projetos turísticos que mais se destacaram nas seguintes categorias: "Novo Projeto Privado", "Novo Projeto Público", "Requalificação Projeto Privado", "Requalificação Projeto Público", "Serviços", "Animação e Eventos", "Sustentabilidade Ambiental" e "Prémio Especial Turismo de Portugal". Em 2009, foi alcançado um *record* de 192 candidaturas, que têm aumentado desde a terceira edição.

192 CANDIDATURAS EM 2009 AOS PRÉMIOS TURISMO DE PORTUGAL

Os Prémios Turismo de Portugal, que receberam 192 candidaturas de todo o país, destacam os melhores projetos públicos e privados, cujo contributo para o desenvolvimento do setor seja mais significativo.

Pelo segundo ano, o concurso avaliou projetos na categoria "Sustentabilidade Ambiental".

EVOLUÇÃO DAS CANDIDATURAS AOS PRÉMIOS TURISMO DE PORTUGAL

Tipologia de Projeto	Primeira edição	Segunda edição	Terceira edição	Quarta edição	Quinta edição
Público	146	81	89	66	94
Privado	19	44	10	65	93
Parcerias público-privadas	0	0	0	0	5
Total de candidaturas	165	125	99	131	192

Fonte: Turismo de Portugal

O posicionamento de Portugal enquanto destino turístico nos *rankings* europeus e internacionais é outra das formas de reconhecimento da inovação e excelência dos recursos. Foi o caso, em 2009, da classificação pela *National Geographic Society* do Vale do Douro como sétimo destino turístico sustentável ao nível europeu e 16.º ao nível mundial.

O destino Portugal foi também distinguido pelo Fórum Económico Mundial como 17.º destino turístico mais competitivo do mundo.

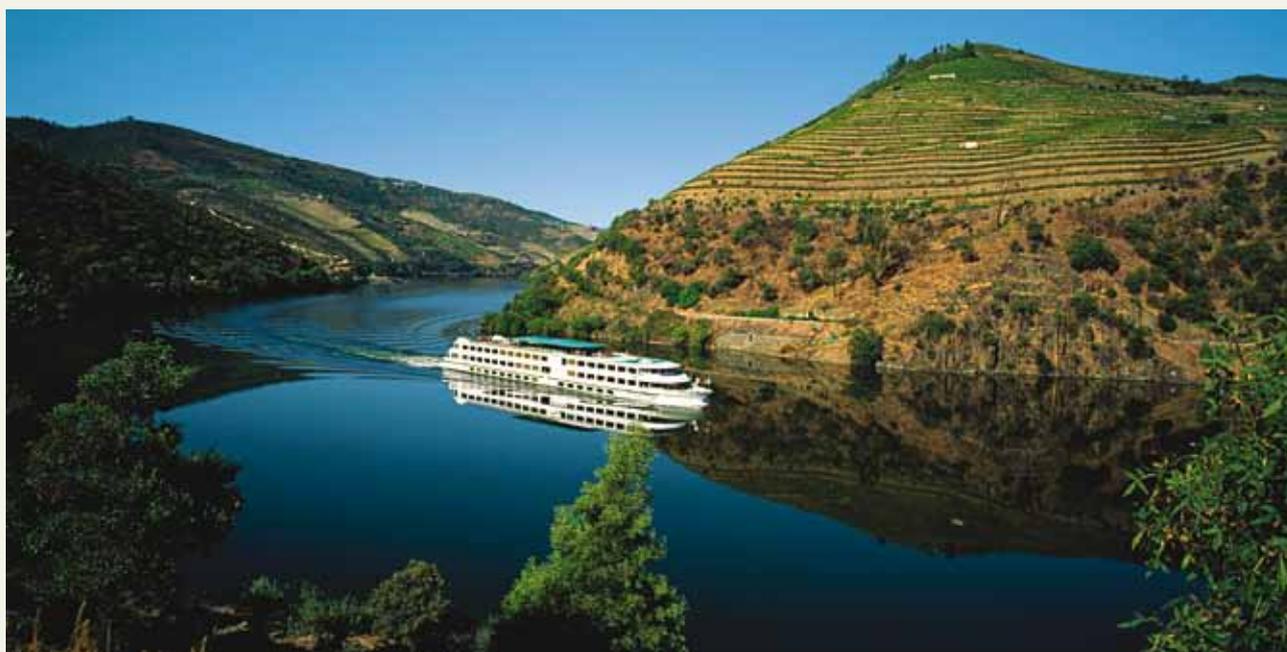
Outro eixo fundamental é a **PARTILHA INTERNACIONAL DE CONHECIMENTO** sobre a sustentabilidade no setor do turismo. Nesse âmbito, foram várias as iniciativas desenvolvidas:

- Contributo para a definição de um sistema uniforme de indicadores a aplicar ao nível europeu, no âmbito do "Grupo de Sustentabilidade em Turismo". Estes indicadores permitirão avaliar a sustentabilidade dos destinos turísticos.
- Apoio à 2.ª Conferência Internacional HMI, para reflexão sobre o crescimento sustentável no setor. Foram partilhados casos de sucesso e boas práticas por consultores, decisores políticos e gestores hoteleiros.

DOURO SUSTENTÁVEL

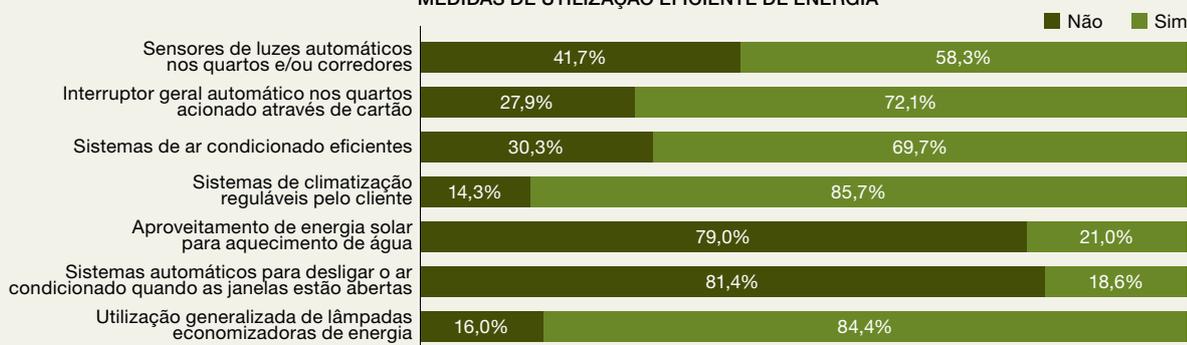
A *National Geographic Society* colocou em 2009 o Vale do Douro no sétimo lugar do *ranking* europeu e 16.º no *ranking* mundial de destinos turísticos sustentáveis.

Para esta avaliação contribuíram mais de 400 peritos especialistas em diferentes áreas do turismo que consideraram como pontos fortes do Douro as atrações históricas e naturais, bem como a autenticidade cultural da região.



RESULTADOS DO INQUÉRITO AO IMPACTE AMBIENTAL E RESPONSABILIDADE SOCIAL (IIARS) DOS EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS*

MEDIDAS DE UTILIZAÇÃO EFICIENTE DE ENERGIA



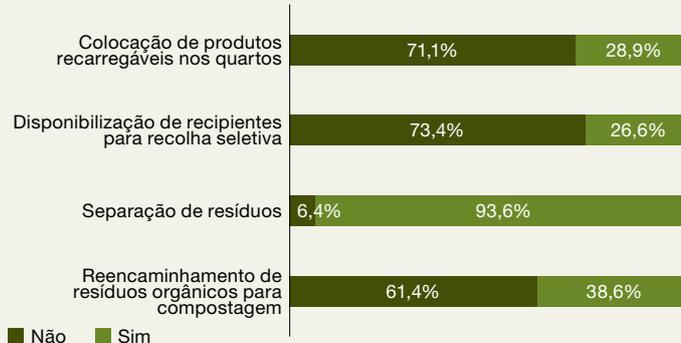
Fonte: Turismo de Portugal – IIARS 2009

MEDIDAS DE UTILIZAÇÃO EFICIENTE DE ÁGUA



Fonte: Turismo de Portugal – IIARS 2009

MEDIDAS DE GESTÃO EFICIENTE DE RESÍDUOS



Fonte: Turismo de Portugal – IIARS 2009

CONSUMO MÉDIO DE ELETRICIDADE POR DORMIDA EM EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS POR REGIÕES (kwh)



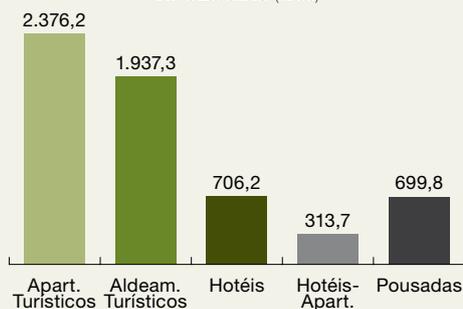
Fonte: Turismo de Portugal – IIARS 2009

CONSUMO MÉDIO DE ELETRICIDADE POR DORMIDA EM EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS POR TIPOLOGIA (kwh)



Fonte: Turismo de Portugal – IIARS 2009

CONSUMO MÉDIO DE ÁGUA POR DORMIDA EM EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS POR TIPOLOGIAS (litros)



Fonte: Turismo de Portugal – IIARS 2009

CONSUMO MÉDIO DE ÁGUA POR DORMIDA EM EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS POR REGIÕES (litros)

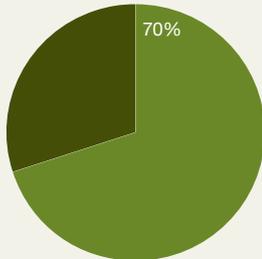


Fonte: Turismo de Portugal – IIARS 2009

* O presente inquérito foi lançado em abril de 2010 e obteve uma taxa de resposta de 44%

Inclui hotéis, hotéis-apartamentos, pousadas, aldeamentos e apartamentos turísticos

COLABORADORES EFETIVOS NOS EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS



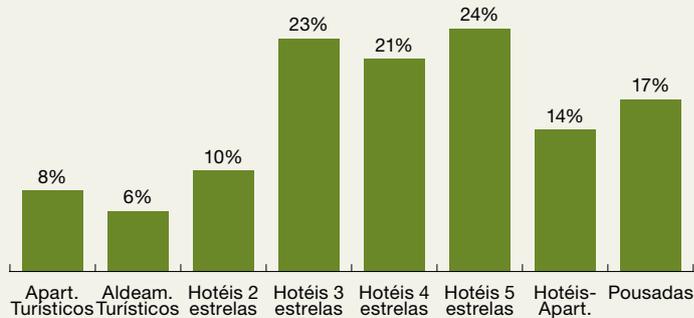
Fonte: Turismo de Portugal – IAFRS 2009

COLABORADORES DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS COM FORMAÇÃO ESPECÍFICA EM TURISMO, POR REGIÃO



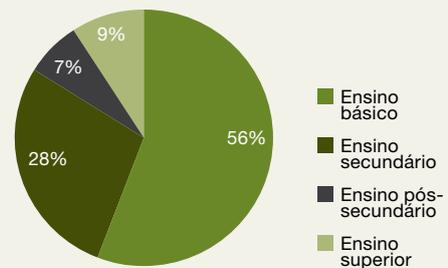
Fonte: Turismo de Portugal – IAFRS 2009

COLABORADORES DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS COM FORMAÇÃO ESPECÍFICA EM TURISMO, POR TIPOLOGIA



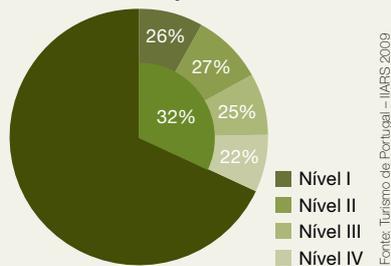
Fonte: Turismo de Portugal – IAFRS 2009

HABILITAÇÕES LITERÁRIAS DOS COLABORADORES DOS EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS



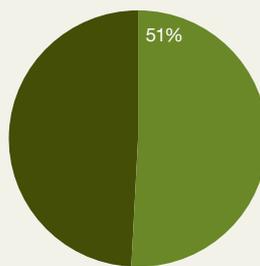
Fonte: Turismo de Portugal – IAFRS 2009

COLABORADORES COM COMPONENTE DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL EM TURISMO NA SUA FORMAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO POR NÍVEIS



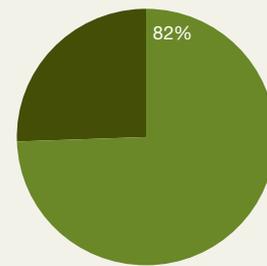
Fonte: Turismo de Portugal – IAFRS 2009

EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS COM PREOCUPAÇÕES AMBIENTAIS OU SOCIAIS NOS MOMENTOS DE COMPRA



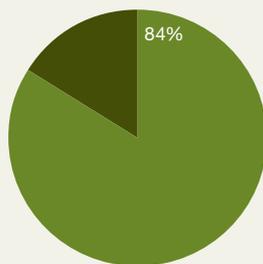
Fonte: Turismo de Portugal – IAFRS 2009

EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS COM AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO DOS COLABORADORES PARA AS BOAS PRÁTICAS AMBIENTAIS



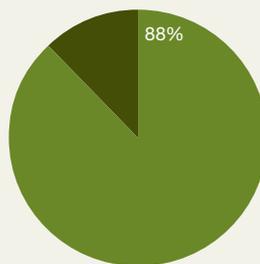
Fonte: Turismo de Portugal – IAFRS 2009

EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS COM ACESSO A TRANSPORTES PÚBLICOS



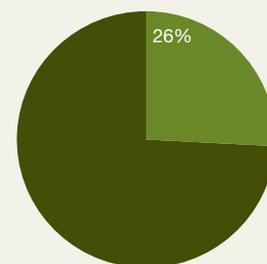
Fonte: Turismo de Portugal – IAFRS 2009

EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS COM INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO AOS VISITANTES



Fonte: Turismo de Portugal – IAFRS 2009

EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS ENVOLVIDOS EM AÇÕES SOCIAIS COM AS COMUNIDADES



Fonte: Turismo de Portugal – IAFRS 2009

2. GESTÃO DA SAZONALIDADE

ESTIMULAR A PROCURA E TRABALHAR A OFERTA

A procura turística portuguesa está fortemente concentrada nos meses de verão. Esta característica tem impactes muito significativos em matéria de sustentabilidade ao nível económico, ambiental e social.



2.1. CAUSAS E IMPACTES DA SAZONALIDADE

O principal motivo para a sazonalidade no turismo decorre das apetências dos consumidores por determinado tipo de produtos, cujas condições ideais de fruição estão concentradas numa época do ano. É o caso de produtos como o sol e mar, a neve ou o golfe.

Por outro lado, há fatores sociais e políticos que condicionam os períodos de férias (laborais e escolares) e, por essa via, os comportamentos de procura dos turistas.

Pelas condições naturais e físicas do território, o sol e mar é o principal produto turístico para Portugal, ditando a concentração da procura nos meses de julho a setembro.

EVOLUÇÃO DAS DORMIDAS MENSAIS EM EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS* | 2009



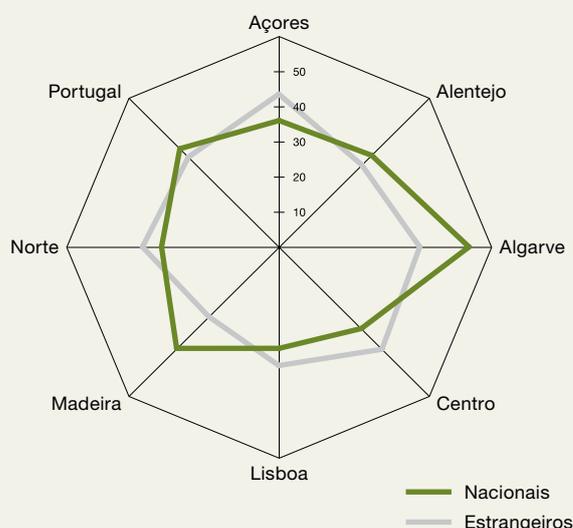
No gráfico seguinte vê-se claramente o impacto do perfil da oferta na sazonalidade. O Algarve, ainda muito associado ao paradigma sol e mar, apresenta a maior taxa de sazonalidade do país, enquanto Lisboa apresenta a mais baixa. Em 2009, 44,4% das dormidas no Algarve ocorreram entre julho e setembro.

Observa-se também que o turismo interno é o principal causador dos picos de procura pelo Algarve no verão. Avaliada a origem da procura para a região, verifica-se que 54,1% das dormidas dos turistas internos se concentram neste período. Este comportamento é motivado pelo segmento famílias, que aproveita o fim do ciclo escolar das crianças para usufruir do seu principal período de férias.

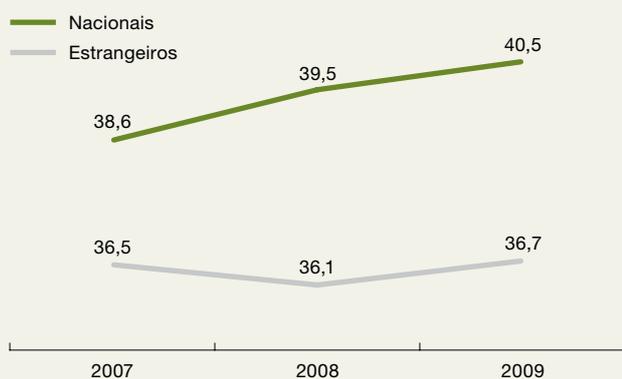
Em 2009, apesar de Portugal seguir uma estratégia de diversificação de segmentos através da apresentação de novos produtos turísticos, a sazonalidade agravou-se. A principal razão para este agravamento foi o crescimento da procura interna, em detrimento do recuo da procura externa. Estruturalmente, o turista interno apresenta, como já foi visto, um comportamento sazonal mais acentuado que o turista estrangeiro, o que está na origem deste resultado.

* Inclui hotéis, hotéis-apartamentos, pousadas, aldeamentos e apartamentos turísticos

TAXA DE SAZONALIDADE EM EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS* | 2009 (%)



TAXA DE SAZONALIDADE EM EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS*



Fonte: Turismo de Portugal/INE

IMPACTES DA SAZONALIDADE

A capacidade instalada do setor e a maioria das estruturas estão dimensionadas para a época "alta", em que a procura atinge o seu máximo. Esta característica tem impactes muito significativos em matéria de sustentabilidade.

ECONOMICAMENTE, as infraestruturas dos operadores turísticos ou as públicas de suporte à comunidade (saúde, serviços municipais de água e resíduos) são dificilmente rentabilizadas, uma vez que grande parte do ano não têm um nível de utilização que garanta retorno.

Em matéria de impacto na **SOCIEDADE**, a sazonalidade provoca desequilíbrios e concentração da necessidade de mão-de-obra nos períodos de maior pico, gerando riqueza para a sociedade num período limitado.

Também a maximização da capacidade instalada nos períodos de pico se traduz numa sobrecarga no **AMBIENTE**, com impactes ao nível do ordenamento do território, perda de biodiversidade, fluxos de contaminação difíceis de gerir, e particularmente no caso português, num aumento significativo no consumo de água no verão, altura do ano naturalmente crítica.



* Inclui hotéis, hotéis-apartamentos, pousadas, aldeamentos e apartamentos turísticos

2.2. IMPLEMENTAR ESFORÇOS DE MITIGAÇÃO DA SAZONALIDADE

Para mitigar a sazonalidade é indispensável trabalhar ao nível do mercado: procurar novos e diversos segmentos que proporcionem uma procura constante ao longo de todo o ano. É aí que se enquadra a estratégia nacional de diversificar mercados geográficos, trabalhar as acessibilidades e enriquecer a carteira de produtos do destino. Por outro lado, a criação de ofertas de animação diferenciadoras, permite aumentar a atratividade dos destinos em determinadas alturas do ano.

MELHORAR A ACESSIBILIDADE AO DESTINO

Para estimular a acessibilidade dos destinos a partir de novos mercados geográficos está em curso, desde 2007, o programa iniciativa:pt.

INICIATIVA:PT

Parceria dinamizada entre o Turismo de Portugal, ANA Aeroportos de Portugal e ANAM Aeroportos e Navegação Aérea da Madeira, dotada de 17 milhões de euros, com o objetivo de apoiar novas rotas aéreas de interesse turístico.

Desde a sua criação, o programa já apoiou 25 rotas aéreas de interesse turístico, através de campanhas de promoção turística em conjunto com as companhias aéreas parceiras.

Este mecanismo de apoio conjunto ao marketing das rotas e dos destinos servidos disponibiliza, desde final de 2008, apoios reforçados para estimular a procura durante a época de inverno, garantindo assim uma operação durante todo o ano.

Durante 2009, este programa permitiu a criação de oito novas rotas e o reforço de três ligações.

ESTIMULAR AS FÉRIAS REPARTIDAS

A campanha "DESCUBRA UM PORTUGAL MAIOR", para estímulo à procura interna, foi especialmente vocacionada para o aproveitamento e realização de férias repartidas ao longo de todo o ano (aproveitando fins-de-semana, feriados e pontes) e teve o seu início em fevereiro.

Do ponto de vista da diversificação da oferta turística e sua disponibilização e fruição todo o ano, 2009 foi marcado pelo lançamento dos Roteiros Turísticos do Património Mundial,

quatro itinerários temáticos concebidos em torno de três monumentos classificados pela UNESCO no triângulo Batalha-Alcobaça-Tomar.

DESCUBRA UM PORTUGAL MAIOR

Investimento de 4M€ (maior campanha interna de sempre).

Aumento de 5% no turismo interno em 2009.

GARANTIR EVENTOS DE REFERÊNCIA E ANIMAÇÃO

O programa ALLGARVE continua a afirmar o Algarve como um destino multifacetado, com uma oferta muito para além do SOL e MAR. A diversidade dos eventos, na área da cultura, gastronomia, desporto e outras, bem como a sua dispersão no tempo - de maio a novembro - mostram um Algarve para todos os gostos e para todo o ano, agindo no sentido da desconcentração sazonal da procura.

Relativamente aos EVENTOS, também estes importantes ferramentas na redução da sazonalidade, voltou a apostar-se na realização de um conjunto de eventos estruturais para a economia e com calendário de realização fora da estação alta: o Moto GP de Portugal, o Portugal Masters, o Rally de Portugal e o Audi Med Cup TP 52 Troféu de Portugal.

Todos estes eventos contribuem para a imagem de Portugal como destino turístico, para a captação de fluxos turísticos ou ainda para a consolidação de produtos turísticos estratégicos indicados no PENT, como o golfe e o turismo náutico. Além disso, proporcionam aos agentes e operadores novos motivos de atração para a sua oferta turística.



RIP CURL PRO SEARCH 2009

A Rip Curl Pro Search é a única etapa móvel do circuito mundial da Associação de Surfistas Profissionais. Realiza-se todos os anos num destino diferente e em 2009 trouxe os melhores surfistas do mundo até às melhores ondas de Portugal.

O evento posicionou-se como limpo e responsável, tendo a Rip Curl estabelecido uma parceria com a WWF visando o desenvolvimento dos princípios SURF AND PRESERVE.

Dadas as suas características e prestígio mundial, o evento proporciona grande notoriedade para as cidades onde decorre, nomeadamente através da comunicação e marketing que o evento gera ao nível nacional e internacional.

PORTUGAL MASTERS 2009

O Portugal Masters, um dos eventos com maior investimento público-privado, constitui, pelas suas características e dinâmica social, um marco de excelência nos locais onde se desenrola.

As duas últimas edições decorreram no Algarve, onde a organização dirige aos *opinion leaders* da região o convite para se associarem ao evento e jogarem o Pro-Am. Esta iniciativa tem permitido aos jogadores não profissionais o acesso a uma das competições mais importantes do golfe.

Outras ações de caráter social são desenvolvidas ao longo dos dias da prova de forma a atrair outros setores e entidades da sociedade que embora não tenham uma relação direta com o evento, reconhecem o seu impacto no desenvolvimento da região.

3. QUALIFICAÇÃO DO SETOR

APOSTAR NA FORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS E NA QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

A qualificação do setor está associada, por um lado, à formação e preparação de profissionais e, por outro, à qualificação da oferta: ordenamento do território do ponto de vista turístico, licenciamento de empreendimentos e atividades e sistemas de classificação e de qualidade.



3.1.

APOSTAR NA FORMAÇÃO

A profissionalização do setor, através da qualificação de recursos humanos e da formação dos gestores, foi uma preocupação demonstrada pelas partes interessadas.

O Turismo de Portugal tem apostado na melhoria contínua dos cursos das suas Escolas, orientando-os para a profissão, facilitando a integração no mercado de trabalho e dando maior visibilidade ao setor enquanto empregador de futuro.

Enquanto entidade formadora, o Turismo de Portugal valoriza as capacidades empreendedoras e incentiva iniciativas que conduzam à criação de negócio. Detém uma rede de 16 Escolas de Hotelaria e Turismo que têm acompanhado, em termos de meios e conteúdos, as necessidades do mercado. Em setembro de 2009 foi inaugurada a nova escola de Lisboa, com capacidade para mais alunos e equipada com a mais avançada tecnologia de apoio à formação. As novas instalações estão repartidas por três edifícios (um deles afeto ao futuro hotel de aplicação), que ocupam uma área de dez mil metros quadrados.

FORMAR OS PROFISSIONAIS DO FUTURO

No ano letivo 2009/2010 frequentaram os cursos 2.869 alunos nas 16 Escolas de Hotelaria e Turismo disseminadas pelo território continental. As Escolas com maior número de alunos neste ano letivo são Coimbra (16,0%), Estoril (13,6%) e Lisboa (11,7%).

INSERÇÃO ATIVA DOS EX-ALUNOS

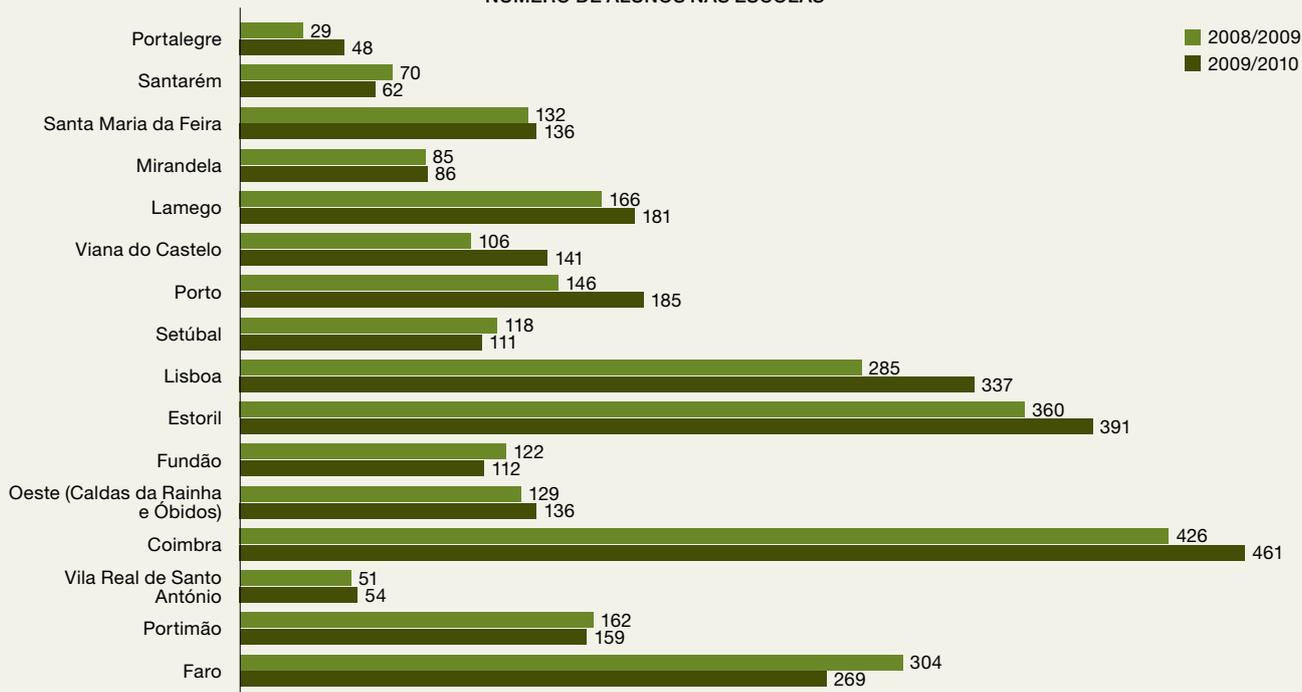
94% de alunos (2007/2008) das Escolas de Hotelaria e Turismo encontram-se inseridos no mercado de trabalho ou prosseguiram estudos.

Fonte: Turismo de Portugal

BOLSA DE EMPREGO

Com base no portal do Turismo de Portugal, a bolsa pretende facilitar a colocação dos alunos das Escolas de Hotelaria e Turismo e promover uma maior mobilidade dos profissionais de acordo com as necessidades.

NÚMERO DE ALUNOS NAS ESCOLAS



Fonte: Turismo de Portugal

NÚMERO DE PROFESSORES E FORMADORES EXTERNOS POR ESCOLA | 2009

Escolas de Hotelaria e Turismo	Porto	Sta M ^a da Feira	Viana do Castelo	Lamego	Mirandela	Coimbra	Fundão	Oeste	Lisboa	Setúbal	Santarém	Estoril	Faro	Portalegre	Portimão	Vila R. Sto António	Total
Ministério da Educação	1	4	4	7	6	11	4	5	8	4	4	12	12	3	6	3	94
Formadores externos	67	4	9	11	2	78	2	3	74	0	3	25	84	2	1	1	366
Total	68	8	13	18	8	89	6	8	82	4	7	37	96	5	7	4	460

Fonte: Turismo de Portugal

Para gerar uma maior ligação entre os empregadores e os alunos das Escolas de Hotelaria e Turismo, o Turismo de Portugal lançou uma **BOLSA DE EMPREGO**, a funcionar desde 2009.

Além disso, para atrair jovens com vocação para o setor, o Turismo de Portugal lançou uma ação de informação e promoção das suas Escolas sob o lema **"PREPARA-TE PARA UMA VIDA 5 ESTRELAS"**. Esta ação divulgou, no período de inscrições, a oferta formativa e o potencial de desenvolvimento profissional dos cursos ligados à hotelaria e ao turismo.

TESTEMUNHO

"A formação é fundamental em todas as profissões. A Escola de Hotelaria e Turismo em Lisboa foi o primeiro pilar na minha carreira profissional de cozinheiro. O pilar seguinte foi a consolidação destes conhecimentos na prática. Rapidamente percebi que sem as bases que construí, quer com a formação quer com a experiência profissional, não chegaria longe. Ter o certificado de formação da mais alta instância do turismo, confere prestígio ao *curriculum* e beneficia o profissional, abrindo-lhe portas no mercado nacional e além fronteiras."

João Antunes
Ex-aluno da Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa

OFERTA FORMATIVA DE QUALIDADE E ADEQUADA AO MERCADO

CERTIFICAÇÃO DAS ESCOLAS DE HOTELARIA E TURISMO

Na qualificação de profissionais, uma das preocupações é a adequação da aposta formativa à realidade do setor. As Escolas formam mão-de-obra qualificada que contribui para a sustentabilidade do emprego dos profissionais no ativo e regulam o mercado de trabalho através da certificação profissional.

CERTIFICAÇÃO LAUSANNE

As Escolas do Algarve - Faro, Portimão e Vila Real de Santo António - receberam a certificação da *École hôtelière de Lausanne*. Prevê-se que o processo esteja concluído em 2011 em toda a rede. Trata-se de um projeto cofinanciado pelo Fundo Social Europeu, em que o Turismo de Portugal irá participar com 31% do investimento total, que ascende aos 10,87 milhões de euros.

Fonte: Turismo de Portugal

Com o objetivo de tornar o Turismo de Portugal e as suas estruturas escolares em instituições de referência internacional pela sua qualidade de formação, o Instituto avançou com a **CERTIFICAÇÃO DAS ESCOLAS DO TURISMO DE PORTUGAL PELA ÉCOLE HÔTELIÈRE DE LAUSANNE (EHL)**, uma das escolas mais prestigiadas do mundo. As Escolas de Lisboa e Setúbal deram início ao processo de certificação durante o ano de 2009, juntando-se assim às do Algarve. A certificação será progressiva e faseadamente alargada a toda a rede de Escolas.

Este projeto envolve um processo criterioso de certificação em vários domínios e implica a revisão dos planos curriculares, a formação e a qualificação dos formadores, estando em permanente acompanhamento por consultores da *École hôtelière de Lausanne*. Esta certificação proporciona um reconhecimento adicional aos profissionais do setor e aumenta a notoriedade dos cursos ministrados pelas Escolas de Hotelaria e Turismo.

AJUSTAMENTO DA OFERTA FORMATIVA NAS ESCOLAS DE HOTELARIA E TURISMO

Em 2009, procedeu-se ao ajustamento da oferta formativa para responder às necessidades do mercado, através de:

- Criação e reestruturação de cursos de especialização tecnológica nas áreas da Gestão de Cozinha e Hotelaria e de Cursos de Formação *on-the-job*: Receção Hoteleira, Cozinha, Pastelaria, Restauração e Bebidas.
- Adoção de novas metodologias de formação, através da introdução do primeiro ano comum a todos os cursos de dupla certificação de Nível III.
- Introdução de módulos de USP (*Unique Selling Proposition*) para aquisição de competências, por exemplo, de atendimento e vendas, comunicação, regras e protocolo empresarial, empreendedorismo ou gestão de carreira.

RECONHECIMENTO DA QUALIDADE DAS ESCOLAS DE HOTELARIA E TURISMO

- Escola de Hotelaria e Turismo do Porto: prémio Rui Santos - Rotary Club do Porto Oeste e Prémio SOGRAPE
- Escola de Hotelaria e Turismo do Estoril: Primeiro lugar Troféu Cidade de Faro à "Melhor Equipa" – 6.º Festival Internacional de Gastronomia, Desporto e Saúde EHTA 2009; Concurso Inter-Escolas: (EHTE) segundo lugar Prova de bar e (EHTE) segundo lugar Prova de Alojamento Hoteleiro
- Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve: Festival Internacional de Gastronomia, Desporto e Saúde; Prémio Gastronomia, Desporto e Saúde que corresponde à melhor equipa em prova

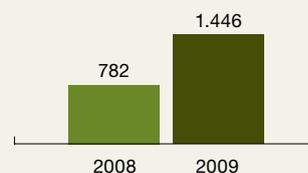
Dois destes módulos - empreendedorismo e gestão de carreiras - foram introduzidos para a **PROMOÇÃO DO EMPREENDEDORISMO** junto dos futuros profissionais que as frequentam, dado que as profissões ligadas ao turismo têm um enorme potencial para a criação de novos negócios.

VALORIZAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DO SETOR

Em 2009 realizaram-se 339 ações de formação, através das Escolas de Hotelaria e Turismo de Portugal, envolvendo 5.300 participantes para os ativos do setor e públicos indiferenciados que necessitaram de uma requalificação e/ou aquisição de novos conhecimentos e competências. Estas ações de formação abrangeram as seguintes áreas: Turismo, Produção de Cozinha e Pastelaria, *Food & Beverage*, Gestão Hoteleira, Serviço, Línguas, Gestão de Recursos Humanos, TIC, Higiene e Segurança Alimentar e Profissional, e Marketing e Vendas.

No âmbito da atividade dos três Centros de Novas Oportunidades instalados nas Escolas de Faro, Lisboa e Coimbra, garantiu-se a certificação profissional e escolar da população em geral e dos ativos do setor, registando-se um aumento de 85% de profissionais certificados.

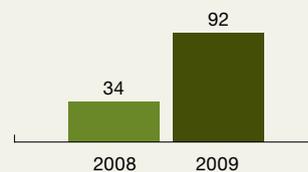
NÚMERO DE PROFISSIONAIS CERTIFICADOS



Fonte: Turismo de Portugal

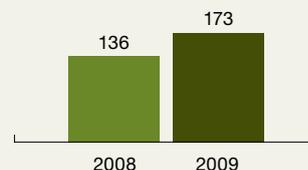
Em paralelo a esta atividade, o Turismo de Portugal reconhece/homologa todos os cursos de formação/ensino médio ou superior cujas saídas profissionais permitam o acesso a profissões regulamentadas, assim como preside ao júri de provas de Aptidão e de Avaliação Profissional para esses mesmos cursos. Em 2009, registou-se um aumento significativo no número de cursos homologados e no número de provas organizadas face a 2008.

NÚMERO DE CURSOS HOMOLOGADOS



Fonte: Turismo de Portugal

NÚMERO DE PROVAS DE AVALIAÇÃO FINAL E APTIDÃO PROFISSIONAL ORGANIZADAS



Fonte: Turismo de Portugal

3.2. QUALIFICAR A OFERTA TURÍSTICA

A ação do Turismo de Portugal na qualificação da oferta assenta em quatro pilares: ordenamento turístico do território, licenciamento de empreendimentos e atividades, sistemas de classificação e qualidade e investimento para a qualificação.

CLASSIFICAÇÃO E REGISTO DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

O Turismo de Portugal classifica empreendimentos turísticos e cria, desenvolve e mantém o Registo Nacional de Turismo (RNT), que tem por objetivo centralizar e disponibilizar toda a informação relativa aos empreendimentos e empresas do turismo em operação no país. Este conhecimento é crucial para que os agentes do setor possam decidir de forma mais informada.

QUALIDADE DE SERVIÇO

Em 2009 foram classificados 142 empreendimentos turísticos, mais 65 do que em 2008: 116 estabelecimentos hoteleiros, 22 aldeamentos e apartamentos e 4 hotéis rurais. Foram reclassificados 73 estabelecimentos hoteleiros, mais 56 do que em 2008.

Fonte: Turismo de Portugal

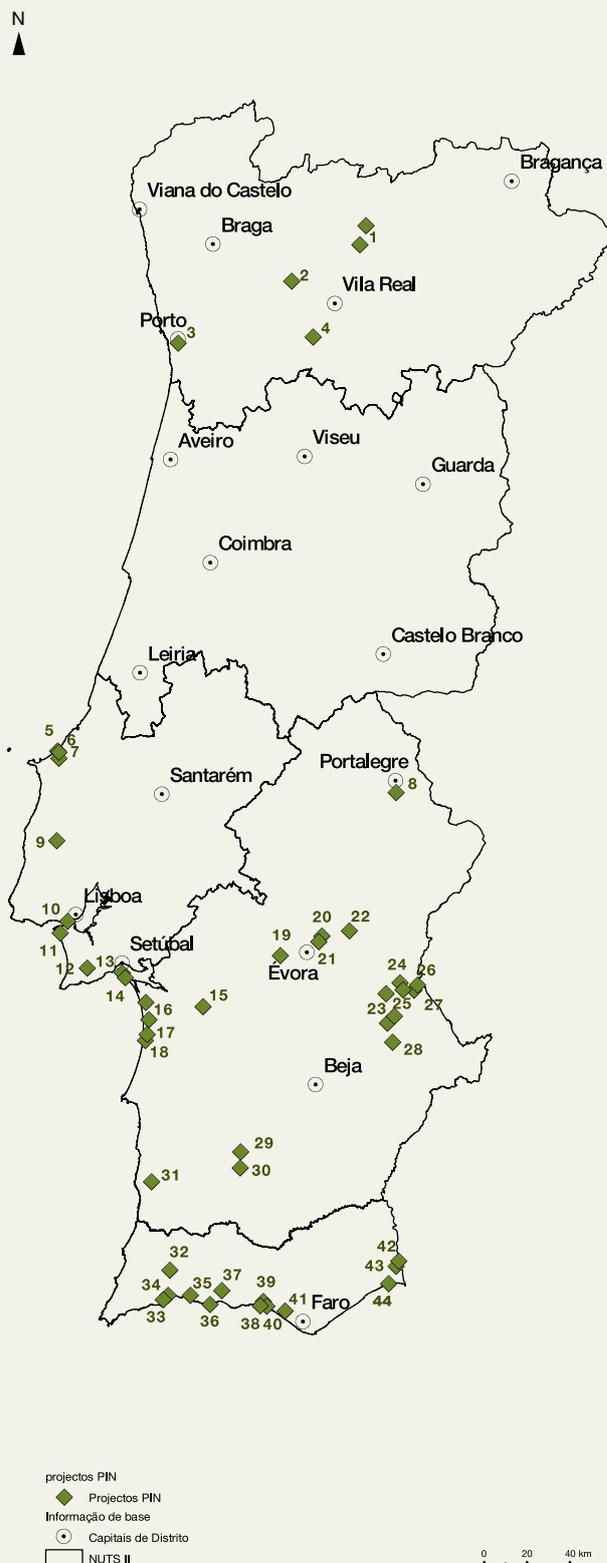
PROJETOS DE POTENCIAL INTERESSE NACIONAL

Nos últimos anos, os projetos turísticos representaram a maioria dos investimentos reconhecidos como projetos de Potencial Interesse Nacional.

Em 2009, foram reconhecidos mais DOIS PROJETOS TURÍSTICOS COM POTENCIAL INTERESSE NACIONAL: Vila Lago Monsaraz - *Golf & Nautic Resort*, localizado nas margens da albufeira do Alqueva e a requalificação do hotel Alfamar em Albufeira.

Este último projeto significa uma nova atitude por parte dos privados e da administração pública e será um sinal positivo para que outras intervenções do mesmo tipo possam acontecer, libertando a orla costeira de construções com impactes significativos. Destaca-se também por dar resposta às estratégias de sustentabilidade de mitigação face às alterações climáticas.

DISTRIBUIÇÃO DOS PROJETOS DE POTENCIAL INTERESSE NACIONAL NA ÁREA DO TURISMO



A informação contida neste mapa é meramente indicativa, com atualização a 31 de dezembro de 2009

SISTEMAS DE CLASSIFICAÇÃO E QUALIDADE

A qualidade e relevância turística de empresas e empreendimentos são reconhecidas por instrumentos específicos como a CLASSIFICAÇÃO DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS, SISTEMA DE QUALIDADE NO TURISMO, o RÓTULO ECOLÓGICO COMUNITÁRIO, a DECLARAÇÃO DE INTERESSE PARA O TURISMO e a DECLARAÇÃO DE UTILIDADE TURÍSTICA.

O Turismo de Portugal tem colaborado com o Sistema Português de Qualidade em questões de normalização no domínio do turismo, presidindo à Comissão Portuguesa de Normalização para o Turismo - CT 144, estrutura que acompanha e valida o processo europeu de normalização e através da qual Portugal aderiu ao Comité Técnico para os Serviços Turísticos - TC 228, criado em 2005, no âmbito da *International Standardization (ISO)*.

Neste âmbito, o Turismo de Portugal acolheu a proposta de transcrever para a norma nacional a especificação de requisitos ERS3001 TH e TER, que a TURIHAB havia desenvolvido em parceria com a APCER para a qualificação dos empreendimentos de Turismo de Habitação e de Turismo no Espaço Rural. A definição da norma de qualidade para as tipologias de alojamento foi uma experiência inédita e de grande alcance para a qualificação da atividade turística em Portugal.

NÚMEROS DE 2009

- Rótulo Ecológico: 1 (Hotel S. Pedro - Sociedade Hoteleira, Lda, Arouca)
- Declaração de Utilidade Turística: 142
- Declaração de Interesse para o Turismo: 105

Fonte: Turismo de Portugal

INCENTIVOS À QUALIFICAÇÃO DA OFERTA

Do total de investimentos apoiados pelo Turismo de Portugal para a qualificação da oferta em 2009, a parcela com maior volume de investimento correspondeu aos estabelecimentos hoteleiros, seguida da animação turística.



INVESTIMENTOS POR TIPO

Tipologia de Projeto	€
Estabelecimento hoteleiro	65.178.951
Animação turística	22.147.829
Requalificação de espaços públicos	20.951.330
Turismo no espaço rural	16.005.224
Evento	8.468.303
Parque de campismo	7.304.037
Aldeamento turístico	4.305.840
Monumento	4.148.915
Centro de interpretação	2.083.719
Espaço para eventos culturais	1.920.000
Restaurante	1.708.669
Conjunto turístico	1.505.971
Museu	1.472.092
Agência de viagem	1.233.268
Frente de mar	1.160.096
Infraestrutura associativa	722.306
Turismo de habitação	589.473
Auditório	103.330
Apoio de praia	42.447

ATIVIDADES LICENCIADAS EM 2009

O Turismo de Portugal é a entidade responsável pelo licenciamento das agências de viagem e turismo e pelos registos dos agentes de animação turística.

Em junho de 2009 entrou em vigor nova legislação para estas atividades³⁷ que estabelece um regime simplificado de acesso à atividade das empresas de animação turística e operadores marítimo-turísticos, através do Registo Nacional dos Agentes de Animação Turística, constituindo para o efeito o Turismo de Portugal como único interlocutor e instituindo o pagamento de uma taxa única. Este novo quadro legislativo pretende estimular o investimento privado e facilitar a relação do empresário com a administração pública, agilizando procedimentos, eliminando passos dispensáveis e reduzindo encargos administrativos.

Em 2009 foram registados 133 agentes de animação turística, 100 dos quais ao abrigo do novo regime.

³⁷ Decreto-Lei n.º 108/2009, de 15 de maio





4. IMPACTE AMBIENTAL DO SETOR

MELHORAR O DESEMPENHO AMBIENTAL DO SETOR

O ambiente é uma das matérias-primas do turismo, pelo que a gestão dos principais impactes - nomeadamente os consumos de energia e de água, as alterações climáticas, a produção de resíduos, a ocupação do território e os impactes na paisagem e biodiversidade - é fundamental para reduzir os efeitos decorrentes da atividade turística.

4.1. GERIR OS PRINCIPAIS CONSUMOS E RESÍDUOS PRODUZIDOS

A atividade turística gera impactes nos consumos de água e de energia e na geração de resíduos.

De modo a amenizar estes impactes, os sistemas de incentivos à qualificação e internacionalização de PME, incluídos no QREN, contemplam condições preferenciais para investimentos que promovam a gestão eficiente da água e dos resíduos, a introdução de tecnologias ecoeficientes e a certificação ambiental. São ainda disponibilizados incentivos fiscais às empresas que adquiram tecnologias para o aproveitamento de fontes de energias renováveis.

CONSUMOS DE ENERGIA NO SETOR TURÍSTICO

Os consumos diretos e indiretos de energia na hotelaria, na restauração e agências de viagem e turismo têm uma importância relevante no desempenho ambiental do setor. Em 2008, estima-se que os consumos de gás propano e butano tenham rondado as 502 toneladas e 26.617 toneladas respetivamente, e que tenham sido responsáveis pelo consumo de cerca de 1.264 MJ de energia direta.

INCENTIVOS A INVESTIMENTOS EM PROJETOS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Em 2009 foi apoiado o investimento em oito projetos de eficiência energética, com incentivos no valor de 3,789 milhões €.

Fonte: Turismo de Portugal

CONSUMOS DIRETOS DE ENERGIA EM 2008

- 502 toneladas de gás propano
- 26.617 toneladas de gás butano

Fonte: Direção-Geral de Energia e Geologia (<http://www.dgge.pt>)

CONSUMO INDIRETO DE ENERGIA EM 2008

- 1.997 GWh de energia elétrica consumida
- 4% do total de energia elétrica consumida em Portugal
- -14,7% de energia elétrica consumida em estabelecimentos hoteleiros, face a 2007
- -9,2% de energia elétrica consumida em restaurantes, face a 2007

Fonte: Direção Geral de Energia e Geologia (<http://www.dgge.pt>)

DISTRIBUIÇÃO DOS CONSUMOS DE ENERGIA DIRETA POR TIPO DE COMBUSTÍVEL NO SETOR TURÍSTICO (GJ)

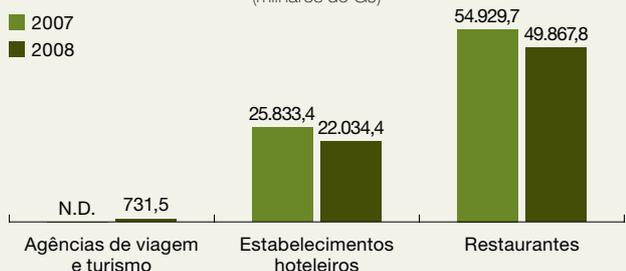
Local	Gás propano (GJ)			Gás butano (GJ)		
	2007	2008	Δ 08/07	2007	2008	Δ 08/07
Agências de viagem e operadores turísticos	0	0	0,0%	3.451	1.371	-60,3%
Estabelecimentos hoteleiros	2.162	3.572	65,2%	1.013.920	1.024.274	1,0%
Restaurantes	371	1.749	371,4%	220.278	232.807	5,7%
Total	2.533	5.321	110,1%	1.237.649	1.258.452	1,7%

Fonte: DGE

Num setor caracterizado por uma cada vez maior procura de recursos, verifica-se uma tendência de aumento dos consumos de combustíveis, especialmente de gás propano, que importa considerar.

Relativamente ao consumo indireto de energia, a área da restauração foi a principal responsável pela energia elétrica consumida no setor em 2008. Contudo, houve um ligeiro decréscimo de consumos quer na hotelaria, quer na restauração, relativamente a 2007.

CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA NO SETOR TURÍSTICO (milhares de GJ)



Fonte: DGE

PROMOÇÃO DO DESEMPENHO AMBIENTAL

O Turismo de Portugal tem destacado e incentivado a partilha de boas práticas entre os operadores, promovendo o melhor desempenho ambiental, nomeadamente através da adesão a sistemas de gestão e certificação.

Uma das ações a destacar para promoção do desempenho ambiental do setor é a criação do RÓTULO ECOLÓGICO. Esta é uma iniciativa da União Europeia que garante aos

hóspedes dos empreendimentos turísticos que parte da eletricidade disponibilizada provém de fontes de energia renovável, que existe uma gestão eficiente de energia, água e resíduos e que os colaboradores dos serviços têm formação em procedimentos ambientalmente corretos. O Turismo de Portugal é uma das entidades consultadas no processo de atribuição deste rótulo a serviços de alojamento turístico e parques de campismo.

A Associação Bandeira Azul da Europa tem também tido um papel fundamental na definição de iniciativas que promovam o desempenho ambiental do setor turístico. O galardão **BANDEIRA AZUL** é atribuído anualmente às zonas balneares e marinas que cumprem um conjunto de critérios ambientais, de segurança e conforto dos utentes, disponibilizando publicamente parte dessa informação. Em 2009, foi atingido o recorde de atribuição destas distinções.

Outra iniciativa da Associação Bandeira Azul da Europa é o **PROGRAMA CHAVE VERDE**, galardão atribuído anualmente aos estabelecimentos hoteleiros, turismo de habitação e turismo no espaço rural que adotem medidas com vista à redução de impactes no ambiente, utilizando as boas práticas para sensibilização e envolvimento dos hóspedes.

A atribuição destes dois galardões é feita por comissões independentes, onde o Turismo de Portugal se faz representar.

EMPREENHIMENTOS CERTIFICADOS PELO RÓTULO ECOLÓGICO

Em Portugal há quatro empreendimentos de alojamento turístico certificados, tendo um deles obtido o Rótulo Ecológico em 2009.

Fonte: Direção-Geral das Atividades Económicas (<http://www.dgae.min-economia.pt/>)

RECORDE NOS GALARDÕES BANDEIRA AZUL

Em 2009 foi atingido o recorde de 226 galardões Bandeira Azul atribuídos em zonas balneares (217 costeiras e 9 fluviais).

Fonte: Associação Bandeira Azul Europeia (<http://www.abae.pt/programa/BA>)

GALARDÕES CHAVE VERDE

Foram atribuídos 23 galardões Chave Verde a unidades hoteleiras em 2009.

Fonte: Associação Bandeira Azul Europeia (<http://www.abae.pt/programa/ChaveV>)

PRÉMIOS TURISMO DE PORTUGAL

Os Prémios Turismo de Portugal 2009 distinguiram a "Implementação de um Sistema de Gestão Ambiental de *EcoResort*", promovida por *Robinson Hotels Portugal*, na categoria "Sustentabilidade Ambiental".

CATEGORIA "SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL"

Foram apresentados 13 projetos nesta categoria, quatro promovidos por entidades públicas e nove por entidades privadas.

Fonte: Turismo de Portugal

As menções honrosas foram atribuídas ao *Eco Camping Resort & Spa Zmar* (que tem como tema a natureza e a ecologia) e ao Centro de Congressos do Estoril - *Green Venue Líder Europeu* (que implementou medidas de redução do consumo de energia, água e resíduos e um método mais sustentável de organização de eventos).

CATEGORIA "SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL"

ROBINSON HOTELS GANHA PRÉMIO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

O Sistema de Gestão Ambiental do EcoResort Robinson Club Quinta da Ria, certificado ambientalmente pela norma ISO 14001:2004 foi distinguido pelos seguintes aspectos ambientais:

ENERGIA

- Instalação de sistemas de gestão de consumos;
- Implementação de painéis solares para aquecimento de piscinas e águas sanitárias;
- Sistemas de ventilação natural;
- Sistemas de ar condicionado com sensores de temperatura.

RESÍDUOS

- Gestão dos resíduos produzidos nas infraestruturas.

ÁGUA

- Reaproveitamento de águas pluviais.

ÁGUAS RESIDUAIS

- Instalação de uma estação de tratamento de águas residuais 100% biológica.

EDUCAÇÃO AMBIENTAL

- *Tour* ambiental para hóspedes;
- Realização de um *clean up day*;
- Reunião mensal entre direção e colaboradores, para discussão da temática do ambiente.

Fonte: Turismo de Portugal

4.2. MITIGAR O IMPACTE DAS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

Em termos mundiais, as viagens aéreas são a componente da cadeia de valor com maior peso no total de emissões afetadas ao setor com cerca de 40%. Seguem-se as emissões devido a deslocamentos rodoviários e ao alojamento, com um peso de 32% e 21%, respetivamente.

Tendo o transporte um peso tão significativo no desempenho ambiental do setor ao nível das emissões de gases com efeito de estufa, uma das alternativas para a redução dos consumos associados ao transporte passa pelo ganho de eficiência na navegação aérea, o que já está a acontecer devido à entrada do setor da aviação no comércio de emissões em 2012.

A atividade turística em Portugal está especialmente exposta ao fenómeno das alterações climáticas, dada a sua concentração na faixa costeira, afetada pela subida do nível médio das águas do mar. Este fenómeno deve-se ao aquecimento global, que tem nas emissões de CO₂ uma das suas maiores causas.

A nível nacional, parte das emissões associadas ao alojamento deve-se aos consumos diretos e indiretos de energia. Tendo em conta os consumos reportados no ponto anterior, é possível constatar que o setor do turismo foi responsável pela emissão de pelo menos 3.461 mil toneladas de CO₂ eq.

PEGADA CARBÓNICA

A pegada carbónica total do turista que visita Portugal ainda não foi calculada. No entanto, ao nível mundial, estimou-se que em 1990 o setor turístico foi responsável pela emissão de 506 milhões de toneladas de dióxido de carbono (CO₂). Na atualidade, o setor do turismo contribui com 5% das emissões totais de CO₂ ao nível mundial, prevendo a OMT que em 2020, as viagens internacionais sejam responsáveis pela emissão de 2.500 milhões de toneladas de CO₂, aproximadamente o quádruplo das emissões associadas a todo o setor em 1990.

Fonte: Agência Portuguesa do Ambiente

São necessárias 17 milhões de árvores para compensar as emissões de CO₂ associadas ao consumo de energia no setor turístico em 2008 em Portugal.

Fonte: Agência Portuguesa do Ambiente/SDC

³⁸ Decreto-Lei n.º 108/2009 publicado a 15 de maio de 2009 em conjunto com o Decreto-Lei n.º 39/2008, de 7 de março

³⁹ Portaria n.º 261/2009, de 12 de março e Portaria n.º 651/2009, de 12 de junho

EMISSIONES DE CO₂EQ ASSOCIADAS AOS CONSUMOS DIRETOS (GASES PROPANO E BUTANO) E INDIRECTOS (ELETRICIDADE) DE ENERGIA NO SETOR TURÍSTICO (milhares de ton)



Fonte: DGEG/SDC

4.3. REDUZIR OS IMPACTES NA BIODIVERSIDADE

Os diferentes produtos turísticos dependem da biodiversidade e das paisagens naturais existentes, mas a sobre-exploração de recursos ou a destruição do habitat de algumas espécies pode levar à sua extinção. O setor tem apostado no turismo da natureza, intimamente ligado à biodiversidade, procurando atenuar as capacidades de carga em zonas de proteção especial, devido ao consumo excessivo de recursos, construção de novas infraestruturas e quaisquer outras pressões sobre a vegetação, fauna, flora, montanha e ambientes marinhos.

Com a entrada em vigor de nova legislação³⁸, foi redefinido o conceito de **TURISMO DE NATUREZA**. Foi ainda publicada legislação adicional³⁹ que define as condições para o reconhecimento de empreendimentos de turismo de natureza pelo Instituto da Conservação da Natureza e da Biodiversidade (ICNB) e o Código de Conduta a adotar pelas empresas e operadores reconhecidos.

ATIVIDADES DE TURISMO DE NATUREZA

As atividades de animação turística desenvolvidas em áreas classificadas ou outras com valores naturais designam-se por atividades de turismo de natureza, desde que sejam reconhecidas como tal pelo Instituto da Conservação da Natureza e da Biodiversidade.

Decreto-Lei n.º 108/2009, de 15 de maio

ZONAS PROTEGIDAS

O conjunto das áreas classificadas ao abrigo da Rede Natura 2000 e da Rede Nacional de Áreas Protegidas representa 21,3% de Portugal continental.

Fonte: Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território (<http://www.dgotdu.pt/PNPOT/>)

VALORIZAÇÃO DO PATRIMÓNIO NATURAL

As zonas protegidas nem sempre têm sido bem percecionadas pelas populações locais, que as vêem mais como preocupações, não tirando proveito dos benefícios que estas lhes podem trazer. De facto, histórica e globalmente, os interesses da conservação e da utilização do património têm tido dificuldade em co-habitar.

CENTROS DE INTERPRETAÇÃO AMBIENTAL

Em 2009 foi apoiado o investimento em dois Centros de Interpretação Ambiental nos Açores, na ilha de Sta Cruz das Flores, no âmbito do projeto Rotas da Reserva da Biosfera, e o segundo na ilha de S. Jorge, com incentivos no valor de 647.323€.

Fonte: Turismo de Portugal

O abandono gradual de zonas protegidas surge assim como um dos principais desafios para o Turismo de Portugal que, em conjunto com o ICNB, tem reforçado os esforços em investimentos e manutenção nessas zonas: sinalização de trilhos, segurança (controlo de canídeos), limpeza e infraestruturas. Entre estas estruturas estão centros de interpretação que permitem ao turista tomar conhecimento da zona protegida sem forçosamente ter de entrar nela, evitando assim o acesso massificado a zonas sensíveis.

Um dos projetos em que o Turismo de Portugal participa, visando a estruturação e melhoria do produto turístico em contacto com a natureza é o da **MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE VISITAÇÃO DA HERDADE DA MOURISCA**, em Setúbal, no estuário do Sado (propriedade do ICNB). Para este local está prevista uma série de equipamentos de apoio aos visitantes, entre os quais percursos pedestres pelas zonas húmidas (nomeadamente as salinas e o próprio estuário), um cais de apoio aos operadores marítimo-turísticos que dão a conhecer o estuário do Sado, um centro de interpretação e um espaço de restauração.

O país tem também assistido a um conjunto de iniciativas privadas e associativas que têm valorizado o património natural, com destaque para a Associação Geoparque Arouca. Esta associação permitiu valorizar o património da zona da Serra da Freita, atraindo turismo e potenciando a criação de pequenas empresas locais.

Este parque tem um valioso património geológico inventariado, cobrindo um total de 41 geossítios. Nele coexistem importantes valores arqueológicos, ecológicos e históricos, constituindo um pólo de atração turística de elevada qualidade, baseado nos valores da natureza e da cultura.

4.4. PLANEAR UMA ADEQUADA GESTÃO TERRITORIAL

O crescimento da construção pode descaracterizar uma região e torná-la menos atrativa do ponto de vista turístico. Como principais impactes deste crescimento destacam-se os riscos associados à impermeabilização de solos, que podem ter consequências significativas em situações climáticas extremas. Os planos de ordenamento do território têm sido uma ferramenta de apoio essencial ao desenvolvimento de novos projetos, de modo a garantir que o crescimento de infraestruturas turísticas decorra de forma coordenada e num quadro de sustentabilidade.

CONTRIBUTO PARA O LICENCIAMENTO DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

O Turismo de Portugal emite pareceres vinculativos no licenciamento de operações de loteamento que contemplem a instalação de empreendimentos turísticos e no licenciamento dos próprios empreendimentos.

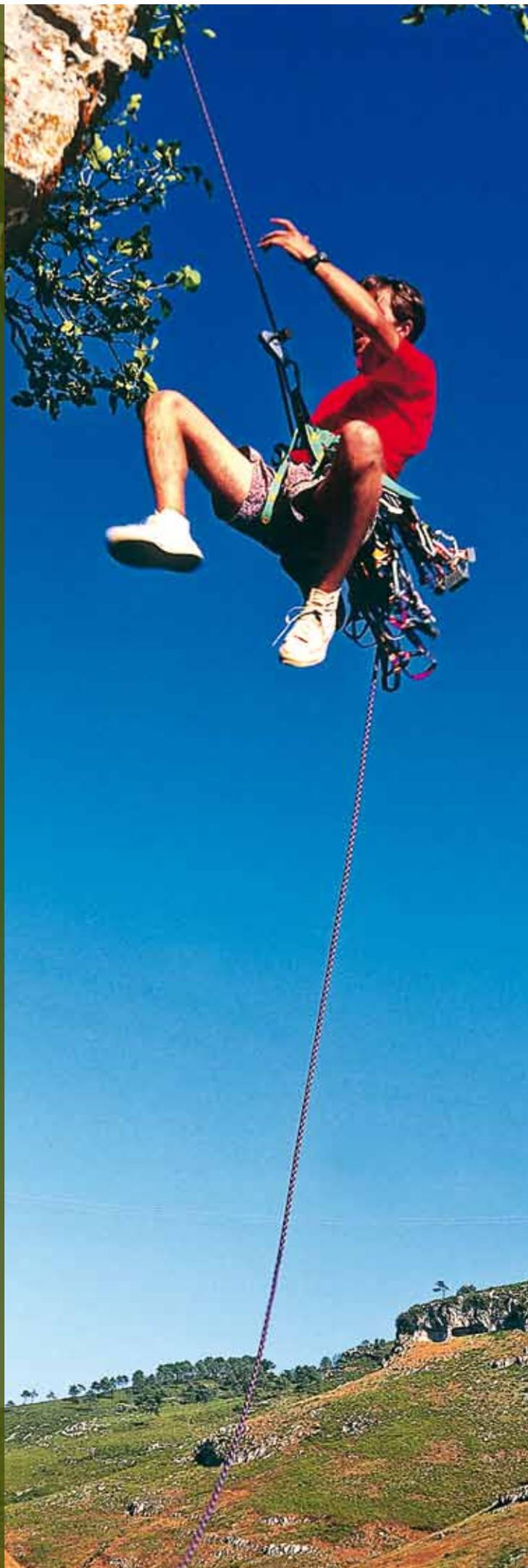
O Turismo de Portugal continua a participar ativamente na definição dos instrumentos de gestão territorial ao nível nacional - Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território, Planos Setoriais com incidência territorial e Planos Especiais de Ordenamento do Território - e ao nível regional e municipal - Planos Regionais de Ordenamento do Território, Planos Diretores Municipais, Planos de Urbanização e Planos de Pormenor. Estes instrumentos asseguram e promovem a preservação dos valores naturais e culturais existentes.



5. IMPACTE SOCIAL DO SETOR

GERIR OS IMPACTES SOCIAIS

O turismo tem um importante impacto social pelo estímulo que pode dar ao desenvolvimento local e regional através da criação de emprego e distribuição de riqueza. Além disso deve acautelar a criação de condições que permitam a todos os cidadãos aceder e usufruir da oferta turística.



5.1. POTENCIAR O DESENVOLVIMENTO LOCAL E GERIR OS IMPACTES NAS COMUNIDADES

A atividade turística é uma poderosa ferramenta para o desenvolvimento económico local, criando emprego e dinamizando o tecido empresarial. Como qualquer outra atividade, tem impactes na qualidade de vida das comunidades.

O turismo proporciona a partilha de ideias, promove a valorização dos produtos tradicionais e gera receitas que podem depois ser investidas na melhoria das infraestruturas, na preservação do património histórico e de interesse cultural e também na melhoria geral das condições de vida das populações.

Por outro lado, o custo de vida da população residente aumenta na proporção da procura pelo destino turístico e por vezes, o turismo pode levar à perda da identidade regional, pelo confronto dos hábitos das populações externas com as comunidades locais.

Estes fenómenos podem ser quantificados através da intensidade turística. Este indicador avalia a relação entre a quantidade de turistas e população residente num determinado território, indicando a dimensão dos potenciais impactes resultantes.

Durante 2009, a intensidade turística mostrou-se alinhada com os valores habituais, mais alta no Algarve e mais baixa no Norte.

Como comparação, verificamos que em Espanha a intensidade turística média é um pouco mais alta, mas que os picos não são tão acentuados.

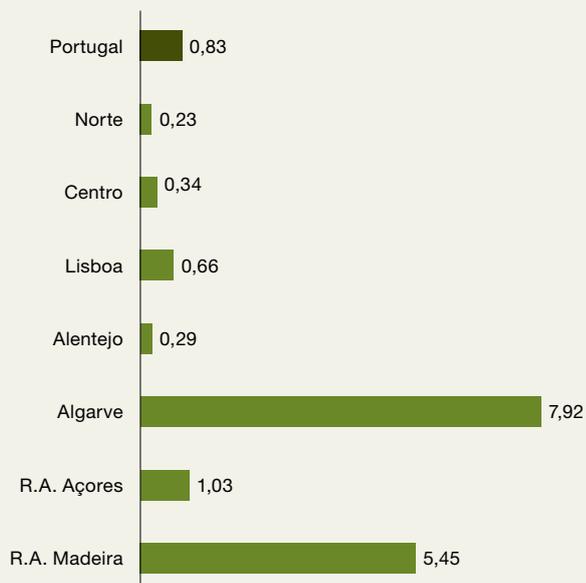
INCENTIVO AO DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO LOCAL

Face ao potencial da atividade turística para desenvolver as atividades locais, os sistemas de apoio disponíveis devem, na medida do possível, corresponder às expectativas e necessidades das pequenas e médias empresas, que constituem a maioria do tecido económico do país. Nesse sentido, além de promover a criação de soluções específicas para apoiar as empresas do turismo (de que são exemplo a Linha + Restauração e a Linha Específica do Turismo no âmbito das linhas PME Investe), o Turismo de Portugal tem-se preocupado em perceber, a par e passo, as necessidades do mercado e adaptar as soluções de financiamento em função dessas prioridades.

No domínio do empreendedorismo, embora exista ainda muito trabalho por desenvolver, o Turismo de Portugal tem feito uma aproximação a esta matéria, incluindo-a nos currículos dos cursos das Escolas de Hotelaria e Turismo. Por via da Turismo Capital, entidade participada pelo Instituto, o apoio direto aos jovens empreendedores ou a novas ideias de negócio será objeto de atenção acrescida.

O pequeno empreendedorismo é - de todas as atividades - a que mais diretamente impacta as comunidades, pois além de um instrumento económico, é também uma força de coesão social e fator de desenvolvimento humano.

INTENSIDADE TURÍSTICA PORTUGAL | 2009
(dormidas noite/hab)



Fonte: INE/Turismo de Portugal

INTENSIDADE TURÍSTICA ESPANHA | 2009
(dormidas noite/hab)



Fonte: INE/Turismo de Portugal/Instituto Nacional de Estadística (Espanha)

5.2. PROMOVER O TURISMO ACESSÍVEL

ACESSIBILIDADE FÍSICA

A acessibilidade na atividade turística é um eixo fundamental para a inclusão dos cidadãos. Devem ser criadas condições e desenvolvidos meios para facilitar o acesso a pessoas com mobilidade condicionada, ao máximo de recursos turísticos que for possível.

Promovido pelo Instituto Nacional para a Reabilitação, o programa **PRAIA ACESSÍVEL - PRAIA PARA TODOS** é um exemplo neste âmbito. Destina-se a promover e melhorar as condições de acessibilidade às zonas balneares costeiras e fluviais de pessoas com mobilidade condicionada. Em 2009 verificou-se um número recorde de candidaturas (159). Destas, 78 praias já estão equipadas com cadeiras anfíbias.

Outra boa prática desenvolvida no âmbito do turismo acessível foi a parceria do Turismo de Portugal com a Accessible Portugal com vista ao desenvolvimento dos **"ITINERÁRIOS ACESSÍVEIS"** alinhados com os Roteiros Turísticos do Património Mundial. O projeto tem como principais objetivos o levantamento do grau de acessibilidades (em relação a diversas deficiências) dos itinerários que compõem o Roteiro Turístico do Património Mundial - No Coração de Portugal, com especial incidência em Alcobaça, Batalha, Tomar, bem como a identificação de itinerário(s) acessível(eis) na região e nas temáticas abrangidas.

No âmbito dos Prémios Turismo de Portugal, foi atribuída uma **MENÇÃO HONROSA** ao projeto **"GUIA PORTUGAL ACESSÍVEL"** promovido pela Associação Salvador. Trata-se do primeiro guia *online* com informação detalhada sobre acessibilidades para pessoas com mobilidade reduzida em Portugal. Este guia especializado disponibiliza informação detalhada sobre as acessibilidades existentes em diferentes espaços turísticos, para além de disponibilizar informações gerais sobre os mesmos (localização, horários de funcionamento, entre outros).

Já em dezembro, realizou-se o **SEMINÁRIO "NOVAS PERSPETIVAS PARA O TURISMO: A ACESSIBILIDADE UNIVERSAL COMO REFERENCIAL DE QUALIDADE"**. O seminário - dirigido aos profissionais dos setores do turismo e restauração, autarcas, técnicos camarários e outros agentes interessados - foi organizado em parceria com o Instituto Nacional para a Reabilitação, Fundação Liga, Fundação Cascais e Accessible Portugal e teve como objetivo transmitir conhecimentos e experiências que reforcem a atenção para com as pessoas com deficiência ou incapacidade, seja enquanto potenciais clientes ou como trabalhadores.

TURISMO ECONOMICAMENTE ACESSÍVEL

Outro dos desafios do turismo é assegurar que todos conseguem ter acesso a férias. Os segmentos sénior e jovem têm merecido atenção, no entanto, pretende-se a curto prazo alargar às famílias com maiores dificuldades.

TURISMO PARA SENIORES

Com o objetivo de contribuir para que todos possam usufruir o gozo de férias, a Fundação INATEL gere um programa de turismo social que, em 2009, beneficiou cerca de 47.200 seniores. O Programa Turismo Sénior é uma iniciativa do Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento e do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, com a participação financeira do Turismo de Portugal com um valor 2,85 milhões de euros, e do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social.

TURISMO JOVEM

No segmento jovem, o Turismo de Portugal apoiou a rede de Pousadas de Juventude. Ao abrigo do Quadro Comunitário de Apoio III foram viabilizados:

- Projetos de instalação de novas pousadas de juventude, remodelação e/ou ampliação de pousadas já existentes;
- Estruturas de animação;
- Valorização e modernização, através de sistemas integrados de informação, qualidade e promoção.

O incentivo concedido pelo Turismo de Portugal durante o ano de 2009 correspondeu a 75% das despesas elegíveis, num total de investimento de 6,08 milhões de euros. No âmbito desta medida, foram concluídos os últimos 11 projetos que ainda estavam em fase de execução. No total, desde 2003, foram apoiadas 29 unidades: 11 construídas de raiz e 18 modernizadas e/ou ampliadas. A rede de Pousadas de Juventude tem 53 unidades.



COMPROMISSOS 2010

TURISMO EM PORTUGAL

CAPACITAÇÃO DO SETOR PARA A SUSTENTABILIDADE

- Estabelecer parcerias de trabalho com especialistas nos temas da eficiência energética e ambiente no sentido de definir boas práticas a adotar pelo setor do turismo
- Sensibilizar os empresários do setor para a temática da eficiência energética e o consumo de água e divulgar informação sobre os apoios financeiros disponíveis e as metas a atingir
- Criar e difundir fichas de boas práticas de sustentabilidade, evidenciando custos médios e o retorno estimado
- Estimular a adoção, por parte dos destinos, das empresas e dos turistas, de códigos de ética definidos em parceria com autoridades regionais, associações empresariais, ONG e entidades de defesa do consumidor

GESTÃO DA SAZONALIDADE

- Reforçar a promoção (direta) nos mercados emissores menos sazonais (identificados no PENT)
- Desenvolver conceitos de produtos dirigidos a segmentos específicos na concretização das linhas propostas no PENT para o desenvolvimento de produtos e destinos
- Criar fundo para captação de congressos
- Apoiar a promoção do destino Portugal no que respeita à realização de filmes e eventos que contrariem a sazonalidade estabelecida

QUALIFICAÇÃO DO SETOR

- Criar novos manuais para as Escolas de Hotelaria e Turismo para harmonizar a formação
- Incrementar o nível de qualificação profissional dos quadros intermédios da indústria do turismo, através do incentivo à formação em segmentos de especialização técnica, bem como apostar na formação dos profissionais de direção e chefia
- Estabelecer intercâmbio de formadores e alunos (programa nacional e internacional)
- Focalizar os apoios financeiros disponíveis no âmbito dos sistemas de incentivo do QREN para as prioridades definidas no pólo de competitividade e tecnologia Turismo 2015 (em linha com as orientações estratégicas do PENT)
- Introduzir critérios de sustentabilidade no processo de aprovação de projetos
- Apostar no reconhecimento/destaque de projetos inovadores
- Reforçar campanhas de sensibilização do setor para as mais-valias de empregar mão-de-obra qualificada
- Desenvolver o novo sistema de classificação de empreendimentos turísticos como forte elemento de qualificação do setor

IMPACTE AMBIENTAL DO SETOR

- Estabelecer parceria com IRAR/ERSAR para criar mecanismos de monitorização da água consumida por empreendimentos com captação própria
- Estabelecer parceria com Direção-Geral de Energia e Geologia para o cálculo dos consumos energéticos totais associados ao setor turístico
- Conceber uma campanha de sensibilização para a temática de pegada carbónica do turismo em Portugal
- Definir estratégia de alterações climáticas para o setor: turismo com baixas emissões de carbono
- Enquadrar estudo para definição das capacidades de carga em áreas protegidas e áreas de proteção especial, no quadro de um melhor e mais sustentável aproveitamento turístico das áreas naturais
- Definir critérios de adesão a mecanismos de compensação de emissão de CO₂ para eventos promovidos e apoiados pelo Turismo de Portugal
- Introduzir cláusulas contratuais para a eficiência energética nos contratos relativos aos apoios ou participações do Turismo de Portugal

IMPACTE SOCIAL DO SETOR

- Desenvolver iniciativas em parceria com as Entidades Regionais de Turismo para um maior envolvimento das comunidades locais nas atividades turísticas (envolver os turistas nas atividades tradicionais das regiões)
- Disponibilizar um pacote de formação nas Escolas de Hotelaria e Turismo para o desenvolvimento de competências da comunidade para a atividade turística
- Dinamizar projetos de empreendedorismo qualificado no âmbito do pólo de competitividade e tecnologia Turismo 2015
- Alargar os programas de acessibilidade e mobilidade aos empreendimentos e aos equipamentos públicos
- Estabelecer parceria com entidade especializada para identificação e encaminhamento de pessoas com problemas de jogo - ludopatia
- Criar bases de trabalho para a avaliação dos impactes sociais dos incentivos concedidos pelo Instituto
- Diversificar os mecanismos de apoio às empresas de forma a garantir maior eficácia nos apoios públicos e maior sustentabilidade das atividades e projetos apoiados





ANEXOS

GLOSSÁRIO E LISTA DE ACRÓNIMOS

Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal (aicep Portugal Global) - Entidade pública de natureza empresarial vocacionada para o desenvolvimento de negócios competitivos que contribuam para a globalização da economia portuguesa.

Alterações Climáticas - Conjunto de alterações climáticas provocadas por emissões de gases com efeito de estufa (GEE).

Associação Bandeira Azul da Europa (ABAE) - A Associação Bandeira Azul da Europa é uma organização não governamental, inscrita como associação de defesa do ambiente e que visa a sensibilização e a educação ambiental.

Autoridade para a Segurança Alimentar e Económica (ASAE) - Órgão de polícia criminal responsável pela avaliação e comunicação dos riscos na cadeia alimentar, bem como pela disciplina do exercício das atividades económicas nos setores alimentar e não alimentar.

Benchmark - Processo que mede a qualidade das políticas, produtos, programas e estratégias de uma empresa e faz a comparação destes indicadores com os das empresas com melhor desempenho, normalmente dentro do mesmo setor. Os objetivos deste processo são identificar onde se deve proceder a melhorias, compreender como outras empresas atingem níveis de desempenho elevados e utilizar a informação para melhorar a performance da empresa.

Biodiversidade - Diversidade biológica, que contempla a variabilidade genética dentro de cada espécie e a diversidade total de espécies e de grupos funcionais, como habitats, ecossistemas e biomassa.

CD - Conselho Diretivo.

CNIG - Conselho Nacional de Indústria do Golfe.

Compensação de carbono - Trata-se do modo de compensar as emissões de gases com efeito de estufa produzidos por uma organização ou atividade, através de outras atividades que possibilitem a compensação dessas emissões.

Consumo do turismo interior - Consumo efetuado por visitantes não residentes em Portugal (consumo do turismo recetor) e o consumo dos visitantes residentes que viajam unicamente no interior do país, mas em lugares distintos do seu ambiente habitual, assim como a componente de consumo interno efetuada pelos visitantes residentes no país, na sequência de uma viagem turística para o exterior do país (consumo do turismo interno), outras componentes do consumo turístico, tais como, o turismo por motivo de negócios, a valorização dos serviços de habitação das habitações secundárias por conta própria e as componentes não monetárias do consumo.

CresceRH - Programa de mobilidade interna.

DC - Departamento de Comunicação.

Densidade turística - Indicador que permite avaliar a pressão turística sobre o território, através da relação entre o número de dormidas em empreendimentos turísticos e a área do território, medida em km².

Dióxido de carbono equivalente (CO₂eq) - Medida utilizada para comparar as emissões de vários gases de efeito estufa, com base no potencial de aquecimento global de cada um.

Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG) - Serviço central da administração direta do Estado, dotado de autonomia administrativa, responsável pela conceção, promoção e avaliação das políticas relativas à energia e aos recursos geológicos.

DRH - Departamento de Recursos Humanos.

DT - Departamento de Tecnologias.

Eco-condução - Forma de condução eficiente que permite reduzir o consumo de combustível e a emissão de gases com efeito de estufa e outros poluentes.

Ecoeficiência - Conceito empresarial onde se procura atingir mais valor, utilizando menos materiais e energia, reduzindo assim as emissões de gases com efeito de estufa. Centra-se em três objetivos: redução do consumo de recursos, redução do impacto na natureza e melhoria do valor do produto ou serviço.

EHL - *École hôtelière de Lausanne*.

Foodprint - Expressão utilizada para referir a pegada carbónica dos alimentos.

Forest Stewardship Council (FSC) - Sistema que assegura uma gestão responsável da floresta, ou seja, uma gestão realizada de forma sustentável ao nível económico, ambiental e social.

Gases com Efeito de Estufa (GEE) - Componentes gasosos da atmosfera responsáveis pelo fenómeno das alterações climáticas.

GF - Gabinete Financeiro.

GJ - Gabinete Jurídico.

Global Reporting Initiative (GRI) - Instituição global e independente que desenvolve uma estrutura mundial de diretrizes de relato, permitindo às empresas preparar relatórios sobre o seu desempenho económico, ambiental e social.

Hard-selling - Persuadir para uma decisão de compra rápida, aplicando pressão psicológica.

ICDF - Impressão, Cópia, Digitalização e Fax.

I&D - Investigação e Desenvolvimento.

HMI - Hospitality Management Institute.

ICNB - Instituto da Conservação da Natureza e da Biodiversidade.

IIARS - Inquérito Impacte Ambiental e Responsabilidade Social.

Intensidade turística - Indicador que permite avaliar a relação entre turistas e população residente e os impactos que daí resultam, a partir do rácio entre o número de dormidas em empreendimentos turísticos e o número de residentes.

ISO 14001 – Certificação de Sistema de Gestão Ambiental.

ISO 9001 - Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade.

Managed Services - Prática de transferir, dia após dia, procedimentos de gestão de responsabilidades como um método estratégico que promove a eficiência e a eficácia das operações.

MWh - Megawatt-hora é a medida de energia. Um watt-hora é a quantidade de energia utilizada para alimentar uma carga com potência de 1 watt pelo período de uma hora.

Nomeação - Ato unilateral da entidade empregadora pública e cuja eficácia depende da aceitação do nomeado, o qual reveste a forma de despacho.

OHSAS 18001 - Certificação de Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho.

ONG - Organização Não-Governamental.

OMT - Organização Mundial do Turismo.

PATES - Plano de Ação para um Turismo Europeu mais Sustentável.

PENT - Plano Estratégico Nacional do Turismo.

PESI - Plano Estratégico de Sistemas de Informação.

PIT - Programa de Intervenção do Turismo.

PME - Pequenas e Médias Empresas.

PEE - Planos de Eficiência Energética.

QREN - Quadro de Referência Estratégico Nacional.

Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos (REEE) - Todos os resíduos que fazem parte integrante de equipamentos elétricos e eletrónicos (EEE), no momento em que estes são rejeitados.

RevPar (Revenue per Available Room) - Rendimento por quarto disponível, medido pela relação entre os proveitos de aposento e o número de quartos disponíveis, no período de referência.

SG - Secretária-geral.

SIJ - Serviço de Inspeção de Jogos.

Stakeholder - Termo inglês utilizado para representar quaisquer partes envolvidas associadas à atividade de determinada empresa e de todos aqueles sobre os quais a empresa tem qualquer tipo de influência.

Taxa de sazonalidade - Indicador que permite avaliar o peso relativo da procura turística nos meses de maior procura (julho, agosto e setembro), relativamente ao total anual, medido através do número de dormidas em empreendimentos turísticos.

Tech talks - Programa de sessões com o objetivo de partilhar experiências e conhecimentos sobre vários temas e instrumentos tecnológicos.

VAB - Valor acrescentado bruto.

CRITÉRIOS DE CÁLCULOS DE INDICADORES

AMBIENTAIS

CONSUMOS DE ENERGIA DIRETA

Os consumos de energia direta referentes à utilização de gasóleo, gasolina, gás natural e gás propano nas atividades do Turismo de Portugal foram obtidos através do somatório de todas as faturas emitidas pelos fornecedores de combustíveis. Os fatores de conversão utilizados constam da tabela que se segue.

FATORES DE CONVERSÃO POR TIPO DE FONTE DE ENERGIA DIRETA

Tipo de consumo energético	Fator de conversão	Fonte
Gasolina	1 kg - 0,0445 GJ	Despacho n.º 17313/2008, de 26 de junho
Gasóleo	1 kg - 0,0428 GJ	Despacho n.º 17313/2008, de 26 de junho
Gás natural	1000 m ³ - 39,31 GJ	GRI
Gás propano	1000 kg - 47,28 GJ	Agência Portuguesa do Ambiente
Gás butano	1000 m ³ - 28,62 GJ	Agência Portuguesa do Ambiente

CONSUMOS DE ENERGIA INDIRETA

Os consumos de energia indireta resultantes da energia elétrica consumida nas instalações do Turismo de Portugal foram obtidos através do somatório das faturas emitidas pelo fornecedor de energia elétrica. O fator de conversão utilizado consta da tabela que se segue.

FATORES DE CONVERSÃO POR TIPO DE FONTE DE ENERGIA INDIRETA

Tipo de consumo energético	Fator de conversão	Fonte
Eletricidade	1 kWh - 0,0036 GJ	GRI

EMISSÕES DE GEE

A estimativa das emissões de GEE afetas à atividade do Turismo de Portugal foram determinadas tendo em conta a metodologia definida pelo GHG Protocol, que permitiu considerar três âmbitos de emissão:

- **ÂMBITO 1** - Emissões diretas decorrentes da atividade do Turismo de Portugal associadas essencialmente aos consumos de combustíveis líquidos na frota automóvel e aos consumos de combustíveis gasosos nas Escolas;
- **ÂMBITO 2** - Emissões indiretas associadas à produção da energia elétrica consumida pelo Turismo de Portugal;
- **ÂMBITO 3** - Emissões indiretas associadas a fontes que não são diretamente controladas pelo Turismo de Portugal, nomeadamente viagens de avião, barco e comboio de colaboradores em serviço oficial.

FATORES DE EMISSÃO DE GEE POR ÂMBITO

Âmbito	Fontes	Fator de emissão	Fonte
ÂMBITO 1	Gasolina	69,20 kg CO ₂ eq/GJ	Despacho n.º 17313/2008, de 26 de junho
	Gasóleo	74,00 kg CO ₂ eq/GJ	Despacho n.º 17313/2008, de 26 de junho
	Gás natural	64,1 kg CO ₂ eq/GJ	Despacho n.º 17313/2008, de 26 de junho
	Gás propano	63 kg CO ₂ eq/GJ	Despacho n.º 17313/2008, de 26 de junho
	Gás butano	2,8 kg CO ₂ eq/kg	Agência Portuguesa do Ambiente
ÂMBITO 2	Eletricidade	0,47 kg CO ₂ eq	Portaria 63/2008, de 21 de janeiro
ÂMBITO 3	Avião	0,30 kg de CO ₂ eq/km	Sustainable Travel Internacional
	Comboio	0,06 kg de CO ₂ eq/km	Agência Portuguesa do Ambiente
	Barco	0,16 kg de CO ₂ eq/km	Agência Portuguesa do Ambiente

CONSUMOS DE ÁGUA

Os consumos de água associados à atividade do Instituto foram consolidados tendo em conta as faturas emitidas pelo fornecedor de água.

CONSUMOS DE MATERIAIS

Os valores referentes às quantidades de materiais consumidos no decorrer da atividade do Turismo de Portugal foram consolidados tendo em conta as faturas emitidas pelos fornecedores.

SOCIAIS

TAXA DE ROTATIVIDADE

Foi calculada com base no número médio de colaboradores que entraram e saíram da empresa sobre o número total de colaboradores no final do ano.

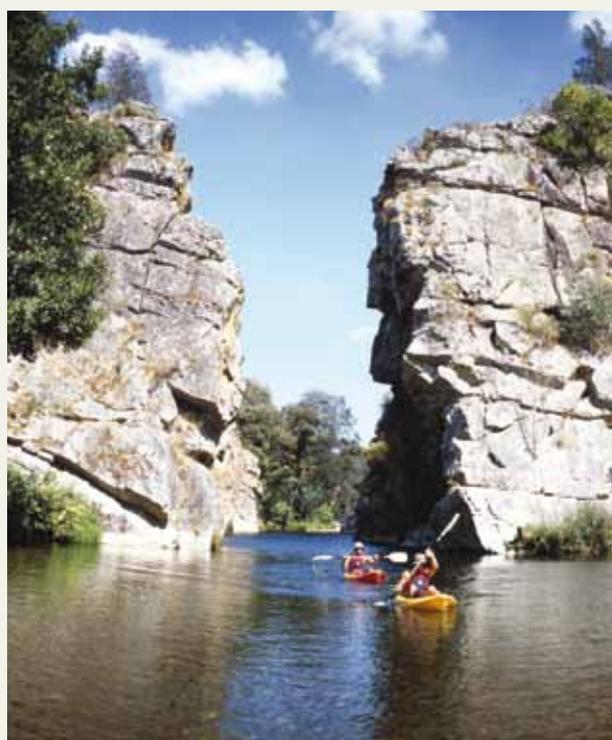


TABELA GRI

1 ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
	PERFIL	LOCALIZAÇÃO
1.1	Declaração do Presidente	Entrevista ao Presidente do Turismo de Portugal
1.2	Descrição dos principais impactes, riscos e oportunidades	O turismo e a sustentabilidade

2 PERFIL ORGANIZACIONAL			
	PERFIL	LOCALIZAÇÃO	AVALIAÇÃO
2.1	Nome da organização		Turismo de Portugal, I.P.
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Turismo de Portugal Uma missão de serviço público	
2.3	Estrutura operacional da organização	Turismo de Portugal Uma missão de serviço público	
2.4	Localização da sede da organização		Edifício Arcis, Rua Ivone Silva, Lote 6 1050 - 124 Lisboa
2.5	Número e nome de países em que a organização opera		Portugal e rede de 23 mercados turísticos
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade		Instituto Público
2.7	Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários)	Sustentabilidade no Turismo de Portugal 1.1. Gerar e distribuir riqueza	
2.8	Dimensão da organização		N.º Colaboradores 706 Valor económico direto gerado 273,4 milhões de euros
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório		Não se registaram mudanças significativas
2.10	Prémios recebidos no período coberto pelo relatório		Inovação no Turismo de Portugal premiada pela Organização Mundial do Turismo Melhor organismo oficial do setor pelos Danish Travel Awards 2009

3 PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO		
PERFIL	LOCALIZAÇÃO	AVALIAÇÃO
PERFIL DO RELATÓRIO		
3.1	Período coberto pelo relatório	1 de janeiro a 31 de dezembro de 2009
3.2	Data do relatório anterior mais recente	O presente documento constitui o segundo Relatório de Sustentabilidade
3.3	Ciclo de emissão de relatórios	Anual
3.4	Contacto para questões	Edifício Arcis, Rua Ivone Silva, Lote 6 1050 -124 Lisboa Telefone 21 794 87 78 Fax 21 781 00 08 Contacto e-mail teresa.larsson@turismodeportugal.pt
ÂMBITO E LIMITE DO RELATÓRIO		
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório	O segundo relatório
3.6	Limite do relatório	O segundo relatório
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao âmbito ou ao limite do relatório	O segundo relatório
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias	N.A.
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas	Explicadas à medida que foram usadas no documento
3.10	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	N.A.
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	N.A.
SUMÁRIO DE CONTEÚDO DO GRI		
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Presente tabela
VERIFICAÇÃO		
3.13	Política e prática atual relativa à pesquisa de verificação externa para o relatório	Não foi solicitada uma verificação externa Contudo, a verificação externa do relatório de sustentabilidade de 2010 foi definida como compromisso

4 GOVERNAÇÃO, COMPROMISSOS E ENVOLVIMENTO		
PERFIL	LOCALIZAÇÃO	AVALIAÇÃO
GOVERNAÇÃO		
4.1	Estrutura de governação da organização Turismo de Portugal Uma missão de serviço público Órgãos de gestão	
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governação também seja um diretor executivo Turismo de Portugal Uma missão de serviço público Órgãos de gestão	
4.3	Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não-executivos do mais alto órgão de governação Turismo de Portugal Uma missão de serviço público Órgãos de gestão	
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de governação	Está em plano a inclusão de uma caixa de sugestões disponível a todos os colaboradores no Portal do Trabalhador
4.5	Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governação, diretoria executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios) e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental)	Não existe relação entre a remuneração dos membros do Conselho de Administração e o desempenho em matéria de sustentabilidade da organização
4.6	Processos em vigor no mais alto órgão de governação para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados Turismo de Portugal Uma missão de serviço público <i>Governance</i>	
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governação para definir a estratégia da organização para questões relacionadas com temas económicos, ambientais e sociais	As qualificações e competências dos membros do Conselho Diretivo do Turismo de Portugal são avaliadas pelo Primeiro Ministro e pela Tutela aquando da sua nomeação Não existe nenhum processo que permita determinar as qualificações e competências exigidas, para definição da estratégia da organização para as questões económicas, ambientais e sociais
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação Turismo de Portugal Uma missão de serviço público Os valores e os princípios do Instituto Gestão de riscos e conduta	
4.9	Procedimentos do mais alto órgão de governação para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho económico, ambiental e social	Inexistência de procedimentos para supervisionar a identificação e gestão pela organização do desempenho económico, ambiental e social

4 GOVERNAÇÃO, COMPROMISSOS E ENVOLVIMENTO			
PERFIL	LOCALIZAÇÃO	AValiação	
4.10	Processos para a auto-avaliação do desempenho do mais alto órgão de governação, especialmente com respeito ao desempenho económico, ambiental e social	Existe, no âmbito do Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho da Administração Pública (SIADAP), um subsistema de Avaliação de Desempenho dos Serviços (SIADAP1), o qual assenta num quadro de avaliação e responsabilização (QUAR), tendo este sub-sistema previsto um mecanismo de auto-avaliação de resultados alcançados e desvios verificados de acordo com QUAR do Instituto	
COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS			
4.11	Explicação se e como a organização aplica o princípio da precaução	Turismo de Portugal Uma missão de serviço público Gestão de riscos e conduta	
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	Código Mundial de Ética do Turismo	
4.13	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/ internacionais de defesa, a nível de organização	Sustentabilidade no Turismo em Portugal 1.2. Informar, sensibilizar e reconhecer o desempenho	
ENVOLVIMENTO DOS STAKEHOLDERS			
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> envolvidos pela organização	Inclusão de expetativas e definição de prioridades Turismo de Portugal Uma missão de serviço público Expetativas das partes interessadas	
4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	Reflexão interna levou à identificação das partes interessadas envolvidas na escuta	
4.16	Abordagens para o envolvimento dos <i>stakeholders</i> , incluindo a frequência de envolvimento por tipo e por grupos de <i>stakeholders</i>	O turismo e a sustentabilidade Inovar e gerar cooperação no setor Sustentabilidade no Turismo de Portugal 1.1. Promover a cooperação entre os intervenientes	Pólo de competitividade e tecnologia - Turismo 2015 Modelo de promoção turística - Agências Regionais de Promoção Turística Processo de reorganização das entidades públicas regionais, com responsabilidades na área do turismo
4.17	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do envolvimento dos <i>stakeholders</i> e que medidas a organização tem adotado para tratá-los	Inclusão de expetativas e definição de prioridades Turismo de Portugal Uma missão de serviço público Expetativas das partes interessadas Áreas prioritárias do Turismo de Portugal e do turismo em Portugal	

EC DESEMPENHO ECONÓMICO				
INDICADORES DE DESEMPENHO	ESSENCIAL/ ACESSÓRIO	LOCALIZAÇÃO	AVALIAÇÃO	
<p>EC1 Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, indemnizações a trabalhadores, donativos e outros investimentos na comunidade, lucros não distribuídos e pagamentos a investidores e governos</p>	E	<p>Sustentabilidade no Turismo de Portugal</p> <p>1.1. Gerar e distribuir riqueza</p>	<p>Valor económico direto gerado 273,4 milhões de euros</p> <p>Valor económico distribuído 352 milhões de euros</p>	
<p>EC2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas</p>	E		<p>O Turismo de Portugal participa no grupo de trabalho promovido pela Organização Mundial do Turismo - "Economia Verde" - sendo um dos dossiês a resposta eficaz às alterações climáticas</p> <p>O Turismo de Portugal é a entidade responsável pelo grupo de trabalho setorial do Turismo no âmbito da Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 24/2010, de 1 de abril</p>	
<p>EC3 Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização</p>	E	Tabela GRI	41 Colaboradores são beneficiários de um fundo de pensões	
<p>EC4 Apoio financeiro significativo recebido do governo</p>	E	Sustentabilidade no Turismo de Portugal		
<p>EC5 Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes</p>	A	Tabela GRI	Ao nível das Escolas existem colaboradores que auferem o salário mínimo nacional	
<p>EC6 Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes</p>	E		N.D.	
<p>EC7 Procedimentos para contratação local e proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local, nas unidades operacionais mais importantes</p>	E		N.A.	
<p>EC8 Desenvolvimento e impacte dos investimentos em infraestruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou <i>pro bono</i></p>	E	Tabela GRI	Distribuição de 218 mil euros por dez instituições de solidariedade social, provenientes das receitas de bilheteiras dos concertos Algarve Edition	
<p>EC9 Descrição e análise dos impactes económicos indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão</p>	A	<p>Sustentabilidade no Turismo de Portugal</p> <p>1.2. Constituir um motor de desenvolvimento</p> <p>1.4. Estreitar relações com as comunidades locais</p>	No âmbito dos instrumentos financeiros do Turismo de Portugal e da abertura das Escolas de Hotelaria e Turismo à comunidade	

EN DESEMPENHO AMBIENTAL				
INDICADORES DE DESEMPENHO	ESSENCIAL/ ACESSÓRIO	LOCALIZAÇÃO	AValiação	
EN1	Materiais utilizados, por peso ou por volume	E	Sustentabilidade no Turismo de Portugal 3.2. Aumentar a eco-eficiência Papel 22,5 toneladas Toners e tinteiros 781 unidades	
EN2	Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem	E	-	N.D.
EN3	Consumo direto de energia, discriminado por fonte de energia primária	E	Sustentabilidade no Turismo de Portugal 3.1. Reduzir os consumos energéticos e as emissões de gases com efeito de estufa Gasolina 1.028 GJ Gasóleo 2.735 GJ Gás natural 1.501 GJ Gás propano 3.324 GJ	
EN4	Consumo indireto de energia, discriminado por fonte primária	E	Sustentabilidade no Turismo de Portugal 3.1. Reduzir os consumos energéticos e as emissões de gases com efeito de estufa Eletricidade 22.492 GJ	
EN5	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência	A		N.D.
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis, e reduções no consumo de energia em resultado dessas iniciativas	A		N.D.
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo indireto de energia e reduções alcançadas	A	Sustentabilidade no Turismo de Portugal 3.1. Reduzir os consumos energéticos e as emissões de gases com efeito de estufa	
EN8	Consumo total de água, por fonte	E	Sustentabilidade no Turismo de Portugal 3.2. Aumentar a eco-eficiência Volume total de água consumido 76.077 m ³	
EN9	Recursos hídricos significativamente afetados pelo consumo de água	A	Tabela GRI	Zero
EN10	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada	A	Tabela GRI	Zero Não é feito o reaproveitamento de águas

EN DESEMPENHO AMBIENTAL			
INDICADORES DE DESEMPENHO	ESSENCIAL/ACESSÓRIO	LOCALIZAÇÃO	AValiação
EN11	Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, no interior de zonas protegidas, ou a elas adjacentes, e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas	E	Zero
EN12	Descrição dos impactes significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade das áreas protegidas e sobre as áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	E	Sustentabilidade no Turismo em Portugal 4.3. Reduzir os impactes na biodiversidade
EN13	Habitats protegidos ou recuperados	A	Sustentabilidade no Turismo em Portugal 4.3. Reduzir os impactes na biodiversidade
EN14	Estratégias e programas, atuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade	A	Sustentabilidade no Turismo em Portugal 4.3. Reduzir os impactes na biodiversidade
EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção	A	N.D.
EN16	Emissões totais diretas e indiretas de gases com efeito de estufa, por peso	E	Sustentabilidade no Turismo de Portugal 3.1. Reduzir os consumos energéticos e as emissões de gases com efeito de estufa Emissões diretas 579 ton CO ₂ eq Emissões indiretas 2.937 ton CO ₂ eq
EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases com efeito de estufa, por peso	E	Sustentabilidade no Turismo de Portugal 3.1. Reduzir os consumos energéticos e as emissões de gases com efeito de estufa Total de emissões 185 ton CO ₂ eq
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, assim como reduções alcançadas	A	Sustentabilidade no Turismo de Portugal 3.1. Reduzir os consumos energéticos e as emissões de gases com efeito de estufa Critérios ambientais na aquisição de frota automóvel
EN19	Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso	E	N.D.
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso	E	N.D.

EN DESEMPENHO AMBIENTAL			
INDICADORES DE DESEMPENHO	ESSENCIAL/ ACESSÓRIO	LOCALIZAÇÃO	AValiação
EN21	Descarga total de água, por qualidade e destino	E	N.D.
EN22	Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação	E	Sustentabilidade no Turismo de Portugal 3.3. Quantificar e monitorizar os resíduos produzidos Resíduos elétricos e eletrónicos reciclados 20.790 kg Resíduos elétricos e eletrónicos destruídos 52.280 kg
EN23	Número e volume total de derrames significativos	E	N.A.
EN24	Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia - Anexos I, II, III e VIII, e percentagem de resíduos transportados por navio, ao nível internacional	A	N.A.
EN25	Identidade, dimensão, estatuto de proteção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respetivos habitats, afetados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial	A	N.A.
EN26	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e grau de redução do impacte	E	N.A.
EN27	Percentagem recuperada de produtos vendidos e respetivas embalagens, por categoria	E	N.A.
EN28	Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais	E	Zero
EN29	Impactes ambientais significativos, resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem como o transporte de funcionários	A	N.A.
EN30	Total de custos e investimentos com a proteção ambiental, por tipo	A	N.D.

LA PRÁTICAS DE TRABALHO E TRABALHO DIGNO				
INDICADORES DE DESEMPENHO	ESSENCIAL/ACESSÓRIO	LOCALIZAÇÃO	AVALIAÇÃO	
LA1	Discriminação da mão-de-obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região	E	Sustentabilidade no Turismo de Portugal 2.1. Apostar na gestão de carreiras	N.º Total de trabalhadores 706
LA2	Número total de trabalhadores e respetiva taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região	E	Sustentabilidade no Turismo de Portugal 2.1. Apostar na gestão de carreiras	Taxa de rotatividade 38,8%
LA3	Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos aos funcionários temporários ou a tempo parcial	A	Tabela GRI	São concedidos os mesmos benefícios a todos os colaboradores do Instituto
LA4	Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de contratação coletiva	E	Tabela GRI	49% dos colaboradores são abrangidos por acordos de contratação coletiva
LA5	Prazos mínimos de notificação prévia em relação a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado nos acordos de contratação coletiva	E	Tabela GRI	Prazos previstos na lei
LA6	Percentagem da totalidade da mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional	A	Tabela GRI	Não existe Comissão de Segurança e Saúde
LA7	Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região	E		Taxa de absentismo 4,9% N.º acidentes de trabalho 10 N.º dias perdidos com baixa 36 N.º de doenças profissionais 0
LA8	Programas em curso de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos trabalhadores, às suas famílias ou aos membros da comunidade afetados por doenças graves	E	Tabela GRI	Não existe um programa específico. Aplicam-se os governamentais
LA9	Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos	A	Tabela GRI	Não existe nenhum tópico relativo a estas matérias
LA10	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções	E	Sustentabilidade no Turismo de Portugal 2.4. Valorizar a formação e desenvolver competências	Média de horas de formação por trabalhador 10
LA11	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira	A	Sustentabilidade no Turismo de Portugal 2.1. Apostar na gestão de carreiras 2.4. Valorizar a formação e desenvolver competências	
LA12	Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira	A	Tabela GRI	Para análise de desempenho e de desenvolvimento de carreira é aplicado o SIADAP, abrangendo 100% dos colaboradores

LA PRÁTICAS DE TRABALHO E TRABALHO DIGNO				
	INDICADORES DE DESEMPENHO	ESSENCIAL/ ACESSÓRIO	LOCALIZAÇÃO	AVALIAÇÃO
LA13	Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade	E	Sustentabilidade no Turismo de Portugal 2.1. Apostar na gestão de carreiras	Não disponível informação de faixa etária ou minorias dos órgãos sociais
LA14	Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria de funções	E	Tabela GRI	O salário base, independentemente da categoria de funções, é igual para homens e mulheres

HR DIREITOS HUMANOS				
	INDICADORES DE DESEMPENHO	ESSENCIAL/ ACESSÓRIO	LOCALIZAÇÃO	AVALIAÇÃO
HR 1	Percentagem e número total de contratos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes aos direitos humanos ou que foram submetidos a análise referentes aos direitos humanos	E		Zero
HR 2	Percentagem dos principais fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos e medidas tomadas	E		Zero
HR 3	Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspetos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de funcionários que beneficiaram de formação	A		Zero
HR 4	Número total de casos de discriminação e ações tomadas	E		Zero
HR 5	Casos em que exista um risco significativo de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de contratação coletiva, e medidas que contribuam para a sua eliminação	E		Zero
HR 6	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuam para a sua eliminação	E		Zero
HR 7	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo, e medidas que contribuam para a sua eliminação	E		Zero
HR 8	Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos, e que são relevantes para as operações	A		Zero
HR 9	Número total de incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e ações tomadas	A		N.A.

SO SOCIEDADE			
INDICADORES DE DESEMPENHO	ESSENCIAL/ ACESSÓRIO	LOCALIZAÇÃO	AValiação
SO1	Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo no momento da sua instalação durante a operação e no momento da retirada	E	N.D.
SO2	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos à corrupção	E	100% Foi realizado um diagnóstico em todas as direções e definidas áreas críticas e planos de ação, no âmbito do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
SO3	Percentagem de trabalhadores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anti-corrupção da organização	E	Zero
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	E	Tabela GRI Não foram identificados quaisquer casos de corrupção
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e em grupos de pressão	E	Tabela GRI A este nível a atuação do Instituto passa por: - Apreciar e emitir pareceres sobre empreendimentos turísticos - Esclarecer questões e dúvidas sobre a configuração de empreendimentos futuros ou sobre a legislação aplicável - Emitir pareceres e dar respostas no que diz respeito aos requisitos dos projetos de arquitetura
SO6	Valor total das contribuições financeiras ou em espécie aos partidos políticos, ou a instituições relacionadas, discriminadas por país	A	Zero
SO7	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, <i>antitrust</i> e práticas de monopólio, bem como os seus resultados	A	Zero
SO8	Montantes das coimas significativas e número total de sanções não monetárias por incumprimento das leis e regulamentos	E	Zero

PR RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO			
INDICADORES DE DESEMPENHO	ESSENCIAL/ ACESSÓRIO	LOCALIZAÇÃO	AVALIAÇÃO
PR1	Ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados com o objetivo de efetuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitos a tais procedimentos	E	N.A.
PR2	Número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactes, na saúde e segurança, dos produtos e serviços durante o respetivo ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado	A	N.A.
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos	E	N.A.
PR4	Número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado	A	N.A.
PR5	Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente	A	Zero
PR6	Programas de observância das leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	E	O Turismo de Portugal não subscreve nenhuma norma ou código voluntário nesta área
PR7	Número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	A	N.A.
PR8	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes	A	Zero
PR9	Montante das coimas (significativas) por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços	E	Zero

INDICADORES ESPECÍFICOS DE AGÊNCIAS PÚBLICAS

PA SUPLEMENTO SETORIAL AGÊNCIAS PÚBLICAS			
PA	PERFIL	LOCALIZAÇÃO	AValiação
PA1	Descrição do relacionamento da agência com outros governos ou entidades públicas e a sua posição atual nas estruturas governamentais	Sustentabilidade no turismo em Portugal 1.1.Gerar e distribuir riqueza	
PA2	Definição de desenvolvimento sustentável utilizado pela agência pública e identificação de quaisquer declarações ou princípios adotados para orientar as políticas de desenvolvimento sustentável	O turismo e a sustentabilidade	
PA3	Identificação dos aspetos sobre os quais a organização estabeleceu as suas políticas de desenvolvimento sustentável	Áreas prioritárias de atuação do Turismo de Portugal	
PA4	Identificação dos objetivos definidos pela agência pública para cada um dos aspetos enumerados no indicador PA3	Resumo Plano de Ação Turismo de Portugal	
PA5	Descrição do processo a partir do qual os aspetos e objetivos definidos nos indicadores PA3 e PA4 foram definidos	Inclusão de expetativas e definição de prioridades	
PA6	Descrição para cada um dos objetivos definidos em PA4 de: medidas a implementar; resultado das avaliações sobre a eficácia das medidas antes da sua implementação; estado, objetivo e indicadores chave para monitorização do progresso das medidas implementadas; descrição de progressos no período de referência incluindo os resultados dos indicadores chave; ações destinadas a garantir a melhoria contínua no sentido de atingir os objetivos definidos pela agência pública e metas de avaliação para o período de pós implementação; metas para o futuro		Pelo facto da estabilização de indicadores e de compromissos (plano de ação) estar a ter lugar em 2010, na sequência do desempenho de 2009 e da escuta de partes interessadas, ainda não é possível aferir o estado do cumprimento Decorrente do plano de ação apresentado, foram definidos indicadores para monitorização futura
PA7	Descrição do papel das partes interessadas e do seu envolvimento para cumprimento das medidas enumeradas no indicador PA6	Expetativas das partes interessadas	
PA8	Despesas brutas discriminadas por tipo de pagamento	Sustentabilidade no Turismo de Portugal 1.1.Gerar e distribuir riqueza	
PA9	Despesas brutas discriminadas por classificação financeira	Sustentabilidade no Turismo de Portugal 1.1 Gerar e distribuir riqueza	
PA10	Despesas de capital por classificação financeira	Sustentabilidade no Turismo de Portugal 1.1 Gerar e distribuir riqueza	

PA SUPLEMENTO SETORIAL AGÊNCIAS PÚBLICAS		
PERFIL	LOCALIZAÇÃO	AVALIAÇÃO
PA11	Descrição dos princípios de sustentabilidade abrangidos na política de aquisição da agência pública	Processos de contratação pública e as questões ambientais estipuladas (Despacho n.º 7382/2009, de 12 de março)
PA12	Descrição dos critérios económicos, ambientais e sociais aplicáveis às despesas e compromissos financeiros	Sustentabilidade no turismo em Portugal 4. Impacte ambiental do setor 4.1 Gerir os principais consumos e resíduos produzidos
PA13	Descrição das ligações entre as práticas de contratação da agência pública e as suas prioridades de política pública	N.D.
PA14	Percentagem do valor total dos bens adquiridos que foram registados com rótulos ambientais ou sociais voluntários, ou programas de certificação discriminados por tipo	Zero
PA15	Descrição dos resultados das avaliações da eficiência e eficácia do serviço público prestado pela agência pública, incluindo as ações tomadas para alcançar melhorias na prestação de serviços	Sustentabilidade no Turismo de Portugal 1.3 Simplificar procedimento e racionalizar recursos



FICHA TÉCNICA E CONTACTOS

Título | Relatório de Sustentabilidade Turismo de Portugal 2009

Propriedade | Turismo de Portugal, I.P.

Coordenação | Direção de Estudos e Planeamento Estratégico

Consultores | SDC - Consultoria em Desenvolvimento Sustentável

Design de Comunicação | início

Tiragem | 1.000 exemplares

Para mais informações contactar:

Morada | Edifício Arcis, Rua Ivone Silva, Lote 6 1050 - 124 Lisboa

E-mail | teresa.larsson@turismodeportugal.pt

Telefone | 21 794 87 78

Fax | 21 781 00 08

