TURISMO DE PORTUGAL

TRAVEL WITHOUT PLASTIC

VAMOS REDUZIR OS PLÁSTICOS DE USO ÚNICO

Guia para os Operadores Turísticos



Financiado
FUNDO AMBIENTAL



TURISMO DE PORTUGAL

TRAVEL WITHOUT PLASTIC

Financiado FUNDO AMBIENTAL

Índice

1 Introdução 7

1.1 Há algum problema com o plástico? 7

1.2 A poluição provocada pelo plástico e o turismo 8

2 O que podem fazer os operadores turísticos 13

2.1 Ter a abordagem certa 14

2.2 Os círculos de influência 15

2.2.1 O seu escritório 16

2.2.2 *Visitas guiadas* realizadas pelos operadores turísticos 16

2.2.3 *Visitas guiadas* realizadas por parceiros 17

2.2.4 Comportamento do cliente 17

3 A sua estratégia de redução dos Plásticos de Uso Único 19

Passo 1: Auto-avaliação 19

Passo 2: Estabelecer prioridades 19

Passo 3: Encontrar alternativas 20

Passo 4: Testar as alternativas 21

Passo 5: Estabelecer expetativas claras 22

Passo 6: Implementar mudanças 22

Passo 7: Informar os clientes 23

4 Educação e envolvimento - a sua chave para o sucesso 25

4.1 Envolver os colaboradores 25

4.2 Envolver os guias 27

4.3 Envolver os fornecedores 30

5 Comunicar com os clientes 35

5.1 Seja guiado pelos seus clientes 35

5.2 Comunicações de pré-reserva 36

5.3 Informação e preparação pré-visita 37

5.4 Durante uma visita guiada 39

5.5 No final de uma visita guiada 40



6. Conselhos práticos e listas de controlo para os operadores 43

6.1 Desenho do Itinerário 43
6.2 Fornecimento de água em visitas guiadas 43
6.3 Planeamento de bebidas quentes e outra bebidas em visitas guiadas 46
6.4 Planeamento da alimentação em visitas guiadas 48
6.5 Planeamento de viagens auto-guiadas 49
6.6 Informar os fornecedores e vendedores 49
6.7 Planeamento de pontos de encontro 50
6.8 Planeamento da eliminação 50

7. Faça funcionar - Listas de verificação práticas para fornecedores de serviços de excursões e atividades 53

7.1 Visitas guiadas à cidade 54
7.2 Natureza e visitas ativas 55
7.3 Passeios de barco 56
7.4 Retalhistas 57
7.5 Restaurantes 58
7.6 Vendedores ambulantes/cafés de rua 59
7.7 Oficinas de cozinha 60

Anexo 61

8. Leitura e aprendizagens adicionais 63

Prefácio

A visão definida na Estratégia Turismo 2027 aponta para posicionar Portugal como um dos destinos mais competitivos e sustentáveis do mundo, num forte compromisso com o papel que o setor do turismo pode e deve assumir na concretização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável definidos pelas Nações Unidas. A atual situação pandémica em que vivemos, a qual veio alterar as dinâmicas das sociedades e impactar negativamente a economia global e, em particular o setor do turismo, exige que nos foquemos numa recuperação responsável e resiliente para garantir a retoma da atividade turística de forma sustentável e competitiva.

Tendo presente os urgentes desafios da sustentabilidade, o Turismo de Portugal, I.P., reuniu no Plano Turismo +Sustentável 20-23 um conjunto de mais de 70 iniciativas e projetos que visam reforçar o desempenho sustentável do setor, nomeadamente no âmbito da economia circular e das alterações climáticas. Neste âmbito, o Turismo de Portugal, I.P., celebrou, em outubro de 2020, um protocolo de colaboração com o Fundo Ambiental para o financiamento do projeto "Turismo sustentável: um melhor futuro para [com] todos", focado nas seguintes áreas: as práticas da economia circular no alojamento turístico e na restauração, a construção sustentável nos empreendimentos turísticos, a neutralidade carbónica nos empreendimentos turísticos, a eficiência hídrica nos campos de golfe, a redução do plástico de uso único nos empreendimentos e operadores turísticos.

Para a concretização do projeto "Turismo sustentável: um melhor futuro para [com] todos", o Turismo de Portugal, I.P. lançou ao setor o desafio de ponderar em conjunto, os temas selecionados em coordenação com vários parceiros: AHRESP, Universidade Nova de Lisboa, Federação Portuguesa de Golfe, Conselho Nacional da Indústria do Golfe e Travel Without Plastic, com os quais celebrou também, protocolos de colaboração técnica e financeira.

O presente Guia para os Operadores Turísticos: "Vamos Reduzir os Plásticos de Uso Único" desenvolvido em parceria pelo Turismo de Portugal, pela Travel Without Plastic e Anula Galewska, tem como objetivo ser uma ferramenta útil para os agentes turísticos, potenciando uma mudança de atitudes e a adoção de práticas sustentáveis, e demonstrando, através de exemplos práticos, como é possível tornar o negócio mais sustentável, com maior benefício económico e ambiental.

Adotar estratégias e práticas conducentes à sustentabilidade económica e ambiental é um passo seguro para reforçar a competitividade do negócio das empresas turísticas e contribuir, de forma decisiva, para tornar Portugal um destino cada vez mais sustentável, capaz de assegurar às gerações seguintes o usufruto dos ativos que hoje nos distinguem. O Guia está organizado em 7 capítulos, que disponibilizam os princípios orientadores, conselhos práticos e listas de verificação para operadores turísticos com vista a um negócio mais circular e mais sustentável.

1 Introdução

1.1. Há algum problema com o plástico?

O plástico em si não é um mau material. É durável, leve, flexível e duradouro, para que possa ser usado vezes sem conta. É essencial para muitas das nossas aplicações diárias, tais como *smartphones*, escovas de dentes e, até mesmo, nas nossas roupas. É a forma como usamos e eliminamos o plástico que constitui o problema, especificamente os produtos de plástico de uso único, que podem demorar cinco segundos a produzir, cinco minutos a utilizar e 500 anos a degradarem-se. Os produtos de plástico de uso único são baratos e encontram-se prontamente disponíveis, são considerados para facilitar o cumprimento de condições de Saúde e Segurança (embora muitas vezes não seja esse o caso) e, por esta razão, são populares no turismo, particularmente para utilização em excursões ou durante viagens com itinerários, quando as pessoas se encontram em movimento.

O problema é que o plástico não foi concebido para ser digerido pela natureza. Espuma expandida e plásticos à base de petróleo não se decompõem da mesma forma que a matéria orgânica. Ao contrário da madeira, relva e resíduos alimentares, estes materiais são irreconhecíveis para os organismos que normalmente decompõem a matéria orgânica e, portanto, não são biodegradáveis. Em vez disso sofrem, frequentemente, um processo chamado foto-degradação, que consiste essencialmente na luz solar a partir o plástico em milhões de partículas minúsculas ao longo do tempo. Estas partículas infiltram-se no solo, nos invertebrados e nas espécies que os ingerem, bem como, nos sistemas de água, lançando substâncias que prejudicam a saúde humana.

Sabia que....

...um estudo de 2017 da *Frontiers of Marine Science* encontrou partículas de plástico em 75% de amostras de peixe?

1.2. A poluição provocada pelo plástico e o turismo

A poluição marítima provocada pelo plástico constitui também uma séria ameaça à natureza e à saúde humana, com aproximadamente 8 milhões de toneladas de plástico a entrarem anualmente nos ambientes marítimos que podem causar grandes danos à vida selvagem e à biodiversidade, bem como ao equilíbrio dentro dos ecossistemas. Se o cenário piorar, tal vai ameaçar cada vez mais o bem-estar económico das comunidades em todo o mundo, particularmente aquelas que dependem do turismo e da pesca.

Estima-se que o lixo marítimo custe à frota pesqueira da União Europeia 61,7 milhões de euros por ano, devido à redução das capturas de peixe, danos nas embarcações ou redução da procura de marisco e também à preocupação com as toxinas dos plásticos marítimos que se encontram cada vez mais no peixe. As praias poluídas também podem desencorajar os visitantes, conduzindo à redução de empregos e receitas, bem como ao aumento dos custos de limpeza das praias e dos portos. No entanto, tanto a indústria do turismo como a das pescas contribuem para a poluição marítima. O material de pesca abandonado, perdido ou descartado é considerado a principal fonte de resíduos plásticos pelos setores da pesca e da aquicultura e os mais de 200 milhões de turistas, que visitam o Mediterrâneo todos os anos, geram um aumento de 40% do lixo marítimo durante o Verão.[1]

Grande parte da poluição provocada pelo plástico no mar e nas praias do Mediterrâneo começa nos resíduos depositados **em aterros** na Turquia, Espanha, Itália, Egipto, França e Norte de África, que podem permanecer lá indefinidamente. Em Portugal, o plástico é responsável por 72% de todos os resíduos atualmente encontrados nas praias.[2]

Como parte integrante de discussões mais abrangentes sobre as alterações climáticas e o estado dos oceanos, vários eventos influenciaram uma grande mudança na abordagem da indústria do turismo face aos plásticos de utilização única:

- Proposta em 2018 e aplicada em 2019, a Diretiva sobre os Plásticos de Uso Único da União Europeia visa resolver os problemas associados ao lixo marítimo, gerado a partir de 10 produtos plásticos de uso único, do material de pesca e os plásticos oxodegradáveis.[3]
- Os principais meios de comunicação social da indústria de viagens abordaram o tema, fazendo soar o alarme sobre o problema e apelando aos destinos e às empresas de turismo para que tomassem medidas.
- As principais marcas turísticas comprometeram-se a reduzir o plástico e novas promessas relativamente à não utilização de plástico foram anunciadas por diferentes organizações turísticas, incluindo Hilton, Iberostar, Six Senses, Walt Disney Company, Ryanair, The Adventure Travel Tourism Association, ResponsibleTravel.com, entre outras.

- Em setembro de 2019, representantes de mais de 100 empresas assinaram o International Tourism Plastic Pledge (Pacto International do Plástico no Turismo) na sequência do evento Better Holidays organizado pela ANVR, em Hoofdoorp, Holanda. Apoiados pela MVO Nederlands, os parceiros deste pacto estão a dar os primeiros passos para uma colaboração internacional, que pode alavancar a influência do grupo e contribuir para uma redução significativa da utilização desnecessária de plásticos de uso único, bem como dar um impulso no sentido de uma economia mais circular.
- Em janeiro de 2020 foi assinada a Iniciativa Global sobre Turismo e Plástico. Esta iniciativa une o setor do turismo numa visão comum para abordar as causas profundas da poluição provocada pelo plástico. Como parte das atividades do Programa de Turismo Sustentável One Planet, a Iniciativa é liderada pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) e pela Organização Mundial do Turismo (OMT/UNWTO) em colaboração com a Fundação Ellen MacArthur.[4]
- Em dezembro de 2020, o Pacto Português para os Plásticos publicou uma lista de produtos considerados problemáticos ou desnecessários em Portugal.[5]



Mas não são apenas os governos e as empresas que unem esforços. Os consumidores estão cada vez mais conscientes do problema e esperam que as empresas do turismo e hospitalidade assumam a liderança.

91% dos consumidores da Indonésia, Malásia, Filipinas, Tailândia e Vietname (países que se estima estarem entre as 10 principais fontes de lixo plástico marinho a nível mundial) declarou estar preocupado com os problemas causados pelos resíduos de plástico[6] e mais de 53%[7] dos consumidores europeus referem os resíduos plásticos como sendo uma das suas três principais preocupações ambientais.

Em Portugal, a Lei n.º 69/2018[8] criou um sistema de incentivo à devolução e depósito de embalagens de bebidas em plástico e em 2019 foi publicada a Lei n.º 76/2019,[9] que veio determinar a não utilização e a não disponibilização de louça de plástico de uso único nas atividades do setor da restauração e/ou bebidas e no comércio a retalho.

Em 2019 foi ainda publicada a Lei n.º 77/2019[10] que determina a disponibilização de alternativas à utilização de sacos de plástico ultraleves e de cuvetes em plásticos nos pontos de venda de pão, fruta e legumes.

Quanto à Diretiva (UE) anteriormente referida sobre os plásticos de uso único, Portugal e os restantes Estados-Membros devem transpô-la para a legislação nacional até julho de 2021.

Julho Livre de Plástico[11] e um exemplo de uma iniciativa liderada pelos consumidores.

Os consumidores utilizam cada vez mais sacos reutilizáveis de mercearia e garrafas recarregáveis, fazem reciclagem e evitam utilizar pratos ou utensílios de plástico de uso único para fins de entretenimento. Infelizmente, porém, mesmo os consumidores mais amigos do ambiente podem esquecer os seus princípios ecológicos durante as férias ou até porque o setor do turismo não lhes facilita a manutenção dos seus princípios.

71% dos viajantes internacionais acredita que as empresas de viagens deveriam oferecer opções mais sustentáveis.[12] O papel de um operador turístico é organizar uma experiência de viagem segura e sem problemas, e sempre que um viajante necessitar de fazer uma escolha, a opção sustentável deverá ser a mais fácil e a mais gratificante. Para além do impacte ambiental negativo da poluição, o plástico de uso único torna, simplesmente, a experiência global da viagem mais barata e pode mesmo desvalorizar a sua marca.

O plástico só se tornou popular nas últimas duas décadas. Se as suas visitas guiadas se concentrassem na apresentação da cultura local autêntica aos visitantes, há uma grande possibilidade de que o plástico de utilização única nunca tivesse feito parte da sua abordagem empresarial, uma vez que não iria refletir a tradição.

Pensar em reduzir os resíduos não só é importante para o planeta, como é uma forma de elevar a experiência do viajante.

Para criar um mundo compatível com o plástico, necessitamos de uma transição para uma economia circular, em que o plástico permaneça na economia e nunca na natureza, pelo que, eliminar e a separar de forma responsável é importante para a sua recuperação e reciclagem.

Produtos de Plástico de Uso Único, cuja colocação no mercado é proibida (artigo 5.º da Diretiva (UE) 2019/904)

- Cotonetes
- Talheres (garfos, facas, colheres, pauzinhos)
- Pratos
- Palhinhas
- Agitadores de bebidas
- Varas para balões
- Recipientes para alimentos feitos de poliestireno expandido
- Recipientes para bebidas feitos de poliestireno expandido
- Copos para bebidas feitos de poliestireno expandido
- Produtos feitos de plástico oxodegradáveis


TIFFOSI
RIVIERA



2 O que podem fazer os operadores turísticos

Alguns visitantes "deixam" o sentido de responsabilidade nos países de origem. Quando vão de férias querem desligar-se e não ter de se preocupar com os problemas do mundo. Outros esperam que as empresas de turismo assumam a liderança e facilitem aos seus clientes a forma correta de agir. Reconhecemos que as empresas precisam de operar eficazmente e garantir a saúde e segurança dos seus clientes. Muitos operam com margens reduzidas e outros necessitam de igualar as expetativas de luxo com a sustentabilidade.

O presente guia não pretende ser prescritivo, pretende encorajar as empresas de turismo a fazerem uma mudança passo a passo no sentido de reduzirem os resíduos e melhorarem a qualidade do ambiente da qual os seus clientes irão desfrutar e onde os seus colaboradores vivem e trabalham.

O quanto os operadores turísticos podem fazer para minimizar o plástico de uso único e a rapidez com que podem implementar mudanças dependem de dois aspetos principais: a mentalidade dentro da empresa e os quatro círculos de influência que o negócio pode exercer no sentido de criar impactos positivos.

2.1. Ter a abordagem correta

A fim de causar um verdadeiro impacto é importante pensar na redução de resíduos como um todo e não apenas no plástico de uso único. Este é um ponto crucial.

Reduzir globalmente os resíduos enquanto prioridade

A substituição do plástico de uso único por um produto de uso único feito de um material diferente nada faz para reduzir o desperdício ou mudar as atitudes em relação ao consumo. Muito frequentemente, os produtos podem ser removidos por completo sem comprometer a experiência do cliente nem afetar as funções dos seus colaboradores. Outras vezes, os produtos de uso único podem ser substituídos por alternativas reutilizáveis e tal pode exigir algumas mudanças nos processos e nos procedimentos, mas esse é o objetivo: fazer mudanças duradouras que não dependam da utilização única.

Demorar algum tempo a escolher a alternativa certa

Se não houver maneira de eliminar um produto OU substituí-lo por um reutilizável, então, faça tudo o que estiver ao seu alcance para escolher produtos feitos de materiais que possam ser recolhidos e processados pelas instalações de resíduos no seu destino. Verifique com a empresa de gestão de resíduos ou com a autoridade local para ter a certeza absoluta.

Assegurar a eliminação responsável

Se a separação e a eliminação de resíduos for difícil, por exemplo em áreas remotas visitadas pelas suas visitas guiadas, pode fazer o esforço de recolher os resíduos dos seus clientes e eliminá-los de forma responsável no final da visita guiada ou pode encorajá-los a levarem os resíduos para os respetivos alojamentos de modo a que possam proceder a uma eliminação adequada. Se nenhuma destas opções for viável, por qualquer razão, devem ser tomadas todas as medidas possíveis para garantir que os resíduos não se tornem lixo, mesmo que isso signifique eliminar os resíduos recicláveis em caixotes de resíduos indiferenciados. Por outro lado, deve sempre procurar caixotes de lixo que tenham tampas, para evitar que o lixo se espalhe com o vento.

Aumentar a consciencialização e mudar comportamentos

Finalmente, pode usar a sua influência para alterar os padrões de comportamento tanto dos clientes como da população local. Se os viajantes forem provenientes de países altamente conscientes em relação aos resíduos, não vai necessitar de lhes ensinar o que fazer, mas poderá recorrer a eles enquanto modelos a seguir e consequentemente partilhar ideias com os fornecedores e comunidades locais. Ou pode-se dar o caso contrário e o seu negócio estar num local onde as comunidades estejam muito conscientes dos problemas ambientais, mas os seus clientes não. O seu papel será, então, o de sensibilizar os viajantes e ajudá-los a agir e a fazer escolhas mais informadas.

2.2 Os 4 círculos de influência:

Liderar pelo exemplo no seu próprio escritório antes de tentar envolver os outros, é um passo importante para construir a mentalidade correta e mostrar integridade. Ninguém o levará a sério se pedir aos outros que façam alterações, quando não se encontra preparado para as fazer.



2.2.1 O seu escritório

É necessário identificar onde é que os produtos de plástico de uso único são utilizados no seu negócio. Muitas vezes podem ser encontrados na cozinha (água engarrafada, louça de mesa de utilização única), nas casas de banho (produtos de uso pessoal como sabonetes, gel para lavar as mãos), produtos utilizados para limpeza (embalagens de utilização única), durante eventos e reuniões de equipas (por exemplo, *catering*, piqueniques), em balcões de vendas e no seu transporte próprio/ frota.
Quando tiver identificado os produtos, poderá fazer planos para os eliminar ou reduzir significativamente. Para o ajudar a identificar e dar prioridade às alterações, faça uso da informação contida no Vamos Reduzir os Plásticos de Uso Único - Guia para o Alojamento Turístico. O Pacto Português para os Plásticos também criou uma lista de produtos que são considerados problemáticos ou desnecessários em Portugal.[13]

A criação da cultura de escritório correta é um bom campo de ensaio antes de tentar envolver os fornecedores. Se não conseguir convencer a sua equipa a usar canecas reutilizáveis - por exemplo ao comprar café a caminho do escritório - há poucas hipóteses de conseguir convencer os seus fornecedores e clientes a mudarem os seus comportamentos.

Talvez seja necessário trabalhar na cultura e valores da empresa antes de avançar.

Grupo a envolver: equipa central

2.2.2 Visitas guiadas realizadas pelos operadores turísticos

O segundo nível de influência são as visitas guiadas, que são diretamente controladas por si. O âmbito será muito diferente de empresa para empresa. Se é um operador de atividades que oferece passeios pedestres, provavelmente é você quem compra todos os componentes e produtos consumíveis, assim sendo, reúne todas as condições para poder fazer alterações diretamente. Se oferecer visitas auto-guiadas, o seu papel pode limitar-se a fornecer um pacote de boas-vindas e tudo o resto pode depender dos seus fornecedores.

Mais uma vez deve mostrar liderança primeiro antes de pedir aos outros que façam mudanças. Por exemplo, se a sua visita guiada tiver duas paragens para refeições - um piquenique preparado por um guia e uma paragem num café - primeiro precisa de reduzir o plástico de uso único do piquenique e depois deve abordar o café no sentido de fazer alterações. Tem de lhes mostrar que fez a sua parte antes de esperar que eles mudem. Além disso, ao assumir a liderança, isto dá-lhe a oportunidade de testar certas soluções e alternativas, que mais tarde poderá querer recomendar aos seus fornecedores.

Grupo a envolver: guias e clientes

2.2.3. Visitas guiadas realizadas por fornecedores

Quando estiver pronto para envolver os seus fornecedores, diga-lhes o que está a fazer e pergunte-lhes se eles tomaram alguma medida. Se precisarem de ajuda para implementar mudanças, talvez lhes possa fornecer formação, partilhar recomendações e soluções. Poderá também incentivá-los a fazerem alterações através do reconhecimento e promoção e dar prioridade a contratos com eles. Esta fase pode demorar mais tempo e pode exigir alguma paciência. É uma boa ideia ter objetivos específicos, uma linha temporal e um sistema de monitorização em vigor para acompanhar o progresso do que faz ao envolver os outros.



Grupo a envolver: Profissionais que desenvolvem o produto, guias, clientes

2.2.4. Comportamento do cliente

Finalmente, também pode ter impacto no comportamento do seu cliente - a partir do que ele faz durante a viagem, mas também antes e depois da mesma. Por exemplo, mesmo que tenha eliminado garrafas de plástico das suas visitas guiadas, os clientes podem ainda assim comprá-las. Podem levar uma sanduíche ou uma barra de chocolate numa caminhada e necessitarem de se desfazer da embalagem. Pode ajudar fornecendo instruções claras sobre a eliminação de resíduos, mas também sobre como reduzir o desperdício.

As mudanças no comportamento do cliente serão as mais difíceis de conseguir, mas é possível recolher *feedback* através de questionários pós-viagem e também pela observação atenta do comportamento dos clientes para analisar se os seus esforços estão a ter impacto nos seus padrões de comportamento e escolhas.



Grupo a envolver: guias, clientes


lista de controle

3 Estratégia de redução de Plásticos de Uso Único para operadores turísticos

O objetivo da implementação de uma estratégia de redução dos plásticos de uso único é fazer mudanças positivas que irão reduzir o desperdício desnecessário. Para saber se a sua estratégia é bem sucedida, precisa de começar com uma linha de base e depois ir monitorizando os impactos das mudanças que faz. Para compreender onde os plásticos de uso único são utilizados no seu negócio, bem como na cadeia de fornecimento, uma boa forma para o fazer é através de uma auto-avaliação.

Passo 1: Auto-avaliação

Identificar todos os produtos plásticos de utilização única, que está a utilizar no escritório e nas visitas guiadas, que estão sob o seu círculo de influência direta (Círculos 1 e 2). Por exemplo:

- *Back office*.
- *Front office*/locais de vendas.
- Eventos de equipa (por exemplo, reuniões de equipa, formação de equipas)
- Produtos adquiridos para consumo em excursões e atividades sobre as quais tem influência direta.
- Produtos consumidos em quaisquer atrações, restaurantes e locais de compras (se estes estiverem sob o seu controlo direto).
- Produtos consumidos em transbordo ou transportes do aeroporto para excursões e atividades .
- Reuniões pré e pós-visita guiada com os clientes.

Passo 2: Estabelecer prioridades

Veja a lista de todos os produtos de plástico que utiliza e responda às seguintes questões:

- Que produtos poderiam ser completamente eliminados sem afetar as funções dos seus colaboradores nem a experiência dos clientes?
- Que produtos poderiam ser substituídos por um serviço ou por alternativas reutilizáveis?
- Quão fácil será implementar a mudança? (Toma a decisão de compra, quanto tempo, esforço ou recursos financeiros precisará de investir para fazer a mudança?).

Responda a estas questões com uma mente aberta e não se deixe constranger por velhos hábitos. Pense nisso como se estivesse a abordar a questão pela primeira vez e a redução de resíduos fosse a sua principal prioridade. Isto não significa que irá implementar todas as mudanças que discutir, mas irá abrir a sua mente a muitas ideias novas.

Dê um passo de cada vez. Após implementar uma pequena mudança com sucesso, você e a sua equipa estarão motivados a fazer algo maior e a partilhar os seus sucessos com outros.

Passo 3: Encontrar alternativas

Envolva a sua equipa e os seus guias neste processo! Lembre-se de dar prioridade à eliminação antes da substituição. Tenha em mente que a mudança pode ser difícil para algumas pessoas, por isso pense em soluções que serão aceites ou mesmo populares com:

Clientes



Os processos ou produtos alternativos devem corresponder às expetativas de qualidade, reduzindo simultaneamente os resíduos. A água engarrafada sabe normalmente bem e é extremamente prática particularmente em visitas guiadas e itinerários. Se mudar da água engarrafada para a oferta de reabastecimento de água a partir de dispensadores, a água necessita de ter um sabor agradável e o processo de reabastecimento deve ser rápido, fácil e higiénico. Não retire imediatamente a água engarrafada de todas as suas visitas guiadas. Comece com uma visita guiada, teste a mudança com alguns grupos e recolha o *feedback* deles. Isto irá ajudar a aperfeiçoar os processos e os procedimentos, que irão apoiar uma implementação bem sucedida nas outras visitas guiadas.



Fornecedores

Enquanto operador turístico, está dependente da sua cadeia de abastecimento. Nenhuma mudança irá acontecer se os restaurantes, lojas e as atrações que visitar não o apoiarem. Se as suas expetativas forem demasiado elevadas, excessivamente dispendiosas ou causarem custos adicionais sem benefícios, podem ter impactos negativos nas relações com os seus fornecedores. Por exemplo, o plástico é um material extremamente barato e pode ser difícil encontrar alternativas adequadas a um preço semelhante ou razoável. Para os vendedores de alimentos e bebidas, um aumento de apenas 0,05 cêntimos num tipo diferente de copo de utilização única ou caixa de *takeaway* pode acumular custos significativos. Talvez esse montante possa ser calculado no preço da visita guiada e comunicado positivamente aos clientes. É provável que seja um pequeno aumento que os clientes estejam dispostos a pagar,[14] mas pode fazer uma grande diferença para um fornecedor independente, e é claro que irá melhorar a sua reputação.

As estratégias adicionais para envolver os fornecedores são abordadas na Secção 4.3.

Colaboradores
É pouco provável que um projeto novo funcione se os seus colaboradores e os seus guias não o apoiarem. Qualquer projeto que aumente a carga de trabalho, que seja difícil de implementar ou que reduza a sua eficiência, é susceptível de ser enfrentada com resistência. É importante convidar os colaboradores a partilhar ideias, discutir desafios e decidir sobre as soluções em conjunto. Lembre-se, é mais provável que partilhem os desafios primeiro, é a natureza humana que assim o dita, mas peça-lhes também que sugiram soluções, muitas vezes têm algumas ideias excelentes.

As estratégias adicionais para envolver os funcionários são abordadas na Secção 4.1.

Passo 4: Testar as alternativas com guias, clientes e vendedores em visitas guiadas selecionadas

Apesar dos seus melhores esforços, mesmo as mais pequenas mudanças podem criar resistência simplesmente porque se trata de uma mudança. Antes de lançar uma mudança em todo o programa de visitas guiadas, é aconselhável testar as mudanças com pequenos grupos e um número selecionado de colaboradores e fornecedores para obter primeiro um *feedback*. Será que a nova solução funcionou? A mudança foi fácil ou difícil implementar? Como é que a mudança os fez sentir?

Esteja preparado para que colaboradores, guias, vendedores e clientes sejam céticos em relação às mudanças no início e talvez até lhe deem um *feedback* negativo. Não desanime e não desista ao primeiro obstáculo.

Algumas mudanças podem exigir um esforço adicional, se assim for, mostre apreço por aqueles que tentam evitar ser negativos em relação às pessoas que não tentam. Lembre-se que a solução pode ser perfeita, mas a forma como foi comunicada pode ser um problema - tente ajustar a forma como comunica aos clientes ou tente fornecer formação adicional aos seus colaboradores.

Dê sempre o exemplo e continue a explicar o PORQUÊ de estar a fazer mudanças. A criação de novos hábitos pode demorar algum tempo e é normal que assim seja, continue a concentrar-se nos benefícios da mudança e em breve esta será aceite como o novo normal. Ao testar primeiro as soluções será capaz de implementar mudanças de forma mais eficiente e evitar despesas e problemas desnecessários mais a jusante.

Enquanto testa soluções, pode também identificar que certos colaboradores ou fornecedores estão mais voluntariamente envolvidos no processo do que outros. Estas pessoas podem tornar-se grandes defensores e apoiá-lo nas fases seguintes da sua estratégia.

Passo 5: Estabelecer expetativas claras em relação aos colaboradores e aos fornecedores

Para que qualquer mudança aconteça, os papéis de todas as partes envolvidas têm de ser claros. Dê aos colaboradores, fornecedores e quaisquer outros interessados relevantes, os conhecimentos, ferramentas e recursos necessários para que possam apoiar plenamente as suas iniciativas. Se não tiver a certeza, pergunte-lhes o que precisam de si e prepare os recursos e a formação em conformidade.

Estabelecer expetativas claras:

- O que espera exatamente que os seus colaboradores/guias façam?
- Como é que os novos processos devem ser implementados e por quem?
- O que espera dos seus fornecedores?
- Como irá verificar se os fornecedores se encontram em conformidade?
- Quais são as consequências do incumprimento?
- Quem é o principal ponto de contacto na sua empresa caso os colaboradores ou os fornecedores tenham dúvidas ou preocupações?

Ter um acordo escrito com as partes relevantes poderá ser uma boa solução para garantir que todos estejam cientes das responsabilidades e expetativas.

Se já tiver um Código de Conduta geral para colaboradores e/ou fornecedores, pode acrescentar a esse documento as expetativas em torno da redução do plástico de uso único. Caso contrário, pode fornecer um conjunto de expetativas simples aos colaboradores e aos fornecedores através de e-mail e pedir-lhes que confirmem o seu acordo num e-mail de resposta. A distribuição de qualquer documento escrito será sempre melhor se for apoiada por formação.

Passo 6: Implementar a mudança em todas as rotas e em todos os produtos

Uma vez testadas as alternativas nas visitas guiadas selecionadas, feitos os ajustes necessários, colaboradores e fornecedores preparados, está pronto para implementar as alterações em todas as suas visitas guiadas. Este é o momento de se comprometer com qualquer investimento financeiro, atualizar oficialmente os itinerários, quando aplicável, e ajustar a comunicação com o cliente em conformidade.

Monitorize cuidadosamente a sua implementação para assegurar que a experiência do cliente permanece excelente e que o seu orçamento se encontra sob controlo.

Passo 7: Informe os seus clientes

Embora possa parecer óbvio, este passo é frequentemente esquecido e causa muito stress desnecessário e mal-entendidos, que podem resultar em opiniões negativas.

É extremamente importante informar os seus clientes sobre quaisquer mudanças que possam ter impacto na sua experiência! Se vai haver mudanças nas componentes das visitas guiadas ou se há algo que se espera que os clientes tragam para a visita (ex.: garrafas reutilizáveis), é necessário:

- Atualizar as páginas das visitas guiadas no seu sítio da internet.
- Atualizar as páginas das visitas guiadas em todos os canais de venda, incluindo os operados por terceiros.
- Atualização dos e-mails dos clientes informando-os do que devem trazer consigo ou das mudanças que devem esperar.
- Formar agentes de vendas e equipas de serviço ao cliente em conformidade, para que estejam confiantes na resposta às consultas dos clientes.



Estratégias adicionais para comunicações podem ser encontradas na Secção 6 e no Guia de Comunicação, que fazem parte deste conjunto de ferramentas.

Avalie regularmente quaisquer alterações à legislação e à inovação relacionadas com produtos de plástico de uso único e suas alternativas que estão em constante mudança.


CARREIRA Nº 25
carris

4 Educação e envolvimento - a sua chave para o sucesso

A realização de mudanças significativas requer colaboração a todos os níveis ao longo da cadeia de valor. Todos os colaboradores e fornecedores têm um potencial papel a desempenhar e este compromisso é a chave para o seu sucesso.

4.1 Envolver os colaboradores

A implementação correta e eficiente de todas as medidas depende em grande medida do empenho e comportamento dos colaboradores. É crucial que não só estejam conscientes do problema causado pela poluição provocada pelo plástico, mas **que possam agir sobre ele tendo instruções claras que sejam relevantes para o seu papel a desempenhar**. Por exemplo, os gestores de produtos podem identificar novos itinerários que não dependem do consumo de plástico de utilização única, as equipas das redes sociais podem planear conteúdos que reflitam a estratégia de redução do plástico de utilização única, os guias podem ter conversas introdutórias de boas-vindas para informar os clientes sobre como reduzir produtos de utilização única durante a sua viagem, etc. Assegure que a formação é regular, e inclua-a como um parâmetro nas opiniões de desempenho ao longo do ano.

Formação geral dos colaboradores

Todos os colaboradores, e mesmo estagiários, devem estar conscientes dos seus esforços para reduzir desperdícios desnecessários. Idealmente vai ter uma política geral de sustentabilidade da empresa e os detalhes serão incluídos nos procedimentos de integração de novos empregados. Se não tiver uma estratégia geral de sustentabilidade neste momento, inclua formação básica sobre as suas políticas de redução de plásticos de utilização única e as suas expetativas em relação aos colaboradores. Na melhor das hipóteses, os colaboradores também vão integrar estes novos conhecimentos nas suas vidas privadas, tornando-se defensores e criando um impacto mais amplo fora do local de trabalho.

Formação específica de acordo com as funções desempenhadas

Para além da formação geral recomenda-se que os colaboradores recebam formação específica que os ajude a desempenhar melhor o seu papel no trabalho.

Por exemplo:

- Formação sobre redução de plástico de utilização única em hotéis - para uma pessoa que contrate serviços de alojamento.
- Formação sobre os prós e os contras dos materiais alternativos ao plástico de utilização única - para uma pessoa responsável pelas compras.

Descrição de funções e indicadores de desempenho
Não pode gerir o que não quantifica. Se o seu objetivo global é reduzir o consumo de plástico de uso único em 50% nos próximos 2 anos, primeiro precisa de um ponto de partida, uma linha de base, depois precisa de dividir o objetivo em passos intermédios e atribuir responsabilidades. Estes devem refletir-se nas descrições das funções dos seus colaboradores e no progresso mensurável através da utilização de indicadores-chave de desempenho.

Por exemplo:

- Os colaboradores devem acordar a colaboração com três novos cafés com políticas de resíduos zero até ao final do ano (x).
- Remover todas as garrafas de plástico de uso único do 'ABC da visita guiada' até ao final da época de verão.
- Fazer uma lista de fornecedores locais de garrafas de água reutilizáveis e sistemas de filtragem até ao final do mês (x).

Equipamentos do escritório
Certifique-se de que o espaço do seu escritório permite apoiar a sua estratégia de redução de plásticos de uso único. Deve incentivar a separação e reciclagem de resíduos, instalando contentores suficientes em áreas adequadas e relevantes e colocando avisos visuais onde os colaboradores os possam ver. Instale filtros de água (e ligue as águas residuais a reservatórios de água ou, até mesmo, de volta aos sistemas de canalização para descarga dos sanitários, para que a água consumida através do processo de filtragem não seja desperdiçada). Fornecer espaço na cozinha para encorajar os colaboradores a trazerem comida de casa em recipientes reutilizáveis, evitando assim as embalagens associadas a *takeaways*. Ter chávenas reutilizáveis disponíveis se os colaboradores decidirem ir buscar um café a uma cafetaria nas proximidades.

Recompensa e reconhecimento
Para promover os comportamentos mais ecológicos, incentive os seus colaboradores a tomar as opções mais adequadas. Pode dar prémios às equipas ou reconhecer indivíduos que sejam os mais proativos no que respeita à redução de resíduos. A importância do reconhecimento como meio de motivar os colaboradores não deve ser subestimada. Mesmo um simples 'obrigado' contribui muito.

Criar envolvimento contínuo
Não precisa de arranjar todas as soluções individualmente. Identifique ou convide as pessoas a tornarem-se «líderes verdes». As pessoas que atuam de forma mais amiga do ambiente nas suas vidas, vão estar dispostas a apoiar a estratégia da empresa. Todos os seus colaboradores constituem uma grande fonte de conhecimento e de ideias. Incentive-os a partilhar sugestões em sessões de *brainstorming* quando estiverem a discutir processos ou uso de produtos alternativos aos plásticos de uso único nas visitas guiadas. Pode organizar concursos ou juntar-se a desafios nacionais e internacionais como o *Plastic Free July* e depois reconhecer os colaboradores mais ativos pelos seus esforços.

4.2. Envolver os guias

Os guias turísticos são os modelos do seu negócio e os contactos responsáveis pelos seus clientes. Tudo o que dizem e fazem é uma representação da vossa marca e é de importância vital que dêem vida às vossas políticas de redução de resíduos.

A formação e o envolvimento de guias pode ser mais desafiante, ao contrário do pessoal do escritório, que geralmente tem contratos a longo prazo. Os guias podem ser contratados sazonalmente e muitos têm contratos em regime de freelance. Por outro lado, estão ocupados a proporcionar experiências incríveis aos seus clientes, não tendo tempo suficiente para aprender sobre novas políticas, e alguns até podem não estar pessoalmente motivados para a redução do desperdício. Contudo, se gostarem realmente do trabalho que desempenham, podem criar motivação, tornando a informação diretamente relevante para os itinerários das suas visitas guiadas.



Utilize os instrumentos descritos na secção anterior para os colaboradores, mas adote uma abordagem ligeiramente diferente para a sua implementação. Como em qualquer outra função poderá descobrir que há um ou dois guias que se encontram verdadeiramente motivados pelo tema e que podem ajudá-lo a envolver os outros. Para aqueles que precisam de persuasão adicional para fazer mudanças, as seguintes dicas são muitas vezes a chave para o sucesso:

Ajude-os a preocuparem-se

Os guias encontram-se normalmente muito próximos das pessoas e dos locais que visitam. Em vez de lhes ensinar sobre a poluição provocada pelo plástico de uso único, faça-lhes perguntas que lhes abram a mente e os façam preocupar-se.

- Os pescadores queixam-se da poluição provocada pelo plástico por a encontram no peixe?
- Será que as famílias encontram resíduos de plástico nas praias?
- Como se sentem quando vêem o lixo durante a visita guiada?
- Como pensam que os clientes se sentem quando vêem lixo em ambientes naturais ou cidades?
- Como é que transportávamos os alimentos do mercado antes de existirem sacos de plástico?
- Como é que as pessoas compravam leite na época anterior aos supermercados?

Ao fazer as perguntas certas irá aumentar a consciência dos impactes ambientais da poluição provocada pelo plástico na natureza, nos animais e nas pessoas. Por outro lado, vai reavivar tradições antigas que vão ajudar os guias a contarem histórias mais interessantes nas visitas guiadas, o que irá melhorar a experiência do cliente.

Torne-o divertido

A maioria dos guias são pessoas comunicativas, de mente aberta e extrovertida que gostam de se divertir. Quaisquer iniciativas em que se deseje que eles se envolvam também devem ser divertidas. Uma vez que tenha captado o interesse deles, envolva-os na sustentabilidade de uma forma interativa. Os jogos e competições podem funcionar muito bem.

Por exemplo:

- Em vez de ministrar a formação numa sala de reuniões, organize uma recolha de lixo em equipa e tenha uma conversa sobre os impactes da poluição provocada pelo plástico no ambiente.
- Divida os guias em equipas e peça-lhes para encontrarem soluções para as visitas guiadas, convidando-os a pensarem de forma inovadora e a evitarem simplesmente substituir o plástico de uso único por outro produto que seja igualmente de uso único.
- Guias de tarefas com a criação de concursos para fornecedores, por exemplo "a forma mais inovadora de envolver os vendedores de alimentos em campanhas para reduzir os resíduos de uso único".

Torne a mensagem clara

As sessões de *brainstormin*g e recolha de *feedback* dos guias sobre as alternativas propostas, ajudá-lo-ão a encontrar as soluções que são convenientes e de utilização fácil. Apenas quando aderem às suas ideias é que estarão prontos para fazer um trabalho extra. O que quer que espere que os seus guias façam e torne-o claro e simples.

Por exemplo, pode:

- Criar um código de conduta que identifique os valores da sua empresa e o seu compromisso com a sustentabilidade.
- Peça aos guias para assinarem uma política de "redução de resíduos".
- Adicione informação sobre plástico (o que espera que digam/façam) nos roteiros turísticos.

Tenha o cuidado de não sobrecarregar os seus guias com novas ideias e soluções. Dê um passo de cada vez, acrescentando novas mini-tarefas mais tarde.

Incentive

Se as mudanças que pretende fazer exigirem que os guias assumam uma responsabilidade adicional, por exemplo, a recolha e eliminação de resíduos no final de uma caminhada na natureza, certifique-se de que recompensa esses esforços. Pode organizar um evento anual de reconhecimento ou um 'herói do plástico' mensal, premiando o guia mais amigo do ambiente. Os prémios não precisam de ser de natureza monetária, pode ser um livro, um vale para uma loja ecológica ou um curso de línguas.

A chave é garantir que o sistema de recompensas e reconhecimento é algo que está em sintonia com a equipa e que os motiva a serem mais sustentáveis. Se não tiver a certeza em relação à melhor forma de reconhecimento, peça-lhes conselhos. De facto, poderia tornar este tipo de recompensas e eventos de reconhecimento abertos a todos os colaboradores e mesmo aos fornecedores.

As melhores dicas

- Diga obrigado - a forma mais simples, mais rentável e frequentemente mais valorizada de reconhecer as pessoas, que é frequentemente esquecida. O reconhecimento dos esforços individuais num fórum público (durante reuniões ou nos canais de comunicação da sua equipa) é verdadeiramente motivador!
- Organize uma competição para as soluções mais criativas de redução de resíduos (como conseguir que os vendedores adiram, como conseguir o envolvimento dos clientes, etc.).
- Ofereça incentivos aos guias sob a forma de benefícios financeiros ou não financeiros.
- Introduzir um prémio Herói Verde para reconhecer aqueles que lideram a mudança verde no seu destino.



4.3 Envolver os fornecedores

Uma única visita guiada depende muito frequentemente de uma série de outros negócios individuais, tais como restaurantes, fornecedores de alimentos, motoristas, atrações, fornecedores de atividades, donos de espetáculos e até mesmo serviços de alojamento (se for necessário pernoitar como parte dos itinerários). A sua influência sobre as suas operações pode ser limitada e dependerá fortemente do volume de negócios que trouxer.

Os operadores turísticos de média ou grande dimensão com elevado volume de turistas podem ser capazes de estabelecer padrões mínimos para os seus parceiros, garantir contratos mais longos ou melhores condições contratuais, e podem mesmo considerar a rescisão dos contratos se não forem feitas alterações.

Para os pequenos operadores que enviam apenas alguns clientes de vez em quando, os métodos formais de influenciar os parceiros serão limitados. Se for uma empresa pequena ou independente é muito provável que a construção de relações e a sensibilização sejam os métodos chave para se envolver com os parceiros.

Independentemente do tamanho, os operadores turísticos são catalisadores importantes da mudança. Os operadores turísticos podem também desempenhar um papel consultivo, particularmente quando se trata de ajudar os fornecedores parceiros a implementarem a mudança ajudando-os, por exemplo, a procurar e selecionar alternativas práticas e reutilizáveis ao plástico de utilização única.

Os operadores turísticos podem ainda ter acesso a uma rede regional ou global e podem tirar partido do aconselhamento externo especializado e transmiti-lo aos seus parceiros. Por exemplo, compreender como reduzir o plástico de uso único e ainda cumprir as normas de higiene e segurança.



Aqui estão algumas estratégias que pode utilizar para envolver fornecedores parceiros e influenciá-los a eliminar produtos plásticos de utilização única desnecessários. Escolha as abordagens que são mais relevantes para o seu tipo e dimensão de negócio:

Conheça o *status quo*

Faça estas perguntas básicas para saber se os fornecedores com os quais trabalha atualmente ou com os quais pretende trabalhar já estão a tomar medidas para reduzir o plástico de uso único. Lembre-se que as pequenas empresas podem não ter políticas formais em vigor, mas a sua abordagem informal é igualmente importante.

Perguntas gerais a fazer aos fornecedores parceiros (alojamento, estabelecimentos de restauração, atrações, fornecedores de atividades, etc.):

- Tem uma certificação de sustentabilidade?
- Tem uma política de sustentabilidade? (Pode ser informal).
- Tem políticas ou objetivos de redução de resíduos? (Pode ser informal).
- Separa os resíduos para posterior recuperação ou reciclagem?
- No último ano adotou alguma medida para eliminar os produtos plásticos de uso único do seu negócio?
- Preocupa-se com a poluição provocada pelo plástico e tem a motivação para fazer alterações?

Para os parceiros do alojamento turístico:

- Utiliza algum produto plástico de uso único nos quartos de hóspedes/áreas de restauração e bebidas/receção ou espaços públicos?

Para parceiros alimentares e de bebidas:

- Utiliza algum produto de plástico de utilização única para beber e jantar no local?
- Tomam medidas para minimizar o plástico de uso único para artigos de *takeaway*?
- Encorajam os hóspedes a beberem e a jantarem no local?
- Incentiva os clientes a trazerem as suas próprias canecas reutilizáveis?
- Disponibilizam o reabastecimento de água (gratuitos ou a um custo adicional)?

Para Atrações e Parceiros de Atividade

- Utiliza algum produto plástico de uso único em alguma área operacional?
- Alguma atividade depende do consumo de produtos de plástico de utilização única?

Outras dicas para o envolvimento incluem:

Envolva com tato

- Inclua a sustentabilidade e a poluição provocada pelo plástico em conversas casuais com os seus fornecedores.
- Conte a sua história e explique porque é que a sustentabilidade é importante para si.
- Partilhe o que já fez para que os possa inspirar.
- Recolha ideias de diferentes fontes, o que significa trabalhar em conjunto em soluções (conversas informais, inquéritos, convide-os para os seus eventos internos, etc.).

Proporcione formação e apoio

- Ajude os seus fornecedores, dando-lhes dicas específicas e relevantes para os seus negócios.
- Partilhe histórias e estratégias sobre as melhores práticas.
- Pergunte que tipo de apoio e formação necessitam para fazer mudanças.
- Dê orientações e formação para aumentar os conhecimentos e a sensibilização sobre os impactos da poluição provocada pelo plástico nos destinos turísticos.
- Pesquise soluções específicas (processos, produtos, marcas e custos) e partilhe as suas conclusões com os fornecedores relevantes.
- Partilhe com todos os seus contactos de alojamento o Vamos Reduzir os Plásticos de Uso Único - Guia para o Alojamento Turístico, que faz parte deste conjunto de ferramentas.
- Partilhe o link para "Como reduzir o plástico de uso único e manter os funcionários e os clientes seguros" com todo os seus colaboradores e fornecedores.

Exija padrões mínimos

Os operadores turísticos podem influenciar os seus parceiros estabelecendo certos requisitos mínimos para a redução de resíduos e gestão responsável dos mesmos. Ao fazê-lo, aumentam a sensibilização para as questões e impulsionam a vontade de implementar medidas.

- Crie um Código de Conduta do Fornecedor. Um Código de Conduta é uma coleção escrita das regras, princípios, valores e comportamentos que uma organização considera serem fundamentais para o sucesso do seu funcionamento. Pode ser uma vantagem competitiva, ajuda a proteger a sua marca e minimiza os riscos de reputação.
- Acrescente medidas relacionadas com a redução do plástico de uso único no Código de Conduta ou nos contratos com fornecedores.

Ofereça incentivos

Oferecer benefícios e incentivos para aqueles que cumprem, por exemplo:

- Parceria a longo prazo.
- Preços mais competitivos.
- Volume consistente de operações/grupos garantidos.
- Promoção/exposição adicional.

Simplifique as coisas

Independentemente da robustez da sua estratégia de envolvimento de fornecedores, deve tornar o processo de conformidade fácil e direto para os fornecedores:

- Seja muito claro sobre o que espera que os seus fornecedores façam.
- Dê-lhes recomendações simples de como o fazer.
- Ser transparente sobre as consequências do incumprimento.





5 Comunicar com os clientes

5.1. Seja guiado pelos seus clientes

Tendo estabelecido qual é o seu objetivo para empreender quaisquer iniciativas de redução de resíduos (ex.: manter o rio local limpo) , a comunicação deve concentrar-se na forma de assegurar que a estratégia esteja em sintonia com os seus clientes. Quem são, porque escolheram o seu negócio para reservar as suas férias - ou as suas visitas guiadas e atividades - e o que procuram das suas experiências?

Existem dois princípios fundamentais: ligue-se aos valores do seu cliente e diga-lhes PORQUE é que a mudança é importante.

Estabeleça uma ligação com os valores do cliente

Uma das formas mais poderosas de motivar as pessoas é fazê-las sentir que fazer algo reforça o orgulho delas no que elas são. É muito mais difícil conseguir que alguém faça algo se isso for contra os seus valores. As técnicas de comunicação mais bem sucedidas fazem com que as pessoas se sintam bem consigo próprias e reforçam o sentido de auto-estima e identidade.

Diga-lhes por que razão a mudança é importante

Os clientes estarão mais dispostos a apoiar os seus esforços se compreenderem porque é que está a fazer mudanças. Diga-lhes o que significa para si e para a sua equipa, fale-lhes da diferença positiva que faz para o destino, isto faz parte do 'PORQUÊ'. É importante liderar pelo exemplo e mostrar que já está a fazer o esforço, tal posiciona-o como honesto e genuíno. Lembre-se que os clientes não esperam que seja perfeito, use as comunicações para partilhar os seus sucessos, mas esteja aberto a falar sobre os seus desafios e peça-lhes *feedback*, talvez consigam encontrar uma grande solução na qual nunca tenha pensado antes?

Infelizmente, nem todos farão um esforço com base no "bem maior". Diga às pessoas exatamente como irão beneficiar do esforço para reduzir o desperdício. Seja criativo, mostre-lhes que cria uma experiência melhor para eles.

Adaptar o que diz, de forma a que se adeque aos valores do cliente

- Para os amantes da natureza - colocar a ênfase na forma como a redução de produtos plásticos de uso único tem um impacto positivo na vida selvagem e na biodiversidade.
- Para os clientes de luxo - falar sobre a forma como a eliminação do plástico de uso único melhora a qualidade da experiência.
- Para os amantes de gastronomia - enfatizar a experiência da refeição para desfrutar da atmosfera.
- Para aqueles que amam tradições - concentre-se em voltar atrás no tempo antes de o plástico de uso único existir e dê vida à tradição, mostrando outros materiais.
- Para os entusiastas da saúde - explique como está a evitar os impactos negativos do plástico de uso único na saúde (evitando a entrada de micro-plásticos na cadeia alimentar).
- Para os entusiastas da higiene - salientar os benefícios dos artigos reutilizáveis (por exemplo, lavados após cada utilização através de ciclos de lavagem de louça).
- Para clientes originários de países onde a consciência ambiental é elevada - peça-lhes que sigam o mesmo comportamento que seguiriam em casa e peça-lhes que partilhem as suas ideias consigo.
- Para clientes originários de países onde a consciência ambiental é baixa - informe sobre os regulamentos e práticas locais e encoraje-os a cumprirem como forma de mostrar respeito pelas pessoas e lugares que visitam.

5.2. Comunicações pré-reserva

Pense em todas as plataformas que os clientes podem utilizar para aprenderem obterem informação sobre o seu negócio antes de tomarem uma decisão final sobre com quem reservar e o que fazer.

Sítio na internet

- Crie uma página dedicada que descreva todas as suas iniciativas de redução de plástico de utilização única e crie um link para a mesma, por exemplo, em resposta a um pedido de informação ou análise de um cliente.
- Forneça informações no seu sítio na Internet sobre o impacto da poluição provocada pelo plástico no local, nos ecossistemas ou comunidades, dê exemplos que sejam relevantes para as suas visitas guiadas e destinos.
- Dê aos viajantes dicas sobre como reduzir ou evitar o plástico de uso único ao viajarem no seu destino, para que possam planear com antecedência.

Redes Sociais

- Diz-se que "uma imagem diz mais do que mil palavras." Certifique-se de que as imagens que utiliza representam a política da sua empresa em matéria de redução de plástico de uso único.
- As imagens devem transmitir a qualidade da experiência que oferece. Considere a diferença na perceção da qualidade entre uma imagem de deliciosos produtos locais servidos em pratos de cerâmica em comparação com uma imagem de produtos servidos em pratos de plástico. Mesmo que os alimentos em si sejam excelentes, os pratos de plástico transmitem uma experiência mais barata e demonstram que não se preocupa com o desperdício.

- É importante que as imagens estejam à altura das expetativas da vida real. Se os clientes encontrarem plástico de uso único em locais dos quais afirma ter removido tais materiais, isso irá prejudicar seriamente a sua reputação.

5.3. Informação e preparação antes de realizar uma visita guiada

Uma vez que os clientes decidiram reservar visitas guiadas consigo, este torna-se o momento ideal para fornecer detalhes adicionais para que saibam exatamente o que trazer consigo e o que esperar. Se tiver feito alterações que tenham impacto no itinerário ou nas componentes da visita guiada, certifique-se que o atualiza.

Lista de verificação da preparação e educação dos clientes

- Pedir aos clientes para trazerem garrafas reutilizáveis, sacos, talheres e conjuntos de palhinhas.
- Fornecer incentivos para trazer garrafas e talheres próprios (por exemplo, as recargas de água serão gratuitas para quem tiver a sua própria garrafa reutilizável ou quem não trouxer garrafas reutilizáveis pode alugar uma por um custo baixo no início de uma visita).
- Peça aos clientes para trazerem gabardinas, se aplicável (para evitar ponchos e outras proteções de plástico de uso único).
- Informe os clientes sobre a sua política de redução de resíduos e porque é que ela é importante.
- Informe os clientes sobre a sua política de saúde e segurança e deixe bem claro que reduzir o plástico de utilização única não significa comprometer a higiene.
- Adicione ligações a artigos relevantes em mensagens de correio electrónico pré-partida.

Exemplos de roteiros de informação pré-visita para utilização em páginas web, redes sociais ou por guias:

A Portugal Tours ABC orgulha-se de ter eliminado produtos plásticos de uso único de todas as suas visitas guiadas. Para continuar a apoiar-nos no cuidado com o ambiente, pedimos-lhe que se prepare para a nossa visita guiada trazendo consigo a sua garrafa de água recarregável.

A água da torneira em Portugal é segura para beber e há cada vez mais lugares onde se pode reabastecer convenientemente com água potável segura ou encontrar outras alternativas aos artigos de plástico de uso único.*

*Pode apoiar esta mensagem com um pdf descarregável com um mapa de fontes de água/estações de reabastecimento de água.

Para visitas guiadas de compras:

"Recomendamos que traga o seu saco de compras reutilizável, uma vez que os vendedores da visita guiada não fornecem sacos de plástico."

"Se lhe for dado um saco de plástico, por favor considere a possibilidade de o reutilizar repetidamente em vez de aceitar novos sacos de plástico de outros vendedores."

"Os nossos guias têm todo o prazer em disponibilizar sacos de compras reutilizáveis para empréstimo ou para venda. Por favor peça-nos mais informações se estiver interessado neste serviço."

"No mercado há uma gama de bancas que vendem sabonetes sem embalagem, brinquedos de madeira e artesanato e sacos feitos de tecidos de materiais naturais. Isto não só o ajuda a evitar o plástico de utilização única como a compra a partir destes mercados é uma ótima forma de contribuir para a subsistência local."

Para visitas guiadas enológicas e gastronómicas:

"Não podemos garantir que os estabelecimentos de restauração tenham eliminado talheres ou palhinhas de plástico de uso único, no entanto, os locais que visitamos ficam felizes ao verem os clientes trazerem os seus próprios talheres reutilizáveis e conjuntos de palhinhas."

"Estamos realmente felizes por nenhum dos estabelecimentos com quem trabalhamos nesta visita guiada oferecer palhinhas de plástico de utilização única. Se precisar de uma palhinha por qualquer razão, por favor sinta-se à vontade para pedir diretamente aos vendedores, eles têm todo o prazer em disponibilizar palhinhas de papel mediante pedido."

5.4. Durante uma visita guiada

O seu guia é o embaixador da sua marca e ele tem de dar sempre um bom exemplo. Certifique-se de que ela ou ele não transporta nem compra artigos de plástico de utilização única durante a visita guiada (mesmo que sejam para uso pessoal), já que isso daria uma impressão muito negativa aos clientes e prejudicaria a sua integridade.

- Comportamento gera comportamento. É sobejamente conhecido que as pessoas colocam mais dinheiro em frascos de gorjetas que já têm dinheiro. Usando esta lógica, se estiver a pedir aos clientes que usem copos e garrafas reutilizáveis, certifique-se de que os seus funcionários colaboradores são vistos a usá-los.
- Qualquer pessoa que um cliente encontre pode ser percebida como um representante da sua empresa, mesmo que não trabalhe para si (motoristas, proprietários de restaurantes, artesãos, guias turísticos). Encoraje as pessoas desta rede mais vasta a não utilizarem plástico de uso único para seu uso pessoal e a não o utilizarem, quando estiverem na presença dos seus clientes.

Envolver os clientes explicando PORQUÊ e COMO

Não fale da poluição provocada pelo plástico a nível global, pode parecer demasiado avassaladora, em vez disso, concentre-se nas ações que podem criar impactos positivos no contexto local. Por exemplo, em vez de dizer às pessoas que as ações delas "salvarão o planeta," diga-lhes que manterão a praia ou rio local limpo.

Eis alguns exemplos do que um guia turístico pode dizer aos clientes durante as visitas:

"Todas as nossas visitas guiadas evitam a utilização de plástico de uso único porque adoramos o nosso destino e queremos fazer tudo o que estiver ao nosso alcance para o proteger, bem como ao nosso planeta. Não oferecemos garrafas de água de plástico de uso único, palhinhas ou sacos de plástico e encorajamos os vendedores com os quais trabalhamos a evitá-los também. Se tiver alguma dúvida sobre onde pode encontrar alternativas, teremos todo o prazer em ajudar."

"Estamos a trabalhar com todos os fornecedores ao longo do nosso itinerário turístico para reduzir o plástico de uso único sempre que possível. Devido aos regulamentos de saúde locais, ainda temos de utilizar talheres de plástico de uso único e embalagens de alimentos em algumas das nossas paragens, mas ainda assim pode ajudar a reduzir a utilização única enchendo as suas garrafas de água e utilizando os seus próprios sacos de compras reutilizáveis."

Facilitar o mais possível a mudança
Se exigir algum esforço por parte dos clientes (por exemplo, reabastecer as suas garrafas), explique no início da visita como vai funcionar exatamente. Por exemplo, com que frequência vai parar nas estações de reabastecimento, se os reabastecimentos são gratuitos, etc.? Saber o que esperar ajuda a evitar surpresas, mal-entendidos e queixas.

No tema da visita guiada ou do percurso, partilhe quaisquer iniciativas ecológicas interessantes, projetos ecológicos, lojas de desperdício zero, etc. pelas quais passe durante o percurso.

Reconhecer quaisquer desafios
Explique o que pretende alcançar e seja transparente acerca dos seus desafios. Veja os seus clientes como parceiros e não como uma audiência ou como potenciais críticos, por exemplo:

"Estamos a trabalhar arduamente para remover o plástico de uso único desnecessário das nossas visitas guiadas mas, por vezes, pode ser difícil fornecer refeições e bebidas em viagem sem embalagens de plástico. Agradecíamos sinceramente ouvir qualquer ideia que nos ajude a eliminar [inserir o produto], por favor sinta-se à vontade para conversar connosco em qualquer altura durante a visita guiada.
(Muitas vezes, a concentração num produto de cada vez facilita a obtenção de *feedback*).

5.5. No final de uma visita guiada

Se as mudanças exigiram um esforço adicional por parte dos clientes ou criaram qualquer desconforto para os mesmos, reconheça esses esforços, agradecendo-lhe sinceramente. Se calculou uma linha de base antes de implementar as alterações é provável que soubesse quantos produtos de plástico de uso único eram consumidos nas suas visitas guiadas, assim, muitas vezes, tal ajuda a demonstrar o impacto que as ações individuais têm, por exemplo:

"A nossa política de redução de resíduos hoje, ajudou-nos a evitar uma média de (x) garrafas de plástico de uso único, (x) lancheiras de plástico e (x) conjuntos de talheres. Pode não parecer muito, mas fazemos estas visitas guiadas todos os dias e as pequenas ações contribuem para fazer uma grande diferença, obrigado".

Opiniões e *Feedback*
Para além das opiniões padrão publicadas no TripAdvisor, e em sítios semelhantes, poderá solicitar aos clientes que forneçam *feedback* sobre os aspetos relacionados com a sustentabilidade da sua viagem enquanto estiverem no destino, ou depois de regressarem a casa, se tiver os dados de contacto e se estes tiverem consentido ser contactados. Fazer perguntas relacionadas com o plástico vai ajudar a compreender o que os clientes pensam, mas também a verificar se os guias e os fornecedores estão a apoiar as suas políticas de redução de resíduos.

Para uma visão mais detalhada da comunicação com os clientes, consulte o Guia de Comunicação, que faz parte deste conjunto de ferramentas.

Presentes e Lembranças
Por vezes as empresas oferecem pequenos presentes durante ou no final de uma viagem. Desde lembranças como ímanes para o frigorífico a artigos feitos à mão, passando por barras de chocolate e doces, também é popular oferecer artigos de marca complementares, como garrafas de água reutilizáveis e sacos de algodão. Contudo, os clientes já podem ter muitas garrafas e sacos reutilizáveis em casa. Adicionar mais à coleção deles não constitui uma boa utilização dos recursos nem do seu orçamento. Certamente deve disponibilizar garrafas e sacos reutilizáveis para venda, mas pense duas vezes antes de os oferecer gratuitamente.

Ao procurar presentes ou lembranças certifique-se de que acrescentam valor à experiência do cliente em vez de acabarem no caixote do lixo. Considere o seguinte:

Torne-os comestíveis
As pessoas adoram comer. Qualquer pessoa vai apreciar receber um presente surpresa extra no final da visita guiada. Pode ser um biscoito ou bolo para comer de imediato ou um mini frasco de compota para levar para casa. É quase garantido que estes pequenos produtos não serão desperdiçados.

Torne-os inesquecíveis
Pense em algo inovador que ficará na memória dos seus clientes. Talvez uma foto instantânea da visita guiada? Uma pulseira feita por uma cooperativa artesanal que visitou no caminho? Uma boa ideia é também dar aos clientes, dar-lhes tempo para escreverem uma mensagem a amigos e familiares e depois envie-os no nome deles. Talvez até enviem um a eles próprios para que esteja à porta, à sua espera, quando chegarem a casa.

Dê-lhes significado
Idealmente deve procurar algo feito à mão por empresas sociais ou por uma cooperativa que apoie grupos vulneráveis. Pode também dizer aos clientes que fará uma doação em nome deles a uma ONG local, por exemplo, ou para um projeto de biodiversidade marinha e, no final de uma visita guiada, dê-lhes uma pequena nota de agradecimento pelo apoio que deram. Esta é também uma ótima forma de fazer com que as pessoas sigam as suas redes sociais, uma vez que podem verificar regularmente se há atualizações sobre os projetos para os quais contribuíram.

Torne-os pequenos
Não importa o que escolher, tente dar artigos pequenos. Muitas vezes, as pessoas viajam apenas com a bagagem de mão, pelo que não dispõem de espaço extra para grandes lembranças ou para líquidos.

Torne-os opcionais
Quando se dá um presente, as pessoas sentem-se obrigadas a aceitá-lo, mesmo que não precisem dele. O guia pode deixar claro que é genuinamente correto não aceitar sem que ninguém se senta ofendido.



6 Conselhos práticos e listas de controlo para os operadores

Em todos os casos a preparação é fundamental. Qualquer que seja o tipo de visita guiada que ofereça, pense nas oportunidades que surgem durante as diferentes etapas da visita guiada para prevenir, reduzir ou gerir melhor os plásticos de uso único. Incluímos uma série de sugestões em baixo, no entanto, estas listas não são exaustivas. Poderá utilizá-las como ideias para conversas com os colaboradores, clientes ou fornecedores.

6.1 Desenho do Itinerário

- Dar preferência a fornecedores que estejam a reduzir o plástico de uso único desnecessário em itinerários turísticos.
- Se os artigos de utilização única forem inevitáveis, marque pontos ao longo da visita guiada para destacar onde os clientes podem eliminar os resíduos de forma responsável.
- Planear percursos de modo a incluir paragens e encorajar a lavagem das mãos em vez da utilização de toalhetes húmidos de uso único ou de garrafas miniatura de desinfetante, sempre que possível.
- Se possível, planear as rotas de modo a que o ponto final fique na proximidade de contentores de reciclagem ou instalações de tratamento de resíduos.
- Pesquisar se existem lojas/restaurantes de desperdício zero nas proximidades que possam ser acrescentadas como pontos de visitação à visita guiada ou apontadas ao cliente para que os possa visitar mais tarde.
- Dar prioridade à informação digital e mapas/apps em detrimento de materiais impressos ou plastificados.
- Considerar incluir "recolhas de lixo de 2 minutos" em itinerários turísticos.

6.2 Fornecimento de água em visitas guiadas

Durante muitos anos a indústria turística educou os viajantes para esperarem água engarrafada em contexto de férias. Por vezes, mesmo em curtas visitas guiadas nos centros urbanos, onde a água potável se encontra livremente disponível, os operadores turísticos fornecem água engarrafada. Felizmente este hábito está a mudar e um número crescente de turistas espera que os operadores turísticos liderem pelo exemplo eliminando ou substituindo as garrafas de uso único.

Beba localmente

Em vez de transportar garrafas de água, planeie o seu itinerário para acrescentar uma paragem para refrescar num café local. Incluir no preço da visita o chá, café, um refrigerante ou água servida ao copo não deve aumentar dramaticamente o custo da visita. Os turistas podem também ser encorajados a comprar lanches ou outros artigos que tragam maior valor ao proprietário do café.

Esta solução é recomendada para visitas guiadas curtas de 2-3 horas pela cidade com baixa atividade física.

Reabastecer
Deve informar os clientes para encherem as suas próprias garrafas reutilizáveis antes de se juntarem à visita guiada, ou comece a visita na proximidade de uma estação de recarga. Planeie a sua rota de modo a passar por estações de reabastecimento de água adicionais de hora a hora ou assim. Estas podem ser fontes de água públicas ou quaisquer cafés, restaurantes, hotéis ou mesmo mercados, onde se tenha acesso a água potável.

As recargas de água podem nem sempre estar disponíveis gratuitamente, no entanto, o custo de uma recarga é provavelmente menos dispendiosa do que o custo de uma garrafa de água. Se anteriormente comprou água para os seus clientes como parte do preço da visita guiada, ao incluir o custo das recargas no preço, é provável que crie uma redução nos custos.

Esta solução é recomendada para visitas guiadas de um dia em áreas habitadas, onde haja água potável disponível (em cafés, restaurantes, hotéis, etc.).

Jarros de água em viagem
Se as estações de reabastecimento de água não estiverem disponíveis mas o transporte for feito através de um autocarro ou de uma carrinha, poderá ter espaço para transportar um grande jarro de 20 litros a partir do qual os clientes podem reabastecer as suas próprias garrafas. Uma grande vantagem destes jarros é que, normalmente, podem ser devolvidas ao fornecedor para serem lavadas e novamente reabastecidas, criando uma solução de economia circular. Para manter a água fresca, cubra a garrafa com uma cobertura isotérmica.

Esta solução é recomendada para visitas guiadas realizados em áreas remotas e de automóvel.

Garrafas com Filtro Portáteis
A tecnologia também melhorou, de modo a permitir que as pessoas possam reabastecer-se em viagem a partir de qualquer fonte de água doce. As garrafas de água com filtros incorporados são cada vez mais populares entre os viajantes de aventura e ótimas para itinerários, em que a deslocação de um lugar para outro todos os dias faça parte das férias. Podem também ser uma fonte de rendimento adicional para o seu negócio.

Esta solução é recomendada para passeios na natureza onde o único acesso à água pode ser através de torneiras de lavatórios públicos ou rios de água doce.

Lista de verificação da água

- Planifique paragens de reabastecimento no itinerário da visita guiada.
- Dê prioridade aos cafés/restaurantes que ofereçam reabastecimento.
- Adicione o custo do reabastecimento de água ao custo da visita guiada e pague diretamente aos fornecedores como parte do contrato.
- Fornecer aos clientes garrafas de água reutilizáveis durante a duração da visita guiada.
- Oferta de garrafas reutilizáveis de marca ou garrafas com filtros para venda.
- Para visitas guiadas longas suportadas por transportes (por exemplo, transporte de bagagem, viagem de autocarro), fornecer água de dispensadores ou de grandes garrafas de plástico que podem ser devolvidas aos fornecedores para reutilização.
- Para itinerários com estadia noturna, providenciar para que garrafas de água reutilizáveis sejam lavadas num ciclo completo de lavagem de louça durante a noite e devolvidas aos clientes de manhã.
- Partilhar informação com os clientes sobre aplicações locais de recarga.
- Se as recargas não estiverem disponíveis, escolha cafés/restaurantes, que utilizem garrafas de vidro que sejam devolvidas ao fornecedor.
- Se garrafas de uso único tiverem de ser utilizadas, dar prioridade às que são feitas a partir da maior percentagem possível de plástico reciclado.

6.3 Fornecimento de bebidas quentes e outras bebidas em visitas guiadas

Os copos e as chávenas de plástico de utilização única ainda são uma solução comum, quando se lida com grandes grupos, quando se viaja na estrada, quando não há instalações de lavagem adequadas disponíveis ou quando a utilização de vidro pode ser perigosa (por exemplo, passeios de barco/paragens em praias).

Chávenas para bebidas quentes

Os copos de papel para bebidas quentes de *takeaway* são normalmente revestidos por uma camada muito fina de polietileno (plástico), o que os torna à prova de água. Isto causa um problema nas estações de reciclagem, uma vez que os dois materiais se encontram tão fortemente ligados que só podem ser separados em instalações específicas que tenham capacidade para tal. Infelizmente, estas instalações não estão atualmente disponíveis em Portugal, pelo que as chávenas de café vão para aterros, incineração ou recuperação energética, mesmo que sejam eliminadas em contentores de reciclagem.

A resposta clara para poupar desperdícios é encorajar a utilização de copos reutilizáveis.

Beba localmente

Planifique itinerários para que as bebidas sejam tomadas no local, em cafés ou restaurantes locais, em copos de vidro ou cerâmica. Isto acrescenta valor ao passeio, oferecendo algum «tempo de paragem» e permitindo às pessoas desfrutar da experiência e de um período de descanso. Também previne acidentes causados pelo derrame de bebidas quentes, que pode ocorrer à medida que os clientes se apressam com a sua bebida para outra paragem.



Promover esquemas de copos reutilizáveis/retornáveis

Se tiver pouco tempo, ou se a experiência incluir bebidas «em viagem» (por exemplo, uma visita gastronómica de rua), encontre uma forma de implementar o uso de copos reutilizáveis. Na Alemanha existe uma empresa chamada RECUP, que permite aos clientes recolher e deixar uma chávena reutilizável em qualquer cafetaria participante no país. Até esta solução estar disponível em Portugal, pode criar o seu mini-ecossistema encorajando os vendedores a participarem. Vai demorar algum tempo a planear e algum tempo a introduzir as alterações, mas constituiria uma solução verdadeiramente inovadora.

Tampas de café

Se os copos descartáveis de *takeaway* forem a única opção, pode, pelo menos, evitar a tampa (se a Saúde e Segurança não estiverem comprometidas). Deixe os vendedores saberem antecipadamente que não quer a tampa e peça-lhes para evitarem dá-las aos turistas do seu grupo.

Lista de Verificação de Bebidas

- Dar prioridade aos cafés/restaurantes que permitem o consumo de bebidas no local.
- Encorajar os clientes a viajarem com copos reutilizáveis.
- Trabalhar com cafés e restaurantes locais para criar uma infraestrutura de recolha e entrega de chávenas reutilizáveis.
- Transportar refrigerantes em embalagens de tamanho doméstico e servir em copos reutilizáveis.
- Trabalhar com vendedores para estabelecer uma política de não utilização de tampas.

6.4 Planeamento da alimentação em visitas guiadas

A alimentação tornou-se uma parte fundamental da experiência de viagem. Aparece em visitas guiadas como parte central da experiência, quando refeições com produtos frescos no local são fornecidas sob a forma de marmitas e piqueniques. Mesmo que uma viagem não seja especificamente centrada numa experiência gastronómica, a qualidade/ frescura dos produtos pode fazer comprometer a impressão geral que um viajante tem de uma viagem.

Degustar da gastronomia local num restaurante do território melhora realmente a experiência e se os clientes optarem por consumir a refeição no mesmo local, podem evitar completamente os produtos de uso único.

Se fizer um piquenique, considere investir em caixas de almoço e talheres reutilizáveis que possam ser recolhidos no final da visita para serem lavados numa máquina de lavar louça e, posteriormente reutilizados. Se estiver preocupado com a possibilidade de não serem devolvidos, poderá incluir um depósito no preço da visita que cubra o custo dos conjuntos de piquenique.



Lista de verificação dos serviços alimentares

- ❑ Planifique tempo adicional para o pequeno-almoço/paragens de almoço, em que os clientes possam comer e beber no local.
- ❑ Ofereça aperitivos sem embalagem como fruta.
- ❑ Trabalhe com vendedores que utilizem alimentos como parte da embalagem (gelado num cone de bolacha e não numa taça descartável).
- ❑ Transporte os alimentos pré-doseados em recipientes maiores, em vez de embalados individualmente, e o serviço deve ser feito em em pratos reutilizáveis.
- ❑ Se os alimentos não estiverem incluídos na visita guiada, identifique cafés e restaurantes locais recomendados que evitem embalagens de plástico de uso único.
- ❑ Transfira alimentos partilháveis de um recipiente (por exemplo, uma sopa quente ou um guisado transportado pelo guia num recipiente térmico adequado) para taças reutilizáveis individuais para os clientes.
- ❑ Planifique uma paragem para a lavagem de recipientes e talheres (evitar transportar restos de comida ou recipientes sujos).
- ❑ Providencie recipientes reutilizáveis para o almoço e talheres para serem lavados num ciclo completo de lavagem de louça durante a noite, em caso de itinerários com pernoitas.
- ❑ Use a sua influência para motivar os vendedores de alimentos a evitarem o plástico de uso único ou a darem prioridade ao plástico com uma elevada percentagem de conteúdo reciclado E a serem transparentes a este respeito, para que os clientes possam tomar decisões mais informadas.

6.5 Planeamento de viagens auto-guiadas

Nem todas as visitas guiadas exigem a presença constante de um guia. Pode haver tempo livre no mercado local, por exemplo. Considere os passos seguintes para ajudar os clientes a evitarem o plástico de uso único:

- Implementar um código de conduta voluntário que os viajantes possam assinar para concordar com as considerações de sustentabilidade, incluindo evitar a utilização de plástico descartável.
- Informar os clientes sobre oportunidades de reabastecimento de água ou promover aplicações locais de reabastecimento.
- Encorajar os clientes a visitar bancas sem embalagens ou que estejam a reduzir ou eliminar plástico de utilização única. Por exemplo, sabonetes fabricados localmente, brinquedos e artesanato em madeira, sacos com tecidos feitos de materiais naturais são opções.

6.6 Informar fornecedores e vendedores

Um resumo com considerações chave é identificado em baixo na lista de verificação. Para uma visão detalhada do envolvimento com fornecedores e vendedores, ver Secção 5.3.



Lista de Verificação de Fornecedores/Vendedores Parceiros

- ❑ Informar todos os fornecedores, parceiros e vendedores, com os quais os clientes possa entrar em contacto durante uma visita guiada, sobre a sua política de redução de plásticos.
- ❑ Evite visitar vendedores que só utilizam sacos de plástico de uso único.
- ❑ Pedir aos vendedores que não coloquem as compras em sacos de plástico, a não ser que tal seja solicitado.
- ❑ Pedir aos vendedores para disponibilizarem sacos têxteis para venda.
- ❑ Pedir aos vendedores que forneçam qualquer alimento ou bebida de cortesia em materiais reutilizáveis em vez de plástico de uso único.
- ❑ Concordar com um ponto de venda local de alimentos e bebidas onde as embalagens de plástico de uso único são evitadas.
- ❑ Pedir aos fornecedores de serviços de transporte que evitem oferecer garrafas de água, doces ou *snacks* de cortesia embrulhados em plástico.

6.7 Planeamento de Pontos de Encontro

Lista de verificação do ponto de partida/encontro

- ❑ Escolher pontos de partida/encontro, onde os clientes possam facilmente reabastecer as suas garrafas (grátis ou a um preço reduzido).
- ❑ Escolher pontos de partida/encontro onde os clientes podem comprar *snacks* (fruta, frutos secos avulso) sem embalagens.
- ❑ Se tais instalações não estiverem disponíveis nos pontos de partida/encontro, planear uma paragem rápida pouco depois do início da visita guiada num local onde essas existam.
- ❑ Assegurar que os guias turísticos têm roteiros para explicar como identificar os pontos de separação ou para pedir aos clientes que guardem os resíduos até ao final da visita guiada.
- ❑ Certifique-se de que os guias turísticos têm roteiros para lembrar aos clientes POR QUE razão é importante evitar os usos únicos no seu destino.
- ❑ Fornecer aos clientes um conjunto de viagem reutilizável (garrafa, caneca, pratos, talheres, lancheira/tijela) durante a duração da visita (pode garantir a sua devolução mediante a cobrança de um depósito). Os conjuntos podem ser recolhidos por guias ou entregues num local acordado. Se os conjuntos não forem devolvidos, o depósito deve ser suficiente para cobrir o custo da compra de um novo conjunto para o seu negócio.

6.8 Planeamento da eliminação

É inevitável que os clientes ainda se deparem com plástico de uso único durante uma visita guiada. Neste caso, a chave está em evitar que os resíduos se transformem em lixo ou poluição:

Se a utilização do plástico de uso único for inevitável

- Fornecer instruções muito claras sobre como e onde eliminar os produtos plásticos de uso único.
- Se a eliminação for difícil durante a visita guiada, será que os guias podem recolher os resíduos para posterior eliminação após a visita?





7 Faça funcionar - listas de verificação práticas para fornecedores de serviços de excursões e atividades

Em baixo destacamos outras considerações chave para uma gama de visitas guiadas e tipos de atividades.



7.1. Visitas guiadas à cidade

- ❑ Dar preferência ao trabalho com fornecedores que estão a reduzir o plástico desnecessário de uso único.
- ❑ Escolha locais onde possa comer e beber no local, em vez de levar comida.
- ❑ Marcar pontos numa visita guiada para as pessoas se desfazerem dos resíduos.
- ❑ Pedir aos guias para lembrarem as pessoas relativamente à eliminação de resíduos.
- ❑ Visite lojas e restaurantes com desperdício zero, se houver algum no local.
- ❑ Parar regularmente nas estações de reabastecimento de água.



7.2. Visitas guiadas na natureza (bicicleta, caminhadas)

- ❑ Escolher pontos onde os clientes possam reabastecer as suas garrafas (gratuitamente ou com uma pequena taxa).
- ❑ Parar regularmente nas estações de reabastecimento de água.
- ❑ Faça piqueniques sem produtos de utilização única.
  - ❑ Recipientes para alimentos > Tupperwares ou caixas Bento.
  - ❑ Conjunto de talheres > Aço inoxidável, plástico reutilizável, bambu.[15]
  - ❑ Pratos/tigelas > Aço inoxidável, cerâmica, melamina.
  - ❑ Garrafa de água portátil > aço inoxidável, plástico reutilizável.
  - ❑ Copo para bebidas quentes > aço inoxidável, bambu, casca de arroz.
  - ❑ Sacos alimentares > Silicone.
- ❑ Copo para bebidas quentes > aço inoxidável, bambu, casca de arroz.
- ❑ Sacos alimentares > Silicone.



7.3. Visitas guiadas de barco

Experiência de pré-embarque

- ❑ Deixe os clientes encherem novamente as suas garrafas antes do embarque (gratuitamente ou com um preço reduzido).
- ❑ Oferta de garrafas reutilizáveis e *snacks* sem embalagem.

Serviço a bordo

- ❑ Informar os clientes sobre a importância de evitar plásticos de uso único a bordo e por que razão isso beneficiará o ecossistema marinho.
- ❑ Substituir pratos e talheres de plástico de utilização única por alternativas reutilizáveis.
- ❑ Utilizar copos reutilizáveis não quebráveis feitos de polipropileno, policarbonato ou Tritan. Escolher sobretudo materiais que sejam amigos da máquina de lavar louça.
- ❑ Instalar refrigeradores de água para os clientes utilizarem (seja gratuitamente ou com um pequeno custo).
- ❑ Assegure que são fornecidos contentores suficientes e claramente identificados para permitir aos clientes separar e eliminar adequadamente os resíduos.
- ❑ Assegure que todos os contentores têm tampas para evitar que os resíduos sejam levados pelo vento para ambientes marítimos.
- ❑ Transportar gabardinas reutilizáveis e guarda-chuvas que são devolvidos no final da viagem.



7.4 Retalhistas

- ❑ Disponibilize sacos de plástico apenas a pedido.
- ❑ Disponibilize sacos reutilizáveis para venda.
- ❑ Alternativas de stock reutilizáveis em vez de produtos plásticos de uso único (conjuntos de palhinhas, conjuntos de talheres, garrafas de água reutilizáveis, garrafas com filtro, recipientes para alimentos, sacos de aperitivos reutilizáveis, escovas de dentes de bambu).



7.5 Restaurantes

- ❑ Disponibilize água da torneira gratuitamente (se a água for apropriada para beber).
- ❑ Disponibilize reabastecimentos de água (gratuitos ou com um custo adicional).
  - ❑ Disponibilize recargas de água filtrada (grátis ou a um custo).
  - ❑ Engarrafe a sua própria água sem gás ou água gaseificada filtrada para venda em garrafas de vidro para beber no local.
- ❑ Aumente o custo das bebidas que são servidas em copos de utilização única.
- ❑ Ofereça palhinhas apenas a pedido.
- ❑ Sempre que possível, utilizar palhinhas reutilizáveis.
- ❑ Implemente um procedimento de higiene robusto para palhinhas reutilizáveis.
- ❑ Utilize palhinhas de papel, palha, massa ou palhinhas comestíveis.
- ❑ Sirva os alimentos sem embalagem (por exemplo, sopa servida num pãozinho oco, gelado servido em cones de bolacha).

Se tiver de utilizar produtos de uso único:

- ❑ Ofereça apenas a quantidade de produtos necessária (por exemplo, uma palhinha e não várias).
- ❑ Escolha produtos e materiais que possam ser facilmente processados em instalações de tratamento de resíduos.
- ❑ Verifique com a empresa de gestão de resíduos a forma como os produtos devem ser eliminados, caso não existam instalações para recuperar ou reciclar materiais.
- ❑ Encoraje proativamente os clientes a eliminarem de forma responsável as embalagens uma vez que tenham saído das suas instalações.



7.6 Vendedores ambulantes/cafés de rua

- ❑ Se houver espaço disponível, incentive o consumo de alimentos e bebidas no local, oferecendo descontos.
- ❑ Ofereça "café sem contacto", distribuindo-o em dispensadores automáticos.
- ❑ Forneça tampas e palhinhas apenas a pedido.
- ❑ Forneça colheres reutilizáveis no lugar de agitadores de uso único.
- ❑ Forneça talheres de bambu ou faia ou pauzinhos e palitos de madeira.
- ❑ Escolha embalagens de alimentos e bebidas orgânicas que possam ser eliminadas com os resíduos alimentares.
- ❑ Evite produtos bioplásticos de utilização única, a menos que possa ter a certeza de que os clientes os irão eliminar corretamente.
- ❑ Escolha produtos de plástico com a maior percentagem de plástico reutilizável.
- ❑ Disponibilize equipamentos de separação de resíduos que estejam próximos para utilização do cliente.
- ❑ Ofereça (ou colabore com outros vendedores locais para implementar) um sistema de devolução de depósitos para copos e chávenas reutilizáveis.
- ❑ Manter palhinhas, agitadores e talheres fora do alcance dos clientes e fornecê-los apenas a pedido.



7.7 Oficinas de cozinha

- ❑ Evite embrulhar ingredientes pré-doseados em película de uso único. As embalagens reutilizáveis constituirão uma boa alternativa.
- ❑ Forneça apenas pratos e talheres reutilizáveis.
- ❑ Sempre que possível, separe para usar no local os ingredientes a granel (por exemplo, farinha, massa, leguminosas).
- ❑ Assegurar que os tamanhos das doses/porções são adaptados à dimensão do grupo para evitar desperdício de alimentos ou então disponibilize embalagens de *takeaway*.



Anexo

4 passos para um café sem contacto[16]

1



Cliente coloca copo reutilizável com a tampa retirada numa bandeja

2



Barista pega na bandeja e tira o café

3



Barista despeja o café e o leite no copo do cliente sem lhe tocar e volta a colocar-o na bandeja

4



O cliente recupera o copo reutilizável e paga (também sem contacto)


TURISMO DE PORTUGAL
TRAVEL WITHOUT PLASTIC
VAMOS REDUZIR OS PLÁSTICOS DE USO ÚNICO
Procedimento Operacional Padrão
LIMPEZA DE TELECOMANDOS
VAMOS REDUZIR OS PLÁSTICOS DE USO ÚNICO
Procedimento Operacional Padrão
DISPENSADOR DE ÁGUA QUALIDADE & SEGURANÇA
VAMOS REDUZIR OS PLÁSTICOS DE USO ÚNICO
Guia de Comunicação para o Alojamento Turísti
VAMOS REDUZIR OS PLÁSTICOS DE USO ÚNICO
Procedimento Operacional Padrão
LIMPEZA SEM QUÍMICOS
Financiado FUNDO AMBIENTAL
VAMOS REDUZIR OS PLÁSTICOS DE USO ÚNICO
Procedimento Operacional Padrão
USO DE PALHINAS/CANUDOS DE PLÁSTICO
Financiado FUNDO AMBIENTAL

8 Leitura e Aprendizagem Adicional

Apoiado pelo Fundo Ambiental, o Turismo de Portugal licenciou a adaptação e tradução de uma série de ferramentas e documentos de orientação criados pela Travel Without Plastic, uma organização global que ajuda as empresas de turismo a reduzir o plástico de uso único sem comprometer a experiência do cliente.

Outros documentos disponíveis são:

- ❑ Vamos Reduzir os Plásticos de Uso Único - Guia para o Alojamento Turístico
- ❑ Guia de Comunicação para o Alojamento Turístico
- ❑ Série de 6 x Procedimentos Operacionais Padrão para Redução de Plástico de Uso Único e Manutenção da Segurança do Pessoal e dos Clientes
  - ❑ Artigos de Higiene
  - ❑ Condimentos
  - ❑ Dispensador de Água
  - ❑ Limpeza sem Químicos
  - ❑ Palhinas
  - ❑ Telecomandos
- ❑ Confuso com o Plástico
- ❑ Dicas de Compras
- ❑ Dicas de Ouro - Comunicar com Impacto
- ❑ Lista de Verificação e de Autoavaliação

Um curso online sobre como reduzir o plástico de uso único e manter o pessoal e os clientes seguros encontra-se disponível gratuitamente aqui.





Anula Galewska

é Fundadora da Sustainable Tourism Made Easy, uma academia para a sustentabilidade e consultoria na área do turismo sustentável para operadores turísticos, hotéis e destinos turísticos. Há mais de 10 anos que tem vindo a prestar aconselhamento estratégico e formação a organizações de mais de 80 países, ajudando-as a melhorar as suas operações de sustentabilidade e marketing. Anteriormente ao lançamento da Sustainable Tourism Made Easy Fácil, ela foi co-fundadora da Travindy (um website de notícias de turismo sustentável) e trabalhou como Gestora na Travel Massive and Urban Adventures (Grupo Intrepid).

Anula possui um mestrado em Gestão Responsável do Turismo e em Sociologia. Anula participa frequentemete como oradora em eventos e conferências internacionais de turismo, incluindo a ITB Berlim, WTM Londres, Arival Event Asia, Web in Travel Japan, entre outros.



Rachel McCaffrey

possui mestrado em Política Internacional de Turismo e mais de 15 anos de experiência em turismo e sustentabilidade. Conduziu a estratégia de sustentabilidade e a gestão da cadeia de abastecimentos para operadoras de turismo comerciais, como Airtours, Virgin Holidays, STA Travel e Virgin Atlantic. Esteve fortemente envolvida na criação de ferramentas ABTA como o Travelife Sustainability System, Global Animal Welfare Guidelines e Responsible Volunteering Guidelines e teve um papel de liderança no desenvolvimento e teste do European Tourism Indicator System para a UE. Rachel é co-autora deste Guia e teve uma contribuição significativa para o Kit de uso único.



Jo Hendrickx

trabalhou com alojamentos turisticos, apoiando-os em áreas como a saúde, a segurança, a qualidade e a sustentabilidade durante mais de 15 anos. Altamente elogiada pela World Travel Market de Londres pelo seu contributo pessoal para um Turismo Sustentável, Jo formou mais de 2.500 colegas do setor e inspirou muitos outros por todo o mundo com o seu entusiasmo por valorizar tudo o que há de especial nos destinos. Cada vez mais preocupada com o impacte dos plásticos desnecessários, Jo decidiu combinar a sua longa experiência no setor do turismo com uma abordagem prática e realista o que a levou a criar a Travel Without Plastic com o objetivo de apoiar empresas que querem fazer a diferença.

Agradecimentos:
Paulo Lopes, Portugal Green Walks
Catarina Valença Gonçalves, Spira
Nuno Teles e Luís Coelho, A2Z
Filipa Valente, Taste of Lisbon Food Tours
Maria João Fonseca, Vertigem Azul
Paulo Nugas, Formosamar

Desenhado por:

Harrod's Design Service

1 Fundo Mundial para a Natureza (WWF) Fora da Armadilha do Plástico, Salvar o Mediterrâneo da Poluiçã
2 https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0025326X11005169
3 https://www.stibbe.com/en/news/2019/july/eu-single-use-plastics-directive-is-now-in-force-brief-recap
4 https://www.unwto.org/sustainable-development/global-tourism-plastics-initiative
5 https://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/sustentabilidade/lista-plasticos-de-uso
6 https://www.unenvironment.org/news-and-stories/press-release/report-consumers-and-business-conce
on%20recycling%20is%20increasing.
7 https://www.gfk.com/press/concerns-about-plastic-waste-soar-in-europe-a-major-worry-for-1-in-2-cons
in%20Europe%3A%20A%20major%20worry,climate%20change%20with%2044%20percent
8 Lei n.º 69/2018 de 26 de dezembro
9 Lei n.º 76/2019 de 2 de setembro
10 Lei n.º 77/2019 de 2 de setembro
11 https://www.plasticfreejuly.org/
12 https://globalnews.booking.com/bookingcom-reveals-key-findings-from-its-2019-sustainable-travel-repo
travel%20choices.&text=Almost%20a%20third%20(31%25),want%20to%20think%20about%20sustainabili
13 https://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/sustentabilidade/lista-plasticos-de-uso
14 https://newsroom.accenture.com/news/more-than-half-of-consumers-would-pay-more-for-sustainable-p
15 http://www.qualfood.com/noticias/item/1952-comunicado-dgav-artigos-para-contacto-alimentar-fabrica
16 https://www.citytosea.org.uk/contactless-coffee/

P.1 Foto ©André Carvalho
P.2 Foto ©João Ribeiro
P.12/13: Foto ©António Sá
P.23 Foto ©Turismo de Lisboa
P.24 Foto ©TdP-PJF
P.30 Foto ©AT Porto e Norte
P.32 Foto ©ATAlgarve
P.42 Foto ©Turismo de Lisboa
P.50/51 Foto ©António Sá
P.52/53 Foto ©Turismo de Lisboa
P.54 Foto ©Turismo de Lisboa
P.55 Foto ©Rota Vicentina
P.56 Foto ©AT Porto e Norte
P.59 Foto ©Yves Callewaert
Todas as outras fotos - Adobe Stock ©Adobe Stock



ão

o

-unico-ppp.pdf
erned-about-plastic-waste-expect#:~:text=While%2091%25%20of%20consumers%20state,focus%20

umers#:~:text=Nuremberg%2C%2024.10.2019-,Concerns%20about%20plastic%20waste%20soar%20

ort/#:~:text=Travel%20companies%20have%20an%20important,consumers%20more%20sustainable%20
ity.
-unico-ppp.pdf
products-designed-to-be-reused-or-recycled-accenture-survey-finds.htm
ados-a-partir-de-plastico

Título

Guia para os operadores turísticos: vamos reduzir os plásticos de uso único

Coleção

Turismo sustentável: um melhor Futuro para (com) todos

Autor(es)

Turismo de Portugal, I.P.

Travel Without Plastic

ISBN 978-972-8103-83-5

março 2021

TURISMO SUSTENTÁVEL: UM MELHOR FUTURO PARA (COM) TODOS
VAMOS REDUZIR OS PLÁSTICOS DE USO ÚNICO

TURISMO DE PORTUGAL

TRAVEL WITHOUT PLASTIC

Financiado FUNDO AMBIENTAL

MARÇO 2021