

2024



RELATÓRIO DE **SUSTENTABILIDADE**



SOBRE O RELATÓRIO

O Relatório de Sustentabilidade de 2024 do Turismo de Portugal constitui um exercício de alinhamento com a Diretiva de Reporte Corporativo de Sustentabilidade (CSRD – Diretiva UE 2022/2464).

ESRS 2 BP-1

O presente Relatório foi elaborado numa base consolidada, que integra as instalações do Turismo de Portugal, I.P. (doravante designado Turismo de Portugal, Instituto ou TP) 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 documento 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, 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 2024 e 31 de dezembro de 2024.

CONTACTOS

Esclarecimentos relacionados com o Relatório de Sustentabilidade de 2024 do Turismo de Portugal, ou outras questões ou sugestões em matéria de sustentabilidade, deverão ser endereçadas através do seguinte contacto: conhecimento@turismodeportugal.pt

DATA DE PUBLICAÇÃO

Setembro de 2025

ÍNDICE

REFLEXÃO INICIAL
SOBRE NOSSA JORNADA
SUSTENTÁVEL

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

MENSAGEM DO CONSELHO DIRETIVO

A sustentabilidade tornou-se já parte essencial da identidade do Turismo de Portugal e está presente em todas as dimensões da nossa atuação. Não é apenas uma prioridade estratégica, mas um compromisso permanente que, concretizando-se em práticas diárias que reforçam a eficiência, a transparência e a responsabilidade da organização, orienta a forma como gerimos os nossos recursos, apoiamos as nossas pessoas e trabalhamos em proximidade com as empresas, as comunidades e os parceiros.

O ano de 2024 permitiu consolidar processos internos, reforçar mecanismos de monitorização e ampliar iniciativas que contribuem para a melhoria contínua do nosso desempenho ambiental, social e de governação. A redução de emissões, a promoção de maior eficiência na utilização da energia e da água, a valorização dos colaboradores através de formação contínua, bem como a prevenção de riscos organizacionais, são exemplos concretos do caminho que temos vindo a trilhar.

Este Relatório de Sustentabilidade dá conta do trabalho desenvolvido e dos resultados alcançados pelos inúmeros projetos concretizados ou em curso, mas é, também, por isso mesmo, uma ferramenta de mobilização interna.

Queremos consolidar a cultura de sustentabilidade em todas as áreas da instituição, reforçando processos de gestão, apostando na inovação e garantindo que cada decisão contribui para reduzir impactos e criar valor a todos os níveis, construindo assim um destino mais resiliente e competitivo, assente naquele que é um turismo transformador, promotor da coesão territorial e dinamizador das economias locais.

Juntos fazemos acontecer.



Presidente

CARLOS ABADE



A sustentabilidade é um compromisso permanente que orienta a forma como gerimos os nossos recursos, apoiamos as nossas pessoas e trabalhamos em proximidade com as empresas, as comunidades e os parceiros.

DESTAQUES DO ANO

AMBIENTAL



5 372 MWH

Energia consumida



41 027 M³

Consumo total de água



1 577 tCO₂e

Emissões totais de GEE

31%

Âmbito 1

69%

Âmbito 2

SOCIAL

779

Colaboradores

82,8% Colaboradores

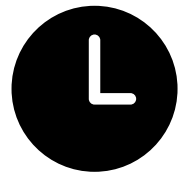
permanentes

15,8%

Taxa de rotatividade

35% homens

65% mulheres



24 720 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

7

Selos Escolas
Anticorrupção

6263 H

Dedicadas à
Sustentabilidade

TURISMO DE PORTUGAL

1.1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

ESRS 2 GOV-1

O Turismo de Portugal, I.P. 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 Instituto 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.

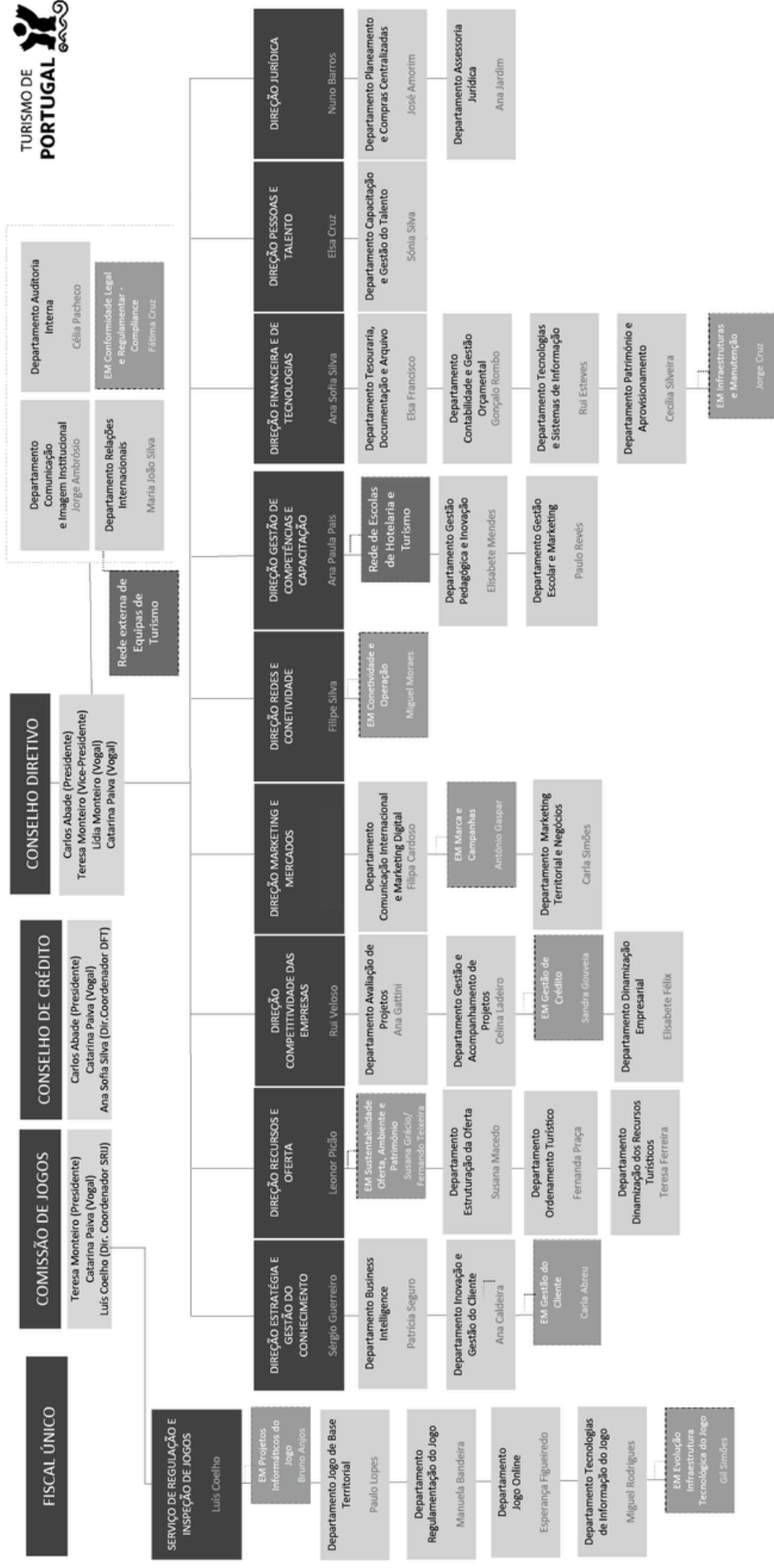
O **Conselho Diretivo** é composto por 5 elementos, 4 executivos e 1 não executivo. O respetivo rácio médio entre membros femininos e masculinos do Conselho é 3/4, considerando apenas os membros executivos. O Turismo de Portugal tem ainda uma **Comissão de Trabalhadores**, que se reúne com o Conselho 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 2024, vigoraram os Estatutos do Turismo de Portugal, aprovados pela Portaria n.º 413/2023, de 7 de dezembro, e que definiram a organização interna do novo organismo, assente num modelo misto de estruturas hierarquizadas e matriciais. 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 estatutos foram aprovados pela [Portaria n.º 413/2023](#), de 7 de dezembro, conforme o organograma do Instituto (pág. 7), encontrando-se em elaboração a nova [estratégia 2035](#).

Na estratégia 2035, a Sustentabilidade é um vetor estratégico transversal que toca todas as áreas de atuação.

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

ORGANOGRAMA



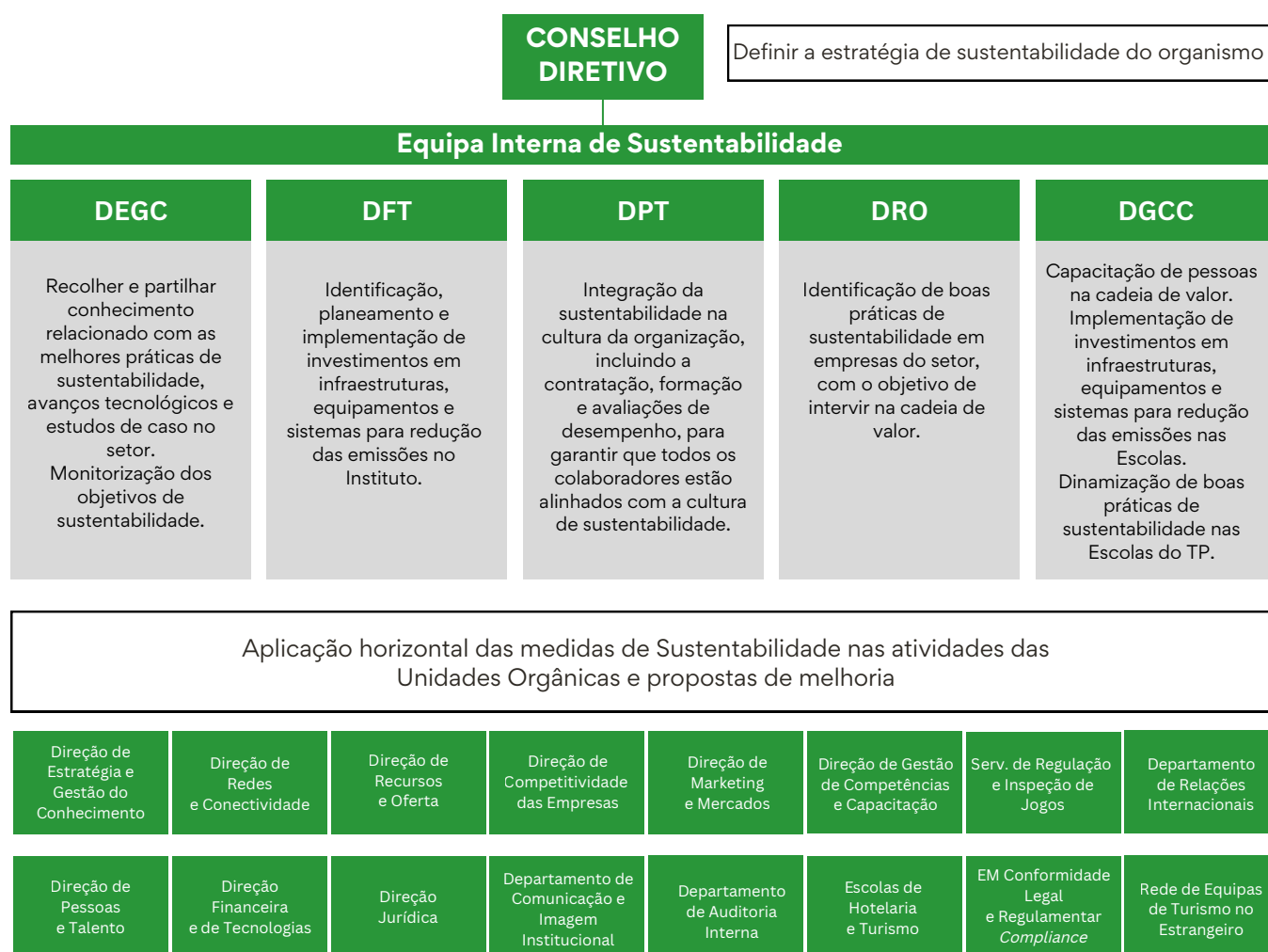
O organograma do Instituto do Turismo de Portugal, I. P. foi introduzido pelo Decreto-Lei n.º 51/2023, de 3 de julho, e os estatutos aprovados pela Portaria n.º 413/2023, de 7 de dezembro.

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**.

Compete-lhe também 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 as quais os trabalhadores podem também enviar sugestões de melhoria da organização, via e-mail.



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

O Turismo de Portugal implementa internamente um **Plano de Prevenção de Riscos de Gestão** (PPRG), através do qual adota mecanismos para **identificar, avaliar, gerir e mitigar impactos, riscos e oportunidades materiais** relacionados com a conduta empresarial, na sequência de alteração orgânica do Turismo de Portugal operada pelo Decreto-Lei n.º 51/2023, de 3 de julho. 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 Equipa Multidisciplinar de Conformidade Legal e Regulamentar - *Compliance* 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 o seu nível de responsabilidade associado, contribuindo, quando necessário, para a melhoria contínua da gestão de riscos. Têm a responsabilidade de comunicar, à respetiva Direção ou Unidade Orgânica, os riscos ou ineficiências identificadas das medidas de controlo.

Com a regular e periódica monitorização da execução do PPRGRCIC, é possível confirmar, de forma consistente e já reconhecida anteriormente, a existência de uma cultura de responsabilidade, assim como concluir a existência e aplicabilidade das medidas preventivas indicadas no PPRGRCIC, bem como das suas evidências.

No âmbito do PPRGRCIC, em 2024, foram identificados 101 riscos de gestão, agrupados em 5 categorias em função da respetiva graduação. Das 102 medidas de controlo previstas, 80 foram implementadas, 19 foram parcialmente implementadas e 3 não foram implementadas. Ainda que com pouca expressão, verificou-se um aumento das medidas graduadas com fraco e o conseqüente decréscimo das medidas com graduação de muito 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 incluindo os Riscos de Corrupção e de Infrações Conexas** e o **2024 | Relatório de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas**, disponíveis publicamente.

De acrescentar que 8 das 12 escolas da rede do Turismo de Portugal foram galardoadas no programa nacional de literacia anticorrupção, que desafia as escolas a desenvolverem projetos que promovam a reflexão e a ação em torno da prevenção da corrupção.

VERIFICAÇÃO

O presente Relatório de Sustentabilidade de 2024 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, assentes 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 ESTRUTURANTES



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 no meio ambiente



Contribuição para o desenvolvimento sustentável

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, refletindo estas questões no Roteiro para a Neutralidade Carbónica, publicado na Intranet do Instituto.

Estratégias direcionadas ao Turismo em Portugal

Estratégia de Turismo 2035

O processo de construção da Estratégia de Turismo 2035, que está a ser desenvolvida em conjunto com todos os parceiros públicos e privados do ecossistema turístico e, também, pela sua transversalidade temática e geográfica, com os parceiros que com o turismo se cruzam nas várias regiões, compreende um Ciclo de Conferências subordinado ao tema "Construir o turismo do futuro", que já passou por todas as regiões turísticas do país.

Esta estratégia tem em conta os novos desafios que se colocam ao país, à Europa e ao Mundo e visa ser um novo referencial estratégico para o turismo em Portugal, sucedendo à Estratégia 2027. A sustentabilidade constitui um vetor transversal a todos os pilares de desenvolvimento, ao invés de constituir um pilar, ela própria.

Num contexto marcado pela escassez de recursos humanos, transição digital e exigência crescente de sustentabilidade, o turismo é chamado a afirmar-se como pilar do desenvolvimento equilibrado do país. O processo contou com a participação ativa de todos os agentes do ecossistema turístico, com mais de 2 500 participantes e 58 oradores nas conferências, realizadas entre outubro e novembro de 2024.

Concluída a fase de auscultação pública, foram realizados 8 workshops temáticos, reunindo 100 representantes de empresas, entidades públicas, ONG e associações. Os temas abordados incluíram ambiente, tecnologia, emprego, mobilidade, políticas públicas, internacionalização e cultura, refletindo a transversalidade da estratégia em construção.

O Turismo de Portugal encontra-se igualmente a desenvolver a **Agenda Climática para o Turismo 2025-2030**, concebida como um plano de ação orientado para a descarbonização e a resiliência do setor. Esta Agenda visa consolidar a ambição de um turismo neutro em carbono, resiliente e regenerativo, capaz de gerar valor económico, social e ambiental, reforçando a competitividade de Portugal enquanto destino turístico de excelência e confiança, num cenário global em constante transformação.

À Agenda Climática acresce a **Agenda para a Valorização das Comunidades** que contribuirá também para a promoção da sustentabilidade no sector, em particular no pilar social, com o propósito de criar valor acrescentado nos residentes e na sua perceção do turismo.

Destaca-se, ainda, que a Sustentabilidade será um eixo transversal a todos os vetores da ET 2035, para o qual todas as iniciativas estratégicas contribuirão.

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 e responsável. 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.

O 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.

O Turismo de Portugal é o principal responsável pela materialização deste plano. São muitos os projetos desenvolvidos que permitem assegurar a efetiva retoma da atividade turística e garantir que o setor do turismo continua a ser uma das principais atividades económicas de Portugal.



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, foi aprovado o Roteiro Neutralidade Carbónica do Turismo de Portugal, onde 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. Encontra-se em elaboração o Plano de Ação do Roteiro Neutralidade Carbónica, que irá permitir implementar ações que concorrem para a redução de GEE do Instituto, rumo à neutralidade. A informação sobre as ações estratégicas planeadas no âmbito da estratégia de descarbonização integra o 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 em próximos relatórios 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 Guia 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

Nos termos dos Estatutos do Instituto do Turismo de Portugal, I. P. (Turismo de Portugal), aprovados pela Portaria n.º 413/2023, de 7 de dezembro, as áreas de atuação do instituto, nos seus serviços centrais, corporizam-se nas áreas de planeamento, negócio e suporte, organizando-se em unidades orgânicas de 1.º grau, designadas por direções,

A Deliberação n.º INT/431/2024 torna pública a estrutura orgânica do Turismo de Portugal - Serviços Centrais. As 3 áreas de atuação são:

PLANEAMENTO

- Direção de Estratégia e Gestão do Conhecimento

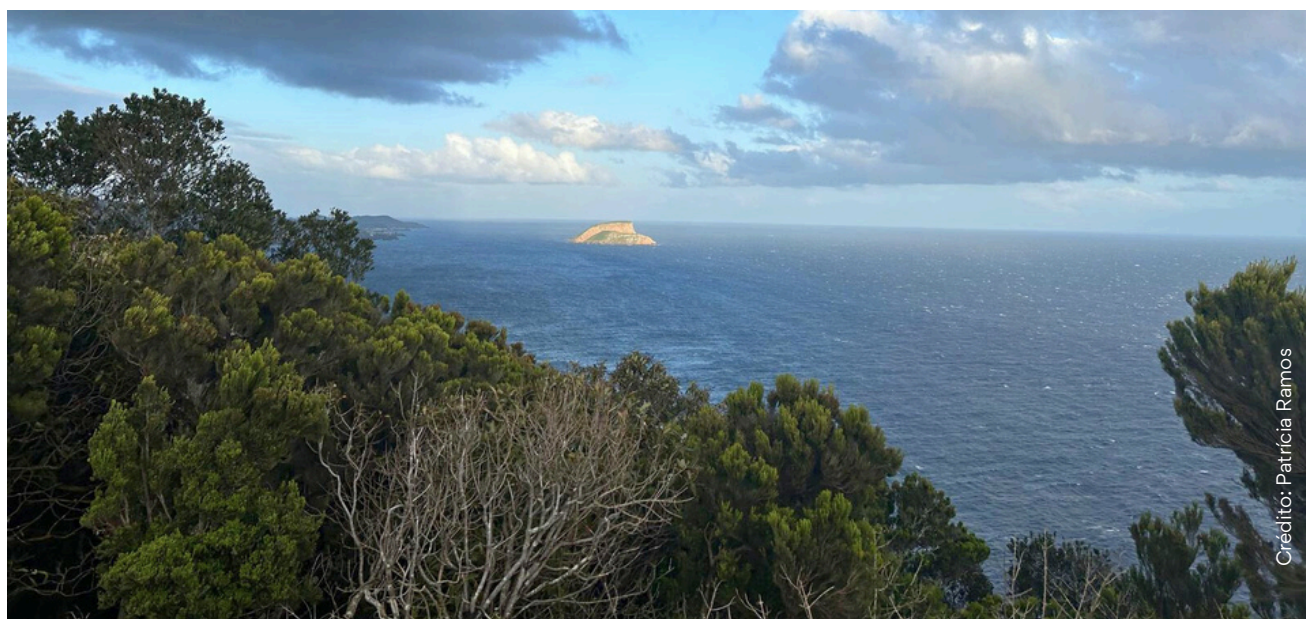
SUPORTE

- Direção de Pessoas e Talento
- Direção Financeira e de Tecnologias
- Direção Jurídica
- Departamento de Comunicação e Imagem Institucional
- Departamento de Relações Internacionais
- Departamento de Auditoria Interna
- Rede de Equipas de Turismo no Estrangeiro

NEGÓCIO

- Direção de Redes e Conectividade
- Direção de Recursos e Oferta
- Direção de Competitividade das Empresas
- Direção de Marketing e Mercados
- Direção de Gestão de Competências e Capacitação
- Escolas de Hotelaria e Turismo
- Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos

Cada unidade orgânica de atuação possui competências específicas apresentadas, de forma detalhada, no website do Instituto e nos diplomas legais. Pode ver mais em: <https://www.turismodeportugal.pt/pt/quem-somos/Organizacao/Organica/Paginas/default.aspx>

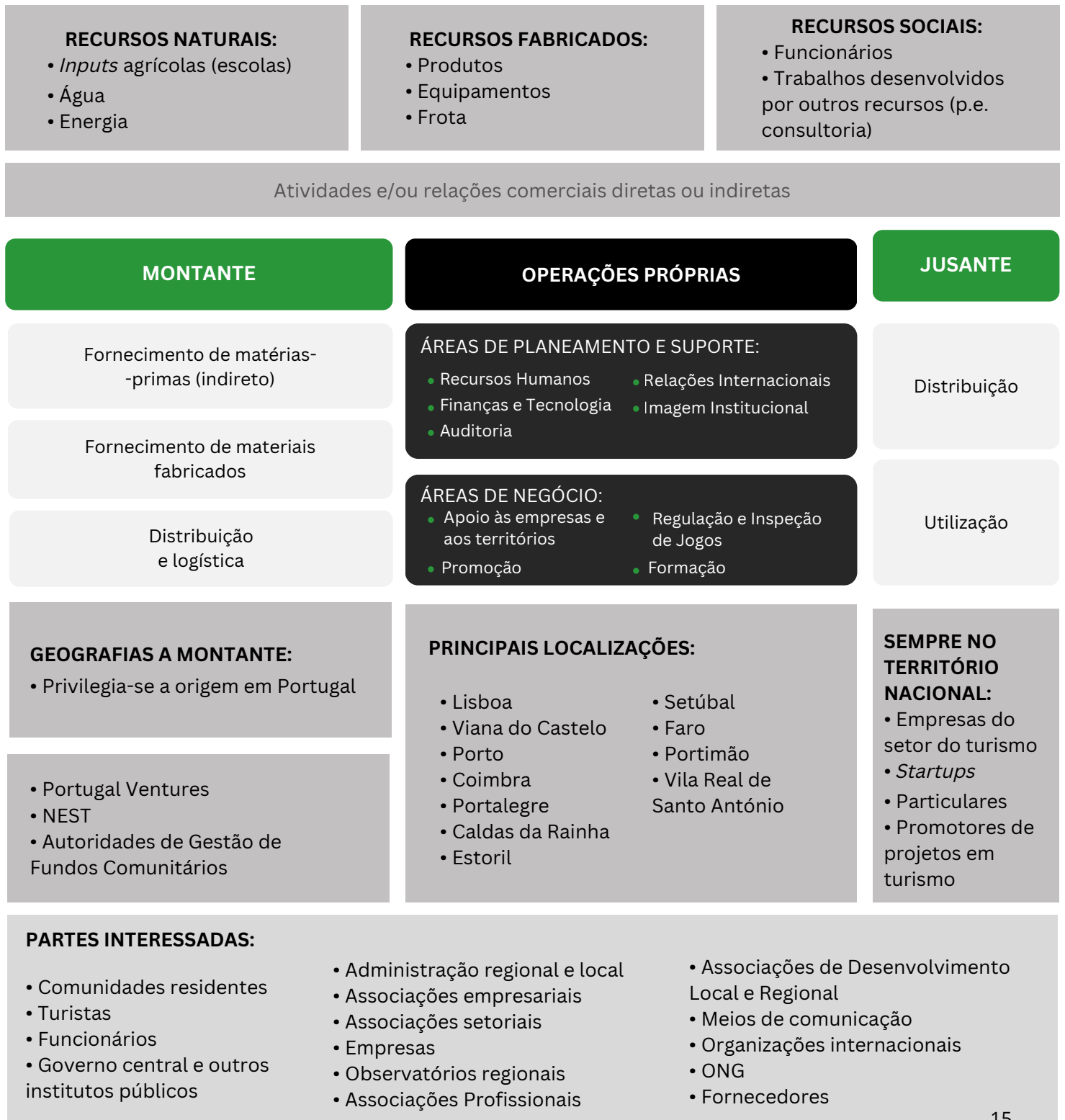


1.2.3 CADEIA DE VALOR

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.





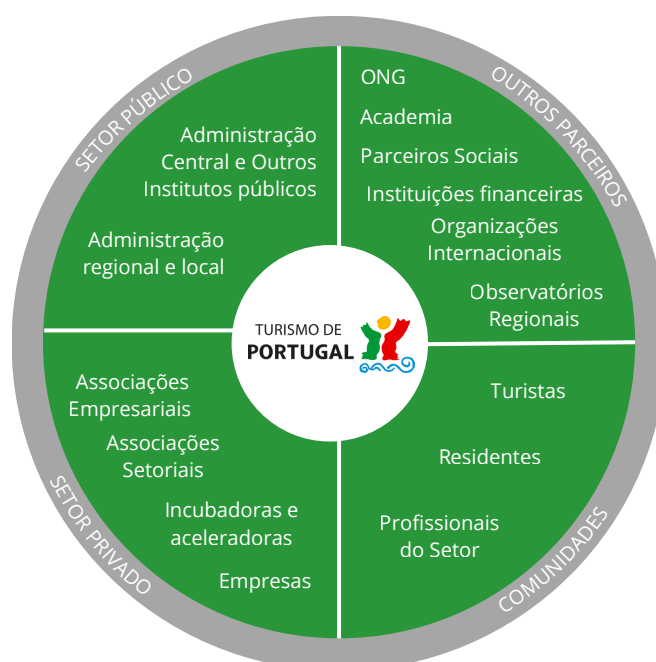
1.2.4 INTERESSES E PERSPETIVAS DOS *STAKEHOLDERS*

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 779 colaboradores do Turismo de Portugal, espalhados ao longo do país e pelas localizações das Equipas de Turismo no estrangeiro, 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.

Representação gráfica dos Stakeholders do Turismo de Portugal



[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 desrespeitando 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 2024, o Turismo de Portugal desenvolveu, pela segunda vez, o relato de sustentabilidade numa tentativa de alinhamento com a **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), publicados pelo European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG).

O Instituto procedeu ao exercício de Análise de Dupla Materialidade, seguindo as orientações das normas ESRS, processo que vai sendo 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.

ESRS 2 DIVULGAÇÕES GERAIS

AMBIENTE	SOCIAL	GOVERNANCE
E1 ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS	S1 MÃO DE OBRA PRÓPRIA	G1 CONDUTA EMPRESARIAL
E2 POLUIÇÃO	S2 TRABALHADORES NA CADEIA DE VALOR	
E3 RECURSOS HÍDRICOS E MARINHOS	S3 COMUNIDADES AFETADAS	
E4 BIODIVERSIDADE E ECOSISTEMAS	S4 CONSUMIDORES E UTILIZADORES FINAIS	
E5 UTILIZAÇÃO DE RECURSOS E ECONOMIA CIRCULAR	ESCASSEZ DE COMPETÊNCIAS	
	QUALIDADE DOS SERVIÇOS	

 Tema material e abrangido pelo reporte
 Tema material e abrangido pelo reporte
 Tema não material e não abrangido pelo reporte

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

2024	ROUTES EUROPE 2024 AWARDS	Turismo de Portugal vence prémio para Melhor Destino
	EUROPEAN ENTERPRISE PROMOTION AWARDS 2024 (EEPA)	Program FIT - Fostering Innovation in Tourism, do Turismo de Portugal: 2.º lugar na Categoria 1 - Promoção do espírito de empreendedorismo Programa Empresas Turismo 360º: Menção Honrosa da Comissão Europeia
	PRÉMIO NACIONAL DE SUSTENTABILIDADE 20 30 (4.ª EDIÇÃO)	Turismo de Portugal, com a FOREST – Ferramenta Organizacional de Reporte da Sustentabilidade no Turismo
	FIBEGA (FEIRA INTERNACIONAL DE TURISMO GASTRONÓMICO)	Portugal foi distinguido como o Melhor Destino de Enoturismo do Mundo
	WORLD TRAVEL AWARDS 2024 (31.ª EDIÇÃO)	Madeira, Açores, Braga, Algarve, Porto e Lisboa premiados
	ÍNDICE DE EXCELÊNCIA (8.ª EDIÇÃO)	Turismo de Portugal ficou em 6.º lugar na categoria de Grandes Empresas (mais de 251 colaboradores)
	AEHT (ASSOCIAÇÃO EUROPEIA DE ESCOLAS DE HOTELARIA) E EURHODIP (EUROPEAN ASSOCIATION OF HOTEL AND TOURISM SCHOOLS)	Três medalhas de ouro, uma de prata e duas de bronze para os alunos da rede de escolas do Turismo de Portugal
	WORLD GOLF AWARDS (11.ª EDIÇÃO)	Portugal foi distinguido como o Melhor Destino de Golfe do Mundo e Melhor Destino de Golfe da Europa pelo terceiro ano consecutivo
	BEST TOURISM VILLAGES BY UN TOURISM (4.ª EDIÇÃO)	Vila de Óbidos, Leiria, e, de Santa Cruz da Graciosa, Açores recebem prémio de melhores vilas do mundo 2024
	WORLD TRAVEL AWARDS EUROPE 2024	Portugal foi distinguido em 31 categorias
	ASSOCIAÇÃO DE CONGRESSOS E CONVENÇÕES INTERNACIONAIS	Portugal é um dos destinos preferidos para congressos e convenções, ao ocupar a 9.ª posição do ranking mundial e a 7.ª no ranking europeu
	PRÉMIOS MARKETING MEIOS & PUBLICIDADE 2023	Campanha Close to US do Turismo de Portugal: três prémios Ouro, na categoria Viagens e Turismo, na categoria Campanha Multimeios Integrada, e ainda na categoria Marketing de Influência

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:

Meta global de mitigação

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

* 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**



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;
- 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: em 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 2024, o Turismo desenvolveu diversas iniciativas e medidas para promover a sustentabilidade do setor.

O **Programa Empresas Turismo 360°** incentiva as empresas do setor a reportar o seu desempenho em matéria de sustentabilidade, apoiando-as tecnicamente na integração dos fatores ESG – Environmental, Social and Governance na estratégia de negócio, na gestão e na cultura organizacional e orientando-as no processo de reporte regular de informação relacionada com as suas práticas ambientais, sociais e de governação.



O Turismo de Portugal distinguiu 33 empresas turísticas, em março de 2024, por altura do Better Tourism Lisbon Travel Market (BTL), com o selo “Sustainability Engaged” – pelo compromisso das mesmas com práticas de sustentabilidade. Este selo reflete o compromisso das empresas com práticas ambientalmente responsáveis – através da implementação de medidas concretas e mensuráveis, que foram reportadas através da Ferramenta Organizacional e Reporte da Sustentabilidade no Turismo (FOREST).

Rede Portuguesa de Geoparques Unesco – oferta turística sustentável em territórios de interior

O Turismo de Portugal continua a acompanhar o trabalho da Rede Portuguesa de Geoparques UNESCO na promoção de uma oferta turística sustentável, particularmente em territórios de interior, com recursos geológicos de valor universal. Ao integrar património natural e cultural, os geoparques e os seus parceiros desenvolvem experiências turísticas que valorizam as comunidades locais, preservam a biodiversidade e os seus geossítios de relevância internacional.

Rede Nacional de Geoparques UNESCO

Turismo Industrial – diversificação da oferta em todo o território, ao longo do ano

Em 2024, a rede portuguesa de turismo industrial consolidou-se com mais de 260 parceiros aderentes (património industrial e indústria viva), tendo para o efeito contribuído as ações desenvolvidas de capacitação e divulgação, destacando-se a Agenda de eventos “À Descoberta do Turismo Industrial”, o Encontro de Parceiros e a produção de diversos suportes e iniciativas de promoção nacional e internacional. Através de experiências turísticas de contacto com os processos produtivos, em várias áreas de atividade (agro-alimentar, têxtil, cerâmica, vidro, joalharia, extrativa, entre outras), é possível criar uma oferta turística diferenciadora, mas também, valorizar a identidade dos territórios e das comunidades ligadas, na atualidade ou no passado, a esses processos.

Turismo industrial (turismodeportugal.pt)



Ciclo de Webinars sobre Turismo Responsável

O Ciclo de Webinars & Encontros Turismo Responsável 2024 foi concebido com o objetivo de promover a reflexão e a partilha de boas práticas no setor do turismo, enquadrados em três temas de relevância: Viagens com Propósito, Responsabilidade Social no Turismo e Voluntariado no Turismo.

Ao longo do ano, realizaram-se seis *webinars*, proporcionando um espaço dinâmico de diálogo, troca de experiências e construção de redes de colaboração.



Complementarmente, realizaram-se dois encontros presenciais: uma Ação de Regeneração Ambiental, em parceria com a MONTIS, e uma visita técnica ao Projeto de Sustentabilidade Social Zambujal 360º, desenvolvida em colaboração com a AdGentes. Estas atividades reuniram cerca de 450 participantes, evidenciando o impacto positivo e o alcance da iniciativa.

Plataforma Nacional para a Redução do Risco de Catástrofes (PNRRC)

A PNRRC é uma estrutura de articulação e coordenação, promovida pela Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC), que integra diversos organismos públicos e privados, entre os quais o TP, com o objetivo de reduzir a vulnerabilidade do país a riscos naturais, tecnológicos e antrópicos (como incêndios, inundações, sismos, entre outros).

O TP integra a Subcomissão da Plataforma Nacional para a Redução do Risco de Catástrofes (SC-PNRRC) e acompanha as atividades dos vários Grupos de Trabalho que a integram. Este acompanhamento é fundamental para garantir a resiliência do setor turístico, face aos impactos associados a eventos extremos (incêndios, cheias, tempestades...), assim como, a adaptação das atividades turísticas às mudanças climáticas e aos riscos naturais, promovendo, a imagem de Portugal como destino seguro e sustentável.



O **Projeto Gera**, das Escolas de Hotelaria e Turismo, tem como objetivo despertar, nas gerações mais jovens, o potencial do Turismo a nível local, nacional e internacional através de uma abordagem dinâmica e interativa.

Pretende-se com este projeto desenvolver atividades lúdicas, nomeadamente, nas áreas da Gastronomia, Património, Cultura, Natureza, Sustentabilidade, Território e Mundo. Estes temas, primordialmente associados ao setor do turismo, serão operacionalizados tendo por linha condutora os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável e os conceitos de intergeracionalidade e cidadania, de forma a contribuir para a construção do conceito cidadão turista. É desenvolvido com alunos do ensino básico e secundário, com o apoio das escolas de Hotelaria e Turismo e culmina com a apresentação dos projetos distinguidos ao nível regional, com um prémio para o melhor ao nível nacional.

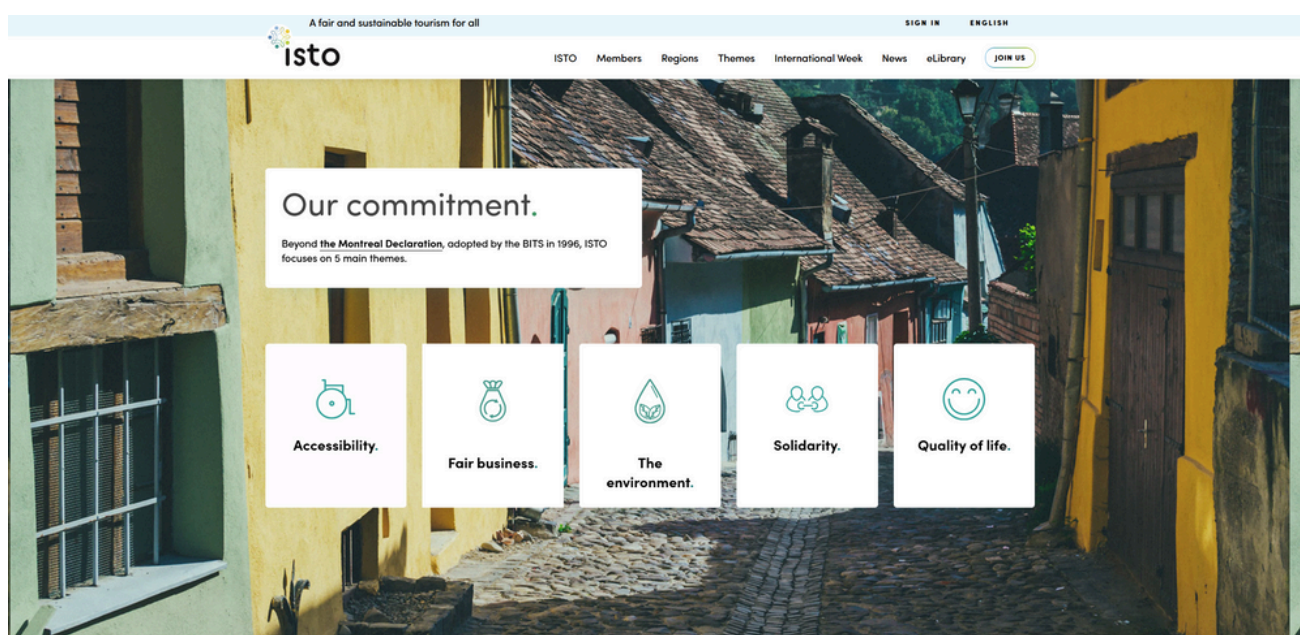


ISTO – International Social Tourism Organization

O Turismo de Portugal é membro da ISTO – International Social Tourism Organization desde 2022, acompanhando de forma ativa os trabalhos desta rede internacional dedicada à promoção de um turismo sustentável, acessível e socialmente responsável.

Em 2024, marcou presença na 29.ª edição do Congresso Mundial da ISTO, realizada em San José, Costa Rica, sob o tema “Social Sustainability of Tourism: Connecting the Essentials at 360º”.

Através da participação em congressos, grupos de trabalho e iniciativas de partilha de boas práticas promovidas pela ISTO, o Turismo de Portugal tem desempenhado um papel ativo, reafirmando o seu compromisso com a sustentabilidade social no turismo e promovendo a inclusão, acessibilidade e igualdade como dimensões essenciais para um setor mais justo, responsável e competitivo.



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

Grupo Técnico sobre Turismo Sustentável do WestMED

O Turismo de Portugal integra o Grupo Técnico sobre Turismo Sustentável do WestMED, iniciativa lançada em novembro de 2024 que reúne 10 países costeiros do Mediterrâneo Ocidental (da UE e parceiros não pertencentes à União), com o objetivo de promover um modelo de turismo costeiro e marítimo mais sustentável, alinhado com a economia azul inteligente e resiliente. Este grupo funciona como fórum de partilha e cooperação, apoiando o desenvolvimento de projetos ligados à transição ecológica e digital, inclusão social, governança, capacitação e ecoturismo, reforçando a colaboração entre países do norte e sul do Mediterrâneo e a disseminação de boas práticas no setor.

Grupo de Trabalho Economia da Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas (ENAAAC) - Plano de Adaptação às Alterações Climáticas pelas Atividades Económicas

No âmbito do Programa Nacional para as Alterações Climáticas 2020/2030, o TP acompanha os trabalhos da Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas, integrado no GT Economia, através da participação em reuniões e emissão de pareceres, sempre que solicitado, contribuindo para aumentar a consciencialização sobre as alterações climáticas e os seus impactos, bem como para delinear as medidas que Portugal deverá adotar com vista à minimização dos seus efeitos.

Chapter Earth – ETC

O Grupo de Trabalho tem como missão apoiar a ETC no cumprimento dos seus compromissos em matéria de ação climática, destacando simultaneamente as necessidades da organização e dos seus membros junto das instituições europeias, com vista à criação de políticas públicas adequadas e à mobilização de recursos que permitam posicionar a ETC como um líder credível na resposta climática do setor do turismo. O Turismo de Portugal tem participado ativamente nos trabalhos desenvolvidos.

Cidadania Ambiental

Convenção de AARHUS

O TP colaborou na elaboração do 7.º Relatório de implementação nacional da Convenção de Aarhus em Portugal. Este Relatório, coordenado pela APA e de periodicidade trienal, resulta de um processo participativo e transparente, com o objetivo de avaliar a implementação, em Portugal, da Convenção de Aarhus da Comissão Económica para a Europa das Nações Unidas, relativa ao acesso à informação, à participação do público nos processos de tomada de decisão e ao acesso à justiça em matéria de ambiente.

O objeto da Convenção de Aarhus é, no essencial, o acesso à informação, participação do público nos processos de tomada de decisão e acesso à justiça em matéria de Ambiente e é uma convenção das Nações Unidas de cariz inovador, uma vez que estabelece relações entre os direitos ambientais e os direitos humanos, assumindo que o desenvolvimento sustentável só poderá ser atingido com o envolvimento de todos os cidadãos e dando relevo às interações que se devem estabelecer entre o público e as autoridades, aos mais diversos níveis, num contexto democrático.

Elaboração e divulgação do “Estudo "Mobilidade Sustentável no Setor do Turismo"”

Foi concluído e apresentado o estudo "Mobilidade Sustentável do Setor do Turismo - 2023, que identificou oportunidades e emitiu recomendações para a melhoria das práticas de mobilidade sustentável nos alojamentos turísticos em Portugal. Nesse mesmo ano, foi também recolhida informação junto do setor com vista à atualização do diagnóstico, com dados referentes a 2024. Esta atualização permitirá aprofundar o conhecimento sobre a evolução das práticas e deverá ser divulgada em 2025, apoiando a definição de medidas mais ajustadas às necessidades e desafios identificados.

Promoção e Divulgação do Programa Autocaravanismo Responsável

O Programa Autocaravanismo Responsável visa responder à crescente procura pela prática de autocaravanismo em Portugal, promovendo a sua compatibilização com princípios de sustentabilidade ambiental, social e territorial. Entre as ações estruturantes do Programa destacam-se a criação do conceito “Life Campers”, o Guia de Boas Práticas para o Autocaravanismo (publicado em 2023) e o desenvolvimento da Rede Nacional de Áreas de Serviço para Autocaravanas (ASA).

Em 2024, as iniciativas ganharam novo impulso com a criação de um grupo de trabalho (GT), que integra o Turismo de Portugal, as Entidades Regionais de Turismo e a Federação de Campismo e Montanhismo de Portugal (FCMP), com o objetivo de rever o modelo de adesão à Plataforma Digital Outdoor-Routes e incentivar a sua utilização. No âmbito deste GT, foi elaborado o Regulamento para registo na Plataforma, que clarifica regras e procedimentos para a adesão das entidades exploradoras de ASA. Para divulgar o regulamento e reforçar a sensibilização sobre a prática de autocaravanismo responsável, foram realizados dois webinários nos dias 10 e 11 de julho, em parceria com os membros do GT.

<https://business.turismodeportugal.pt/pt/Conhecer/programas-iniciativas/Paginas/programa-autocaravanismo-responsavel.aspx>



Rotas de Cycling & Walking para a mobilidade suave: programa Portuguese Trails

Em 2024, o Turismo de Portugal, parceiros institucionais, Entidades Regionais de Turismo, gestores de rotas e empresas turísticas desenvolveram várias iniciativas relacionadas com a dinamização turística das Rotas de Cycling e Walking, destacando-se a realização dos Encontros de Parceiros da Eurovelo 1 – Rota da Costa Atlântica e da Rede de Ecopistas. O Programa Portuguese Trails faz parte da Estratégia Nacional para a Mobilidade Ativa. O Cycling e Walking continua a ser um produto trabalhado com todas as regiões turísticas, tendo em vista o seu reconhecimento, junto dos mercados nacional e internacionais, como destinos de turismo de natureza.



Grupo de Trabalho "THE PEP Partnership on Sustainable Tourism Mobility"

Portugal integra a iniciativa internacional "THE PEP Partnership on Sustainable Tourism Mobility", promovida pela Comissão Económica para a Europa das Nações Unidas (UNECE) e pela Organização Mundial de Saúde (OMS), que reúne 15 países comprometidos em desenvolver soluções de mobilidade turística ambientalmente sustentáveis. No âmbito desta parceria foi publicado o guia "Sustainable Tourism Mobility: Inspiration for the countries of the pan-European region", que inclui exemplos de boas práticas portuguesas replicáveis e apresenta recomendações para políticas públicas eficazes de mobilidade no turismo. O Turismo de Portugal participa ativamente nesta colaboração, contribuindo para a partilha de experiências e recomendações nacionais, tendo também intervindo como orador no simpósio realizado em Viena, de 7 a 8 de novembro, onde o guia foi apresentado.

GALARDÃO BANDEIRA VERDE ECOXXI

O Galardão Bandeira Verde ECOXXI é um programa de carácter internacional, orientado para a promoção da sustentabilidade local, com enfoque nos municípios enquanto agentes privilegiados de desenvolvimento sustentável. Implementado em Portugal desde 2005 pela Associação Bandeira Azul da Europa (ABAE), o programa promove a educação para a sustentabilidade, avaliando e reconhecendo boas práticas relacionadas com a educação ambiental, a qualidade ambiental e outras dimensões associadas ao desenvolvimento sustentável.

A avaliação é realizada com base em 21 indicadores de sustentabilidade, que permitem aferir a prestação dos municípios na implementação de políticas, ações e boas práticas em torno de temas considerados chave, tais como: Educação Ambiental para o Desenvolvimento Sustentável; Sociedade Civil; Instituições; Conservação da Natureza; Ar; Água; Energia; Resíduos; Mobilidade; Ruído; Agricultura; Ordenamento do Território; e Turismo.

O Turismo de Portugal integra a Comissão Nacional do ECOXXI e o Júri Nacional de Avaliação, participando especificamente na apreciação dos projetos dos municípios no âmbito do Indicador 21 – “Turismo + Sustentável”.

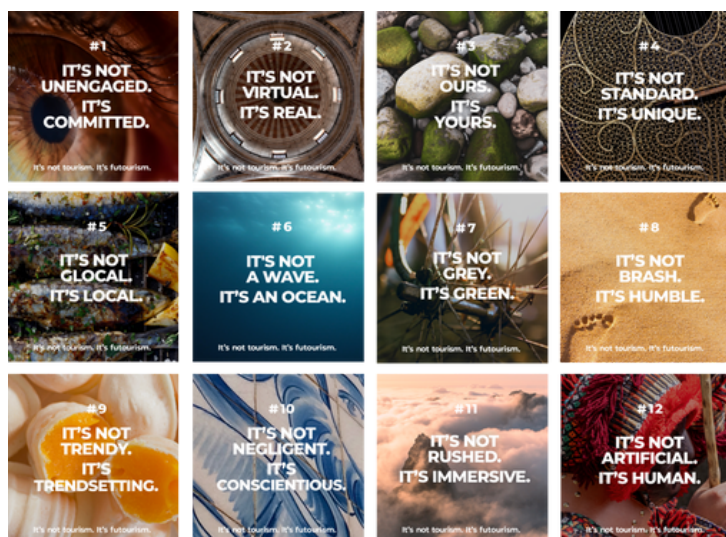


PROGRAMA GREEN KEY/CHAVE VERDE

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.

Campanha "It's not tourism. It's futourism."

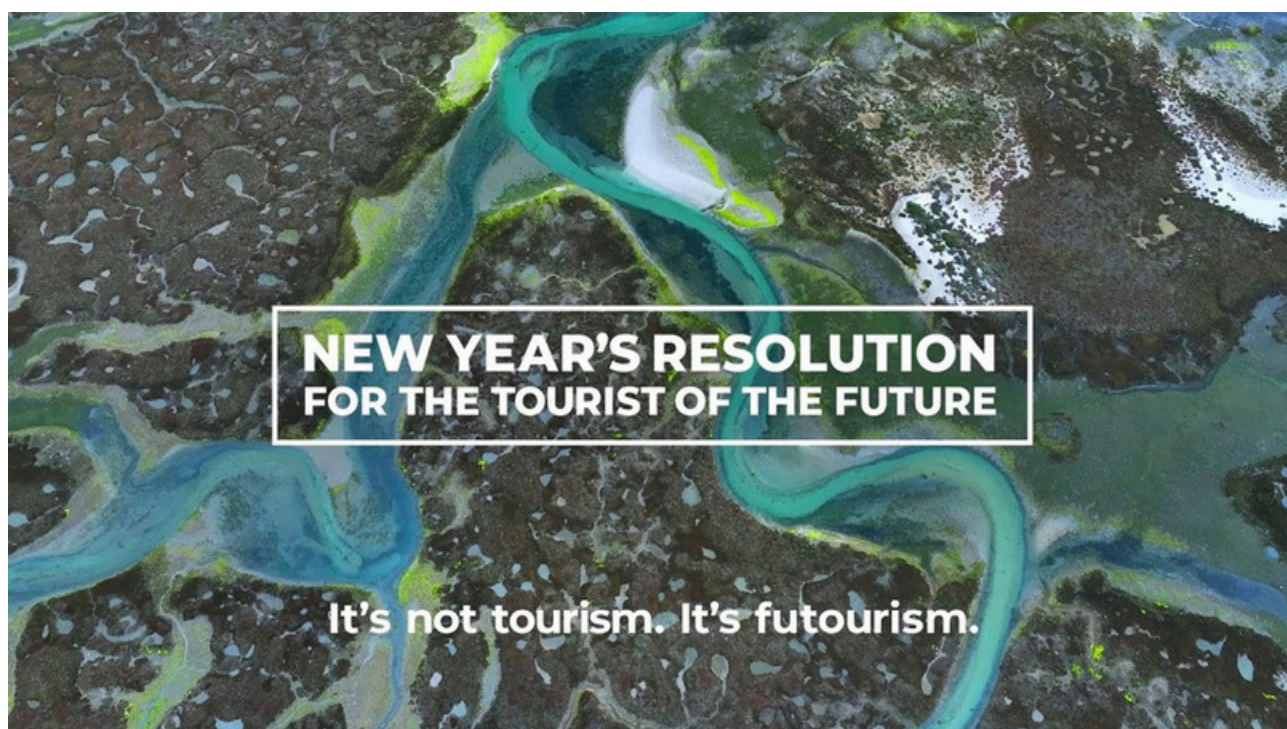


Mercados-alvo:
EUA, Reino Unido, Espanha, França,
Alemanha, Portugal

Mix de meios digitais – meios pagos:
Facebook, Instagram, TikTok, vídeo
programático (incluindo inventário do
YouTube e ConnectedTV) e
Homepage Takeover/Video Skin

Resultados finais – meios pagos:
+29,7 milhões de pessoas alcançadas
+149 mil euros investidos
+54,2 milhões de impressões
publicitárias
+8,77 milhões de visualizações de
vídeo completas

Para celebrar a chegada do Ano Novo e inspirar quem visita Portugal, foi lançada online, no dia 31 de dezembro, uma nova campanha turística que apresenta 12 resoluções de Ano Novo 2024 para o viajante do futuro. A campanha teve como objetivo inspirar ações e transformar as viagens a Portugal em experiências autênticas e sustentáveis, capazes de gerar um impacto positivo no país, no ambiente e nas comunidades locais. Mais do que uma campanha, é um convite a adotar uma forma mais consciente de viajar.



Save Water, a campanha para uma melhor utilização da água

Resultados finais: Mais de 105 empresas turísticas aderiram ao programa SAVE WATER, alcançando uma redução de 13% no consumo de água - poupando mais de 348 000 m³ num único ano.

Em resposta à grave seca que afetou o Algarve, o conceito SAVE WATER surgiu como um selo de reconhecimento para empresas turísticas e alojamentos locais que adotassem boas práticas de eficiência hídrica. Lançado com uma abordagem B2B, envolveu hotéis e organizações coletivamente para criar um impacto duradouro. Os participantes comprometeram-se com um plano de ação faseado, implementando pelo menos 30 das 60 medidas de poupança de água, com o apoio de um serviço de consultoria dedicado.

Mix de meios digitais – meios pagos:
Facebook, Instagram e Display Programmatic

Resultados finais – meios pagos:
+3,32 milhões de pessoas alcançadas
+32,8 mil euros investidos
+11,1 milhões de impressões de anúncios
+25,6 mil cliques em anúncios



Mercados-alvo:

Reino Unido, Espanha, França, Alemanha e Portugal (exclusivamente na região do Algarve e focando apenas nos turistas)

Com o objetivo de incentivar o uso consciente da água, a ação visava sensibilizar os turistas para a importância de adotar boas práticas de uso da água e convidá-los a desfrutar das suas férias de forma mais sustentável, contribuindo para a proteção eficaz dos recursos através de uma atitude consciente e responsável.



Para chegar aos milhares de turistas que chegam diariamente ao Algarve, foi criada uma ativação no Aeroporto de Faro, onde 91% dos cinco milhões de visitantes internacionais da região aterram. Movendo-se ao longo das esteiras rolantes na área de recolha de bagagem, seis malas transparentes transportavam 235 litros de água – a quantidade que cada turista pode poupar todos os dias ao usar este recurso de forma mais consciente e responsável. Um código QR nas malas partilhava dicas práticas para poupar água, transformando a área de recolha de bagagem num espaço de sensibilização.

Localização: Aeroporto de Faro, Portugal

Resultados finais: A mensagem chegou diretamente a cerca de 400 000 turistas.

Cobertura de eventos



Estivemos no **Being Gathering**, em Idanha-a-Nova, a acompanhar um evento que combina bem-estar, arte e sustentabilidade. A nossa cobertura nas redes sociais teve como objetivo dar visibilidade a esta iniciativa e destacar como Portugal acolhe eventos que reduzem o impacto ambiental e promovem um futuro mais responsável, reforçando que o turismo pode ser vivido de forma consciente e sustentável.

Localização: Idanha-a-Nova

A VisitPortugal esteve present no **Eco Azores Burning Summer**, em São Miguel, para partilhar nas redes sociais um festival onde a sustentabilidade está presente em todos os detalhes. Música, cinema, ecodesign, veículos elétricos, *land art* e ações comunitárias compõem o vasto programa deste evento premiado, reconhecido pela sua sustentabilidade,

hospitalidade e acolhimento caloroso. Ao promover a redução de resíduos, a inclusão, o envolvimento da comunidade local e a mobilidade consciente, mostra como Portugal está na vanguarda com festivais que reduzem o impacto ambiental e inspiram formas mais sustentáveis de turismo.

Localização: São Miguel, Açores





VisitPortugal esteve em **Monchique** para cobrir o **Walking Festival**, um evento que reúne natureza, cultura e sustentabilidade. Com a água como tema central, o programa inclui caminhadas guiadas por rios e florestas, atividades culturais, sessões de astronomia, ioga, teatro e iniciativas para toda a família. Ao sensibilizar para o uso responsável dos recursos naturais e celebrar o património local, o festival mostra como o turismo em Portugal pode conectar os visitantes com o ambiente, promovendo um futuro mais sustentável.

Localização: Monchique, Algarve



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

Em 2024, todos os meses, o programa Imagens de Marca e os canais digitais do *Empowerbrands Channel* continuam a mostrar alguns dos melhores exemplos de sustentabilidade no setor.

2.1.3 CONSUMO ENERGÉTICO E COMBINAÇÃO DE ENERGIA

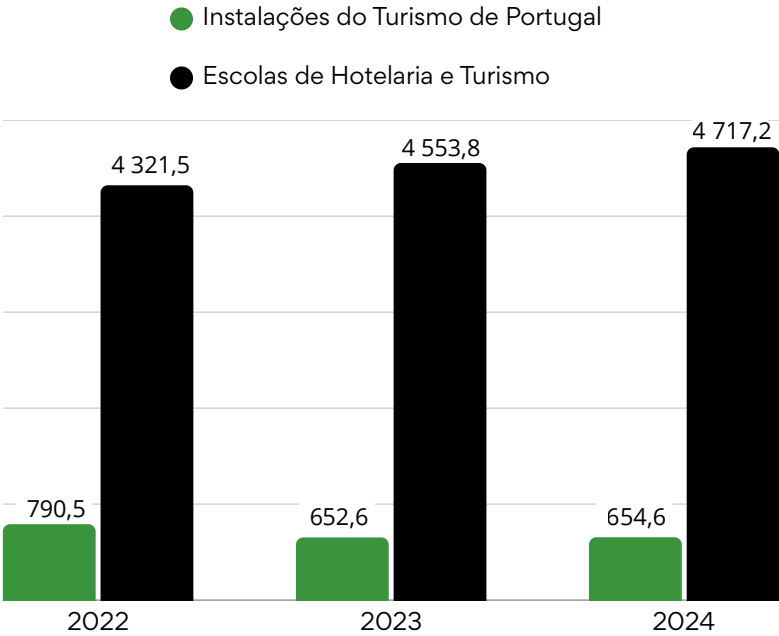
E1-5

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.

Em 2024, o consumo total de energia do Turismo de Portugal foi de 5 371,7 MWh, um aumento de 3,1% face ao registado em 2023 (5 206,4 MWh). Também nas escolas, no ano de 2024, foi registado um ligeiro aumento de 3,6% no consumo de energia, face ao ano de 2023, onde as escolas de Portimão (novas instalações, de maior dimensão) e Lisboa, foram as escolas que registaram um aumento mais significativo. Nos casos das Escolas do Porto e Estoril verificam-se situações especiais, relativamente aos consumos. No caso da Escola de Hotelaria e Turismo do Porto, o “Hotel de aplicação” é concessionado a uma entidade terceira e os consumos de energia encontram-se incluídos nos consumos da escola, não havendo separação de contadores. No caso da Escola do Estoril, as instalações são também utilizadas pelos alunos e docentes da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (EHTE), abrangendo cozinhas, espaços de refeição e outros espaços dedicados a atividades letivas e espaços de convívio.

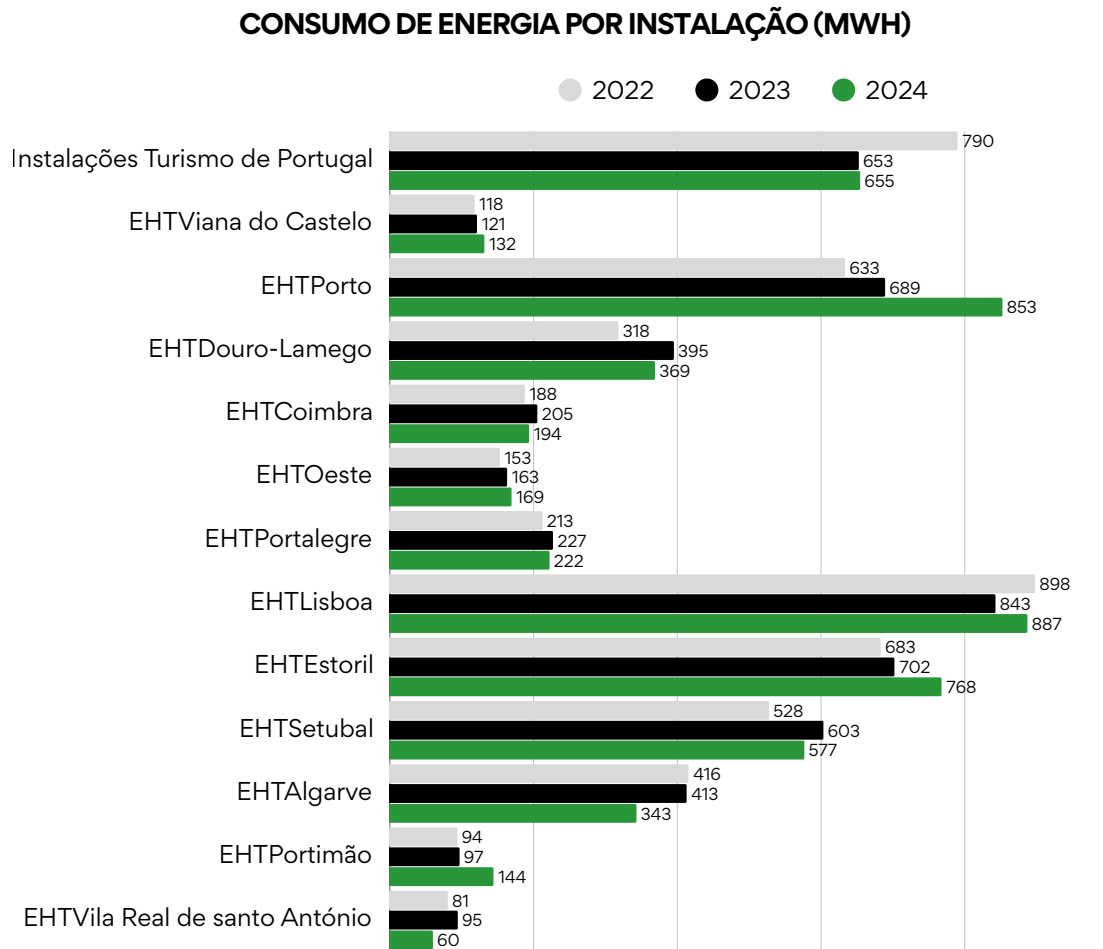
No ano de 2024, nas instalações próprias do Turismo de Portugal, o consumo de energia aumentou ligeiramente em 0,3%, face ao ano anterior, acompanhando o aumento das pessoas no Instituto.

CONSUMO TOTAL DE ENERGIA (MWH)



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

No entanto, apesar do aumento geral do consumo de energia, sete das doze escolas da rede, reduziram o consumo de energia elétrica: Douro-Lamego, Coimbra, Portalegre, Setúbal, Faro e Vila Real de Santo António.



2.1.4 EMISSÕES BRUTAS DE GEE

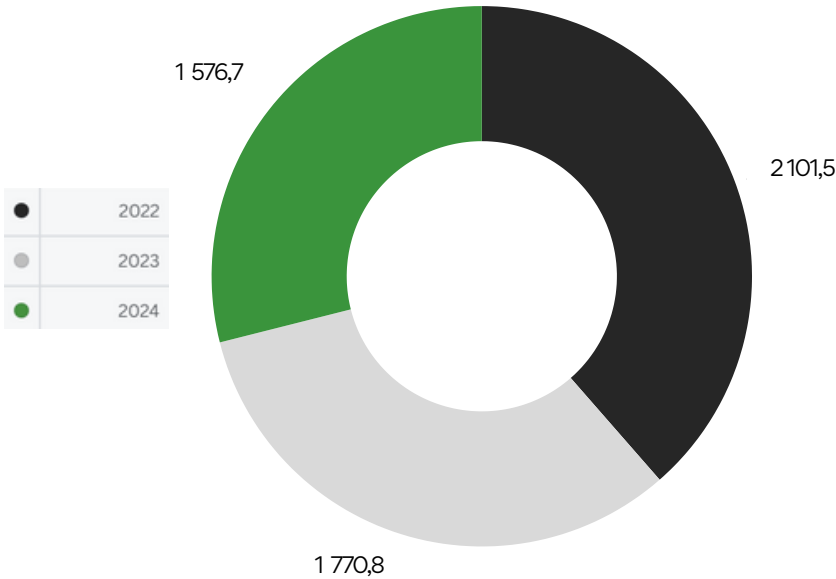
E1-6

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 nos próximos relatórios 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.

Em 2024, foram contabilizadas 1 576,7 tCO₂e de emissões totais de GEE, incluindo as instalações do Turismo de Portugal e das EHT, sendo que 31,3% correspondem a emissões de âmbito 1 e 68,7% correspondem as emissões de âmbito 2. Em relação a 2023, houve uma redução de 11% no total de emissões. A redução das emissões da combustão móvel resultou da substituição da frota automóvel por veículos elétricos.

EMISSIONES TOTAIS DE GEE BASEADAS NO MERCADO
(tCO₂e)



Emissões de GEE	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Emissões da combustão estacionária (tCO ₂ e)	393,2	432,2	458,3	6%
Emissões da combustão móvel (tCO ₂ e)	158,2	132,8	35,0	-73,6
Emissões fugitivas (tCO ₂ e)	0,0	0,0	0,0	-
Emissões brutas de GEE de âmbito 1 (tCO ₂ e)	551,3	565,0	493,3	-12,7
Emissões brutas de GEE de âmbito 2 (método baseado no mercado) (tCO ₂ e)	1 550,2	1 205,8	1 083,4	-10,2
Emissões totais de GEE (método baseado no mercado) (tCO₂e)	2 101,5	1 770,8	1 576,7	-11,0%

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.

Selo de Eficiência Hídrica "Save Water"

O Turismo de Portugal acompanhou os trabalhos preparatórios que antecederam a publicação da Resolução do Conselho de Ministros (RCM) n.º 26-A/2024, de 20 de fevereiro, que aprovou um conjunto de medidas imediatas e temporárias para redução dos consumos e racionalização do uso da água na região do Algarve, com o objetivo de alcançar uma redução mínima de 15% no volume de água consumido pelo setor urbano, incluindo o turismo, face ao período homólogo de 2023.

Entre as medidas de resposta implementadas salienta-se a implementação do selo de eficiência hídrica "Save Water", aplicável aos empreendimentos turísticos, como forma de atestar a redução efetiva do consumo de água e o compromisso com a adoção de práticas sustentáveis. A medida foi coordenada pela Região de Turismo do Algarve (RTA), em articulação com o Turismo de Portugal, I.P., e a ADENE – Agência para a Energia, entidade responsável pela monitorização dos consumos.

Em paralelo, o Turismo de Portugal promoveu uma campanha de sensibilização para a poupança de água dirigida a empresas turísticas e turistas, bem como sessões de esclarecimento e formação sobre o processo de adesão ao selo, reporte e acesso a linhas de financiamento. Neste âmbito, foi também publicada a Portaria n.º 140/2024/1, de 4 de abril, que regulamenta a linha de apoio financeiro "+EFICIÊNCIA HÍDRICA ALGARVE", destinada a financiar despesas de empreendimentos turísticos na implementação de medidas de eficiência hídrica, alinhadas com os compromissos do selo e os objetivos definidos na RCM.

Na sequência da monitorização efetuada, verificou-se um aumento da disponibilidade hídrica na região, o que motivou a publicação da RCM n.º 80/2024, de 21 de junho, a qual, apesar de manter a situação de alerta por motivo de seca, reviu os níveis de redução de consumo de água, passando a meta de 13% para o setor do turismo, em vez dos anteriores 15%.



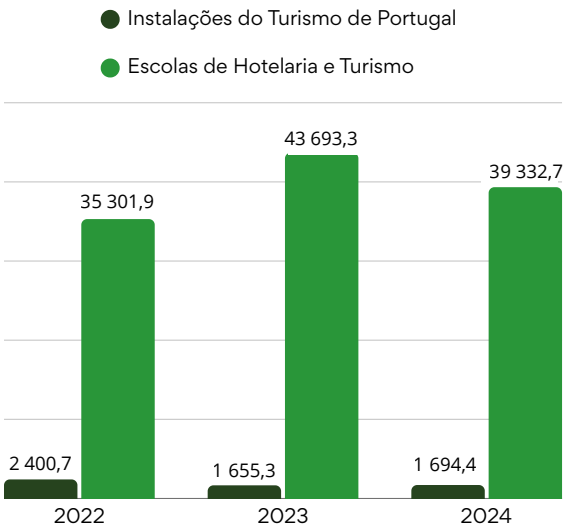
2.2.2 CONSUMO DE ÁGUA

E3-4

Em 2024, o Turismo de Portugal consumiu cerca de 38 113,2 m³ de água, uma redução de 16% face a 2023 (45 3349,0 m³).

CONSUMO TOTAL DE ÁGUA (M³)

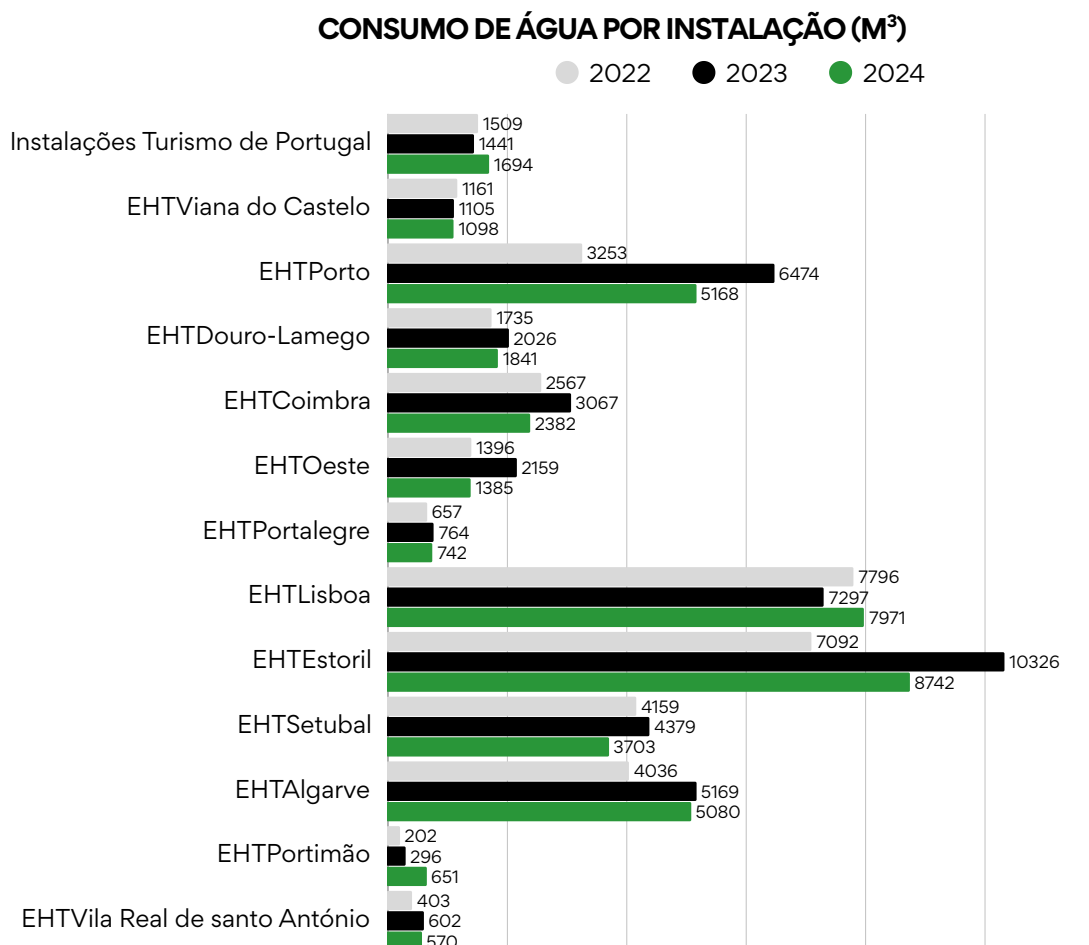
A intensidade do consumo de água por pessoa reduziu quando comparada com 2023, tendo atingido 9,7 m³/pessoa.



2022	Sede Turismo de Portugal	EHT	Total
Consumo total de água (m³)	2 400,7	35 301,9	37 702,7
Número de pessoas	333	3018	3351
Intensidade do consumo total de água por pessoa (m³/pessoa)	7,2	11,7	11,3
2023	Sede Turismo de Portugal	EHT	Total
Consumo total de água (m³)	1 655,3	43 693,3	45 348,6
Número de pessoas	332	3545	3877
Intensidade do consumo total de água por pessoa (m³/pessoa)	4,9	12,3	11,7
2024	Sede Turismo de Portugal	EHT	Total
Consumo total de água (m³)	1 694,4	39 332,7	41 027,1
Número de pessoas	343	3871	4214
Intensidade do consumo total de água por pessoa (m³/pessoa)	4,9	10,2	9,7
Variação 2023/2024	Sede Turismo de Portugal	EHT	Total
Consumo total de água	2,4%	-9,9%	-9,5%
Número de pessoas	3,3%	9,2%	8,7%
Intensidade do consumo total de água por pessoa	-0,9%	17,6%	-16,8%

Nota: Foi realizado um ajuste relativamente ao número médio de pessoas nas instalações do TP, por ter sido melhorada a forma de cálculo.

O maior consumo de água foi registado nas escolas do Estoril, Lisboa e Porto. No entanto, verificou-se uma redução do consumo em 10 das escolas da rede, com a exceção de Lisboa, devido a uma fuga detetada no sistema de rega, que persistiu durante 2 meses, e a escola de Portimão que se encontra em novas instalações desde janeiro de 2023. A escola de Lisboa tinha registado uma redução do consumo em 2023.



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. Neste sentido, em 2024, o Turismo de Portugal efetuou mais uma edição do Inquérito Desempenho Ambiental aos empreendimentos turísticos, de forma a avaliar o seu desempenho ambiental em geral, nomeadamente ao nível da eficiência hídrica.

69,0%

dos empreendimentos
turísticos adotaram
medidas de uso eficiente
da água em 2024

Medidas mais adotadas:

- Autoclismos de baixo consumo
- Convidar os hóspedes a comunicar aos colaboradores quaisquer perdas de água
- Redutores de caudal em torneiras e chuveiros
- Utilização de água de qualidade inferior na rega e nas lavagens

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”, implementada já desde 2017, e de medidas de gestão de resíduos, dedicando especial atenção às práticas de economia circular ao nível do setor e na educação dos alunos das escolas.

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.

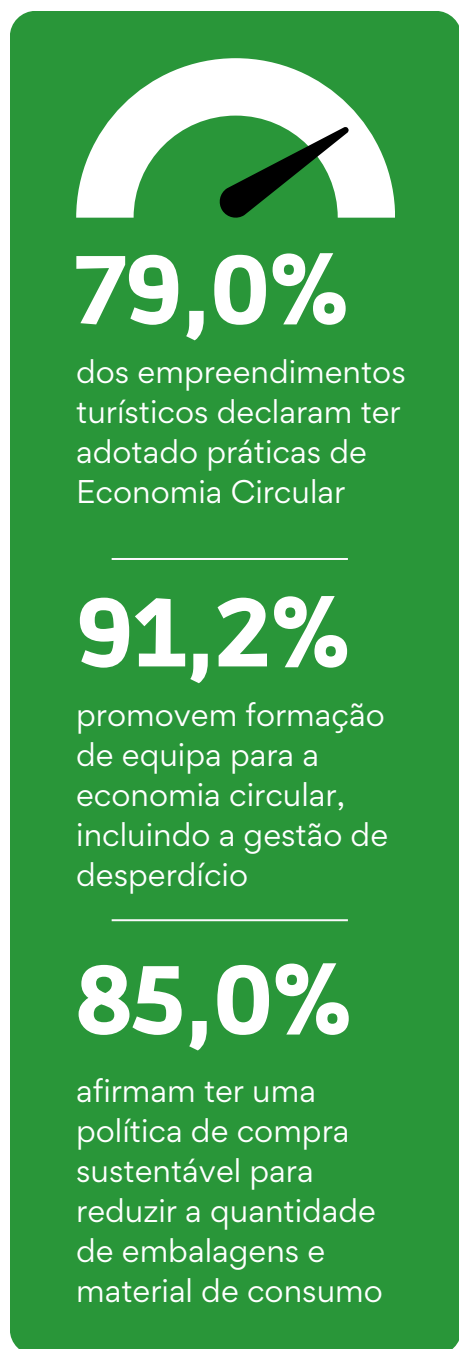


Membro do Pacto Português para os Plásticos

Com vista a acelerar a transição para uma economia circular para os plásticos no setor, o Turismo de Portugal é Membro Institucional Fundador do Pacto Português para os Plásticos, uma plataforma colaborativa pioneira que congrega os diversos intervenientes da cadeia de valor do plástico em Portugal. A adesão a esta iniciativa reforça o compromisso do Turismo de Portugal com a sustentabilidade, contribuindo para a transição para uma economia circular dos plásticos, também no setor do turismo.

Neste âmbito, o Turismo de Portugal tem participado ativamente nos trabalhos promovidos pela plataforma, com o objetivo de incentivar a adoção de boas práticas e sensibilizar os agentes turísticos para a utilização responsável dos plásticos e para uma gestão mais eficiente dos resíduos.

No âmbito do **inquérito realizado aos empreendimentos turísticos** relativamente ao seu **desempenho ambiental**, no ano de 2024, foram avaliadas várias práticas implementadas pelo setor ao nível da economia circular.



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

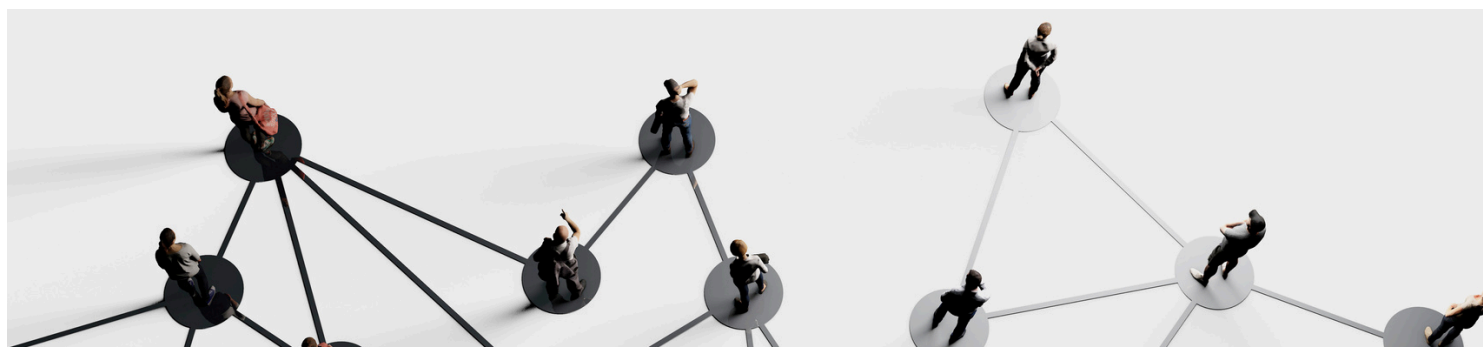
S1-1

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 Denunciante 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.



Crédito: Cátia Godinho

S1-4

O Turismo de Portugal **investe continuamente na capacitação das suas pessoas**, através de financiamento de diplomas académicos 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. Através de uma parceria com o *Corporate Benefits* disponibiliza a **Plataforma Benefits at Work** que inclui ofertas e descontos para trabalhadores/as, em viagens, moda, tecnologia, desporto e muito mais. O objetivo é proporcionar um programa de descontos dinâmico e em atualização permanente para todos/as trabalhadores/as do Turismo de Portugal. Dispõe também de 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.

Valorizar o Talento, uma iniciativa que tem como objetivo reconhecer e potenciar o conhecimento crítico existente no Turismo de Portugal, promovendo uma cultura de partilha.



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 visa fomentar o desenvolvimento de novas competências com a mudança de área funcional.

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



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.

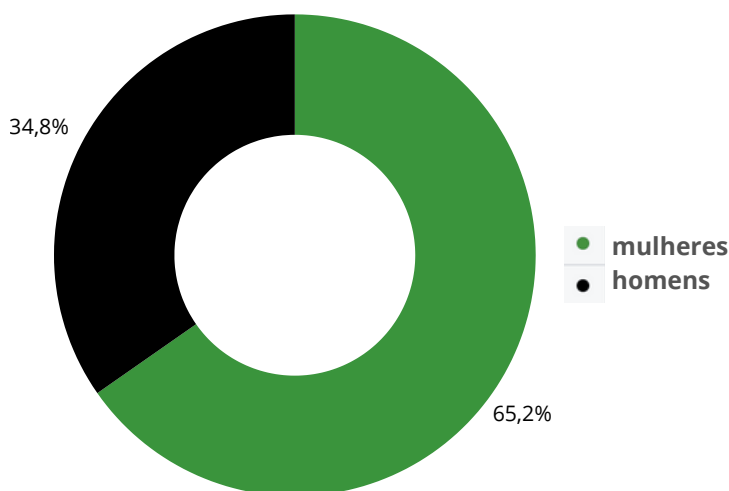
Enquadrado no Programa Equilíbrio, o Turismo de Portugal dispõe de um Gabinete de Apoio às Pessoas (GAP), que tem como propósito prestar apoio psicossocial aos colaboradores, desde o momento da sua admissão, bem como ao longo da sua permanência na organização. Um dos seus principais objetivos é, de forma 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.

3.1.2 CARACTERÍSTICAS DOS COLABORADORES

S1-6

No final do ano de 2024, o Turismo de Portugal contou com um total de 740 colaboradores em termos nacionais e 39 colaboradores internacionais, tendo integrado nos seus quadros as 18 equipas do Turismo de Portugal (EdTs), o que representa um aumento de 6,4% em relação ao final do ano de 2023. De entre o total de 779 colaboradores, 509 são mulheres (65,3%) e 270 homens (34,7%).

COLABORADORES DO TURISMO DE PORTUGAL



No que diz respeito ao tipo de contrato de trabalho, em 2024, 83,7% dos colaboradores tinham contrato de trabalho permanente e 16,3% contrato de trabalho temporário.

2022	Feminino	Masculino	Total
Nº colaboradores	466	258	714
Nº colaboradores permanentes	392	219	607
Nº colaboradores temporários	74	39	107
2023	Feminino	Masculino	Total
Nº colaboradores	477	255	732
Nº colaboradores permanentes	391	215	606
Nº colaboradores temporários	86	40	126
2024	Feminino	Masculino	Total
Nº colaboradores	509	270	779
Nº colaboradores permanentes	423	229	652
Nº colaboradores temporários	86	41	127
Varição 2023/2024	Feminino	Masculino	Total
Nº colaboradores	6,7%	5,8%	6,4%
Nº colaboradores permanentes	8,2%	6,5%	7,5%
Nº colaboradores temporários	-	2,5%	0,8%



No ano de 2024, saíram do Turismo de Portugal um total de 116 colaboradores e entraram 163.

Taxa de rotatividade	2022	2023	2024	Varição 2023/2024
Nº colaboradores que saíram até ao final do período de relato	116	115	116	0,9%
Nº médio de colaboradores durante o ano de relato	719,0	727,8	728,0	0,3%
Taxa de rotatividade	16,1%	15,8%	15,8%*	-

*Para o cálculo da taxa de rotatividade não foram consideradas as pessoas integradas, em janeiro de 2024, nos quadros do Turismo de Portugal, pertencentes às Equipas de Turismo no estrangeiro.

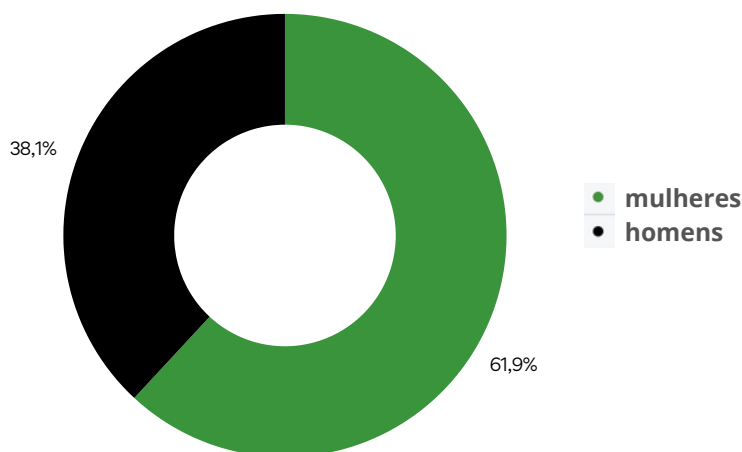
S1-8

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

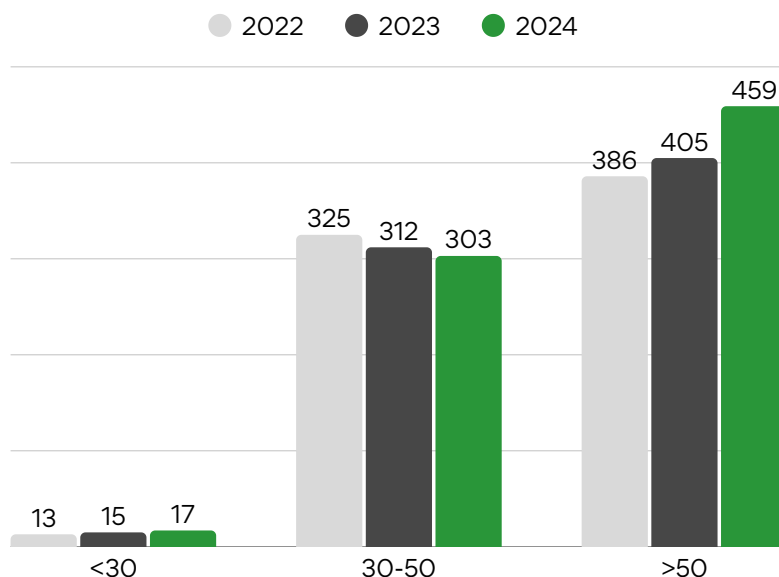
O Turismo de Portugal inclui nos seus quadros superiores 188 homens (38,1%) e 330 mulheres (61,9%), mantendo aproximadamente a mesma proporção, face ao ano anterior.

COLABORADORES NOS QUADROS SUPERIORES



No que diz respeito à faixa etária dos colaboradores, no final de 2024, 58,9% enquadravam-se na faixa etária acima dos 50 anos, 38,9% entre 30 e 50 anos e 2,2% abaixo dos 30 anos. Face ao ano de 2023, registou-se um aumento de 13,3% de colaboradores acima dos 50 anos, uma diminuição de 2,9% de colaboradores entre 30 e 50 anos e um aumento de 13,3% 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

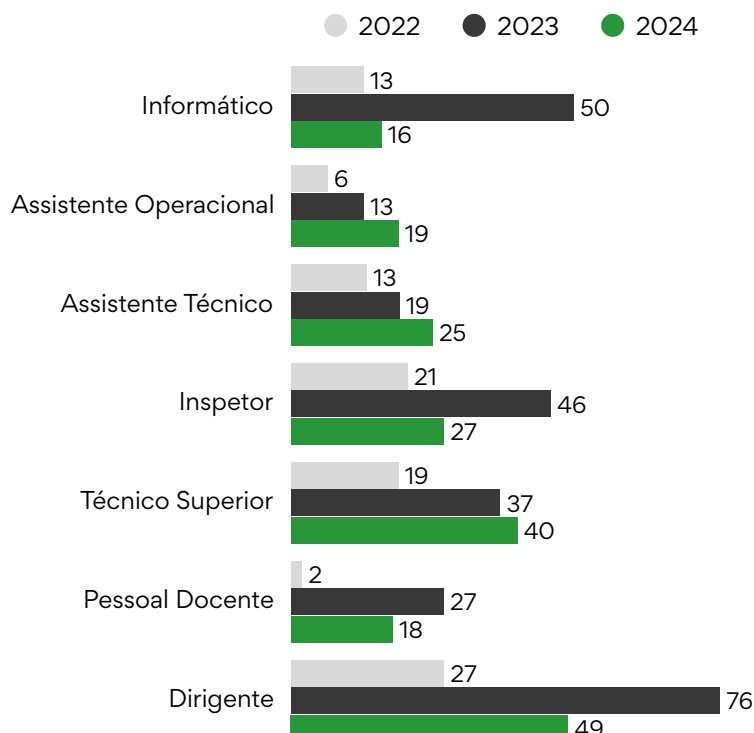
No final do ano de 2024, do efetivo de 779 colaboradores do Turismo de Portugal, 5,4% eram portadores de deficiência.

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 2024, 86% dos colaboradores frequentaram ações de formação, o que corresponde a um aumento de 8,2 p.p. face ao ano anterior. No total, o Instituto alocou 24 720 horas a ações de formação, o que equivale a uma média de 31,7 horas de formação por colaborador, registando-se uma ligeira redução de 3 horas por colaborador. Neste ano, registou-se um aumento do número médio de horas de formação na categoria Técnico Superior e uma diminuição das horas de formação nas restantes categorias.

MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO POR CATEGORIA PROFISSIONAL

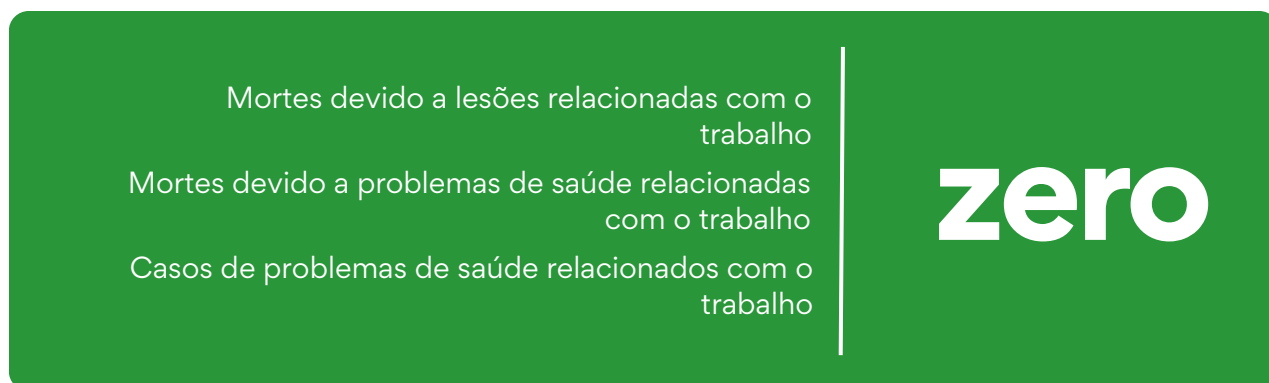


Todos os colaboradores do Instituto, independentemente da sua categoria profissional, são sujeitos a uma análise de desempenho.

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.

Em 2024, não foram registadas mortes ou problemas de saúde relacionados com o trabalho. No entanto, foram registados 7 acidentes de trabalho, o que equivale a uma taxa de acidentes de 5,6%, que representa um aumento de 75%, no número de acidentes, face ao ano anterior, em que tinham sido registados 4 acidentes de trabalho. Apesar disso, **registou-se uma redução de 34,9% no número de dias perdidos devido a lesões relacionadas com o trabalho.**



	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
Número de dias perdidos devido a lesões relacionadas com o trabalho	644	847	551	-34,9
Número de acidentes relacionados com o trabalho passíveis de registo	5	4	7	75%
Número de horas trabalhadas	1 160 572	1 168 272	1 248 737	6,9
Taxa de acidentes relacionados com o trabalho passíveis de registo (nº de acidentes por milhão de horas trabalhadas)	4,3	3,4	5,6	63,7

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, 44,6% da população detém o ensino básico (3.º ciclo) e 55,4% completou o secundário ou formação superior. O Turismo de Portugal pretende qualificar e valorizar as pessoas através de um forte investimento nas EHT, reforçar a 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 no setor de 30% para 60% até 2027. Relativamente aos salários, verificou-se um aumento de 7% relativamente ao total da economia, considerando o Alojamento, Restauração e similares, apesar de ainda se situarem abaixo da média de salários do total da economia. 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.

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 o apoio à 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.

O **Programa Formação +Próxima** visa capacitar, massivamente, os colaboradores do setor, de uma forma mais próxima e de acordo com as metodologias: formação digital e presencial, com conteúdos adaptados às necessidades de futuro, ao longo de todo o território nacional e adaptada à diversidade das empresas de turismo.



Com uma cobertura do território superior a 50% em termos de municípios envolvidos neste Programa de Formação – 162 protocolos formalizados, num universo total de 278 municípios existentes – foram já realizadas cerca de 1.000 ações de formação, espalhadas por todo o território continental, num programa que procura responder às necessidades locais/regionais de uma forma + próxima das pessoas e empresas do setor do turismo.

No ano de 2024, o Programa chegou também às ilhas da Madeira e Açores, com a efetivação da assinatura de protocolos e desenvolvimento de ações de formação.

[1] PMES – PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS.

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.

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 Pessoas e Talento, 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 2024, o Turismo de Portugal demonstrou um compromisso renovado com a comunidade através do voluntariado, ao promover o ciclo de *webinars* dedicado ao tema do Turismo Responsável, que visa impulsionar um futuro promissor para o setor e promover um desenvolvimento sustentável e ético que beneficie todos os envolvidos e garanta a vitalidade da economia global e da preservação dos destinos turísticos para as próximas gerações.

Este ciclo pretende contribuir para a difusão dos princípios do turismo responsável, destacando práticas de impacto positivo dos programas turísticos nos setores da hotelaria, da restauração e da animação turística, incentivando a adoção de práticas responsáveis nas empresas de turismo e proporcionando uma experiência de turismo responsável.

II. RESPONSABILIDADE SOCIAL

De realçar as atividades desenvolvidas pelas Escolas do Turismo de Portugal, com vários projetos e atividades de Responsabilidade Social e Ambiental, 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, anualmente, 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. Decorreu a última edição em 2024 na Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa, tendo-se também realizado uma ação na Escola de Hotelaria e Turismo do Porto.

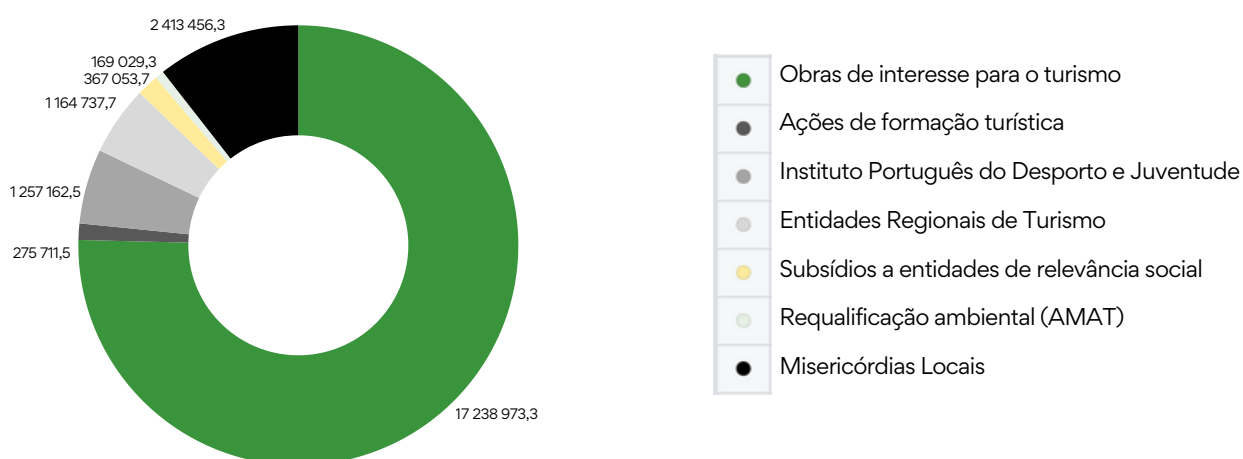
O **Programa Integrar para o Turismo**, apresentado a 18 de dezembro de 2024, visa o desenvolvimento de programas de formação/emprego, para acolhimento, qualificação e integração profissional de migrantes e beneficiários de proteção internacional em Portugal.

A qualificação dos participantes nos domínios do turismo, hotelaria e restauração, concretiza-se através da realização de cursos de formação, em 2 componentes que, conjugadas, visam contribuir para o acolhimento, qualificação e integração profissional dos participantes nestes subsetores: componente de formação técnica, a realizar na rede de Escolas de Hotelaria e Turismo; e componente de estágio integrado, proporcionando uma aprendizagem prática em contexto de trabalho, a realizar em empresas de turismo, hotelaria e restauração.

O Programa prevê, ainda, iniciativas de capacitação de tutores e mentores para as empresas aderentes ao programa, de forma a contribuir para o sucesso e para a realização profissional e pessoal dos participantes durante o período de estágio.

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 2024](#).

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 €133.721.406,07, dos quais foi entregue ao Turismo de Portugal, I.P. o valor de €109.977.150,47, do qual, nos termos legais, constitui receita própria o montante de €87.091.026,15, e o restante, no montante de €22.886.124,32, constitui receita consignada, cuja afetação é feita da seguinte forma:



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, destaca-se Programa *FIT – Fostering Innovation in Tourism* que continua a consolidar o papel do Turismo de Portugal como promotor de boas práticas ambientais e sociais.

PROGRAMA FIT – FOSTERING INNOVATION IN TOURISM

Na edição de 2023-2024 do Programa *FIT 2.0 – Fostering Innovation in Tourism* participaram 37 *startups* em programas de aceleração e de inovação aberta, relacionadas com a sustentabilidade. Estas empresas trouxeram soluções inovadoras que vão desde a eficiência energética, a redução do consumo de água e a promoção da reciclagem, até ao desenvolvimento de proteínas alternativas que contribuem para a neutralidade carbónica e diminuem o desperdício alimentar. Apresentam também projetos com forte impacto social e ferramentas baseadas em dados que permitem avaliar e monitorizar o desempenho ESG, potenciando uma gestão mais consciente e eficiente.

Desta forma, o Programa FIT não só estimula a inovação como reforça a transição do turismo nacional para um modelo mais responsável, competitivo e alinhado com os desafios e oportunidades da sustentabilidade futura do setor.

 37 startups participantes em 2023-2024	Produção alimentar 	Qualidade do ar 	Impacto social  	Soluções de redução de carbono 
	Proteínas alternativas    	Gestão do desperdício alimentar  	Acessibilidade 	Gestão hídrica  
	Eficiência energética    Renewable Energy 	Redução do desperdício e reciclagem    	Monitorização e reporte     	Outros   

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.

Pelo seu compromisso com o respeito pelos Direitos Humanos, o Projeto “Líderes mais justos e equipas mais inclusivas - Liderança para a Igualdade e a Não Discriminação” - Projeto-piloto de formação para gestores do Turismo de Portugal e formação executiva para profissionais do setor foi um dos três finalistas na categoria “Iniciativas dos Destinos” da 2.ª edição dos Prémios da *International Social Tourism Organisation* (ISTO).



No dia 19 setembro 2024, realizou-se uma ação de sensibilização sobre igualdade, diversidade e inclusão, promovida pela Direção de Gestão de Competências e Capacitação (DGCC), em parceria com a Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG) destinada aos Formadores das Escolas.

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** Respondendo 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. Durante o ano de 2024 foi criada uma área dedicada aos Observatórios Regionais de Turismo Sustentável, que permite um

conhecimento aprofundado dos impactos da atividade no território e uma maior eficiência no planeamento e gestão dos destinos, que é um dos objetivos estratégicos do Turismo de Portugal.

- **SIGTUR** O Sistema de Informação Geográfica do Turismo foi renovado em abril de 2024. Está disponível em português e inglês, por forma a potenciar o alcance do público e a sua utilização. A plataforma integra também novas soluções tecnológicas e é composta por 4 áreas:
 - _ visualizador interativo que permite no mesmo mapa cruzar informação por temas e, posteriormente, exportar a informação consultada; por exemplo, pode-se escolher uma região geográfica e visualizar os alojamentos existentes perto de diferentes ofertas turísticas, como agentes de animação turística ou spots de surf;
 - _ aplicações SIG com ligação direta aos dados abertos sobre alojamento, atividades e ordenamento turístico, através dos quais é possível efetuar pesquisas por áreas administrativas, desde NUTSII até freguesia; consultar o acumulado de empreendimentos e alojamento local; e descarregar dados em diferentes formatos;
 - _ alojamento perspetivado com parecer favorável e indicadores de oferta e de procura, que incluem novos *dashboards* e gráficos com evolução por ano;
 - _ projetos em destaque referentes a temas emergentes e tendências do setor.

- **DESTINATIONWATCH** Na senda da criação de valor para os *stakeholders*, a criação de observatórios de sustentabilidade nas diversas regiões, permite um conhecimento aprofundado dos impactos da atividade no território e uma maior eficiência no planeamento e gestão dos destinos.

A rede Destination Watch tem por objetivo dinamizar a colaboração das regiões na monitorização da sustentabilidade e no desenvolvimento de boas práticas de gestão no setor do turismo. Portugal torna-se, assim, no primeiro país com observatórios de sustentabilidade em todas as regiões.

O Presidente do Turismo de Portugal, Carlos Abade, defendeu que a sustentabilidade no turismo “é incontornável”, sendo que o seu caminho se faz nos territórios, “olhando para a dimensão da sustentabilidade ambiental, mas também social”. “Se não conseguirmos medir e monitorizar [cada região], será difícil adotar políticas públicas e agir de forma concertada.”



4 GOVERNAÇÃO E ÉTICA CORPORATIVA

4.1 CONDUTA EMPRESARIAL

A conduta empresarial do Turismo de Portugal é guiada pela ética, responsabilidade e transparência. 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.

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. Com a alteração da denominação do departamento e a publicação das Normas Globais de Auditoria Interna aplicáveis a todo e qualquer auditor interno, factos ocorridos em 2024, torna-se necessário proceder à revisão do referido Código, mantendo a sua estrutura inicial. O presente Código encontra-se estruturado em 2 componentes essenciais:

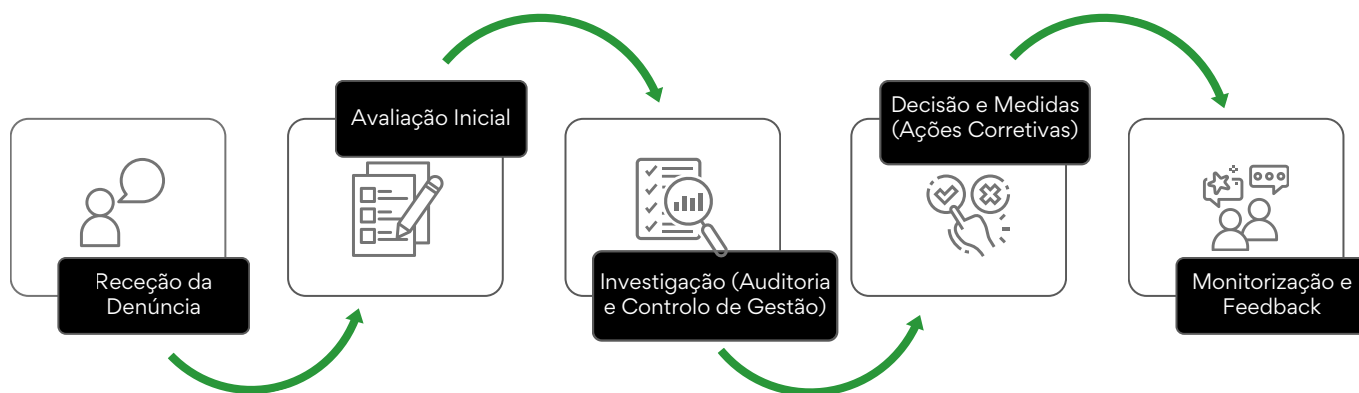
- Princípios éticos relevantes para a profissão e prática de auditoria interna;
- Normas de conduta que regem o comportamento que se espera dos auditores internos. Tais normas são uma ajuda na interpretação dos Princípios em aplicações práticas e destinam-se a orientar a conduta ética dos auditores internos.

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 de 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, o 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 através do 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 1.º 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** (PPRGRIC) 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 PPRGRIC 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. É publicado anualmente: [Relatório de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas](#).

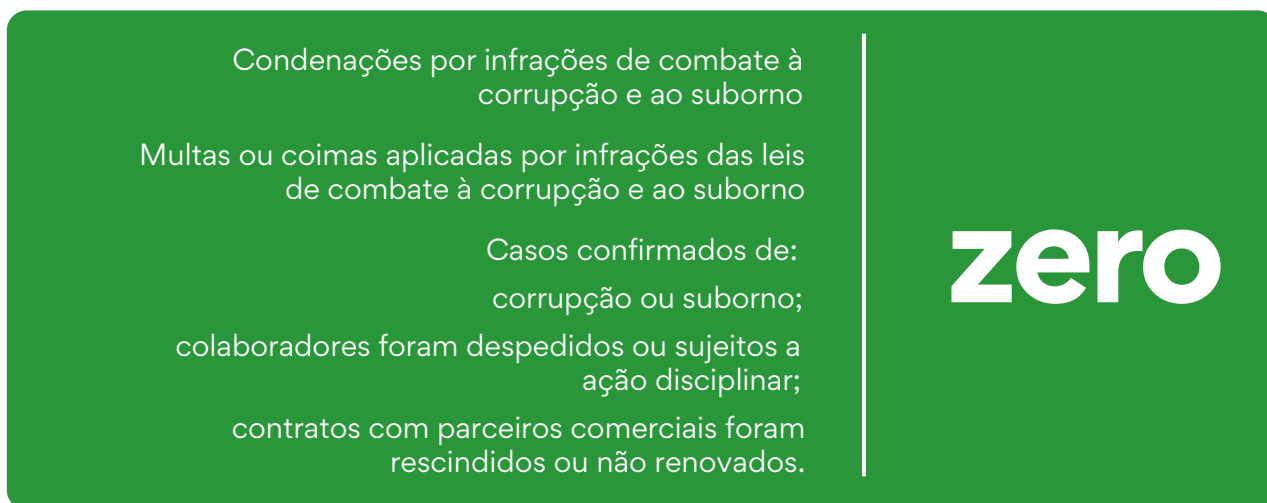
Para **assegurar uma adequada gestão e prevenção de potenciais riscos** de corrupção e infrações conexas, o Turismo de Portugal adotou diversos instrumentos de mitigação de riscos que integram o respetivo Programa de Cumprimento Normativo, decorrentes de exigências legais nacionais e comunitárias e assentes em valores e princípios de integridade e retidão pública. Além do PPRGRIC 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 PPRGRIC, 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.



G1-4

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



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

INFORMAÇÕES AMBIENTAIS		
ESRS E1 ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS		
GOVERNANCE		
ESRS 2 GOV-3	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		
E1-1	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. 2.1.1. Gestão Estratégica E1-1
ESRS 2 SBM-3	Impactos, riscos e oportunidades materiais e a sua interação com a estratégia e o modelo de negócios	1.2.5. Articulação de Impactos, Riscos e Oportunidades com a Estratégia e Modelo de Negócios ESRS 2 SBM-3
GESTÃO DOS IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES		
ESRS 2 IRO-1	Descrição dos processos para identificar e avaliar os impactos, os riscos e as oportunidades materiais relacionados com o clima	1.2.6. Gestão dos Impactos, Riscos e Oportunidades ESRS 2 IRO-1
E1-2	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.
E1-3	Ações e recursos relacionados com as políticas em matéria de alterações climáticas	2.1.2. Gestão de Impactos, Riscos e Oportunidades E1-3
MÉTRICAS E METAS		
E1-4	Metas relacionadas com a mitigação das alterações climáticas e a adaptação às mesmas	2.1.1. Gestão Estratégica E1-4
E1-5	Consumo energético e combinação de energia	2.1.3. Consumo Energético e Combinação de Energia E1-5 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.
E1-6	Emissões brutas de GEE de âmbito 1, 2, 3 e emissões totais de GEE	2.1.4. Emissões Brutas de GEE E1-6 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.
E1-7	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.
E1-8	Fixação interna do preço do carbono	O Turismo de Portugal ainda não dispõe de informação para responder ao requisito no presente ano de reporte.
E1-9	Efeitos financeiros previstos dos riscos materiais físicos e de transição e potenciais oportunidades relacionadas com o clima	Sobre o Relatório ESRS 2 BP-2

ESRS E3 RECURSOS HÍDRICOS E MARINHOS		
GESTÃO DOS IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES		
ESRS 2 IRO-1	Descrição dos processos para identificar e avaliar os impactos, os riscos e as oportunidades materiais relacionados com os recursos hídricos e marinhos	1.2.6. Gestão dos Impactos, Riscos e Oportunidades ESRS 2 IRO-1
E3-1	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.
E3-2	Ações e recursos relacionados com os recursos hídricos e marinhos	2.2.1. Gestão de Impactos, Riscos e Oportunidades E3-2
MÉTRICAS E METAS		
E3-3	Metas relacionadas com os recursos hídricos e marinhos	O Turismo de Portugal não dispõe de metas relacionadas com os recursos hídricos e marinhos.
E3-4	Consumo de água	2.2.2. Consumo de Água E3-4 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.
E3-5	Efeitos financeiros previstos de impactos, riscos e oportunidades relacionados com os recursos hídricos e marinhos	Sobre o Relatório ESRS 2 BP-2
ESRS E5 UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS E ECONOMIA CIRCULAR		
GESTÃO DOS IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES		
ESRS 2 IRO-1	Descrição dos processos de identificação e avaliação dos impactos, riscos e oportunidades materiais relacionados com a utilização dos recursos e com a economia circular	1.2.6. Gestão dos Impactos, Riscos e Oportunidades ESRS 2 IRO-1
E5-1	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.
E5-2	Ações e recursos relacionados com a utilização dos recursos e a economia circular	2.3.1. Gestão de Impactos, Riscos e Oportunidades E5-2
MÉTRICAS E METAS		
E5-3	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.
E5-4	Entradas de recursos	O Turismo de Portugal ainda não dispõe de informação para responder ao requisito no presente ano de reporte.
E5-5	Saídas de recursos	O Turismo de Portugal ainda não dispõe de informação para responder ao requisito no presente ano de reporte.
E5-6	Efeitos financeiros previstos dos impactos, riscos e oportunidades relacionados com a utilização dos recursos e com a economia circular	Sobre o Relatório ESRS 2 BP-2

3. INFORMAÇÕES SOCIAIS

ESRS S1: MÃO DE OBRA PRÓPRIA

ESTRATÉGIA

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

GESTÃO DOS IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES

S1-1	Políticas relacionadas com a mão de obra própria	3.1.1. Gestão de Impactos, Riscos e Oportunidades S1-1 O Turismo de Portugal apenas dispõe de uma Política de Tratamento de Dados Pessoais.
S1-2	Processos para dialogar com os trabalhadores próprios e os representantes dos trabalhadores sobre impactos	3.1.1. Gestão de Impactos, Riscos e Oportunidades S1-2
S1-3	Processos para corrigir os impactos negativos e canais para os próprios trabalhadores expressarem preocupações	3.1.1. Gestão de Impactos, Riscos e Oportunidades S1-3
S1-4	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	3.1.1. Gestão de Impactos, Riscos e Oportunidades S1-4

MÉTRICAS E METAS

S1-5	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.
S1-6	Características dos trabalhadores assalariados da empresa	3.1.2. Características dos Colaboradores S1-6 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.
S1-7	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.
S1-8	Cobertura de negociação coletiva e diálogo social	3.1.2. Características dos Colaboradores S1-8 Todos os colaboradores estão abrangidos por diálogo social através da Comissão de Trabalhadores.
S1-9	Métricas de diversidade	3.1.2. Características dos Colaboradores S1-9
S1-10	Salários adequados	3.1.2. Características dos Colaboradores S1-10
S1-11	Proteção social	3.1.2. Características dos Colaboradores S1-11
S1-12	Pessoas com deficiência	3.1.2. Características dos Colaboradores S1-12

S1-13	Métricas de formação e desenvolvimento de competências	3.1.2. Características dos Colaboradores S1-13 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.
S1-14	Métricas de saúde e segurança	3.1.2. Características dos Colaboradores S1-14 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.
S1-15	Métricas de equilíbrio entre a vida profissional e a vida privada	3.1.2. Características dos Colaboradores S1-15
S1-16	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.
S1-17	Incidentes, queixas e graves impactos e incidentes de desrespeito dos direitos humanos	3.1.2. Características dos Colaboradores S1-17
ESRS S2 TRABALHADORES NA CADEIA DE VALOR		
ESTRATÉGIA		
ESRS 2 SBM-2	Interesses e pontos de vista das partes interessadas	1.2.4. Interesses e Perspetivas dos Stakeholders ESRS 2 SBM-1, SBM-2
ESRS 2 SBM-3	Impactos, riscos e oportunidades materiais e a sua interação com a estratégia e o modelo de negócios	1.2.5. Articulação de Impactos, Riscos e Oportunidades com a Estratégia e Modelo de Negócios ESRS 2 SBM-3
GESTÃO DOS IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES		
S2-1	Políticas relacionadas com os trabalhadores da cadeia de valor	Sobre o Relatório ESRS 2 BP-2
S2-2	Processos para dialogar com os trabalhadores da cadeia de valor sobre impactos	Sobre o Relatório ESRS 2 BP-2
S2-3	Processos para corrigir os impactos negativos e canais para os trabalhadores da cadeia de valor expressarem preocupações	Sobre o Relatório ESRS 2 BP-2
S2-4	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	Sobre o Relatório ESRS 2 BP-2
MÉTRICAS E METAS		
S2-5	Metas relacionadas com a gestão dos impactos materiais negativos, a promoção de impactos positivos e a gestão de riscos e oportunidades materiais	Sobre o Relatório ESRS 2 BP-2

ESRS S3 COMUNIDADES AFETADAS		
ESTRATÉGIA		
ESRS 2 SBM-2	Interesses e pontos de vista das partes interessadas	1.2.4. Interesses e Perspetivas dos Stakeholders ESRS 2 SBM-1, SBM-2
ESRS 2 SBM-3	Impactos, riscos e oportunidades materiais e a sua interação com a estratégia e o modelo de negócios	1.2.5. Articulação de Impactos, Riscos e Oportunidades com a Estratégia e Modelo de Negócios ESRS 2 SBM-3
GESTÃO DOS IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES		
S3-1	Políticas relacionadas com as comunidades afetadas	O Turismo de Portugal não dispõe de políticas relacionadas com as comunidades afetadas.
S3-2	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.
S3-3	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.
S3-4	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	3.2. Sociedade S3-4
MÉTRICAS E METAS		
S3-5	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.
ESRS S4: CONSUMIDORES E UTILIZADORES FINAIS		
ESTRATÉGIA		
ESRS 2 SBM-2	Interesses e pontos de vista das partes interessadas	1.2.4. Interesses e Perspetivas dos Stakeholders ESRS 2 SBM-1, SBM-2
ESRS 2 SBM-3	Impactos, riscos e oportunidades materiais e a sua interação com a estratégia e o modelo de negócios	1.2.5. Articulação de Impactos, Riscos e Oportunidades com a Estratégia e Modelo de Negócios ESRS 2 SBM-3
GESTÃO DOS IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES		
S4-1	Políticas relacionadas com consumidores e utilizadores finais	O Turismo de Portugal não dispõe de políticas relacionadas com consumidores e utilizadores finais. 3.3. Envolvimento dos Consumidores S4-1
S4-2	Processos para dialogar com os consumidores e utilizadores finais sobre impactos	3.3. Envolvimento dos Consumidores S4-2
S4-3	Processos para corrigir os impactos negativos e canais para os consumidores e utilizadores finais poderem expressar preocupações	3.3. Envolvimento dos Consumidores S4-3
S4-4	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	3.3. Envolvimento dos Consumidores S4-4
MÉTRICAS E METAS		
S4-5	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.

4. INFORMAÇÕES SOBRE GOVERNANCE		
ESRS G1: CONDUTA EMPRESARIAL		
GOVERNANCE		
ESRS 2 GOV-1	O papel dos órgãos de administração, de supervisão e de direção	1.1. Estrutura Organizacional ESRS 2 GOV-1
GESTÃO DOS IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES		
ESRS 2 IRO-1	Descrição dos processos para identificar e avaliar os impactos, os riscos e as oportunidades materiais	1.2.6. Gestão dos Impactos, Riscos e Oportunidades ESRS 2 IRO-1
G1-1	Cultura empresarial e políticas de conduta empresarial	4.1.1. Gestão dos Impactos, Riscos e Oportunidades G1-1
G1-2	Gestão das relações com os fornecedores	4.1.1. Gestão dos Impactos, Riscos e Oportunidades G1-2
G1-3	Prevenção e deteção de corrupção e suborno	4.1.1. Gestão dos Impactos, Riscos e Oportunidades G1-3
MÉTRICAS E METAS		
G1-4	Incidentes confirmados de corrupção ou suborno	4.1.1. Gestão dos Impactos, Riscos e Oportunidades G1-4
G1-5	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.
G1-6	Práticas de pagamento	4.1.1. Gestão dos Impactos, Riscos e Oportunidades G1-6



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

Contacto:
conhecimento@turismodeportugal.pt

Data: setembro 2025

