

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

ATUAR PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

2011



TURISMO DE  
**PORTUGAL**



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

ATUAR PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

2011

## CONSELHO DIRETIVO

Frederico Costa - Presidente

Luís Matoso - Vogal

Maria de Lurdes Vale - Vogal



CENTENÁRIO DO TURISMO (1911-2011)

# PORTUGAL

## THE SHORTEST WAY BETWEEN AMERICA AND EUROPE



MEAN WINTER TEMPERATURE 51°3 Fh.  
10°7 C.

MEAN SUMMER TEMPERATURE 69°2 Fh.  
20°6 C.



PROPAGANDA DE PORTUGAL SOCIETY - RUA GARRETT-103 - LISBON



## SOBRE O RELATÓRIO

Este é o quarto Relatório de Sustentabilidade do Turismo de Portugal, I.P. (doravante Turismo de Portugal). A estrutura deste relatório, em continuidade com os anos anteriores, foi orientada tendo em conta duas vertentes: o Turismo, enquanto atividade relevante para a economia portuguesa, e o Turismo de Portugal, enquanto Instituto Público.

Os indicadores de desempenho económico, social e ambiental apresentados são referentes ao período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2011.

### O TURISMO ENQUANTO ATIVIDADE

No sentido de endereçar as preocupações elencadas pelas partes interessadas, o Turismo de Portugal deu continuidade ao desafio lançado pelo setor de liderar os temas da sustentabilidade.

O âmbito de análise inclui as principais atividades características do Turismo, em particular: alojamento, restauração, transportes de passageiros, agências de viagens, animação turística, serviços culturais e recreação e lazer.

Os conteúdos deste relatório resultaram da recolha de informação interna, da análise de informação estatística, de *benchmark* e de inquéritos de boas práticas ao setor, para além de incluir os resultados da consulta aos *stakeholders* realizada em 2011.

O presente relatório incorpora igualmente os resultados da análise do desempenho em sustentabilidade, desenvolvido pelo Instituto ao longo de 2011, que identificou as principais áreas de atuação do setor neste domínio. Os resultados encontram-se refletidos nos compromissos definidos no horizonte até 2015.

### O TURISMO ENQUANTO INSTITUTO

O âmbito de reporte da informação quantitativa inclui a Sede e as Escolas de Hotelaria e Turismo (EHT), que dependem do Turismo de Portugal.

Este relatório anual teve como base para a sua elaboração as diretrizes da Global Reporting Initiative - GRI segundo as linhas de orientação da versão G3.1.

Neste sentido, o Turismo de Portugal auto declara o nível de aplicação A<sup>1</sup>, relativo às práticas e indicadores quantitativos e qualitativos reportados.

<sup>1</sup> Reporte de todos os indicadores core das G3.1 *guidelines*, ver tabela na pág. 74

# Portugal





Sobre o Relatório	5
Centenário do Turismo (1911-2011)	9
Acontecimentos em 2011	10
Principais Indicadores do setor	12
Principais Indicadores do Instituto	13
Compromisso do Turismo de Portugal	15

## SUSTENTABILIDADE NO SETOR DO TURISMO

<b>1. ENVOLVIMENTO COM O SETOR</b>	<b>18</b>
1.1. Promover o diálogo com o setor	18
1.2. Discutir e partilhar o conhecimento	20
<b>2. PROSPERIDADE ECONÓMICA DO SETOR</b>	<b>23</b>
2.1. Promover crescimento económico e competitividade	23
2.2. Garantir um turismo equilibrado	28
<b>3. PROPOSTA DE VALOR DO TURISMO</b>	<b>33</b>
3.1. Assegurar a qualificação dos empreendimentos	33
3.2. Desenvolver produtos e destinos	34
3.3. Garantir a competência do setor	39
3.4. Consolidar a satisfação do turista	41
<b>4. DESEMPENHO AMBIENTAL DO SETOR</b>	<b>43</b>
4.1. Otimizar consumos e potenciar a eficiência ambiental	43
4.2. Promover as melhores práticas ambientais	44
4.3. Adaptar o setor às alterações climáticas e mitigar as emissões	46
<b>5. ENVOLVIMENTO DAS COMUNIDADES E TURISMO SOCIAL</b>	<b>49</b>
5.1. Mitigar os impactes sociais e gerar benefícios para as comunidades	49
5.2. Disponibilizar um turismo adaptado a todos	49

## CONTRIBUTO DO TURISMO DE PORTUGAL

<b>6. GESTÃO EFICIENTE DO INSTITUTO</b>	<b>54</b>
6.1. Garantir a sustentabilidade económica	54
<b>7. DESENVOLVIMENTO E QUALIFICAÇÃO DE PESSOAS</b>	<b>59</b>
7.1. Promover as boas práticas de gestão de pessoas	59
7.2. Apostar nas competências dos colaboradores	60
7.3. Estreitar as relações com as comunidades	61
<b>8. EFICIÊNCIA E PRESERVAÇÃO AMBIENTAL</b>	<b>65</b>
8.1. Promover a eficiência ambiental na utilização de recursos	65
8.2. Incentivar o uso de tecnologias para minimizar o consumo de materiais	69
8.3. Minimizar e gerir a produção de resíduos	69

## ANEXOS

Notas Metodológicas	72
Indicadores Sociais	72
Indicadores Ambientais	72
Indicadores Económicos	73
Tabela de Correspondência GRI	74



# Portugal



## CENTENÁRIO DO TURISMO (1911-2011)

Em 2011 festejaram-se os 100 Anos do Turismo em Portugal, cuja organização se iniciou nos primórdios do regime republicano. A ocasião desta celebração proporcionou a realização de um conjunto de eventos comemorativos, de investigação e de reflexão.

### *AS ORIGENS DO TURISMO*

Longe dos centros habituais do *Grand Tour* setecentista, Portugal afirmou-se através das viagens marítimas e do poder económico alcançado. Lisboa, como grande entreposto de comércio e exotismos, atraiu, desde o séc. XVII e até ao século XIX, numerosos estrangeiros que por razões comerciais, políticas ou artísticas se deslocavam ao nosso País. As Invasões Francesas e as ligações com Inglaterra, bem como a proximidade da casa real portuguesa com a maioria das coroas da Europa seriam outros veículos de divulgação.

A partir de meados do séc. XIX, enquanto a Madeira se torna célebre pela sua beleza natural e o seu clima estável e saudável, grande parte da literatura romanesca portuguesa irá desenvolver um convite ao reconhecimento do território, dos hábitos e dos costumes. Também a costa marítima portuguesa começou a ser valorizada pelas suas tradições e características naturais, levando a que, por exemplo, Cascais se tornasse um local de férias da Nobreza e da Burguesia.

Entretanto, as Exposições Universais de Londres (1851) e Paris (1889 e 1900) e o alargamento dos circuitos facilitados por sistemas organizados de transporte e alojamento, lançados por Thomas Cook, foram gerando um novo espírito e ambição de Viagem, levando à conseqüente criação e desenvolvimento de estruturas de acolhimento nas diversas geografias.

É na sequência do 4º Congresso Internacional de Turismo, realizado em Lisboa de 12 a 15 de maio de 1911, que o Governo institucionaliza uma Repartição de Turismo, supervisionada por um Conselho de Turismo e tutelada pelo Ministério de Fomento. O crescimento do setor ao longo de 10 décadas, consoante os regimes e políticas conferiu-lhe entidade, organizando-o em múltiplas instituições.

A partir do presente Relatório de Sustentabilidade 2011, o Turismo de Portugal pretende que os Compromissos 2015 - Turismo em Portugal, subjacentes aos princípios de desenvolvimento social, ambiental e económico, possam gerar uma política de qualificação e profissionalismo, valorização do património, proteção ambiental, contribuindo para a consolidação do Turismo como incontornável fonte de progresso económico sustentável para as décadas vindouras.

# ACONTECIMENTOS EM 2011

## PRÉMIOS RECEBIDOS PELO TURISMO DE PORTUGAL



A edição russa da revista *National Geographic Traveler* atribuiu a Portugal o Prémio *Traveler Awards 2011*, na

categoria de melhor destino para a realização de turismo ativo.



Turismo de Portugal ganha prémio de "Stand Mais Inovador em Tecnologia e Serviços" na EIBTM.



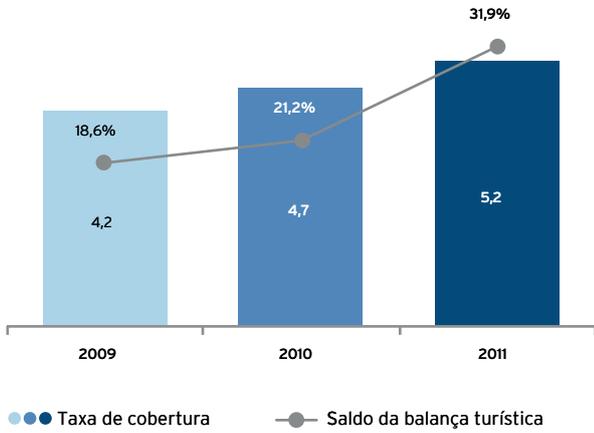
Turismo de Portugal conquista em Espanha o Prémio para melhor stand da Fitur.

JANEIRO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoção da moda, design e modernidade portuguesa na FITUR 2011 em Espanha</li> <li>Cooperação com os PALOP: Cabo Verde - Formadores de Cabo Verde iniciam estágios de quatro meses nas Escolas do Turismo de Portugal</li> </ul>
FEVEREIRO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Workshop internacional "Marinas e Portos de Recreio - Aposta competitiva para Portugal" organizado pelo Turismo de Portugal e Associação Portuguesa de Portos de Recreio</li> <li>Recorde de candidaturas do Turismo a fundos comunitários para empreendedorismo e inovação, com um investimento superior a 500 milhões de euros</li> <li>Realização, em Lisboa, do Eurobest - O Maior Festival Anual de Prémios de Publicidade, com o apoio do Turismo de Portugal</li> <li>Estreia do programa de televisão "MTV na Cozinha" com alunos das Escolas de Hotelaria e Turismo</li> <li>Novas tendências do setor turístico em debate na I Conferência Internacional de Turismo da Bolsa de Turismo de Lisboa (BTL)</li> <li>Distinção dos melhores projetos de 2010 pelos Prémios Turismo de Portugal</li> <li>"Prove Portugal" em destaque na BTL</li> <li>Assinatura de dois contratos de financiamento ao abrigo do QREN para obras da nova Escola de Hotelaria e Turismo do Porto e do seu Hotel de Aplicação e para a criação do Hotel de Aplicação e do Centro de Gastronomia e Vinhos da Escola de Hotelaria e Turismo do Douro</li> </ul>
MARÇO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portugal com presença alargada na ITB de Berlim, a mais reconhecida feira europeia de Turismo</li> <li>Reconhecimento internacional do Arquitecto Eduardo Souto de Moura com o prémio Prikzer, dando visibilidade mundial à excelência da oferta turística portuguesa</li> <li>Celebração de Protocolos com Universidades (parceria para pós-graduações e prosseguimento de estudos), designadamente com o ISCTE a Escola Superior de Educação de Coimbra e a Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril</li> </ul>
ABRIL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inauguração do novo "Edifício do Mar" no Oceanário de Lisboa com o apoio do Turismo de Portugal</li> <li>Novo sistema de classificação turística com 633 novas placas atribuídas</li> <li>Início da Programação "Allgarve" 2011</li> <li>Realização de estudo de Inserção Profissional 2011 (ex-alunos de formação inicial)</li> </ul>
MAIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realização do "Open day" com demonstrações culinárias, <i>workshops</i> e visitas guiadas nas EHT</li> <li>Festival "Cinema e Sabores e Feira Gastronómica" realizou-se nas Escolas de Hotelaria de Lisboa e do Estoril</li> <li>Recuperação e Inauguração do Chalet e Jardins da Condessa d'Edla, em Sintra</li> <li>Realização do congresso "Turismo - Um congresso há 100 anos"</li> <li>Reconhecimento de Portugal e da Secretaria Regional de Turismo e Transportes da Madeira pelo sistema de certificação de qualidade ambiental "Estabelecimento Amigo do Ambiente", com o Prémio Ulysses 2011, na categoria "Inovação na Governança", atribuído pela Organização Mundial do Turismo - OMT</li> <li>Lançamento do livro "Direcção Geral do Turismo - Contributos para a sua História"</li> <li>Lançamento de nova linha de apoio à Internacionalização através do concurso "Projetos Conjuntos de Internacionalização", no âmbito do Sistema de Incentivos à Qualificação e Internacionalização de PME</li> <li>Lisboa alcança a 8ª posição no <i>ranking</i> mundial ao nível do número de congressos associativos, de acordo com os dados divulgados pelo International Congress &amp; Convention Association (ICCA)</li> <li>Assinatura da escritura de compra e venda do edifício do Hotel Turismo entre o Turismo de Portugal e a Câmara Municipal de Guarda, para reconversão na nova Escola de Hotelaria da Cidade, a primeira especializada em Saúde e Bem Estar</li> <li>28 empreendimentos turísticos distinguidos com a Chave Verde pelas boas práticas ambientais</li> <li>Projeto Técnico Pedagógico da Rede Escolar para o triénio 2011-2014</li> <li>Realização dos Concursos Inter-Escolas na Escola de Hotelaria e Turismo do Porto</li> <li>Lançamento da Bolsa de Emprego no Portal das Escolas do Turismo de Portugal</li> </ul>

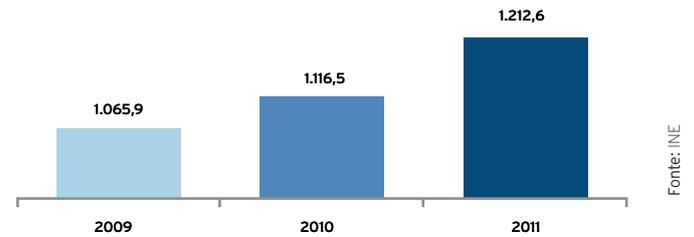
<p><b>JUNHO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “<i>Portugal, The Beauty of Simplicity</i>”, distinguido em Varsóvia no Film, Art and Tourism Festival, com o segundo prémio, entre 220 filmes internacionais candidatos</li> <li>• Conceção do Estudo das Profissões, concebido pela parceria <i>Leadership</i>, ISCTE e COTEC</li> <li>• Reestruturação e publicação de cinco Cursos de Especialização Tecnológica (NQP V) e inserção no Catálogo Nacional de Qualificações</li> <li>• Cooperação com os PALOP: Cabo Verde - Auditoria à Escola de Hotelaria e Turismo de Cabo Verde realizada por técnicos da Direção de Formação do Turismo de Portugal</li> </ul>
<p><b>JULHO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edição do roteiro turístico “À descoberta do Barroco em Portugal”, pelo Turismo de Portugal</li> <li>• Inauguração do hotel INTERCONTINENTAL Porto - Palácio das Cardosas, em plena baixa portuense</li> <li>• Apoio ao Festival “Ao Largo” no Teatro S. Carlos</li> <li>• Evento “Verão na Casa 2011” promovido na Casa da Música com o apoio do Turismo de Portugal</li> <li>• Cooperação com os PALOP: Timor - Formadores de Timor fazem estágio nas Escolas do Turismo de Portugal</li> <li>• 114 Alunos das Escolas de Hotelaria e Turismo fazem estágios internacionais em cadeias hoteleiras e restaurantes de topo a nível mundial</li> <li>• Mais de 3.000 alunos das Escolas de Hotelaria e Turismo fazem estágios em unidades hoteleiras, restaurantes e operadores turísticos nacionais</li> </ul>
<p><b>AGOSTO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização do festival CCB Fora de Si</li> <li>• Certificação escolar e profissional de 1.070 adultos</li> <li>• Reconhecimento de 73 Cursos de ensino superior e profissional</li> </ul>
<p><b>SETEMBRO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A edição Russa da <i>National Geographic</i> distingue Portugal como melhor destino para turismo ativo</li> <li>• Parque Natural do Faial, nos Açores recebe prémio EDEN - Destinos Europeus de Excelência, na exposição do Dia Internacional do Turismo em Bruxelas</li> <li>• Realização do Festival de Cinema: Douro Harvest Festival 2011</li> <li>• Abertura do ano letivo na Rede de Escolas do Turismo de Portugal, coincidindo com as Comemoração do Dia Mundial do Turismo</li> <li>• Representação no Projeto ESCO - <i>European Skills, Competences, Qualifications and Occupations</i>, da Comissão Europeia</li> <li>• Entrada de mais de 1.500 mil alunos em cursos de formação inicial na rede das Escolas de Hotelaria e Turismo</li> </ul>
<p><b>OUTUBRO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presença de Portugal na IMEX America, em Las Vegas, uma das maiores feiras de Turismo de Negócio dos Estados Unidos</li> <li>• Consolidação da parceria estratégica com a EH Lausanne, através da realização de auditorias a várias Escolas, revisão de infraestruturas, formação pedagógica a colaboradores e formação executiva em Lausanne</li> <li>• Divulgação do estudo Satisfação dos Turistas, realizado pelo Turismo de Portugal</li> <li>• Apoio à candidatura da Dieta Mediterrânica à Lista Representativa do Património Cultural Imaterial da Humanidade, através do Agrupamento de Escolas do Algarve</li> </ul>
<p><b>NOVEMBRO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização do <i>World Travel Market (WTM)</i> em Londres com a presença de 50 expositores nacionais</li> <li>• Organização, em Lisboa, do 10º Fórum Internacional de Estatísticas do Turismo, pelo Turismo de Portugal</li> <li>• Presença do <i>Stand</i> do Turismo de Portugal na EIBTM para promover as capacidades de Portugal para acolher, organizar e realizar eventos</li> <li>• Hotel Douro 41 distinguido com prémio <i>Villégiature</i> 2011, para melhor arquitetura na Europa</li> <li>• Jantar Taste Portugal oferecido na Embaixada de Portugal em Londres, pelo chefe Bertílio Gomes, por ocasião da <i>World Travel Market</i>, a <i>opinion-leaders</i> para divulgação da gastronomia e vinhos portugueses</li> <li>• Cooperação com os PALOP: Moçambique - Formadores de Moçambique fazem estágio nas Escolas do Turismo de Portugal</li> </ul>
<p><b>DEZEMBRO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguição do <i>stand</i> do Turismo de Portugal na EIBTM, na categoria Stand Mais Inovador em Tecnologia e Serviços</li> <li>• Aprovação dos Planos e Orçamentos de Promoção Turística Nacional e Regional para o ano de 2012</li> <li>• Incremento significativo de formação de curta duração para ativos do turismo e públicos indiferenciados, em modalidade de <i>workshops</i>, envolvendo mais de 5.000 participantes</li> <li>• Desenvolvimento do Portal das Escolas - vertente pedagógica e financeira</li> <li>• Lançamento do Projeto de Responsabilidade Social, através da rede de EHT, onde foram dinamizadas 45 ações, envolvendo mais de 60 instituições de solidariedade social</li> </ul>

# PRINCIPAIS INDICADORES - SETOR

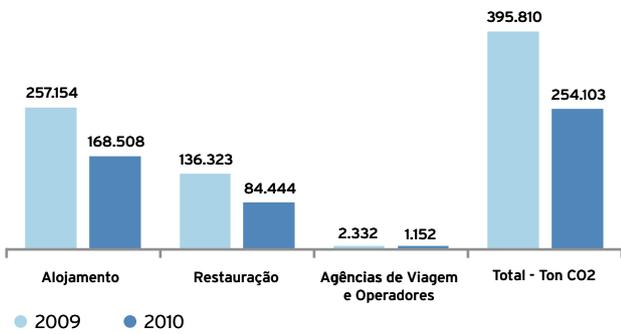
Saldo da balança turística (Mil Milhões €, %)



Proveitos de dormidas (Milhões €)

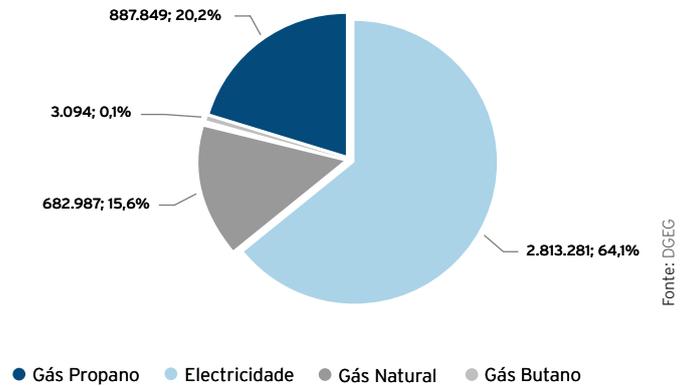


Emissões decorrentes do consumo de eletricidade (ton CO<sub>2eq</sub>) (âmbito 2)

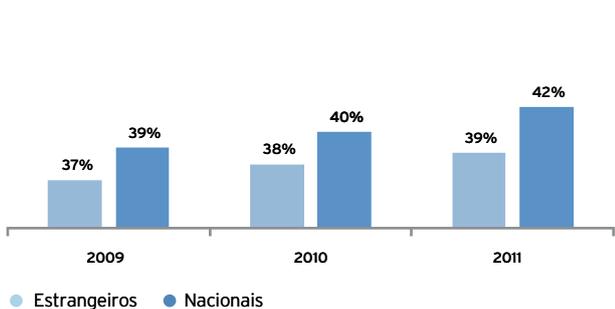


Nota: Valores recalculados para 2009

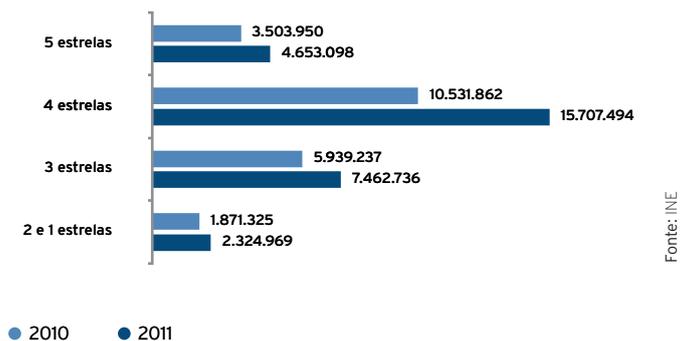
Consumo de energia no alojamento em 2010 (Gj; %)



Taxa de sazonalidade



Dormidas em unidades hoteleiras por classificação (N.º)

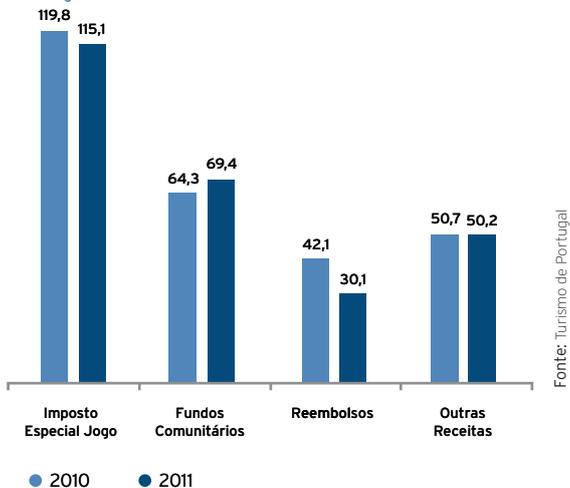


Nota: Valores recalculados para 2010

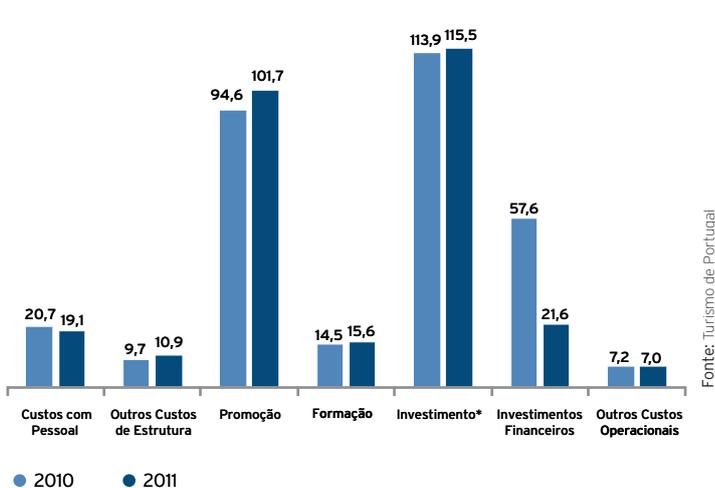
# PRINCIPAIS INDICADORES - INSTITUTO

## PERSPETIVA ECONÓMICA

Evolução da receita (Milhões €)



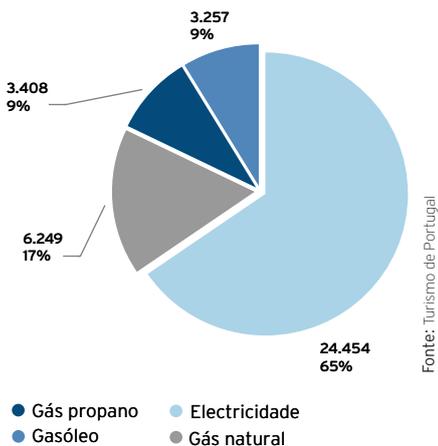
Evolução da despesa (Milhões €)



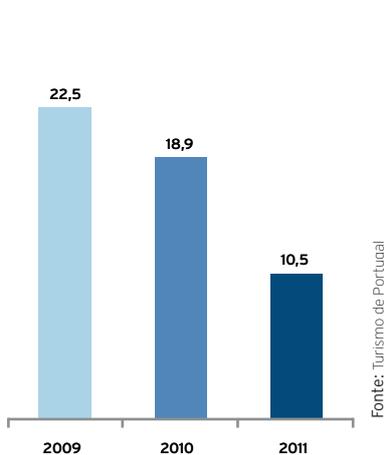
\*Inclui subsídios reembolsáveis concedidos

## PERSPETIVA AMBIENTAL

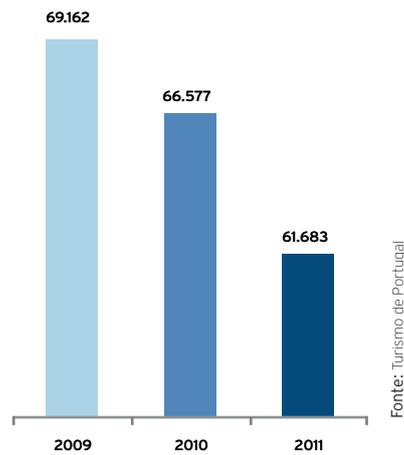
Consumo energético em 2011 (Gj; %)



Consumo de papel (TON.)

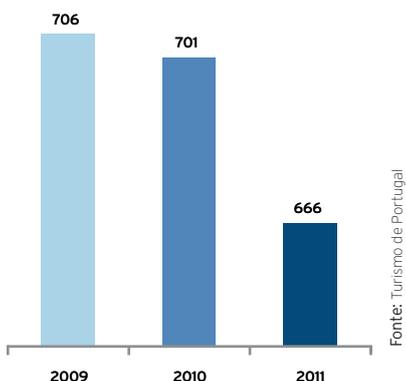


Consumo de água (m³)

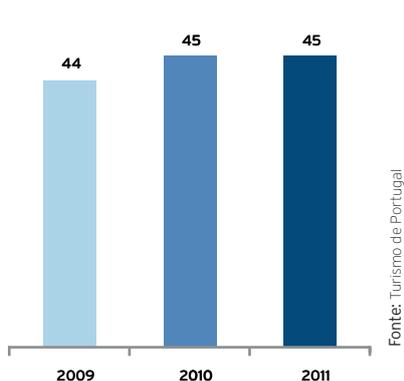


## PERSPETIVA SOCIAL

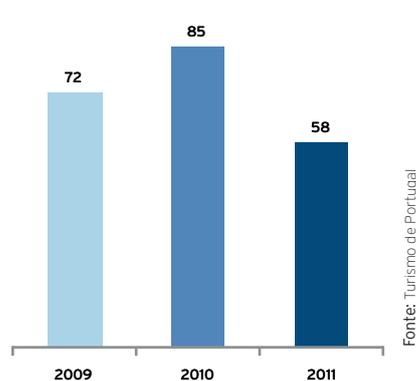
Colaboradores (N.º)



Idade média dos colaboradores (Anos)



Ações de formação (N.º)

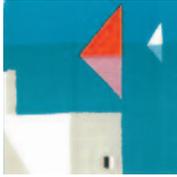


Winterferien im

# Alojarve

PORTUGAL





## COMPROMISSO DO TURISMO DE PORTUGAL

### POSICIONAMENTO DO INSTITUTO

O Turismo de Portugal tem como missão a valorização e promoção de Portugal como destino turístico. Neste contexto assume um papel relevante no desenvolvimento e dinamização de uma estratégia de sustentabilidade para o turismo, contribuindo, por esta via, para os objetivos definidos na Estratégia Nacional de Desenvolvimento Sustentável (ENDS 2015).

Sendo responsável pelo planeamento, apoio ao investimento, qualificação e desenvolvimento turístico do país e promoção de Portugal como destino turístico, o Instituto é a Autoridade Turística Nacional. Com uma relação privilegiada no setor, o Turismo de Portugal desenvolve estudos, define compromissos e propõe ações em articulação com os seus parceiros, efetuando a monitorização do desempenho para o desenvolvimento sustentável.

O Turismo de Portugal apoia o Governo no desenvolvimento do Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT), documento que foi colocado à discussão pública entre fevereiro e junho de 2011, com vista a ajustar a estratégia nacional para o Turismo face ao novo contexto nacional e internacional.

Liderando pelo exemplo, o Turismo de Portugal procura interiorizar as preocupações de sustentabilidade no Instituto e sensibilizar o setor para as boas práticas com vista ao desenvolvimento económico, ambiental e social.

### ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A atividade exercida pelo Turismo de Portugal encontra-se sob a tutela do Ministério da Economia e do Emprego e dependência da Secretaria de Estado do Turismo. Como órgãos de governo, o Turismo de Portugal conta com o Conselho Diretivo, a Comissão de Jogos, o Fiscal Único e o Conselho de Crédito.

O Turismo de Portugal dispõe ainda de um Secretário-Geral que desempenha funções de apoio técnico ao Conselho Diretivo.

Estes órgãos de gestão têm como responsabilidade supervisionar a atuação das várias direções e departamentos e do Serviço de Inspeção de Jogos, que compõem a estrutura organizacional do Instituto. Para mais informações aceder a [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt).

### MISSÃO DO TURISMO DE PORTUGAL

- Qualificar e desenvolver as infraestruturas turísticas.
- Desenvolver a formação de recursos humanos.
- Apoiar o investimento no setor.
- Coordenar a promoção interna e externa de Portugal como destino turístico.
- Regular e fiscalizar os jogos de fortuna e azar.

Fonte: Turismo de Portugal



portugal.

escape

zufluchtsorte

evasão

évasion

evasión



go deeper • schauen sie in die tiefe

# SUSTENTABILIDADE NO SETOR DO TURISMO



fe • profundamente • au plus profond • descúbralo a fondo

# 1. ENVOLVIMENTO COM O SETOR

## 1.1. PROMOVER O DIÁLOGO COM O SETOR

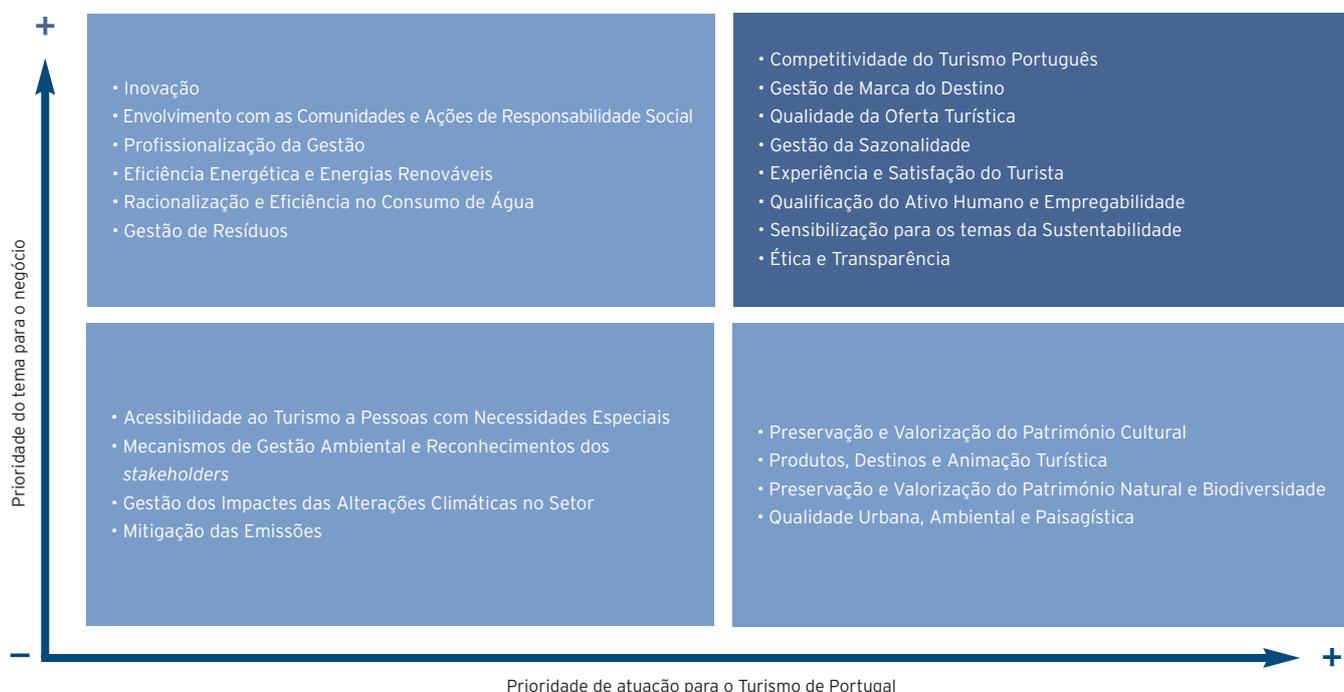
No sentido de conhecer as expectativas do setor relativamente à atuação do Turismo de Portugal no campo do desenvolvimento sustentável, confirmar a materialidade e priorizar os temas abordados pela agenda de sustentabilidade do Instituto e identificar as prioridades de cada agente, o Instituto encetou, desde o segundo semestre de 2011, um processo de consulta às diversas partes interessadas (*stakeholders*).

Neste processo foram consultados Hoteleiros, Campos de Golfe, Entidades de Ensino, Investidores e Promotores, Empresas de Animação Turística e Resorts de Turismo Residencial. Após a identificação dos representantes de cada grupo de *stakeholders* foi realizada a auscultação, através da realização de oito reuniões de Focus Group, a um total de 30 entidades dos diferentes grupos. A base para o processo de auscultação consistiu nos temas resultantes do diagnóstico e estudo de *benchmark* realizado em 2010, tendo sido identificado, para cada tema, a importância para os agentes do setor e a prioridade de atuação por parte do Turismo de Portugal.

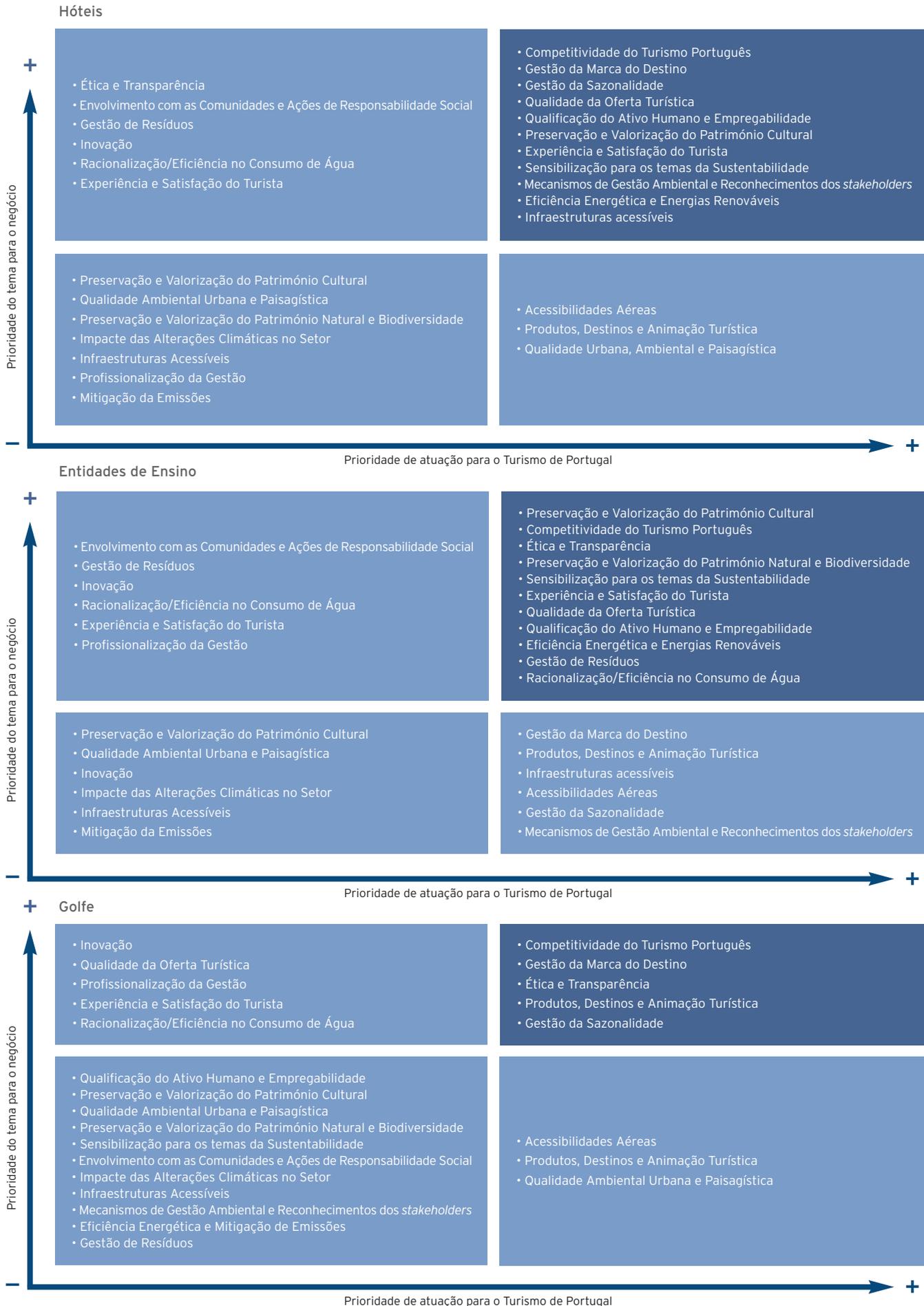
Os resultados do processo de auscultação, de uma forma agregada, permitem concluir que os principais desafios para o desenvolvimento sustentável do setor, identificados pelos *stakeholders* envolvidos, são os seguintes:

- Crescente monitorização e alinhamento entre as iniciativas de promoção do turismo português;
- Concretização e estruturação de planos de promoção específicos para os produtos turísticos definidos no PENT;
- Incentivo aos diferentes agentes para que sejam incorporados os valores de sustentabilidade nas suas operações;
- Desenvolvimento de mecanismos de reconhecimento e diferenciação dos agentes que implementem boas práticas ambientais e sociais.

### Matriz agregada de temas relevantes identificados pelos *stakeholders*



Fonte: Turismo de Portugal

Matriz agregada de temas relevantes por grupo de *stakeholder*<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Por ausência de representatividade, apenas se apresentam os resultados dos grupos Hotéis, Golfe e Entidades de Ensino.

## 1.2. DISCUTIR E PARTILHAR O CONHECIMENTO

Um dos vetores de atuação do Turismo de Portugal junto do setor pauta-se pela participação em diferentes fóruns que promovem a discussão e as decisões do setor.

### Estratégia e gestão da marca

A presença no Conselho Estratégico de Promoção Turística visa delinear as linhas de orientação estratégica e prioridades de atuação em matéria de promoção, bem como analisar as ligações aéreas para Portugal e a situação nos principais mercados emissores.

Ao nível da sustentabilidade a Comissão Europeia criou, em 2004, o Grupo para a Sustentabilidade do Turismo - *Tourism Sustainability Group*. Portugal faz-se representar, através do Turismo de Portugal, como perito/observador do *Tourism Advisory Committee* nesse Grupo. Recentemente foram

criados dois Grupos de Trabalho para responder a duas ações definidas pela Comissão Europeia, designadamente:

- Grupo de Trabalho com a missão de desenvolver um sistema de indicadores em resposta à ação "Desenvolver, com base na NECSTouR e no EDEN, um sistema de indicadores para a gestão sustentável dos destinos";
- Grupo de Trabalho com a missão de elaborar a *Carta Europeia para um Turismo Sustentável e Responsável* e endereçar a ação "Propor uma carta do Turismo sustentável e responsável".

### Qualidade dos produtos e destinos

Já ao nível da qualidade, o Turismo de Portugal tem vindo a colaborar com o Instituto Português da Qualidade, participando na Comissão Portuguesa para a Normalização, no domínio do turismo, através da qual Portugal aderiu ao Comité Técnico para os Serviços Turísticos da *International Organization for Standardization*. A este nível foram criadas diversas subcomissões técnicas, nomeadamente: Mergulho, Serviços Termais, Informação Turística, Golfe, Praias, Turismo de Natureza / *Outdoor*, Turismo de Habitação / Turismo no Espaço Rural, Turismo Acessível, Destinos Turísticos, Alojamento em Empreendimentos Turísticos e Restauração e Bebidas. O Turismo de Portugal dinamiza uma subcomissão técnica nacional para definição dos referenciais normativos no âmbito da certificação de qualidade para os estabelecimentos termais e na definição de parâmetros de serviço nos Spas e centros de talassoterapia.

### Preservação e valorização do património natural

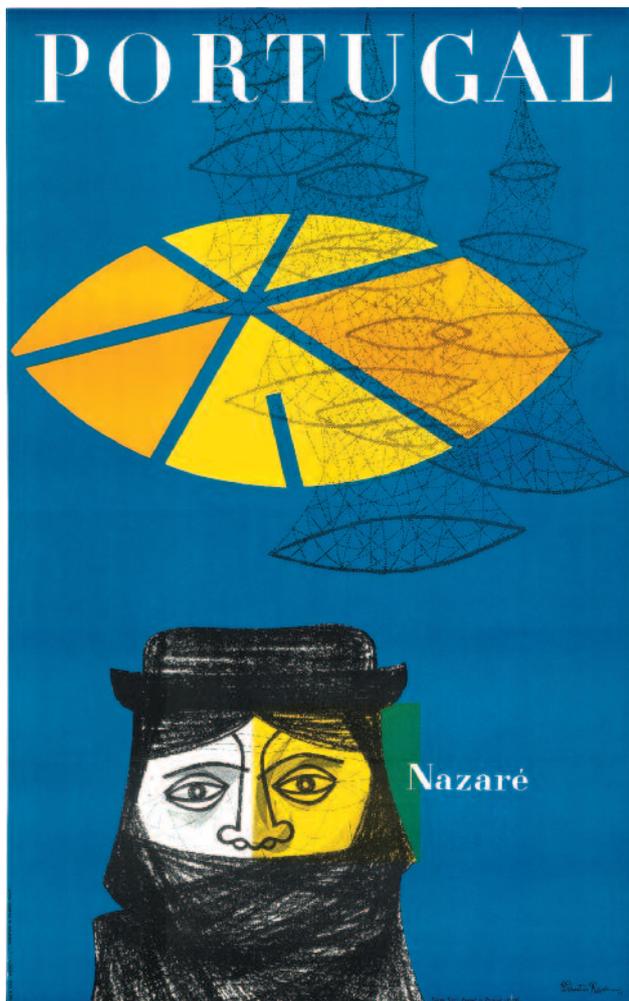
No ordenamento do território, o Turismo de Portugal participa ativamente na definição dos Instrumentos de Gestão Territorial (IGT). Em 2011, o Turismo de Portugal, acompanhou, através da emissão de pareceres técnicos, um Plano Setorial, dois Planos Especiais e 15 Planos de Urbanização/ Planos de Pormenor.

### Alterações climáticas

Ao nível das Alterações Climáticas, o Turismo de Portugal faz o acompanhamento da Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas (EN AAC) através da participação no Grupo de Coordenação.

### Qualificação do ativo humano e empregabilidade

No que concerne à formação, destaca-se a participação no Conselho Setorial do Turismo e Lazer, criado pela Agência Nacional para a Qualificação (ANQ) e na Comissão Setorial



para a Educação e Formação do Instituto Português da Qualidade, no âmbito da certificação profissional para as diferentes profissões do Turismo, e da homologação de cursos de formação. Destaca-se ainda o trabalho desenvolvido com a Associação Empresarial para a Inovação (COTEC) na certificação de cursos.

### **Acessibilidade**

A colaboração com a Associação Salvador no projeto [www.portugalaccessivel.com](http://www.portugalaccessivel.com) tem vindo a permitir a divulgação de informação sobre a acessibilidade física em espaços turísticos no território nacional.

### **Jogos**

No âmbito do Serviço de Inspeção de Jogos (SIJ), Portugal é membro do *Gaming Regulators European Forum* (GREF), fórum de debate com os demais parceiros da União Europeia em matérias como o jogo *online*, o branqueamento de capitais, a liberalização dos serviços no mercado interno, o jogo ilícito e a legislação europeia sobre o jogo. Atualmente o diretor do SIJ faz parte da mesa executiva do GREF.



the SUN in

ESTORIL

P O R T U G A L

## 2. PROSPERIDADE ECONÓMICA DO SETOR

### 2.1. PROMOVER CRESCIMENTO ECONÓMICO E COMPETITIVIDADE

No decorrer do ano 2011, o setor do Turismo continuou a consolidar a sua importância para a economia Portuguesa, tendo crescido em todos os indicadores de atividade.

O desempenho da atividade turística apresentou taxas de crescimento mais interessantes quando comparadas com o ano transato - mais 8% de dormidas, quando comparado com os 4% em 2010 e mais 21% de hóspedes, quando comparado com os 8% em 2010.

INDICADORES DE ATIVIDADE (MILHÕES)					
	2009	2010	2011	Variação (11/10)	
				Abs.	%
<b>Dormidas</b>	31,9	33,4	36,0	2,6	7,8%
<b>Nacionais</b>	10,8	11,6	11,7	0,1	0,9%
<b>Estrangeiros</b>	21,1	21,8	24,3	2,5	11,5%
<b>Hóspedes</b>	10,8	11,7	14,1	2,4	20,5%

Fonte: INE

Em termos macroeconómicos o setor do Turismo continua a ser um setor estratégico para Portugal. O crescimento das receitas turísticas, em 2011, contribuiu positivamente para o equilíbrio das contas externas, tendo sido, contudo, ligeiramente inferior ao verificado no ano anterior. Por outro lado, é de relevar a maior eficiência ao nível das despesas turísticas, dado o seu reduzido crescimento em 2011, o que contribuiu para o saldo da Balança Turística de cerca de 5.172 milhões de euros (mais 11% que em 2010).

REPRESENTATIVIDADE DAS RECEITAS TURÍSTICAS NA BALANÇA CORRENTE (MILHÕES €)				
	2009	2010	2011	Abs. 10-11
<b>Exportações de bens e serviços (Turismo)</b>	48.339	54.467	61.727	7.260
<b>Receitas Turísticas</b>	6.908	7.601	8.146	545
<b>Despesas Turísticas</b>	2.712	2.953	2.974	21
<b>Saldo da Balança Turística</b>	4.196	4.648	5.172	524
<b>Quota das receitas Turísticas nas exportações de bens e serviços</b>	14,3%	14,0%	13,2%	-0,8 pp.

Fonte: Banco de Portugal

Adicionalmente, de acordo com o estudo "Mediterranean Rim Tourism Monitor" da Visa Europe para o período de setembro a dezembro de 2011, os turistas estrangeiros estão a gastar mais dinheiro em Portugal, sendo os consumidores oriundos de Moçambique, Angola e Brasil os que mais contribuíram para estes resultados. Nos últimos quatro meses de 2011, os turistas gastaram 569 milhões de euros em Portugal, representando um aumento de 17% (83 milhões de euros) face ao mesmo período do ano anterior.

DESPESA TOTAL DOS CONSUMIDORES ESTRANGEIROS NOS SEIS PAÍSES DA BACIA DO MEDITERRÂNEO (MILHÕES €)			
País	2010	2011	Crescimento anual %
<b>França</b>	2.625	3.171	20,8%
<b>Espanha</b>	2.451	2.835	15,7%
<b>Itália</b>	2.077	2.472	19,0%
<b>Turquia</b>	643	724	12,6%
<b>Portugal</b>	486	569	17,1%
<b>Grécia</b>	467	492	5,4%
<b>Total</b>	<b>8.749</b>	<b>10.263</b>	<b>17,3%</b>

Fonte: Visa Europe: Mediterranean Rim Tourism Monitor  
Dados de cartões de setembro a dezembro

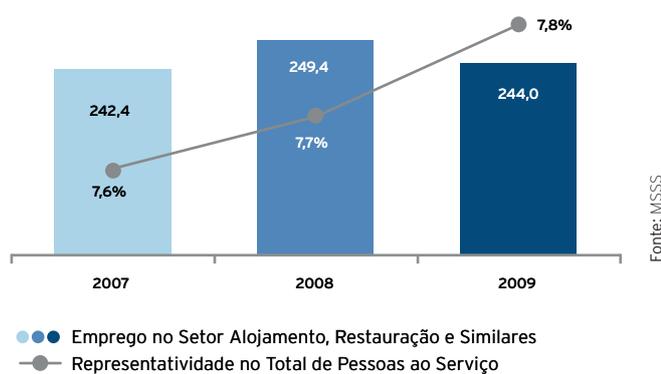
Para este crescimento contribuíram vários países, sendo no entanto de destacar os países de língua oficial portuguesa, que registaram os aumentos mais expressivos. Moçambique, apesar de representar menos de 2% do total dos gastos de estrangeiros no País, registou um aumento de 88% face ao período homólogo. Segue-se Angola, com um acréscimo de gastos de 55% e o Brasil, cujas despesas dos turistas aumentaram 27%.

TOP 10 DAS DESPESAS DOS ESTRANGEIROS EM PORTUGAL (EUROS)			
País	2010	2011	Crescimento anual %
<b>França</b>	101.828	113.113	11,1%
<b>Reino Unido</b>	97.763	104.248	6,6%
<b>Angola</b>	58.200	90.431	55,4%
<b>Espanha</b>	48.574	48.631	0,1%
<b>Brasil</b>	37.560	47.586	26,7%
<b>EUA</b>	20.139	22.549	12,0%
<b>Alemanha</b>	16.284	18.225	11,9%
<b>Moçambique</b>	5.793	10.887	87,9%
<b>Suíça</b>	9.349	10.514	12,5%
<b>Noruega</b>	8.518	9.801	15,1%

Fonte: Visa Europe: Mediterranean Rim Tourism Monitor  
Dados de cartões de setembro a dezembro

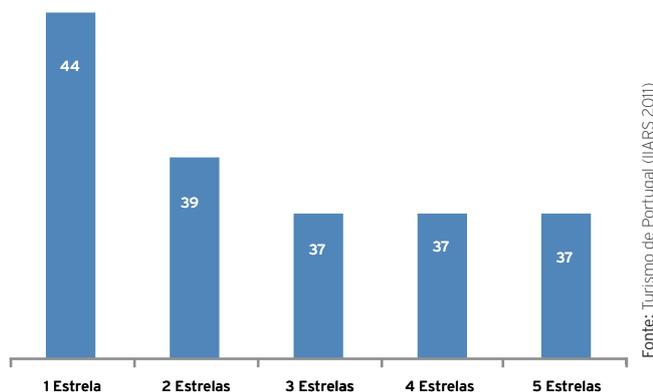
De referir ainda a importância do Turismo enquanto gerador de emprego. Segundo dados do Ministério da Solidariedade e Segurança Social, o número de pessoas empregadas no setor do Alojamento, Restauração e Similares ascendia a 244 mil pessoas em 2009 <sup>3</sup> (últimos dados disponíveis), representando cerca de 8% do total de pessoas no mercado de trabalho.

### Número de trabalhadores do turismo (milhares de pessoas) e representatividade (%)



Segundo o Inquérito ao Impacte Ambiental e Responsabilidade Social dos Empreendimentos Turísticos (IIARS 2011), a média de idades das pessoas ao serviço mantém-se nos 38 anos, sendo que nos hotéis de 3 e 5 estrelas a média é de 37 anos.

### Idade média dos colaboradores dos hotéis



A inserção profissional dos alunos das Escolas de Hotelaria e Turismo (EHT) do Turismo de Portugal apresentou um comportamento em linha com os restantes setores da economia portuguesa, tendo-se verificado uma deterioração dos níveis de empregabilidade.

### INSERÇÃO PROFISSIONAL DOS ALUNOS DAS EHT DO TURISMO DE PORTUGAL

- 67% de taxa de atividade (alunos empregados e alunos que decidem prosseguir estudos).
- Dos alunos que procuraram trabalho, 14% encontraram colocação em menos de 6 meses.
- Dos alunos que estão empregados, 25% encontraram colocação no primeiro mês após término do curso.
- 38% dos alunos empregados desenvolvem atividade no setor do turismo.
- 7% dos alunos empregados ficaram colocados no local de estágio, proporcionado pelo Turismo de Portugal.
- Cerca de 66% dos alunos encontram-se em situação de contrato a termo e 53% auferem remuneração mensal entre 486€ e 750€.

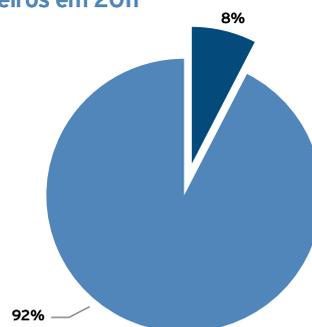
Fonte: Turismo de Portugal

<sup>3</sup> Foram consideradas as actividades económicas com CAE 55 - Alojamento, 56 - Restauração e Alojamento e 79 - Agências de Viagem, Operadores Turísticos e outros serviços.

## Apoios ao investimento

Estão à disposição do setor, via Turismo de Portugal, diversos apoios financeiros dirigidos à iniciativa pública e privada, sendo de destacar a elevada iniciativa privada na candidatura aos apoios.

## Apoios financeiros em 2011



● Iniciativa Pública ● Iniciativa Privada

Fonte: Turismo de Portugal

APOIOS FINANCEIROS APROVADOS EM 2011		
Tipologia	Nº de projetos	Incentivo (milhões de euros)
PIT Linha I - Intervenção em infraestruturas, no âmbito da conservação do Património Cultural	15	6,8 milhões de euros, maioritariamente em projetos de requalificação de património e no apoio e requalificação de espaços públicos.
PIT Linha II - Apoio a eventos desportivos, culturais e de animação	27	3,2 milhões de euros para a realização de 27 eventos em Portugal, maioritariamente desportivos (63%) e de Cultura e Animação (37%).
RegFin - Regime geral dos financiamentos do Turismo de Portugal	4	1,7 milhões de euros para requalificação de frentes de mar e margens ribeirinhas, museus, informação e sinalização turística e saneamento financeiro.
Mecanismos de apoio financeiro associado às concessões das zonas de jogo - Apoio a realização de eventos e projetos de natureza pública	10	5,2 milhões de euros para apoio à realização de eventos, intervenções em monumentos e outras infraestruturas de uso turístico.
Protocolos Bancários - Linha de crédito ao investimento no Turismo	17	13,7 milhões de euros, maioritariamente para apoio à criação e requalificação de estabelecimentos hoteleiros e Turismo no Espaço Rural e empreendimentos e atividades de animação turística.
Sistema de Incentivos do QREN - Incentivos a projetos diferenciadores em linha com o PENT	98	80,8 milhões de euros para apoio a diversos projetos de natureza empresarial.
Linhas de Crédito PME Investe - Linhas de Crédito com objetivo de 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	520	<p>PME Investe Linha II - Linha +Restauração 15 Operações e 1 milhão de euros de financiamento aprovado.</p> <p>PME INVESTE III - Linha Setor do Turismo II 13 Operações e 4 milhões de euros de financiamento aprovado.</p> <p>PME INVESTE III - Linha TH e TER 4 Operações e 460 mil euros de financiamento.</p> <p>PME INVESTE III - Linha Tesouraria 32 Operações e 8,8 milhões de euros de financiamento.</p> <p>PME INVESTE VI Aditam. - Micro e Pequenas Empresas (setor do Turismo) 348 Operações e 9,7 milhões de euros de financiamento.</p> <p>PME INVESTE VI Aditam. - Geral (setor do Turismo) 103 Operações e 26,1 milhões de euros de financiamento.</p> <p>QREN INVESTE - Financiamento (setor do Turismo) 4 Operações e 262 mil euros de financiamento.</p> <p>QREN INVESTE - Garantia Autónoma 1 Operação e 366 mil euros de financiamento.</p>
Participações Sociais TF - Turismo Fundos, SGII S.A. - Administra fundos que adquirem e gerem imóveis de uso turístico, libertando liquidez no mercado. TC - Turismo Capital, SCR, S.A. - Participa no capital de empresas inovadoras do setor turístico e com forte capacidade de valorização	16 Operações	<p>A Turismo Fundos SGFI, S.A. e os seus fundos sob gestão - Fundo de Investimento Imobiliário Fechado I e II (FIIFT e FIIFT II) e Fundo Imobiliário Especial de Apoio às Empresas (FIEA) adquiriram 5 imóveis no valor de 13 milhões de euros.</p> <p>A TC Turismo Capital, SCR, S.A. e os seus fundos sob gestão - Fundo de Capital Risco FCR - Dinamização Turística e FCR Turismo de Capital - realizaram 11 operações de investimento, no valor total de 6,6 milhões de euros.</p>

Fonte: Turismo de Portugal

## Turismo 2015

No decorrer de 2011, o Pólo de Competitividade e Tecnologia - Turismo 2015 continuou a prosseguir a sua estratégia de eficiência coletiva que visa promover o desenvolvimento integrado e o aumento da competitividade do setor, através do recurso aos Fundos Estruturais do Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN). O apoio ao investimento público e privado, através do sistema de incentivos à inovação e sistema de incentivos à qualificação e internacionalização de PME's, tem como principal objetivo a concretização das prioridades de desenvolvimento turístico definidas no Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT).

De relevar, em 2011, no âmbito da atividade do Turismo 2015, a realização da reunião do Conselho de Parceria que teve como principais objetivos realizar um ponto de situação dos projetos, apresentar e votar o Relatório de Atividades de 2010 e o Plano de Atividades para 2011. Ainda em 2011 foi desenvolvida uma iniciativa conjunta com a CCDR do Algarve que se consubstanciou na conferência "Inovar em Turismo pelo Conhecimento e Criatividade". Adicionalmente, foram ainda desenvolvidas sessões de trabalho com outros polos e *clusters* com o objetivo de partilhar conhecimento, experiências e disseminar a transferência de tecnologias desenvolvidas.

### Impacto dos incentivos concedidos em 2011 através da linha SI Inovação (QREN)



Fonte: Turismo de Portugal

## Competitividade das empresas

O número de empresas distinguidas com o Estatuto de PME Excelência ascendeu a 94 empresas, consistindo num aumento de quatro empresas comparativamente com 2010. Adicionalmente, é de destacar o desempenho positivo de indicadores como o volume de negócios - mais 727 milhões de euros face ao ano anterior - e a autonomia financeira - mais 1,5% face ao ano anterior. No decorrer de 2011 assistiu-se igualmente ao reconhecimento de empreendedores que se destacaram no turismo.

### CARACTERIZAÇÃO DAS EMPRESAS COM ESTATUTO DE PME EXCELÊNCIA NO TURISMO

#### Nível setorial:

- 42 empreendimentos turísticos, 27 estabelecimentos de restauração e bebidas, 14 agências de viagem, 8 rent-a-car e 3 estabelecimentos de animação.

#### Localização:

- Os distritos de Lisboa, Faro e Porto tiveram 25, 18 e 16 empresas galardoadas, respetivamente.

#### Prosperidade económica:

- 3.035 postos de trabalho diretos;
- 930 milhões de euros de volume de negócios em 2010;
- 55,5% de autonomia financeira média.

Fonte: Turismo de Portugal

### DIONÍSIO PESTANA EMPREENDEDOR DO ANO 2011

Dionísio Pestana, o Presidente do Grupo Pestana foi considerado o melhor "Empreendedor do ano 2011" pela Ernst & Young Portugal.

O Júri baseou a sua escolha tendo em conta critérios como o espírito empreendedor, a integridade pessoal e a influência do empresário, bem como o desempenho financeiro, estratégia, inovação e impacto global do projeto do Grupo Pestana.

O empresário irá agora representar Portugal na disputa pelo título mundial, em Monte Carlo, numa cerimónia que reunirá os finalistas dos 50 países participantes.

Fonte: Turismo de Portugal

### Promoção turística

No âmbito das campanhas de comunicação e publicidade, o Turismo de Portugal tem por objetivo ser mais eficiente, fazendo mais com menos recursos e de uma forma cada vez mais enfocada. Com este novo ciclo o Turismo de Portugal pretende apoiar e promover campanhas mais específicas e direcionadas a um determinado público-alvo, apresentando desta forma resultados mensuráveis. A contribuir para este objetivo surgem as novas plataformas de comunicação, nomeadamente as redes sociais, que cada vez mais são encaradas como uma forma de potenciar a promoção turística.

Em 2011, com a implementação plena do acordo para a promoção turística externa regional, assinado em 2010, que previa a criação dos planos de comercialização e vendas que resultam da concertação entre as empresas e as Agências Regionais de Promoção Turística (ARPTs) de cada região, entrou-se num novo ciclo no que respeita à promoção turística.

De destacar, o apoio dado às empresas do setor através dos planos de comercialização e vendas. Ao todo, mais de 150 empresas do setor do Turismo beneficiaram destes planos para reforçar a sua atuação nos mercados externos ao longo do ano. Em 2011, este apoio foi efetuado através de um financiamento no montante total de 14 milhões de euros. Esta verba resultou da análise do Turismo de Portugal dos planos de comercialização e vendas de sete ARPTs.

### NOVAS PLATAFORMAS PARA PROMOÇÃO

As novas plataformas de comunicação, como as redes sociais e as comunidades *online* surgem cada vez mais como importantes instrumentos de promoção, divulgação e de interação com os turistas enquanto ferramentas de troca de experiências e de recomendações. O Turismo de Portugal, consciente desta nova tendência e com o intuito de potenciar a competitividade das empresas do setor e de alcançar novos nichos de mercado, tem vindo a efetuar uma clara aposta nas redes sociais. Em 2011 aprofundou-se o trabalho em redes sociais dirigidas ao consumidor, sob a "marca" *Visitportugal*, tendo-se adicionado às presenças no *Facebook* e no *Twitter*, as do *Youtube* e do *Flickr*. De seguida são apresentados alguns dos números mais relevantes da presença do turismo nestas redes:

- *Facebook* - Total de fãs acumulado: 72.014 (Variação de +76% face a 2010);
- *Twitter* - Total de seguidores: 7.352 (Variação de +193% face a 2010);
- *Youtube* - Total de visualizações: 251 mil.

Relativamente às campanhas de *Search* na Internet, num total de 12 países europeus monitorizados, registou-se um valor total de "cliques" obtidos nas campanhas em 2011 de 691.523, um aumento de 55,4% face a 2010.



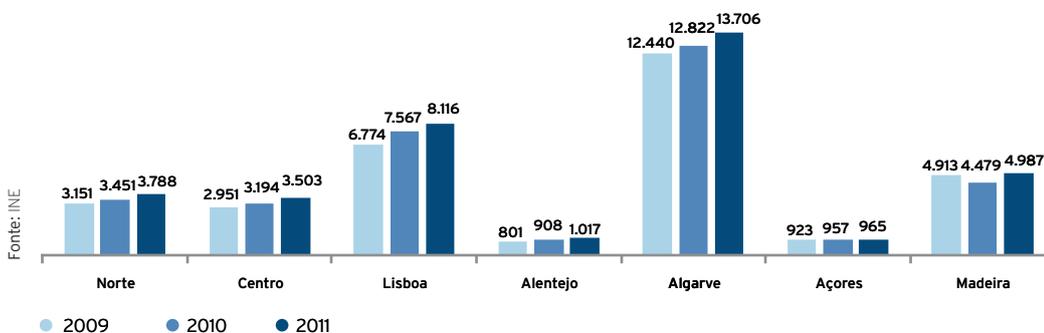
Fonte: Turismo de Portugal

## 2.2. GARANTIR UM TURISMO EQUILIBRADO

O ano de 2011 destacou-se quer pelo crescimento das dormidas (mais 8,1% relativamente a 2010), quer pela descentralização da procura.

Verificou-se, em 2011, um elevado crescimento das dormidas em todas as regiões, com principal destaque para as regiões Alentejo e Madeira.

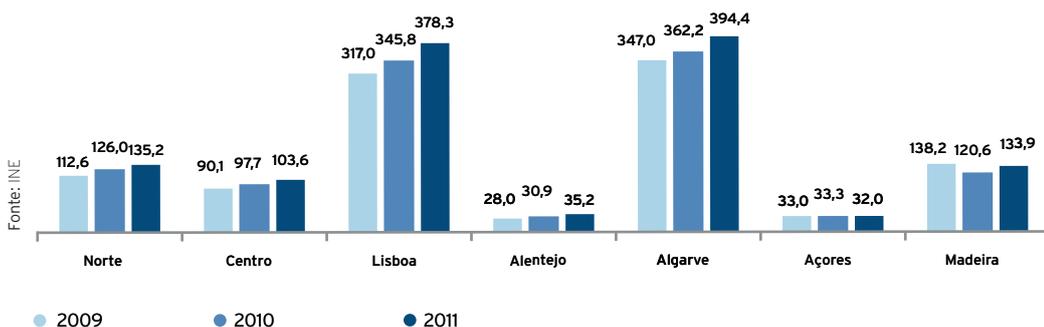
### Dormidas por NUTS II (Milhares)



TAXA DE CRESCIMENTO DAS DORMIDAS POR NUTS II	
Região	10/11
Norte	9,8%
Centro	9,7%
Lisboa	7,3%
Alentejo	12,0%
Algarve	6,9%
Açores	0,8%
Madeira	11,3%

De notar, também em 2011, um crescimento positivo dos proveitos das dormidas, em todas as regiões (à exceção dos Açores), com destaque, uma vez mais para as regiões da Madeira e Alentejo.

### Proveitos de dormidas (Milhões €)<sup>4</sup>

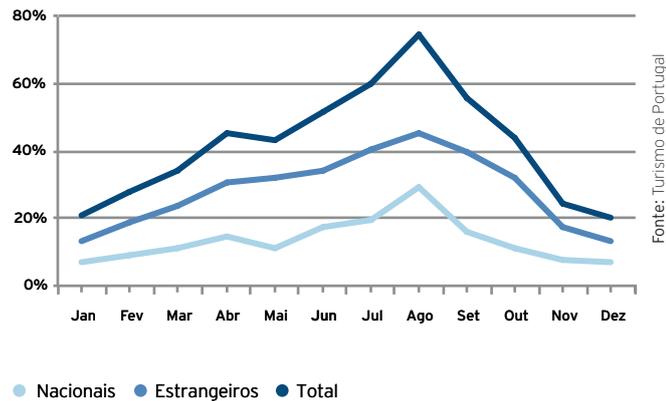


TAXA DE CRESCIMENTO DOS PROVEITOS DAS DORMIDAS POR NUTS II	
Região	10/11
Norte	7,3%
Centro	6,0%
Lisboa	9,4%
Alentejo	13,9%
Algarve	8,9%
Açores	-3,9%
Madeira	11,0%

<sup>4</sup> Corresponde a proveitos de aposento

Adicionalmente, a tendência de concentração da procura nos meses de verão continuou a verificar-se, sendo que a taxa de ocupação atingiu os 74,6% em agosto de 2011 e foi ligeiramente inferior ao longo de todo o ano, quando comparada com 2010.

#### Taxa de ocupação-quarto em 2011 - Total nacional



#### Comparação da Taxa de ocupação - Total nacional

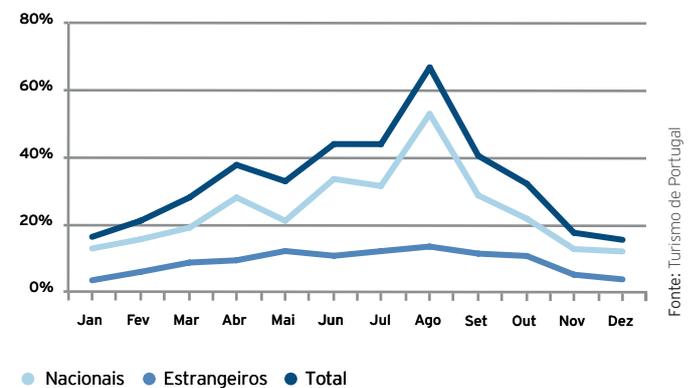


Importa ainda salientar que este movimento de concentração da procura é maioritariamente motivado pela procura interna que introduz sazonalidade, quer em destinos sazonais como é o caso do Algarve, quer em destinos com menor tendência sazonal, como é o caso do Alentejo.

#### Taxa de ocupação quarto em 2011 - Algarve



#### Taxa de ocupação quarto em 2011 - Alentejo



#### Investimento equilibrado

Um dos vetores de desenvolvimento de um turismo sustentável é a criação de mecanismos que permitam a geração de investimento responsável e equilibrado no Turismo, numa perspetiva geográfica e abrangente nas diferentes tipologias de investimentos turísticos.

Ao abrigo do Sistema de Incentivos do QREN e dos Protocolos Bancários, os apoios em 2011 com maior representatividade foram concedidos aos estabelecimentos hoteleiros. De relevar o crescimento dos incentivos concedidos à requalificação de monumentos e frentes de mar.

Analisando os incentivos concedidos numa perspetiva regional, verifica-se que as regiões que mais incentivos têm vindo a receber são a região Norte, Centro e Alentejo. Comparativamente ao ano passado, o Alentejo, o Algarve e a Madeira, três das quatro regiões portuguesas com menor PIB, foram as que registaram um maior crescimento.

**APROVAÇÃO DA ATRIBUIÇÃO DE INCENTIVOS POR TIPOLOGIA  
(PIT LINHA I, SISTEMA DE INCENTIVOS DO QREN, PROTOCOLO BANCÁRIO, REGFIN E PORTARIA 384/02) <sup>5</sup>**

Tipologia	Nº de projetos			Incentivo (em Euros)			Variação Inc. 10/11 (%)
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	
<b>Estabelecimentos Hoteleiros</b>	36	48	67	58.898.720	66.169.150	47.912.590	-27,6%
Empreendimentos e Atividades de Animação Turística	20	16	14	20.427.676	19.219.162	17.477.786	-9,1%
<b>Aldeamentos Turísticos</b>	1	3	-	4.305.840	15.987.952	0	-100%
Turismo em Espaço Rural	17	23	21	12.745.689	15.100.260	12.485.343	-17,3%
<b>Estabelecimentos de Restauração e Bebidas</b>	8	45	12	1.917.583	5.670.043	1.259.534	-77,8%
Requalificação de Espaços Públicos	4	12	2	20.844.618	6.989.005	773.684	-88,9%
<b>Outras Infraestruturas Públicas de Interesse para o Turismo</b>	2	6	10	144.760	6.843.635	5.185.585	-24,2%
Centro de Interpretação	2	3	1	1.436.396	1.537.448	434.478	-71,7%
<b>Museus</b>	2	4	3	1.472.092	1.546.841	702.268	-54,6%
Agências de Viagens	4	5	2	533.348	971.143	1.101.076	13,4%
<b>Monumentos</b>	3	4	2	2.550.278	1.407.389	3.904.445	177,4%
Frentes de Mar	2	1	2	1.160.096	521.134	1.374.350	163,7%
<b>Apoios de Praia</b>	1	1	0	42.447	270.000	0	-100,0%
Eventos	17	11	6	2.848.303	1.625.109	1.009.987	-37,9%
<b>Saneamento Financeiro</b>	1	2	1	600.000	758.223	181.507	-76,1%
Informação e Sinalização Turística	-	-	2	0	0	155.251	100%
<b>Parques de Campismo</b>	3	-	1	7.304.037	0	43.776	100%
<b>Conjunto Turístico</b>	-	-	1	0	0	14.228.311	100%

Fonte: Turismo de Portugal

**APROVAÇÃO DA ATRIBUIÇÃO DE INCENTIVOS POR REGIÃO  
(PIT LINHA I, SISTEMA DE INCENTIVOS DO QREN, PROTOCOLO BANCÁRIO, REGFIN E PORTARIA 384/02) - APROVAÇÕES <sup>6</sup>**

Região	2009	2010	2011	Variação Inc. 10/11 (%)
<b>Norte</b>	68.679.191	45.267.475	33.772.561	-25,4%
<b>Centro</b>	34.744.969	56.374.100	29.310.223	-48,0%
<b>Lisboa</b>	7.944.891	14.810.974	9.260.092	-37,5%
<b>Alentejo</b>	24.654.185	23.915.475	27.903.591	16,7%
<b>Algarve</b>	4.651.697	4.077.269	5.082.142	24,6%
<b>RAA</b>	1.112.950	0	81.000	100%
<b>RAM</b>	0	171.200	2.820.361	1547,4%

Fonte: Turismo de Portugal

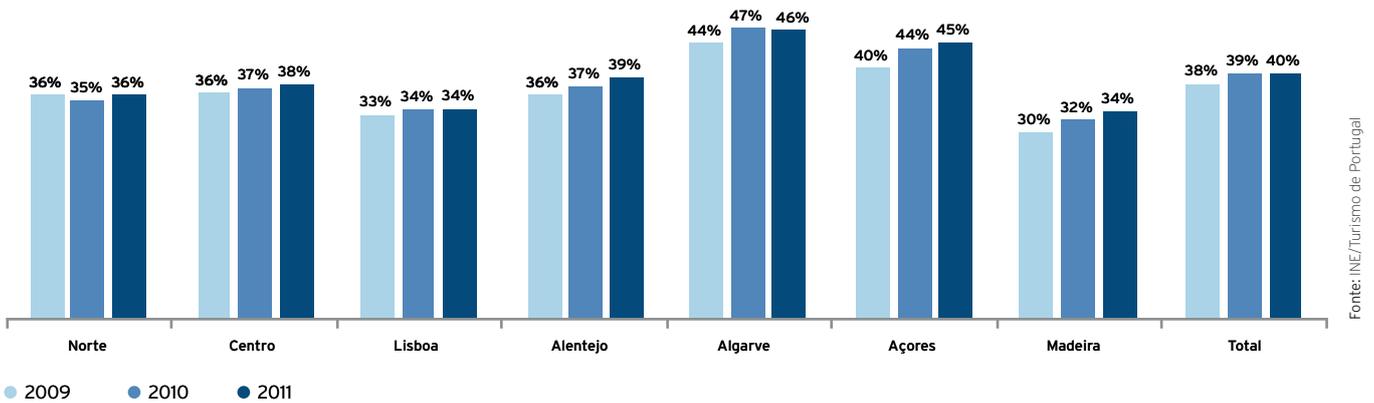
<sup>5,6</sup> A tabela reflete os projetos líquidos, ou seja, deduzindo os que foram anulados até 31 de dezembro de 2011.

## Desafio da sazonalidade

A sazonalidade é uma característica do Turismo em Portugal que se tem vindo a agravar, decorrente das especificidades do país, com grande dependência do produto Sol & Mar.

Com vista a inverter esta tendência, o Turismo de Portugal tem vindo a desenvolver campanhas para incentivar uma procura mais constante ao longo do ano, nomeadamente através do desenvolvimento de campanhas de *hard-selling* nas épocas

### Taxa de sazonalidade



No decorrer de 2011 a taxa de sazonalidade atingiu os 40% para a globalidade do território e verifica-se que a mesma se tem vindo a disseminar pelos diferentes destinos turísticos. Exemplo desta situação é a Madeira que sempre foi considerada um destino com reduzida sazonalidade e que viu a sua taxa de sazonalidade agravada para 34%.

baixas. Outras iniciativas incluem diferentes ações de dinamização, designadamente ações de formação sobre produtos de menor sazonalidade, como é o caso do enoturismo, e do alinhamento da comunicação em feiras e certames.

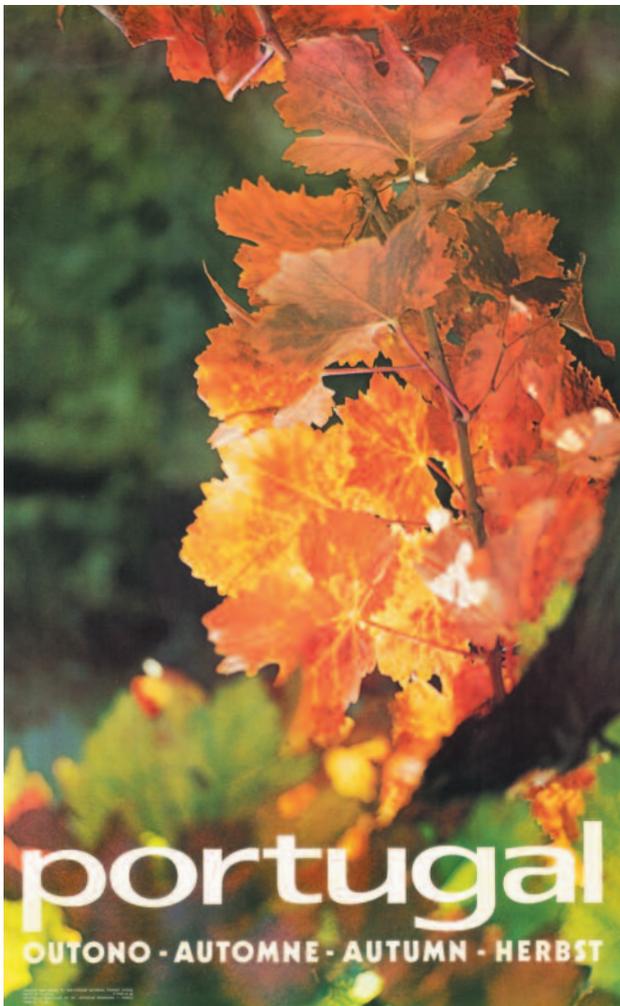
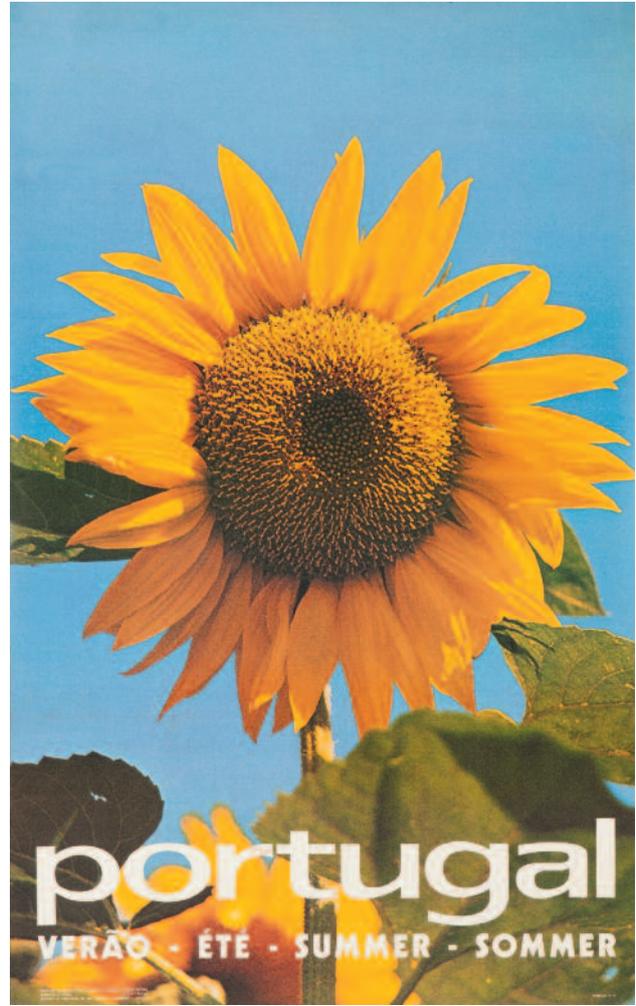
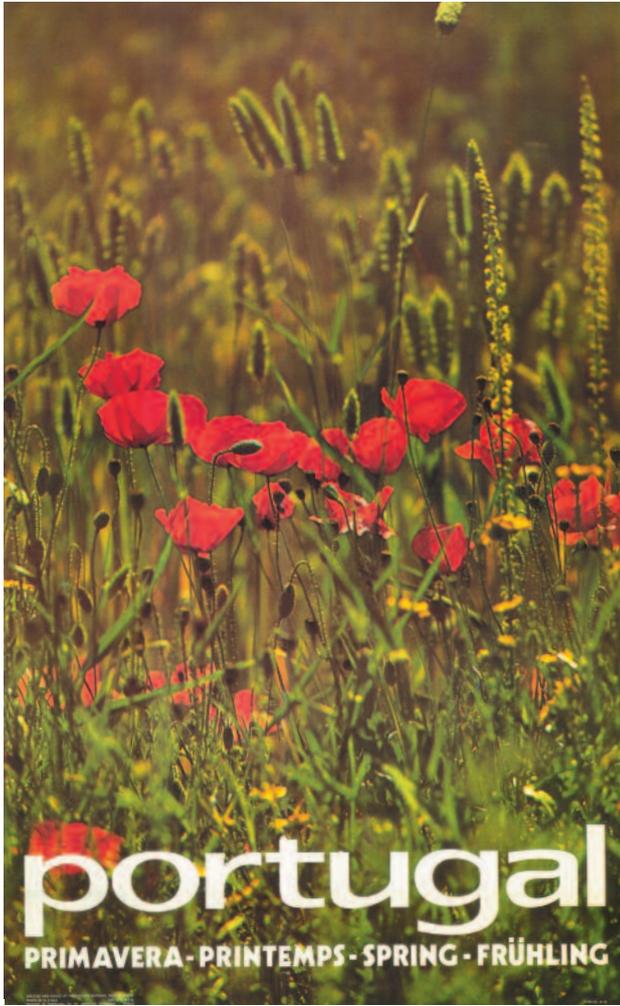
A dinamização de eventos e a animação turística fora da época de maior procura representa outra forma de mitigar a sazonalidade. Destaca-se a realização da 5ª edição do Programa ALLGARVE que contou com um total de 61 eventos distribuídos por sete áreas de programação: arte, música clássica, pop, jazz, gastronomia, animação e desporto. O programa decorreu entre março e dezembro, na maioria dos municípios do Algarve, contribuindo assim para a desconcentração sazonal e geográfica da procura, numa das regiões mais afetadas pela sazonalidade.

Também a captação de grandes congressos internacionais poderá ser uma forma de atrair turistas fora dos períodos de maior procura. Neste campo, de relevar a atividade do Fundo de Captação de Grandes Congressos Internacionais que visa apoiar candidaturas a eventos de grande dimensão. No ano de 2011 registaram-se 14 candidaturas, tendo um dos congressos sido realizado em novembro de 2011. Os agentes privados do setor estão também cientes da necessidade de criar oferta não sazonal, procurando integrar outros produtos na sua oferta (como por exemplo a criação de centros de reuniões para pequenos grupos) de forma a aumentar a estadia média e captar novos segmentos.

### DA PRODUÇÃO DE VITIVINÍCOLA AO ENOTURISMO - DOURO 2011

Realizou-se nos dias 23 e 24 de novembro, em Peso da Régua, Douro, uma ação de sensibilização denominada "Da Produção Vitivinícola ao Enoturismo", destinada a proprietários, gestores e técnicos de unidades de produção vitivinícola e enoturismo promovida pelo Turismo de Portugal em colaboração com o Turismo do Douro e a Rota do Vinho do Porto. Esta ação teve como objetivo refletir sobre o enquadramento do enoturismo na estratégia do turismo português, destacando a sua importância no produto Gastronomia e Vinhos, a sua transversalidade a outros produtos mencionados no PENT e o seu potencial para atenuar os efeitos da sazonalidade.

Fonte: Turismo de Portugal

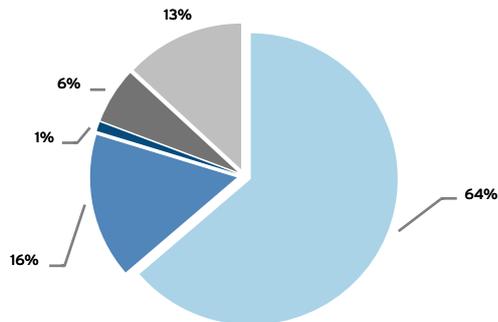


## 3. PROPOSTA DE VALOR DO TURISMO

### 3.1. ASSEGURAR A QUALIFICAÇÃO DOS EMPREENDIMENTOS

Em 2011, em Portugal, a oferta total de empreendimentos turísticos ascendeu a 1.283 unidades, correspondendo a cerca de 252 mil camas. Desta oferta, a maioria são hotéis e hotéis-apartamento, representando uma capacidade em camas de 80% do total.

#### Distribuição dos empreendimentos turísticos em 2011 (quota de camas)

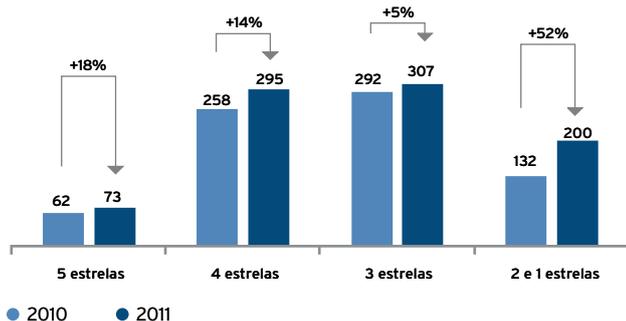


Fonte: INE

- Hotéis
- Apartamentos Turísticos
- Hotéis-Apartamento
- Apartamentos
- Aldeamentos Turísticos

Em linha com o ano de 2010, verifica-se que a classificação das unidades de 4 e 5 estrelas apresentaram crescimentos mais interessantes, quando comparadas com as de classificação inferior. De notar que o elevado crescimento da oferta de 1 e 2 estrelas resulta em parte do processo de reconversão ao abrigo do novo regime jurídico de empreendimentos turísticos.

#### Evolução da distribuição de hotéis por classificação (N.º)



Fonte: INE

No decorrer de 2011 acentuou-se o esforço de requalificação da oferta hoteleira, tendo sido realizadas 61 novas classificações, das quais 64% foram hotéis de 4 e 5 estrelas, o que representa um acréscimo de 8% pontos percentuais face a 2010. Relativamente ao total dos empreendimentos existentes, verificou-se um aumento do número de hotéis de 5 estrelas na ordem dos 15%, com destaque para as regiões Norte e Centro (com aumentos de 32% e 31% respetivamente). Em 2011, 73% do total de camas dos empreendimentos turísticos e 62% do total das camas dos hotéis são de unidades com classificação de 4 ou 5 estrelas. Relativamente ao número total de empreendimentos, de destacar as regiões do Norte e Alentejo, com crescimentos de 41% e 24% respetivamente.

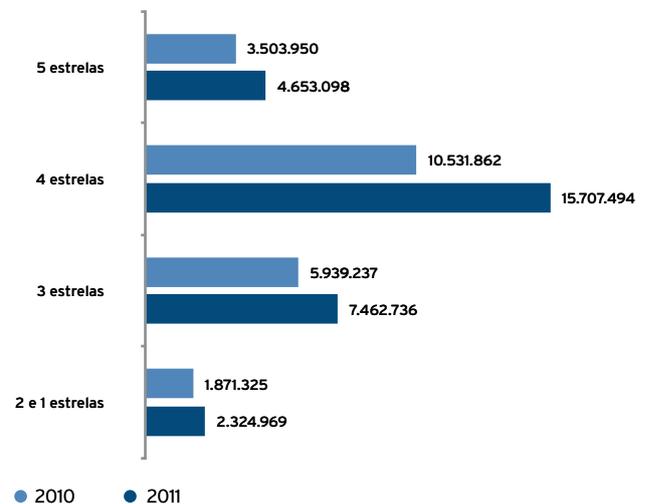
#### INVESTIMENTO EM RECONVERSÃO

De destacar, no âmbito do financiamento à reconversão, o apoio aprovado a 20 unidades de alojamento em 2011, que corresponde a um financiamento total de 13,9 milhões de Euros.

Fonte: Turismo de Portugal

Por fim, é de salientar o reforço da tendência de alinhamento da procura com a oferta turística, tendo-se registado um crescimento das dormidas maioritariamente nas unidades de 4 e 5 estrelas.

#### Dormidas em unidades hoteleiras por classificação (N.º)



Fonte: INE

### 3.2. DESENVOLVER PRODUTOS E DESTINOS

Os produtos estratégicos do Turismo Nacional estão definidos no PENT - Plano Estratégico Nacional do Turismo, e representam a implementação da estratégia do Turismo no terreno. Neste contexto, entende-se que tanto as entidades públicas como as privadas que operam no terreno têm o papel de mobilizar recursos para a dinamização dos produtos em todo o território nacional.

#### Acessibilidades aéreas

Um dos recursos mais importantes na construção dos produtos é a garantia das acessibilidades (sobretudo aéreas) que prevejam a cobertura dos principais mercados, nomeadamente de mercados estratégicos para o Turismo em Portugal.

Relativamente ao Programa iniciative:pt, o ano de 2011 fica marcado pela assinatura de oito novos contratos e uma adenda. No âmbito dos contratos realizados, foram criadas seis novas rotas, reforçada uma e mantidas outras. Estima-se um total de 261.432 passageiros desembarcados por ano, decorrentes destes novos contratos.

Este programa de apoio à promoção das rotas aéreas de interesse turístico, resulta de uma parceria entre o Turismo de Portugal, a ANA Aeroportos, a ANAM Aeroportos de Navegação Aérea da Madeira e as Agências Regionais de Promoção Turística (ARPT), e procura estimular a procura turística durante todo o ano através do reforço das ligações existentes e criação de novas rotas, não só no período de verão como, fundamentalmente, no inverno.

Também em 2011 teve lugar a assinatura do contrato de instalação da Base da *EasyJet* no aeroporto de Lisboa. Com início da operação em abril de 2012, perspetiva-se, durante os cinco anos de vigência do contrato, a abertura de três novas rotas por ano e o desembarque de cerca de 2,1 milhões de passageiros.

#### Produtos estratégicos

No âmbito dos ativos turísticos de maior relevo, nomeadamente, o produto Sol e Mar, é de destacar a continuação da estratégia de valorização das frentes de mar e de qualificação das praias através do programa Bandeira Azul. Em 2011 foram distinguidas 271 praias e 14 marinas, o que representa um acréscimo de 12% dos locais distinguidos com este galardão (Fonte: Associação Bandeira Azul da Europa). No que respeita às marinas, de destacar a existência de 18 com certificação ambiental, dispersas pelas diversas regiões (Fonte: Turismo de Portugal).

No âmbito do produto Golfe é de destacar, em 2011, a concretização do portal *visitportugalgolf.com*, que pretende ser um instrumento *online* de referência para o golfe português. Este projeto, promovido pelo Conselho Nacional da Indústria do Golfe (CNIG), conta com o apoio financeiro do Turismo de Portugal e constitui o primeiro sistema de reservas de golfe *online*, permitindo a marcação de vários campos de golfe em diferentes locais do país, beneficiar de promoções e descobrir atrações turísticas rápida e facilmente. O *visitportugalgolf.com* contempla ainda o "Clube de Produto Golfe", uma rede de partilha de conhecimento, envolvendo agentes públicos e privados ligados a esta indústria.

#### O MELHOR PEIXE DO MUNDO



No âmbito do programa de promoção da gastronomia portuguesa, Prove Portugal, foi editado o livro "Portugal, o melhor peixe do mundo" da autoria de Fátima Moura e coordenação de José Bento dos Santos da Academia Portuguesa de Gastronomia.

Fonte: Turismo de Portugal

O portal ficou concluído em 2011, ao qual aderiram 45 campos de golfe. Entrará em pleno funcionamento em 2012, e pretende ser uma ferramenta particularmente relevante no quadro das novas abordagens de comunicação junto dos golfistas e dos operadores turísticos.

Complementarmente aos tradicionais produtos turísticos, de destacar ainda as iniciativas realizadas na pro-

moção e dinamização dos produtos de nicho, na sequência da necessidade de diversificação da oferta e gestão da sazonalidade.

Na sequência do que tem vindo a ser trabalhado, diversas iniciativas tiveram lugar ao nível do desenvolvimento de roteiros gastronómicos e culturais, e da realização de eventos (*workshops* e conferências) que visam potenciar o desenvolvimento dos produtos *Touring Cultural* e Paisagístico, Gastronomia e Vinhos, Turismo Náutico e de Natureza.

### WORKSHOP SOBRE MARINAS E PORTOS DE RECREIO

Realizou-se, em 2011, um *workshop* internacional, em parceria com a APPR (Associação Portuguesa de Portos de Recreio), integrado na Nauticampo. O *workshop* visou a reflexão em torno dos seguintes temas:

- Reforço da competitividade dos destinos náuticos – o papel das marinas e portos de recreio;
- Afirmção dos destinos náuticos;
- Boas práticas de gestão e sustentabilidade das marinas e portos de recreio.

Fonte: Turismo de Portugal

### Património natural como ativo a preservar e a potenciar

A riqueza natural e paisagística é um dos ativos mais importantes do turismo nacional. A exploração de atividades turísticas em áreas sensíveis ou ecossistemas protegidos, implica, não só o desenvolvimento de medidas de mitigação dos impactes, mas também o desenvolvimento de condições que permitam potenciar as valências naturais. Tem-se vindo a assistir, nas últimas décadas, a uma crescente pressão ao nível urbanístico sobre as áreas sensíveis e áreas classificadas. Em Portugal, as áreas classificadas (Rede Natura 2000 e Rede Nacional de Áreas Protegidas) representam 22% do território continental (fonte: Instituto da Conservação da Natureza e da Biodiversidade - ICNB), quase o dobro da média da União Europeia, o que reflete a importância deste recurso e do desenvolvimento de medidas de mitigação dos impactes das infraestruturas.

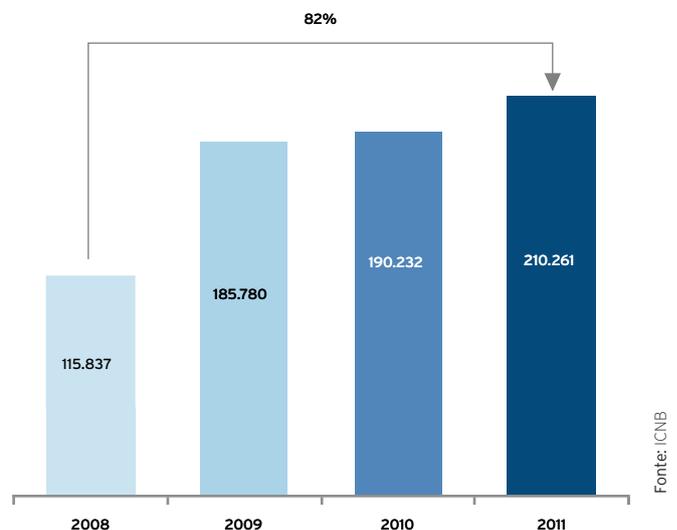
Relativamente à oferta turística, existiam, a 31 de dezembro de 2011, 211 empreendimentos (Estabelecimentos Hoteleiros, Aldeamentos e Apartamentos Turísticos e Hotéis Rurais) em áreas classificadas, representando 25.441 camas.

O desenvolvimento de atividades turísticas em zonas protegidas ou sensíveis implica um grande sentido de responsabilidade, sendo que a aposta no Turismo de Natureza deverá reger-se sempre por padrões e critérios que pressuponham a existência de boas práticas ambientais e a garantia de preservação dos valores naturais.

Existem, atualmente, apenas cinco empreendimentos reconhecidos pelos ICNB como Turismo de Natureza, o que indica que existe um longo caminho a percorrer no sentido de garantir a certificação destas unidades.

Segundo os dados do ICNB, o número de visitantes que contactaram as áreas protegidas tem vindo a aumentar sendo que, em 2011, o número de visitantes ascendeu a 210.261. Estes números e a sua tendência crescente, demonstram a necessidade de, por um lado, providenciar as infraestruturas adequadas ao nível do alojamento, sinalização e infraestruturas de apoio às atividades relacionadas com o Turismo de Natureza como o pedestrianismo ou a observação de aves e, por outro, de criar referenciais de certificação e garantia de boas práticas dos agentes turísticos que atuam nestes territórios.

### N.º visitantes que contactaram as áreas protegidas (evolução 2008-2011)

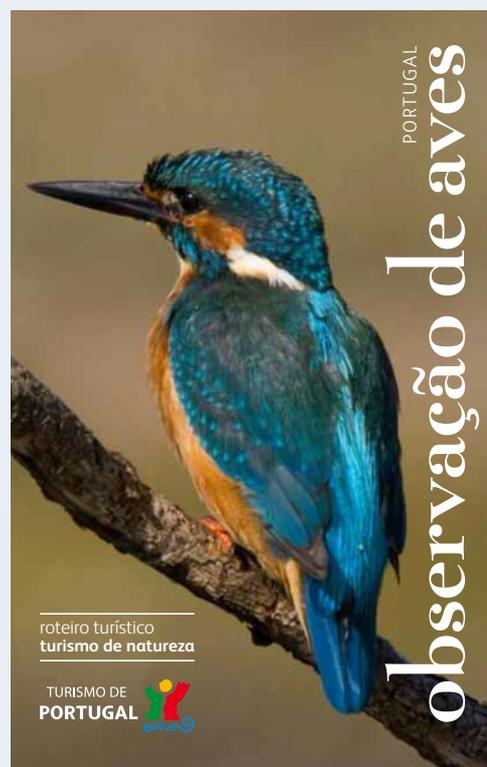


## PRODUÇÃO DO ROTEIRO “OBSERVAÇÃO DE AVES EM PORTUGAL”

O Turismo de Portugal, com o apoio técnico da Sociedade Portuguesa para o Estudo das Aves (SPEA) e com o apoio institucional do ICNB, elaborou o Roteiro de Turismo de Natureza - “Observação de Aves em Portugal”.

Neste roteiro, editado em português e inglês, foram identificados 36 sítios de interesse para observação de aves, indicações de boas práticas para a sua realização, bem como sete sugestões de itinerários.

Este roteiro tem como objetivo reforçar a divulgação do potencial que Portugal possui no contexto deste segmento de Turismo de Natureza, junto de operadores nacionais e estrangeiros que comercializam esta atividade, sem descuidar, contudo, a possibilidade da sua utilização pelo turista individual.



Fonte: Turismo de Portugal

Ainda de destacar, em 2011, no âmbito do Turismo de Natureza, o desenvolvimento do projeto piloto “Itinerários Equestres no Minho Lima”. Este projeto, desenvolvido em colaboração com a TURIHAB - Associação do Turismo de Habitação e a ERT do Porto e Norte de Portugal, tem por objetivo definir uma metodologia e requisitos aplicáveis à criação de itinerários equestres, um guia de boas práticas para os agentes turísticos bem como identificar quatro itinerários na região do Minho Lima, com capacidade de operacionalização imediata: “Pelos Aldeias de Portugal”, “Do Minho ao Lima”, “Entre as lagoas e a Serra de Arga” e “Pelos Caminhos de Santiago”.

O Turismo Equestre é um segmento do Turismo de Natureza particularmente relevante para a qualificação da oferta turística ao permitir diversificar os serviços de animação disponíveis, bem como dinamizar iniciativas regionais em territórios com recursos naturais e patrimoniais relevantes. Em 2012, os conteúdos técnicos serão disseminados por outras regiões com vista à organização da oferta de Turismo Equestre em Portugal e à sua promoção internacional.

Relativamente ao Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural, existem em Portugal 1.189 estabelecimentos, verificando-se que o Norte, Centro e a região do Alentejo continuam a representar a maior parte da oferta em termos de camas (83%), sendo que as tipologias de estabelecimentos mais representativas em Portugal são a de Turismo em Espaço Rural e a de Casa de Campo.

### NORMA “Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural - Requisitos da Prestação do Serviço e Características”

Na sequência da publicação em 2010 da Norma Portuguesa de TH e TER (NP 4494/2010), que define os requisitos e as características que estes tipos de espaço devem ter, está a ser elaborado um Manual de Boas Práticas, que servirá como ferramenta de apoio a todos os exploradores/proprietários destas tipologias de estabelecimentos, independentemente da sua adesão à Norma.

Fonte: Turismo de Portugal

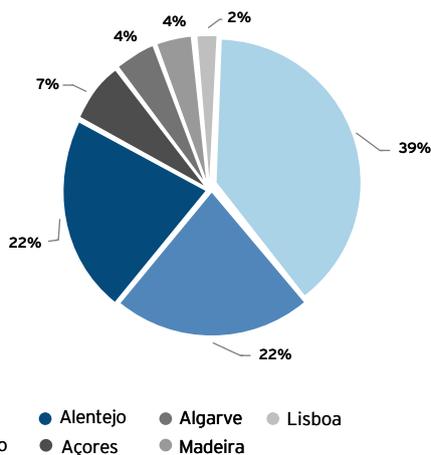
### PARQUE NATURAL DO FAIAL RECEBE DISTINÇÃO EUROPEIA “EDEN”

Depois de ter sido distinguido nos Prémios Turismo de Portugal como candidato nacional aos Prémios EDEN - Destinos Europeus de Excelência, o Parque Natural do Faial (nos Açores) tornou-se, em 2011, o primeiro destino português a receber este galardão.

O Prémio EDEN é uma iniciativa da Comissão Europeia para fomentar modelos de desenvolvimento sustentável e foi entregue na exposição do Dia Europeu do Turismo em Bruxelas, onde o Parque Natural do Faial, a Direção Regional de Ambiente dos Açores e o Turismo de Portugal representaram o País. Na mesma data foi ainda assinada a declaração sobre a Rede Europeia de Destinos de Excelência para o Turismo Sustentável, da qual este Parque fará parte.

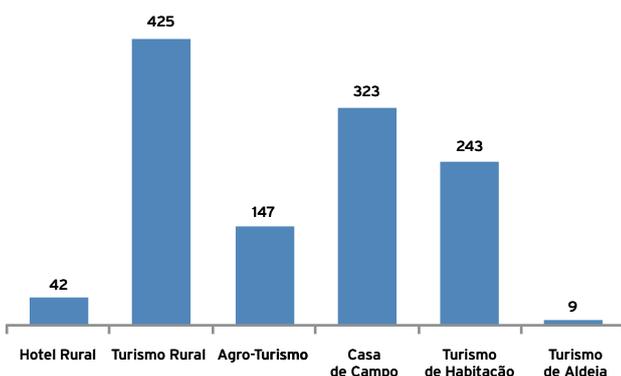
Fonte: Turismo de Portugal

### Capacidade (em camas) do turismo de habitação e turismo no espaço rural por NUTS II (2011)



Fonte: Turismo de Portugal

### Unidades de turismo de habitação e turismo no espaço rural por tipologia (2011)



Fonte: Turismo de Portugal

### O Património urbano e cultural - requalificar e valorizar

O investimento e desenvolvimento de novos empreendimentos será sempre um dos vetores de aposta do setor, contudo, o atual contexto económico e outros fatores e motivações fazem da reabilitação urbana e da requalificação de espaços turísticos simultaneamente uma oportunidade e um desafio para os promotores e para os agentes públicos.

A perceção da qualidade de um destino por parte de um turista é condicionada em algumas zonas pela existência de áreas degradadas ou descaracterizadas, reflexo de erros de ordenamento do passado, ou simplesmente a degradação devido ao passar dos anos. É desta forma imperativo o incentivo ao investimento privado na reabilitação, bem como garantir a disponibilidade de fundos públicos para a manutenção do património público.

Em 2011, através das linhas de financiamento do Turismo de Portugal foram financiados quatro projetos, com um incentivo de 4,7 milhões de euros, sendo que o investimento total foi de 10,3 milhões de euros em reabilitação de património e de espaço público.

## REQUALIFICAÇÃO DOS BAIRROS HISTÓRICOS DE LISBOA

A existência de edifícios em mau estado de conservação em Lisboa, particularmente nas zonas históricas de grande presença turística, tem um impacto negativo nas atividades turísticas e na qualidade de vida dos moradores.

Durante o ano de 2011 a sua requalificação ganhou uma nova força com as propostas de alteração aos Planos de Urbanização dos bairros de Alfama e Castelo, Bairro Alto e Bica, Mouraria e Madragoa, os quais foram merecedores de pareceres favoráveis por parte do Turismo de Portugal. As alterações propostas a estes Planos de Urbanização revestem-se de elevado interesse para o Turismo, uma vez que ao incentivarem o investimento privado na reabilitação do edificado, contribuem para a preservação da autenticidade destas áreas e promovem, assim, a qualificação e revitalização urbana e a valorização do património cultural.

Fonte: Câmara Municipal de Lisboa

O património cultural, pelas suas valências turísticas e como ativo ao nível do produto *Touring Cultural* e Paisagístico, é também um ponto fulcral para a estratégia de valorização dos ativos turísticos, quer a nível físico, quer a nível da criação de condições de atratividade turística.

## IGESPAR DISPONIBILIZA VENDA DE BILHETES ONLINE

O IGESPAR disponibiliza, desde agosto de 2011, a possibilidade de adquirir, através da internet, bilhetes para visitar os monumentos sob a sua tutela. É possível assim adquirir de forma célere e segura os ingressos para acesso ao Mosteiro dos Jerónimos, à Torre de Belém, ao Convento de Cristo, ao Mosteiro da Batalha, ao Mosteiro de Alcobaça e ao Panteão Nacional.

Fonte: Turismo de Portugal

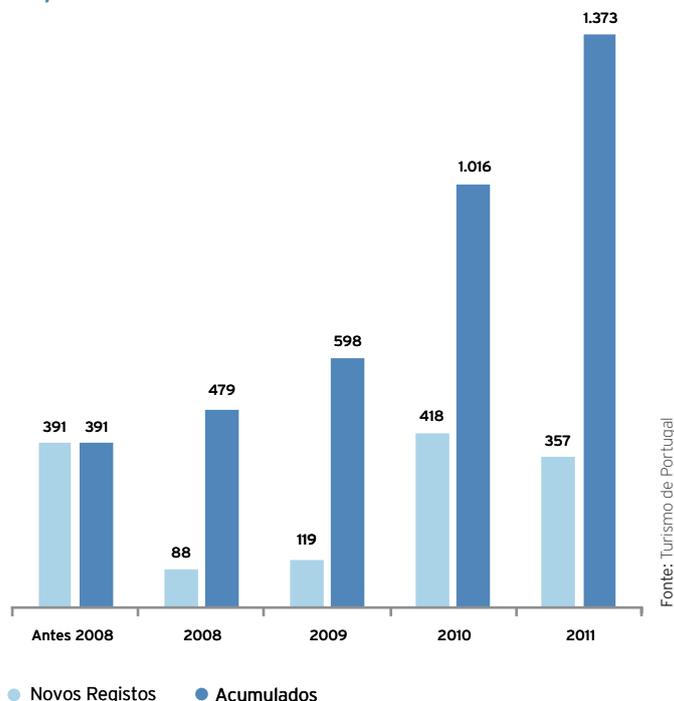
Neste contexto, têm vindo a ser tomadas iniciativas ao nível do património nacional mais emblemático, sendo também premente o desenvolvimento de iniciativas que promovem a concertação dos diferentes agentes locais, privados e públicos no sentido de garantir a manutenção, preservação e valorização do património local de valor turístico, nomeadamente religioso, arquitetónico e histórico.

## Animação turística

A animação turística, num contexto de diferenciação da oferta e de complemento à experiência do turista em cada destino, ganha cada vez mais relevância na estruturação, materialização e comercialização dos produtos turísticos definidos como estratégicos.

Em 2011 encontravam-se registadas 1.373 empresas de Animação Turística e Operadores Marítimo-Turísticos, tendo-se verificado um número crescente de empresas desta natureza registadas no Registo Nacional de Turismo (RNT).

## Número de empresas de animação turística e operadores marítimo-turísticos



A captação de eventos de projeção internacional assume também uma grande relevância, na medida em que permite a captação de turistas e proporciona uma maior atratividade dos diversos destinos ao longo do ano.

Em 2011 mantiveram-se os apoios aos grandes eventos internacionais em Portugal, com efeito estruturante na procura e na oferta, nomeadamente o "Portugal Masters" em Golfe no Algarve, o "Moto GP" em Motociclismo no Estoril, o "FIA WTCC" em Automobilismo no Porto, o "Estoril Open" em Ténis e o "Rally de Portugal" em Automobilismo, em Lisboa, Baixo Alentejo e Algarve.

Ao nível de eventos culturais, foi realizado um conjunto de iniciativas que promovem a atratividade dos polos urbanos durante todo o ano, nomeadamente os eventos "CCB Fora de Si", "Lisbon and Estoril Film Festival", "Verão na Casa", "Douro Film Harvest" e "XV Bienal de Cerveira - Arte Contemporânea".

### 3.3. GARANTIR A COMPETÊNCIA DO SETOR

O Turismo ambiciona um posicionamento de referência na formação e qualificação dos recursos humanos do setor, tendo o Turismo de Portugal um papel determinante no desenvolvimento da formação de recursos humanos.

A sua atuação concretiza-se através de dois campos complementares de intervenção: a dinamização da formação, para os profissionais do setor (formação contínua) e para a qualificação de novos profissionais (formação inicial) e a certificação de profissionais do setor e o reconhecimento de cursos de formação, promovidos por outras entidades.

Em linha com esta ambição, o Turismo de Portugal desenvolveu o Projeto Técnico-Pedagógico para o triénio 2011-2014, tendo sido consultados 31 *stakeholders* do setor do Turismo, nomeadamente: Entidades Regionais de Turismo e Pólos de Turismo, Confederação do Turismo Português (CTP), Associação de Hotelaria Restauração e Similares de Portugal (AHRESP), Associação Portuguesa de Profissionais de Turismo (APTP), Turismo de Lisboa (ATL), Associação Portuguesa de Hotelaria, Restauração e Turismo (APHORT), Associações Profissionais (Cozinheiros e Pasteleiros, Golfe, Termas, Diretores de Hotel, Animação Turística, Agências de Viagens, Escanções), Agência Nacional para a Qualificação, IEF, Representantes dos Trabalhadores do Sindicato Nacional da Actividade Turística (SNATTI), Associação Portuguesa dos Guias-Intérpretes e Correios de Turismo (AGIC), Federação dos Sindicatos da Agricultura, Alimentação, Bebidas, Hotelaria e Turismo de Portugal (FESAHT) e União Geral de Trabalhadores (UGT).

#### ESCOLAS DE HOTELARIA E TURISMO (EHT), COM DEPENDÊNCIA DO TURISMO DE PORTUGAL

- 16 escolas, cobrindo o território do Continente.
- 3.230 alunos no ano letivo de 2011/2012.
- Acréscimo de 1% no número de alunos, face ao ano letivo anterior.

Fonte: Turismo de Portugal

#### FORMAÇÃO CONTÍNUA/ PROFISSIONAL NAS EHT

- 315 ações de formação num total de 5.021 participantes.
- Novas ofertas formativas - Reestruturação dos Cursos de Especialização Tecnológica (NQP V): Gestão Hoteleira de Restauração e Bebidas, Gestão Hoteleira de Alojamento, Gestão e Produção de Cozinha, Gestão de Turismo, Gestão e Produção de Pastelaria.
- Adequação dos conteúdos curriculares dos cursos *on-the-job* - Técnicas de Cozinha/Pastelaria, Técnicas de Serviço de Restauração e Bebidas e Receção Hoteleira, para jovens com o ensino secundário.
- Novas ofertas formativas para públicos indiferenciados e profissionais do setor e definição do regime de auto financiamento.

Fonte: Turismo de Portugal

No que respeita à formação profissional, segundo informação da ANQ, existem atualmente cerca de 2.800 formandos inscritos em cursos de educação e formação de adultos (EFA), 87 formandos inscritos em Cursos de Educação e Formação de jovens e cerca de 15.880 inscritos em cursos profissionais nas áreas de Hotelaria e Restauração e Turismo e Lazer.

## “GESTÃO TURÍSTICA DE SÍTIOS PATRIMÓNIO MUNDIAL DE ORIGEM PORTUGUESA”

O Turismo de Portugal e o *World Heritage Centre* (WHC) da UNESCO assinaram o acordo de cooperação no âmbito das competências na área da gestão turística dos sítios classificados como Património Mundial de origem portuguesa, distribuídos por quatro continentes.

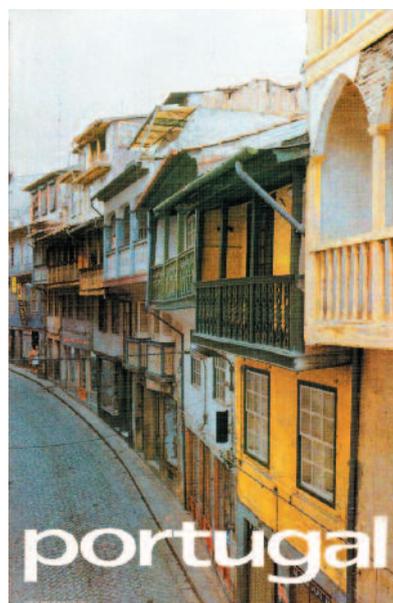
O principal objetivo deste projeto reside no fortalecimento das capacidades de planear e gerir o turismo de uma forma sustentável, qualificando a transmissão dos valores de cada sítio à respetiva comunidade, para que os saibam preservar, e aos visitantes, para que melhor desfrutem da experiência única que cada um pode oferecer. Os objetivos deste acordo são os seguintes:

- Desenvolver competências na gestão sustentável dos sítios, potenciando a atividade turística no sentido da sua sustentabilidade económica;
- Desenvolver Planos de Utilização Pública (PUP) para sítios, um dos quais de origem portuguesa fora de Portugal, que será considerado caso de estudo;
- Qualificar a visita e a apresentação pública dos sítios.

Participam no projeto gestores e especialistas do Património Mundial de Origem Portuguesa (Rede WHPO) com património classificado em 14 países, e serão organizados dois *workshops* (o primeiro dos quais já realizado em dezembro de 2011, em Lisboa, e o segundo será realizado em abril de 2012, em Évora) com o objetivo de transferir competências de gestão efetiva na área do turismo sustentável.

No final do projeto, para além da implementação dos projetos piloto ficará disponível um documento técnico contemplando as matérias que foram objeto da formação desenvolvida.

Fonte: Turismo de Portugal



### 3.4. CONSOLIDAR A SATISFAÇÃO DO TURISTA

A experiência que os turistas têm com Portugal continuou no ano de 2011 a ser muito positiva. A oferta turística nacional continua a promover a elevada satisfação dos turistas, destacando-se as praias, as paisagens e a gastronomia e vinhos como as componentes da oferta melhor avaliadas.

As avaliações finais foram condicionadas na maioria dos casos pelo clima e paisagem (59%), sobretudo para os turistas brasileiros, alemães e holandeses. Os turistas provenientes do Brasil e da Irlanda são aqueles que apresentam um nível de satisfação mais elevado.

Os fatores impulsionadores para a identificação de Portugal como destino turístico estão maioritariamente relacionados com a recomendação de conhecidos, amigos ou familiares ou mesmo pela informação disponibilizada na internet.

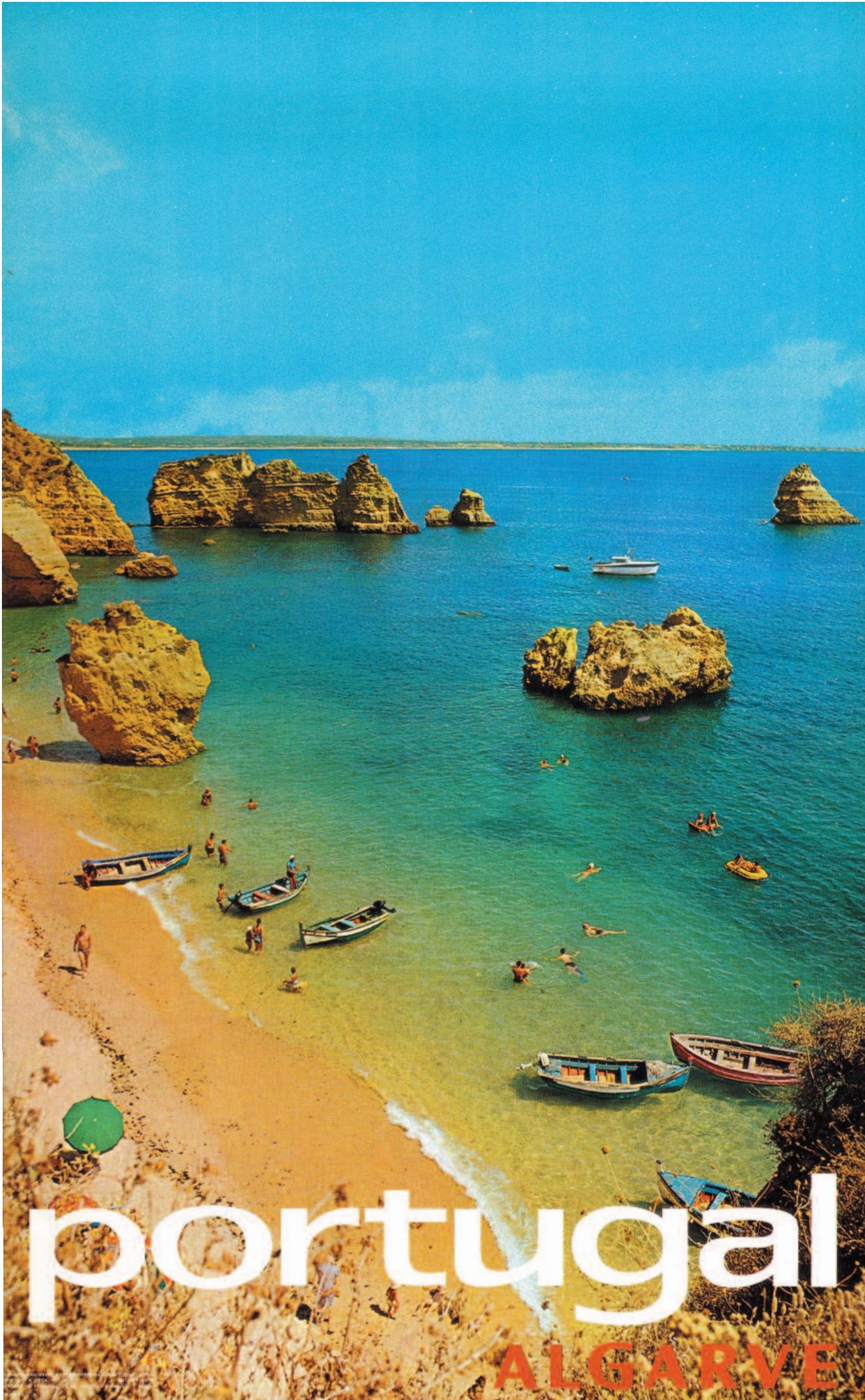
#### ESTUDO DE SATISFAÇÃO DOS TURISTAS 2011

- 87% dos turistas que visitaram o país no verão 2011 dizem-se muito satisfeitos com a experiência.
- Para 36% dos inquiridos a experiência ficou acima das expectativas.
- 86% dos turistas dizem que pretendem voltar a Portugal nos próximos três anos.

**Nota:** Estudo realizado no verão 2011, através da realização de 811 entrevistas diretas nas zonas de *check-in* dos Aeroportos do Porto, Lisboa, Faro e Funchal a turistas residentes nos principais mercados emissores.

**Fonte:** Turismo de Portugal

O clima e/ou paisagem, sugestão de familiares ou amigos e o custo associado à viagem são os critérios que mais influenciam os turistas na decisão de escolha de Portugal como destino de férias.



portugal

ALGARVE

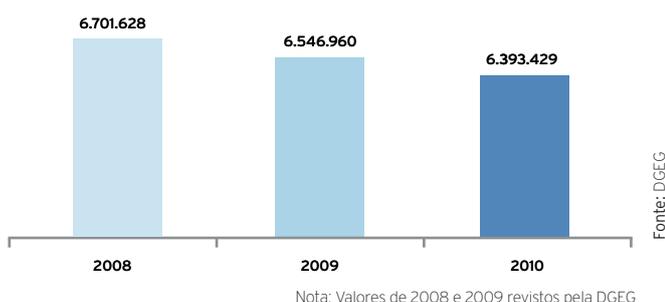
## 4. DESEMPENHO AMBIENTAL DO SETOR

### 4.1. OTIMIZAR CONSUMOS E POTENCIAR A EFICIÊNCIA AMBIENTAL

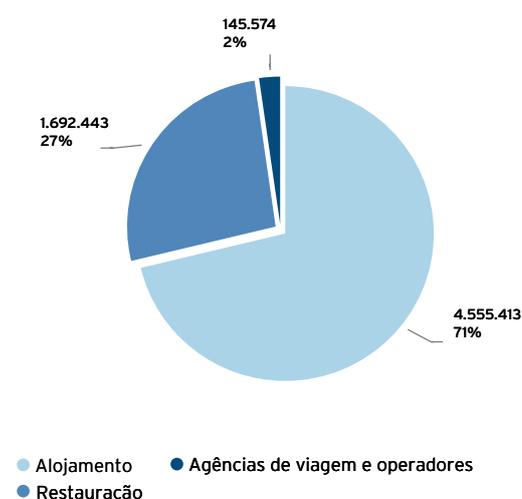
#### Consumo de energia

Verifica-se, desde 2008, uma diminuição do consumo de energia das principais atividades características do Turismo<sup>7</sup> analisadas, que se traduz numa redução de 2,3% no consumo total de energia, entre aquele ano e 2010 (últimos dados disponíveis). Nas atividades analisadas, os setores com maior representatividade do consumo, são o do alojamento e da restauração, representando 71,2% e 26,5% respetivamente.

#### Evolução do consumo de energia nas atividades características do turismo (Gj)



#### Distribuição dos consumos de energia por contribuição das diferentes actividades características do turismo 2010 (Gj; %)



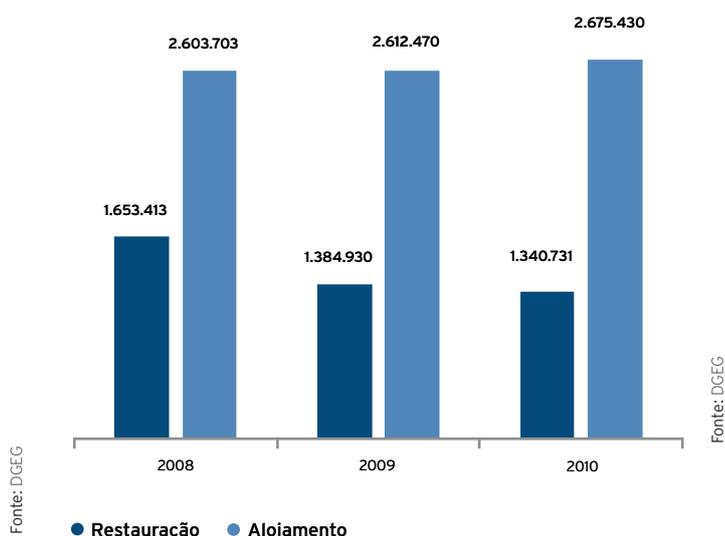
Relativamente aos tipos de energia, à semelhança de 2009, também em 2010, a energia mais consumida, tanto no alojamento como na restauração é a energia indireta (eletricidade), representando cerca de 59% e 79% do consumo total destes setores.

Em termos de evolução, verifica-se a diminuição do consumo em cerca de 19% no setor da restauração no período de 2008 a 2010. O Alojamento, regista, contudo, um aumento do consumo de eletricidade em 3% no mesmo período.

Analisando os consumos de energia direta (combustíveis) por setor, e a respetiva evolução, verifica-se que o alojamento é também o principal contribuidor, apresentando cerca de 80% do consumo total das atividades características do Turismo, em 2010.

Verifica-se, em 2010, uma redução de 7% do consumo global de energia direta das atividades características do setor, sobretudo influenciada por uma redução de 9% no alojamento. A restauração registou um aumento de 12%, resultado do aumento do consumo de gás natural.

#### Evolução dos consumos de electricidade no alojamento e restauração (Gj)



Nota: Valores de 2008 e 2009 revistos pela DGEG

<sup>7</sup> Os consumos foram obtidos aplicando os ponderadores da Conta Satélite do Turismo aos consumos por CAE (alojamento, restauração e similares, agências de viagens, operadores e empresas de aluguer.

EVOLUÇÃO DOS CONSUMOS DE ENERGIA DIRETA POR SETOR (Gj)											
Setor	Gás Natural		Gás Propano		Gás Butano		Outros (Fuel óleo e Gasóleo colorido)		Total		Abs. 09/10
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	
Alojamento	776.546	649.521	866.079	844.345	13.862	2.943	418.198	383.174	2.074.685	1.879.982	-9%
Restauração	243.053	281.996	64.710	63.600	2.107	2.637	3.582	3.478	313.451	351.712	12%
Agências de Viagem e Atividades de Aluquer	936	1.610	371	373	0	0	136.423	125.303	137.730	127.287	-8%
<b>Total</b>	<b>1.020.535</b>	<b>933.127</b>	<b>931.160</b>	<b>908.318</b>	<b>15.969</b>	<b>5.580</b>	<b>558.203</b>	<b>511.955</b>	<b>2.525.866</b>	<b>2.358.981</b>	<b>-7%</b>

Fonte: DGE

Nota: Valores de 2009 revistos pela DGE.

Nos empreendimentos turísticos verifica-se uma maior consciência sobre a importância da implementação de medidas de eficiência energética.

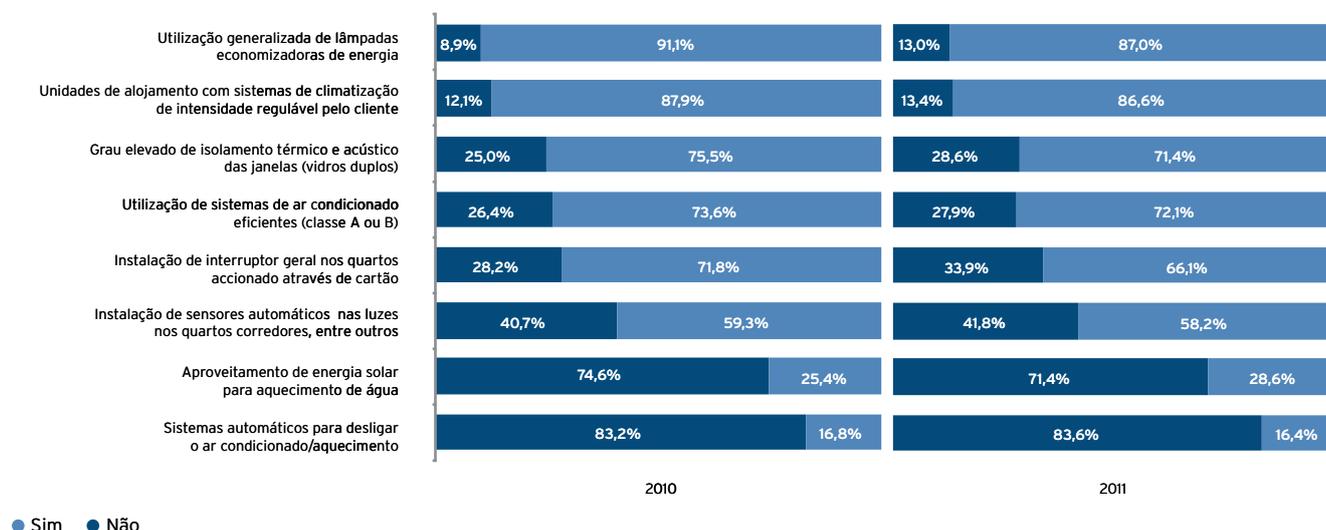
Tendo por base o Inquérito de Impacte Ambiental e Responsabilidade Social (IIAS), realizado anualmente pelo Turismo de Portugal, as medidas de eficiência energética mais disseminadas são a utilização de sistemas de ar condicionado de classe eficiente e a utilização de lâmpadas economizadoras.

De acordo com os resultados do inquérito, as principais barreiras identificadas na implementação destas medidas são o custo/retorno do investimento, sendo que apenas 8% identifica a falta de informação relativamente a tecnologias disponíveis como um fator limitativo.

## 4.2. PROMOVER AS MELHORES PRÁTICAS AMBIENTAIS

Uma das formas de reconhecimento das melhores práticas é feita através da atribuição dos Prémios Turismo de Portugal que, na categoria de "Sustentabilidade Ambiental" tem vindo a destacar anualmente os empreendimentos com as melhores práticas a este nível. Referente ao desempenho em 2011, foi galardoado, em junho de 2012, o projecto Inspira Santa Marta Hotel, pelas boas práticas ambientais implementadas ao nível da redução de consumos e materiais de construção, bem como ao nível de sensibilização dos colaboradores e hóspedes.

### Medidas de eficiência energética em empreendimentos turísticos



Fonte: IIARS 2010, 2011

No campo do investimento, em 2011, foram aprovados 49 projetos de empreendimentos turísticos e restaurantes relacionados com a promoção de eficiência energética (Concurso Solar Térmico no âmbito do QREN).

#### PROJETO DE DESTAQUE - HOTEL DOURO PALACE RESORT & SPA

No âmbito do programa de apoio SI Qualificação PME (QREN), este Hotel de 4 estrelas, com vista ao reforço da eficiência energética, realizou um investimento de 805 mil euros, e foi atribuído um incentivo correspondente a 45% do investimento.

As principais medidas passaram pela instalação de um sistema fotovoltaico para injeção de eletricidade na rede do hotel de forma a minimizar o consumo dos *chillers* e a instalação de um sistema solar térmico para produção de águas quentes sanitárias, aquecimento da água das piscinas e apoio ao SPA.

A instalação desde equipamentos permite uma poupança anual de cerca de 64.000 euros, o que representa uma poupança de cerca de 50% dos custos energéticos totais face aos que foram registados no ano anterior ao da apresentação do projeto.

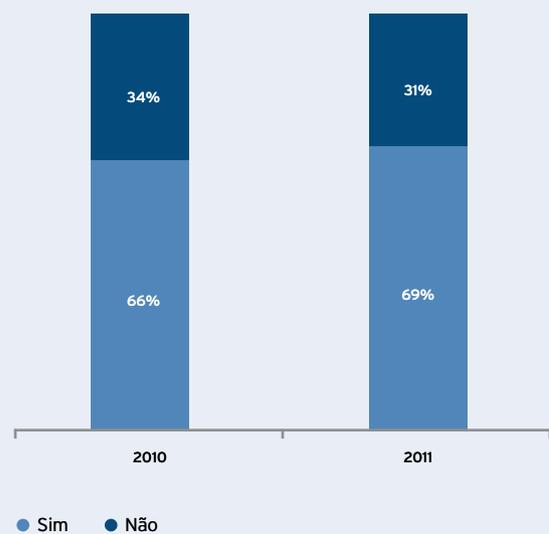
Fonte: Turismo de Portugal

Também no setor da restauração as preocupações com as boas práticas ambientais começam a fazer parte da gestão diária das empresas.

Em 2011 foi publicado o Guia de Boas Práticas Ambientais para o Setor Horeca, desenvolvido pela AHRESP, em colaboração com a Agência Portuguesa do Ambiente e com o patrocínio da Sociedade Ponto Verde. Este guia visa aprofundar as abordagens do setor nos temas da eco-eficiência partilhando boas práticas e conhecimento relativamente a gestão de recursos (água, ar e energia), resíduos, ruído, veículos ecológicos, financiamentos e legislação ambiental.

De referir ainda, numa perspetiva de cadeia de fornecimento sustentável, a crescente importância atribuída às questões ambientais no momento de compra, por parte dos empreendimentos. Este tipo de preocupações e mecanismos poderão também representar um incentivo ao desenvolvimento e promoção de boas práticas, nomeadamente no que diz respeito aos fornecedores e ao tipo de produtos disponibilizados.

#### EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS QUE TÊM PREOCUPAÇÕES AMBIENTAIS NO MOMENTO DA COMPRA



Fonte: IIARS 2011,2010

#### Garantia da qualidade e gestão ambiental

A procura pela certificação e mecanismos de reconhecimento tem vindo a demonstrar-se uma tendência crescente. Apesar da complexidade e exigência de alguns esquemas de certificação, o balanço feito pelas empresas que aderem é geralmente positivo, com retorno obtido através de ganhos de eficiência e reconhecimento por parte dos diversos *stakeholders*.

Segundo o Registo Nacional de Turismo, em 2011, existiam 45 unidades hoteleiras com certificação ISO 14001 (fonte: Turismo de Portugal). Também no âmbito do programa "Chave Verde" é notável o crescimento do número de empreendimentos certificados, tendo sido galardoados 28 empreendimentos em 2011, contra 25 em 2010 (fonte: Associação Bandeira Azul da Europa).

### MARINAS CERTIFICADAS

Atualmente, 18 das 52 marinas, portos ou docas de recreio existentes em Portugal estão certificadas (com Bandeira Azul e outros certificados internacionais).

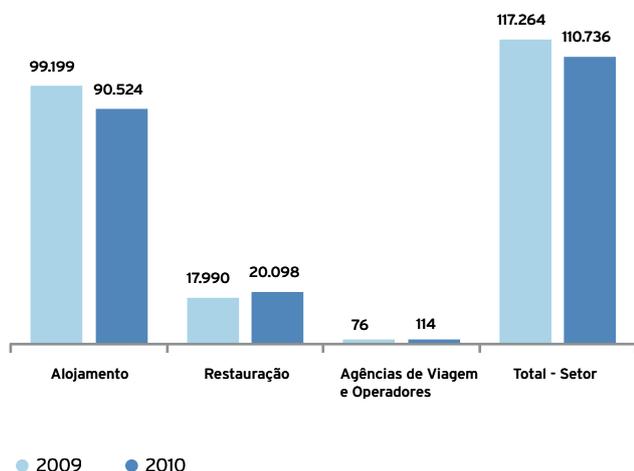
Fonte: Turismo de Portugal

## 4.3. ADAPTAR O SETOR ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS E MITIGAR AS EMISSÕES

### Mitigação das emissões

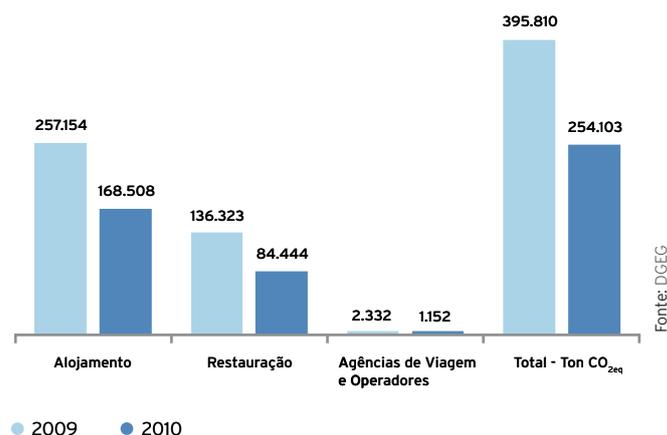
O setor do Turismo contribui para as emissões dos gases com efeito de estufa através, sobretudo, das viagens aéreas realizadas pelos turistas e das deslocações rodoviárias efetuadas. Outra parte das emissões decorre do consumo de energia direta, nomeadamente, gás natural, gás propano e também do consumo de eletricidade. Verifica-se, relativamente às emissões decorrentes do consumo de energia direta (âmbito 1) que se registou um decréscimo de cerca de 6% face a 2009 em resultado da redução do consumo de energia, registado, sobretudo no alojamento.

### Emissões decorrentes de energia direta 2009 -2010 (ton CO<sub>2eq</sub>) (âmbito 1)



Relativamente às emissões decorrentes do consumo de eletricidade (âmbito 2), verifica-se um decréscimo de 36%, resultante da crescente incorporação de energia renovável na rede e consequente redução da percentagem de combustíveis fósseis no *mix* energético.

### Emissões decorrentes do consumo de eletricidade (ton CO<sub>2eq</sub>) (âmbito 2)



De referir que nesta análise não está contemplada a uma grande porção das emissões de CO<sub>2</sub> associadas às deslocações dos turistas, sobretudo via transportes aéreos. É expectável, que a entrada do setor da aviação no mercado regulado de CO<sub>2</sub> venha acelerar o progresso tecnológico e de infraestruturas necessário à redução das emissões e ao aumento da eficiência dos transportes aéreos. Já na deslocação dos turistas em Portugal, de destacar a crescente utilização do comboio como meio de transporte de lazer. A CP - Comboios de Portugal, tem vindo a desenvolver pacotes turísticos e a associar-se a vários parceiros e entidades no sentido de promover o comboio como meio de transporte para determinados eventos e a criar rotas turísticas temáticas com base neste meio de transporte.

### MOBILIDADE SUSTENTÁVEL

- 117 mil passageiros entraram e saíram de Portugal de comboio em 2011.
- 763 mil passageiros utilizaram o comboio para lazer em 2011.

Fonte: CP

Não obstante, existe ainda um longo caminho a percorrer para se atingir uma mobilidade sustentável no Turismo, sendo necessária maior sensibilização tanto para a existência e disponibilização de meios de transporte mais eficientes do ponto de vista energético como para o incentivo à sua utilização.

### A PEGADA DE CARBONO DO SETOR

- Estima-se que tenham sido emitidas, em 2010, 294.763 ton de CO<sub>2</sub> associadas aos consumos energéticos das várias atividades do setor.
- Estima-se que tenham sido emitidas cerca 7,4Mton de CO<sub>2</sub> em viagens de avião dos turistas (assumindo a distribuição do n.º de passageiros desembarcados em Portugal no mesmo ano, provenientes dos principais mercados - Reino Unido, Espanha, França, Alemanha, Holanda, Irlanda, Bélgica, Brasil, Suíça e Itália) e assumindo um voo com uma distância média entre a origem e o destino (Lisboa).

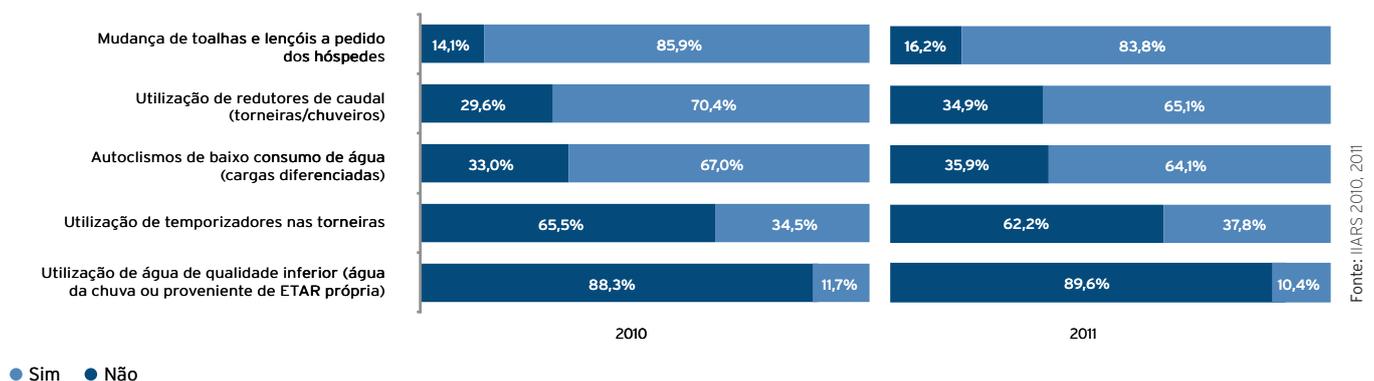
Fonte: Turismo de Portugal

### Adaptar o setor às alterações climáticas

Os impactes significativos decorrentes das alterações climáticas, expectáveis em diversos setores da economia, ditaram a criação, no âmbito da Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas, de um grupo de trabalho setorial para o Turismo. Este grupo, para além de integrar o Turismo de Portugal, conta com a participação de outros agentes cuja intervenção é essencial na definição do Plano de Adaptação às Alterações Climáticas. Neste contexto, os vários grupos setoriais encontram-se em fase desenvolvimento inicial do plano. Neste assunto em particular, a implementação das medidas necessárias à mitigação dos riscos, agravados devido às alterações climáticas, nomeadamente o agravamento da desertificação e escassez de água e o aumento dos riscos de erosão de algumas zonas costeiras, implica a concertação e o trabalho conjunto com os diferentes agentes que têm a responsabilidade pela gestão e ordenamento do território.

Os empreendimentos turísticos, embora não motivados apenas pelos riscos das alterações climáticas, já demonstraram a preocupação ao nível da implementação de medidas de utilização eficiente de água. De acordo com o IIARS 2011, as medidas mais disseminadas são a utilização de redutores de caudal nas torneiras e a utilização de autoclismos de baixo consumo de água. Segundo este inquérito, 75% dos empreendimentos não implementam mais medidas de redução do consumo de água devido à perceção do baixo retorno do investimento.

### Medidas de utilização eficiente de água em empreendimentos turísticos





# Portugal

*Coche de D. José I, Museu Nacional dos Coches, Lisboa*

Portugal 

## 5. ENVOLVIMENTO DAS COMUNIDADES E TURISMO SOCIAL

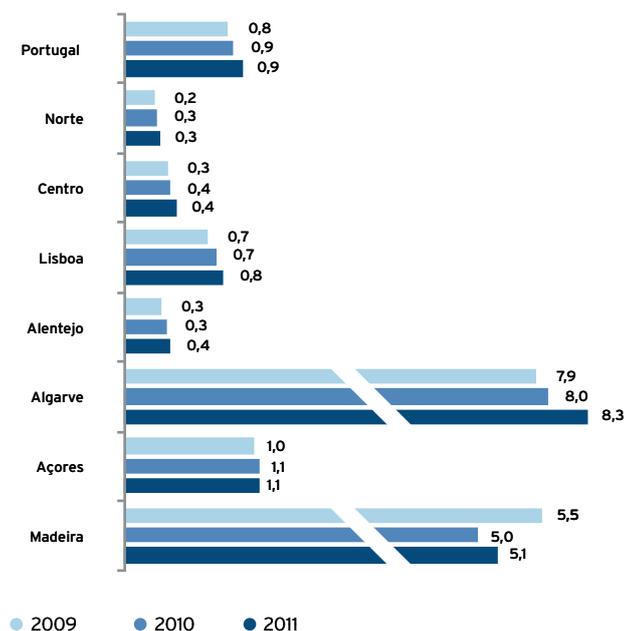
### 5.1. MITIGAR OS IMPACTES SOCIAIS E GERAR BENEFÍCIOS PARA AS COMUNIDADES

#### Papel das comunidades

A crescente intensidade turística, nomeadamente em regiões de menor densidade populacional, ou cuja variação da população é muito sazonal, pode provocar impactos negativos ao nível das infraestruturas, gerar desconfiança nas populações locais ou causar outros efeitos negativos.

Verificou-se, em 2011, um aumento da intensidade turística no global das regiões, com destaque para a região do Algarve. De notar ainda que, apesar de ser relativamente baixa, a intensidade turística das regiões do Alentejo e Centro têm vindo a aumentar desde 2009, a ritmos de 13% e 11% ao ano, respetivamente. Esta situação deverá ser monitorizada cabendo aos diversos agentes do setor o desenvolvimento de mecanismos que permitam identificar eventuais problemas relacionados com as comunidades locais, sobretudo nas épocas de maior intensidade, a fim de garantir o envolvimento e satisfação das populações locais com o turismo. O papel das comunidades locais no desenvolvimento e consolidação da imagem turística do destino e o impacto

#### Intensidade turística por região NUTS II



que causam na satisfação do turista, fazem deste agente um ponto focal de intervenção. Por outro lado, o seu envolvimento no turismo contribui para o enriquecimento da experiência dos turistas proporcionando-lhes, nas suas estadas, uma animação única e autenticidade diferenciadora.

O Turismo de Portugal criou, em 2011, o Calendário Nacional de Eventos Regionais (CNER), composto por 50 eventos regionais de interesse turístico. O projeto foi desenvolvido em articulação com as Entidades Regionais de Turismo (ERT), tendo permitido o apoio a várias tipologias de eventos, desde eventos desportivos, gastronómicos, musicais e teatrais bem como feiras, festas e festivais. Estima-se que estes eventos tenham gerado no total mais de dois milhões de visitantes, contribuindo assim para geração de benefícios económicos nas regiões onde os eventos se realizam.

#### Responsabilidade social do setor

A proximidade com a realidade local e o conhecimento de perto dos reais problemas das comunidades onde os empreendimentos estão localizados pode justificar a tendência crescente do número de empresas do setor que desenvolve programas de responsabilidade social. Segundo o inquérito IIARS, cerca de 69% dos empreendimentos turísticos desenvolve ações de apoio e envolvimento com as comunidades, maioritariamente locais. Além das ações de divulgação do património cultural e natural, o tipo de ações mais disseminadas no setor são a doação de alimentos/mobiliário (promovido por cerca de 28% dos empreendimentos), o estabelecimento de parcerias com empresas locais (promovido por cerca de 27% dos empreendimentos) e a promoção de produtos alimentares regionais locais (24%).

### 5.2. DISPONIBILIZAR UM TURISMO ADAPTADO A TODOS

#### Acessibilidade física

No domínio da acessibilidade, a qualificação de infraestruturas representa um dos vetores de atuação mais importantes. O atual contexto legislativo para a qualificação dos hotéis estabelece já um conjunto mínimo de requisitos a cumprir de forma a assegurar estas necessidades. O outro vetor de atuação neste contexto, é a sensibilização e a formação dos profissionais do setor para o atendimento de pessoas com necessidades especiais, sendo igualmente relevante para a não discriminação destes turistas.

Em 2011 destaca-se, no âmbito desenvolvimento de infraestruturas acessíveis, a continuação do projeto "Praia Acessível". Neste ano, o número de praias acessíveis ascendeu a 175, seguindo a tendência crescente do número de praias com condições para pessoas com mobilidade condicionada, com destaque para a existência de 90 praias equipadas com cadeiras anfíbias (Fonte: Instituto Nacional de Reabilitação - INR). No âmbito da formação, de destacar os *workshops*/seminários realizados pelas EHT sobre Turismo Acessível.

### GUIA DE BOAS PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA

Está atualmente em curso, com conclusão prevista para 2012, o Guia de Boas Práticas e Acessibilidade na Hotelaria, a ser elaborado pela Comissão Técnica de Normalização CT 144. Em desenvolvimento encontra-se igualmente a elaboração de uma Norma de Turismo Acessível.

Fonte: Turismo de Portugal

### LOUSÃ - DESTINO DE TURISMO ACESSÍVEL (PROJETO L'DTA)

Promovido pelo Município da Lousã, em parceria com entidades especializadas nas diferentes vertentes de turismo acessível, este projeto representou uma opção estratégica do município para criar, como fator de diferenciação, condições para o acolhimento turístico de pessoas com mobilidade reduzida.

Iniciado em 2007, exigiu um investimento na identificação de problemas e diagnóstico de necessidades e estado da arte da oferta turística, sensibilização e formação de agentes turísticos locais.

Este projeto visou a projeção de novas oportunidades de negócio e bem-estar para a região, designadamente o interesse de alguns empreendedores na criação e o desenvolvimento de uma metodologia de certificação de estabelecimentos com o selo "Lousã Acessível".

Fonte: Câmara Municipal da Lousã

De destacar ainda a parceria estabelecida pela Escola de Hotelaria de Coimbra com a Câmara Municipal de Lousã na promoção do projeto pioneiro de Turismo Acessível a nível nacional (projeto L'DTA).

### Programas especiais de turismo

Na promoção do Turismo Social, têm vindo a ser desenvolvidos programas que visam proporcionar condições para que todos, incluindo os mais desfavorecidos, possam também representar um nicho interessante por parte do setor e contribuir para o aumento do fluxo de turistas em épocas de menor intensidade turística.

O programa Turismo Sénior do INATEL, prevê a participação de 24.528 turistas, incluindo 4.000 turistas espanhóis, no programa de 2011/2012.

### ABLE ACCESS FOR ALL EXCHANGE (AAAE)

No âmbito do projeto AAAE foi encetado, em 2011, o primeiro intercâmbio entre membros participantes de Portugal e da Finlândia. O intercâmbio decorreu entre os dias 21 e 26 de setembro, na Finlândia, e entre 17 e 22 de dezembro, em Portugal, na Unidade Hoteleira Inatel na Costa da Caparica. Os participantes tiveram uma opinião bastante positiva do destino e das atividades que foram realizadas.

Fonte: INATEL

No âmbito da iniciativa CALYPSO, com início em 2010, que visa promover o Turismo Social, permitindo que grupos de cidadãos mais desfavorecidos possam viajar por toda a Europa, destacam-se as ações realizadas em 2011 no âmbito dos projetos *Able Access for All Exchange* (AAAE) e *Exchange Senior Travellers* (EST).

Este último, o EST, visa promover o intercâmbio de seniores entre Portugal, Espanha e Polónia de forma a criar um ou vários modelos que possam ser replicados para outros países da União Europeia, estando um novo intercâmbio previsto para 2012.

## COMPROMISSOS 2015 - TURISMO EM PORTUGAL

### INVESTIMENTO RESPONSÁVEL NO TURISMO

- Apostar em projetos inovadores que incorporem valores económicos, ambientais e sociais
- Apoiar iniciativas de eficiência energética e de otimização do consumo de água
- Consolidar apoios na valorização e preservação do património natural, histórico e cultural
- Promover a acessibilidade universal da oferta turística

### QUALIFICAÇÃO DO CAPITAL HUMANO E EMPREGABILIDADE

- Promover o alinhamento nacional da oferta formativa com as necessidades do mercado de trabalho
- Desenvolver mecanismos de suporte às instituições de ensino para troca de experiências e harmonização dos conteúdos, incluindo os temas da sustentabilidade
- Introduzir mecanismos para aumentar os níveis de emprego qualificado no setor e definir modelos que permitam aumentar a empregabilidade

### PRODUTOS E DESTINOS

- Desenvolver estratégias de produtos com vista a minimizar a sazonalidade e a garantir a incorporação de princípios de sustentabilidade
- Avaliar a maturidade e posicionar os destinos turísticos como sustentáveis

### COMPETITIVIDADE DOS AGENTES ECONÓMICOS

- Valorizar a incorporação das melhores práticas económicas, ambientais e sociais no desempenho dos agentes económicos, envolvendo, entre outros, as Entidades Regionais de Turismo, empreendimentos turísticos, empresas de animação turística, agências de viagens, serviços culturais e fornecedores a montante da atividade

### VALORIZAÇÃO DO PATRIMÓNIO HISTÓRICO, CULTURAL E NATURAL

- Promover iniciativas que visem o conhecimento e a valorização do património e dos valores culturais nas diferentes regiões
- Desenvolver iniciativas que garantam o alinhamento do investimento e do desenvolvimento turístico com os planos de ordenamento do território e com os requisitos de preservação dos valores e paisagens naturais, de forma a potenciar a atratividade destes locais

### ENVOLVIMENTO DAS POPULAÇÕES LOCAIS E DOS TURISTAS

- Desenvolver ações para envolver as populações locais nas atividades turísticas
- Sensibilizar o turista para uma maior consciência ambiental e motivá-lo para uma maior interação com os valores culturais locais
- Reforçar programas comuns com autarquias, entidades do setor cultural e associações de desenvolvimento local

### ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

- Contribuir para a sensibilização do setor para os potenciais efeitos das alterações climáticas
- Planear medidas de adaptação/mitigação do impacto das alterações climáticas por parte dos intervenientes na cadeia de valor do turismo
- Manter a inquirição sobre as boas práticas ambientais, a qual tem provado ser uma boa forma de transformação de práticas e mentalidades



inspiration

inspiration



inspiração

inspiration

inspiración



no deepir x schaven we in die te

© 1997-2004  
photo: Anselmo Belfanti

# O CONTRIBUTO DO TURISMO DE PORTUGAL



• profundamente • até aos pilares profundos • descobri-lo a fundo

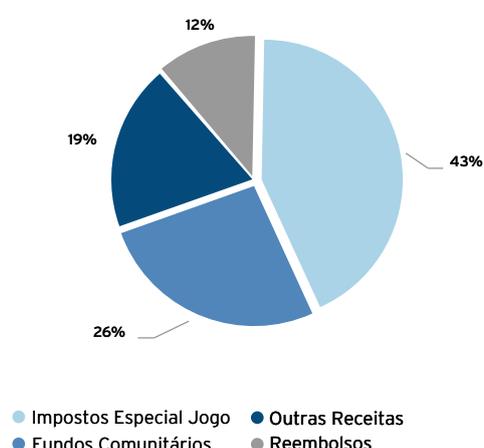
## 6. GESTÃO EFICIENTE DO INSTITUTO

### 6.1. GARANTIR A SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA

O Turismo de Portugal aplica as suas receitas em eventos e campanhas de promoção, em formação, em apoio ao investimento das atividades turísticas, assim como no próprio funcionamento do Instituto.

Em 2011, a receita total do Turismo de Portugal registou o valor de 305,6 Milhões de euros, uma redução de 4,6%

#### Receitas do turismo de portugal em 2011 (%)



Fonte: Turismo de Portugal

face a 2010. Esta redução ficou a dever-se principalmente à redução de 28,3% e de 6,2% no montante dos reembolsos recebidos e na mobilização do saldo de gerência, respetivamente.

Relativamente à repartição das receitas, em 2011, as maiores alterações face a 2010 foram apresentadas pelas receitas provenientes dos Fundos Comunitários, que registaram um aumento de cerca de 8%, e pelos Reembolsos, com uma diminuição de aproximadamente 28% no mesmo período. As receitas do jogo, que resultam do imposto especial do jogo, continuam em 2011 a representar a maior percentagem das receitas do Turismo de Portugal com uma contribuição total de cerca de 115,1 milhões de euros.

Relativamente à despesa, o Turismo de Portugal registou um decréscimo de 8,4% face a 2010, tendo esta redução sido de 17,4% face a 2009. A redução da despesa do Turismo de Portugal levou a que o valor económico acumulado de 14,1 milhões de euros registasse um aumento expressivo face ao valor de 2010.

A despesa é composta por custos operacionais, participações financeiras e subsídios reembolsáveis concedidos associados à atividade de valorização do setor do Turismo, com cerca de 90% da despesa em 2010, e por custos de suporte à estrutura do Instituto.

INDICADORES ECONÓMICOS (MILHÕES €)					
	2009	2010	2011	Variação (10/11)	
				Abs.	%
Valor Económico Distribuído					
Receita Geral	225,8	234,8	234,7	-0,1	0,0%
Reembolsos Recebidos	47,6	42,0	30,1	-11,9	-28,3%
Receita do Ano	273,2	276,8	264,8	-12,0	-4,3%
Utilização do Saldo Gerência	124,4	43,5	40,8	-2,7	-6,2%
<b>Receita Total</b>	<b>397,6</b>	<b>320,3</b>	<b>305,6</b>	<b>-14,7</b>	<b>-4,6%</b>
Valor Económico Direto Gerado					
Custos de Estrutura	29,5	30,4	30,0	-0,4	-1,3%
Custos Operacionais, Participações Financeiras e Subsídios Reembolsáveis Concedidos	323,7	287,8	261,5	-26,3	-9,1%
<b>Despesa Total</b>	<b>353,1</b>	<b>318,2</b>	<b>291,5</b>	<b>-26,7</b>	<b>-8,4%</b>
<b>Valor Económico Acumulado</b>	<b>44,5</b>	<b>2,1</b>	<b>14,1</b>	<b>12,0</b>	<b>571,4%</b>

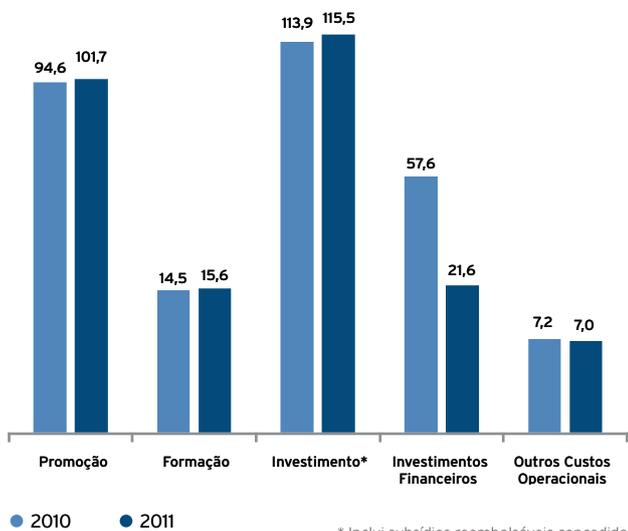
Fonte: Turismo de Portugal

Em 2011, os custos de suporte à estrutura registaram o valor total de 30 milhões de euros, um valor inferior em 1,3% face ao apresentado em 2010. A diminuição registada nestes custos fica a dever-se principalmente à diminuição dos custos com o pessoal. O aumento nos outros custos de estrutura está relacionado com o aumento dos custos do imobilizado e com a contabilidade e gestão do Instituto.

DESPESA (MILHÕES €)					
	2009	2010	2011	Variação (10/11)	
				Abs.	%
Custos de Estrutura	29,5	30,4	30,0	-0,4	-1,3%
Pessoal	20,3	20,7	19,1	-1,6	-7,7%
Outros Custos de Estrutura	9,2	9,7	10,9	1,2	12,4%

Fonte: Turismo de Portugal

#### Custos operacionais, participações financeiras e subsídios reembolsáveis concedidos (Milhões €)



Fonte: Turismo de Portugal

Relativamente aos custos operacionais, em 2011 apresentaram o montante total de 261,5 milhões de euros, constituindo este valor uma diminuição de 9,1% face ao montante apresentado em 2010. O decréscimo apresentado nestes custos ficou a dever-se principalmente à diminuição de 62,5% registada nos investimentos financeiros, sobretudo na Linha PME Invest III - que tem por objetivo fa-

cilitar o acesso ao crédito por parte das empresas do setor do Turismo - e no Fundo Imobiliário Especial de Apoio às Empresas (FIEAE).

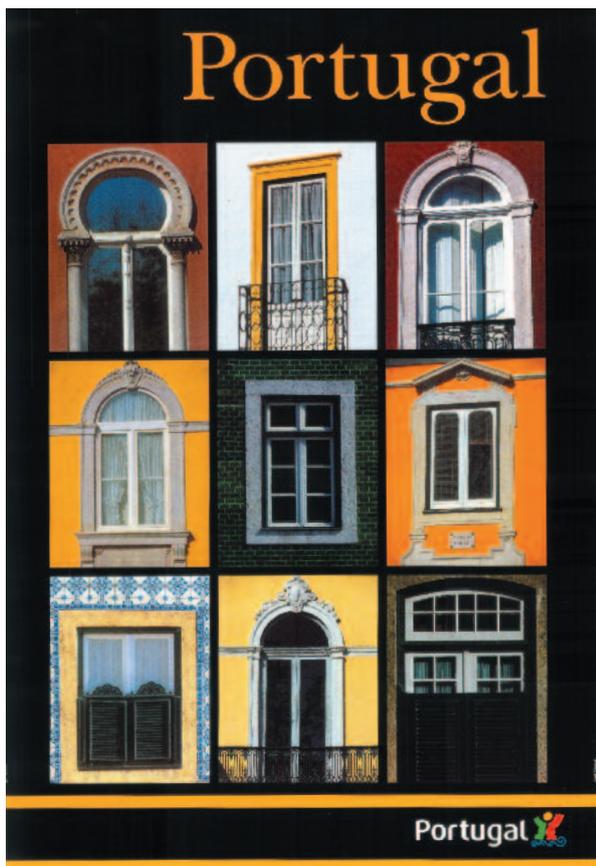
#### Cooperação na dinamização do setor - apoios financeiros

Uma parte significativa das despesas do Turismo de Portugal é aplicada na dinamização do setor através do investimento em projetos de iniciativa pública e privada. Este investimento é efetuado através da análise de candidaturas, tratamento do processo de financiamento e acompanhamento dos respetivos projetos. Em 2011 foi investido o montante total de 115,5 milhões de euros, um aumento de 1,4% face a 2010.

Para o incentivo à iniciativa pública o Turismo de Portugal dispõe dos Programas de Intervenção do Turismo (PIT LI, PIT LII e PIT LIII) e de mecanismos de apoio financeiro a diversos municípios resultante da atividade do jogo, inseridas nas concessões das zonas de jogo. O apoio do Turismo de Portugal à iniciativa privada é efetuado através dos protocolos bancários celebrados com instituições financeiras, dos sistemas de incentivo associados ao QREN e das linhas de crédito PME Investe. Para além destes instrumentos financeiros, o Instituto tem ainda participação em diversos fundos de investimento imobiliário, capital de risco e respetivas sociedades gestoras (Turismo Fundos e a Turismo Capital), sociedades de garantia mútua e sociedade de valorização do património e desenvolvimento turístico (ENATUR).

#### Investimento na qualificação dos recursos humanos - formação

O volume da despesa do Turismo de Portugal, aplicado na área de formação profissional e complementar, é canalizado para a gestão de uma rede de 16 escolas distribuídas pelo país. Em 2011, as despesas de gestão destas escolas registaram um montante global de 15,6 milhões de euros, um aumento de 7,6% face a 2010. No ano em análise, esta despesa foi repartida pelos custos de funcionamento das escolas e da formação (38,3%), pelas remunerações pagas aos professores do Ministério da Educação e formadores externos ao Turismo de Portugal (34,8%), pelas obras de construção e reabilitação das infraestruturas (23,5%) e pelos apoios sociais aos alunos mais carenciados,



com um montante total de 529 mil euros (3,4%). Em 2011, a despesa com as obras de construção e reabilitação das infraestruturas registaram um aumento expressivo face a 2010, ascendendo a um montante total de 3,7 milhões de euros devido às diversas intervenções de reabilitação efetuadas nas EHT no decorrer deste ano.

As EHT têm procurado criar novas fontes de receita, através da prestação de serviços que possibilitem a maximização das infraestruturas dos equipamentos e dos serviços, que comprovem as competências e conhecimentos adquiridos pelos futuros profissionais do setor. Estas fontes de receita resultam essencialmente de serviços de *catering*, organização de eventos, aluguer de salas de formação e auditórios e confeção de refeições.

Todas as EHT dispõem de restaurante e bar de aplicação abertos ao público, sendo a cozinha e serviço da responsabilidade dos alunos, supervisionados pelos formadores, contribuindo assim para assegurar uma componente prática à formação. A par de todas estas atividades e iniciativas, algumas escolas possuem ainda hotel de aplicação que disponibilizam quartos a preços competitivos e qualidade equivalente a uma unidade hoteleira, como o Hotel da Estrela e o hotel de aplicação da EHT de Lisboa e do Porto, que se encontram atualmente a serem explorados por uma entidade privada.

#### Comunicar o setor do turismo - promoção

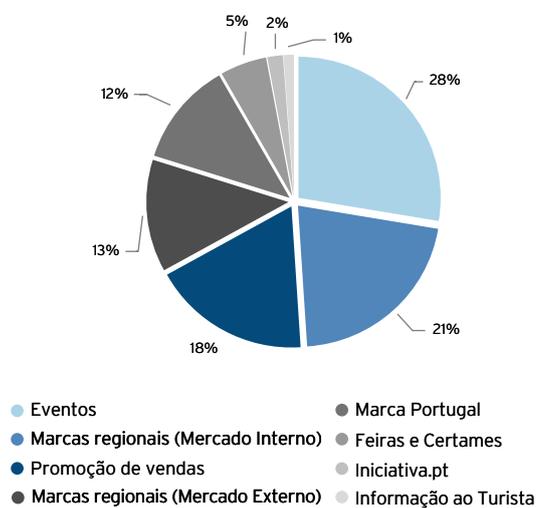
Em 2011, a área da promoção, com um montante global 101,7 milhões de euros, deteve 38,9% do valor dos custos operacionais do Turismo de Portugal. Face a 2010, os custos com a Promoção registaram um acréscimo de 7,5%, representando desta forma uma clara aposta do Turismo de Portugal na promoção turística em Portugal. O investimento efetuado na promoção turística é aplicado na realização de eventos e na promoção da marca Portugal e das marcas regionais.

Em 2011, o Turismo de Portugal contribuiu para a promoção interna de Portugal, investindo 28,1 milhões de euros na promoção de eventos, um aumento de 5,7% face a 2010.

No que respeita à promoção das marcas regionais no mercado externo, o Turismo de Portugal, devido ao facto de ter aprovado uma verba de financiamento significativa para os planos de sete agências regionais, correspondendo a 12,8% da verba global para a promoção do Turismo, registou um aumento de 61,5% no montante investido pelo Turismo de Portugal em Promoção.

A promoção das marcas regionais no mercado interno, que representaram 21,3% do montante investido pelo Turismo de Portugal em Promoção, apresentou em 2011 um aumento de 2,6% no montante investido entre 2010 e 2011. Este aumento ficou a dever-se ao investimento que foi efetuado na Campanha de Turismo Interno “Descubra Portugal. Um País que Vale por Mil”, iniciada em junho de 2010, com o intuito de utilizar um apelo mais direto na sua assinatura: “Escolha Portugal. Um país que vale por mil”.

### Promoção - principais actividades desenvolvidas em 2011 (%)



### Identificar riscos e orientar a conduta

As normas do Código de Ética e de Conduta Profissional do Turismo de Portugal traduzem os princípios que devem orientar a atuação de todos os colaboradores que trabalham ou prestam serviço no Instituto. O Código de Ética e de Conduta Profissional é parte integrante do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, elaborado pelo Turismo de Portugal com o objetivo de enquadrar o Instituto nas diretrizes de gestão de riscos na Administração Pública. Este plano consistiu no levantamento dos riscos de corrupção e infrações conexas nas áreas da contratação pública e na concessão de benefícios públicos, e na definição de medidas de prevenção a implementar. As empresas participadas do Turismo de Portugal foram também chamadas a partilhar os mesmos instrumentos de ética e mecanismos de prevenção de riscos.

# Portugal



*Museu Nacional do Azulejo, Lisboa*

Portugal 

## 7. DESENVOLVIMENTO E QUALIFICAÇÃO DE PESSOAS

### 7.1. PROMOVER AS BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO DE PESSOAS

#### Colaboradores

Em 2011, o Turismo de Portugal contava com 666 colaboradores, menos 5% que em dezembro de 2010. De referir que este ajustamento de efetivos está alinhado com o objetivo estipulado pelo Memorando de Entendimento Sobre as Condicionalidades de Política Económica, de redução de 1% por ano no período 2012-2014.

Em 2011, tanto as EHT como a Sede e o Serviço de Inspeção de Jogos, registaram uma diminuição do número de colaboradores, sendo esta diminuição mais expressiva em termos percentuais no Serviço de Inspeção de Jogos, com uma diminuição absoluta de 11% entre 2010 e 2011, por via da apresentação de sete colaboradores.

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE COLABORADORES					
Caracterização de Colaboradores	2009	2010	2011	Variação (10/11)	
				Abs.	%
<b>Total de Efetivos</b>	705	701	666	-35	-5%
Género					
<b>Homens</b>	247	249	233	-16	-6%
<b>Mulheres</b>	458	452	433	-19	-4%
Por Localização					
<b>Sede</b>	297	291	284	-7	-2%
<b>Escolas de Hotelaria e Turismo</b>	339	347	326	-21	-6%
<b>Equipas de inspeção de jogos</b>	69	63	56	-7	-11%
Região					
<b>Norte</b>	96	92	90	-2	-2%
<b>Centro</b>	71	76	70	-6	-8%
<b>Lisboa</b>	452	448	431	-17	-4%
<b>Alentejo</b>	5	6	8	2	33%
<b>Algarve e Madeira</b>	81	79	67	-12	-15%

Fonte: Turismo de Portugal

A taxa de rotatividade em 2011 foi de 14,6%, um valor inferior em cerca de 10 p.p. face ao registado em 2010. A taxa de rotatividade fica a dever-se à entrada de 31 e à saída de 66 colaboradores neste ano. A maioria das contratações para a Sede resultaram de situações de colaboradores em regime de mobilidade.

Das diversas categorias profissionais a que pertencem os colaboradores do Turismo de Portugal, a que registou o maior número de saídas, entre 2010 e 2011, foram os professores das EHT, com um total de 12 docentes, que saíram destes estabelecimentos. A classe profissional do Turismo de Portugal que emprega mais colaboradores é a de técnico superior, representando 28,1% dos efetivos.

#### CARACTERIZAÇÃO DE COLABORADORES POR CATEGORIA PROFISSIONAL EM 2011

Categorias profissionais	Homens	Mulheres	Total	Média etária
<b>Dirigente</b>	32	34	66	44
<b>Técnico Superior</b>	50	137	187	43
<b>Assistente técnico</b>	25	100	125	46
<b>Assistente operacional</b>	38	66	104	48
<b>Inspetor</b>	39	17	56	49
<b>Informático</b>	4	0	4	51
<b>Professor</b>	11	60	71	40
<b>Carreiras não revistas ("Outro Pessoal")</b>	34	19	53	48

Fonte: Turismo de Portugal

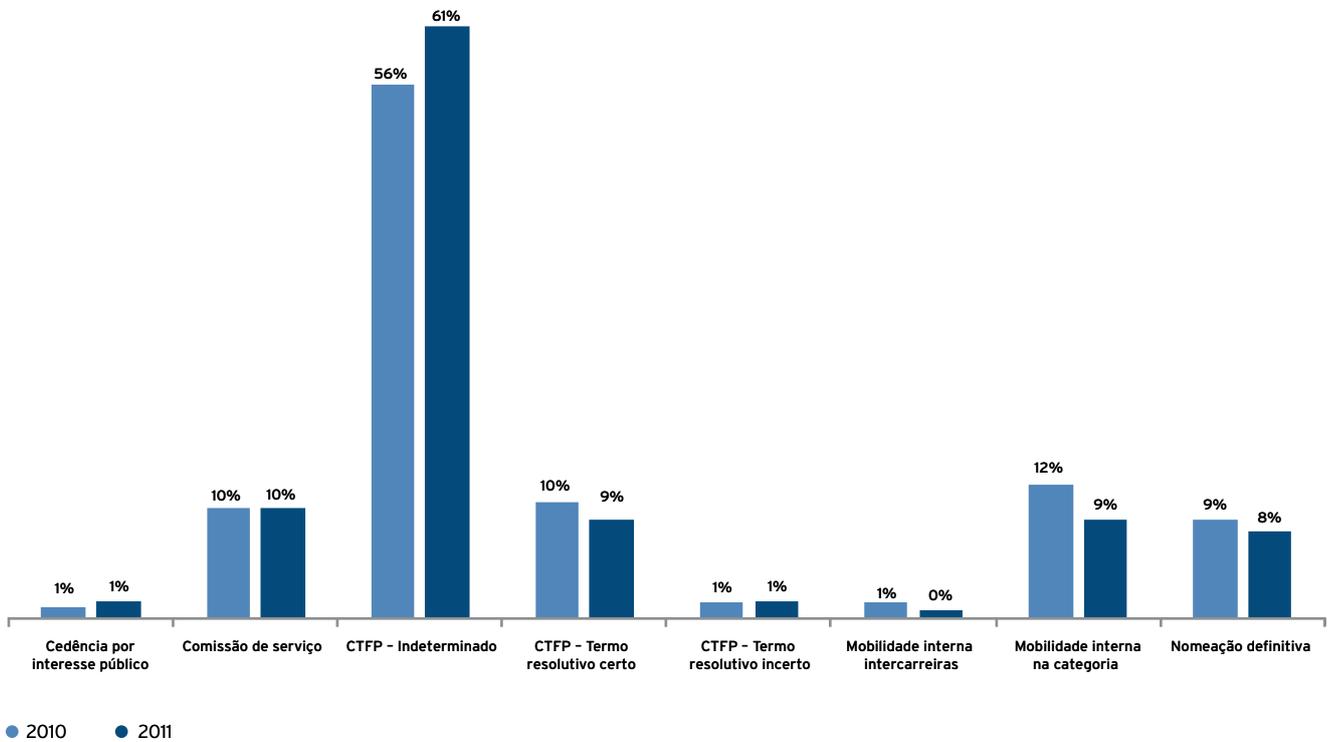
Os tipos de contrato existentes no Turismo de Portugal apresentam uma distribuição semelhante a 2010, continuando o Contrato de Trabalho em Funções Públicas (CTFP) – Indeterminado, a ser o tipo de contrato mais representativo, com um peso de 61%. No que se refere ao absentismo, verificou-se um aumento de 1 p.p. nesta taxa, que atingiu os 6,6% em 2011.

#### COLABORADORES

- 65% são do sexo feminino.
- 49% estão afetos às EHT.
- 52% dos quadros dirigentes são mulheres.

Fonte: Turismo de Portugal

## Colaboradores por tipo de contrato (%)



Fonte: Turismo de Portugal

### Portal do trabalhador

O Portal do Trabalhador, lançado em 2010, entrou em 2011 em pleno funcionamento. Este portal foi criado com o objetivo de melhorar a interação dos colaboradores com o Departamento de Recursos Humanos. A ferramenta possibilita a todos os colaboradores o acesso a informação sobre a sua situação profissional, designadamente: ações e horas de formação em que estiveram envolvidos, registo de marcação de férias, acesso ao recibo de vencimento e à declaração de rendimentos. A par destas e de outras funcionalidades, o portal disponibiliza uma caixa de sugestões que possibilita aos colaboradores exporem as suas ideias sobre aspetos que consideram poder ser melhorados na organização.

### 7.2. APOSTAR NAS COMPETÊNCIAS DOS COLABORADORES

O Turismo de Portugal considera a formação profissional um fator determinante para o desenvolvimento dos seus colaboradores e consequentemente para o Instituto.

Em 2011 foi conduzido um estudo de levantamento das necessidades de formação do Turismo de Portugal. Este estudo é trianual e tem por objetivo identificar as necessidades de desenvolvimento de competências dos colaboradores, refletidas na atualização do plano de formação do Turismo de Portugal, em vigor desde 2009. As principais competências identificadas para desenvolvimento foram:

- Liderança e Comunicação;
- Tecnologias de Informação;
- Apresentações em Público.

Em 2011 registou-se uma diminuição no número de ações de formação e de horas de formação, em 32% e 28%, respetivamente, face a 2010.

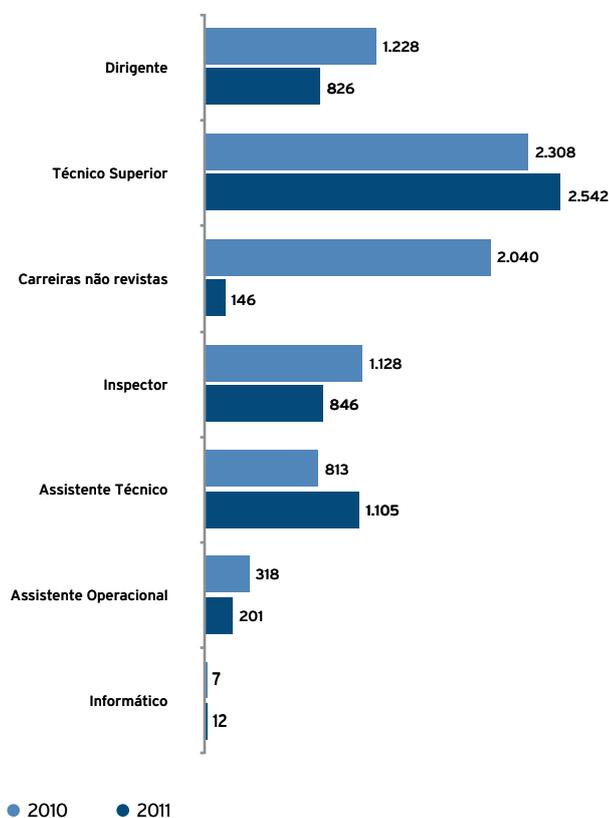
No total, em 2011, foram concedidas 5.678 horas de formação, das quais 37% para homens e 63% para mulheres. À semelhança de 2010, o Turismo de Portugal continuou a dar prioridade à formação nas áreas temáticas de informática e de turismo e hotelaria.

A categoria profissional que registou um maior incremento no número de horas de formação em 2011 foi a correspondente

aos colaboradores Informáticos e Assistentes Técnicos, com um incremento de 71% e de 36%, respetivamente.

Em 2011 foram apoiados nove colaboradores através do cofinanciamento de mestrados e de doutoramentos num total de 20.121,5 €. Neste mesmo ano foram facultados um total 16 estágios curriculares, dos quais seis foram efetuados na Sede do Instituto e 10 nas EHT.

### Número de horas de formação por categoria profissional



## 7.3. ESTREITAR AS RELAÇÕES COM AS COMUNIDADES

### Responsabilidade social

Durante o ano de 2011, e em particular na época Natalícia, o Turismo de Portugal, através das suas EHT, desenvolveu diversas iniciativas dinamizadas pelos alunos com o intuito de reforçar o apoio concedido às comunidades locais.

Em 2011, as 16 EHT desenvolveram e implementaram mais de 45 ações específicas que envolveram mais de 60 instituições. Entre as instituições envolvidas estiveram a Santa Casa da Misericórdia, a Cruz Vermelha Portuguesa, a Cáritas e outras associações locais que acolhem pessoas carenciadas, nomeadamente lares e orfanatos.

Em 2011, diversas EHT cederam os seus espaços, como por exemplo o refeitório, auditório e salas de aulas para a realização de atividades de apoio a instituições.

A par destas iniciativas realizaram-se almoços e jantares solidários com o intuito de angariar fundos para as instituições e de proporcionar às comunidades envolvidas momentos de confraternização e de sensibilização para diferentes causas.

Em 2011 foi lançado o projeto "Escola Solidária" que envolveu a Rede de Escolas do Turismo de Portugal, e numa primeira fase, 10 entidades parceiras que trabalham diariamente com jovens carenciados em idade escolar. Este projeto visou alcançar os seguintes objetivos:

- Recolher e distribuir meios que facilitem e motivem a formação destes jovens, como material escolar, computadores, livros, entre outros;
- Promover o envolvimento de forma continuada destes jovens com a Escola parceira e respetiva comunidade escolar, nomeadamente através de ações periódicas com carácter lúdico e formativo;
- Atribuir uma vaga na EHT para um candidato que provenha de uma instituição parceira.

### DOAÇÃO DE EXCEDENTES ALIMENTARES

Em 2011 a EHT do Algarve, do Estoril, de Mirandela e do Oeste desenvolveram projetos que tiveram como objetivo doar ao longo do ano letivo os excedentes de refeições confeccionadas, ou de bens perecíveis a diversas instituições de solidariedade social.

Fonte: Turismo de Portugal

## APOIO À LUTA CONTRA O CANCRO

A EHT de Viana do Castelo desenvolveu um projeto denominado "Um dia Pela Vida" para apoiar a Liga Portuguesa contra o Cancro na luta contra o Cancro da mama. A EHT de Portalegre organizou um almoço para apoiar esta mesma instituição.

A EHT do Algarve organizou um jantar solidário para apoiar a Associação Oncológica do Algarve.

Fonte: Turismo de Portugal

## Programa de voluntariado

Em 2011, o Turismo de Portugal, com o intuito de assumir um papel cada vez mais responsável perante a sociedade, deu continuidade ao programa de voluntariado iniciado em 2010. Este programa foi criado com o objetivo de sensibilizar os colaboradores para as carências sociais e ao mesmo tempo fomentar o espírito de equipa.

A participação dos colaboradores neste programa é efetuada através da disponibilização de horas de trabalho, tendo cada trabalhador direito a usufruir de três horas e meia por mês de dispensa de trabalho para atividades de voluntariado a efetuar junto de diversas instituições. Em 2011 foram efetuadas um total de 301 horas de voluntariado, no hospital Curry Cabral e na Comunidade Vida e Paz.

## Donativos

De acordo com a lei do jogo, o Turismo de Portugal distribuiu, em 2011, 881.636€ junto de 116 instituições de relevância social. Do total atribuído, cerca de 46% teve como destino 25 instituições de relevância social do concelho de Póvoa de Varzim resultante da concessão da zona de jogo de nesta localidade. Igual montante foi atribuído a 87 entidades de relevância social do concelho de Espinho. Ainda de referir, os 9% do montante global, atribuídos a 6 instituições de relevância social do conjunto de municípios que integram a Associação de Municípios do Alto Tâmega (AMAT) resultante da concessão da zona de jogo de Vidago-Pedras Salgadas.

## Cooperação bilateral

O Turismo de Portugal apresenta duas grandes áreas de competências que passam pela formação e pelas atividades relacionadas com o jogo.

Em 2011, e dando continuidade aos protocolos de cooperação assinados com alguns países dos PALOP, foram proporcionadas diversas atividades em diferentes geografias, nomeadamente em Cabo Verde e Moçambique. De destacar as ações de formação decorridas em Portugal dirigidas a formadores de Escolas de Hotelaria e Turismo EHT de Cabo Verde e à Entidade de Inspeção de Jogos de Cabo Verde, com o objetivo dotar os participantes de conhecimentos que lhes permitem apoiar na definição da orgânica e funcionamento do serviço de inspeção e na criação das zonas de jogo, no seu país de origem. No âmbito da colaboração com Moçambique, realizou-se em 2011 um estágio na área da formação e foram efetuadas formações na área da estatística.



# Portugal



*Lagoa do Fogo, São Miguel, Açores*

Portugal 

## 8. EFICIÊNCIA E PRESERVAÇÃO AMBIENTAL

### 8.1. PROMOVER A EFICIÊNCIA AMBIENTAL NA UTILIZAÇÃO DE RECURSOS

#### Consumo de água

Em 2011 registou-se uma diminuição global no consumo de água de 7% face a 2010 e de 11% em relação ao ano de 2009. Esta diminuição, tanto ao nível da Sede como das EHT, é fruto da campanha lançada pelo Turismo de Portugal em 2010 com o objetivo de sensibilização dos colaboradores para a importância da água e do seu consumo mais racional e eficiente. A diminuição mais significativa, de 32%, foi registada na Sede do Turismo de Portugal, contribuindo para esta redução, para além da campanha de redução do consumo de água, o fecho do armazém do Cacém e a diminuição dos consumos do armazém de São João da Talha.

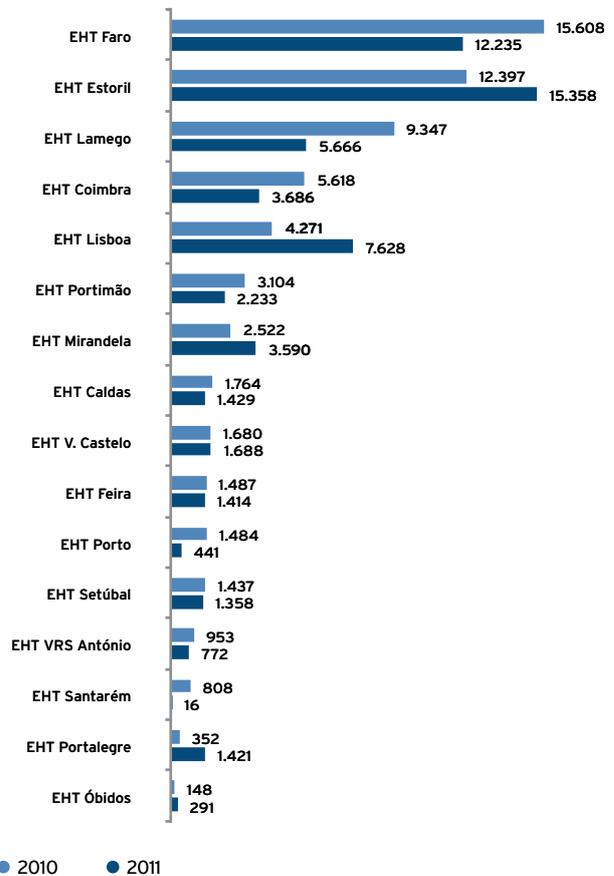
Quanto ao consumo de água por escola, regista-se uma diminuição global no consumo de água de 6% face a 2010. Para esta diminuição contribuíram 10 EHT que em 2011 apresentaram consumos de água inferiores aos registados em 2010. A EHT Portalegre registou um aumento muito expressivo no consumo de água em 2011, decorrente de uma fuga ocorrida neste ano. O aumento registado no consumo de água na EHT de Óbidos prende-se com uma nova metodologia de análise e de reporte dos consumos de água em vigor a partir de novembro de 2010.

#### MEDIDAS DE REDUÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA IMPLEMENTADAS NAS EHT DO ALGARVE

- Revisão de todos os autoclismos e torneiras;
- Implementação de um sistema de monitorização *online* dos consumos de água.

Fonte: Turismo de Portugal

#### Evolução do consumo de água por escola (m<sup>3</sup>)



Fonte: Turismo de Portugal

	EVOLUÇÃO DO CONSUMO TOTAL DE ÁGUA (m <sup>3</sup> ) <sup>8</sup>			Variação (10/11)	
	2009	2010	2011	Abs.	%
Consumo de Água	69.162	66.577	61.683	-4.894	-7%
EHT <sup>9</sup>	63.573	62.980	59.226	-3.754	-6%
Sede	5.589	3.597	2.457	-1.140	-32%

Fonte: Turismo de Portugal

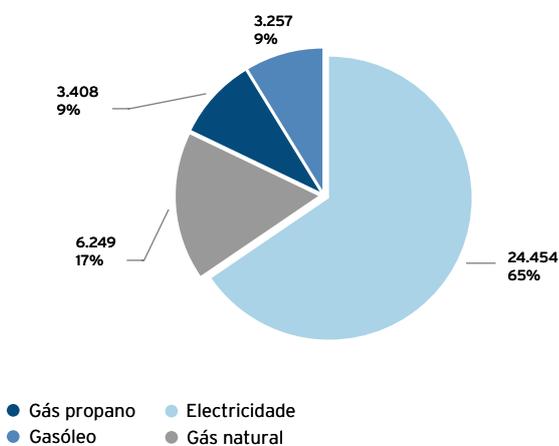
#### Consumo de energia

O consumo global de energia do Turismo de Portugal foi de 37.368 GJ em 2011, dos quais aproximadamente 84% e 16% corresponderam ao consumo apresentado pelas EHT e pela Sede, respetivamente. O consumo global de energia aumentou aproximadamente 10% face a 2010, ficando o mesmo a dever-se, principalmente, ao aumento de cerca de 13% no consumo de energia das EHT, não compensado pela diminuição de 4% no consumo global de energia na Sede.

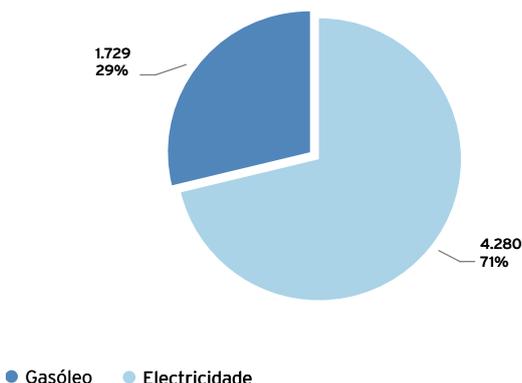
<sup>8</sup> Não inclui o consumo de água engarrafada devido à reduzida expressão do mesmo.

<sup>9</sup> Não inclui a EHT do Fundão, uma vez que em 2011, e à semelhança de 2010, estes custos constituem um encargo da Câmara Municipal. Pela mesma razão, os valores de 2009 não incluem os consumos da escola de Portalegre.

### Consumo Energético do Instituto em 2011 (Gj; %)



### Consumo Energético na Sede em 2011 (Gj; %)



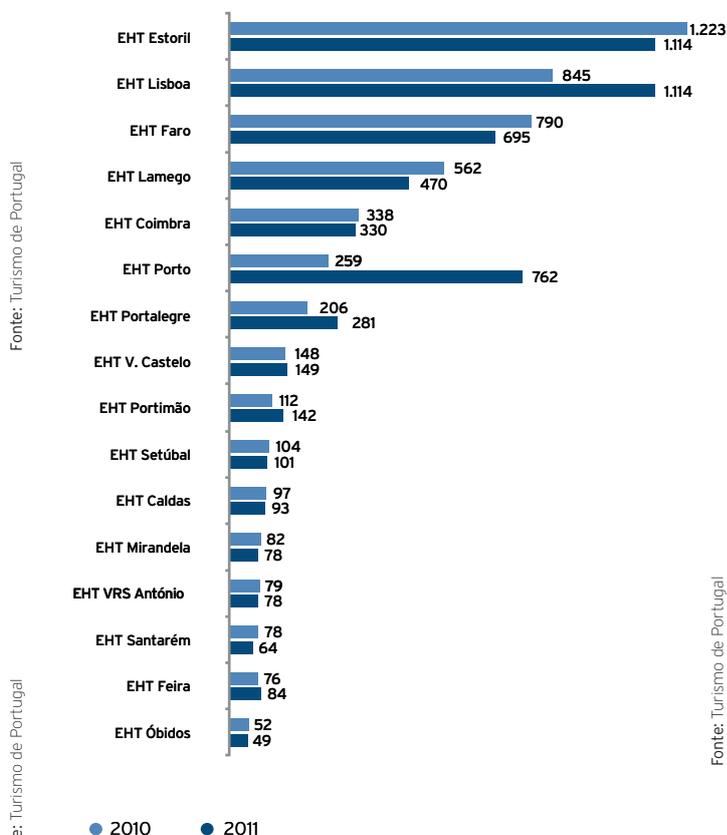
O consumo de energia do Turismo de Portugal é efetuado tanto pela Sede como pelas EHT ao nível do gasóleo e da eletricidade. Nas EHT, para além dos consumos assinalados e, devido à sua atividade, é ainda consumido gás propano e gás natural.

#### Eletricidade

O consumo de eletricidade representa a maior parcela do consumo global de energia do Instituto, com 20.174 Gj e 4.280 Gj consumidos em 2011 pelas EHT e pela Sede, respetivamente.

Face a 2010, o consumo global de eletricidade do Turismo de Portugal apresentou um aumento de aproximadamente 8%, em parte como resultado do aumento do consumo das EHT. À semelhança de 2010, as EHT que mais contribuíram para o aumento do consumo de eletricidade foram a do Porto e de Lisboa. Estas escolas foram alvo do programa de modernização e requalificação da rede pública de escolas secundárias,

### Evolução do consumo de eletricidade por escola (MWh)



tendo a sua dimensão aumentado de forma considerável. Nestas unidades de ensino foram instalados modernos equipamentos que, devido à sua dimensão e especificidades técnicas, conduziram a um aumento de eletricidade consumida. De notar ainda o facto de a EHT do Porto ter entrado em funcionamento em outubro de 2010, pelo que os consumos apresentados nesse ano dizem apenas respeito a parte do mesmo. Em Lisboa, parte do consumo de eletricidade reportado nesta unidade pertence ao hotel que partilha os mesmos sistemas centralizados com a EHT de Lisboa e que entrou em funcionamento em outubro de 2010.

As EHT que em 2011 mais contribuíram para a redução do consumo de eletricidade foram as de Santarém, de Lamego e de Faro, apresentando uma redução de cerca de 18%, 16% e 12%, respetivamente. Em Lamego foram implementadas diversas medidas de racionalização do tempo de utilização de equipamentos como por exemplo o aquecimento de águas quentes sanitárias, que possibilitou diminuir substancialmente o seu número de horas de funcionamento por dia. A par destas medidas, na EHT de Lamego e na de Faro, foram instaladas baterias de

EVOLUÇÃO DO CONSUMO DE ELETRICIDADE (MWh)					
	2009	2010	2011	Variação (10/11)	
				Abs.	%
<b>Consumo de Eletricidade - Total</b>	4.895	6.285	6.793	508	8%
<b>EHT<sup>10</sup></b>	3.737	5.051	5.604	553	11%
<b>Sede</b>	1.158	1.234	1.189	-45	-4%

Fonte: Turismo de Portugal

condensadores que, através da correção do fator de potência, minimizaram o consumo da energia reativa que representava um encargo que variava entre 2% a 6% do valor faturado.

EVOLUÇÃO DO CONSUMO DE ELETRICIDADE DAS EHT <sup>11</sup> (MWh/ALUNO)		
2010	2011	Variação (10/11)
1,6	1,7	5%

Fonte: Turismo de Portugal

A Sede do Turismo de Portugal, por seu turno, reduziu o seu consumo de energia em 4% face ao ano anterior.

### BOAS PRÁTICAS AO NÍVEL DO GREEN IT IMPLEMENTADAS EM 2011 NA SEDE DO TURISMO DE PORTUGAL

- Início da substituição dos portáteis e *desktops* para *Thin Clients* que operam na infraestrutura atual;
- Implementação de *software* para gerir remotamente todos os dispositivos ligados à rede do Turismo de Portugal, que possibilita que os mesmos sejam desligados durante a noite ou em alturas que não se registre a sua utilização.

Fonte: Turismo de Portugal

<sup>10</sup> Não inclui escola do Fundão, uma vez que em 2011 e à semelhança de 2010 estes custos constituem um encargo da Câmara Municipal.

<sup>11</sup> Não inclui escola do Fundão, uma vez que em 2011 e à semelhança de 2010 estes custos constituem um encargo da Câmara Municipal.

Esta redução ficou a dever-se essencialmente à campanha lançada em 2010 de consciencialização dos colaboradores para a adoção de comportamentos mais sustentáveis no que toca ao uso da energia e às boas práticas ao nível do *green it* implementadas em 2011. A par destas iniciativas, a redução registada no consumo de energia da Sede do Instituto ficou a dever-se à instalação de baterias de condensadores com um efeito semelhante ao registado nas EHT de Lamego e de Faro.

### Gás natural e gás propano

Relativamente ao consumo de gás natural e de gás propano, a evolução do consumo destes combustíveis nas EHT apresentou um aumento de 88% e uma redução de 28% respetivamente, face a 2010.

O aumento do consumo de gás natural ficou a dever-se maioritariamente ao aumento do consumo registado na EHT de Lisboa e do Porto, pelos mesmos motivos apresentados para o aumento do consumo de eletricidade nestas duas unidades de ensino. Na EHT de Portalegre o aumento registado em 2011 ficou a dever-se ao aumento do número de alunos e ao facto de esta ter reaberto em abril de 2010 após um período de obras, o que fez com que até este mês não fosse registado qualquer consumo deste combustível. Relativamente ao gás propano registou-se uma diminuição no consumo deste combustível em seis das oito escolas onde foi registado consumo. A principal diminuição no consumo de gás propano fez-se sentir nas EHT de Lamego e de Miranda devido às diversas medidas de racionalização do tempo de utilização dos equipamentos.

EVOLUÇÃO DO CONSUMO DE GÁS NATURAL E GÁS PROPANO NAS EHT					
	2009	2010	2011	Variação (10/11)	
				Abs.	%
<b>Consumo Gás Natural (m<sup>3</sup>)</b>	41.806	84.742	158.958	74.216	88%
<b>Consumo Gás Propano (kg)</b>	87.159	100.010	72.073	-27.937	-28%

Fonte: Turismo de Portugal

### Gasóleo

Em 2011, o Turismo de Portugal deu seguimento ao Plano de Eficiência Automóvel iniciado em 2010. Este plano

levou ao abate das restantes viaturas a gasolina, ao longo do ano, fazendo com que o Turismo de Portugal passasse a dispor única e exclusivamente de viaturas a gásóleo, numa clara aposta na eficiência energética e na redução dos consumos de combustíveis.

Na aquisição de novos veículos o Turismo de Portugal privilegia a aquisição de viaturas atendendo aos fatores de emissão e consequentemente aos consumos de combustível.

Ao analisar a evolução do consumo de combustíveis entre 2010 e 2011, conclui-se que o mesmo está em linha com o do ano passado, verificando-se um aumento marginal de 1%. A manutenção dos consumos de combustíveis por parte do Turismo de Portugal entre 2010 e 2011 deve-se à manutenção do já referido Plano de Eficiência Automóvel e da implementação do Regulamento de Utilização dos Veículos do Turismo de Portugal, que foi criado com o objetivo de definir um conjunto de regras que garantam uma utilização mais racional eficiente e controlada das viaturas.

EVOLUÇÃO DO CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS (LITROS)					
	2009	2010	2011	Variação (10/11)	
				Abs	%
<b>Consumo de Combustíveis - Total</b>	102.674	90.024	90.918	894	1%
EHT	41.048	39.065	42.640	3.575	9%
Sede	61.626	50.959	48.278	-2.681	-5%

Fonte: Turismo de Portugal

## Emissões de GEE

As emissões de Gases com Efeito de Estufa do Turismo de Portugal decorrem do seu consumo de energia. Deste modo, as emissões diretas (âmbito 1), resultantes do consumo de gásóleo, gás propano e natural, aumentam de forma direta à medida que o consumo destes combustíveis aumenta. As emissões de GEE decorrentes do consumo de eletricidade, para além de serem influenciadas pelo consumo de energia, dependem igualmente das variações decorrentes do mix energético nacional. Face a 2010, as emissões do Turismo de Portugal aumentaram globalmente aproximadamente 14%. Este aumento de emissões de GEE decorreu essencialmente do aumento do consumo de eletricidade e gás natural por parte das EHT. Relativamente às emissões de GEE associadas às viagens dos colaboradores do Turismo de Portugal, realizadas em contexto laboral, registou-se um aumento global de 5% face a 2010, decorrente do maior número de viagens de avião efetuadas. Apesar de se ter registado um maior número de viagens de avião em 2011, face a 2010, o Turismo de Portugal, continua ativamente a incentivar o uso dos sistemas de videoconferência.

EVOLUÇÃO DAS EMISSÕES ASSOCIADAS À DESLOCAÇÃO DE COLABORADORES AO SERVIÇO DO INSTITUTO (ÂMBITO 3)				
Meio de transporte	Emissões de GEE (ton CO <sub>2eq</sub> )			
	2009	2010	2011 <sup>12</sup>	Var. (10/11)
<b>Avião</b>	184,6	132,1	140,1	6%
<b>Barco</b>	0,2	0,4	0,0	-100%
<b>Comboio</b>	0,4	2,0	1,5	-25%
<b>TOTAL</b>	<b>185,2</b>	<b>134,5</b>	<b>141,6</b>	<b>5%</b>

Fonte: Turismo de Portugal

EVOLUÇÃO DAS EMISSÕES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA (GEE)					
Tipo de emissões	Fonte de energia	Emissões de GEE (ton CO <sub>2eq</sub> )			
		2009	2010	2011	Var. (10/11)
<b>Diretas (Âmbito 1)</b>	Gasolina	71,1	18,9	0,0	-100%
	Gasóleo	202,4	224,6	241,0	7%
	Gás natural	99,8	209,2	400,5	91%
	Gás propano	243,8	283,8	214,7	-24%
<b>Indiretas (Âmbito 2)</b>	Eletricidade	1.751,4	1.425,0	1.610,8	13%
<b>TOTAL</b>		<b>2.368,5</b>	<b>2.161,5</b>	<b>2.467,1</b>	<b>14%</b>

Fonte: Turismo de Portugal

<sup>12</sup> Valores de 2011 calculados com base numa estimativa do número de viagens

## 8.2. INCENTIVAR O USO DE TECNOLOGIAS PARA MINIMIZAR O CONSUMO DE MATERIAIS

O Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI), iniciado em 2009, continuou a representar uma clara aposta do Turismo de Portugal na simplificação dos processos e na racionalização dos recursos. Neste âmbito, em 2011, foram implementadas diversas medidas e mantidas outras como o esforço na redução da produção e distribuição de material informativo e promocional em papel, através da sua substituição por versões digitais. Em 2011, as campanhas de sensibilização para a consciencialização dos colaboradores relativamente ao impacto da impressão, foram efetuadas ao nível das diferentes direções e concretizadas na definição de *plafonds* por cada área, que obrigavam ao “pagamento” através do orçamento de cada área do excedente que fosse superior ao limite de impressão definido.

EVOLUÇÃO DO CONSUMO DE MATERIAIS					
Consumo de Materiais <sup>13</sup>	2009	2010	2011	Variação (10/11)	
				Abs.	%
Papel (ton)	23	18	11	-7	-39%
Tinteiros e toners (unidade)	781	765	505	-260	-34%

Fonte: Turismo de Portugal

Estas iniciativas conduziram à diminuição, na Sede, do Turismo de Portugal, do consumo de papel, tinteiros e toners em aproximadamente 39% e 34%, respetivamente.

## 8.3. MINIMIZAR E GERIR A PRODUÇÃO DE RESÍDUOS

O Turismo de Portugal, tanto ao nível da Sede como das EHT, produz uma grande diversidade de resíduos, que são alvo de tratamento e valorização de acordo com boas práticas de gestão de resíduos.

Na Sede do Instituto, uma das fileiras de resíduos com maior expressão são os equipamentos elétricos e eletrónicos (REE), resultado da atividade do Serviço de Inspeção de Jogos. Os equipamentos de jogo apreendidos, por serem obsoletos ou ilegais, são destruídos, ficando a cargo deste serviço a gestão dos mesmos. Em 2011, a totalidade dos REE produzidos (56.347 Kg) foram encaminhados para reciclagem.

<sup>13</sup> Consumo de materiais da Sede do Turismo de Portugal.

### SEDE DO TURISMO

- 100% dos resíduos Elétricos e Eletrónicos são reciclados.

Fonte: Turismo de Portugal

A gestão dos REE produzidos na Sede do Turismo de Portugal é efetuada por uma empresa certificada em Qualidade, Ambiente e Segurança, pelas normas ISO 9001, ISO 14001 e pela OHSAS 18001.

### EHT

- 100% dos Óleos Alimentares Usados são reciclados.
- Três escolas efetuam separação de Resíduos Orgânicos.

Fonte: Turismo de Portugal

Em 2011 todas as EHT procederam à recolha e encaminhamento para reciclagem dos óleos alimentares usados, produzidos nas suas instalações. Relativamente aos resíduos orgânicos, três EHT efetuaram a sua separação para que também esta fileira de resíduos pudesse ser valorizada.

## COMPROMISSOS 2015 - TURISMO DE PORTUGAL

### GESTÃO SUSTENTÁVEL DO INSTITUTO

- Inculcar uma cultura de otimização e eficiência da gestão e preparar a gestão do Instituto para os temas da sustentabilidade
- Desenvolver iniciativas para otimizar o modelo de gestão da informação

### QUALIFICAÇÃO DOS COLABORADORES E COMUNICAÇÃO INTERNA NO INSTITUTO

- Avaliar o grau de satisfação dos Recursos Humanos e estimular o crescimento e motivação dos colaboradores
- Fomentar a interação e espírito de equipa entre as Direções e incentivar a participação e intervenção de todos os colaboradores, adquirindo assim, mais sentido de responsabilidade na concretização dos desafios do Turismo de Portugal
- Dar continuidade ao investimento na formação dos colaboradores e a iniciativas que fomentem a partilha de conhecimento e experiências

### GESTÃO DE CONSUMOS DO INSTITUTO

- Identificar oportunidades de melhoria para a redução de consumos de energia, água e papel, na Sede e nas EHT, definir objetivos e estabelecer mecanismos de monitorização do desempenho ambiental

### COMUNICAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS

- Desenvolver um modelo de relacionamento com as partes interessadas, de forma a compreender as suas expectativas e nível de satisfação e dar a conhecer as atividades desenvolvidas pelo Instituto
- Reforçar o envolvimento do Turismo de Portugal, nomeadamente as EHT, com a comunidade

### GOVERNANCE DA SUSTENTABILIDADE

- Nomear um responsável pela gestão dos temas da sustentabilidade, incluindo o desenvolvimento e a monitorização de um plano de ações integrado destas matérias, consistente com a estratégia global do Instituto



ANEXOS

## NOTAS METODOLÓGICAS

### INDICADORES SOCIAIS

#### Intensidade turística

Trata-se da razão entre o número de dormidas nos meios de alojamento recenseados, ao longo do período de tempo de referência, e a população residente multiplicada pelo número de dias do período de referência, multiplicado por 100.

#### Taxa de rotatividade

A taxa de rotatividade foi calculada com base no número de colaboradores que entraram e saíram do Instituto sobre o número total de colaboradores no final do ano. A fórmula utilizada é a soma do número de colaboradores admitidos e colaboradores que saíram voluntariamente do Instituto a dividir pelo número total de colaboradores, a 31 de dezembro de 2011.

### INDICADORES AMBIENTAIS

#### Consumo de energia direta

Os consumos de gás natural, gás propano, gás butano e combustível automóvel nas atividades do Turismo de Portugal, foram obtidos através do somatório de todas as faturas emitidas pelos fornecedores de energia. Os fatores de conversão de energia utilizados foram os seguintes:

FATORES DE CONVERSÃO POR TIPO DE FONTE DE ENERGIA DIRETA		
Combustível	Fator de Conversão	Fonte
Gasolina	0,0445 Gj/kg	Direcção Geral da Energia e Geologia
Gasóleo	0,0428 Gj/kg	Direcção Geral da Energia e Geologia
Gás Natural	0,039 Gj/m <sup>3</sup>	GRI
Gás Propano	0,04728 Gj/kg	Agência Portuguesa do Ambiente
Gás Butano	0,04556 Gj/kg	Direcção Geral da Energia e Geologia
Fuel Óleo	0,0 4036 Gj/kg	Agência Portuguesa do Ambiente

#### Consumo de energia indireta

Os consumos de energia indireta, resultantes da eletricidade consumida nas instalações do Turismo de Portugal, foram obtidos através do somatório das faturas emitidas pelo fornecedor de eletricidade. O fator utilizado para a conversão de kW/h para Gj foi de 0,0036 (fonte: GRI).

#### Consumos de energia - setor

Relativamente às atividades características do Turismo, os consumos foram obtidos a partir da Direcção Geral de Energia para as seguintes atividades.

ATIVIDADES CARACTERÍSTICAS DO TURISMO	
Sub-Setor	CAE (s)
Restauração	56
Alojamento	55
Agências de Viagem e Atividades de Aluguer	77 e 79

Os consumos finais de cada sub-setor foram obtidos aplicando os ponderadores da Conta Satélite do Turismo.

Nota: A redefinição das atividades consideradas na análise implicou o recálculo dos valores para 2008 e 2009.

#### Emissões de Gases com Efeito de Estufa

A estimativa das emissões de GEE afetas à atividade do Turismo de Portugal foram determinadas tendo em conta a metodologia definida pelo GHG Protocol, no que diz respeito aos três âmbitos de emissão.

**Âmbito 1** - Emissões diretas decorrentes da atividade do Turismo de Portugal associadas essencialmente ao consumo de combustível da frota e de gás natural e propano nas escolas.

**Âmbito 2** - Emissões indiretas associadas à produção de eletricidade 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.

FATORES DE EMISSÃO DE GEE POR TIPO DE FONTE			
Âmbito	Fontes	Fator de Conversão	Fonte
Âmbito 1	Gasolina	69,20 kg CO <sub>2eq</sub> /Gj	Direcção Geral da Energia e Geologia
	Gasóleo	74,00 kg CO <sub>2eq</sub> /Gj	Direcção Geral da Energia e Geologia
	Gás Natural	64,10 kg CO <sub>2eq</sub> /Gj	GRI
	Gás Propano	63,00 kg CO <sub>2eq</sub> /Gj	Agência Portuguesa do Ambiente
	Gás Butano	2,80 kg CO <sub>2eq</sub> /Gj	Direcção Geral da Energia e Geologia
	Fuel Óleo	77,4 kg CO <sub>2eq</sub> /Gj	Agência Portuguesa do Ambiente
Âmbito 2	Eletricidade 2009	0,35 kg CO <sub>2eq</sub> /KWh	Portaria 63/2008
	Eletricidade 2010	0,23 kg CO <sub>2eq</sub> /KWh	ERSE/EDP
	Eletricidade 2011	0,24 kg CO <sub>2eq</sub> /KWh	ERSE/EDP
Âmbito 3	Avião	0,30 kg CO <sub>2eq</sub> /km	Sustainable Travel International
	Comboio	0,06 kg CO <sub>2</sub> /km	Agência Portuguesa do Ambiente
	Barco	0,16 kg CO <sub>2</sub> /km	Agência Portuguesa do Ambiente

### Consumo de Água

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

### Consumo 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.

## INDICADORES ECONÓMICOS

### Taxa de Sazonalidade

A taxa da sazonalidade é calculada com base no número de dormidas nos meses de julho, agosto e setembro sobre o número de dormidas totais no ano.

### Inquérito - "Impacte Ambiental e Responsabilidade Social dos Empreendimentos Turísticos"

Este inquérito foi dirigido a todos os empreendimentos turísticos do País através de uma plataforma *online*, de acesso direto a todos os estabelecimentos. Foram inquiri-

dos 1.422 empreendimentos turísticos. A taxa de resposta obtida foi de 56%, equivalente a 1.330 respostas. Face à diferença dos universos inquiridos e das amostras recolhidas, os dados de 2011 não são diretamente comparáveis com os de 2010, pelo que o inquérito não deverá possibilitar demonstrações evolutivas.

## TABELA DE CORRESPONDÊNCIA GRI

GRI		Localização/Resposta	Páginas
1	Estratégia e Análise		
1.1	Declaração do Presidente.	Capítulo: "Compromisso do Turismo de Portugal". PENT: <a href="http://www.turismodeportugal.pt">www.turismodeportugal.pt</a> > <i>Início</i> > <i>Conhecimento</i> > <i>PENT</i>	Pág. 15
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	Capítulo: "Compromisso do Turismo de Portugal".	Pág. 15
2	Perfil da Organização		
2.1	Denominação da organização relatora.	Capítulo: "Sobre o Relatório".	Pág. 5
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	Capítulo: "Compromisso do Turismo de Portugal".	Pág. 15
2.3	Estrutura operacional da organização e principais divisões, operadoras, subsidiárias e <i>joint ventures</i> .	Capítulo: "Compromisso do Turismo de Portugal".	Pág. 15
2.4	Localização da Sede social da organização.	Ficha técnica e contactos.	Pág. 82
2.5	Número de países em que a organização opera, assim como os nomes dos países onde se encontram as principais operações ou que têm uma relevância específica para as questões da sustentabilidade, abrangidas pelo relatório.	O organismo opera em Portugal.	-
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	Capítulo: "Sobre o Relatório".	Pág. 5
2.7	Mercados abrangidos (incluindo uma análise geográfica discriminativa, os setores abrangidos e os tipos de clientes/beneficiários).	O organismo opera principalmente no mercado português.	-
2.8	Dimensão da organização relatora.	Capítulo: "Compromisso do Turismo de Portugal".	Pág. 15
2.9	Principais alterações que tenham ocorrido, durante o período abrangido pelo relatório, referentes à dimensão, à estrutura organizacional ou à estrutura acionista.	Não se registaram alterações significativas.	-
2.10	Prémios recebidos durante o período abrangido pelo relatório.	Capítulo: "Acontecimentos em 2011".	Pág. 10 e 11
3	Parâmetros do Relatório		
3.1	Período abrangido para as informações apresentadas no relatório.	Capítulo: "Sobre o Relatório".	Pág. 5
3.2	Data do último relatório publicado.	O último relatório publicado é referente ao ano de 2010.	-
3.3	Ciclo de publicação de relatórios.	O relatório tem um ciclo de publicação anual.	-
3.4	Contacto para perguntas referentes ao relatório ou ao seu conteúdo.	Ficha Técnica e Contactos.	Pág. 82
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório.	Capítulo: "Sobre o Relatório".	Pág. 5
3.6	Limite do relatório.	Capítulo: "Sobre o Relatório".	Pág. 5
3.7	Refira quaisquer limitações específicas relativas ao âmbito e ao limite do relatório.	Capítulo: "Sobre o Relatório".	Pág. 5
3.8	Base para a elaboração do relatório, no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações atribuídas a serviços externos e outras entidades, passíveis de afetar significativamente a comparação entre diferentes períodos e/ou organizações.	Não aplicável.	-
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculo, incluindo hipóteses e técnicas subjacentes às estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e de outras informações contidas no relatório.	Notas metodológicas.	Pág. 72

3.10	Explicação do efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações.	Assinaladas ao longo do documento.	-
3.11	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito, limite ou métodos de medição aplicados.	Não se registaram alterações significativas.	-
3.12	Sumário do Conteúdo da Tabela GRI.	Tabela GRI.	Pág. 74 a 81
3.13	Política e prática corrente relativa à procura de um processo independente de garantia de fiabilidade para o relatório.	Não foi solicitada a verificação externa.	-
<b>4</b>	<b>Corporate Governance, Compromissos e Envolvimento</b>		
4.1	Estrutura de governação da organização, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado e com responsabilidade por tarefas específicas, tais como a definição da estratégia ou a supervisão da organização.	Capítulo: "Compromisso do Turismo de Portugal".	Pág. 15
4.2	Indique se o Presidente do órgão de governação hierarquicamente mais elevado é, simultaneamente, um diretor executivo (e, nesse caso, quais as suas funções no âmbito da gestão da organização e as razões para esta composição).	website: <a href="http://www.turismodeportugal.pt">www.turismodeportugal.pt</a> >Turismo de Portugal, IP > Quem Somos > Estatutos.	-
4.3	Indique, no caso de organizações com uma estrutura de administração unitária, o número de membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado que são independentes e/ou os membros não-executivos.	website: <a href="http://www.turismodeportugal.pt">www.turismodeportugal.pt</a> >Turismo de Portugal, IP > Quem Somos > Estatutos.	-
4.4	Mecanismos que permitam aos acionistas e funcionários transmitir recomendações ou orientações ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado.	Capítulo: "7.1. Promover as boas práticas de gestão de pessoas"/ Portal do Trabalhador.	Pág. 60
4.5	Relação entre a remuneração dos membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, dos diretores de topo e dos executivos (incluindo acordos de tomada de decisão) e o desempenho da organização (incluindo o desempenho social e ambiental).	website: <a href="http://www.turismodeportugal.pt">www.turismodeportugal.pt</a> >Turismo de Portugal, IP > Quem Somos > Estatutos.	-
4.6	Processos ao dispor do órgão de governação hierarquicamente mais elevado para evitar a ocorrência de conflitos de interesse.	Capítulo: "6.1. Garantir a sustentabilidade económica" / Identificar Riscos e Orientar a Conduta. website: <a href="http://www.turismodeportugal.pt">www.turismodeportugal.pt</a> >Turismo de Portugal, IP > Quem Somos > Estatutos.	Pág. 57
4.7	Processo para a determinação das qualificações e competências exigidas aos membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado para definir a estratégia da organização relativamente às questões ligadas ao desempenho económico, ambiental e social.	As qualificações e competências exigidas, são avaliadas e determinadas pelo Governo, nomeadamente pelo Primeiro Ministro e pela Tutela aquando da sua nomeação.	-
4.8	O desenvolvimento interno de declarações de princípios ou de missão, códigos de conduta e princípios considerados relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como a fase de implementação.	Capítulo: "Compromisso do Turismo de Portugal".	Pág. 15
4.9	Processos do órgão de governação, hierarquicamente mais elevado, para supervisionar a forma como a organização efetua a identificação e a gestão do desempenho económico, ambiental e social, a identificação e a gestão de riscos e oportunidades relevantes, bem como a adesão ou conformidade com as normas internacionalmente aceites, códigos de conduta e princípios.	Esta função cabe à Secretaria de Estado.	-
4.10	Processos para a avaliação do desempenho do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social.	Existe, no âmbito do Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho da Administração Pública (SIADAP).	-
4.11	Princípio da precaução da organização.	website: <a href="http://www.turismodeportugal.pt">www.turismodeportugal.pt</a> >Turismo de Portugal, IP > Quem Somos > Estatutos.	-
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende.	website: <a href="http://www.turismodeportugal.pt">www.turismodeportugal.pt</a> > Turismo de Portugal, I.P. > Cooperação Internacional > Organização Mundial do Turismo (OMT).	-

4.13	Participação significativa em associações e/ou organizações de defesa nacionais/internacionais.	Capítulo: "1.2. Discutir e partilhar o conhecimento". website: <a href="http://www.turismodeportugal.pt">www.turismodeportugal.pt</a> > Turismo de Portugal, I.P. > Cooperação Internacional.	Pág. 20 e 21
4.14	Relação dos grupos que constituem as partes interessadas envolvidas pela organização.	Capítulo: "Sobre o Relatório".	Pág. 5
4.15	Base para a identificação e seleção das partes interessadas a serem envolvidas.	A selecção das partes interessadas a serem auscultadas foi baseada numa reflexão interna.	-
4.16	Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas.	Capítulo: "Sobre o relatório"; "Compromisso do Turismo de Portugal".	Pág. 5, 15
4.17	Principais questões e preocupações identificadas através do envolvimento das partes interessadas e as medidas adotadas pela organização no tratamento das mesmas, nomeadamente através dos relatórios.	Capítulo: "Sobre o relatório"; "Compromisso do Turismo de Portugal".	Pág. 5, 15
<b>EC Desempenho Económico</b>			
Abordagem da Gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização			
EC1	Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo: Receitas Custos operativos; Custos por Colaborador; Donativos e outros investimentos na comunidade; Resultado líquido; Pagamento a investidores e Impostos.	Capítulo: "6.1. Garantir a sustentabilidade económica".	Pág. 54 a 57
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	Capítulo: "4.3. Adaptar o setor às alterações climáticas e mitigar as emissões".	Pág. 46 e 47
EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização.	41 colaboradores são beneficiários de um fundo de pensões.	-
EC4	Apoio financeiro significativo recebido do governo.	Capítulo: "6.1. Garantir a sustentabilidade económica".	Pág. 54 a 57
EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes.	Existem colaboradores nas Escolas de Hotelaria e Turismo que auferem o salário mínimo nacional.	-
EC6	Políticas, práticas e proporção de custos com Fornecedores locais, em unidades operacionais importantes.	Não disponível.	-
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.	Existe preferência pela contratação de profissionais residentes na zona onde se inserem as EHT.	-
EC8	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou <i>pro bono</i> .	Capítulo: "6.1. Garantir a sustentabilidade económica" / Sendo o Turismo de Portugal um Instituto Público entende-se que todos os investimentos realizados (Formação, Investimento e Promoção) visam essencialmente o benefício público.	Pág. 54 a 57
EC9	Descrição e análise dos Impactos Económicos Indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão.	Capítulo: "2.1. Promover crescimento económico e competitividade".	Pág. 23 a 26
<b>EN Desempenho Ambiental</b>			
Abordagem da Gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização			
EN1	Materiais utilizados, por peso ou por volume.	Capítulo: "8.2. Incentivar o uso de tecnologias para minimizar o consumo de materiais".	Pág. 69
EN2	Percentagem de materiais utilizadas que são provenientes de reciclagem.	Não aplicável.	-
EN3	Consumo direto de energia, discriminado por fonte de energia primária.	Capítulo: "8.1. Promover a eficiência ambiental na utilização de recursos" / Consumo de Energia.	Pág. 65 a 68

EN4	Consumo indireto de energia, discriminado por fonte primária.	Capítulo: "8.1. Promover a eficiência ambiental na utilização de recursos"/ Eletricidade . Fonte de energia - <a href="http://www.centrodeinformacao.ren.pt/PT/InformacaoTecnica/DadosTecnicos/REN_Dados%20Técnicos%202011%20FINAL.pdf">http://www.centrodeinformacao.ren.pt/PT/InformacaoTecnica/DadosTecnicos/REN_Dados%20Técnicos%202011%20FINAL.pdf</a> .	Pág. 66 e 67
EN5	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.	Capítulo: "8.1. Promover a eficiência ambiental na utilização de recursos"/ Eletricidade - Redução em 4% no consumo de eletricidade da Sede do Turismo de Portugal.	Pág. 65 a 68
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.	Capítulo: "4.1. Otimizar Consumos e potenciar a eficiência ambiental".	Pág. 43 e 44
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo indireto de energia e reduções alcançadas.	Capítulo: "8.1. Promover a eficiência ambiental na utilização de recursos" / Consumo de Energia.	Pág. 65 a 68
EN8	Consumo total de água, por fonte.	Capítulo: "8.1. Promover a eficiência ambiental na utilização de recursos" / Consumo de Água.	Pág. 65
EN9	Recursos hídricos significativamente afetados pelo consumo de água.	As atividades o Turismo de Portugal estão localizadas em zonas urbanas ou urbanizadas sem impactes ambientais diretos no consumo de recursos hídricos.	-
EN10	Porcentagem e volume total de água reciclada e reutilizada.	Não é feito reaproveitamento de água.	-
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.	Não Existem.	-
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.	As atividades o Turismo de Portugal estão localizadas em zonas urbanas ou urbanizadas sem impactes ambientais diretos na biodiversidade.	-
EN13	Habitats protegidos ou recuperados.	Não aplicável.	-
EN14	Estratégias e programas, atuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade.	Não aplicável.	-
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.	Não aplicável.	-
EN16	Emissões totais diretas e indiretas de gases com efeito de estufa, por peso.	Capítulo: "8.1. Promover a eficiência ambiental na utilização de recursos" / Emissões de GEE.	Pág. 68
EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases com efeito de estufa, por peso.	Capítulo: "8.1. Promover a eficiência ambiental na utilização de recursos" / Emissões de GEE.	Pág. 68
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, assim como reduções alcançadas.	Capítulo: "8.1. Promover a eficiência ambiental na utilização de recursos" / Emissões de GEE.	Pág. 68
EN19	Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.	No Turismo de Portugal as emissões deste tipo de substâncias estão apenas associadas à utilização de equipamentos ar condicionado. De acordo com a definição da GRI este tipo de emissões não é aplicável a este indicador.	-
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso.	As emissões de NOx e SOx decorrem do combustível utilizado em transportes, nas caldeiras e nos geradores de emergência e indiretamente através da energia consumida. A atividade do Turismo de Portugal não implica a emissão intensiva destes gases, pelo que sua monitorização e comunicação são consideradas materialmente irrelevantes.	-
EN21	Descarga total de água, por qualidade e destino.	O Turismo de Portugal não tem descargas materiais decorrentes da sua atividade. As suas instalações encontram-se em zonas urbanas com infra-estruturas de saneamento básico e com recolha de águas residuais, pelo que não é um indicador relevante para a atividade do Instituto.	-

EN22	Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação.	Capítulo: "8.3. Minimizar e gerir a produção de resíduos".	Pág. 69
EN23	Número e volume total de derrames significativos.	Na atividade do Instituto não são utilizados produtos químicos ou outros em quantidades significativas que possam originar derrames materiais com impacto ambiental. No ano de 2011, não existiram quaisquer derrames.	-
EN24	Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia - Anexos I,II, III e IV e percentagem de resíduos transportados por navio, a nível internacional.	A atividade do Instituto não implica a produção de resíduos considerados perigosos, à exceção de constituintes nos REEE, encaminhados para destino final adequado.	-
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.	Não aplicável.	-
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e grau de redução do impacto.	Capítulo: "8.1. Promover a eficiência ambiental na utilização de recursos".	-
EN27	Percentagem recuperada de produtos vendidos e respectivas embalagens, por categoria.	Não é um indicador aplicável à atividade do Instituto. O Instituto presta serviços intangíveis e sem possibilidade de recuperação.	-
EN28	Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	Não existiram, em 2011, coimas ou sanções não monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	-
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.	Capítulos: "8.1. Promover a eficiência ambiental na utilização de recursos" / "8.2. Incentivar o uso de tecnologias para minimizar o consumo de materiais" / "8.3. Minimizar e gerir a produção de resíduos".	Pág. 65 e 69
EN 30	Total de gastos e investimentos ambientais.	Não disponível.	-
LA	<b>Desempenho Social</b>		
	Abordagem da Gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização		
LA1	Discriminação da mão-de-obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho, por região e por género.	Capítulo: "7.1. Promover as boas práticas de gestão de pessoas".	Pág. 59 e 60
LA2	Número total de trabalhadores e respetiva taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região.	Capítulo: "7.1. Promover as boas práticas de gestão de pessoas".	Pág. 59 e 60
LA3	Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial.	Capítulo: "7.2. Apostar nas competências dos colaboradores" - Os benefícios são concedidos aos colaboradores de igual forma.	Pág. 60 e 61
LA4	Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de contratação coletiva.	100% (vigora, para todos os colaboradores em funções públicas, o acordo colectivo de carreiras gerais).	-
LA5	Prazos mínimos de notificação prévia em relação a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado nos acordos de contratação coletiva.	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.	Não existe Comissão de Segurança e Saúde.	-
LA7	Taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e óbitos relacionados com o trabalho por género e região.	Nº de acidentes de trabalho: 10. Nº de dias perdidos com baixa: 158. Nº 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.	Não existe um programa específico. São aplicados os planos de entidades públicas.	-
LA9	Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos.	Não existem tópicos relativos a estas matérias.	-
LA10	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por género e por categoria de funções.	Capítulo: "7.2. Apostar nas competências dos colaboradores".	Pág. 60 e 61

LA11	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira.	Capítulo: "7.2. Apostar nas competências dos colaboradores".	Pág. 60 e 61
LA12	Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira, por género.	100% dos colaboradores recebem análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira ao abrigo do SIADAP. <i>www.turismodeportugal.pt &gt; Turismo de Portugal, IP &gt; SIADAP.</i>	-
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.	Capítulo: "7.1. Promover as boas práticas de gestão de pessoas".	Pág. 59 e 60
LA14	Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria de funções.	O salário base é igual entre homens e mulheres, nos termos da tabela remuneratória única dos trabalhadores que exercem funções públicas aprovada pela Portaria n.º 1553-C/2008, de 31 de dezembro, ao abrigo do disposto nos n.ºs 2 e 4 do artigo 68.º da Lei n.º 12-A/2008, de 27 de fevereiro.	-
LA15	Taxas de retenção após a licença parental, por género.	Em 2011 ocorreram duas saídas após licença parental.	-
HR	Direitos Humanos		
HR1	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.	A atividade do Instituto é desenvolvida em Portugal e os investimentos e incentivos concedidos no contexto nacional, onde se pressupõe o cumprimento de toda a legislação aplicável e a Constituição, onde estes direitos estão consagrados.	-
HR2	Percentagem dos principais fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos e medidas tomadas.	Os contratos celebrados ao abrigo do Código dos Contratos Públicos, pressupõem o cumprimento de toda a legislação aplicável e o cumprimento com a Constituição onde estes direitos estão consagrados. Não foi realizada nenhuma avaliação de fornecedores.	-
HR3	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 beneficiam das operações	Em 2011, não foram realizadas ações de formação relacionadas com estas temáticas, considerando que se entende que, face ao nível de qualificações e formação dos trabalhadores do Instituto e à vigência e ampla divulgação do Código de Conduta, se trata de matéria devidamente esclarecida e informada a todos.	-
HR4	Número total de casos de discriminação e ações tomadas.	Não foram identificados casos de discriminação no ano de 2011.	-
HR5	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.	Aproximadamente 40% dos colaboradores do Turismo de Portugal estão coberta por Acordos Colectivos de Trabalho e são sindicalizados.	-
HR6	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuam para a sua eliminação.	O Instituto emprega apenas colaboradores em idade adulta (de acordo com a legislação laboral). O Instituto assume o respeito incondicional pela Declaração de Direitos Humanos das Nações Unidas e pelos requisitos da Organização Internacional do Trabalho.	-
HR7	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo, e medidas que contribuam para a sua eliminação.	Ver HR6.	-
HR8	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.	Não existe um programa de formação específico para estas matérias.	-
HR9	Número total de incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e ações tomadas.	Não aplicável.	-
HR10	Percentagem e número total de operações que tenham sido sujeitas a avaliações de direitos humanos e / ou avaliações de impacto.	Não foram realizadas avaliações de direitos humanos, pois o Turismo de Portugal cumpre com toda a legislação aplicável nesta matéria, assumindo ainda o respeito incondicional pela Declaração de Direitos Humanos das Nações Unidas.	-

HR11	Número de queixas relacionadas com os direitos humanos arquivadas, tratadas e resolvidas através de mecanismos formais de queixa.	Não foram registadas queixas relacionadas com os direitos humanos.	-
<b>SO</b> Sociedade			
SO1	Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactes das operações nas comunidades, incluindo no momento da sua instalação durante a operação e no momento da retirada.	Capítulo: "2.1.Promover crescimento económico e competitividade" - Os principais impactos diretos das atividades do Instituto nas comunidades estão associados à rede EHT. O impacto associado à empregabilidade dos alunos das escolas é medido anualmente.	Pág. 23 e 24
SO2	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos à corrupção.	Capítulo: "6.1. Garantir a Sustentabilidade Económica" / Identificar Riscos e Orientar a Conduta.	Pág. 57
SO3	Percentagem de trabalhadores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anti-corrupção da organização.	Em 2011, não foram realizadas ações de formação relacionadas com estas temáticas, considerando que se entende que, face ao nível de qualificações e formação dos trabalhadores do Instituto e à vigência e ampla divulgação do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e do Código de Conduta, se trata de matéria devidamente esclarecida e informada a todos	-
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Não foram identificados, em 2011, quaisquer casos de corrupção.	-
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e em grupos de pressão.	Capítulo: "1.1.Promover o diálogo com o setor".	Pág. 18 e 19
SO6	Valor total das contribuições a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país.	Não foram feitas contribuições a partidos políticos ou a instituições relacionadas .	-
SO7	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, <i>antitrust</i> e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	O Instituto não foi alvo de ações judiciais por concorrência desleal, <i>antitrust</i> ou práticas de monopólio em 2011	-
SO8	Montantes das coimas significativas e número total de sanções não monetárias por incumprimento das leis e regulamentos.	O Instituto não foi alvo de sanções ou contra ordenações relevantes decorrentes do incumprimento de leis e regulamentos.	-
SO9	Operações com potenciais impactes significativos negativos sobre as comunidades locais.	Capítulo: "5.1. Mitigar os impactes sociais e gerar benefícios para as comunidades".	Pág. 49
SO10	Prevenção e mitigação das medidas implementadas nas operações com impacto negativo nas comunidades locais.	Capítulo: "5.1. Mitigar os impactes sociais e gerar benefícios para as comunidades".	Pág. 49
<b>PR</b> Responsabilidade pelo Produto			
PR1	Indique os 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 sujeitas a tais procedimentos.	Não aplicável.	-
PR2	Refira o 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 respectivo ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado.	Não aplicável.	-
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos.	Não aplicável.	-
PR4	Indique o 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.	Não aplicável.	-
PR5	Procedimentos relacionados com a satisfação do Cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do Cliente.	Não aplicável.	-
PR6	Programas de observância das leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	O Turismo de Portugal subscreve o Código Mundial de Ética do Turismo/Artigo 6.º Transparência de informação e imprensa.	-

PR7	Indique o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	Não aplicável.	-
PR8	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de Clientes.	Não aplicável.	-
PR9	Montante das coimas (significativas) por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços.	Não aplicável.	-
PA	<b>Indicadores Específicos para Agências Públicas</b>		
PA 1	Descrição do relacionamento da agência com outros governos ou entidades públicas e a sua posição atual nas estruturas governamentais.	Capítulo: "Compromisso do Turismo de Portugal".	Pág. 15
PA 2	Definição de desenvolvimento sustentável utilizado pela agência pública e identificação de quaisquer declarações ou princípios adotados para orientar as políticas de desenvolvimento sustentável.	Capítulo: "Compromisso do Turismo de Portugal".	Pág. 15
PA 3	Identificação dos aspetos sobre os quais a organização estabeleceu as suas políticas de desenvolvimento sustentável.	Capítulo: "Sobre o Relatório".	Pág. 5
PA 4	Identificação dos objetivos definidos pela agência pública para cada um dos aspetos enumerados no indicador PA3.	Compromissos 2015 - Turismo de Portugal. PENT: <a href="http://www.turismodeportugal.pt">www.turismodeportugal.pt</a> > <i>Início</i> > <i>Conhecimento</i> > <i>PENT</i> .	Pág. 51
PA 5	Descrição do processo a partir do qual os aspetos e objetivos definidos nos indicadores PA 3 e PA 4 foram definidos.	Capítulo: "Sobre o Relatório".	Pág. 5
PA6	Descrição para cada um dos objetivos definidos em PA 4 de: medidas a implementar; resultados 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.	Plano de Actividades do Turismo de Portugal: <a href="http://www.turismodeportugal.pt">www.turismodeportugal.pt</a> > <i>Início</i> > <i>Turismo de Portugal, IP</i> > <i>Quem Somos</i> > <i>Relatórios e Planos de Atividade</i> . PENT: <a href="http://www.turismodeportugal.pt">www.turismodeportugal.pt</a> > <i>Início</i> > <i>Conhecimento</i> > <i>PENT</i> .	-
PA7	Descrição do papel das partes interessadas e do seu envolvimento para cumprimento das medidas enumeradas no indicador PA 6.	Capítulo: "Sobre o Relatório".	Pág. 5
PA8	Despesas brutas discriminadas por tipo de pagamento.	Capítulo: "6.1.Garantir a sustentabilidade económica".	Pág. 54 a 57
PA9	Despesas brutas discriminadas por classificação financeira.	Capítulo: "6.1.Garantir a sustentabilidade económica".	Pág. 54 a 57
PA10	Despesas de capital por classificação financeira.	Capítulo: "6.1.Garantir a sustentabilidade económica".	Pág. 54 a 57
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.	Capítulo: "4.2.Promover as melhores práticas ambientais". Processos de contratação pública e as questões ambientais estipuladas (Despacho n.º 7382/2009, de 12 de março). Introdução de cláusulas contratuais para a eficiência energética nos acordos do fundo imobiliário; Critérios do QREN.	Pág. 44 a 46
PA13	Descrição das ligações entre as práticas de contratação da agência pública e as suas prioridades de política pública.	Não disponível.	-
PA14	Percentagem do valor total dos bens adquiridos que foram registados com rótulos ambientais ou sociais voluntários, ou programas de certificação discriminados por tipo.	Não disponível.	-
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.	Capítulo: "2.1. Promover crescimento económico e competitividade". <a href="http://www.turismodeportugal.pt">www.turismodeportugal.pt</a> > <i>Turismo de Portugal, IP</i> > <i>SIADAP</i> > <i>Quadro de Avaliação e Responsabilização</i> - 2011.	Pág. 23 a 27

## FICHA TÉCNICA E CONTACTOS

**Nota do editor:** O Relatório de Sustentabilidade 2011 foi redigido segundo o novo Acordo Ortográfico.

**Título:** Relatório de Sustentabilidade 2011

**Coordenação Técnica:**

Direção de Estudos e Planeamento Estratégico  
Edifício Arcis, Rua Ivone Silva, Lote 6 • 1050-124 Lisboa

**Consultoria:**

KPMG Advisory - Consultores de Gestão, S. A.

**Conceção gráfica e paginação:**

Temporadesign

**Impressão e acabamento:**

MX3 - Artes Gráficas, Lda.

**Edição:**

Turismo de Portugal, I. P.  
Rua Ivone Silva, Lote 6 • 1050-124 lisboa

Setembro, 2012

Tiragem de 1.000 exemplares

Todas as imagens usadas nesta publicação fazem parte do acervo documental do Centro de Documentação do Turismo de Portugal, I.P.

Não é permitida a venda.

**Em caso de dúvidas ou sugestões contactar:**

Departamento de Estudos  
Direção de Estudos e Planeamento Estratégico

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

**Tel.** +351 211 140 200

**Fax** +351 211 140 830

**E-mail:** [teresa.larsson@turismodeportugal.pt](mailto:teresa.larsson@turismodeportugal.pt)





GOVERNO DE  
**PORTUGAL**

MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
E DO EMPREGO

TURISMO DE  
**PORTUGAL**

