

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2023



# SOBRE O RELATÓRIO

O Relatório de Sustentabilidade de 2023 do Turismo de Portugal constitui um primeiro exercício de alinhamento com a Diretiva de Reporte Corporativo de Sustentabilidade (CSRD – Diretiva UE 2022/2464).

## ESRS 2 BP-1

O Relatório de Sustentabilidade de 2023 foi elaborado numa base consolidada, que integra as instalações do Turismo de Portugal, I.P, (doravante designado Turismo de Portugal ou Instituto) e todas as Escolas de Hotelaria e Turismo (doravante designadas EHT) em Portugal. Contudo, quando relevante, foram destacados requisitos de forma separada para as instalações do Turismo de Portugal e para o conjunto das EHT.

O presente relatório integra informação associada à cadeia de valor do Turismo de Portugal, nomeadamente a montante, jusante e nas próprias operações. Dada a complexidade da cadeia de valor do Instituto e as especificidades do setor do turismo, foi dada uma ênfase principal à cadeia de valor ao nível das relações comerciais a jusante e nas próprias operações. O âmbito de consolidação do relatório de sustentabilidade é o mesmo que as demonstrações financeiras.

## ESRS 2 BP-2

Os requisitos de divulgação da ESRS 2 IRO-2 e da S4-3 foram inseridos por remissão nos respetivos capítulos. Dada a complexidade do reporte sobre o tema, e uma vez que se tratam de requisitos de divulgação de introdução progressiva para empresas com menos de 750 colaboradores, âmbito no qual se integra o Instituto, neste primeiro alinhamento do relatório com a CSRD não foi divulgada informação sobre os requisitos das ESRS E1-9, E3-5, E5-6 e S2, referentes aos temas materiais, respetivamente alterações climáticas, recursos hídricos, utilização de recursos e economia circular e trabalhadores na cadeia de valor. Estes temas são abordados através das estratégias do setor e internas do Turismo de Portugal, tal como mencionado no capítulo [1.2.1. Estratégia](#).

## PERÍODO DE REPORTE

O presente Relatório abrange a atividade do Turismo de Portugal no período compreendido entre 1 de janeiro de 2023 e 31 de dezembro de 2023.

## CONTACTOS

Esclarecimentos relacionados com o Relatório de Sustentabilidade de 2023 do Turismo de Portugal, ou outras questões ou sugestões em matéria de sustentabilidade, deverão ser endereçadas através do seguinte contacto: [conhecimento@turismodeportugal.pt](mailto:conhecimento@turismodeportugal.pt)

## DATA DE PUBLICAÇÃO

Dezembro 2024



# ÍNDICE

PALAVRAS INICIAIS DE  
RECONHECIMENTO

SOBRE O  
RELATÓRIO

DESTAQUES DO ANO

TURISMO DE PORTUGAL  
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL  
ESTRATÉGIA

1

GESTÃO AMBIENTAL  
ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS  
RECURSOS HÍDRICOS  
UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS E  
ECONOMIA CIRCULAR

2

CRIAÇÃO DE VALOR  
CUIDAR DAS NOSSAS PESSOAS  
SOCIEDADE  
ENVOLVIMENTO DOS  
CONSUMIDORES

3

GOVERNAÇÃO E ÉTICA  
CORPORATIVA  
CONDUTA EMPRESARIAL

4

ANEXOS

5

# PALAVRAS INICIAIS DE RECONHECIMENTO



**CARLOS ABADE**

Presidente

A sustentabilidade é mais do que uma prioridade para o Turismo de Portugal - está no centro da nossa identidade e é o elemento orientador em todas as decisões que tomamos.

Num mundo que enfrenta desafios ambientais e sociais complexos, o turismo apresenta-se como uma oportunidade para promover mudanças positivas, fomentar a resiliência e criar valor partilhado.

Este ano alinhamos o relatório de acordo com as Normas Europeias de Relato de Sustentabilidade (ESRS) e comprometidos com este esforço, realizámos o nosso Roteiro para a Neutralidade Carbónica, empenhados na redução das emissões de gases com efeito de estufa.

A prosperidade do setor e do país tem que ser um compromisso de todos os stakeholders do setor. O Turismo de Portugal assume este compromisso, promovendo o bem-estar, proporcionando formação e desenvolvimento contínuos e garantindo a diversidade, a equidade e a inclusão em todos os níveis da nossa organização.

Em colaboração com os nossos parceiros alavancamos a inovação, preservamos e otimizamos a utilização dos recursos, para as gerações vindouras, fomentando uma economia mais circular e reduzindo a produção de resíduos.

A sustentabilidade é uma jornada coletiva e este relatório capta o progresso que fizemos e os desafios que continuamos a enfrentar no sentido de promover uma mudança sistémica. O nosso compromisso com a sustentabilidade é inabalável e convidamos todos a juntarem-se a nós na construção de um futuro em que o turismo seja uma força para o bem - para o ambiente, para as pessoas e para o nosso futuro comum.

Obrigado por fazerem parte desta jornada.

# DESTAQUES DO ANO

## AMBIENTAL



**5 198 MWH**

Energia consumida



**45 304 M<sup>3</sup>**

Consumo total de água



**1 684 tCO<sub>2</sub>e**

Emissões totais de GEE

**34%**

**66%**

Âmbito 1

Âmbito 2

## SOCIAL

**732**

Colaboradores

**83%** Colaboradores permanentes

**15,8%**  
Taxa de rotatividade

**35%** homens

**65%** mulheres



**25 390 H**

em ações de formação

## GOVERNANCE

**zero**

Casos confirmados de corrupção ou suborno

Condenações por corrupção e suborno

Casos confirmados de colaboradores despedidos ou objeto de ação disciplinar

## ESCOLAS DE HOTELARIA E TURISMO

**12**

Escolas de Hotelaria e Turismo

**12**

Galardões bandeira verde

**6**

Selos Escolas Anticorrupção

**5 437 h**

Dedicadas à Sustentabilidade

**48 484**

Pessoas envolvidas através de ações de responsabilidade social e ambiental

# TURISMO DE PORTUGAL

## 1.1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

### ESRS 2 GOV-1

O Turismo de Portugal é um instituto público de regime especial, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio.

Integrado no Ministério da Economia, o Turismo de Portugal atua como a Autoridade Turística Nacional responsável pela promoção, valorização e sustentabilidade da atividade turística, agregando, numa única entidade, todas as competências institucionais relativas à dinamização do turismo, desde a oferta à procura.

O Turismo de Portugal é composto por quatro órgãos de gestão, definidos na sua Lei Orgânica, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 129/2012 de 22 de junho.



### ÓRGÃOS DE GESTÃO

#### Conselho Diretivo

Definição da atuação do Turismo de Portugal e direção e coordenação dos serviços.

#### Fiscal Único

Controlo da legalidade, regularidade e boa gestão financeira e patrimonial do organismo, competências definidas na lei-quadro dos institutos públicos.

#### Comissão de Jogos

Orientação, acompanhamento e supervisão da atividade do serviço responsável pela fiscalização e inspeção dos jogos de fortuna e azar.

#### Conselho de Crédito

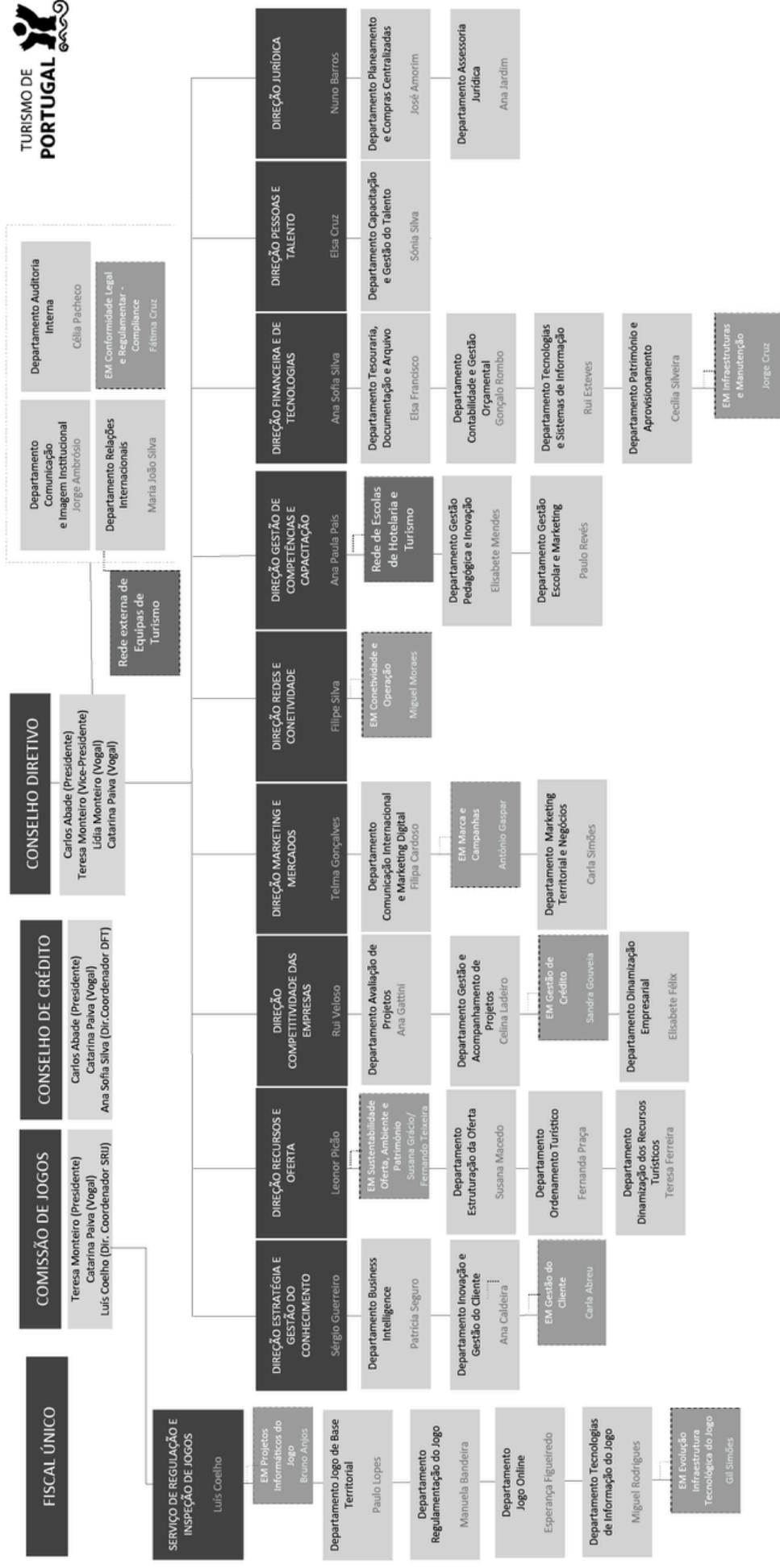
Coadjuvar o Conselho Diretivo em matéria de controlo orçamental, financiamento e incentivos ao investimento.

O Conselho Diretivo é composto por 5 elementos, 4 executivos e 1 não executivo. O respetivo rácio médio entre membros femininos e masculinos do Conselho é 3/4, considerando apenas os membros executivos. O Turismo de Portugal tem ainda uma Comissão de Trabalhadores, que se reúne com o Conselho Diretivo, à qual competem várias funções para a salvaguarda dos direitos e interesses dos colaboradores, de acordo com o Aviso n.º 7249/2014. Através da Comissão, os colaboradores são ouvidos relativamente a diversas questões, inclusive relacionadas com sustentabilidade.

Em 2023, vigoraram os Estatutos do Turismo de Portugal, aprovados pela Portaria n.º 384/2015, de 26 de outubro, e que definiram a organização interna do novo organismo, assente num modelo misto de estruturas hierarquizada e matricial. A orgânica do Instituto do Turismo de Portugal, I. P., na sua redação introduzida pelo [Decreto-Lei n.º 51/2023](#), de 3 julho, corporiza novas vertentes de atuação mais ajustadas ao desenvolvimento e implementação do Plano Estratégico para o Turismo - a Estratégia Turismo 2027. Os novos estatutos são aprovados pela [Portaria n.º 413/2023](#), de 7 de dezembro, conforme o organograma do Instituto (pag. 7).

O novo Conselho Diretivo do Turismo de Portugal pretende impulsionar o turismo nacional, assegurando a continuidade das suas políticas, estratégias, missão e valores corporativos.

# ORGANOGRAMA

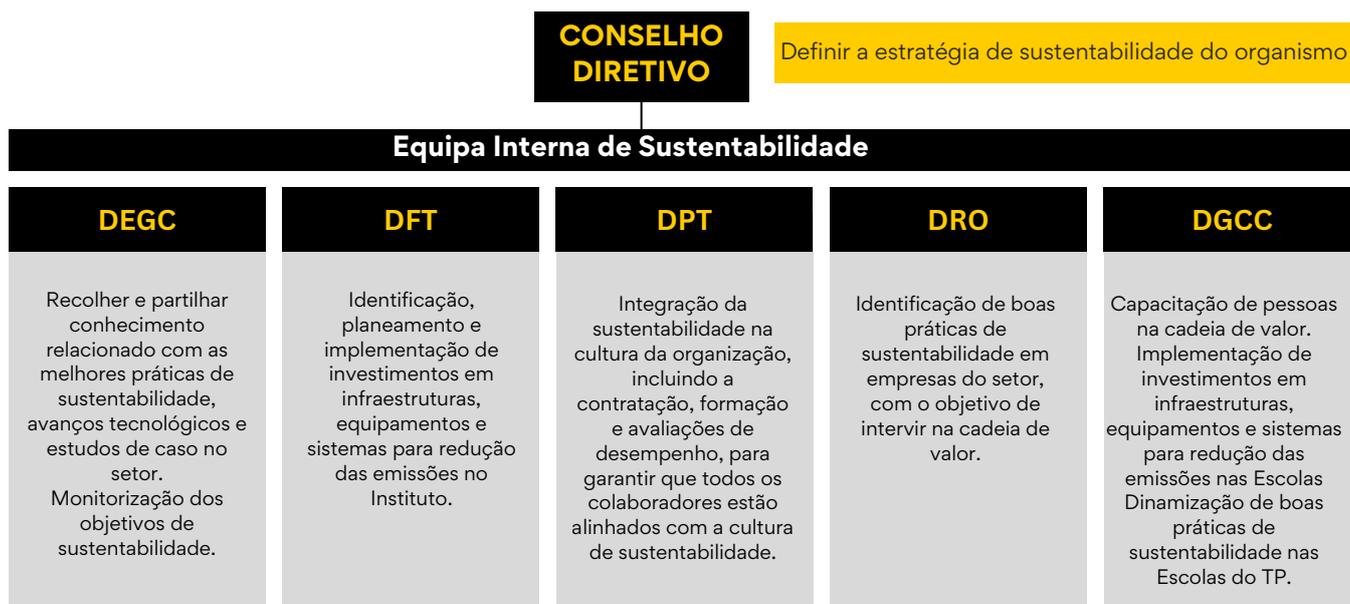


\* Optou-se por apresentar o organograma do Instituto do Turismo de Portugal, I. P., introduzido pelo Decreto-Lei n.º 51/2023, de 3 de julho, e pelos estatutos aprovados pela Portaria n.º 413/2023, de 7 de dezembro, que corporizam novas vertentes de atuação mais ajustadas ao desenvolvimento e implementação do Plano Estratégico para o Turismo.

# MODELO DE GOVERNO DE SUSTENTABILIDADE

## ESRS 2 GOV-2

As questões de sustentabilidade são geridas pela Equipa Interna de Sustentabilidade do Turismo de Portugal que, mediante aprovação do Conselho Diretivo, é responsável por estes temas, incluindo pela definição, implementação e acompanhamento das estratégias de sustentabilidade e de descarbonização e pelo reporte de sustentabilidade. É também do seu encargo elaborar e acompanhar a política ambiental do Turismo de Portugal, propor campanhas de educação/sensibilização ambiental para a Sede e nas EHT, monitorizar indicadores ambientais, propor melhorias ao nível da gestão de resíduos, realizar compras públicas ecológicas e colaborar nos diversos meios de comunicação interna e externa. A equipa é composta por diversos elementos que abrangem as diversas áreas de atuação do Turismo de Portugal, para a qual os trabalhadores podem também enviar sugestões de melhoria da organização, via e-mail.



Aplicação horizontal das medidas de Sustentabilidade nas atividades das Unidades Orgânicas e propostas de melhoria



**DEGC** - Direção de Estratégia e Gestão do Conhecimento

**DFT** - Direção Financeira e de Tecnologias

**DPT** - Direção de Pessoas e Talento

**DRO** - Direção de Recursos e Oferta

**DGCC** - Direção de Gestão de Competências e Capacitação

## ESRS 2 GOV-5

O Turismo de Portugal implementa internamente um Plano de Prevenção de Riscos de Gestão 2022-2026 (PPRG), através do qual adota mecanismos para identificar, avaliar, gerir e mitigar impactos, riscos e oportunidades materiais relacionados com a conduta empresarial. Este plano inclui riscos de corrupção e infrações conexas (PPRGRCIC).

De acordo com a Norma ISO 31000:2012 “Risk management – Principles and guidelines”, uma das referências que orientaram a definição do PPRG do Turismo de Portugal, o processo de gestão de riscos deve ser uma componente essencial da gestão organizacional, adaptando-se aos processos específicos das atividades de cada organização. A gestão de riscos envolve várias fases que incluem desde: a comunicação e consulta às partes interessadas; a definição do contexto, como prática fundamental para incorporar a cultura da organização e estabelecer as bases para entender e gerir o risco; a apreciação do risco, que engloba a identificação, análise e avaliação do risco; o tratamento do risco; e, por fim, a monitorização e revisão, para assegurar a correta gestão dos riscos e a implementação de melhorias, quando necessário.

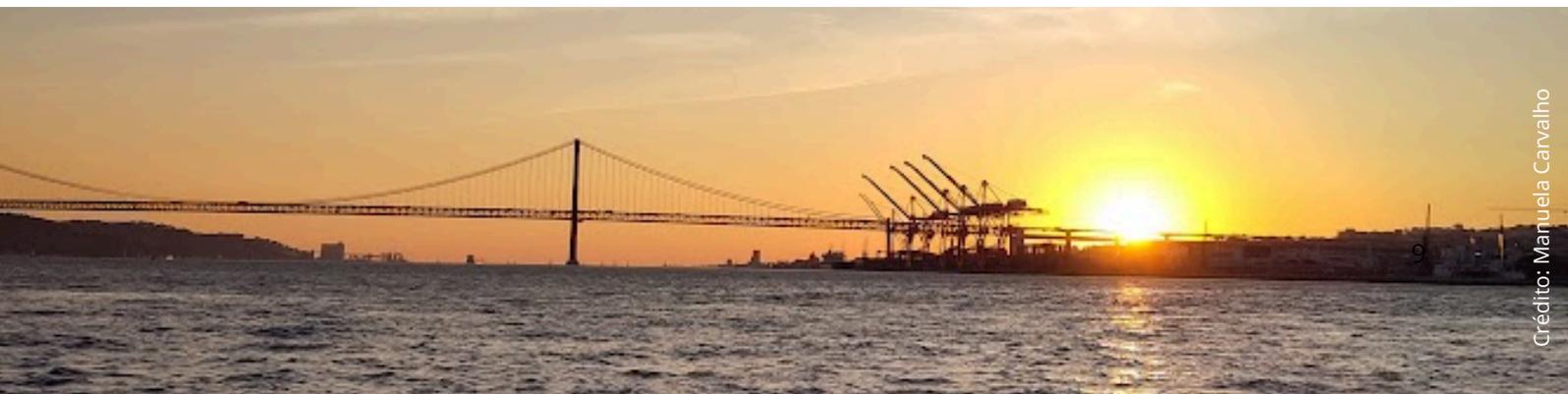
O Conselho Diretivo assume a responsabilidade de gerir este plano, definir a sua estrutura, os critérios de gestão de risco e estabelecer a sua revisão. No seu âmbito de atuação, os Diretores e Diretores Coordenadores são responsáveis pela organização e eficácia da execução das medidas de prevenção e de acompanhamento definidas no plano, bem como pela identificação e comunicação ao Conselho Diretivo de riscos a prevenir. A Diretora do Departamento de Auditoria e Controlo de Gestão acompanha a execução das medidas previstas e indicadas no plano, mediante a realização de ações de auditoria, procede à sua revisão e promove a comunicação com as direções e departamentos do Instituto no âmbito da gestão de riscos. Por fim, os colaboradores, devem conhecer os riscos e do seu nível de responsabilidade associado, contribuindo, quando possível, para a melhoria contínua da gestão de riscos, e têm também a responsabilidade de comunicar, à respetiva Direção ou Unidade Orgânica, os riscos ou ineficiências identificadas das medidas de controlo.

No âmbito do PPRGRCIC, em 2022 e 2023 foram identificados 100 riscos de gestão, agrupados em 5 categorias em função da respetiva graduação, e definidas 100 medidas de mitigação, de entre as quais, em 2023, 82% foram implementadas, 15% encontram-se parcialmente implementadas e 3% ainda não foram iniciadas. Face à implementação das medidas, observou-se este ano uma diminuição percentual dos riscos de grau elevado e moderado e, conseqüentemente, um aumento dos riscos de grau fraco.

Este processo interno de gestão de risco ainda não integra as questões de sustentabilidade. Para mais informações, consulte o [Plano de Prevenção de Riscos de Gestão 2022-2026](#) e o [Relatório de Avaliação de Execução Anual 2023](#) disponíveis publicamente.

### VERIFICAÇÃO

O presente Relatório de Sustentabilidade de 2023 do Turismo de Portugal não foi sujeito a verificação externa independente, mas foi revisto e validado pelo Conselho Diretivo que considera a informação verdadeira e precisa.





## 1.2 ESTRATÉGIA

O Turismo de Portugal pretende reforçar o setor do turismo, um dos principais motores da economia nacional, mantendo a sua competitividade, assumindo compromissos a longo prazo e garantindo a sua sustentabilidade e adaptabilidade face aos desafios futuros. Como tal, na execução da sua atividade, o Turismo de Portugal assume uma visão e uma missão, assente em quatro pilares, e rege-se por valores e princípios estruturantes.

### MISSÃO

- Promover Portugal como destino turístico.
- Apoiar o desenvolvimento das infraestruturas turísticas e o investimento no setor.
- Desenvolver a formação de recursos humanos.
- Regular e fiscalizar os jogos de fortuna ou azar.

### VISÃO

Uma organização ao serviço do desenvolvimento do turismo nacional, reforçando o setor do turismo como um dos motores de crescimento da economia portuguesa.

### VALORES

RESPEITO

RESPONSABILIDADE

LEALDADE

PROFISSIONALISMO

INTEGRIDADE

### PRINCÍPIOS

- Respeito e proteção dos direitos humanos;
- Erradicação de todas as formas de exploração e de práticas discriminatórias;
- Luta contra todas as formas de corrupção;
- Responsabilidade na defesa e proteção do meio ambiente;
- Contribuição para o desenvolvimento sustentável;
- Missão de Serviço Público;
- Sentido de compromisso e de responsabilidade, assumindo os desafios que lhe são colocados com diligência, autonomia e flexibilidade, contribuindo com a sua mais-valia em conhecimento, sinergias e criatividade no trabalho em equipa e na interação pessoal;
- Excelência no exercício da sua atividade, apostando no desenvolvimento e na inovação e adotando novas formas de gestão e de funcionamento, em prol do seu objetivo estratégico: o Turismo;
- Rigor e integridade na prossecução da sua missão, bem como na interação com o setor do turismo e com o funcionamento do mercado, desenvolvendo a sua atividade no respeito pelos valores éticos e deontológicos do serviço público e do setor, sempre em conformidade com as melhores práticas e procedimentos identificados, incorporando na ação do Instituto critérios de sustentabilidade.

# 1.2.1 ESTRATÉGIA

## ESRS 2 SBM-1

A Sustentabilidade é, cada vez mais, intrínseca no setor do turismo, que, além de ter como principal objetivo a melhoria do bem-estar das comunidades, pretende criar valor para os turistas e posicionar Portugal como um destino onde o ambiente e as pessoas são respeitados e beneficiam economicamente da atividade turística. Neste sentido, o Turismo de Portugal tem-se concentrado em planear e monitorizar, incentivar e orientar práticas sustentáveis entre os diversos atores deste setor estratégico. Ao mesmo tempo, procura tornar-se numa organização que rege as suas atividades corporativas considerando as questões de sustentabilidade, motivo pelo qual se encontra a desenvolver as suas estratégias internas de sustentabilidade e de descarbonização.

## Estratégias direcionadas ao Turismo em Portugal

### ESTRATÉGIA 2027

A **Estratégia Turismo 2027 (ET27)** é o plano estratégico a 10 anos para o turismo nacional, que visa estabelecer o setor como um motor de desenvolvimento económico, social e ambiental em todo o país, posicionando Portugal como um dos destinos turísticos mais competitivos e sustentáveis ao nível internacional. Esta é uma estratégia que coloca as pessoas no centro e que pretende valorizar o território e as comunidades, impulsionar a economia, potenciar o conhecimento, gerar redes e conectividade e projetar Portugal.

A ET27, sob o mote “Liderar o turismo do futuro”, materializa-se em 8 objetivos estratégicos assentes nos 3 pilares de sustentabilidade:

PILARES	INDICADORES	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS ATÉ 2027
 <b>ECONÓMICO</b>	1) DORMIDAS EM TODO O TERRITÓRIO	Aumentar a procura turística no país e nas várias regiões.	80 milhões dormidas
	2) RECEITAS	Crescer em valor: crescer a um ritmo mais acelerado nas receitas do que nas dormidas.	27 mil milhões €
 <b>SOCIAL</b>	3) TURISMO TODO O ANO	Alargar a atividade turística a todo o ano.	Reduzir o índice de sazonalidade de 37,5% para 33,5%
	4) QUALIFICAÇÕES	Aumentar as habilitações da população empregada no turismo.	Duplicar o nível de habilitações do ensino secundário e pós-secundário no turismo de 30% para mais de 60%[1]
	5) SATISFAÇÃO DOS RESIDENTES	Assegurar que a atividade turística gera um impacto positivo nas populações residentes.	Mais de 90% da população residente considera positivo o impacto do turismo no seu território

[1] A aferir nos territórios/locais com maior densidade turística.

 <b>AMBIENTAL</b>	6) ENERGIA	Incrementar os níveis de eficiência energética nas empresas do turismo.	Mais de 90% das empresas do turismo adotam medidas de utilização eficiente da energia
	7) ÁGUA	Impulsionar uma gestão racional do recurso Água no Turismo.	Mais de 90% das empresas turísticas promovem uma utilização eficiente da água nas suas operações
	8) RESÍDUOS	Promover uma gestão eficiente dos resíduos na atividade turística nacional.	Mais de 90% das empresas desenvolvem ações de gestão eficiente dos resíduos

Esta estratégia define ainda **10 ativos estratégicos** que constituem alavancas para o desenvolvimento do turismo nacional:



A ET27 é o referencial estratégico para o turismo nacional, tendo sido construído através de um processo participativo, alargado e criativo, no qual o Estado assume a responsabilidade e mobiliza os agentes e a sociedade. Este processo de participação pública foi dinamizado através de plataformas tecnológicas, *focus groups* e reuniões bilaterais internacionais em alguns dos principais mercados emissores, e Laboratórios Estratégicos de Turismo/Sessões Públicas.

A ET27 tem sido concretizada através de planos, programas e projetos, de diversas ordens, combinando, assim, uma visão de longo prazo para o horizonte 2027, com ação no curto prazo. Tendo em conta os novos desafios que se colocam ao país, à Europa e ao Mundo, encontra-se em fase de desenvolvimento a Estratégia Turismo 2035, que visa ser um novo referencial estratégico para o turismo em Portugal, sucedendo a Estratégia 2027.

## PLANO DE AÇÃO “REATIVAR O TURISMO | CONSTRUIR O FUTURO”

O Plano de Ação Reativar o Turismo | Construir o Futuro pretende incentivar a retoma do setor do turismo nacional após a pandemia, tornando-o mais resiliente, competitivo, sustentável, responsável e capaz de superar as metas definidas pela ET27, acelerando a sua transformação. O plano constitui um guia orientador para o setor turístico, público e privado, cujas ações se encontram integradas nos objetivos do Plano de Recuperação e Resiliência e da Estratégia Portugal 2030.

Este plano está assente em **4 eixos de atuação** e é composto por ações específicas que, a curto, médio e longo prazo, permitem transformar o setor e posicioná-lo num patamar superior de criação de valor, contribuindo, de forma significativa, para o crescimento do PIB e para uma distribuição mais justa da riqueza.

### Apoiar empresas

Apoiar, no imediato, as empresas ao nível financeiro, através de instrumentos flexíveis e adaptados às exigências do momento, e ao nível da estratégia operacional, mantendo a cadeia de valor disponível e preparada para retomar a atividade.

### Gerir negócio

A curto ou médio/longo prazo, estimulando os mercados, repondo a conectividade, facilitando a compra, informando os consumidores.

### Fomentar a segurança

Em duas faces da atividade turística: as empresas e os turistas. Perceber as (novas) necessidades dos turistas e preparar as empresas para as mesmas, estimulando os comportamentos de segurança, na atividade e no comportamento de quem trabalha no setor.

### Construir o futuro

Através de projetos que permitam acelerar a construção do turismo do futuro que se pretende mais inteligente, mais responsável e mais sustentável.

## PLANO TURISMO +SUSTENTÁVEL 20-23

Elaborado sob a premissa de estimular o desenvolvimento sustentável do turismo em toda a cadeia de valor, da oferta à procura, e de promover um destino baseado nas melhores práticas de sustentabilidade, o Plano Turismo +Sustentável 20-23 é o referencial estratégico, participativo e dinâmico, alargado e criativo, através do qual o Turismo de Portugal assume a responsabilidade de mobilizar os agentes e a sociedade para a promoção da sustentabilidade no setor a nível nacional.

O Plano Turismo +Sustentável 20-23 foi desenvolvido, em alinhamento com políticas europeias (como o Pacto Ecológico Europeu) e nacionais e concretiza a Estratégia Turismo 2027 através de diversas ações. O Plano promove a economia circular do setor, impulsionando a transição para um modelo económico baseado na prevenção, redução, reutilização, recuperação e reciclagem de materiais, água e energia, reforçando a Agenda para a Economia Circular no Setor do Turismo e posicionando o ecossistema turístico na linha da frente da transição climática, para uma **nova economia verde e inclusiva**. O Plano Turismo +Sustentável 20-23 concretiza também uma das medidas do Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro, nomeadamente do pilar “Construir o Futuro”, contribuindo para reforçar o posicionamento e competitividade de Portugal enquanto destino turístico sustentável e seguro, acomodando as exigências de novas diretrizes e orientações nacionais e comunitárias que irão surgir no âmbito da economia circular e da sustentabilidade ambiental.

O Plano Turismo +Sustentável 20-23 rege-se por **5 princípios orientadores** e contempla 4 eixos de atuação, abrangendo um total de 119 iniciativas e projetos.

### Princípios orientadores

- Contribuir para alcançar as metas da Estratégia Turismo 2027;
- Reforçar o papel do Turismo nos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas;
- Promover a transição energética e a agenda para a economia circular das empresas do setor;
- Envolver os *stakeholders* do setor num compromisso conjunto de transformação da oferta e sustentabilidade do destino;
- Estimular uma mudança de atitude em toda a cadeia de valor do setor.

### Eixos de atuação

EIXO I – ESTRUTURAR uma oferta cada vez mais sustentável  
EIXO II – QUALIFICAR os agentes do setor  
EIXO III – PROMOVER Portugal como um destino sustentável  
EIXO IV – MONITORIZAR as métricas de sustentabilidade no setor

### Metas 2020-2023

- 75% de empreendimentos turísticos com sistemas de eficiência energética, hídrica e gestão de resíduos;
- 75% de empreendimentos turísticos que não utilizam Plásticos de Uso Único;
- Selo Clean & Safe: 25 000 aderentes, 30 000 formados e 1 000 auditados;
- 50 000 profissionais com formação nas áreas da sustentabilidade;
- 200 referências internacionais sobre Portugal, associadas à sustentabilidade.

**Para saber mais:** [Link para o plano Turismo +Sustentável](#) e respetivo [Relatório de Execução](#).

Os quatro eixos estratégicos têm diferentes objetivos e contemplam várias áreas de atuação e ações planeadas, que podem ser consultadas no documento público do Plano Turismo +Sustentável 20-23 e respetivo Relatório de Execução.

Findo o Plano Turismo + Sustentável 20-23, a 31 de dezembro de 2023, verifica-se uma **execução de 97% das ações previstas** (estando 15 ações ainda em desenvolvimento) e, face às metas estabelecidas, foram ultrapassados 4 objetivos e 3 ficaram abaixo do esperado. Não obstante, embora abaixo das metas definidas, os valores demonstram uma evolução positiva e, no caso do Selo *Clean & Safe*, considera-se que o projeto cumpriu largamente os objetivos pretendidos.

METAS 2020-2023	AValiação DO PROGRESSO ATUAL	PROGRESSO FACE ÀS METAS
<b>Ter 75% de empreendimentos turísticos com sistemas de eficiência energética, hídrica e gestão de resíduos</b>	69% de empreendimentos turísticos (ET) com sistemas de eficiência energética, hídrica e gestão de resíduos	<b>- 6,0 p.p.[1]</b>
<b>Ter 75% dos empreendimentos turísticos que não utilizam Plásticos de Uso Único</b>	65% dos empreendimentos turísticos que não utilizam Plásticos de Uso Único	<b>- 10,0 p.p.</b>
<b>Selo <i>Clean &amp; Safe</i>: - 25 000 aderentes - 30 000 formados - 1 000 auditados</b>	Selo <i>Clean &amp; Safe</i> : - 22 277 aderentes (exclui os selos retirados por incumprimento dos requisitos) - 44 000 formados - 1 787 auditados	<b>- 2 723 + 10 000 + 787</b>
<b>50 000 profissionais com formação nas áreas da sustentabilidade</b>	57 560 profissionais com formação nas áreas da sustentabilidade	<b>+ 7 560</b>
<b>200 referências internacionais sobre Portugal associado à sustentabilidade</b>	853 referências internacionais sobre Portugal associado à sustentabilidade	<b>+ 653</b>

Após a conclusão do Plano Turismo +Sustentável 20-23, o Turismo de Portugal encontra-se a desenvolver um novo plano que continue a mobilizar agentes e a sociedade na promoção da sustentabilidade no turismo nacional, comprometendo-se a apoiar o setor a alcançar os seus objetivos e metas de sustentabilidade, em particular:

**1.** Priorizar a **descarbonização**, implementando planos de ação climática para minimizar o impacto ambiental;

**2.** Estimular uma **cultura de consciencialização e responsabilidade**, partilhando as melhores práticas de economia circular e proporcionando conhecimento sobre o impacto no território;

[1] p.p. – Pontos percentuais.

**3. Apoiar os agentes da cadeia de valor** na adaptação aos desafios climáticos e no acesso a oportunidades de financiamento para iniciativas de descarbonização;

**4. Identificar oportunidades para a melhoria das práticas de mobilidade sustentável** e emitir recomendações para a implementação de soluções inovadoras e eficientes;

**5. Capacitar e apoiar iniciativas para melhorar e requalificar os recursos humanos**, bem como colmatar lacunas de competências sustentáveis.

## ESTRATÉGIAS INTERNAS DE SUSTENTABILIDADE E DE DESCARBONIZAÇÃO DO TURISMO DE PORTUGAL

O Turismo de Portugal está comprometido com a descarbonização das suas atividades, com o objetivo de diminuir o seu impacto ambiental e atingir a neutralidade carbónica em 2045. Neste contexto, foram identificadas áreas estratégicas de intervenção, associadas às componentes fundamentais da atividade do Turismo de Portugal e alinhadas com os objetivos organizacionais onde irá intervir com vista a atingir a meta de redução de emissões de âmbito 1, 2 e 3.

A identificação de áreas estratégicas permite que a organização concentre os seus recursos, financeiros, humanos ou tecnológicos, nas iniciativas cruciais, evitando a dispersão de esforços e garantindo que os investimentos estão alinhados com as metas prioritárias para atingir a neutralidade carbónica. A informação sobre as ações estratégicas planeadas no âmbito da estratégia de descarbonização encontra-se no capítulo **2.1. Alterações climáticas**.

Esta estratégia de descarbonização será integrada na estratégia interna de sustentabilidade do Turismo de Portugal, que se encontra em desenvolvimento, nomeadamente ao nível dos pilares Social e de *Governance*, prevendo-se o seu reporte no próximo relatório de sustentabilidade. O Instituto desenvolveu ainda uma estratégia de voluntariado e responsabilidade social, que publica na sua *intranet*, focada em dois pilares principais: Voluntariado (corporativo) e Responsabilidade Social. Esta estratégia pretende sensibilizar os colaboradores do Turismo de Portugal e apoiar as comunidades locais, através da promoção de iniciativas no âmbito destes pilares estratégicos.

As **áreas de atuação**, identificadas no âmbito do desenvolvimento das **estratégias de sustentabilidade e de descarbonização**, incluem a integração da sustentabilidade na gestão e quatro áreas de descarbonização, que compreendem as infraestruturas e logística, mobilidade, pessoas e empresas.



### Integrar a sustentabilidade na gestão

Disseminar princípios de ética e conduta em matéria de responsabilidade social corporativa.  
Monitorizar continuamente indicadores internos de gestão ambiental.  
Implementar um Guias de Boas Práticas Ambientais para fornecedores do Turismo de Portugal.



### Valorizar as pessoas

Educar e sensibilizar, contribuindo positivamente para o Roteiro do Turismo de Portugal, criando conhecimento interno e garantindo que toda a cadeia de valor é envolvida no processo.  
Promover a partilha interna.  
Disponibilizar canais de apresentação de ideias para promover cultura de inovação.  
Auscultar de forma sistemática os colaboradores com vista à avaliação do clima interno.



### Infraestrutura e Logística

Atuar ao nível das infraestruturas e dos equipamentos para atingir maior eficiência no uso de recursos e na aquisição de bens e serviços.



### Mobilidade

Promover o uso de uma mobilidade mais sustentável e de uma gestão das deslocações com emissões reduzidas.



### Empresas

Apoiar a mudança de paradigma dos atores do mercado de Turismo em Portugal, incluindo ao nível do financiamento, para práticas e modelos de negócio mais sustentáveis, através de formação e linhas de financiamento, acelerando a transição para a neutralidade carbónica.

## 1.2.2 MODELO DE NEGÓCIO

### ESRS 2 SBM-1

Os serviços centrais do Turismo de Portugal estão estruturados em 3 áreas de atuação.



Cada unidade orgânica de atuação possui competências específicas apresentadas, de forma sintética, abaixo. Para informação mais detalhada, consultar os diplomas legais, disponíveis em [https://www.turismodeportugal.pt/pt/quem\\_somos/Organizacao/Organica/Paginas/default.aspx](https://www.turismodeportugal.pt/pt/quem_somos/Organizacao/Organica/Paginas/default.aspx)

### PLANEAMENTO

#### **Estratégia**

- Propor e avaliar medidas de política tendentes a assegurar a competitividade e sustentabilidade do turismo português;
- Coordenar e monitorizar a implementação dos diversos planos de ação definidos no âmbito da Estratégia 2027, bem como a avaliação de dados que permitam atingir as metas definidas;
- Garantir o alinhamento e a articulação das políticas nacionais e regionais de afetação dos fundos comunitários, bem como da correspondente implementação de programas e sistemas de incentivos;
- Acompanhar o processo de negociação e afetação dos fundos comunitários aplicáveis ao setor do turismo;
- Acompanhar a gestão desses fundos por parte do Instituto, no contexto dos respetivos programas de aplicação, medidas programáticas e sistemas de incentivos, de apoio, de ajudas ou de financiamento.

#### **Gestão do Conhecimento**

- Monitorizar e avaliar a atividade turística e os seus fatores de competitividade, através da recolha e tratamento de informação estatística, da realização de estudos e do desenvolvimento de uma oferta de serviços de conhecimento assentes num sistema de *business intelligence*, a disponibilizar aos agentes do setor bem como assegurar, através deste sistema, um reporte periódico de informação e dados do setor do Turismo;
- Garantir o apoio ao cliente através de uma estrutura especializada para o efeito;
- Acompanhar e intervir na agenda internacional em representação do Instituto e em domínios significativos para o desenvolvimento turístico e liderança em processos relevantes na área da gestão do conhecimento do setor;
- Coordenar a elaboração e sistematização de indicadores de sustentabilidade no Turismo em Portugal e no Instituto;
- Promover a inovação e a utilização de tecnologia no setor do Turismo;
- Desenvolver projetos de modernização administrativa no Turismo de Portugal.



### **Auditoria e Controlo de Gestão**

- Assegurar a avaliação do sistema de controlo interno do Turismo de Portugal, designadamente analisar a adequação dos procedimentos de gestão à atividade do Instituto, mediante a proposta de ações preventivas e corretivas;
- Elaborar e apresentar o plano anual de auditorias e de ações de controlo e avaliação, em função das áreas de risco identificadas;
- Desenvolver ações de avaliação, acompanhamento e controlo da atividade do Instituto, através de auditorias de âmbito financeiro, técnico, de desempenho e da qualidade dos serviços prestados;
- Acompanhar a implementação de recomendações emitidas pelos Serviços da Comissão Europeia, Tribunal de Contas Europeu, Tribunal de Contas, Inspeção Geral de Finanças e Direção de Serviços de Auditoria e Controlo Interno da Secretaria-Geral do Ministério da Economia;
- Estabelecer e implementar planos de auditoria aos projetos do Instituto objeto de apoio financeiro no âmbito dos fundos europeus;
- Assegurar a comunicação dos resultados da atividade desenvolvida e propor as medidas adequadas à correção das deficiências e irregularidades detetadas, bem como cooperar e apoiar tecnicamente no cumprimento das mesmas.

## **NEGÓCIO**

### **Valorização da Oferta**

- Promover a estruturação, diversificação, qualificação e melhoria da oferta turística nacional, no contexto do desenvolvimento de uma política de ordenamento turístico e de valorização da oferta;
- Estruturar, organizar e gerir o registo das atividades turísticas.

### **Apoio ao Investimento**

- Colaborar na conceção dos instrumentos de apoio financeiro ao desenvolvimento da oferta turística, incluindo instrumentos de engenharia financeira em parceria com o mercado financeiro e de capitais;
- Proceder à análise das candidaturas que tenham por objeto a concretização de projetos turísticos e outras infraestruturas de interesse para o turismo e acompanhamento dos mesmos, nas suas vertentes material e financeira;
- Assegurar a gestão de fundos comunitários no contexto dos respetivos sistemas de incentivos, assegurar o apoio técnico às empresas e às entidades públicas em matéria de investimento e financiamento, em articulação com as entidades regionais de turismo e outros parceiros, e ainda assegurar o acompanhamento da atividade das sociedades participadas financeiras do Turismo de Portugal.

### **Apoio à Venda**

- Propor a definição estratégica e gerir a marca Destino Portugal;
- Apresentar propostas para a definição da estratégia promocional e de venda do destino Portugal, dos destinos regionais e produtos turísticos, bem como a captação de eventos internacionais;
- Conceber, coordenar, executar e acompanhar o plano nacional de promoção turística, em colaboração com agentes privados e públicos, assim como a atividade promocional, informativa e de comunicação, tanto no país como no estrangeiro;
- Acompanhar, no âmbito do plano nacional de promoção turística e no enquadramento das competências do Turismo de Portugal nesta matéria, a atividade das Agências Regionais de Promoção Turística e Entidades Regionais de Turismo;
- Definir e implementar a estratégia de captação da operação turística e aérea internacional para Portugal.



### **Formação**

·Definir as prioridades de valorização dos recursos humanos do setor do turismo, tendo em vista a melhoria da qualidade e do prestígio das profissões turísticas, o reconhecimento de cursos de formação profissional, bem como gerir ou participar em operações concretas de formação, designadamente a das escolas de hotelaria e turismo.

### **Regulação e Inspeção de Jogos**

Ao SRIJ cabem os poderes inspetivos, exercendo diretamente o controlo, a regulação e a inspeção da atividade de exploração dos jogos de base territorial e dos jogos e apostas online, encontrando-se dotado de autonomia técnica e funcional e poderes de autoridade pública no exercício das suas competências, assim distribuídas:

- Emitir instruções e orientações de carácter vinculativo;
- Instaurar os processos administrativos e de contraordenação;
- Aprovar o material e utensílios destinados aos jogos de base territorial;
- Desenvolver de mecanismos de cooperação administrativa com as autoridades e serviços competentes, em matéria de prevenção e punição de práticas ilícitas relativas a jogos de base territorial e a jogos e apostas online;
- Assegurar a correta arrecadação e distribuição do imposto especial de jogo e do imposto especial de jogo online, bem como das receitas destinadas ao setor público, provenientes da exploração do bingo em salas de jogo do bingo.

### **Internacionalização**

- Acompanhar e monitorizar o funcionamento das Equipas de Turismo no estrangeiro, de acordo com a estratégia de atuação e modelo definidos, e avaliar o resultado e o desempenho alcançados;
- Garantir uma estreita articulação da atividade das Equipas de Turismo com as áreas de negócio do Turismo de Portugal;
- Garantir a articulação da atividade promocional com as Equipas de Turismo no estrangeiro;
- Garantir a articulação das Equipas de Turismo com as diversas delegações que integram a rede externa da AICEP e com os serviços periféricos externos do MNE e, nos destinos em que não existam Equipas de Turismo, assegurar, em conjunto com a Direção do Conhecimento e de Comunicação, a articulação com estas estruturas da AICEP e do MNE;
- Acompanhar e intervir na atividade das organizações internacionais e assegurar a representação e cooperação internacional do Turismo de Portugal;
- Coordenar a intervenção e ou presença do Turismo de Portugal em missões internacionais.

## SUPORTE

### **Financeira e Tecnologias**

- Assegurar a gestão dos recursos financeiros, orçamentais e patrimoniais do Instituto;
- Assegurar a gestão dos fundos por cuja gestão o Instituto seja legalmente responsável;
- Assegurar a aquisição de bens e serviços;
- Assegurar a gestão das tecnologias e dos sistemas de informação e comunicação.

### **Recursos Humanos**

- Assegurar a gestão dos recursos humanos do Turismo de Portugal;
- Contribuir na definição da respetiva política e objetivos de gestão, de molde a garantir a sua valorização contínua, o desenvolvimento de competências, a motivação profissional e a melhoria do desempenho e qualidade de serviço do Instituto;
- Estruturar e organizar eventos ou programas que promovam a interação entre as diversas unidades orgânicas, o intercâmbio de experiências e informação sobre as atividades de cada uma delas;
- Propor o desenvolvimento e implementação de novos formatos de comunicação com os colaboradores, em articulação com o Departamento de Comunicação.

### **Apoio Jurídico**

- Apoio jurídico e assessoria jurídica ao conselho diretivo e a todas as unidades orgânicas;
- Propor emissão da declaração da utilidade turística dos empreendimentos e atividades turísticas;
- Assegurar por todos os meios o contencioso do Turismo de Portugal;
- Assegurar e coordenar a tramitação de todos os procedimentos contratuais, incluindo os de empreitadas de obras públicas;
- Promover a simplificação de procedimentos.

### **Comunicação**

- Coordenar e acompanhar o relacionamento institucional do organismo;
- Propor e executar as orientações em matéria de comunicação, interna e externa;
- Assegurar a gestão do programa de eventos externos e internos do organismo;
- Assegurar a gestão do portal institucional do Turismo de Portugal.

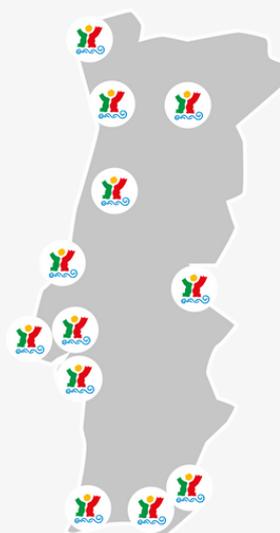




### Serviços Desconcentrados

No que concerne aos serviços territorialmente desconcentrados do Instituto, a Portaria n.º 292/2019, de 6 de setembro, estabelece a nova organização das Escolas de Hotelaria e Turismo, em número de 12 escolas que funcionam de modo independente entre si, mas classificadas em duas tipologias, conforme a sua dimensão, a saber:

- Escola de Hotelaria e Turismo de Viana do Castelo
- Escola de Hotelaria e Turismo do Porto
- Escola de Hotelaria e Turismo de Douro-Lamego
- Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra
- Escola de Hotelaria e Turismo do Oeste
- Escola de Hotelaria e Turismo do Estoril
- Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa
- Escola de Hotelaria e Turismo de Setúbal
- Escola de Hotelaria e Turismo de Portalegre
- Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve
- Escola de Hotelaria e Turismo de Portimão
- Escola de Hotelaria e Turismo de Vila Real de Santo António



# 1.2.3 CADEIA DE VALOR

## ESRS 2 SBM-1

A cadeia de valor do Turismo de Portugal integra um conjunto diverso e complexo de intervenientes, que contribuem, através das suas relações de negócio, para a continuidade das atividades do Instituto e para o desenvolvimento do setor turístico. No seguinte esquema, encontram-se listadas as principais atividades e/ou relações de negócio associadas à cadeia de valor do Instituto e respetivas especificidades, juntamente com os principais intervenientes a jusante e ao nível das operações próprias. Este mapeamento será aprofundado nos próximos relatórios.





Credito: Ana Sofia Carvalho

## 1.2.4 INTERESSES E PERSPETIVAS DOS *STAKEHOLDERS*

### ESRS 2 SBM-1, SBM-2

O turismo é um setor comprometido com o desenvolvimento sustentável à escala global e os seus *stakeholders* são os principais interessados neste mesmo desenvolvimento. O Turismo de Portugal, sendo uma entidade pública, interage com diversos *stakeholders*: setor público, como administrações públicas e associações; setor privado, inclusive no domínio do empreendedorismo e inovação; comunidades, onde se integram os turistas e os residentes; e outros *stakeholders*, como parceiros sociais, ONGs[1] e universidades. Esta interação é feita por meio de reuniões abertas, através das quais os *stakeholders* são consultados e são recolhidos os seus contributos para o desenvolvimento de planos estratégicos. Os 732 colaboradores do Turismo de Portugal, espalhados ao longo do país, são também *stakeholders* importantes para o Instituto, pois são eles que permitem a implementação das estratégias, a prossecução do negócio e o desenvolvimento do setor.



[1] ONGs – Organizações não Governamentais.

## 1.2.5 ARTICULAÇÃO DE IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES COM A ESTRATÉGIA E MODELO DE NEGÓCIOS

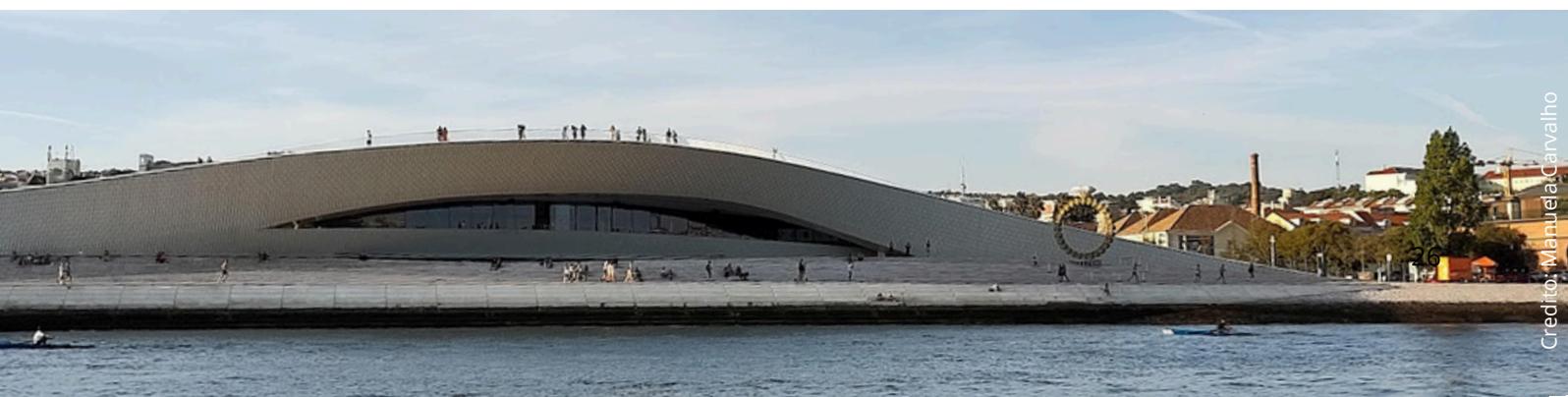
### ESRS 2 SBM-3

Abaixo são listados os impactos, riscos e oportunidades avaliados como materiais para o Turismo de Portugal, através de um primeiro exercício de Análise de Dupla Materialidade.

TEMA MATERIAL	IMPACTO	TIPOLOGIA	LOCALIZAÇÃO DA CADEIA DE VALOR	HORIZONTE TEMPORAL
E1 Alterações climáticas	Redução do consumo de energia e custos operacionais, através da melhoria da eficiência energética e da utilização de energias renováveis.	Positivo	Operações próprias	Curto prazo
	Alavancar o desenvolvimento sustentável do setor, através do desenvolvimento de projetos que captam investidores e comunidade financeira que visam investimento alinhado com as boas práticas e referenciais internacionais nos domínios ESG.	Positivo	Jusante	Médio prazo
	Diferenciação do Turismo de Portugal no mercado e de Portugal ao nível do setor, por via do desempenho ESG (nomeadamente pela redução da pegada de carbono) e compromissos de longo prazo assumidos na área das alterações climáticas.	Positivo	Operações próprias	Médio prazo
	Redução da pegada de carbono do Turismo de Portugal e dos Clientes.	Positivo	Operações próprias	Curto prazo
	Impacto da pegada de carbono do turismo nas alterações climáticas, que levam também ao aumento dos custos operacionais, seja pelo cumprimento das regulamentações ou pelo pagamento de impostos e multas, em resultado da implementação de limites nas emissões e/ou impostos diretos sobre as emissões de gases de efeito estufa derivados dos requisitos regulatórios crescentes, com vista à transição para uma economia neutra em carbono até 2050.	Negativo	Jusante Operações próprias	Médio prazo Curto prazo
E3 Recursos hídricos e marinhos	Elevada dependência das atividades e escolas do Turismo de Portugal dos recursos hídricos, que podem ser afetadas pela escassez de água e consequente aumento do preço da água e/ou restrições no fornecimento de água necessária para as operações de hotelaria, turismo, etc.	Positivo	Operações próprias	Médio prazo
	Diferenciação do Turismo de Portugal no mercado e de Portugal ao nível do setor e redução de custos operacionais, em resultados da implementação de medidas para melhorar a eficiência na utilização da água, como a reutilização e reciclagem.	Positivo	Jusante	Curto prazo

E5 Utilização de recursos e economia circular	Redução do uso de recursos, nomeadamente consumíveis, e, consequentemente, redução de custos operacionais, diminuindo a dependência de recursos naturais.	Positivo	Jusante	Curto prazo
	A formação e o desenvolvimento de competências dos colaboradores do Turismo de Portugal promovem uma força de trabalho capaz e eficiente que impulsiona a sua produtividade e a receita.	Positivo	Operações próprias	Curto prazo
S1 Mão de obra própria	O investimento na formação e no desenvolvimento dos colaboradores contribui para a capacidade do Turismo de Portugal em atrair e manter talentos, diminuindo custos com recrutamento e contratação.	Positivo	Operações próprias	Curto prazo
	Remuneração inadequada ou más condições de trabalho podem levar a baixa motivação dos colaboradores e dificultar a retenção de talento, afetando de forma negativa o desempenho e a produtividade da empresa, resultando em custos adicionais com recrutamento e formação, bem como na perda de conhecimento e de experiência acumulados pelos colaboradores que optam por deixar a empresa.	Negativo	Operações próprias	Curto prazo
S2 Trabalhadores na cadeia de valor	A influência do Turismo de Portugal para que sejam disponibilizadas oportunidades de formação e a melhoria das competências dos trabalhadores ao longo da cadeia de valor irá permitir o desenvolvimento da sua literacia e qualidade de vida. A imagem do Turismo de Portugal é positivamente afetada, proporcionando-lhe vantagens competitivas.	Positivo	Jusante	Curto prazo
S3 Comunidades afetadas	O Turismo de Portugal proporciona, através das EHT, acesso a formação de qualidade e de relevância para o setor. Através desta capacitação e desenvolvimento de competências técnicas, os estudantes aumentam a sua literacia e o seu potencial de empregabilidade, as competências de empreendedorismo, potenciando assim a melhoria das condições de vida e desenvolvimento económico das comunidades locais.	Positivo	Jusante	Médio prazo
S4 Consumidores e utilizadores finais	Desenvolvimento de produtos e serviços com benefícios sociais e ambientais (ex. produtos/serviços para clientes economicamente vulneráveis ou necessidades especiais, preocupações de eco-design, etc.) ou desenvolvimento responsável das redes (ex. zonas remotas, etc.), com impactos positivos para a sociedade, aumentando a acessibilidade da população, diminuindo a infoexclusão e potenciando a diversidade.	Positivo	Jusante	Curto prazo
	Fornecimento de conectividade acessível e promoção da literacia digital, permitindo expandir o mercado e atingindo uma base de clientes mais ampla, incluindo aqueles anteriormente excluídos devido a barreiras financeiras ou de conhecimento.	Positivo	Operações próprias	Curto prazo

	O Turismo de Portugal proporciona, através dos seus serviços, acesso a informação de qualidade. Através desta informação, os utilizadores aumentam a sua literacia. A reputação do Turismo de Portugal é potenciada, podendo atrair novos clientes e investidores.	Positivo	Operações próprias	Curto prazo
G1 Conduta empresarial	Práticas ineficazes para garantir a formação adequada sobre conduta empresarial e o alinhamento dos colaboradores com os princípios, valores éticos e com a cultura organizacional desejados, levam ao desprezando das regras definidas no Código de Ética da organização e podem potenciar a ocorrência de conflitos de interesse (ex. presentes/ ofertas, atividades paralelas, relações de parentesco e amizade, etc.) ou de práticas irresponsáveis de <i>lobbying</i> .	Negativo	Operações próprias	Curto prazo
Escassez de competências	A falta de perfis pode criar desafios no Turismo de Portugal, limitando sua capacidade de inovação e desenvolvimento de soluções tecnológicas, podendo impactar sua competitividade e capacidade de adaptação às necessidades do mercado.	Negativo	Jusante	Curto prazo
TEMA MATERIAL	RISCO	LOCALIZAÇÃO DA CADEIA DE VALOR		HORIZONTE TEMPORAL
E1 Alterações climáticas	Alterações nas políticas ou no mercado nos preços dos combustíveis ou energia podem resultar num aumento do preço da energia e, consequentemente, no aumento dos custos operacionais.	Jusante		Curto prazo
S1 Mão de obra própria	A degradação da saúde mental como consequência direta de altos níveis de stress e ansiedade devido a disparidades sociais, solidão prolongada, pressões de <i>reskilling</i> no trabalho, sobrecarga de trabalho, entre outros fatores, pode afetar negativamente o bem-estar e a produtividade de trabalhadores, especialmente aqueles em funções críticas e, consequentemente, afetar negativamente o desempenho dos negócios da empresa.	Operações próprias		Curto prazo
	A falha em proteger os dados pessoais dos funcionários ao longo de toda a cadeia de valor pode resultar em litígios e danos à reputação do Turismo de Portugal.	Operações próprias		Curto prazo
S3 Comunidades afetadas	A falta de disponibilidade de mão-de-obra qualificada no setor, devido à percentagem reduzida de pessoas com formação superior, à insegurança sentida pelos trabalhadores e aos baixos salários aplicados, reduz a empregabilidade dos profissionais do setor e, consequentemente, da sua qualidade de vida, podendo resultar em danos reputacionais ou financeiros para o Turismo de Portugal.	Jusante		Curto prazo



S4 Consumidores e utilizadores finais	Medidas inadequadas de segurança de dados podem resultar em violações de dados, acesso não autorizado ou ataques cibernéticos, levando ao roubo de informações confidenciais dos clientes. Adicionalmente, o não cumprimento das regulamentações de privacidade de dados, como RGPD ou CCPA, pode resultar em multas regulatórias, penalidades e responsabilidades legais. Estas violações da privacidade de dados ou ataques cibernéticos corroem a confiança do cliente e a confiança na capacidade da empresa de proteger suas informações pessoais, levando à perda de negócios, publicidade negativa e danos a longo prazo à reputação da marca. Podem também perturbar as operações empresariais, levando a tempos de inatividade, perda de produtividade e perdas financeiras para a empresa, bem como potenciais consequências legais e regulamentares.	Operações próprias	Curto prazo
G1 Conduta empresarial	Falhas nos mecanismos exigidos para a prevenção e combate à corrupção e infrações conexas, bem como para a proteção dos denunciadores, podem minar a confiança no turismo e prejudicar a sua reputação, podendo levar à perda de clientes, investidores e parceiros comerciais, além de possíveis consequências legais e regulatórias que podem afetar negativamente a sua estabilidade e desempenho financeiro.	Operações próprias	Curto prazo
	Práticas ineficazes para garantir o alinhamento dos colaboradores com os princípios, valores éticos e com a cultura organizacional desejados, levam ao desrespeitando das regras definidas no Código de Ética da empresa. Conflitos de interesse podem não ser geridos de forma ética e a empresa pode não possuir práticas de <i>lobbying</i> responsável, o que pode afetar negativamente a reputação da empresa.	Operações próprias	Curto prazo
Qualidade dos serviços	Não conformidade de produtos e serviços, falhas ou problemas de desempenho e fiabilidade, podem resultar em insatisfação das expectativas dos clientes ou em reclamações, afetando a reputação da organização.	Operações próprias	Curto prazo
TEMA MATERIAL	OPORTUNIDADE	LOCALIZAÇÃO DA CADEIA DE VALOR	HORIZONTE TEMPORAL
E1 Alterações climáticas	Redução do consumo de energia e de custos operacionais, através da melhoria da eficiência energética e da utilização de energias renováveis.	Operações próprias	Curto prazo
S1 Mão de obra própria	O investimento na formação e desenvolvimento dos colaboradores contribui para a capacidade do Turismo de Portugal em atrair e manter talentos, diminuindo os custos com recrutamento e contratação.	Operações próprias	Curto prazo
	Promoção da diversidade como fator que contribui para a satisfação dos colaboradores (ex. diversidade de perfis cria uma reputação de bom empregador, aumento de produtividade, inovação), o que pode reduzir os custos operacionais e impulsionar as receitas.	Operações próprias	Curto prazo
	O aumento dos níveis de proteção da saúde e da segurança física dos colaboradores previne acidentes de trabalho, quebra de produtividade e possível perda de recursos humanos.	Operações próprias	Curto prazo
S2 Trabalhadores na cadeia de valor	A influência do Turismo de Portugal na disponibilização de oportunidades de formação e melhoria das competências dos trabalhadores ao longo da cadeia de valor irá permitir o desenvolvimento da sua literacia e qualidade de vida. A imagem do Turismo de Portugal é positivamente afetada, proporcionando-lhe vantagens competitivas.	Jusante	Curto prazo

	A influência do Turismo de Portugal para uma inclusão de pessoas com deficiência na sua cadeia de valor pode potenciar a sua reputação, atraindo novos clientes e investidores.	Jusante	Curto prazo
		Operações próprias	Curto prazo
	A oferta avançada dos serviços do Turismo de Portugal tem a capacidade de apoiar empresas e organismos públicos em situações de crise, que possam impactar positivamente a segurança dos indivíduos, e promover a reputação do Turismo de Portugal.	Operações próprias	Curto prazo
S4 Consumidores e utilizadores finais	A contribuição, através dos serviços prestados, para a prevenção da infoexclusão e promoção da inclusão digital, cria oportunidades de negócio e reforça sua posição como uma força positiva na sociedade.	Jusante	Curto prazo
	O Turismo de Portugal proporciona, através dos seus serviços, acesso a informação de qualidade. Através desta informação, os utilizadores aumentam a sua literacia. A reputação do Turismo de Portugal é potenciada, podendo atrair novos clientes e investidores.	Operações próprias	Curto prazo
G1 Conduta empresarial	Diferenciação pela cultura corporativa sólida, baseada em valores de sustentabilidade, pode fortalecer a reputação e a marca, atraindo clientes e investidores que valorizam a responsabilidade corporativa.	Operações próprias	Curto prazo
	Políticas social e eticamente responsáveis para a comunidade, beneficiam a imagem, reputação e sustentabilidade do negócio.	Operações próprias	Curto prazo
Qualidade dos serviços	Proatividade na identificação de problemas com os serviços prestados aos clientes, e resolução preventiva, melhoram a qualidade do serviço ao cliente e a reputação do Turismo de Portugal.	Operações próprias	Curto prazo



## 1.2.6 GESTÃO DE IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES

### ESRS 2 IRO-1

Em 2023, o Turismo de Portugal desenvolveu o presente relato de sustentabilidade com um primeiro alinhamento com a nova **Diretiva de Reporte Corporativo de Sustentabilidade** (CSRD – Diretiva UE 2022/2464). Como tal, elaborou o presente relatório, seguindo os requisitos estipulados pelas European Sustainability Reporting Standards (ESRS – Regulamento Delegado (UE) 2023/2772), publicadas pelo *European Financial Reporting Advisory Group* (EFRAG). O Instituto procedeu ao seu primeiro exercício de Análise de Dupla Materialidade, seguindo as orientações das normas ESRS, processo que deverá ser revisto e aprimorado durante os próximos anos, de acordo com as indicações da diretiva.

A Análise de **Dupla Materialidade** permitiu identificar os temas de sustentabilidade materiais para o Turismo de Portugal, considerando duas perspetivas: materialidade de impacto (perspetiva *inside-out*), que avalia os impactos reais ou potenciais, positivos ou negativos, da organização nas pessoas ou no ambiente, no curto, médio e longo prazo; e materialidade financeira (perspetiva *outside-in*), que analisa as repercussões financeiras que um risco ou uma oportunidade, associados a questões de sustentabilidade, podem ter sobre a organização, no curto, médio e longo prazo.

Após uma análise do contexto setorial e da cadeia de valor do Turismo de Portugal, foram selecionados temas potencialmente materiais para o Instituto, no âmbito das questões Ambientais, Sociais e de *Governance*. Para cada tema, foram identificados **impactos, riscos e oportunidades**, quando possível, e a respetiva localização na cadeia de valor, tendo em consideração as relações comerciais, o contexto do setor a nível nacional e as atividades do Instituto. Os impactos foram classificados consoante a sua tipologia (i.e., positivo/negativo, real/potencial) e horizonte temporal onde podem ocorrer. Os riscos e oportunidades foram classificados de acordo com o respetivo horizonte temporal.

Posteriormente a esta classificação, procedeu-se à avaliação dos impactos, riscos e oportunidades através da **materialidade de impacto e financeira**, executada pelos especialistas internos do Instituto. Os impactos foram avaliados de acordo com uma escala de danos/benefícios associados, a sua geografia, a gravidade dos impactos negativos e a probabilidade de ocorrência dos impactos potenciais, ao passo que os riscos e oportunidades foram avaliados consoante a magnitude dos efeitos financeiros relacionados e a probabilidade de ocorrência. No âmbito da materialidade de impacto, por meio de questionários, foram ainda consideradas e incorporadas as **perspetivas dos stakeholders internos e externos**, representativos das entidades que contribuem para o negócio do Turismo de Portugal e do setor, sobre os vários temas potencialmente materiais. Para a materialidade financeira, foi ainda realizado um *workshop* de introdução à análise de dupla materialidade direcionado aos especialistas internos do Instituto.

Depois desta primeira avaliação, foram definidos *thresholds* para a materialidade de impacto e financeira, a partir dos quais os impactos, riscos e oportunidades se tornam materiais. Considerando a lista de temas material decorrente da avaliação, foi feita uma calibração dos resultados, após a qual se culminou num conjunto de impactos, riscos e oportunidades materiais para o Turismo de Portugal, listados acima no capítulo 1.2.5. Articulação de Impactos, Riscos e Oportunidades com a Estratégia e Modelo de Negócios. A estes impactos, riscos e oportunidades estão associados temas materiais que constituem a base do presente reporte de sustentabilidade e do desenvolvimento das estratégias internas do Instituto.

O Turismo de Portugal está comprometido em melhorar o alinhamento do seu relato de sustentabilidade com a CSRD durante os próximos anos.

## ESRS 2 IRO-2

Em resultado da Análise de Dupla Materialidade, foi elaborado o alinhamento do presente relatório de sustentabilidade com os requisitos das normas ESRS. Através desta análise, foram definidos 8 temas materiais principais, que se subdividem em subtemas materiais, de acordo com as normas.



No capítulo 5. Anexos, encontra-se a lista dos temas e subtemas materiais, e a respetiva correspondência com os temas das ESRS, juntamente com os requisitos de divulgação e a sua localização no presente relatório.

# 1.2.7 DIVULGAÇÕES ESPECÍFICAS DA ENTIDADE

## PRÉMIOS E DISTINÇÕES

2023	PRÉMIOS EFICÁCIA 2023	O Turismo de Portugal foi distinguido com ouro com a campanha CloseToUS na categoria “Ativação e patrocínios” e com prata na categoria "Utilização criativa de meios".
	10.ª EDIÇÃO WORLD GOLF AWARDS	Portugal foi distinguido como o Melhor Destino de Golfe do Mundo e Melhor Destino de Golfe da Europa.
	ECTN 2023	O Programa REVIVE do Turismo de Portugal vence Prémios ECTN 2023 na categoria “História e Património”.
	WORLD TRAVEL AWARDS 2023 - EDIÇÃO EUROPA	Portugal foi eleito o Melhor Destino Turístico do Europa.
	PRÉMIOS AHRESP 2023	A rede de escolas do Turismo de Portugal foi vencedora da 7.ª edição dos prémios da AHRESP, na categoria de Entidade Formadora.
	PRÉMIO HUMAN RESOURCES 2023	O Turismo de Portugal conquista o Prémio Human Resources, na categoria de “Empresa Pública e SPE” (Setor Público Empresarial).
2022	PRÉMIOS ISTO (INTERNATIONAL SOCIAL TOURISM ORGANISATION)	O Turismo de Portugal foi vencedor na categoria “Autoridade Pública Nacional” pelo Programa All for All.
	EEPA 2022 (EUROPEAN ENTERPRISE PROMOTION AWARDS) - EDIÇÃO NACIONAL	Selo Clean & Safe distinguido com o 1.º prémio nacional na categoria “Empreendedorismo Responsável e Inclusivo”.
	WORLD TRAVEL AWARDS 2022 - EDIÇÃO EUROPA	O Turismo de Portugal foi eleito o Melhor Organismo Oficial de Turismo Europeu (Europe's Leading Tourist Board), e Portugal considerado o Melhor Destino Turístico do Europa.
	MEDALHAS DE MÉRITO TURÍSTICO 2022	A Rede de EHT do Turismo de Portugal recebeu a Medalhas de Mérito Turístico (Prata).
	PRÉMIOS MARKETING MEIOS & PUBLICIDADE 2021	Grande Prémio atribuído à campanha <i>The Unwanted Shapes – Covid Edition</i> , considerada a melhor do concurso. A iniciativa juntou o Turismo de Portugal, a Meo e a WSL. O Turismo de Portugal obteve: <ul style="list-style-type: none"><li>- Ouro nas categorias Sustentabilidade e Eventos e Patrocínios Ativações e Patrocínios (campanha <i>The Unwanted Shapes – Covid Edition</i>);</li><li>- Ouro na categoria “Mercados internacionais” e Prata nas categorias “Meios Digitais e Redes Sociais” e “Setores de Atividade Viagens e Turismo” (campanha <i>Time to Be</i>).</li></ul> Foi também considerada Marketeer do Ano a Lídia Monteiro, Diretora Coordenadora da Direção de Apoio à Venda, do TP.

# 2 GESTÃO AMBIENTAL

## 2.1 ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

Com o agravamento da crise climática global e o aumento da frequência de fenómenos climáticos extremos, torna-se cada vez mais necessária uma ação urgente por parte das organizações no sentido de mitigar as alterações climáticas.

### 2.1.1 GESTÃO ESTRATÉGICA

#### E1-1

O Turismo de Portugal está comprometido em ser uma parte ativa da solução, contribuindo para a descarbonização, promovendo a sustentabilidade ambiental e cumprindo com o objetivo definido pelo Acordo de Paris em limitar o aumento da temperatura em 1,5 °C. Neste sentido, encontra-se a desenvolver a sua estratégia interna para a mitigação das alterações climáticas.

Com o objetivo de atingir a neutralidade carbónica em 2045, o Turismo de Portugal definiu 4 áreas estratégicas (Infraestruturas e Logística, Mobilidade, Pessoas e Empresas), para as quais foram planeadas metas e ações que contribuem para alcançar a descarbonização das atividades do Turismo de Portugal. As ações foram planeadas no âmbito da eficiência energética nos edifícios e instalações próprias, incorporação de fontes de energia renovável, mobilidade mais sustentável e capacitação de pessoas e empresas em matérias relacionadas com a sustentabilidade e neutralidade carbónica.

Para além do seu compromisso interno em contribuir para a mitigação das alterações climáticas, o Turismo de Portugal assume um compromisso estratégico com a capacitação externa das empresas no setor do turismo em matérias de sustentabilidade, para assegurar o desenvolvimento sustentável do setor.

O Turismo de Portugal pretende, assim, ter um papel ativo na contribuição para a resiliência climática, ao apoiar as empresas do setor do turismo a mitigar e a adaptar-se aos impactos das alterações climáticas, a curto e longo prazo, através de disponibilização de ferramentas e da capacitação das pessoas.

#### E1-4

No âmbito da estratégia de descarbonização, foram definidas as seguintes metas:

\* Metas intermédias até 2030

**25%**

melhor **eficiência energética** de edifícios e instalações operacionais próprias



**30%**

**Reduzir resíduos** produzidos e encaminhar **50%** dos resíduos orgânicos produzidos nas cozinhas das EHT **para compostagem**



### Meta global de mitigação

Atingir a neutralidade carbónica em **2045**, fixando a meta intermédia geral de redução de **50%** das emissões até **2030**

**40%**

Consumo de **energia** a partir de **fontes renováveis**

**60%**

**Frota corporativa elétrica**

## 2.1.2 GESTÃO DE IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES

### E1-3

O Turismo de Portugal definiu um conjunto de ações estratégicas para a implementação da sua estratégia interna de descarbonização, agrupando-as por área de atuação:

#### ÁREAS ESTRATÉGICAS

#### AÇÕES ESTRATÉGICAS



##### PESSOAS

**Âmbitos: 1, 2 e 3**  
Estado de implementação: em implementação

- Promoção da colaboração entre diferentes direções/departamentos para identificação de oportunidades de inovação sustentável;
- Incentivo aos colaboradores para a adoção de comportamentos mais sustentáveis, informando-os também sobre as poupanças e redução de emissões alcançadas;
- Apoio a formação (colaboradores e alunos) em matérias relacionadas com a sustentabilidade e neutralidade carbónica;
- Desenvolvimento de materiais educativos, como manuais, guias e vídeos, sobre práticas sustentáveis dentro da organização.



##### INFRAESTRUTURAS E LOGÍSTICA

**Âmbitos: 1 e 3**  
Estado de implementação: a implementar

- Substituição das caixilharias por janelas eficientes de classe energética mínima “A”;
- Substituição dos equipamentos das cozinhas da rede de escolas por outros de maior eficiência energética;
- Instalação de sistemas de produção e controlo/gestão de energia por fontes de energia renováveis (colocação de painéis solares nas coberturas e terraços dos edifícios);
- Instalação de sensores fotoelétricos;
- Instalação de torneiras e autoclismos eficientes em todas as instalações sanitárias;
- Incorporação de critérios de sustentabilidade na aquisição de bens e serviços.



##### MOBILIDADE

**Âmbitos: 2 e 3**  
Estado de implementação: a implementar

- Renovação da frota para veículos movidos a fontes de energia limpa;
- Definição de quotas máximas de emissões de GEE por áreas para as deslocações em serviço, que devem privilegiar as deslocações em ferrovia em detrimento de avião e carro;
- Criação de incentivos ao uso de modos de transporte sustentáveis por parte dos colaboradores nas suas deslocações pendulares;
- Disponibilização de bicicletas elétricas na sede para deslocações a reuniões em Lisboa.



##### EMPRESAS

**Âmbito: 3**  
Estado de implementação: am implementação

- Apoio a capacitação dos agentes do setor sobre neutralidade carbónica;
- Introdução de critérios de redução de emissões de GEE nas linhas de apoio financeiro e na classificação de Empreendimentos Turísticos;
- Promoção da adesão das empresas da cadeia de valor do Turismo a programas/projetos e certificações que promovam a sustentabilidade e valorizem/contemplem a redução de emissões de GEE;
- Majoração do financiamento de projetos que incluam a implantação de sumidouros de carbono.

Em 2023, o Turismo implementou diversas iniciativas e medidas para promover o desenvolvimento sustentável do setor.



O **Programa Upgrade 3.0**, desenvolvido pelo Turismo de Portugal para os profissionais do setor do turismo, tem como objetivo a capacitação e o desenvolvimento de novas competências dos colaboradores de micro e pequenas empresas, atribuindo-lhes ferramentas que lhes permitam estruturar negócios com novas propostas de valor, mais sustentáveis e capazes de responder às exigências futuras do setor, contribuindo, simultaneamente, para aumentar o nível de qualificação dos profissionais.

O Programa está estruturado em dois percursos formativos, nomeadamente ‘Digital & Sustentabilidade’ e o ‘Programa de Mentoria’, com vista a:

- Promover a transformação digital do setor do turismo e melhorar as competências digitais dos seus profissionais, nomeadamente, competências essenciais de literacia digital e outras mais avançadas de marketing digital, geradora de valor para os negócios e para as pessoas;
- Contribuir para a criação de uma cultura de valor e de inovação sustentável, através da integração de boas práticas de sustentabilidade numa abordagem 360º;
- Apoiar as empresas do setor do turismo a implementarem processos de melhoria, que lhes permitam afirmar-se num mercado mais sustentável e mais digital.

Inserido no Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro, o Programa Empresas Turismo 360º foi criado com o objetivo de colocar as empresas no centro do processo de transformação de um setor do turismo mais responsável e sustentável, e incentivá-las a reportar o seu desempenho em matéria de sustentabilidade, apoiando-as tecnicamente na integração dos fatores ESG[1] na estratégia de negócio, na gestão e na cultura organizacional, e orientando-as no processo de reporte regular de informação relacionada com estas temáticas.



Com o foco em contribuir para um setor turismo mais sustentável, o Turismo de Portugal esteve envolvido em vários **grupos de trabalho e iniciativas**.

## Alterações Climáticas

No contexto do Programa Nacional para as Alterações Climáticas 2020/2030, inserido no grupo de trabalho de Economia coordenado pela DGAE, contribui ativamente para a Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas (ENAAC), através da participação em reuniões e emissão de pareceres. Este envolvimento contribui para aumentar a consciencialização sobre as alterações climáticas e os seus impactos, bem como para ajudar a definir as medidas que Portugal deve adotar para mitigar esses efeitos.

Ainda no âmbito das alterações climáticas, o Turismo de Portugal integra o grupo de trabalho *Chapter Earth* que tem como missão apoiar a *European Travel Commission* (ETC) no cumprimento dos seus compromissos relacionados com o clima, bem como destacar as necessidades da ETC e dos seus membros junto das instituições europeias, com o objetivo de garantir a elaboração de políticas públicas para a ação climática e a alocação de recursos apropriados, posicionando a organização como um líder de confiança na ação climática para o setor do turismo.

## Mobilidade

A transição para uma mobilidade mais sustentável, sem recurso a combustíveis fósseis que contribuem para um aumento das emissões de gases com efeito de estufa, é crucial para atenuar os efeitos das alterações climáticas. Neste sentido, o Turismo de Portugal participa em vários projetos e iniciativas que promovem a mobilidade sustentável no setor.

É ainda membro da iniciativa *The PEP Partnership on Sustainable Tourism Mobility*, que visa aumentar a consciencialização e incentivar a mobilidade turística sustentável, a nível nacional e internacional, fortalecer a colaboração entre os stakeholders locais e nacionais, e contribuir para a criação de serviços e opções de mobilidade que sejam atrativas para turistas e residentes e, ambientalmente sustentáveis. O trabalho colaborativo desenvolvido pela parceria, com a participação do Turismo de Portugal, tem como objetivo fornecer às autoridades nacionais estratégias e sugestões para promover a mobilidade sustentável no turismo, através da partilha de exemplos de boas práticas.

Em colaboração com a ADENE, o Turismo de Portugal elaborou o estudo “Mobilidade Sustentável no setor do Turismo”, onde, tendo em conta as práticas atuais no setor do turismo sobre mobilidade, foram identificadas oportunidades e descritas recomendações para a melhoria das práticas de mobilidade sustentável dos alojamentos turísticos em Portugal.

Para além deste estudo, o Turismo de Portugal tem em curso um Programa de Autocaravanismo Responsável, que pretende fomentar a adoção de medidas adequadas à harmonização da prática de autocaravanismo com as exigências ambientais, de saúde pública ordenamento de território e da viação terrestre. No âmbito deste programa, foi elaborado e publicado em 2023 o “Guia de Boas Práticas de Autocaravanismo”, que dá a conhecer a legislação e regras vigentes, promovendo um autocaravanismo responsável e mais sustentável através da adoção de boas práticas assentes nos princípios de sustentabilidade social, ambiental e económica. No âmbito deste programa, foi ainda implementada a Rede Nacional de Áreas de Serviço para Autocaravanas (ASA) e o conceito “Life Campers” para sensibilização sobre a adoção de boas práticas e a sustentabilidade do autocaravanismo.



### AÇÃO | PROMOVER A MOBILIDADE LEVE

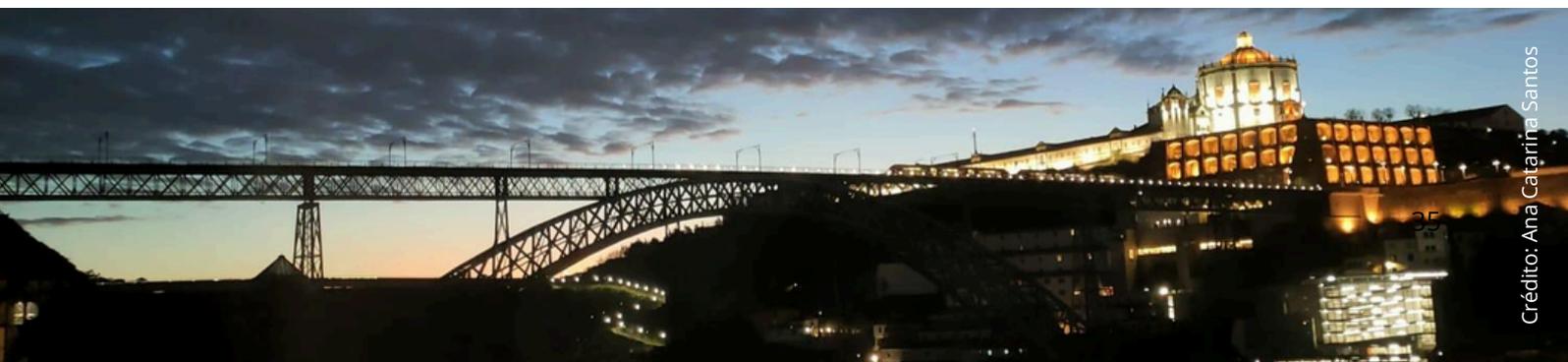
#### Rout-E

Jornalistas internacionais foram convidados a descobrir 5 rotas sustentáveis. Este projeto alia uma oferta diversificada e autêntica à mobilidade sustentável, com a criação de percursos que utilizam motos eléctricas de alta performance e promovem uma forma sustentável de viajar.

O projeto promove a mobilidade eléctrica, unidades hoteleiras e outros projetos com preocupações sustentáveis, em todo o território e ao longo do ano, impactando positivamente as populações locais e reduzindo a pegada de carbono do visitante.

Foram selecionados voos com menores emissões de CO<sub>2</sub> e zero emissões nas deslocações terrestres, hotéis que cumprem as medidas incluídas no Plano Turismo + Sustentável 20-23.

Este projeto, para além de promover a mobilidade sustentável, pretende desenvolver novos produtos e serviços economicamente viáveis e ecologicamente eficientes nas regiões visitadas.



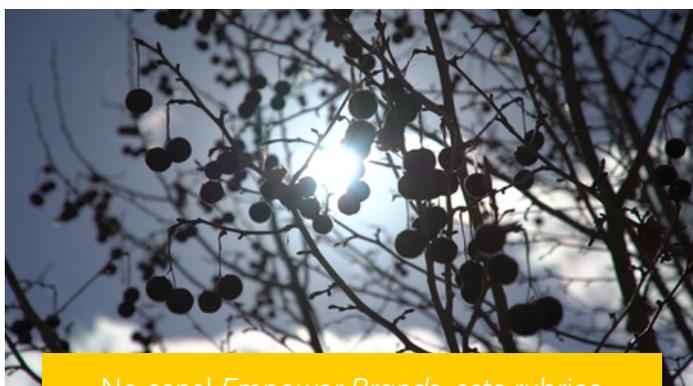
## Certificações

O Turismo de Portugal, juntamente com o Instituto Português da Qualidade (IPQ), através da Comissão Técnica (CT) 144 - Serviços Turísticos, é o Organismo de Normalização Setorial (ONS) que, por meio da sua participação nos diferentes *Working Groups* internacionais ou das suas Subcomissões Nacionais, elabora e participa na construção de normas relacionadas com o setor turístico.

Com particular incidência no tópico do turismo sustentável, o Turismo de Portugal acompanha e participa nos trabalhos internacionais, através do ISO/TC 228 - WG 13 - Tourism and Related Services - Sustainable Tourism, e nacionais, através da SC 014 - Sustentabilidade, contribuindo, por esta via, para a definição de referenciais de sustentabilidade destinadas às atividades turísticas no domínio das instalações e serviços. Entre 2022 e 2023 destaca-se:

- Publicação da norma ISO 23405:2022 Turismo e serviços relacionados – Turismo Sustentável – Princípios, vocabulário e modelo: Especifica os conceitos e princípios fundamentais e estabelece um modelo para um turismo sustentável;
- Início do processo de revisão da ISO 21401:2018 - Turismo e serviços relacionados – Turismo Sustentável - Sistema de gestão da sustentabilidade para estabelecimentos de alojamento – Requisitos: Especifica os requisitos ambientais, sociais e económicos para a aplicação de um sistema de gestão da sustentabilidade em estabelecimentos de alojamento no setor do turismo;
- Elaboração da ISO DIS 18060, sobre requisitos e diretrizes para utilização de indicadores para organizações da cadeia de valor do turismo, e da ISO PWI 18982, que define requisitos e boas práticas para a implementação dos princípios fundamentais do turismo sustentável em destinos turísticos.

## Comunicação



No canal *Empower Brands*, esta rubrica continua a dar origem a uma série digital bilingue denominada “Destino Sustentável”.

Em 2022 e 2023, todos os meses, o programa *Imagens de Marca* e os canais digitais do *Empowerbrands Channel* continua a dar a conhecer alguns dos melhores exemplos de sustentabilidade no setor.

Esta rubrica “Destino Sustentável” ganhou também uma nova projeção nas plataformas digitais do *Imagens de Marca*, onde o tema de cada mês foi aprofundado, através de um artigo de fundo escrito pelo jornalista que realizou a reportagem.

## 2.1.3 CONSUMO ENERGÉTICO E COMBINAÇÃO DE ENERGIA

### E1-5

A implementação de medidas de eficiência energética desempenha um papel crucial na descarbonização das suas atividades e como tal, o Turismo de Portugal encontra-se atualmente a desenvolver esforços para pôr em prática medidas que diminuem o consumo de eletricidade da sua sede e das escolas.

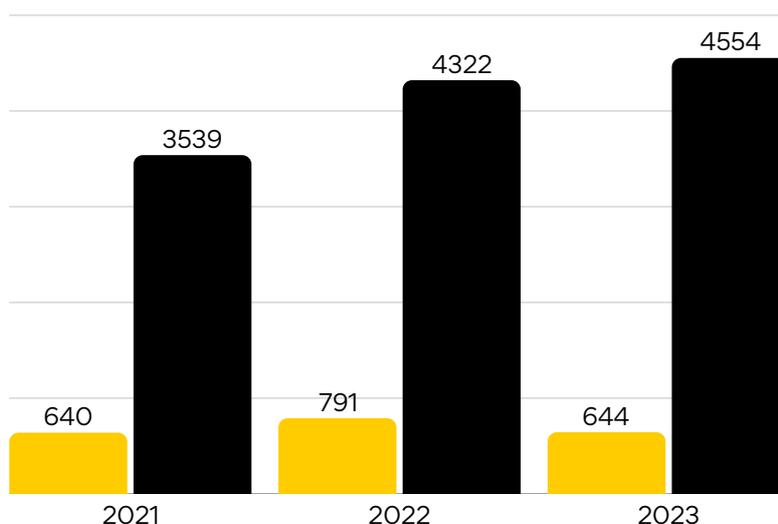
Através do programa de empreendedorismo *Smart Open Lisboa*, a Koneska desenvolveu um projeto-piloto nas EHT de Setúbal para monitorização do sistema de consumo de energia. Através da implementação deste sistema, foi possível separar os consumos referentes à escola e ao 11Hotel School, que eram efetuados com o mesmo contador, permitindo aplicar medidas de redução do consumo energético mais direcionadas, i.e., de maior impacto.

Em 2023, o consumo total de energia do Turismo de Portugal foi de 5 198,0 MWh, um aumento de 1,7% face ao registado em 2022 (5 111,9 MWh). Este aumento está associado, principalmente, às atividades das escolas, que registaram um aumento de 5,4% no consumo de energia face ao ano anterior, devido ao aumento do número de alunos e ao retorno às aulas teóricas 100% presenciais, as quais estavam a decorrer em 2022 em formato híbrido devido ao período pandémico. Também nas escolas, no ano de 2022, foi registado um aumento de 22,1% no consumo de energia, face ao ano de 2021, motivado pelas medidas restritivas implementadas em virtude da infeção por SARS CoV2, em que foi necessário dividir cada turma em 2 grupos, resultando num maior número de aulas realizadas e, conseqüentemente, num maior consumo energético. No ano de 2023, nas instalações próprias do Turismo de Portugal, o consumo de energia diminuiu 18,5%, face ao ano anterior.

### CONSUMO TOTAL DE ENERGIA (MWH)

● Instalações do Turismo de Portugal

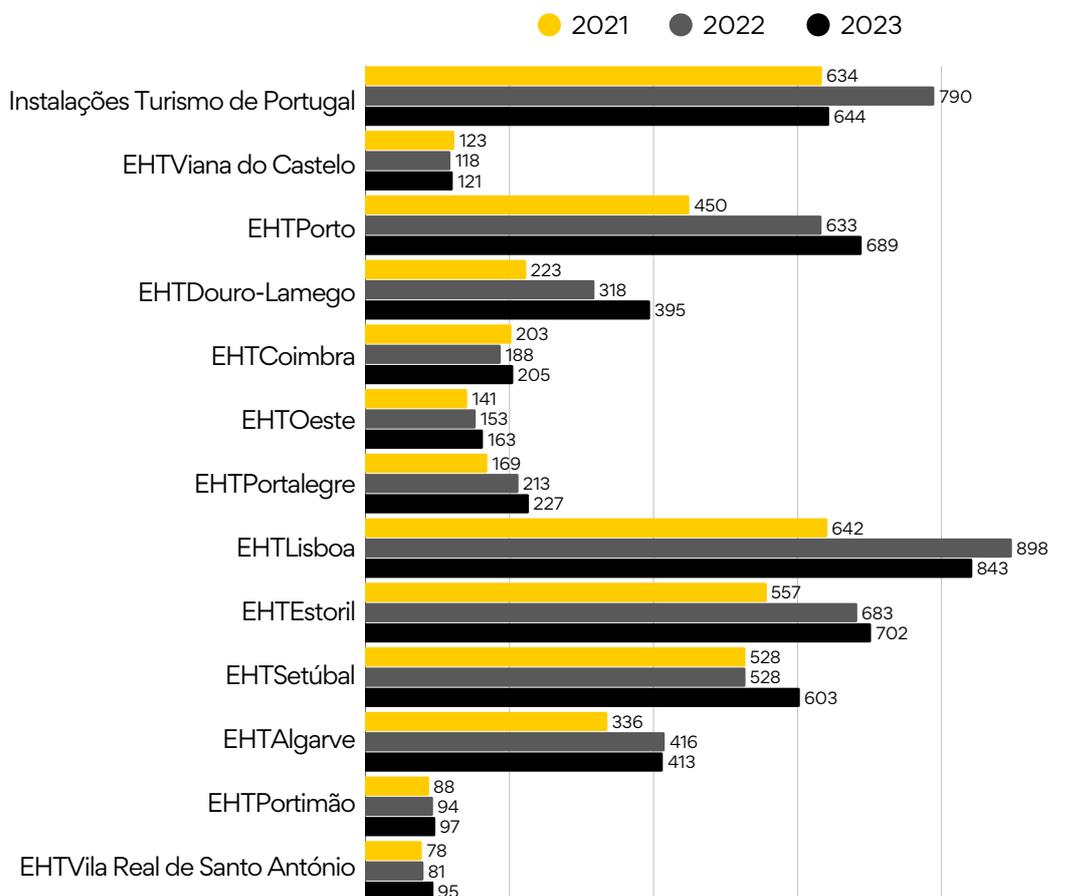
● Escolas de Hotelaria e Turismo



**Locais com maior consumo de energia:** Escolas do Estoril, Lisboa, e Porto, e as instalações próprias do Turismo de Portugal.

No entanto, apesar de apresentarem os maiores consumos em relação aos outros locais, nas instalações próprias do Turismo de Portugal e na escola de Lisboa, foi registada uma diminuição do consumo de energia, de 18,5% e 6,1%, respetivamente, face ao ano de 2022.

### CONSUMO DE ENERGIA POR INSTALAÇÃO (MWH)



## 2.1.4 EMISSÕES BRUTAS DE GEE

### E1-6

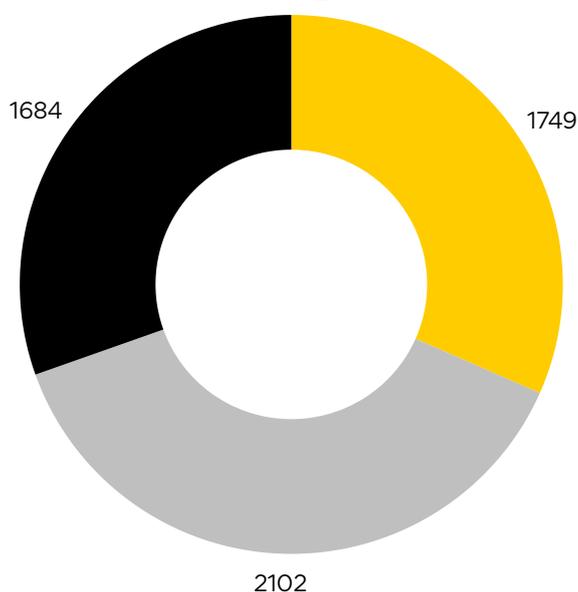
Em linha com o seu objetivo de atingir a neutralidade carbónica, o Turismo de Portugal monitoriza, anualmente, as suas emissões de gases com efeito de estufa (GEE), nomeadamente emissões diretas (âmbito 1) e emissões indiretas relacionadas com o consumo de energia (âmbito 2). O Turismo de Portugal encontra-se também a reunir esforços para finalizar o cálculo de emissões de âmbito 3, que pretende divulgar no próximo relatório de sustentabilidade.

Relativamente ao âmbito 1, na contabilização das emissões de combustão estacionária foram consideradas as emissões derivadas dos fogões das escolas e dos geradores de emergência e, para as emissões de combustão móvel foram considerados os veículos de frota própria. Para o âmbito 2, o Turismo de Portugal calculou as emissões de GEE de acordo com o método baseado no mercado, estando também a desenvolver esforços para divulgar estas emissões aplicando o método da localização no próximo relatório de sustentabilidade.



Em 2023, foram contabilizadas 1 684,4 tCO<sub>2</sub>e de emissões totais de GEE, incluindo as instalações do Turismo de Portugal e das EHT, sendo que 33,5% correspondem a emissões de âmbito 1 e 66,5% correspondem as emissões de âmbito 2. Em relação a 2022, houve uma redução de 19,8% no total de emissões, principalmente devido à redução das emissões de âmbito 2 em 27,8%. Já as emissões de âmbito 1 aumentaram ligeiramente (2,6%) face ao ano anterior, devido maioritariamente à utilização dos equipamentos estacionários nas escolas.

### EMISSIONES TOTAIS DE GEE BASEADAS NO MERCADO (tCO<sub>2</sub>e)



Emissões de GEE	2021	2022	2023	Varição 2022/2023
Emissões da combustão estacionária (tCO <sub>2</sub> e)	328,6	393,2	432,2	9,9%
Emissões da combustão móvel (tCO <sub>2</sub> e)	112,8	158,2	132,8	-16,1%
Emissões fugitivas (tCO <sub>2</sub> e)	180,0	0,0	0,0	-
Emissões brutas de GEE de âmbito 1 (tCO <sub>2</sub> e)	621,4	551,3	565,0	2,5%
Emissões brutas de GEE de âmbito 2 (método baseado no mercado) (tCO <sub>2</sub> e)	1 127,8	1 550,2	1 119,4	-27,8%
<b>Emissões totais de GEE (método baseado no mercado) (tCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>1 749,2</b>	<b>2 101,5</b>	<b>1 684,4</b>	<b>-19,9%</b>

## 2.2 RECURSOS HÍDRICOS

A água é imprescindível para a existência dos ecossistemas naturais, para a sobrevivência e continuidade das comunidades e para o desenvolvimento das atividades económicas. Perante a ameaça da sua escassez, e fazendo face à urgência da situação, o Turismo de Portugal procura desempenhar um papel ativo no caminho para um futuro sustentável do planeta.

### 2.2.1 GESTÃO DE IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES

#### E3-2

Ao nível da estratégia do setor, o Turismo de Portugal integra diversos grupos multissetoriais de trabalho, que abordam as questões relacionadas com a gestão do risco hídrico, com ênfase em regiões onde o stress hídrico é mais pronunciado. O AQUA+ Hotéis é um instrumento simples, ágil e voluntário que permite a avaliação e classificação da eficiência hídrica dos empreendimentos turísticos e dos alojamentos locais, nas várias fases de vida (projeto, construção, uso e reabilitação), constituindo uma importante ferramenta no apoio à transição sustentável da oferta turística em Portugal.



Durante 2023, o Turismo de Portugal, em articulação com a ADENE, esteve envolvido em grupos de trabalho e alocou recursos financeiros para o desenvolvimento e processo de implementação do **selo de eficiência hídrica** “Save Water”, e respetiva campanha de sensibilização para os turistas. Este selo de eficiência hídrica, aplicável aos empreendimentos turísticos, atesta a efetiva redução do consumo de água e o compromisso das empresas com a implementação de medidas de eficiência hídrica que contribuam para a poupança e gestão sustentável da água. O Turismo de Portugal esteve também envolvido na preparação do lançamento da linha “Linha de Apoio +Eficiência Hídrica Algarve”, que será disponibilizada em 2024, para o financiamento de empresas que desenvolvam atividades turísticas na zona do Algarve e que pretendem alinhar-se com o objetivo de melhoria da eficiência do seu consumo hídrico.

Ainda no decorrer de 2023, o Turismo de Portugal divulgou um **Guia de Boas Práticas de Sustentabilidade** para as infraestruturas de apoio ao turismo náutico no litoral, rios e albufeiras. Este guia, elaborado com a colaboração técnica de várias entidades parceiras, oferece uma série de boas práticas para os gestores destas infraestruturas de apoio. O objetivo é melhorar a experiência de navegantes, turistas e visitantes, enquanto se minimizam os impactos negativos na fauna, flora, solo e recursos hídricos. Além disso, promove a eficiência energética contínua, assegurando o bem-estar das comunidades locais e a inclusão de todos.



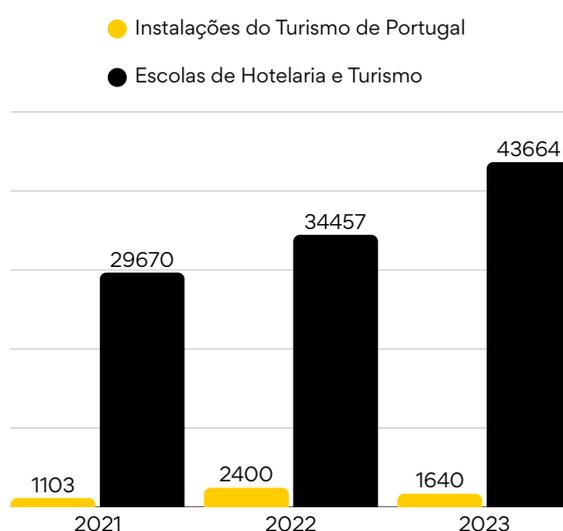
## 2.2.2 CONSUMO DE ÁGUA

### E3-4

Em 2023, o Turismo de Portugal consumiu cerca de 45 304,0 m<sup>3</sup> de água, um aumento de 22,9% face a 2022 (36 857,0 m<sup>3</sup>). Este aumento está associado principalmente às atividades das escolas, que registaram um aumento de 26,7% no seu consumo de água, face a 2022, resultante do aumento do número de alunos nas instalações. Já nas instalações próprias do Turismo de Portugal, o consumo de água diminuiu em 31,7%.

### CONSUMO TOTAL DE ÁGUA (M<sup>3</sup>)

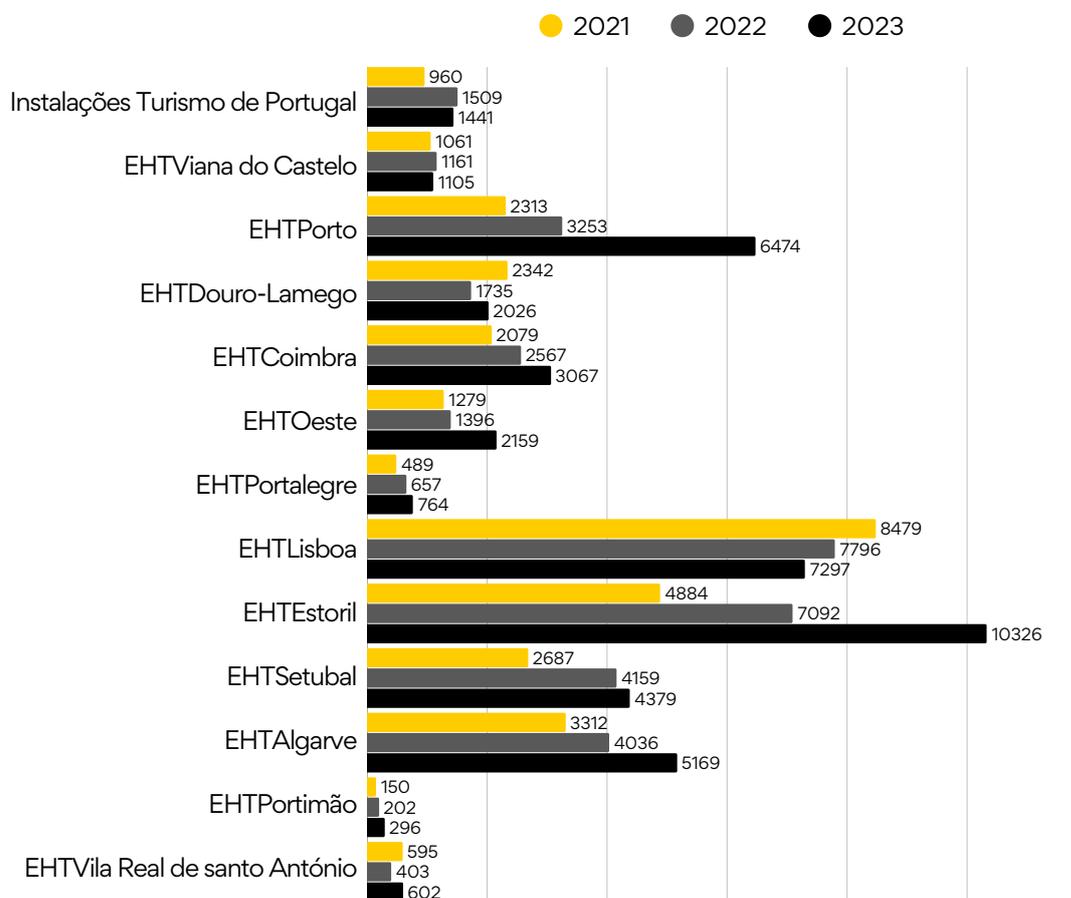
A intensidade do consumo de água por pessoa reduziu ligeiramente em 2023, em comparação ao ano anterior, tendo atingido 14,8 m<sup>3</sup>/pessoa.



2021	Sede Turismo de Portugal	EHT	Total
Consumo total de água (m <sup>3</sup> )	1 103,0	29 670,0	30 773,0
Número de pessoas	366,0	4 318,0	4 684,0
<b>Intensidade do consumo total de água por pessoa (m<sup>3</sup>/pessoa)</b>	<b>3,0</b>	<b>6,9</b>	<b>6,6</b>
2022	Sede Turismo de Portugal	EHT	Total
Consumo total de água (m <sup>3</sup> )	2 400,0	34 457,0	36 857,0
Número de pessoas	333,0	4 239,0	4 572,0
<b>Intensidade do consumo total de água por pessoa (m<sup>3</sup>/pessoa)</b>	<b>7,2</b>	<b>8,1</b>	<b>8,1</b>
2023	Sede Turismo de Portugal	EHT	Total
Consumo total de água (m <sup>3</sup> )	1 640,0	43 664,0	45 304,0
Número de pessoas	332,0	4 443,0	4 775,0
<b>Intensidade do consumo total de água por pessoa (m<sup>3</sup>/pessoa)</b>	<b>4,9</b>	<b>9,8</b>	<b>9,5</b>
Variação 2022/2023	Sede Turismo de Portugal	EHT	Total
Consumo total de água	-31,7%	26,7%	22,9%
Número de pessoas	-0,3%	4,8%	4,4%
<b>Intensidade do consumo total de água por pessoa</b>	<b>-31,5%</b>	<b>20,9%</b>	<b>17,2%</b>

O maior consumo de água foi registado nas escolas do Estoril, Lisboa e Porto. No entanto, e apesar de representar uma das escolas com consumo de água mais elevado, a escola de Lisboa diminuiu em 6,4% o seu consumo de água, face a 2022.

### CONSUMO DE ÁGUA POR INSTALAÇÃO (M³)



Para além da monitorização dos seus consumos de água e da implementação de medidas internas de eficiência hídrica, o Turismo de Portugal tem também como objetivo assegurar que as empresas do setor do turismo consideram estas temáticas nos seus negócios e adotam medidas de consumo eficiente de água, em linha com as metas da Estratégia 2027 e do Plano Turismo + Sustentável 20-23. Neste sentido, em 2023, o Turismo de Portugal efetuou um inquérito aos empreendimentos turísticos, de forma a avaliar o seu desempenho ambiental, nomeadamente ao nível da eficiência hídrica.

**69,0%**

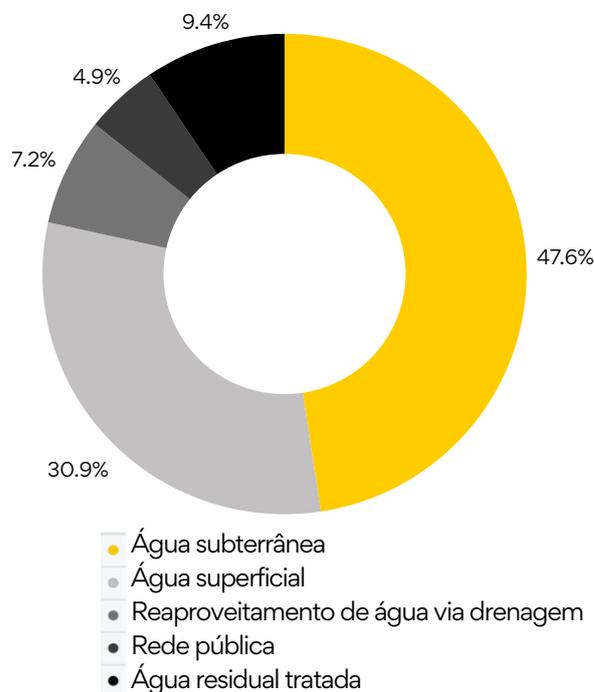
dos empreendimentos turísticos adotaram medidas de uso eficiente da água em 2023

#### Medidas adotadas:

- Autoclismos de baixo consumo
- Redutores de caudal em torneiras e chuveiros
- Utilização de água de qualidade inferior na rega e nas lavagens

Ainda durante o ano de 2023, o Turismo de Portugal efetuou um inquérito ao desempenho ambiental dos campos de golfe, que, enquanto espaços de lazer e prática desportiva, devem cada vez mais adotar práticas que minimizem os seus efeitos negativos no ambiente, nomeadamente ao nível do consumo de água.

#### ORIGEM DA ÁGUA CONSUMIDA PARA A REGA DOS CAMPOS DE GOLFE



## 2.3 UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DA ECONOMIA CIRCULAR

Integrar princípios de economia circular no setor do turismo é fundamental para reduzir o seu impacto associado aos resíduos e para sensibilizar para a implementação de práticas mais sustentáveis por parte dos profissionais do setor, das comunidades e dos turistas, alavancando o desenvolvimento sustentável do setor em todo o país.

### 2.3.1 GESTÃO DE IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES

#### E5-2

Dada a natureza da sua atuação, o Turismo de Portugal encontra-se a incorporar ações que promovem a economia circular na sua estratégia organizacional, através de iniciativas como “Papel Zero” e de medidas de gestão de resíduos, dedicando especial atenção às práticas de economia circular ao nível do setor.

O **Plano Turismo + Sustentável 20-23**, elaborado pelo Turismo de Portugal, define como um dos seus objetivos **contribuir para estimular a economia circular** no Turismo, fomentando a transição para um modelo económico assente na prevenção, redução, reutilização, recuperação e reciclagem de materiais, água e energia, através da implementação de várias ações.

No âmbito das ações para a economia circular planeadas no Plano Turismo + Sustentável, foram desenvolvidos e disponibilizados conteúdos formativos sobre sustentabilidade e economia circular nos cursos das EHT e foi também criado um grupo de trabalho para a gestão de resíduos nos destinos turísticos do litoral e capacitação dos agentes turísticos.

O Turismo de Portugal desenvolveu ainda o **“Guia de Boas Práticas para uma Economia Circular no Alojamento Turístico”**, em linha com as orientações da APA, que apresenta os princípios orientadores de um negócio mais circular e sustentável, bem como um conjunto de boas práticas e casos inspiradores que o setor do alojamento turístico tem vindo a implementar e ainda informações e recomendações sobre gestão de resíduos.

O Turismo de Portugal acompanhou também o desenvolvimento de ações, identificadas pelas Entidades Regionais de Turismo, que concorrem para a **transição para uma economia circular**. Estas ações visam implementar estratégias para reduzir o desperdício no setor do turismo, tais como a eliminação de plásticos de uso único, o incentivo à reutilização, à reciclagem e à utilização de embalagens biodegradáveis.

Atualmente, uma grande parte dos resíduos plásticos são produzidos para uso único e frequentemente descartados, não sendo encaminhados para a reciclagem e, muitas vezes, acabam por poluir as praias e oceanos. Com vista a acelerar a transição para uma economia circular para os plásticos no setor, o Turismo de Portugal tornou-se um dos **membros fundadores do Pacto Português para os Plásticos**, uma plataforma inovadora e colaborativa que junta diversos intervenientes da cadeia de valor do plástico em Portugal, incluindo: Governo, fabricantes, comerciantes, entidades de reciclagem, universidades, ONGs, associações, entre outros. Esta iniciativa é coordenada pela Associação *Smart Waste* Portugal que é parte integrante da Rede dos Pactos para os Plásticos da Fundação Ellen MacArthur. Ao aderir a este Pacto, o Turismo de Portugal, juntamente com seus parceiros, visa superar desafios e avançar na economia circular dos plásticos no setor do turismo. Além disso, pretende promover uma gestão eficiente de resíduos na atividade turística, conforme os objetivos da Estratégia Turismo 2027.

No âmbito do **inquérito realizado aos empreendimentos turísticos** relativamente ao seu **desempenho ambiental**, no ano de 2023, foram avaliadas várias práticas implementadas pelo setor ao nível da economia circular.

**79,0%**

dos empreendimentos turísticos declaram ter adotado práticas de Economia Circular

**91,1%**

promovem formação de equipa para a economia circular, incluindo a gestão de desperdício

**88,2%**

afirmam ter uma política de compra sustentável para reduzir a quantidade de embalagens e material de consumo

#### **E5-4, E5-5**

O Turismo de Portugal pretende desenvolver esforços para monitorizar indicadores internos relacionados com o consumo de recursos e a gestão de resíduos, para divulgação em futuros relatórios de sustentabilidade.

# 3 CRIAÇÃO DE VALOR

## 3.1 CUIDAR DAS NOSSAS PESSOAS

Procurando continuamente a excelência e a sustentabilidade do seu negócio, o Turismo de Portugal assume o compromisso de garantir a motivação, a segurança, o bem-estar e a capacitação das suas Pessoas. Como tal, procura trabalhar em conjunto com os seus colaboradores para alavancar o seu potencial e garantir a sua realização pessoal e profissional.

### 3.1.1 GESTÃO DE IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES

#### S1-1

O Turismo de Portugal dispõe de uma **Política de Tratamento de Dados Pessoais**, em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), disponível publicamente no portal do Instituto. A política estabelece a base na qual os dados pessoais obtidos ou fornecidos pelos titulares, no portal ou nas restantes plataformas geridas pelo Turismo de Portugal, são objeto de tratamento. Aqui são definidas orientações e regras sobre: o consentimento e tratamento de dados; a entidade responsável, nomeadamente o Turismo de Portugal, I.P.; os subcontratantes; a finalidade do tratamento; os direitos dos titulares dos dados pessoais; a comunicação, transferência e conservação dos dados; reclamações; a autorização no caso de menores; e as alterações à presente política. A Política de Tratamento de Dados Pessoais abrange os próprios colaboradores e restantes usuários das plataformas, incluindo utilizadores do portal como consumidores e restantes *stakeholders* da cadeia de valor a nível nacional e internacional.

#### S1-2

O Turismo de Portugal disponibiliza um canal direto de diálogo com todo os seus colaboradores. No que concerne a defesa de interesses profissionais e direitos dos colaboradores, a Comissão de Trabalhadores goza dos seguintes direitos, nos termos da legislação aplicável:

- Intervir no procedimento disciplinar para despedimento individual de colaboradores, que inclui: ter conhecimento do processo desde o seu início; controlar a respetiva regularidade, bem como a existência de justa causa, através da emissão do parecer prévio;
- Intervir no controlo dos motivos e do processo para despedimento coletivo através de parecer prévio a dirigir ao órgão governamental competente;
- Ser ouvida pelo Instituto sobre a elaboração do mapa de férias na falta de acordo com os colaboradores sobre o respetivo período marcado;
- Intervir nos demais processos e situações decorrentes da lei, designadamente do Código de Trabalho e Regime de Contrato de Trabalho em Funções Públicas.



### S1-3

O Turismo de Portugal dispõe de um mecanismo interno para o tratamento de reclamações e queixas relacionadas com questões laborais, enviadas através de um canal de denúncia interna facilmente acessível pela *intranet* ou portal institucional. Este canal permite que os colaboradores possam reportar, de forma confidencial e segura, qualquer situação que considerem irregular ou que levante preocupações relacionadas com o ambiente de trabalho. A denúncia pode ser realizada por escrito, através de um formulário, ou por mensagem de voz, gravada através do *upload* do ficheiro áudio, de forma anónima ou com a identificação do denunciante.

Todas as denúncias recebidas são registadas de maneira formal e estruturada num sistema confidencial, assegurando o acompanhamento adequado e a rastreabilidade do processo, e são analisadas cuidadosamente para garantir um tratamento adequado e imparcial, em conformidade com as normativas legais e internas aplicáveis. No acompanhamento da denúncia, o Instituto notifica o denunciante, no prazo de 7 dias, e informa-o da receção da denúncia, de forma clara e acessível, sobre os requisitos, autoridades competentes e a forma e admissibilidade da denúncia externa. Da mesma forma, comunica ao denunciante as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e a respetiva fundamentação, no prazo máximo de 3 meses desde a data da receção da denúncia. O denunciante beneficia da proteção conferida pelo Regime de Proteção de Denunciantes de Infrações (RGPD) e o tratamento dos dados pessoais, incluindo a interconexão ou a transmissão de dados pessoais pelas autoridades competentes, observa o disposto no RGPD e demais legislação correlata sobre o tema.

A divulgação dos canais de denúncia é promovida através de iniciativas de comunicação interna, sessões de formação e do manual de acolhimento para os novos colaboradores, de forma a assegurar que todos estão informados e sabem como utilizar esses mecanismos de forma adequada. Ainda neste sentido, são realizadas formações regulares para os colaboradores, com o objetivo de os sensibilizar para a importância da utilização dos canais de denúncia e explicar detalhadamente os procedimentos envolvidos.



#### S1-4

O Turismo de Portugal **investe continuamente na capacitação das suas pessoas**, através de financiamento académico e do acesso a uma Academia de Formação permanente, e **promove o bem-estar** e rotinas saudáveis no ambiente de trabalho, disponibilizando aulas de pilates, massagens no escritório, manutenção de hortas comunitárias e bibliotecas colaborativas. Oferece o **pacote de benefícios “colaborador Turismo de Portugal”** que integra um conjunto de parcerias com entidades externas privadas para acesso a diversos tipos de serviços, desde eventos culturais, restaurantes e ginásios, e apresenta uma política de flexibilidade laboral concretizada através de um programa de mobilidade interna e da possibilidade de teletrabalho. O Instituto procura manter uma comunicação interna aberta e próxima com os seus colaboradores, incentivando a partilha, a cooperação e o diálogo.

Cabe à Direção de Pessoas e Talento (DPT) a responsabilidade de implementar as melhores práticas em gestão de recursos humanos e fornecer ferramentas inovadoras na execução dos processos administrativos, assegurando o cumprimento das disposições legais, dos princípios éticos aplicáveis e do elevado nível de exigência profissional do setor.

O Turismo de Portugal tem desenvolvido um conjunto vasto de **iniciativas, focadas em proporcionar a melhor experiência de trabalho possível à suas pessoas**, atuando como medidas preventivas:



#### DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS

Dinamização de formações através de programas de financiamento parcial de mestrados, pós-graduações e doutoramentos em áreas relevantes para o setor.

Criação da *Indoor Academy* e realização de diversos *workshops*, como aulas de inglês, lecionados através das Escolas do Turismo de Portugal.

Disponibilização da Academia Turismo de Portugal – TalentUs, onde os colaboradores podem adquirir novas competências.



#### EQUILÍBRIO ENTRE VIDA PROFISSIONAL E VIDA PESSOAL

Horário flexível e concessão de regimes de jornada contínua e equivalentes, por exemplo através de horários desfasados.

Desenvolvimento do programa anual de mobilidade interna (CresceRH), que tenciona fomentar o desenvolvimento de novas competências com a mudança de área funcional.

Realização de ações para os filhos dos colaboradores em épocas de férias, como programas de férias, através da rede de escolas de hotelaria e turismo.



## RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Promoção da relação entre colaboradores e chefias, através de iniciativas como “Café com o Presidente”.

Promoção de convívios entre colaboradores fora do ambiente de trabalho através do sorteio de bilhetes de acesso a espetáculos e eventos culturais/lazer.

Encontro anual de colaboradores em ambiente fora do Instituto, com o desenvolvimento de uma atividade de Responsabilidade Social e Sustentabilidade.

Iniciativas do programa anual de saúde e bem-estar, como *office massage* e ginástica laboral.

Iniciativas de Comunidade/Sustentabilidade, com isenção parcial de horário para ações de voluntariado.

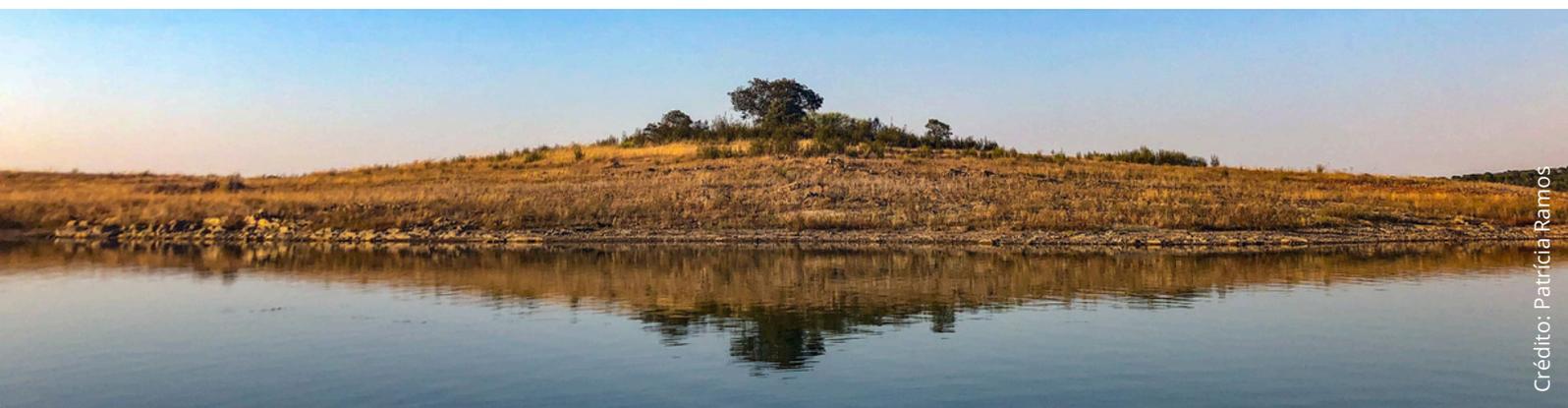


## OUTRAS INICIATIVAS

A distinção do “Colaborador + Sustentável” tem por objetivo disseminar as boas práticas dentro e fora do local de trabalho, através do envolvimento de todos os colaboradores em ações e medidas sustentáveis, que os entusiasmam e mobilizem a participar de forma empenhada. Criando este espírito, em que os colaboradores sentem verdadeira satisfação e orgulho em participar nesta missão, é possível criar uma cultura de sustentabilidade que todos podem partilhar e pôr em prática.

Horta Comunitária do Turismo de Portugal.

Enquadrado no Programa Equilíbrio, o Turismo de Portugal dispõe de um Gabinete de Apoio às Pessoas (GAP), que tem como propósito prestar apoio psicossocial aos colaboradores, desde o momento da sua admissão, bem como ao longo da sua permanência na organização. Um dos seus principais objetivos é, de forma preventiva, evitar a doença no plano individual e prevenir quebras de produtividade no âmbito organizacional. O atendimento no GAP é realizado por um psicólogo organizacional, devidamente registado na Ordem dos Psicólogos Portugueses, e o agendamento deste atendimento individual pode ser feito pelo próprio colaborador, por indicação da chefia ou por convocatória após um período de ausência prolongada. Todos os assuntos abordados são tratados com o devido sigilo profissional.





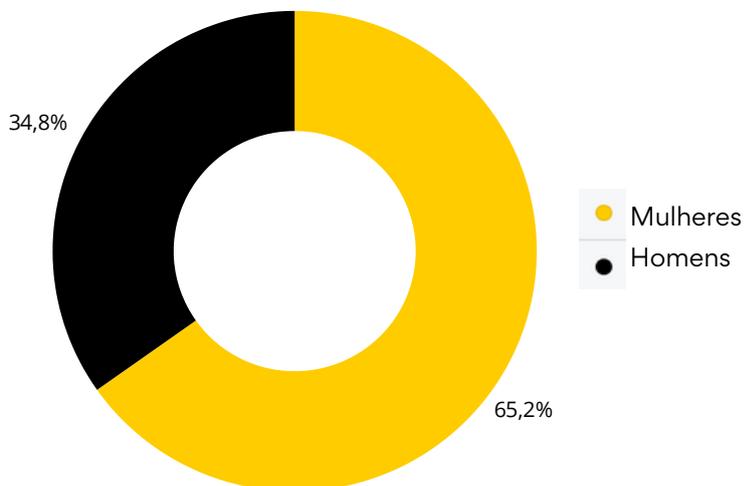
Crédito: Manuela Carvalho

## 3.1.2 CARACTERÍSTICAS DOS COLABORADORES

### S1-6

No final do ano de 2023, o Turismo de Portugal contou com um total de 732 colaboradores em termos nacionais, o que representa um aumento de 1,1% em relação ao final do ano de 2022. De entre o total de 732 colaboradores, 477 são mulheres (65,2%) e 255 homens (34,8%).

### COLABORADORES DO TURISMO DE PORTUGAL



No que diz respeito ao tipo de contrato de trabalho, em 2023, 82,8% dos colaboradores tinham contrato de trabalho permanente e 18,2% contrato de trabalho temporário. No decorrer deste ano, do efetivo de 732 colaboradores, 1 colaborador encontrou-se a trabalhar a tempo parcial.

2021	Feminino	Masculino	Total
<b>Nº colaboradores</b>	<b>458</b>	<b>256</b>	<b>714</b>
Nº colaboradores permanentes	389	218	607
Nº colaboradores temporários	69	38	107
2022	Feminino	Masculino	Total
<b>Nº colaboradores</b>	466	258	724
Nº colaboradores permanentes	392	219	611
Nº colaboradores temporários	74	39	113
2023	Feminino	Masculino	Total
<b>Nº colaboradores</b>	477	255	732
Nº colaboradores permanentes	391	215	606
Nº colaboradores temporários	86	40	126
Varição 2022/2023	Feminino	Masculino	Total
<b>Nº colaboradores</b>	<b>2,4%</b>	<b>-1,2%</b>	<b>1,1%</b>
Nº colaboradores permanentes	-0,3%	-1,8%	-0,8%
Nº colaboradores temporários	16,2%	2,6%	11,5%



No ano de 2023 saíram do Turismo de Portugal um total de 115 colaboradores, tendo entrado 123, no mesmo período.

Taxa de rotatividade	2021	2022	2023	Varição 2022/2023
Nº colaboradores que saíram até ao final do período de relato	106	116	115	-0,86%
Nº médio de colaboradores durante o ano de relato	695,5	719,0	727,8	1,2%
<b>Taxa de rotatividade</b>	<b>15,2%</b>	<b>16,1%</b>	<b>15,8%</b>	<b>-0,3 p.p.</b>

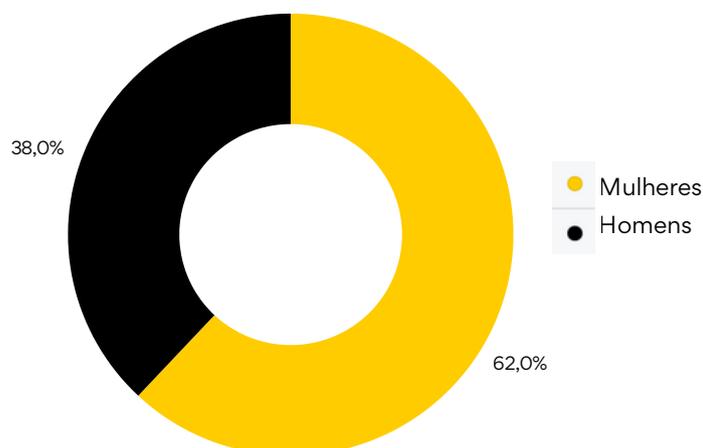
### S1-8

A percentagem de colaboradores abrangidos por convenções coletivas de trabalho situa-se entre os 0,0% e 19,0%, sendo que apenas se incluem os colaboradores referentes a Portugal.

### S1-9

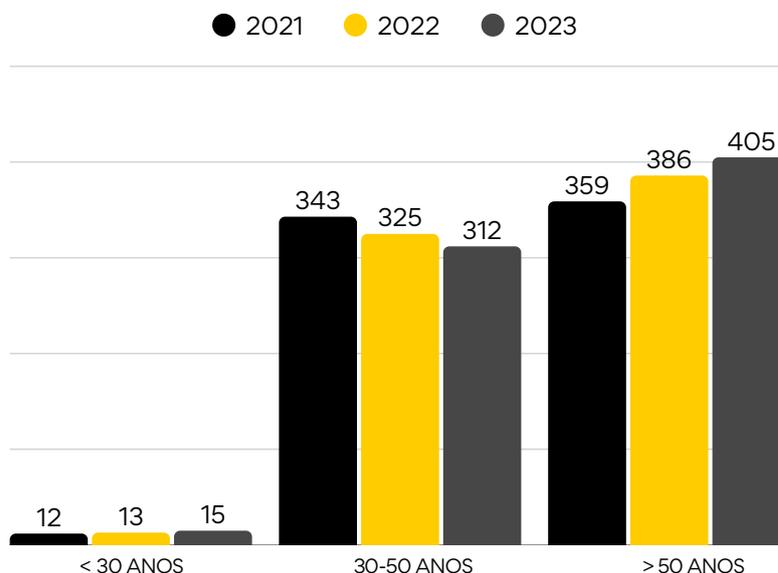
O Turismo de Portugal inclui nos seus quadros superiores 160 homens (38,0%) e 261 mulheres (62,0%), o que corresponde a uma diminuição de 1,8% no número de homens e a um aumento de 0,8% de mulheres, face ao ano anterior.

#### COLABORADORES NOS QUADROS SUPERIORES



No que diz respeito à faixa etária dos colaboradores, no final de 2023, 55,3% enquadravam-se na faixa etária acima dos 50 anos, 42,6% entre 30 e 50 anos e 2,0% abaixo dos 30 anos. Face ao ano de 2022, registou-se um aumento de 4,9% de colaboradores acima dos 50 anos, uma diminuição de 4,0% de colaboradores entre 30 e 50 anos e um aumento de 15,4% de colaboradores abaixo dos 30 anos.

#### COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA



### S1-10

O Turismo de Portugal pratica salários adequados, de acordo com a tabela remuneratória única para a fixação da remuneração base dos colaboradores com vínculo de emprego público, que contém a totalidade dos níveis remuneratórios aplicáveis.

### S1-11

Todos os colaboradores assalariados e não assalariados do Turismo de Portugal estão abrangidos por proteção social, promovida através de regimes públicos, que abrange situações como doença, desemprego, acidentes de trabalho e incapacidade adquirida, licença parental e reforma/aposentação.

### S1-12

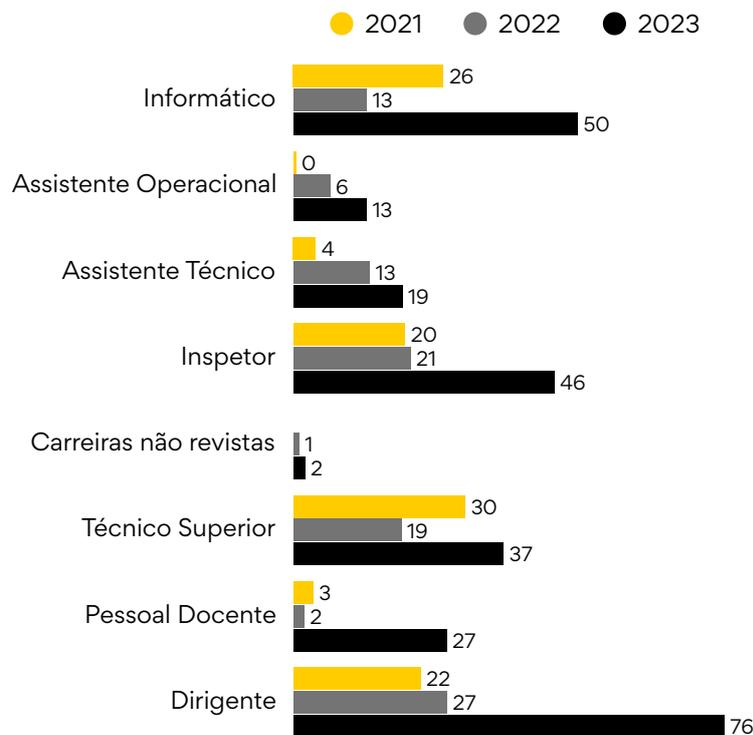
No final do ano de 2023, do efetivo de 732 colaboradores do Turismo de Portugal, 4,9% eram portadores de deficiência.

### S1-13

O Turismo de Portugal tem procurado investir continuamente na aquisição e aperfeiçoamento de competências e em promover a motivação pessoal e profissional de todos os seus colaboradores. Neste sentido, anualmente e em simultâneo com a elaboração do Plano de Atividades, é efetuado um levantamento das necessidades de formação dos colaboradores, junto de todas as unidades orgânicas do Instituto, com o objetivo de compatibilizar as mesmas com as atividades e exigências previstas para o ano.

Em 2023, 77,8% dos colaboradores assistiram a ações de formação, o que corresponde a um aumento de 15,0% face ao ano anterior. No total, o Instituto alocou 25 390 horas a ações de formação, mais do dobro das horas alocadas em 2022, o que equivale a uma média de 34,7 horas de formação por colaborador. Registou-se também um aumento do número médio de horas de formação em todas as categorias profissionais, com maior expressão nas categorias de Dirigente, Informático e Inspetor, o que demonstra o comprometimento contínuo do Instituto com a capacitação e valorização dos seus colaboradores.

## MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO POR CATEGORIA PROFISSIONAL



Todos os colaboradores do Instituto, independentemente da sua categoria profissional, são sujeitos a uma análise de desempenho.

#### S1-14

A saúde e segurança dos colaboradores, assim como o seu bem-estar, são elementos-chave para o Turismo de Portugal. Desta forma, nos últimos 3 anos o Instituto garantiu que todos os seus colaboradores estavam abrangidos pelo sistema de gestão de saúde e de segurança.

Entre 2021 e 2023, não foram registadas mortes ou problemas de saúde relacionados com o trabalho. No entanto, este ano, foram registados 4 acidentes de trabalho, o que equivale a uma taxa de acidentes de 3,4%, uma diminuição de 20,5% face ao ano anterior. Os acidentes de trabalho registados perfizeram um total de 847 dias perdidos, um aumento de 31,5% em relação ao ano anterior.

# zero

Mortes devido a lesões relacionadas com o trabalho

Mortes devido a problemas de saúde relacionadas com o trabalho

Casos de problemas de saúde relacionados com o trabalho

	2021	2022	2023	Varição 2022/2023
Número de dias perdidos devido a lesões relacionadas com o trabalho	30	644	847	31,5%
Número de acidentes relacionados com o trabalho passíveis de registo	4	5	4	-20,0%
Número de horas trabalhadas	1 094 709	1 160 572	1 168 272	0,7%
<b>Taxa de acidentes relacionados com o trabalho passíveis de registo (nº de acidentes por milhão de horas trabalhadas)</b>	<b>3,7</b>	<b>4,3</b>	<b>3,4</b>	<b>-20,9%</b>

Com o intuito de assegurar a implementação das melhores práticas em saúde e segurança, o Instituto celebrou um contrato com uma empresa de segurança, higiene e medicina no trabalho, que realiza visitas técnicas anuais às várias instalações do Turismo de Portugal e elabora um relatório onde identifica possíveis riscos e medidas corretivas.

#### S1-15

Todos os colaboradores do Turismo de Portugal têm direito a licenças para assistência à família, de acordo com a legislação em vigor.



#### S1-17

No decorrer do ano de reporte, não foram registados incidentes de discriminação, queixas relacionadas com o trabalho e incidentes de desrespeito de direitos humanos, nem foram aplicadas quaisquer coimas, sanções ou indemnizações.

## 3.1.3 DIVULGAÇÕES ESPECÍFICAS DA ENTIDADE

### ESCASSEZ DE COMPETÊNCIAS

A falta de perfis de recrutamento e as práticas ineficazes de recrutamento e gestão de recursos humanos limitam a capacidade de inovação e impactam negativamente a produtividade e a competitividade das organizações.

No setor do turismo, 49% da população detém o ensino básico, 37% o ensino secundário e pós-secundário e apenas 14% tem formação superior. A crescente exigência dos turistas, o compromisso com a sustentabilidade na escolha dos destinos e a minimização do impacto ambiental das suas viagens, bem como a maior autonomia no planeamento das viagens e a necessidade de mais informação, exigem competências crescentes em sustentabilidade e digitalização – como *big data* e análise de dados, além de um foco acrescido no cliente e na criatividade. De acordo com o *Accommodation European Barometer (2022)*, os hoteleiros portugueses sentem-se menos preparados do que os seus congéneres europeus no que diz respeito à transformação digital (10% abaixo da média) e à descarbonização, sendo que menos de um terço acreditam que os seus negócios estão preparados para enfrentar os desafios da sustentabilidade e da descarbonização.

Além disso, a remuneração média bruta no setor do alojamento, restauração e similares é cerca de 35% inferior à média da economia, mesmo para igual nível de qualificação profissional, o que torna o setor menos atrativo, apesar do crescimento salarial no alojamento ter sido superior à média da economia nos últimos dois anos. Este fator contribui para a insatisfação dos trabalhadores, com 27% pretendendo abandonar a área devido aos baixos salários, horários pouco flexíveis e fraca progressão na carreira. Adicionalmente, 34% dos trabalhadores não se sentem seguros no setor. É essencial continuar a reduzir a diferença entre a remuneração bruta média na economia e a remuneração bruta média nestes setores, enquanto se procura melhorar as condições de trabalho, segurança e satisfação dos trabalhadores do setor.

O Turismo de Portugal pretende qualificar e valorizar as pessoas através de um forte investimento nas EHT, criar uma rede de ensino e formação no turismo, aumentar o salário mínimo dos trabalhadores do setor, rever os currículos das EHT com foco nas *soft skills*, áreas comportamentais, línguas e competências digitais, aproximando a formação às necessidades do mercado. Compromete-se, também, com a duplicação do nível de habilitações do ensino secundário e pós-secundário na Instituição de 30% para 60% até 2027.

Neste sentido, o Turismo de Portugal define um conjunto de ações para colmatar a escassez de competências, nomeadamente a implementação de projetos para prestigiar as profissões do turismo e desenvolver uma base sólida adaptada às necessidades do mercado, promovendo a igualdade de género e de oportunidades. Estes projetos incluem a criação de emprego por conta própria e ações de reconversão de competências para o turismo de pessoas em situação de desemprego, em parceria com a rede de ensino e formação profissional (Centros do Instituto do Emprego e da Formação Profissional, I. P., e Escolas Profissionais). Além disso, aposta na capacitação contínua de empresários e gestores, preparando-os para liderar um turismo tecnológico, inclusivo e sustentável. Estes projetos focam-se na capacitação da oferta turística para segmentos e mercados específicos e ainda no desenvolvimento de capacidades estratégicas e de gestão competitiva das PMEs[1], nomeadamente ao nível da adaptação a novos modelos de negócio, do acesso aos mercados internacionais e à economia digital.

### **QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

O Turismo de Portugal implementou um sistema de avaliação da qualidade dos serviços, no qual é efetuado um inquérito de satisfação aos clientes que contactam com a organização através das diferentes áreas e cujo resultado é partilhado com cada uma das unidades orgânicas. A satisfação dos clientes impacta a avaliação dos colaboradores, existindo um objetivo comum da avaliação da qualidade do serviço que consiste em “Assegurar a qualidade do Serviço prestado o cliente”, medido através de indicadores e metas. A implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes encontra-se refletida no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) do Instituto.

[1] PMES – PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS.



## 3.2 SOCIEDADE

O Turismo de Portugal tem demonstrado um compromisso contínuo com o apoio às comunidades locais e com a promoção de práticas que visam o bem-estar social e a sustentabilidade. Para concretizar esta missão, têm sido implementadas diversas iniciativas, abrangendo áreas de solidariedade e voluntariado.

### S3-4

#### ESTRATÉGIA INTERNA DE VOLUNTARIADO E RESPONSABILIDADE SOCIAL

No âmbito da estratégia de voluntariado e responsabilidade social do Turismo de Portugal, foram promovidas diversas iniciativas destinadas a apoiar a comunidade local.

##### I.VOLUNTARIADO

Assumindo o compromisso com a sustentabilidade, o Conselho Diretivo aprovou um regime específico de dispensa de trabalho para voluntariado. Este regime estabelece que cada colaborador pode usufruir de até meio-dia por mês para participar em atividades voluntárias, de acordo com as seguintes regras:

- Cada unidade orgânica ou EHT pode dispensar até dois colaboradores em cada meio-dia, preferencialmente e quando possível concentrando estas dispensas em dois dias da semana;
- A qualidade de voluntário não implica qualquer perda de direitos ou regalias.

Os colaboradores interessados devem comunicar previamente, à Direção de Recursos Humanos, a entidade ou organização com a qual pretendem colaborar, bem como o regime e as condições da sua participação. Após validação por parte dos dirigentes, a Direção de Recursos Humanos contacta a organização beneficiária para formalizar o apoio da Instituição.

Em 2023, o Turismo de Portugal demonstrou um compromisso renovado com a comunidade através do voluntariado, ao promover de iniciativas como a organização de campanhas de recolha de alimentos e a participação no programa “Refood”. Estas iniciativas alinham-se com o Compromisso do Turismo de Portugal para a Sustentabilidade, em particular no reforço das práticas de solidariedade e na promoção de comunidades resilientes e inclusivas.



Este ano, destaca-se a participação de colaboradores na ação de voluntariado “Zambujal 360º”, realizada no Bairro do Zambujal, em Lisboa. A iniciativa envolveu colaboradores comprometidos com a “Carta de Compromisso do Colaborador Mais Sustentável” e focou-se na preparação de pinturas de arte urbana, alinhando-se com os ODS, nomeadamente o ODS 11 –

Cidades e Comunidades Sustentáveis. A atividade envolveu colaboradores comprometidos, refletindo o impacto positivo da ação na revitalização da comunidade local. A “**Carta de Compromisso do Colaborador Mais Sustentável**” é uma iniciativa do Instituto à qual os colaboradores podem aderir comprometendo-se com os valores da sustentabilidade e em garantir que, no âmbito das suas funções profissionais e nas relações com o exterior, bem como enquanto indivíduo, se preocupam com o outro e com o seu bem-estar, respeitam e promovem o ambiente natural e a autenticidade sociocultural dos territórios, contribuem para um Planeta melhor, acreditam numa sociedade humanitária e solidária e têm sempre presente a possibilidade de parcerias.

## I. RESPONSABILIDADE SOCIAL

Neste âmbito, em 2023, foi realizado o encontro anual de colaboradores, no qual foi incluída uma atividade de solidariedade que reforçou o vínculo entre a Instituição e as comunidades locais. Além disso, as EHT desenvolveram projetos sociais e ambientais inovadores, tais como:

**Projeto 'É Um Restaurante' - Associação Crescer:** Dinamizado pela EHT de Lisboa, este projeto promove a formação técnica em cozinha para pessoas em situação de vulnerabilidade, incluindo pessoas que estiveram em situação de sem-abrigo. Desde a sua criação, cerca de 75 participantes anuais têm recebido capacitação e integração no mercado de trabalho.

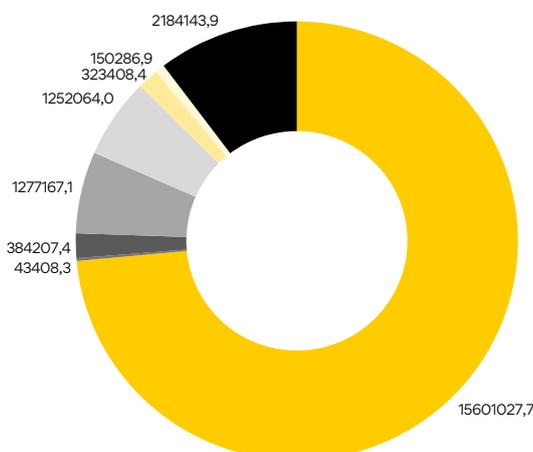
**Mezze Escola:** Fundado pela Associação Pão a Pão, em parceria com as EHT de Lisboa e do Porto, foi implementado um programa que contempla mais de 500 horas de formação e prática de cozinha e restauração, destinado a refugiados e imigrantes. Este projeto, apoiado pelo Programa Cidadãos Ativ@s da Fundação Calouste Gulbenkian, oferece ainda formação em áreas como sustentabilidade,



desenvolvimento pessoal, social e criativo, literacia financeira e jurídica, cultura, língua portuguesa e higiene e segurança alimentar. Visa, assim, promover a integração social e profissional dos participantes. Para mais informações, consulte a reportagem disponível aqui.

**Apoio à crise humanitária na Ucrânia:** O Turismo de Portugal, em conjunto com o setor turístico, aderiu à iniciativa "Plataforma Portugal for Ukraine", que visa apoiar refugiados ucranianos. As ações incluem a identificação de oportunidades de alojamento temporário e ofertas de emprego, como resposta solidária e célere às necessidades emergentes.

O **Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos** (SRIJ) enquanto entidade liquidadora de impostos e contrapartidas aplicáveis em matéria de jogo, foi responsável pela fiscalização de €95 576 410,1, dos quais foi entregue ao Turismo de Portugal, I.P. o valor de €73 520 173,2, do qual, nos termos legais, constitui receita própria o montante de €52 304 459,6, e o restante, no montante de €21.215.713,54, constitui receita consignada, cuja afetação é feita da seguinte forma:



- Obras de interesse para o turismo
- Finalidades de interesse turístico
- Ações de formação turística
- Instituto Português do Desporto e Juventude
- Entidades Regionais de Turismo
- Subsídios a entidades de relevância social
- Requalificação ambiental (AMAT)
- Misericórdias Locais

## PARTICIPAÇÃO EM PROGRAMAS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

As iniciativas salientadas em 2023 integram uma estratégia mais ampla que inclui programas emblemáticos desenvolvidos em anos anteriores. Entre os projetos de maior relevância, destacam-se o Programa *Green Key*, o Programa *ECOXXI* e o Programa *FIT – Fostering Innovation in Tourism* que continuam a consolidar o papel do Turismo de Portugal como promotor de boas práticas ambientais e sociais.

### II.PROGRAMA GREEN KEY/CHAVE VERDE

Instituído em 2017 e que se mantém até aos dias de hoje, constitui um galardão internacional de referência na promoção do turismo sustentável em Portugal. Este programa distingue estabelecimentos turísticos, unidades de alojamento local, parques de campismo e restaurantes que implementam boas práticas ambientais e sociais, evidenciando a valorização da gestão ambiental e da educação para a sustentabilidade.

A coordenação internacional do programa é da responsabilidade da *Foundation for Environmental Education* (FEE), sediada na Dinamarca, que, em Portugal, é coordenada pela ABAE – Associação Bandeira Azul da Europa, com o apoio de diversas entidades públicas e privadas, incluindo o Turismo de Portugal, que integra a respetiva Comissão Nacional.

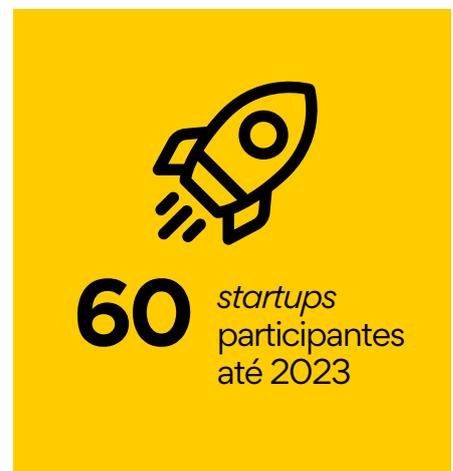
### III.PROGRAMA ECOXXI

Em vigor desde 2005, é uma iniciativa da ABAE – Associação Bandeira Azul da Europa, orientada para a promoção da sustentabilidade local, com enfoque nos municípios enquanto agentes privilegiados de desenvolvimento sustentável. O programa avalia e reconhece boas práticas relacionadas com a educação para a sustentabilidade, a qualidade ambiental e outras dimensões associadas ao desenvolvimento sustentável.

### IV.PROGRAMA FIT – FOSTERING INNOVATION IN TOURISM

É um programa do Turismo de Portugal em parceria com uma rede de incubadoras, que visa a promoção do empreendedorismo e da inovação no setor do turismo, o desenvolvimento de estratégias de rejuvenescimento do tecido empresarial e o desenvolvimento de novas ideias e modelos de negócio no turismo. Na sua versão 2.0, une o Turismo de Portugal, incubadoras e empresas parceiras, num propósito comum de **acelerar a transformação digital e climática** e criar soluções disruptivas e inovadoras no setor do turismo, liderando o processo de inovação, rumo a um futuro mais sustentável.

#### #Sustainability Vertical





Nas Escolas de Hotelaria e Turismo, da rede de escolas do Turismo de Portugal, educar para a responsabilidade em turismo materializa-se num em iniciativas que visam levar os alunos a participar em programas de Responsabilidade Social e Ambiental. Saiba mais em: [Relatório de sustentabilidade EHT 2023](#).

## 3.3 ENVOLVIMENTO DOS CONSUMIDORES

O Turismo de Portugal procura aumentar, cada vez mais, o potencial de criação de valor para os consumidores e clientes, compreendendo e analisando os impactos significativos associados às suas operações e cadeia de valor, incluindo os efeitos decorrentes dos produtos e/ou serviços oferecidos pela Instituição, bem como das suas relações comerciais.

### S4-1

O **Código de Conduta e Compromisso Ético** do Instituto destaca o respeito e a proteção dos Direitos Humanos como princípios estruturantes da sua atividade, e procura erradicar todas as formas de exploração e práticas discriminatórias.

Assumindo o compromisso com o respeito pelos Direitos Humanos, o Turismo de Portugal assinou um protocolo com a Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género (CIG), em dezembro de 2023, para promover a igualdade e a não discriminação com base no sexo, orientação sexual e identidade de género. Este protocolo visa implementar medidas e ações que reforcem a liderança inclusiva e a formação executiva para profissionais do setor turístico. Esta parceria com a CIG, visa contribuir para atingir as metas do pilar social da Estratégia Turismo 2027, sendo também uma das ações enquadradas no Plano Turismo + Sustentável 20-23, do Turismo de Portugal.

### S4-2

O Turismo de Portugal utiliza uma combinação de canais digitais e tradicionais para comunicar com o exterior e obter informações de consumidores e parceiros. O Instituto promove programas de capacitação e empregabilidade, campanhas internacionais e organiza eventos como conferências e *webinars*. Estas iniciativas visam informar o público, envolver a sociedade nos desafios e oportunidades do setor e melhorar a experiência da comunidade turística. Dependendo dos objetivos e público-alvo, são utilizados também comunicados de imprensa e informações de agenda, juntamente com portais institucional e de *business* e redes sociais.

### S4-3

O Turismo de Portugal tem, desde 2019, um **canal de denúncia** seguro e disponível publicamente, acessível a qualquer pessoa interna ou externa à organização, independentemente do vínculo ou posição hierárquica que ocupam, nos domínios previstos na Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro. Este canal permite relatar eventuais práticas de atos ilícitos relacionados com colaboradores ou prestadores de serviços da Instituição, promovendo a transparência e integridade. O mecanismo foi implementado de acordo com as recomendações e boas práticas de organismos internacionais de prestígio na área da anticorrupção. O seu funcionamento é abordado com maior detalhe no capítulo [4. Governança e Ética Corporativa](#).

#### S4-4

O Turismo de Portugal integra os direitos e interesses dos consumidores e utilizadores finais como pilares fundamentais na sua estratégia e modelo de negócio. A acessibilidade é tratada como um imperativo dos direitos humanos, garantindo que todos os visitantes possam desfrutar das ofertas turísticas de forma inclusiva e equitativa. Este compromisso é refletido em iniciativas como os Itinerários Turísticos Acessíveis, que visam proporcionar uma experiência segura e confortável para todos os turistas, incluindo aqueles com mobilidade reduzida. Além disso, o respeito pelos direitos humanos é uma prioridade, refletindo-se nas práticas de atendimento e nos serviços oferecidos.

O Turismo de Portugal promove também o desenvolvimento de plataformas e sistemas inovadores que potenciam a criação de valor para os seus stakeholders, incluindo clientes e consumidores:



- **TravelBI**, oferece perspetivas detalhadas sobre o comportamento e as expectativas dos viajantes. Desenvolvido para responder às necessidades identificadas pelo setor, este portal permite segmentar e disponibilizar informação junto dos diversos stakeholders em função das suas necessidades, aumentar o retorno e impacto da disponibilização da informação e promover a exploração interativa de dados, indicadores e estatísticas. Através do TravelBI, é possível compreender as tendências de forma mais eficaz e adaptar as ofertas turísticas às necessidades dos

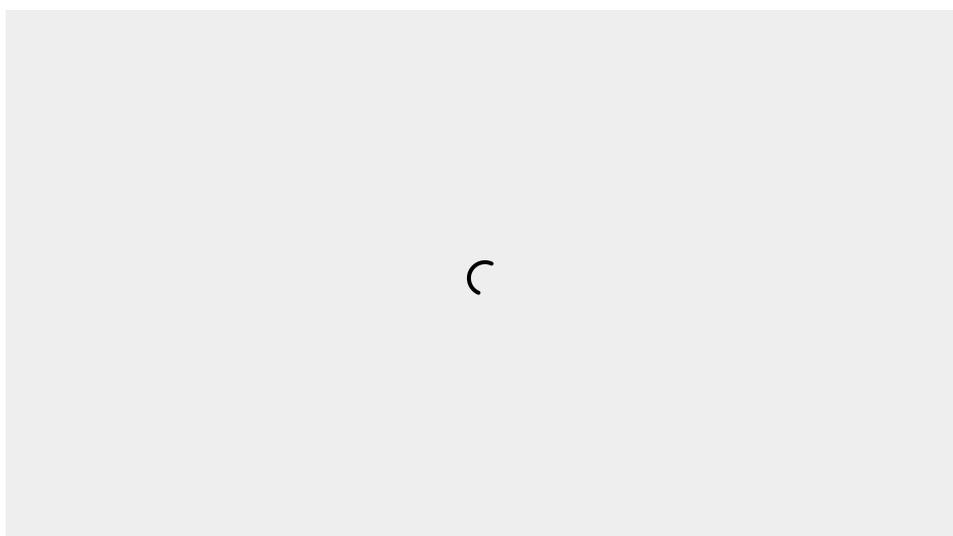
consumidores, reduzindo esforços na produção e preparação de dados e disponibilizando informação em múltiplas plataformas (*desktop* ou *mobile*). Para mais informações, consulte a [plataforma online](#).

- **SIGUT** – Sistema de Gestão da Utilidade Turística, criado entre 2022 e 2023, foi desenvolvido em alinhamento com o programa SIMPLEX de simplificação e digitalização da Administração Pública e regulamentado pelo Despacho nº 8357/2022-2023, de 28 de junho de 2022. Esta é uma aplicação eletrónica que permite aos proprietários e exploradores de empreendimentos de carácter turístico formular os pedidos de utilidade turística. O sistema vem simplificar estes pedidos e torná-los mais eficientes, reduzindo a documentação necessária em até 80% e, consequentemente, o consumo de papel. Para mais informações, consulte a [plataforma online](#).
- **SIGTUR** – Sistema de Informação Geográfica do Turismo mapeia a oferta turística, quer em termos de empreendimentos turísticos existentes, de compromissos já assumidos ou mesmo intenções concretas de investimento, bem como de equipamentos e infraestruturas de interesse para o turismo. Este sistema irá proporcionar um leque alargado de funcionalidades aos utilizadores, ficando acessível ao público em 2024.

Por fim, destacam-se as parcerias estratégicas com a Câmara Municipal de Lisboa (CML) e o Centro Operacional Integrado de Lisboa (COI), com o objetivo de partilhar a informação relevante para o funcionamento do COI na cidade de Lisboa, numa lógica de política de dados abertos que envolve a colaboração no **portal “Lisboa Aberta”**. Esta colaboração reflete o compromisso do Turismo de Portugal com a inovação e o uso responsável de informação pública para a melhoria contínua das suas operações. Foi também assinado um acordo de cooperação para o programa de aceleração e inovação de dados abertos com a CML, a Associação para a Inovação e Empreendedorismo de Lisboa (AIEL), a MEO, Cisco e Beta-i, visando fomentar o empreendedorismo e a inovação em Lisboa.



A promoção de Portugal como um destino turístico valoriza a experiência dos visitantes, assegurando que as suas necessidades e expectativas são atendidas. Este comportamento não só fortalece a reputação da Instituição, como também cria oportunidades de negócio sustentáveis, alinhando-se com as melhores práticas internacionais de turismo responsável.



# 4 GOVERNAÇÃO E ÉTICA CORPORATIVA

## 4.1 CONDUTA EMPRESARIAL

A conduta empresarial do Turismo de Portugal reflete um compromisso com a ética, a responsabilidade e a transparência, princípios orientadores essenciais para a atuação de todos os colaboradores e parceiros de negócio. Este compromisso visa alinhar os comportamentos individuais e coletivos aos valores e princípios fundamentais do Instituto, promovendo uma cultura organizacional que preza pela integridade, pela responsabilidade social e pela sustentabilidade.



Crédito: Manuela Carvalho

### 4.1.1 GESTÃO DE IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES

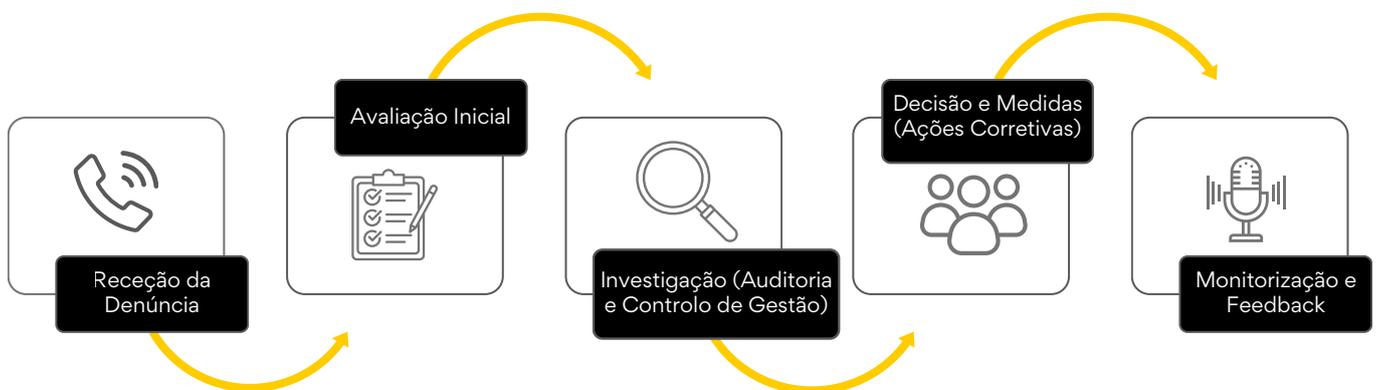
#### G1-1

O Turismo de Portugal dispõe de um **Código de Conduta e Compromisso Ético** cujo principal objetivo é fornecer um enquadramento ético e deontológico que oriente a atuação diária do Instituto e dos seus colaboradores, de modo a promover uma imagem de responsabilidade, seriedade e excelência do Instituto. Nesse sentido, são destacadas práticas que respeitam os direitos humanos, combatem a discriminação e promovem a igualdade de oportunidades. Além disso, o combate a qualquer forma de corrupção, a defesa do meio ambiente e a contribuição para o desenvolvimento sustentável são pilares essenciais na forma como a organização gere as suas relações internas e externas. A cultura empresarial é avaliada regularmente através de indicadores qualitativos e quantitativos, permitindo ajustes contínuos e garantindo o alinhamento com os valores éticos e objetivos estratégicos. O Turismo de Portugal dispõe, igualmente, de um Código de Conduta Ética do Departamento de Auditoria e Controlo de Gestão e um Código de Conduta para o SRIJ, decorrente das responsabilidades e especificidades da função do respetivo corpo inspetivo e aplicável a toda equipa que integra o SRIJ. Os códigos encontram-se publicitados na *intranet* do Instituto e do SRIJ.

A ética empresarial está intimamente ligada ao compromisso com a sustentabilidade. O Turismo de Portugal integra nos seus processos uma gestão consciente dos recursos, promovendo a preservação do ambiente e o cumprimento dos ODS. Este alinhamento ético-sustentável impulsiona ações que valorizam não apenas o crescimento económico, como também o bem-estar social e a proteção ambiental, assegurando um impacto positivo para as gerações futuras. Assim, o Código de Conduta e Compromisso Ético do Turismo de Portugal não se limita a um conjunto de normas, constituindo um modelo de atuação que consolida a confiança da sociedade e reafirma o seu papel como agente de transformação.

Para a identificação, comunicação e investigação de comportamentos ilícitos ou contrários ao Código de Conduta, o Turismo de Portugal implementou um sistema robusto de denúncia (*whistleblowing*). Este mecanismo permite que os interessados submetam comunicações de forma anónima, independente, autónoma, segura, confidencial e imparcial, assegurando-se a confidencialidade e a proteção dos denunciantes contra possíveis retaliações, promovendo também a integridade institucional. Neste sistema, são considerados inputs de stakeholders, tanto internos como externos, para os quais existem canais específicos de comunicação segura e averiguação célere. O rastreio, controlo e o acompanhamento das denúncias são garantidos pelo Departamento de Auditoria e Controlo de Gestão, que assegura o tratamento dos dados sob confidencialidade e em estrito cumprimento da legislação aplicável em matéria de proteção de dados.

Na figura infra é ilustrado o funcionamento do sistema de denúncia, *whistleblowing*, implementado pelo Turismo de Portugal.



Para facilitar este processo, foi disponibilizado um endereço de e-mail específico na *intranet*, permitindo que os colaboradores possam denunciar confidencialmente quaisquer irregularidades relacionadas com as atividades dos serviços centrais e dependentes, desde que possuam informações verdadeiras e credíveis. O canal está também disponível ao público via o portal do Turismo de Portugal.

É importante mencionar que, durante os procedimentos internos de investigação das denúncias recebidas, poderão ser acionados os mecanismos legais necessários para apurar a responsabilidade civil, financeira, disciplinar e criminal dos infratores, pelas entidades competentes. No caso de denúncias de corrupção, todos os colaboradores da Administração Pública têm o dever legal de denunciar infrações de que tenham conhecimento no exercício das suas funções ou por causa delas, beneficiando das garantias previstas no artigo 4.º da Lei n.º 19/2008, de 21 de abril, com a última alteração dada pela Lei n.º 30/2015, de 22 de abril.

O Turismo de Portugal dispõe de uma **Declaração de Política Antifraude**, onde reafirma o compromisso em adotar uma política de tolerância zero à fraude, alinhando-se com os valores de transparência, integridade e responsabilidade ética. Este posicionamento é essencial para garantir a confiança dos *stakeholders* e a conformidade com as legislações aplicáveis. Em termos de responsabilidades, a política de antifraude define que a prevenção e deteção de fraudes são deveres de todos os colaboradores, reforçando o papel dos dirigentes em criar um ambiente ético e em promover boas práticas entre todos os intervenientes. As ações de controlo e monitorização são atribuídas ao Departamento de Auditoria e Controlo de Gestão, que também garante o alinhamento com as melhores práticas internacionais.

As medidas antifraude incluem um conjunto de ações preventivas, como formações regulares, auditorias internas e externas e aplicação de procedimentos rigorosos de verificação em todas as operações. Há também um foco na melhoria contínua dos mecanismos de controlo e na responsabilização imediata em caso de violações das normas. O Turismo de Portugal enfatiza o compromisso contínuo com uma gestão ética e transparente, reconhecendo que a luta contra a fraude é essencial para o desenvolvimento sustentável e para a manutenção da reputação institucional.

O Instituto desenvolveu também uma **Declaração de Conflito de Interesses**, no âmbito da Política de Gestão de Conflitos de Interesses, aplicável a todos os colaboradores e dirigentes envolvidos em procedimentos de atribuição de apoios financeiros. Esta declaração afirma que todos os colaboradores que verifiquem encontrar-se perante uma situação passível de configurar um conflito de interesses, devem comunicar aos respetivos dirigentes e declarar-se impedidos ou pedir escusa nos termos legais. A declaração está disponível aos colaboradores em anexo ao Código de Conduta e Compromisso Ético. No âmbito da gestão de conflito de interesses no setor público, em 2023, foram realizadas verificações dos processos de contratação pública em execução durante ano, sujeitos à apresentação da respetiva Declaração de Inexistência de Conflito de Interesses prevista no Código dos Contratos Públicos.

## **G1-2**

As relações com os fornecedores são geridas com base no **Código dos Contratos Públicos**, no qual é definido que: “Na formação e a execução dos contratos públicos devem ser respeitados os princípios gerais decorrentes da Constituição, dos Tratados da União Europeia e do Código do Procedimento Administrativo, em especial os princípios da legalidade, da prossecução do interesse público, da imparcialidade, da proporcionalidade, da boa-fé, da tutela da confiança, da sustentabilidade e da responsabilidade, bem como os princípios da concorrência, da publicidade e da transparência, da igualdade de tratamento e da não-discriminação.” (art 1º A). A seleção de fornecedores considera padrões éticos e ambientais rigorosos, promovendo práticas sustentáveis e respeitando normas sociais e ambientais. Futuramente, o Turismo de Portugal compromete-se a divulgar critérios na seleção de fornecedores com preocupações sociais e ambientais, adotando cláusulas contratuais específicas que reforçam o cumprimento de práticas responsáveis por toda cadeia de valor.

### G1-3

Segundo o Artigo 363.º do Código Penal, um indivíduo pratica suborno se convencer ou tentar convencer outra pessoa, através de dádiva ou promessa de vantagem patrimonial ou não patrimonial, a prestar falso depoimento ou declaração em processo judicial, ou a prestar falso testemunho, perícia, interpretação ou tradução, sem que estes venham a ser cometidos. O **Sistema de Prevenção e Detecção de Corrupção e Suborno** implementado pelo Turismo de Portugal inclui medidas preventivas, auditorias regulares e ações de formação a colaboradores, capacitando-os a identificar e reportar irregularidades. Todas as alegações são investigadas em conformidade com o **Código de Conduta e Compromisso Ético** e com as normativas legais aplicáveis. As ações incluem auditorias específicas e a implementação de mecanismos internos para melhorar o controlo destas temáticas. O respetivo código de conduta proíbe exigir ou aceitar, de forma direta ou indireta, quaisquer vantagens injustificadas, de qualquer fornecedor, cliente ou outra terceira parte (incluindo órgãos públicos, autoridades e entidades semelhantes).

O Turismo de Portugal implementou ainda o **Plano de Prevenção de Riscos de Gestão Incluindo os Riscos de Corrupção e Infrações Conexas** (PPRGRCIC) 2022-2026, integrado no seu Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, através do qual identifica, analisa e classifica as situações e os riscos da exposição do Instituto a atos de corrupção, estabelecendo um conjunto de medidas preventivas e corretivas para reduzir a probabilidade de ocorrência e o impacto desses atos. O PPRGRCIC é um instrumento que visa reforçar e fortalecer a conduta empresarial, baseando-se em relações de confiança e na prevenção de conflitos de interesse e atos de corrupção.

Para **assegurar uma adequada gestão e prevenção de potenciais riscos** de corrupção e infrações conexas, o Turismo de Portugal adotou diversos instrumentos de mitigação de riscos que integram o respetivo Programa de Cumprimento Normativo, decorrentes de exigências legais nacionais e comunitárias e assentes em valores e princípios de integridade e retidão pública. Além do PPRGRCIC 2022-2026, encontram-se implementados os seguintes instrumentos de controlo interno:

- Códigos de Conduta e Compromisso Ético;
- Declaração de Conflito de Interesses;
- Canais de Denúncia (interno e externo).

Está prevista a revisão do PPRGRCIC, de acordo com o disposto no n.º 5 do artigo 6.º do Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC), no qual serão incorporados os contributos das unidades orgânicas sobre os seguintes aspetos:

- Ponderação e identificação de novos riscos;
- Revisão dos riscos e verificação dos que se mantêm;
- Revisão das medidas adotadas;
- Revisão das evidências das medidas implementadas.



#### G1-4

Entre 2021 e 2023 não foram registados incidentes confirmados de corrupção e suborno.

# zero

Condenações por infrações de combate à corrupção e ao suborno

Em multas ou coimas aplicadas por infrações das leis de combate à corrupção e ao suborno

Casos confirmados de corrupção ou suborno

Casos confirmados em que os colaboradores foram despedidos ou sujeitos a ação disciplinar

Casos confirmados em que os contratos com parceiros comerciais foram rescindidos ou não renovados

#### G1-6

As práticas de pagamento do Instituto estão integralmente alinhadas com o disposto no Decreto-Lei n.º 62/2013, de 10 de maio, que regula os prazos de pagamento em transações comerciais entre empresas e entidades públicas. Este diploma estabelece que o prazo geral de pagamento não deve exceder 30 dias, podendo ser alargado até 60 dias no caso de entidades públicas prestadoras de cuidados de saúde. Estas práticas refletem o compromisso do Instituto com a justiça e a transparência, assegurando que as obrigações financeiras para com pequenas e médias empresas são cumpridas dentro dos prazos contratualmente definidos, contribuindo para a minimização de atrasos e o **reforço da confiança na relação com os fornecedores.**

Adicionalmente, no âmbito do Programa Pagar a Tempo e Horas, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 34/2008, de 22 de fevereiro, foram instituídas medidas específicas para a melhoria dos prazos de pagamento a fornecedores. Este programa inclui:

- Monitorização e divulgação periódica dos indicadores relativos aos prazos médios de pagamento;
- Definição de metas específicas para os prazos de pagamento e criação de incentivos associados ao cumprimento dessas metas;
- Implementação de processos operacionais mais eficientes, com vista a acelerar os procedimentos de pagamento.

O objetivo principal consiste em garantir que cada fatura, ou documento equivalente, seja liquidado no prazo máximo de 30 dias após a sua receção, ou no mesmo prazo a contar da data de receção efetiva dos bens ou serviços, nos casos em que a data de receção da fatura seja incerta, salvo disposição contratual em contrário. O incumprimento desta meta pode implicar o pagamento de juros de mora, conforme previsto na Lei n.º 3/2010, de 27 de abril. Para assegurar o cumprimento deste compromisso, os prazos de pagamento são incluídos na avaliação de desempenho de cada Direção ou Departamento, sendo a sua observância exigida tanto a dirigentes como a colaboradores.

# 5 ANEXOS

## TABELA ESRS

### CORRESPONDÊNCIA ENTRE OS TEMAS MATERIAIS E OS TEMAS DAS NORMAS ESRS

Temas materiais do Turismo de Portugal	Tema ESRS	Subtema ESRS
Alterações climáticas	ESRS E1 Alterações Climáticas	Adaptação às alterações climáticas
		Mitigação das alterações climáticas
		Energia
Recursos hídricos	ESRS E3 Recursos hídricos e marinhos	Água
Utilização de recursos e economia circular	ESRS E5 Utilização de recursos e economia circular	Entrada de recursos, incluindo a utilização de recursos
Mão de obra própria	ESRS S1 Mão de obra própria	Condições de trabalho
		Igualdade de tratamento e de oportunidades para todos
		Outros direitos relacionados com o trabalho
Trabalhadores na cadeia de valor	ESRS S2 Trabalhadores na cadeia de valor	Igualdade de tratamento e de oportunidades para todos
Comunidades afetadas	ESRS S3 Comunidades afetadas	Direitos económicos, sociais e culturais das comunidades
Consumidores e utilizadores finais	ESRS S4 Consumidores e utilizadores finais	Inclusão social dos consumidores e/ou utilizadores finais
		Impactos relacionados com a informação para os consumidores e/ou utilizadores finais
		Segurança pessoal dos consumidores e/ou utilizadores finais
Conduta empresarial	ESRS G1 Conduta empresarial	Cultura empresarial
		Proteção de denunciante
Escassez de competências	<i>Sem correspondência</i>	-
Qualidade dos serviços	<i>Sem correspondência</i>	-

Em resultado da análise de dupla materialidade, os temas referentes à ESRS E2 e E4 não foram considerados materiais e, como tal, não foram incluídos no âmbito do presente relatório.

## REQUISITOS DE DIVULGAÇÃO

O exercício de alinhamento do Relatório de Sustentabilidade de 2023 do Turismo de Portugal com a CSRD pressupõe a recolha de informação para resposta aos requisitos das normas ESRS, associados aos temas materiais, considerando a capacidade de reporte atual do Instituto. Como tal, neste primeiro ano de reporte, não é garantida a resposta completa a todos os *datapoints* dos requisitos de divulgação aplicáveis e, em alguns casos, é apenas reportada informação qualitativa ao nível do setor do turismo.

<i>Requisito de divulgação</i>	<i>Designação</i>	<i>Link para o conteúdo</i>
<b>1. INFORMAÇÕES GERAIS</b>		
<b>ESRS 2: DIVULGAÇÕES GERAIS</b>		
<b>BASE DE ELABORAÇÃO</b>		
<b>BP-1</b>	Base geral para a elaboração das declarações de sustentabilidade	<a href="#">Sobre o Relatório   ESRS 2 BP-1</a>
<b>BP-2</b>	Divulgações em relação a circunstâncias específicas	<a href="#">Sobre o Relatório   ESRS 2 BP-2</a>
<b>GOVERNANCE</b>		
<b>GOV-1</b>	O papel dos órgãos de administração, de supervisão e de direção	<a href="#">1.1. Estrutura Organizacional   ESRS 2 GOV-1</a>
<b>GOV-2</b>	Informações prestadas e questões de sustentabilidade abordadas pelos órgãos de administração, de direção e de supervisão da empresa	<a href="#">1.1. Estrutura Organizacional   ESRS 2 GOV-2</a>
<b>GOV-3</b>	Integração do desempenho em matéria de sustentabilidade nos regimes de incentivos	No presente ano de reporte, o Turismo de Portugal não integra o desempenho em matéria de sustentabilidade nos seus regimes de incentivos.
<b>GOV-4</b>	Declaração sobre o dever de diligência	O Turismo de Portugal ainda não dispõe de informação para responder ao requisito no presente ano de reporte.
<b>GOV-5</b>	Gestão de riscos e controlos internos do relato de sustentabilidade	<a href="#">1.1. Estrutura Organizacional   ESRS 2 GOV-5</a>
<b>ESTRATÉGIA</b>		
<b>SBM-1</b>	Estratégia, modelo de negócio e cadeia de valor	<a href="#">1.2.1. Estratégia   ESRS SBM-1</a> <a href="#">1.2.2. Modelo de negócio   ESRS SBM-1</a> <a href="#">1.2.3. Cadeia de Valor   ESRS SBM-1</a>
<b>SBM-2</b>	Interesses e pontos de vista das partes interessadas	<a href="#">1.2.4. Interesses e Perspetivas dos Stakeholders   ESRS 2 SBM-1, SBM-2</a>
<b>SBM-3</b>	Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio	<a href="#">1.2.5. Articulação de Impactos, Riscos e Oportunidades com a Estratégia e Modelo de Negócios   ESRS 2 SBM-3</a>
<b>GESTÃO DOS IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES</b>		
<b>IRO-1</b>	Descrição dos processos de identificação e avaliação dos impactos, riscos e oportunidades materiais	<a href="#">1.2.6. Gestão dos Impactos, Riscos e Oportunidades   ESRS 2 IRO-1</a>
<b>IRO-2</b>	Requisitos de divulgação constantes de ESRS abrangidas pela declaração de sustentabilidade da empresa	<a href="#">1.2.6. Gestão de Impactos, Riscos e Oportunidades   ESRS 2 IRO-2</a> <a href="#">Tabela ESRS</a>

INFORMAÇÕES AMBIENTAIS		
ESRS E1 ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS		
GOVERNANCE		
<b>ESRS 2 GOV-3</b>	Integração do desempenho relacionado com a sustentabilidade nos regimes de incentivo	Enquanto empresa pública estas questões encontram-se reguladas e o desempenho ainda não foi avaliado em função dos objetivos e/ou impactos específicos relacionados com as alterações climáticas.
ESTRATÉGIA		
<b>E1-1</b>	Plano de transição para a atenuação das alterações climáticas	O Turismo de Portugal já desenvolveu o seu Roteiro de Neutralidade Carbónica alinhado com a trajetória do Acordo de Paris de limitação do aquecimento global a 1,5°C e será divulgado no próximo relatório de sustentabilidade. <a href="#">2.1.1. Gestão Estratégica   E1-1</a>
<b>ESRS 2 SBM-3</b>	Impactos, riscos e oportunidades materiais e a sua interação com a estratégia e o modelo de negócios	<a href="#">1.2.5. Articulação de Impactos, Riscos e Oportunidades com a Estratégia e Modelo de Negócios   ESRS 2 SBM-3</a>
GESTÃO DOS IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES		
<b>ESRS 2 IRO-1</b>	Descrição dos processos para identificar e avaliar os impactos, os riscos e as oportunidades materiais relacionados com o clima	<a href="#">1.2.6. Gestão dos Impactos, Riscos e Oportunidades   ESRS 2 IRO-1</a>
<b>E1-2</b>	Políticas relacionadas com a atenuação das alterações climáticas e a adaptação às mesmas	O Turismo de Portugal não dispõe de políticas relacionadas com a mitigação das alterações climáticas e a adaptação às mesmas.
<b>E1-3</b>	Ações e recursos relacionados com as alterações climáticas em matéria de alterações	<a href="#">2.1.2. Gestão de Impactos, Riscos e Oportunidades  </a>
MÉTRICAS E METAS		
<b>E1-4</b>	Metas relacionadas com a mitigação das alterações climáticas e a adaptação às mesmas	<a href="#">2.1.1. Gestão Estratégica   E1-4</a>
<b>E1-5</b>	Consumo energético e combinação de energia	<a href="#">2.1.3. Consumo Energético e Combinação de Energia   E1-5</a> O Turismo de Portugal apenas possui atividades em setores de baixo impacto climático e não produz energia renovável. Não foi possível desagregar o consumo total de energia por energia fóssil, nuclear e renovável (inclusive eletricidade, calor, vapor e arrefecimento comprados ou adquiridos provenientes de fontes renováveis) no presente ano de reporte.
<b>E1-6</b>	Emissões brutas de GEE de âmbito 1, 2, 3 e emissões totais de GEE	<a href="#">2.1.4. Emissões Brutas de GEE   E1-6</a> O Turismo de Portugal encontra-se a melhorar a metodologia de cálculo das suas emissões. Como tal, ainda não divulga as seguintes informações para responder ao requisito no presente ano de reporte: fatores de emissão e conversão utilizados; emissões de âmbito 2 aplicando o método baseado na localização; e emissões de âmbito 3.
<b>E1-7</b>	Projetos de remoção de GEE e de mitigação dos GEE financiados através de créditos de carbono	O Turismo de Portugal ainda não dispõe de informação para responder ao requisito no presente ano de reporte, encontrando-se já a desenvolver o Roteiro para a Neutralidade Carbónica, alinhado com a trajetória do Acordo de Paris, para a limitação do aquecimento global a 1,5°C.
<b>E1-8</b>	Fixação interna do preço do carbono	O Turismo de Portugal ainda não dispõe de informação para responder ao requisito no presente ano de reporte.
<b>E1-9</b>	Efeitos financeiros previstos dos riscos materiais físicos e de transição e potenciais oportunidades relacionadas com o clima	<a href="#">Sobre o Relatório   ESRS 2 BP-2</a>

ESRS E3 RECURSOS HÍDRICOS E MARINHOS		
GESTÃO DOS IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES		
<b>ESRS 2 IRO-1</b>	Descrição dos processos para identificar e avaliar os impactos, os riscos e as oportunidades materiais relacionados com os recursos hídricos e marinhos	<a href="#">1.2.6. Gestão dos Impactos, Riscos e Oportunidades   ESRS 2 IRO-1</a>
<b>E3-1</b>	Políticas relacionadas com os recursos hídricos e marinhos	O Turismo de Portugal não dispõe de políticas sistematizadas relacionadas com os recursos hídricos e marinhos, para o presente ano de reporte.
<b>E3-2</b>	Ações e recursos relacionados com os recursos hídricos e marinhos	<a href="#">2.2.1. Gestão de Impactos, Riscos e Oportunidades   E3-2</a>
MÉTRICAS E METAS		
<b>E3-3</b>	Metas relacionadas com os recursos hídricos e marinhos	O Turismo de Portugal não dispõe de metas relacionadas com os recursos hídricos e marinhos.
<b>E3-4</b>	Consumo de água	<a href="#">2.2.2. Consumo de Água   E3-4</a> O Turismo de Portugal ainda não dispõe de informação sobre o consumo de água em zonas onde existe risco hídrico material (incluindo elevado stress hídrico), sobre o total de água reciclada e reutilizada, nem sobre o consumo total de água armazenada e alterações no armazenamento, para o presente ano de reporte.
<b>E3-5</b>	Efeitos financeiros previstos de impactos, riscos e oportunidades relacionados com os recursos hídricos e marinhos	<a href="#">Sobre o Relatório   ESRS 2 BP-2</a>
ESRS E5 UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS E ECONOMIA CIRCULAR		
GESTÃO DOS IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES		
<b>ESRS 2 IRO-1</b>	Descrição dos processos de identificação e avaliação dos impactos, riscos e oportunidades materiais relacionados com a utilização dos recursos e com a economia circular	<a href="#">1.2.6. Gestão dos Impactos, Riscos e Oportunidades   ESRS 2 IRO-1</a>
<b>E5-1</b>	Políticas relacionadas com a utilização dos recursos e a economia circular	O Turismo de Portugal definiu medidas relacionadas com a utilização de recursos e a economia circular no âmbito do seu Roteiro de Neutralidade Carbónica, respeitante à redução da produção de resíduos, a publicar no próximo relatório de sustentabilidade.
<b>E5-2</b>	Ações e recursos relacionados com a utilização dos recursos e a economia circular	<a href="#">2.3.1. Gestão de Impactos, Riscos e Oportunidades   E5-2</a>
MÉTRICAS E METAS		
<b>E5-3</b>	Metas relacionadas com a utilização dos recursos e a economia circular	O Turismo de Portugal definiu metas relacionadas com a utilização de recursos e a economia circular no âmbito do seu Roteiro de Neutralidade Carbónica, respeitante à redução da produção de resíduos, a publicar no próximo relatório de sustentabilidade.
<b>E5-4</b>	Entradas de recursos	O Turismo de Portugal ainda não dispõe de informação para responder ao requisito no presente ano de reporte.
<b>E5-5</b>	Saídas de recursos	O Turismo de Portugal ainda não dispõe de informação para responder ao requisito no presente ano de reporte.
<b>E5-6</b>	Efeitos financeiros previstos dos impactos, riscos e oportunidades relacionados com a utilização dos recursos e com a economia circular	<a href="#">Sobre o Relatório   ESRS 2 BP-2</a>

### 3. INFORMAÇÕES SOCIAIS

#### ESRS S1: MÃO DE OBRA PRÓPRIA

##### ESTRATÉGIA

<b>ESRS 2 SBM-2</b>	Interesses e pontos de vista das partes interessadas	<a href="#">1.2.4. Interesses e Perspetivas dos Stakeholders   ESRS 2 SBM-1, SBM-2</a>
<b>ESRS 2 SBM-3</b>	Impactos, riscos e oportunidades materiais e a sua interação com a estratégia e o modelo de negócios	<a href="#">1.2.5. Articulação de Impactos, Riscos e Oportunidades com a Estratégia e Modelo de Negócios   ESRS 2 SBM-3</a>

##### GESTÃO DOS IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES

<b>S1-1</b>	Políticas relacionadas com a mão de obra própria	<a href="#">3.1.1. Gestão de Impactos, Riscos e Oportunidades   S1-1</a> O Turismo de Portugal apenas dispõe de uma Política de Tratamento de Dados Pessoais.
<b>S1-2</b>	Processos para dialogar com os trabalhadores próprios e os representantes dos trabalhadores sobre impactos	<a href="#">3.1.1. Gestão de Impactos, Riscos e Oportunidades   S1-2</a>
<b>S1-3</b>	Processos para corrigir os impactos negativos e canais para os próprios trabalhadores expressarem preocupações	<a href="#">3.1.1. Gestão de Impactos, Riscos e Oportunidades   S1-3</a>
<b>S1-4</b>	Tomada de medidas sobre os impactos materiais na mão de obra própria e abordagens para atenuar os riscos materiais e procurar oportunidades materiais relacionadas com a própria mão de obra, bem como a eficácia dessas medidas	<a href="#">3.1.1. Gestão de Impactos, Riscos e Oportunidades   S1-4</a>

##### MÉTRICAS E METAS

<b>S1-5</b>	Metas relacionadas com a gestão dos impactos materiais negativos, a promoção de impactos positivos e a gestão de riscos e oportunidades materiais	O Turismo de Portugal não dispõe de metas relacionadas com a gestão dos impactos materiais negativos, a promoção de impactos positivos e a gestão de riscos e oportunidades materiais.
<b>S1-6</b>	Características dos trabalhadores assalariados da empresa	<a href="#">3.1.2. Características dos Colaboradores   S1-6</a> A taxa de rotatividade é calculada através da razão entre o número de colaboradores que saíram até ao final do período de relato e o número médio de colaboradores durante o ano de relato, multiplicado por 100. O número de colaboradores foi determinado considerando o número de efetivos relativamente ao fim do período de relato.
<b>S1-7</b>	Características dos trabalhadores não assalariados na mão de obra própria da empresa	O Turismo de Portugal ainda não dispõe de informação para responder ao requisito no presente ano de reporte.
<b>S1-8</b>	Cobertura de negociação coletiva e diálogo social	<a href="#">3.1.2. Características dos Colaboradores   S1-8</a> Todos os colaboradores estão abrangidos por diálogo social através da Comissão de Trabalhadores.
<b>S1-9</b>	Métricas de diversidade	<a href="#">3.1.2. Características dos Colaboradores   S1-9</a>
<b>S1-10</b>	Salários adequados	<a href="#">3.1.2. Características dos Colaboradores   S1-10</a>
<b>S1-11</b>	Proteção social	<a href="#">3.1.2. Características dos Colaboradores   S1-11</a>
<b>S1-12</b>	Pessoas com deficiência	<a href="#">3.1.2. Características dos Colaboradores   S1-12</a>

<b>S1-13</b>	Métricas de formação e desenvolvimento de competências	<a href="#">3.1.2. Características dos Colaboradores   S1-13</a> O Turismo de Portugal ainda não dispõe de informação, organizada desta forma, para reportar o número médio de horas de formação por trabalhador e por género, no presente ano de reporte. Esta informação será reportada no próximo relatório de sustentabilidade.
<b>S1-14</b>	Métricas de saúde e segurança	<a href="#">3.1.2. Características dos Colaboradores   S1-14</a> A taxa de acidentes relacionados com o trabalho passíveis de registo foi calculada através da razão entre o número de casos de acidentes de trabalho pelo número total de horas trabalhadas pela própria mão de obra, e multiplicada por 1 000 000 horas de trabalho. O Turismo de Portugal ainda não dispõe de informação para responder os requisitos de divulgação referentes aos trabalhadores não assalariados, no presente ano de reporte.
<b>S1-15</b>	Métricas de equilíbrio entre a vida profissional e a vida privada	<a href="#">3.1.2. Características dos Colaboradores   S1-15</a>
<b>S1-16</b>	Métricas de compensação (disparidade salarial e compensação total)	O Turismo de Portugal ainda não dispõe de informação para responder ao requisito no presente ano de reporte.
<b>S1-17</b>	Incidentes, queixas e graves impactos e incidentes de desrespeito dos direitos humanos	<a href="#">3.1.2. Características dos Colaboradores   S1-17</a>
<b>ESRS S2 TRABALHADORES NA CADEIA DE VALOR</b>		
<b>ESTRATÉGIA</b>		
<b>ESRS 2 SBM-2</b>	Interesses e pontos de vista das partes interessadas	<a href="#">1.2.4. Interesses e Perspetivas dos Stakeholders   ESRS 2 SBM-1, SBM-2</a>
<b>ESRS 2 SBM-3</b>	Impactos, riscos e oportunidades materiais e a sua interação com a estratégia e o modelo de negócios	<a href="#">1.2.5. Articulação de Impactos, Riscos e Oportunidades com a Estratégia e Modelo de Negócios   ESRS 2 SBM-3</a>
<b>GESTÃO DOS IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES</b>		
<b>S2-1</b>	Políticas relacionadas com os trabalhadores da cadeia de valor	<a href="#">Sobre o Relatório   ESRS 2 BP-2</a>
<b>S2-2</b>	Processos para dialogar com os trabalhadores da cadeia de valor sobre impactos	<a href="#">Sobre o Relatório   ESRS 2 BP-2</a>
<b>S2-3</b>	Processos para corrigir os impactos negativos e canais para os trabalhadores da cadeia de valor expressarem preocupações	<a href="#">Sobre o Relatório   ESRS 2 BP-2</a>
<b>S2-4</b>	Tomar medidas sobre os impactos materiais e abordagens para atenuar os riscos materiais e procurar oportunidades materiais relacionadas com os trabalhadores da cadeia de valor, bem como a eficácia dessas medidas e abordagens	<a href="#">Sobre o Relatório   ESRS 2 BP-2</a>
<b>MÉTRICAS E METAS</b>		
<b>S2-5</b>	Metas relacionadas com a gestão dos impactos materiais negativos, a promoção de impactos positivos e a gestão de riscos e oportunidades materiais	<a href="#">Sobre o Relatório   ESRS 2 BP-2</a>

<b>ESRS S3 COMUNIDADES AFETADAS</b>		
<b>ESTRATÉGIA</b>		
<b>ESRS 2 SBM-2</b>	Interesses e pontos de vista das partes interessadas	<a href="#">1.2.4. Interesses e Perspetivas dos Stakeholders   ESRS 2 SBM-1, SBM-2</a>
<b>ESRS 2 SBM-3</b>	Impactos, riscos e oportunidades materiais e a sua interação com a estratégia e o modelo de negócios	<a href="#">1.2.5. Articulação de Impactos, Riscos e Oportunidades com a Estratégia e Modelo de Negócios   ESRS 2 SBM-3</a>
<b>GESTÃO DOS IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES</b>		
<b>S3-1</b>	Políticas relacionadas com as comunidades afetadas	O Turismo de Portugal não dispõe de políticas relacionadas com as comunidades afetadas.
<b>S3-2</b>	Processos para dialogar com as comunidades afetadas sobre impactos	O Turismo de Portugal ainda não dispõe de informação para responder ao requisito no presente ano de reporte.
<b>S3-3</b>	Processos para corrigir os impactos negativos e canais para as comunidades afetadas expressarem preocupações	O Turismo de Portugal ainda não dispõe de informação para responder ao requisito no presente ano de reporte.
<b>S3-4</b>	Tomar medidas sobre os impactos materiais nas comunidades afetadas e abordagens para gerir os riscos materiais e procurar oportunidades materiais relacionadas com as comunidades afetadas, bem como eficácia dessas ações	<a href="#">3.2. Sociedade   S3-4</a>
<b>MÉTRICAS E METAS</b>		
<b>S3-5</b>	Metas relacionadas com a gestão dos impactos materiais negativos, a promoção de impactos positivos e a gestão de riscos e oportunidades materiais	O Turismo de Portugal não dispõe de metas relacionadas com as comunidades afetadas.
<b>ESRS S4: CONSUMIDORES E UTILIZADORES FINAIS</b>		
<b>ESTRATÉGIA</b>		
<b>ESRS 2 SBM-2</b>	Interesses e pontos de vista das partes interessadas	<a href="#">1.2.4. Interesses e Perspetivas dos Stakeholders   ESRS 2 SBM-1, SBM-2</a>
<b>ESRS 2 SBM-3</b>	Impactos, riscos e oportunidades materiais e a sua interação com a estratégia e o modelo de negócios	<a href="#">1.2.5. Articulação de Impactos, Riscos e Oportunidades com a Estratégia e Modelo de Negócios   ESRS 2 SBM-3</a>
<b>GESTÃO DOS IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES</b>		
<b>S4-1</b>	Políticas relacionadas com consumidores e utilizadores finais	O Turismo de Portugal não dispõe de políticas relacionadas com consumidores e utilizadores finais. <a href="#">3.3. Envolvimento dos Consumidores   S4-1</a>
<b>S4-2</b>	Processos para dialogar com os consumidores e utilizadores finais sobre impactos	<a href="#">3.3. Envolvimento dos Consumidores   S4-2</a>
<b>S4-3</b>	Processos para corrigir os impactos negativos e canais para os consumidores e utilizadores finais poderem expressar preocupações	<a href="#">3.3. Envolvimento dos Consumidores   S4-3</a>
<b>S4-4</b>	Adoção de medidas sobre impactos materiais e abordagens para atenuar os riscos materiais e procurar oportunidades materiais relacionadas com os consumidores e os utilizadores finais e eficácia dessas ações e abordagens	<a href="#">3.3. Envolvimento dos Consumidores   S4-4</a>
<b>MÉTRICAS E METAS</b>		
<b>S4-5</b>	Metas relacionadas com a gestão dos impactos materiais negativos, a promoção de impactos positivos e a gestão de riscos e oportunidades materiais	O Turismo de Portugal não dispõe de metas relacionadas com consumidores e utilizadores finais.

<b>4. INFORMAÇÕES SOBRE GOVERNANCE</b>		
<b>ESRS G1: CONDUTA EMPRESARIAL</b>		
<b>GOVERNANCE</b>		
<b>ESRS 2 GOV-1</b>	O papel dos órgãos de administração, de supervisão e de direção	<a href="#">1.1. Estrutura Organizacional   ESRS 2 GOV-1</a>
<b>GESTÃO DOS IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES</b>		
<b>ESRS 2 IRO-1</b>	Descrição dos processos para identificar e avaliar os impactos, os riscos e as oportunidades materiais	<a href="#">1.2.6. Gestão dos Impactos, Riscos e Oportunidades   ESRS 2 IRO-1</a>
<b>G1-1</b>	Cultura empresarial e políticas de conduta empresarial	<a href="#">4.1.1. Gestão dos Impactos, Riscos e Oportunidades   G1-1</a>
<b>G1-2</b>	Gestão das relações com os fornecedores	<a href="#">4.1.1. Gestão dos Impactos, Riscos e Oportunidades   G1-2</a>
<b>G1-3</b>	Prevenção e deteção de corrupção e suborno	<a href="#">4.1.1. Gestão dos Impactos, Riscos e Oportunidades   G1-3</a>
<b>MÉTRICAS E METAS</b>		
<b>G1-4</b>	Incidentes confirmados de corrupção ou suborno	<a href="#">4.1.1. Gestão dos Impactos, Riscos e Oportunidades   G1-4</a>
<b>G1-5</b>	Influência política e atividades de representação de grupos de interesse	O Turismo de Portugal ainda não dispõe de informação para responder ao requisito no presente ano de reporte.
<b>G1-6</b>	Práticas de pagamento	<a href="#">4.1.1. Gestão dos Impactos, Riscos e Oportunidades   G1-6</a>



## FICHA TÉCNICA

**Propriedade:** Turismo de Portugal, IP  
Rua Ivone Silva, Lote 6  
1050-124 Lisboa

**Autor e Edição:** Direção de Estratégia e  
Gestão do Conhecimento

**Apoio Técnico:** PricewaterhouseCoopers

**Contacto:**  
[conhecimento@turismodeportugal.pt](mailto:conhecimento@turismodeportugal.pt)

**Data:** dezembro de 2024