

Programa Empresas Turismo 360°

Exerço a minha atividade profissional no Turismo de Portugal, I.P. como diretora do Departamento de Dinamização Empresarial e sou responsável pelo desenvolvimento e implementação do Programa Empresas Turismo 360°.

O Programa Empresas Turismo 360° é uma iniciativa que se encontra prevista no Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 76/2021, de 16 de junho, e tem a ambição de tornar o setor do turismo um setor mais inteligente, que crie mais valor, seja mais sustentável e mais responsável, o que envolve a necessidade de sensibilizar e preparar as empresas turísticas para a temática da sustentabilidade.

Neste contexto, e com o envolvimento de 19 entidades, foi desenvolvido um modelo operacional para a implementação do Programa que assenta na criação de uma linguagem comum em matéria de sustentabilidade e que incentiva as empresas turísticas a reportarem o seu desempenho em sustentabilidade através da incorporação dos critérios ESG – *Environmental, Social and Governance* na sua estratégia corporativa, orientando-as no processo de reporte de um sistema de indicadores criado com o objetivo de refletir as suas práticas ambientais, sociais e de governação.

Elisabete Félix

Membro da Ordem n.º 8644

Programa Empresas Turismo 360°

O Programa Empresas Turismo 360°, lançado em novembro de 2021 com o envolvimento de 19 parceiros, tem como suporte o desenvolvimento de uma linguagem comum em matéria de sustentabilidade que incentive as empresas turísticas a reportarem o seu desempenho em sustentabilidade através da incorporação dos critérios ESG – *Environmental, Social and Governance* na sua estratégia corporativa, pretendendo, igualmente, orientá-las no processo de reporte, seja pela disponibilização de um conjunto de indicadores criado com o objetivo de refletir as suas práticas ambientais, sociais e de governação, como pela utilização de uma ferramenta de *analytics e reporting* que possibilita a obtenção, de uma forma automática, de um relatório de sustentabilidade.

Enquadramento

A Estratégia para o Turismo 2027, lançada em 2017, pretende posicionar Portugal como um dos destinos turísticos mais competitivos e sustentáveis do mundo, tendo sido definidas, nesse contexto, um conjunto de áreas estratégicas de intervenção e metas de sustentabilidade económica, social e ambiental, com o objetivo de aumentar a procura e as receitas turísticas, reforçar as qualificações, reduzir o índice de sazonalidade, assegurar uma integração positiva do turismo nas populações residentes, incrementar os níveis de eficiência energética e hídrica nas empresas e promover uma gestão eficiente dos resíduos na atividade turística.

Posteriormente, em maio de 2021, no âmbito da Estratégia para o Turismo 2027, foi criado o Plano “Reativar o Turismo | Construir o Futuro”, pretendendo-se, através do seu pilar “Construir o Futuro”, promover a transformação do turismo a médio e longo prazo e posicioná-lo num nível de desenvolvimento mais sustentável e responsável e capaz de gerar mais valor agregado, e para isso incluiu um conjunto de iniciativas que, colocando a sustentabilidade no core da estratégia de competitividade do setor, dependem da capacidade de adaptação e de reinvenção das empresas.

Em junho de 2021, o Turismo de Portugal apresentou, após consulta pública, o Plano Turismo +Sustentável 2020-2023, uma iniciativa que pretende intensificar o objetivo da sustentabilidade na atividade turística, com ações como a reeducação para uma restauração circular e sustentável, o desenvolvimento de práticas para uma economia

circular, a neutralidade carbónica nos empreendimentos turísticos, a construção sustentável em empreendimentos turísticos, a eficiência hídrica nos campos de golfe em Portugal e a redução do plástico na hotelaria.

É neste contexto em que também se inserem os desafios decorrentes do quadro regulatório internacional, como a Agenda 2030, o Acordo de Paris, o Plano de ação para o financiamento sustentável da Comissão Europeia, o Guia sobre riscos climáticos e ambientais do Banco Central Europeu, a Taxonomia Europeia ou a Diretiva sobre o Reporte de Sustentabilidade Corporativo, que o Turismo de Portugal pretende sensibilizar todos os *stakeholders* do setor para os temas do desenvolvimento sustentável.

Assim, em novembro de 2021, e enquadrado no Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro, o Programa Empresas Turismo 360° foi lançado pelo Turismo de Portugal em parceria com 18 entidades, na sua maioria entidades do sistema financeiro, de modo a que fosse desenvolvido um modelo operacional suportado numa linguagem comum em matéria de sustentabilidade e que envolvesse um conjunto de iniciativas que disponibilizasse às empresas turísticas o conhecimento e as ferramentas necessárias para reportar o seu desempenho ESG.

Desafio

O grande desafio do Programa Empresas Turismo 360° é colocar todas as empresas turísticas a reportar, independentemente da sua dimensão e área de atividade. Uma empresa de micro dimensão não tem a mesma estrutura que uma empresa de média dimensão ou uma Grande Empresa. Para além disso, uma empresa com a atividade económica de alojamento também apresenta características diferenciadas de uma atividade económica de animação turística ou de agência de viagens.

Acresce ainda que, de acordo com a Diretiva sobre o Reporte de Sustentabilidade Corporativo (CSRD), apenas as grandes empresas estão obrigadas, e a partir do ano 2024, a reportar o seu relatório de sustentabilidade. Neste contexto, as grandes empresas têm de mapear o trabalho de sustentabilidade que está a ser realizado na sua cadeia de valor, sendo que a este nível a mesma é normalmente composta por PME. Ou seja, se as PME não analisarem, medirem e reportarem as suas práticas ambientais, sociais e de governação, não conseguirão vender os seus serviços às grandes empresas.

Pelo que, no que respeita às PME, e muito embora não se verifique a exigência de reporte pelo definido na regulamentação europeia, importa que as PME tenham conhecimento sobre o impacto que a não incorporação dos critérios ESG pode ter nos seus negócios.

Para tal, é necessário que as empresas entendam as vantagens competitivas associadas à adoção de uma gestão ESG para que iniciem a respetiva jornada e que a informação constante do reporte do desempenho ESG vá ao encontro dos interesses e expectativas dos diferentes *stakeholders* – colaboradores, acionistas, bancos, clientes, fornecedores ou comunidade.

Com efeito, a incorporação dos critérios ESG na estratégia corporativa da empresa é um caminho para a criação de valor. As empresas ao incorporarem políticas e métricas relacionadas com as suas práticas ambientais, sociais e de governação, vão conseguir melhorar o seu desempenho operacional pela implementação de medidas de eficiência e de eficácia associada aos recursos utilizados, ter acesso a capital mais barato, mitigar riscos, atrair e reter talento, alcançar novos mercados e novos clientes. Os turistas e os mercados em que as empresas operam estão cada vez mais interessados em serviços e produtos sustentáveis, pelo que, a adoção de práticas ambientais, sociais e de governação, contribui para a melhoria da imagem da empresa, e por consequência a um incremento da procura e aumento do volume de negócios.

A adoção de uma gestão ESG é um imperativo estratégico que contribui para a longevidade das empresas considerando que melhora a reputação das mesmas junto dos seus principais *stakeholders* e contribui para alcançar melhores resultados económicos e financeiros.

Não importa apenas o lucro mas também o impacto social que a empresa gera, resultando em benefícios positivos para os respetivos negócios, pela demonstração das suas preocupações ao nível da proteção do meio ambiente, respeito pelos direitos humanos, envolvimento com a comunidade local, implementação de políticas de ética, de integridade e transparência que refletem a qualidade da gestão.

Para assegurar que há um fio condutor em todo este processo de incorporação dos critérios ESG e no sentido de tentar garantir uma maior clareza na comunicação da estratégia de sustentabilidade de cada empresa e a adequada transparência no processo de medição dos temas materiais associados aos critérios ESG, entendeu-se que o relatório de sustentabilidade deveria apresentar uma estrutura comum para todo o setor do turismo.

O *framework* utilizado foi baseado na metodologia do *Global Reporting Initiative (GRI)*, considerando que o GRI é uma organização internacional sem fins lucrativos que desenvolve normas de sustentabilidade que representam as melhores práticas para o relato dos impactos ambientais, sociais e económicos. Os relatórios de sustentabilidade assentes nestas normas são reconhecidos no mundo inteiro por fornecerem informações sobre o impacto, positivo ou negativo, que uma empresa pode ter para o desenvolvimento sustentável.

Definiram-se 3 estruturas de modelos de sustentabilidade em função da dimensão das empresas - micro e pequenas, médias, e grandes -, de modo a que seja facilmente identificado por cada uma delas qual a informação que é necessária trabalhar para depois reportar, nomeadamente:

- . Estratégia de Sustentabilidade (partes interessadas, metas de curto, médio e longo prazo, materialidade);
- . Desempenho Económico (valor económico retido, direto e distribuído, investimentos realizados, apoios públicos recebidos)
- . Desempenho ESG (ambiental, social e governação)

Micro e Pequenas Empresas	Médias Empresas	Grandes Empresas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mensagem da Gestão 2. Perfil da Empresa 3. Estratégia de Sustentabilidade <ol style="list-style-type: none"> 1. Partes Interessadas 2. Compromissos / Metas de curto e médio prazo 3. Tópicos Materiais 4. Desempenho Económico 5. Desempenho ESG* <ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiental 2. Social 3. Governação 6. Declaração de Responsabilidade 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mensagem da Gestão 2. Perfil da Empresa 3. Estratégia de Sustentabilidade <ol style="list-style-type: none"> 1. Partes Interessadas 2. Metas de curto, médio e longo prazo 3. Tópicos Materiais 4. Desempenho Económico 5. Desempenho ESG* <ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiental 2. Social 3. Governação 6. Declaração de Responsabilidade 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mensagem da Gestão 2. Perfil da Empresa 3. Estratégia de Sustentabilidade <ol style="list-style-type: none"> 1. Partes Interessadas 2. Metas de curto, médio e longo prazo 3. Tópicos Materiais 4. Contributo para a Agenda 2030 e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 5. Desempenho Económico 6. Desempenho ESG* <ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiental 2. Social 3. Governação 7. Declaração de Responsabilidade

A padronização do relatório de sustentabilidade também está refletida ao nível da materialidade, tendo sido desenvolvida uma matriz que fosse aplicável a todo o setor e permitisse perceber de forma clara quais os temas materiais a reportar por cada empresa. Isto significa que cada empresa não tem de desenvolver um processo de avaliação sobre quais os temas críticos para o negócio e os mais relevantes para os seus

comparabilidade de dados de desempenhos do setor e das empresas que de outro modo não se afigurava possível.

Desta forma o Turismo de Portugal reúne as condições para criar uma base de conhecimento com informação que pode ser utilizada nos processos de tomada de decisão, seja de cada uma das empresas aderentes ao Programa, como de todos os agentes públicos e privados que compõem a cadeia de valor do setor do turismo, dada a relevância que esta informação apresenta pelo objetivo estabelecido na Estratégia para o Turismo 2027 quanto ao posicionamento de Portugal como um dos destinos turísticos mais competitivos e sustentáveis do mundo.

Ferramenta FOREST

Para ajudar as empresas neste processo de recolha, análise e reporte dos dados associados às métricas de desempenho ESG, e, ao mesmo tempo, agregar esses dados para os transformar em informação relevante para o setor do turismo, foi disponibilizada em janeiro de 2023, a ferramenta FOREST - Ferramenta Organizacional de Reporte da Sustentabilidade no Turismo.

A FOREST permite a obtenção automática do relatório de sustentabilidade de uma empresa ou de um grupo empresarial, e apresenta, nesse contexto, diversas funcionalidades, entre elas o acesso a recursos informativos e a um questionário relativo aos dados a reportar, visualização do respetivo *dashboard* ESG, registo de histórico, bem como a gestão dos utilizadores que têm acesso à área interna de cada empresa.

Ações de capacitação em Gestão ESG

Para que o Programa Empresas Turismo 360° alcance o grande desafio de colocar todas as empresas do setor do turismo a reportar anualmente o seu relatório de sustentabilidade, é necessário que os colaboradores e os acionistas dessas empresas adquiram conhecimentos em sustentabilidade e em gestão ESG.

Para esse efeito, o Turismo de Portugal disponibiliza ações de capacitação em gestão ESG em formato online na Academia Digital do Turismo de Portugal de acordo com a dimensão das empresas. Os principais conteúdos programáticos são:

1. Os desafios e as oportunidades da sustentabilidade;
2. Iniciar uma jornada de sustentabilidade;
3. A importância do reporte não financeiro;
4. Estrutura e conteúdo de um relatório de sustentabilidade;
5. Materialidade e indicadores ESG – *Environmental, Social & Governance* setoriais;
6. Técnicas e procedimentos de recolha, gestão e reporte de informação ESG.

Adesão ao Programa Empresas Turismo 360°

Pretende-se que as empresas iniciem a sua jornada de sustentabilidade com a adesão ao Programa Empresas Turismo 360° e com a subscrição de uma Carta de Princípios que atende às dimensões ambiental, social e económica da sustentabilidade. Através desta Carta de Princípios as empresas assumem as seguintes premissas:

1. Partilhar a ambição subjacente aos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 das Nações Unidas e a agenda comum de criação de valor sustentável para o setor, alicerçada numa intervenção sobre 22 temas materiais ESG;
2. Incorporar na estratégia empresarial, na gestão e nas operações, atuações concretas que incidam sobre os temas materiais ESG, reconhecendo que os mesmos são passíveis de revestir valor económico e de contribuir para o alcance das metas de sustentabilidade definidas na Estratégia Turismo 2027;
3. Promover o desenvolvimento de competências internas em matéria de gestão ESG, frequentando, sempre que possível, as ações de capacitação disponibilizadas ao abrigo do Programa Empresas Turismo 360°, ou outras relacionadas com a mesma temática;
4. Participar, sempre que possível, em *webinars*, *workshops* e outros eventos relacionados com o Programa Empresas Turismo 360° com vista à partilha de experiências e desafios e ao reconhecimento e disseminação de boas práticas;
5. Promover, a partir da ferramenta tecnológica de recolha, monitorização e reporte disponibilizada pelo Turismo de Portugal, a emissão, com uma periodicidade anual e com início até ao segundo exercício económico completo posterior à subscrição da presente Carta de Compromisso, de relatórios de sustentabilidade suportados no desempenho ESG e estruturados de acordo com o modelo definido no âmbito do Programa Empresas Turismo 360°;

6. Divulgar a subscrição da Carta e a adesão ao Programa Empresas Turismo 360° nos canais de comunicação relevantes, utilizando, para esse efeito, o logótipo do Programa em conformidade com o respetivo Manual de Normas Gráficas;

7. Partilhar informação que se revele necessária ao acompanhamento e monitorização do Programa Empresas Turismo 360°, facilitando a convergência e a transparência das práticas de ESG no setor do turismo;

8. Contribuir para a dinamização e divulgação do Programa Empresas Turismo 360° e dos seus princípios de sustentabilidade no respetivo espaço de influência e rede de relações, incluindo junto das suas partes interessadas, tendo em vista estender o alcance dos mesmos a toda a cadeia de valor.

Evento de reconhecimento público

O Programa Empresas Turismo 360° prevê ainda o reconhecimento público das empresas que, em cada ano, aderiram ao Programa, bem como das empresas que produziram o relatório de sustentabilidade através da ferramenta FOREST.

O primeiro evento de reconhecimento público destas empresas ocorreu em maio de 2023, tendo existido dois tipos de distinção:

- O selo *Sustainability Committed* atribuído a todas as empresas (152 empresas) que aderiram ao Programa subscrevendo a respetiva Carta de Compromisso;

- O selo *Sustainability Engaged* atribuído às empresas (24 empresas) que produziram relatórios de sustentabilidade através da ferramenta tecnológica FOREST - Ferramenta Organizacional de Reporte da Sustentabilidade no Turismo.

Está previsto que esta distinção pública seja ainda atribuída às empresas cujo relatório de sustentabilidade, emitido através da ferramenta FOREST, demonstre uma progressão nos resultados das métricas de desempenho reportadas no relatório do ano anterior, quantificada a partir do apuramento de um rating ESG. Para essas será dado o selo *Sustainability Leader*.

Como o exercício económico de 2022 é o primeiro ano de reporte para a maioria das empresas, é necessário que mais empresas iniciem o seu processo de reporte e para isso é necessário promover iniciativas que sensibilizem as empresas turísticas para os desafios

e oportunidades subjacentes ao *framework* do *reporting* não financeiro. Só assim, haverá uma amostra que permite a análise e comparabilidade de dados para que posteriormente se possam distinguir as empresas que se diferenciam pelos resultados alcançados.

Modelo Operacional

Em resumo, o modelo operacional implementado tem assim subjacente um conjunto de iniciativas que consistem no seguinte:

- Capacitação gratuita em gestão ESG - entre fevereiro e março de 2022, realizaram-se duas ações piloto – uma para média e grandes empresas, e outra para micro e pequenas empresas - que envolveram 53 empresas. Após a realização destas ações piloto, iniciaram-se ações de capacitação para todo o setor em abril de 2022, o que contribuiu para que em 2 ciclos de capacitação já tenham sido capacitados 1055 participantes pertencentes a empresas do turismo de diferentes dimensões e áreas de atividade. Irá iniciar-se novo ciclo de capacitação em outubro de 2023;
- Acesso a indicadores setoriais de desempenho ESG e a um manual que detalha todo o processo de relato de sustentabilidade com base nas normas da *Global Reporting Initiative*;
- Acesso à ferramenta FOREST, uma plataforma tecnológica para recolha, gestão e reporte de dados e que também permite que cada empresa aderente obtenha, de forma automática, um relatório de sustentabilidade focado no desempenho ESG, adaptado ao setor do turismo e preparado de acordo com os standards globais de sustentabilidade. O modelo de reporte abrange todas as áreas de atividade turística e o representante legal de cada uma das empresas é responsável pela veracidade dos dados reportados;
- Participação em iniciativas de reconhecimento público de boas práticas e distinção pública das empresas com a atribuição dos selos *Sustainability | Committed*, *Sustainability | Engaged* e *Sustainability | Leader*;
- Acesso privilegiado a fontes de financiamento diversificadas;
- Obtenção de um rating ESG (futuro próximo).