



BIOSPHERE  
Portugal



# Turismo Sustentável

CERTIFICAÇÃO BIOSPHERE



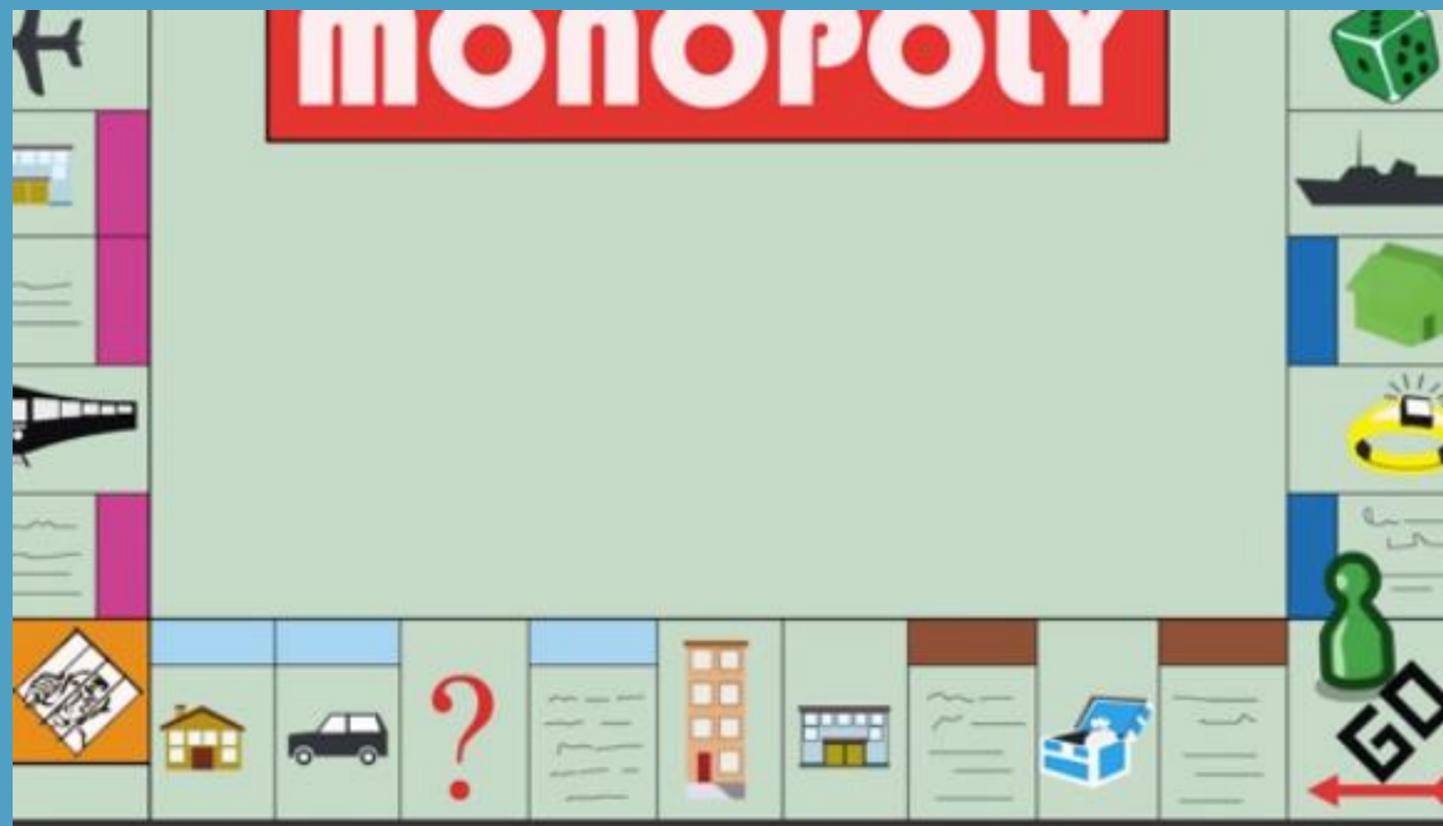
# Webinar - Portuguese Trails - Práticas Sustentáveis, Programas Responsáveis

## Agenda BIOSPHERE.

- Onde estamos
- O caminho
- Quem somos
- O que fazemos
- Como fazemos
- Pistas finais

# ONDE ESTAMOS

Volte à casa partida...



# O ÚNICO caminho: Sustentabilidade no turismo

Se os turistas estão dispostos a mudar os seus hábitos, também a indústria tem de **reformular as suas práticas no futuro.**

A capacidade de recuperar o posicionamento de liderança passa pela **defesa da cultura de sustentabilidade.**

#muito mais que uma boa gestão ambiental, vai desde as emissões de carbono, uso de plástico, consumo de água e desperdício de alimentos, até o trabalho decente, o apoio à comunidade local, as compras responsáveis, valorização do que é autêntico e genuíno.

#É o momento dos agentes do turismo **mostrarem o seu compromisso** de cuidar dos seus...colaboradores, comunidades, clientes.

# QUEM SOMOS



Desenhamos o Futuro Sustentável de Destinos e Empresas



RTI



BIOSPHERE  
Portugal

**YOUR WORLD. YOUR BUSINESS.**

# Acelerador de Sustentabilidade em Destinos e empresas

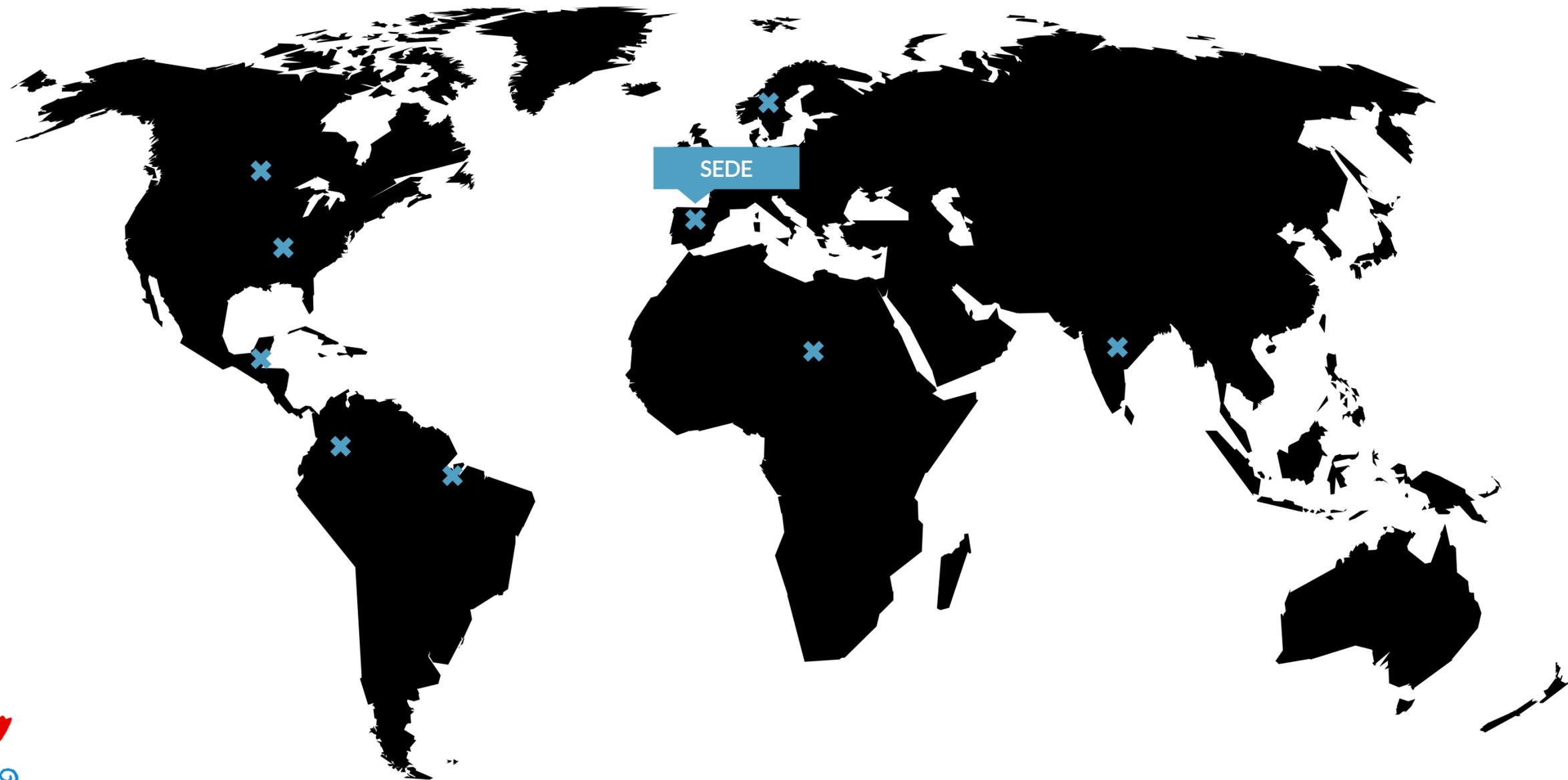
Sistema internacional desenvolvido pelo Instituto de Turismo Responsável, através de um conjunto de normas/standards que estabelecem objetivos específicos, identificáveis e mensuráveis.

É a primeira certificação a responder aos **17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** das Nações Unidas.



# Biosphere Responsible Tourism

## PLANETA BIOSPHERE



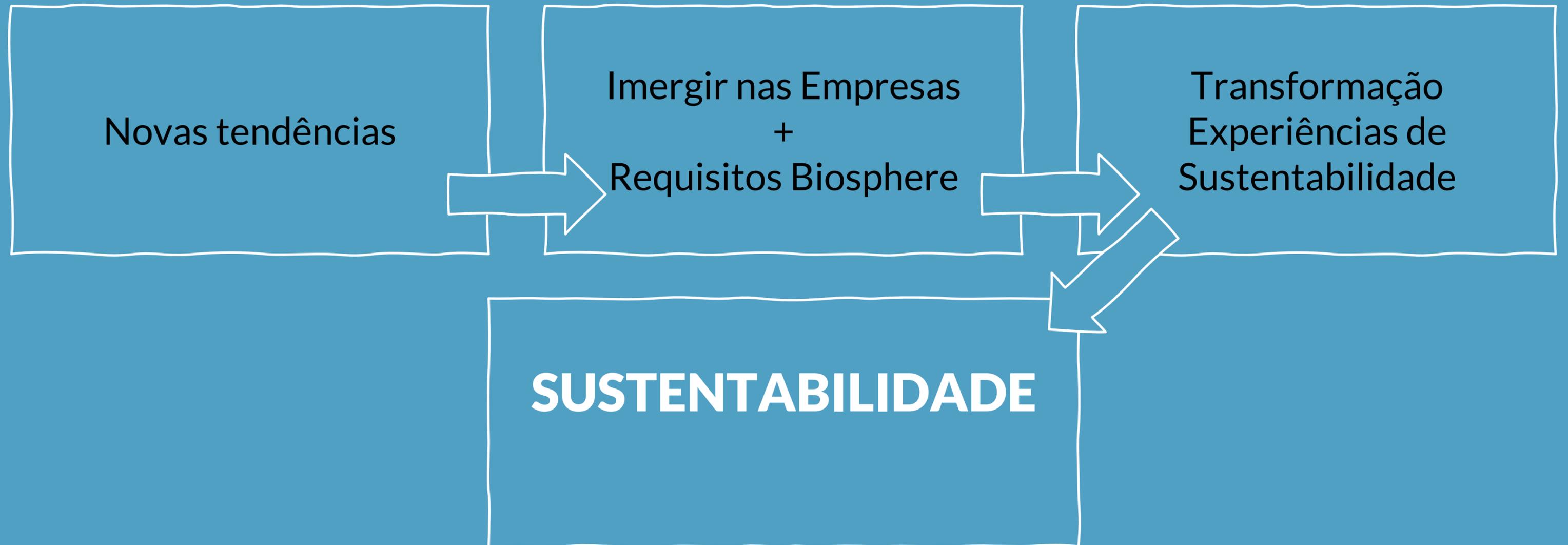
# O que fazemos.

Desenhamos e implementamos modelos de **Gestão para a Sustentabilidade em Destinos e Indústria do turismo**

**Tripla Rentabilidade:**  
Económica, Social e Ambiental

Foco em Planos de Ação e Ações Práticas à **medida** dos Destinos e das Empresas

# Como fazemos.



# Como fazemos.

## ETAPA 1

Novas tendências

Sustentabilidade sanitária

Reforço da consciência e práticas de sustentabilidade



# Como fazemos.

## ETAPA 2

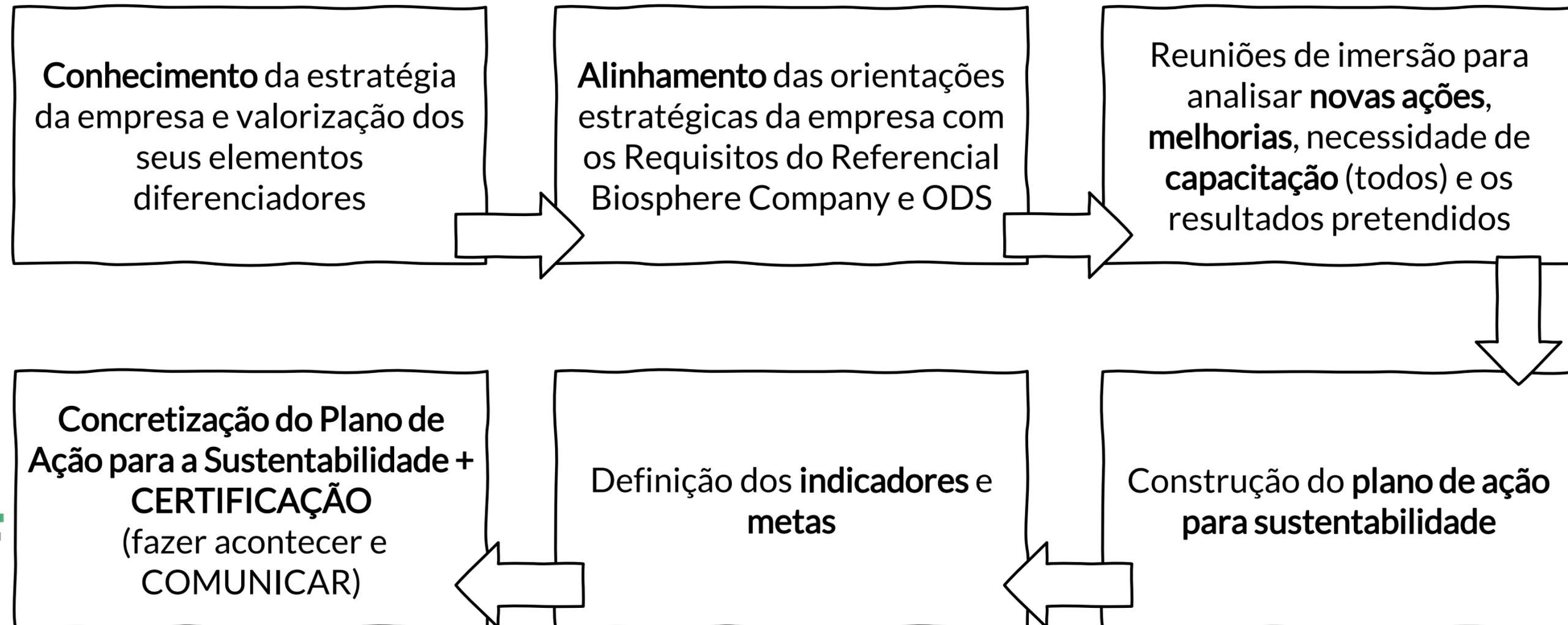
**Imergir nas Empresas**  
+  
**Requisitos Biosphere**

Análise das áreas em que a mudança tem de acontecer e as áreas que podem ser melhoradas

Aposta forte nas áreas em que a empresa pode realmente fazer a diferença

# Como fazemos.

## ETAPA 2 - Fazer acontecer a Sustentabilidade



# Como fazemos.

## ETAPA 2- Requisitos do Referencial Biosphere Company

Desempenho do Negócio

Conservação e Melhoria do Património Cultural

Desenvolvimento Económico e Social

Conservação Ambiental

Satisfação do Cliente

# Como fazemos.

## ETAPA 3 - Transformação

Experiências de  
sustentabilidade  
**Biosphere Experiences**

COMPROMETIMENTO CONTÍNUO

COMUNICAÇÃO +++++

# Comunicar a Sustentabilidade

Antes de parecer, SER

#Consistência e transparência, sempre

# Responsabilidade

#Colocar o **cliente no centro da experiência em sustentabilidade**: com honestidade e sem exageros, sem jargões técnicos ou exemplos vazios de práticas ecológicas

# Identificar **pontos de contato com os clientes** (metodologia de design de serviço). Desde a reserva até os e-mails de agradecimento, há inúmeras oportunidades para evidenciar o porquê da escolha responsável da sua empresa e influenciar o comportamento de seus clientes

# Recompensar e incentivar comportamentos responsáveis

#Integrar os critérios de **sustentabilidade nas plataformas online** e reforçar os indicadores, para dar mais credibilidade à mensagem

#**Evidenciar** as Certificações, distinções e galardões (atuais), mas a maior garantia real é o que o cliente vê e sente

# Comunicar a Sustentabilidade exemplos de Boas Práticas

EMPRESAS BIOSPHERE



# Casos de Estudo

## PORTUGAL CONTINENTAL

### Porto e Norte:

11 empresas e 40 em processo



Porto e Norte

---

Centro de Portugal

---

Lisboa Região

---

Alentejo

---

Algarve

# Casos de Estudo

## PORTUGAL CONTINENTAL

### **Porto e Norte:**

11 empresas e 40 em processo

### **Centro:**

45 empresas e 250 em processo



Porto e Norte

**Centro de Portugal**

Lisboa Região

Alentejo

Algarve

# Casos de Estudo

## PORTUGAL CONTINENTAL

### **Porto e Norte:**

11 empresas e 40 em processo

### **Centro:**

45 empresas e 250 em processo

### **Alentejo e Ribatejo:**

51 Hoteis e Hoteis Rurais  
91 empresas em processo



Porto e Norte

---

Centro de Portugal

---

Lisboa Região

---

**Alentejo**

---

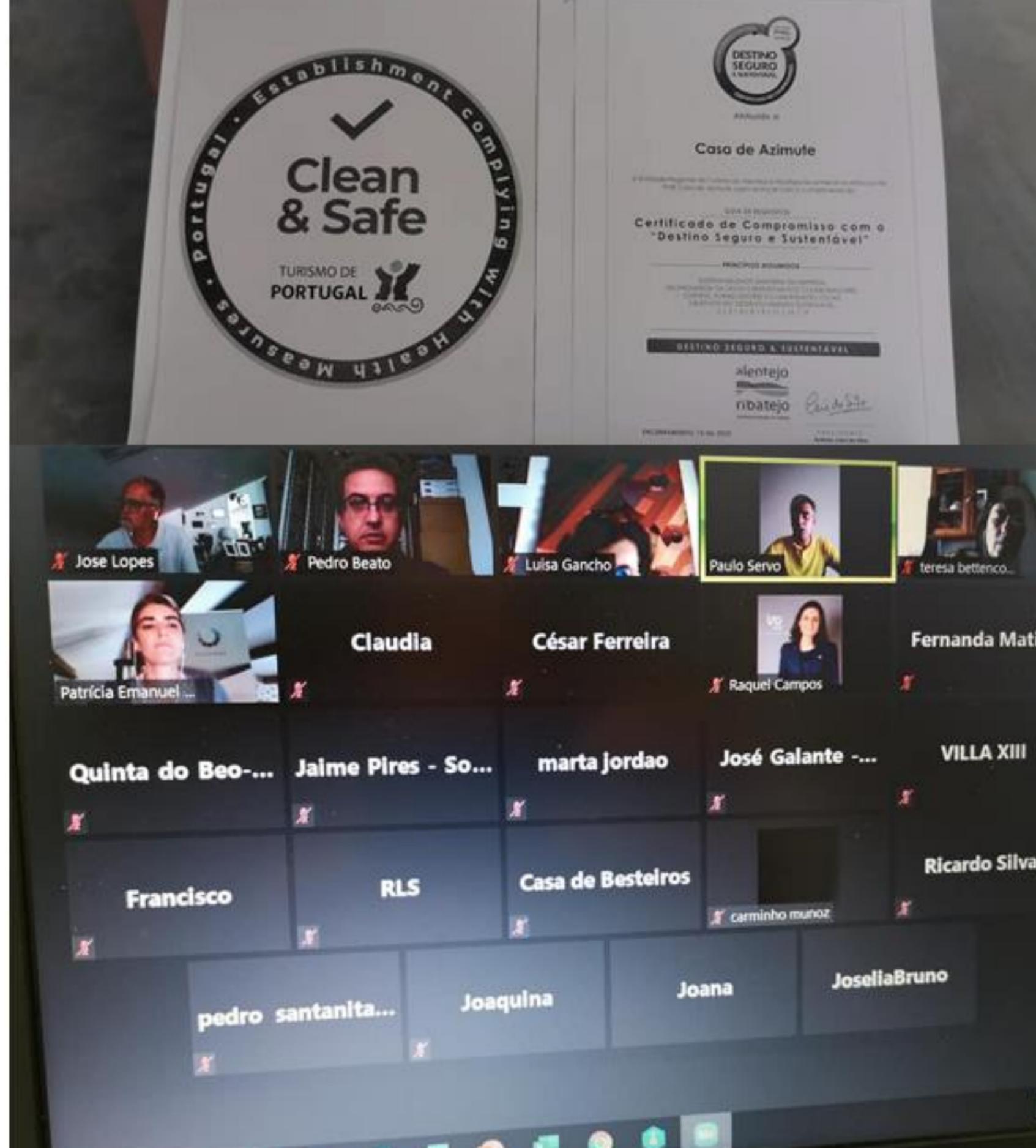
Algarve

# Boas Práticas Sustentáveis

## Desenvolvimento Económico e Social

### #COLABORAÇÃO E SINERGIAS

As empresas da Comunidade Biosphere Alentejo reúnem periodicamente para analisar pontos críticos, oportunidades, debater temas relevantes para todos: Sustentabilidade Sanitária, Recursos Humanos, Acessibilidades, Marketing Digital, Fornecedores



# Boas Práticas Sustentáveis

## Desenvolvimento Económico e Social

### #CAPACITAÇÃO DOS AGENTES

Neste Destino Certificado pela Biosphere, as empresas do setor do Turismo são convidadas a integrar um programa de capacitação para o Turismo Sustentável.



O contexto maior em que se insere esta acção de capacitação.

Visão e Intenção

Sustentabilidade e Regeneração

Socioambiental

Reconexão com o ambiente e planeta

Agir como guardião local e global

AMBIENTE

Eco-económico

Uso responsável de recursos naturais e mitigação de impactos negativos

Regenerar Conexões

SOCIEDADE

ECONOMIA

Socio-económico Focar na prosperidade e bem-estar humano





# Boas Práticas Sustentáveis

## Desenvolvimento Económico e Social

### #PRODUTORES LOCAIS

100% de fornecedores locais em todos os serviços; total envolvimento da comunidade



# Boas Práticas Sustentáveis

Desenvolvimento Económico e Social

**#COLABORAÇÃO E SINERGIAS**

Utilização do espaço, sem custos associados, para organização de eventos locais – projetos sem fins lucrativos – apresentação de projetos universitários, lançamento de startups, etc.

# Boas Práticas Sustentáveis

## DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO E SOCIAL + CONSERVAÇÃO AMBIENTAL

Ação social de apoio de uma criança com uma doença rara

Portugal  
Green Travel   
Consultancy Services

We work today, for a better tomorrow.



# Boas Práticas Sustentáveis

## Desenvolvimento Económico e Social

### #MOTIVAÇÃO & ENVOLVIMENTO DO STAFF

Desenvolvimento de medidas de conciliação da vida pessoal, familiar e profissional:  
redução do turnover/aumento da satisfação e sentimento de pertença

# Boas Práticas Sustentáveis

## Desenvolvimento Económico e Social

### #ENVOLVIMENTO DO CLIENTE

Disponibilização de um Manifesto de Turista Responsável, comprometendo os clientes com as boas práticas

**1**  
**SÉ CONSCIENTE DOS RISCOS AO VIAJAR E TOMA AS PRECAUÇÕES NECESSÁRIAS.**

Quando planeares a tua viagem, certifica-te de conhecer as características do destino que queres conhecer e toma as medidas necessárias para teres a documentação atualizada, tal como, seguros e dados de saúde que te possam ser solicitadas. Além disso, segue em todos os momentos, as recomendações das autoridades locais, sobretudo em caso de emergência. Compra a embalagem dos produtos que consomem para evitar qualquer risco, sobretudo os que possam surgir devido a reações alérgicas ou intolerâncias.

**2**  
**IMPULSIONA O DESENVOLVIMENTO LOCAL DO DESTINO CONSUMINDO PRODUTOS E SERVIÇOS LOCAIS.**

Apoia o empreendedorismo local consumindo produtos ou serviços que sejam produzidos no destino e cujos benefícios diretos e indiretos sejam repartidos igualmente e favoreçam as pequenas empresas locais. Desta forma, sempre que consumires qualquer bem ou serviço, compra apenas aqueles que realmente necessites e fá-lo a um preço justo para não desestabilizar a economia local nem as condições de vida dos proprietários ou colaboradores das negócios locais.



Aprende, sempre que possível, sobre os aspetos culturais do destino que visitas (costumes, gastronomia, idiomas ou dialetos, tradições, património). Assegura-te que conheças as normas locais para evitar comportamentos que possam ser ofensivos ou humilhantes para a comunidade que te recebe. Do mesmo modo, torna-te um exemplo de tolerância criando oportunidades de aprendizagem mútua com os locais e turistas, evitando situações de conflito ou inimizades.

**3**  
**APRENDE E PARTILHA SOBRE A COMUNIDADE QUE TE RECEBE RESPEITANDO OS SEUS VALORES E TRADIÇÕES.**

**4**  
**CONTRIBUI PARA A CONSERVAÇÃO, PROTEÇÃO E REGENERAÇÃO DOS ECOSISTEMAS AQUÁTICOS E TERRESTRES DOS DESTINOS.**

Desfruta apenas de produtos, serviços e experiências que garantam a exploração sustentável dos recursos aquáticos e terrestres do destino e que respeitem o habitat natural da fauna e flora autóctone e não as, evitando os maus tratos e animais ou destruição da envolvente. De igual forma, adota uma conduta responsável, evitando a criação de resíduos e colabora com os programas de recolha e limpeza realizados no destino para evitar a deterioração dos espaços naturais e manter a biodiversidade.



**5**  
**RESPEITA A DIVERSIDADE E NÃO FOMENTES OU PARTICIPES ATIVIDADES DISCRIMINATÓRIAS.**

Favorece a eliminação de barreiras que limitem a integração das pessoas por motivos de género, origem, religião, orientação sexual, situação económica ou outra condição, evitando linguagem sexista, comentários ofensivos ou uso de estereótipos negativos. Igualmente, facilita o acesso à igualdade de oportunidades a aqueles que tenham necessidades especiais no que concerne à mobilidade ou comunicação, respeitando os espaços ou serviços destinados para o uso destes.

**6**  
**CONSUME DE FORMA RESPONSÁVEL E PARTICIPA NA GESTÃO SUSTENTÁVEL DOS RECURSOS.**

Escolhe produtos, serviços ou experiências que garantam a gestão e uso inteligente e eficiente dos recursos hídricos e energéticos, assumindo as que gerem menor impacto no destino e possam ser recicláveis ou reutilizáveis. Evita o consumo desnecessário de água e energia, sempre que possível, por transportes com emissões reduzidas ou inexistentes. Igualmente, salienta a tua pegada de carbono e compromete-te à medida do possível.

**7**  
**FAVORECE A SUSTENTABILIDADE DO PATRIMÓNIO E INFRAESTRUTURAS DO DESTINO.**

Fazta especial atenção em reconhecer como está a ser gerido o destino e as infraestruturas que o compõem (edifícios, transportes, áreas, espaços públicos, etc.) para que a tua visita não suponha uma alteração na vida local. Além disso, contribui para a conservação das atrações turísticas, respeitando as normas e as regras estabelecidas para a sua preservação e proteção.



**8**  
**ESCOLHE PRODUTOS, SERVIÇOS OU EXPERIÊNCIAS QUE POTENCIEM A SUSTENTABILIDADE DO DESTINO ATRAVÉS DA I+D+I.**

Em prioridade aos produtos, serviços ou experiências que, incorporam novas tecnologias e métodos inovadores que contribuam para a sustentabilidade do destino através da pesquisa ou da melhor utilização dos recursos, da informação ou da capacidade de comunicação.

**9**  
**FOMENTA AS CONDIÇÕES LABORAIS DIGNAS E JUSTAS QUE RESPEITEM OS DIREITOS DOS TRABALHADORES.**

Analisar e verificar se os produtos ou serviços que consumes, são produzidos em condições laborais dignas e justas que integrem a população local ou em risco de exclusão social e que evitem a exploração sexual ou infantil, o mau trato a animais, entre outros. De igual forma, trata de forma respeitosa todos os trabalhadores, tanto as das empresas do destino que visitas como as da tua própria comunidade.

**10**  
**JUNTA-TE AO MANIFESTO DE TURISTA RESPONSÁVEL E PARTILHA-O.**



Apoia iniciativas e programas que fomentem a intercambialidade de experiências e boas práticas e que favoreçam a paz, participando ativamente nas redes, associações, atividades e alianças que promovam o desenvolvimento sustentável. Consegue aderir ao Manifesto de Turista Responsável, realizando as ações sustentáveis identificadas e partilha este teu compromisso com outras pessoas.



# Boas Práticas Sustentáveis

Desempenho do negócio  
#ESPECIALIZAÇÃO

**Alojamento *Dog Friendly*.** Com ambiente tranquilo, estruturas e propostas de atividades desenhadas em exclusivo para este segmento..





# Boas Práticas Sustentáveis

Desempenho do negócio

**#CRIAÇÃO DE NOVOS PRODUTOS & SERVIÇOS**

Desde o início do processo, a Fox House diversificou o serviço



# Boas Práticas Sustentáveis

Conservação e Melhoria do Património Cultural  
#VALORIZAÇÃO DO PATRIMÓNIO

Ações interpretação em parceria com o Parque Mineiro de Aljustrel ao Centro de Ciência Viva e ao Parque Mineiro do Lousal





# Boas Práticas Sustentáveis

## #SEGURANÇA SANITÁRIA

Operacionalização do Selo *Clean & Safe* com a participação da Direção e colaboradores

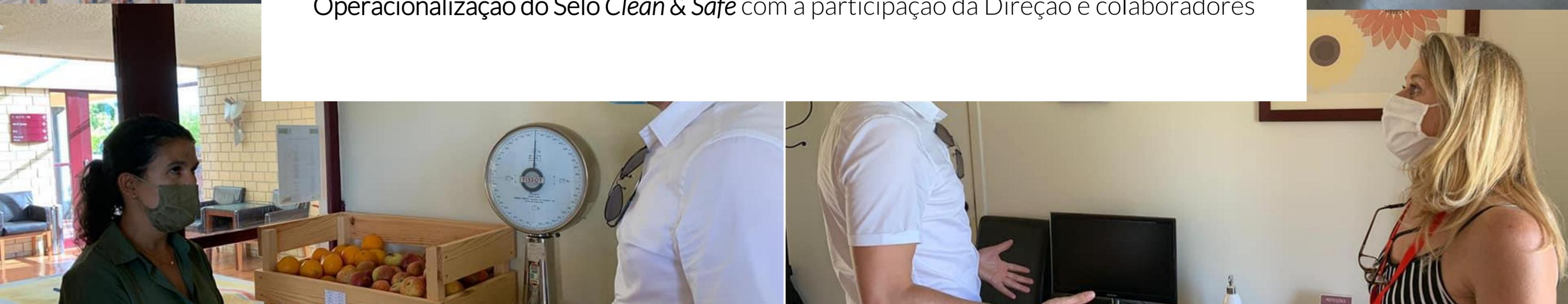




# Boas Práticas Sustentáveis

## #SEGURANÇA SANITÁRIA

Operacionalização do Selo *Clean & Safe* com a participação da Direção e colaboradores



# Boas Práticas Sustentáveis

Conservação Ambiental

**#ENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE LOCAL**

Sensibilização e envolvimento da comunidade local na reciclagem, (re)plantação de árvores e nas atividades de limpeza



# Boas Práticas Sustentáveis

## Conservação Ambiental

### #PRESERVAÇÃO DOS ECOSISTEMAS

Replantação de mais de 300 árvores, criação de abrigos para animais e instalação de novos ninhos para as cegonhas



# Boas Práticas Sustentáveis

Conservação Ambiental

**#MEDIÇÃO DA PEGADA DE CARBONO**

Medição da pegada de carbono e medidas efetivas de compensação e mitigação



# Turismo Sustentável



ESCOLHA  
**CYCLING**

# PORTUGUESE **TRAILS**



ESCOLHA  
**WALKING**

## Pistas **finais.**

- # Capacitar as equipas
- # Capacitar os clientes: aumentar o comprometimento
- # Radar permanentemente ligado: analisar, adaptar, agir e melhorar, os verbos de ação prioritários
- # Aproveitar o impulso

# Obrigada!

Patrícia Araújo  
BIOSPHERE PORTUGAL  
patricia.araujo@biosphere.pt

[facebook.com/biospherept](https://facebook.com/biospherept)