

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo



Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro
NUTS II Alentejo

20 de fevereiro, 2017

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Índice

Índice de Figuras	4
Índice de Gráficos.....	5
Índice de Tabelas.....	6
Introdução.....	9
I - Revisitando o Diagnóstico de Sustentabilidade.....	12
II - Plano de Ação para a Sustentabilidade	13
A. Enquadramento.....	13
B. Metodologia.....	16
C. Quadro estratégico de referência	18
D. Fatores de dinamização do Referencial Biosphere Hotel.....	19
III - Objetivos estratégicos e linhas de ação: concretização dos requisitos do Referencial Biosphere Hotel.....	29
1. Instrumentos para uma Política de Turismo Responsável.....	29
a. Gestão Estratégica	30
b. Gestão de Marketing.....	32
c. Marketing Online.....	36
a. Gestão Comercial.....	39
2. Conservação e Melhoria do Património Cultural.....	43
a. Gestão de fornecedores.....	43

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo|Ribatejo

b.	Ligação ao Património Natural, Histórico e Cultural	45
c.	Relação com os Concorrentes	48
3.	Desenvolvimento Económico e Social do Destino	50
a.	Recrutamento	51
b.	Formação	51
c.	Acolhimento, integração e política de promoções	55
4.	Meio Ambiente e Qualidade	59
a.	Certificação de Produto	61
b.	Gestão de Consumos e Resíduos	61
5.	Satisfação do Cliente e envolvimento no Sistema de Turismo Sustentável	64
a.	Avaliação da Satisfação do Cliente	64
b.	Segurança de Colaboradores e Clientes	66
c.	Acessibilidade universal	70
d.	Equipamentos e tecnologia de suporte	72
IV -	Quadro de Prioridades a assumir	77
V -	Quadro de Operacional a concretizar:	86
VI -	Conclusão	141

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Índice de Figuras

Figuras:

Figura 1 - Esquema da ligação entre o Diagnóstico, Referencial e as Ações para a Conformidade	14
Figura 2 - Grupo de Requisitos do Referencial Internacional BIOSPHERE Hotel	20
Figura 3 - Vantagens do alinhamento das Unidades de Alojamento com as boas práticas do Referencial BIOSPHERE Hotel	27
Figura 4 - Criação da Comunidade BIOSPHERE	29
Figura 5 - Grupo de Critérios - Instrumentos para uma Política de Turismo Responsável	30
Figura 6 - Grupo de Critérios - Conservação e Melhoria do Património Cultural	46
Figura 7 - Parcerias e Canais de Comunicação com Entidades Locais, Envolvimento dos/as Colaboradores/as e Sensibilização para o Destino	49
Figura 8 - Comunidade BIOSPHERE e ligação com Operadores Turísticos e Municípios regionais	51
Figura 9 - Grupo de Critérios - Desenvolvimento Económico e Social do Destino	54
Figura 10 - Novas potenciais áreas de Formação dos/das Colaboradores/as	58
Figura 11 - Grupo de Critérios – Meio Ambiente e Qualidade	64
Figura 12 - Grupo de Critérios - Satisfação do Cliente e Envolvimento no Sistema de Turismo Sustentável	68
Figura 13 - Novas medidas propostas para a Segurança do Cliente	72
Figura 14 - As várias limitações em matéria de acessibilidade	74

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Índice de Gráficos

Gráficos

Gráfico 1 - Existência de Documentos Estratégicos: Plano de Marketing e Plano de Gestão Estratégico Anual nas Unidades de Alojamento	31
Gráfico 2 - Papel dos Operadores Turísticos enquanto mercado principal ou secundário das Unidades de Alojamento	36
Gráfico 3 - Redes Sociais em que as Unidades de Alojamento estão (ou não) presentes	39
Gráfico 4 - Resposta ao Diagnóstico de Sustentabilidade relativamente à disponibilidade de trabalho em parceria com outras Unidades de Alojamento...	50
Gráfico 5 - As duas principais áreas de Formação das Unidades de Alojamento que responderam ao Diagnóstico de Sustentabilidade	57
Gráfico 6 - Respostas ao Diagnóstico de Sustentabilidade referentes à existência de Restaurante e Piscina	76

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Índice de Tabelas

Tabelas

Tabela 1 - Propostas de linhas de ação do Requisito Política de Turismo Sustentável: Plano Estratégico	42
Tabela 2 - Propostas de linhas de ação do Requisito Política de Turismo Sustentável: Plano Estratégico	43
Tabela 3 - Propostas de linhas de ação do Requisito Política de Turismo Sustentável: Gestão de Marketing e Marketing Online	44
Tabela 4 - Propostas de linhas de ação do Requisito - Interligação com o Destino	52
Tabela 5 - Propostas de linhas de ação dos Requisitos - Participação na Preservação dos Recursos Culturais e Fomento do conhecimento por parte do visitante	53
Tabela 6 - Propostas de linhas de ação dos Requisitos - Promover o Desenvolvimento Económico e Social da Comunidade Local e Atitude Responsável com o Staff	62
Tabela 7 - Continuação das Propostas de linhas de ação do Requisito - Atitude Responsável com o Staff	63
Tabela 8 - Propostas de linhas de ação do Requisito - Gestão e Controlo dos Consumos	67
Tabela 9 - Propostas de linhas de ação do Requisito - Qualidade no Serviço ao Cliente	80
Tabela 10 - Propostas de linhas de ação dos Requisitos -Segurança de Colaboradores e Clientes, Acessibilidade Universal e Equipamentos e Tecnologia	81
Tabela 11 - Quadro de Prioridades referentes ao Critério- Política de Turismo Sustentável: Plano Estratégico	83

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Tabela 12 - Quadro de Prioridades referentes ao Critério - Política de Turismo Sustentável: Plano Estratégico	84
Tabela 13 - Quadro de Prioridades referentes ao Critério- Política de Turismo Sustentável: Gestão de Marketing e Marketing Online	85
Tabela 14 - Quadro de Prioridades referentes ao Critério- Interligação com o Destino, Participação na Preservação dos Recursos Culturais e Fomento do conhecimento por parte dos visitantes	86
Tabela 15 - Quadro de Prioridades referentes ao Critério – Promover o Desenvolvimento Económico e Social da Comunidade Local e Atitude Responsável com o Staff	87
Tabela 16 - Quadro de Prioridades referentes ao Critério – Gestão e Controlo dos Consumos	88
Tabela 17 - Quadro de Prioridades referentes ao Critério – Qualidade no Serviço ao Cliente	89
Tabela 18 - Quadro de Prioridades referentes ao Critério – Segurança dos Colaboradores e Clientes, Acessibilidade Universal e Equipamentos e Tecnologia	90
Tabela 19 - Matriz Sinótica do Plano de Ação - Política de Turismo Sustentável: Plano Estratégico	142
Tabela 20 - Matriz Sinótica do Plano de Ação – Política de Turismo Sustentável: Plano Estratégico, Gestão de Marketing e Marketing Online	143
Tabela 21 -Matriz Sinótica do Plano de Ação – Interligação com o Destino, Participação na Preservação dos Recursos Culturais, Fomento do Conhecimento por parte do Visitante, Promover o Desenvolvimento Económico e Social da Comunidade Local	144
Tabela 22 - Matriz Sinótica do Plano de Ação – Atitude Responsável com o Staff	145
Tabela 23 - Matriz Sinótica do Plano de Ação – Gestão e Controlo dos Consumos e Qualidade no Serviço ao Cliente	146

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Tabela 24 - Matriz Sinótica do Plano de Ação – Qualidade no serviço ao cliente e Segurança de Colaboradores e Clientes 147

Tabela 25 - Matriz Sinótica do Plano de Ação – Acessibilidade Universal e Equipamentos e Tecnologia 148

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Introdução

A **Organização das Nações Unidas** definiu 2017 como o Ano Internacional do Turismo Sustentável. Esta decisão, tomada em 2015, reconhece a importância do Turismo como forma de: *“estimular a melhor compreensão entre os povos em todos os lugares, e conduz a uma maior consciência da herança de várias civilizações e a uma melhor apreciação dos valores inerentes de diferentes culturas, contribuindo assim para o fortalecimento da paz no mundo”*.

A sustentabilidade no Turismo também se encontra bastante presente nas orientações estratégicas da **Organização Mundial de Turismo (OMT)**, que considera o ano de 2017 uma oportunidade única de afirmar a sustentabilidade nos seus três grandes pilares – economia, sociedade e meio-ambiente. Para esta entidade, que organiza o Turismo à escala global, a promoção dos Destinos Turísticos deverá optar pela via da sustentabilidade, para assegurar o aumento dos proveitos atuais e futuros.

Ainda segundo esta organização, Turismo Sustentável é aquele que salvaguarda o ambiente e os recursos naturais, garantindo o crescimento económico da atividade turística, isto é, é o Turismo que é capaz de satisfazer as necessidades das presentes e das futuras gerações.

O próprio **Código de Ética da Organização Mundial de Turismo**, no seu artigo 3º., refere a importância desta tipologia:

O conjunto dos actores do desenvolvimento turístico têm o dever de salvaguardar o ambiente e os recursos naturais, na perspectiva de um

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

crescimento económico são, contínuo e sustentável, capaz de satisfazer equitativamente as necessidades e as aspirações das gerações presentes e futuras;

Todos os tipos de desenvolvimento turístico que permitam economizar os recursos naturais raros e preciosos, nomeadamente a água e a energia, bem como evitar na medida do possível a produção de dejectos, devem ser privilegiados e encorajados pelas autoridades públicas nacionais, regionais e locais;

O turismo de natureza e o ecoturismo são reconhecidos como formas de turismo especialmente enriquecedoras e valorizadoras, sempre que respeitem o património natural e as populações locais se ajustem à capacidade de acolhimento dos lugares turísticos.

No final do ano de 2015 foi renovada a intenção por parte dos Destinos Turísticos e Operadores em trabalhar no sentido de reforçar a sustentabilidade na indústria turística, através da **Carta Mundial de Turismo Sustentável +20**.

Esta nova Carta Mundial de Turismo Sustentável é um estímulo para os Destinos Turísticos, Operadores e Unidades de Alojamento em continuarem a desafiar-se e melhorarem a cada ano que passa, para que o Turismo continue a crescer, mas acima de tudo, a melhorar.

Com tudo isto em consideração, o Planeamento Turístico deve trabalhar no sentido de otimizar os seus territórios, numa lógica de promoção das suas valências e proteção da sua herança cultural e patrimonial.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo|Ribatejo

De igual forma, as Unidades de Alojamento, e demais operadores turísticos, devem fazer o seu papel, encontrar soluções sustentáveis para as suas operações, para a sustentabilidade do seu negócio e da sociedade em que estão inseridos, gerando assim benefícios não só para os seus clientes como também para o contexto onde estão inseridos.

O Território do Alentejo e Ribatejo encontra-se num período de confirmação das suas valências e dos seus valores de maior autenticidade e identidade. Neste enquadramento, surge a necessidade da afirmação do território nas vertentes do crescimento económico, desenvolvimento sustentável, promoção de boas práticas ambientais e também de inclusão social.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

I - Revisitando o Diagnóstico de Sustentabilidade

Estabelecer uma estratégia de sustentabilidade no contexto do alojamento hoteleiro implica, desde logo, ter como ponto de partida o diagnóstico realizado na fase anterior, pois encontram-se aí referenciadas as componentes sobre as quais a estratégia deve atuar.

O Diagnóstico de Sustentabilidade do Subsetor do Alojamento pretendeu avaliar o grau de alinhamento do subsetor das Unidades de Alojamento com as grandes linhas orientadoras que fixam as melhores práticas dos modelos de Turismo Sustentável, como é o caso do Referencial *Biosphere* Hotel, Norma Internacional selecionada pela Entidade Regional de Turismo do Alentejo | Ribatejo para o esse mesmo estudo.

Tinha de igual forma como objetivo ajudar a compreender as vicissitudes particulares desta tipologia de Alojamentos, quer ao nível do seu potencial diferenciador positivo, quer pela identificação das melhorias que poderão ser introduzidas e que representem agregação de valor para os clientes, para as empresas e consequentemente para o Território.

Foram obtidas respostas por parte de 23 unidades de alojamento deste território. Estas Unidades de Alojamento variam não só em termos de dimensão como também em metodologia e boas práticas, e ajudam a traçar o perfil da região turística Alentejo e Ribatejo.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

II - Plano de Ação para a Sustentabilidade

A. Enquadramento

O presente documento corresponde ao Relatório Final do "Plano de Ação para a o Subsetor do Alojamento Turístico na Região do Alentejo e Ribatejo, e integra as seguintes duas componentes principais:

- o estabelecimento da estratégia para a promoção do Referencial *Biosphere* Hotel no subsetor do Alojamento Hoteleiro da região e os respetivos fatores de dinamização fundamental;
- a definição do quadro operacional global para a concretização da estratégia, no horizonte temporal considerado.

Em linha com o projeto de Certificação do Destino Turístico Alentejo | Ribatejo pelo Referencial Normativo Internacional **BIOSPHERE RESPONSIBLE TOURISM** foi realizado um Diagnóstico de Sustentabilidade do Subsetor do Alojamento.

Tendo como base de análise os resultados obtidos no Diagnóstico de Sustentabilidade e conclusões retiradas nesse mesmo documento, o Plano de Ação de Sustentabilidade para o Território Alentejo e Ribatejo tem como objetivo traçar e definir indicadores e metas concretas para ações que irão contribuir para o desenvolvimento do subsetor do alojamento deste território, em linha com as novas tendências de procura dos clientes nacionais e internacionais a nível

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

turístico como também com o referencial normativo internacional *BIOSPHERE RESPONSIBLE TOURISM* Hotel.



Figura 1 - Esquema da ligação entre o Diagnóstico, Referencial e as Ações para a Conformidade

Durante a presente fase do trabalho começou-se então por definir os elementos centrais da estratégia, concretamente:

- O modelo de futuro para reforçar a Sustentabilidade no e do Subsetor e os respetivos fatores de dinamização fundamentais da estratégia a implementar (*Drivers*);
- As grandes metas a atingir com a implementação do referencial estratégico *Biosphere* Hotel (Objetivos Estratégicos);

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

- A identificação das áreas estratégicas de intervenção (Requisitos e Linhas de Ação e Condições institucionais de suporte à gestão e implementação da estratégia).

Seguidamente, foram estabelecidos os elementos que estruturam o plano de ação, nomeadamente:

- A definição do quadro global de ação, ancorado nas orientações estratégicas propostas;
- A descrição das ações a implementar, detalhando as condições específicas para a sua concretização;

Estão assim reunidos os elementos essenciais à implementação do Referencial *Biosphere Hotel*, ajustado à realidade do território e capaz de gerar condições de sustentabilidade no esforço a realizar, condições fundamentais para induzir um processo de mudança de médio/longo prazo na Região, onde a atitude empreendedora dos seus agentes será um dos fatores críticos de sucesso.

As ações aqui propostas são, desta forma, resultado da análise da conformidade destas Unidades do subsetor do Alojamento perante o referencial normativo Internacional *Biosphere Hotel* e também tem como base de sustentação as melhores práticas de Sustentabilidade e Responsabilidade na Indústria Turística, e em particular na indústria do Alojamento Hoteleiro.

Com a implementação das ações propostas, o subsetor do alojamento hoteleiro deste vasto território estará a alinhar as suas estratégias e operações com as melhores práticas de sustentabilidade e com as novas tendências do mercado turístico nacional e internacional, projetando igualmente o Destino

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Turístico Alentejo e Ribatejo para a linha da frente das boas práticas internacionais, de forma a valorizar todo o território e estas Unidades de Alojamento que nele operam.

B. Metodologia

Com a implementação das ações propostas, o subsetor do alojamento hoteleiro deste vasto território estará a alinhar as suas estratégias e operações com as melhores práticas de sustentabilidade e com as novas tendências do mercado turístico nacional e internacional, projetando igualmente o Destino Turístico Alentejo e Ribatejo para a linha da frente das boas práticas internacionais, de forma a valorizar todo o território e estas Unidades de Alojamento que nele operam.

Como elemento prévio à apresentação deste Plano, importa desde logo fazer algumas referências à metodologia subjacente à sua produção e organização. Concretamente, importa desde logo salientar que foram retomados os elementos centrais do Diagnóstico para Sustentabilidade do subsetor do alojamento Hoteleiro, e que, por outro lado, se integrou o conhecimento mais recente relativo às ações e projetos de apoio à Sustentabilidade em curso e/ou previstos para a Região do Alentejo | Ribatejo.

Neste sentido, a principal preocupação ao nível da sua elaboração centrou-se na construção de um quadro operacional suscetível de sustentar as orientações e desígnios que resultaram do exercício de diagnóstico e de definição estratégica anteriormente desenvolvidos, e não propriamente no elencar avulso e mais ou menos composto de ideias de projeto destinados a promover o tema da

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo|Ribatejo

Sustentabilidade no subsetor do alojamento hoteleiro na região. A criação de competências, no território e nos seus agentes, constitui assim um dos objetivos primordiais deste Plano de Ação, já que só desta forma será possível contribuir para a manutenção do esforço de desenvolvimento de uma cultura de Sustentabilidade no subsetor do alojamento hoteleiro na Região do Alentejo | Ribatejo.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

C. Quadro estratégico de referência

Uma vez na posse de toda a informação necessária para a formulação da estratégia de sustentabilidade para o subsetor do alojamento hoteleiro, apresenta-se seguidamente a abordagem que se mostra mais adequada ao ciclo de desenvolvimento perspectivado para o contexto do Alentejo e Ribatejo, a qual começa por enunciar o Referencial a seguir e os Fatores de Dinamização Estratégicos que o compõem, salientando-se desde logo a preocupação em identificar duas componentes fundamentais dessa abordagem, concretamente:

- uma componente de natureza estratégica, que claramente identifica o modelo de macro ambiente a prosseguir assim como os grandes *drivers* da estratégia, isto é, os fatores centrais de dinamização do Referencial *Biosphere* Hotel em torno dos quais será sustentado o seu processo de desenvolvimento do subsetor e as apostas a realizar;
- uma componente de natureza instrumental, em que se identificam e concretizam os domínios que se mostram decisivos para operacionalizar a estratégia de sustentabilidade para o subsetor;

Deve ainda referir-se que a abordagem proposta procura criar as condições necessárias para iniciar um percurso de promoção da sustentabilidade turística mais exigente e com maior aceleração neste território, o que exigirá um grande esforço na criação das competências críticas nos alojamentos hoteleiros, para que tal possa acontecer.

Por outro lado, ela integra uma grande preocupação com a sustentabilidade do processo de desenvolvimento, pelo que a sua operacionalização se deverá

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

centrar nos agentes diretos, nos seus recursos, ideias e projetos, procurando a partir daí encontrar formas de os potenciar e de criar condições para que, a médio prazo, eles sejam capazes de endogeneizar as dinâmicas e competências que permitirão concretizar esta estratégia de sustentabilidade.

Por fim, resulta importante salientar que inerente à abordagem estratégica proposta está também o foco na ativação das oportunidades de bom desempenho do negócio existentes no subsetor que, de forma mais relevante, poderão dar um contributo para o desenvolvimento competitivo e diferenciador da região, articulando-se assim com outras políticas regionais que a própria Entidade Regional de Turismo Alentejo | Ribatejo já promove.

D. Fatores de dinamização do Referencial *Biosphere Hotel*

O Referencial *Biosphere Hotel* pretende aplicar um conjunto de boas práticas de sustentabilidade turística de forma a criar unidades integradas no seu ambiente, que promovem o desenvolvimento social e económico da comunidade local.

Tem como objetivo minimizar os impactos ambientais e aumentar a colaboração ativa para o desenvolvimento local, oferecendo ao cliente um produto diferenciado, baseado na maximização da experiência turística através da integração do visitante no contexto ambiental, cultural e social.

Traduz-se num conjunto vasto de 35 critérios que se traduzem em outros 35 indicadores de cumprimento em seis grandes áreas de intervenção/requisitos:

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo|Ribatejo



Figura 2 - Grupo de Requisitos do Referencial Internacional BIOSPHERE Hotel

A Certificação *BIOSPHERE HOTEL* pode aplicar-se a Hotéis, Hotéis Rurais ou Apart-hotéis, dependendo da sua localização e características.

O referencial normativo internacional *BIOSPHERE RESPONSIBLE TOURISM Hotel* concretiza-se através do cumprimento destes seis grandes grupos de requisitos, que estavam refletidos no Diagnóstico de Sustentabilidade, através de questões colocadas às Unidades de Alojamento.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Em cada um destes grupos de requisitos serão propostas ações concretas, que permitirão ao subsetor de Alojamento alinhar-se na totalidade com este referencial normativo.

A materialização destes desígnios implicará a necessidade de se estabelecer um quadro de natureza instrumental, que envolva fundamentalmente duas macro componentes, a mobilizar de forma transversal a todos os domínios de intervenção da estratégia, concretamente:

- A criação da Comunidade *Biosphere* e o seu modelo de governança:
 - Elemento decisivo para a pilotagem e dinamização da estratégia de sustentabilidade proposta. De facto, considerando que o Plano de Ação para a Sustentabilidade que se propõe para o território assenta na implementação de uma rede colaborativa que integra diversos agentes (locais e regionais), de diferente natureza e focagem temática, num espaço onde ainda se verificam *deficits* de práticas de cooperação, revela-se fundamental a existência de uma liderança clara, partilhada e inovadora, que seja capaz de transformar este processo numa verdadeira plataforma de ação, definindo prioridades, dinamizando e mobilizando participantes, articulando recursos e iniciativas e monitorizando o desenvolvimento de todo o processo em causa, responsabilizando cada um dos seus membros.
-  Este grande esforço organizativo e de cooperação remete-nos para a dinamização de outro fator essencial para a estratégia proposta, concretamente: a Capacitação dos agentes privados;
- A Capacitação dos agentes privados:

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

- Considerando as debilidades referenciadas no diagnóstico, ao nível das competências atualmente existentes na massa humana deste subsetor, é verdadeiramente crucial para o sucesso desta estratégia de sustentabilidade a realização de um grande esforço de capacitação dos mesmos, para que se torne possível conceber e implementar um sistema integrado de apoio, que forneça e disponibilize soluções essenciais ao desenvolvimento e concretização das ações, ideias e projetos.
- Neste sentido, será necessário estabelecer domínios de capacitação a desenvolver, o processo de capacitação a realizar bem como os agentes e recursos a envolver.

Por outro lado, ancorando a estratégia de promoção da sustentabilidade do subsetor do alojamento hoteleiros em três pilares estruturantes, que simultaneamente permitam ganhar competitividade e sustentabilidade, será igualmente necessário agilizar outras macro linhas de ação:

- Educação para a Sustentabilidade e capacitação dos *early adopters*:
 - A falta de cultura para a sustentabilidade, o predomínio de uma mentalidade muito adversa ao risco e à experimentação, são aspetos que prevalecem generalizadamente no contexto nacional, e também no Alentejo e Ribatejo.
 - Assim, inverter este quadro estrutural exige, por um lado, adotar uma perspetiva de médio/longo prazo, uma vez que as políticas de sustentabilidade não nascem e crescem de geração espontânea, nem tão pouco surgem porque de repente se criam as condições de contexto mais adequadas, por outro lado, apostar decisivamente na

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

educação e formação como elementos chave para fomentar apetência, competências e *mindset* orientados para implementar um *DNA* empresarial orientado para a sustentabilidade enquanto postura e forma de construir novas e reforçadas oportunidades de negócio, de reforço do número de clientes, estada e preço médios e de exploração de novas oportunidades de parcerias estratégicas.

- Neste sentido, a estratégia de promoção da Sustentabilidade no Alentejo e Ribatejo deverá ter na Educação e Formação para a Sustentabilidade um dos seus pilares base, para o que se torna imprescindível estruturar uma intervenção alargada, que englobe diferentes níveis de ensino e diferentes públicos, orientada para pôr em prática uma verdadeira mudança de mentalidades no território.
- Desenvolvimento de um Sistema Integrado/Plataforma de apoio às Unidades *Biosphere*:
 - Um dos fatores que consubstanciam a criação da Comunidade *Biosphere* consiste na estruturação e operacionalização de um conjunto de respostas e soluções, destinadas a facilitar e tornar possível aos alojamentos hoteleiros identificar as suas dificuldades, concretizar os seus planos de ação, identificar o seu plano de melhoria, em suma, gerir o seu processo interno e partilhar boas práticas com os demais elementos da comunidade.
 - Considerando o conhecimento existente e as experiências que se têm vindo a realizar em diversos territórios e contextos, é hoje amplamente reconhecido como decisiva a existência de um verdadeiro ecossistema de apoio à concretização das ações orientadas para a Sustentabilidade no Turismo, que integre uma diversidade de agentes,

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

que sejam capazes de estar alinhados e oferecer serviços adequados às necessidades dos alojamentos.

- Tendo resultado do diagnóstico efetuado a constatação de que existem inúmeras lacunas em termos das soluções integradoras e de partilha de conhecimento e informação técnica, nomeadamente ao nível da interligação com o Destino, será fundamental proceder-se à estruturação de uma oferta de serviços o mais completa possível, tendo obviamente em consideração a vontade e a capacidade dos agentes que participam na Comunidade *Biosphere* para serem tomadores dos serviços a disponibilizar, nomeadamente de Capacitação e ações de valorização territorial.
- Promoção da inovação e espírito de mudança nas unidades:
 - O *deficit* de qualificações por parte da mão-de-obra, assim como as fragilidades reveladas pelo tecido empresarial ao nível da gestão dos seus recursos humanos, no que respeita à introdução de inovação nas suas ofertas, constituirão bloqueios relevantes ao desenvolvimento de negócios geradores de maior valor acrescentado e diferenciador, sobretudo quando se regista uma crescente complexidade na estruturação de negócios inovadores, cada vez mais exigentes ao nível da qualificação dos trabalhadores e do domínio de fatores avançados de competitividade.
 - É assim crítico estimular o desenvolvimento da inovação, pela criação de novos produtos e serviços dentro das unidades, em convergência e complementaridade com as grandes ações do Plano de Sustentabilidade, assegurando assim novas práticas e ativando o

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

espírito de mudança, dinâmica constante, necessários a este subsetor e à satisfação das necessidades dos ‘novos’ turistas.

- Capacidade para a atração de talentos:
 - Um outro pilar da estratégia definida assenta na necessidade de criar e comunicar um discurso positivo e desafiador em torno da Sustentabilidade e de, por outro lado, posicionar este território como espaço dinâmico e de oportunidade junto de contextos mais alargados (Região do Centro e Norte de Portugal e em mercados/subsetores considerados relevantes), contribuindo assim para atrair novos talentos e aqui se queiram fixar, assegurando um aumento da qualificação do tecido humano neste subsetor.
 - Trata-se de um domínio estratégico, onde a comunicação a desenvolver no âmbito do presente projeto será essencial para mudar mentalidades, para conferir um reconhecimento alargado da relevância deste tema no desenvolvimento futuro do território, e para despertar novas vontades de regressar/vir ao território para trabalhar, e consequentemente viver.

Estão desta forma reunidos e alinhados os fatores críticos para que se estabeleça uma Plataforma Regional de Sustentabilidade do Subsetor do alojamento hoteleiro, a partir da qual se torne possível implementar uma estratégia que visa mudar mentalidades, induzir novas dinâmicas e garantir maiores níveis de sucesso no negócio.

Através deste alinhamento com o Referencial Internacional *Biosphere Hotel* surgem claras vantagens para o subsetor do Destino Turístico Alentejo e Ribatejo:

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

A utilização de boas práticas de Turismo sustentável são garantias para a excelência do serviço com a meta da satisfação do cliente;

As ações propostas irão definir estratégias específicas para vários pontos importantes do processo da Gestão das Unidades de Alojamento;

A existência de uma estratégia comum para o território Alentejo e Ribatejo permite que se criem sinergias e grupos de trabalho que resultem na melhoria contínua dos processos;

Aumento da visibilidade das Unidades de Alojamento nos mercados nacionais e internacionais através do reconhecimento que estas boas práticas têm, nomeadamente nas Plataformas de Reservas;

O aumento da ligação com as plataformas de Ensino a nível local e regional resultará em membros das equipas de trabalho serem recrutados a nível local e assim estarão mais motivados e mais vocacionados para a área do Turismo e para uma melhor relação com a cultura local;

O Destino Turístico Alentejo e Ribatejo será líder nesta área em Portugal, e terá assim vantagens competitivas na afirmação das suas valências e das suas qualidades enquanto território diferenciador.

Figura 3 - Vantagens do alinhamento das Unidades de Alojamento com as boas práticas do Referencial BIOSPHERE Hotel

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Previamente à explicitação de cada um dos requisitos do Referencial *Biosphere* Hotel, deve realçar-se que a abordagem estratégica proposta exige um forte compromisso por parte dos agentes privados, que integrarão a Comunidade *Biosphere*, uma vez que é bastante exigente do ponto de vista do seu envolvimento, já que assenta na ativação e promoção de ativos endógenos, pois só assim se garantirá a respetiva sustentabilidade. A figura seguinte expressa então a abordagem estratégica desenvolvida, salientando os drivers em torno das quais a mesma se estrutura.

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo|Ribatejo

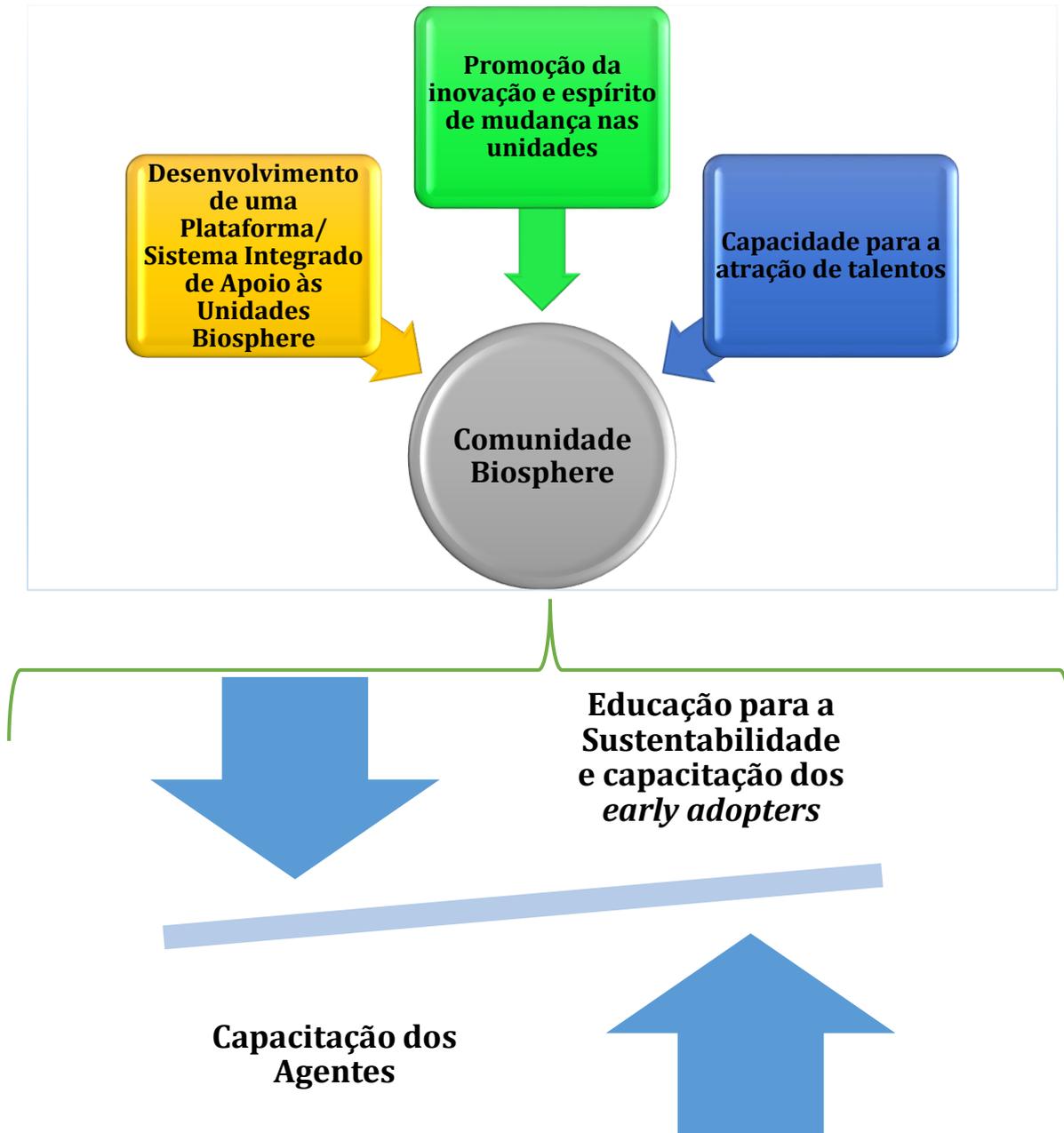


Figura 4 - Criação da Comunidade BIOSPHERE

Após este enquadramento, apresentam-se nos pontos seguintes os principais elementos que materializam o Plano de Ação para a Promoção da Sustentabilidade no Subsetor do Alojamento Hoteleiro na Região do Alentejo | Ribatejo em 2017.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

III - Objetivos estratégicos e linhas de ação: concretização dos requisitos do Referencial *Biosphere Hotel*

1. Instrumentos para uma Política de Turismo Responsável

O primeiro grande grupo de critérios para a criação do Plano de Ação são os Instrumentos para uma Política de Turismo Responsável, onde se incluem os seguintes aspetos:



Figura 5 - Grupo de Critérios - Instrumentos para uma Política de Turismo Responsável

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Assim, pretende-se aferir o modo como se estrutura a organização do Alojamento em matérias de estratégia, gestão, *marketing* e relacionamento com os operadores de viagens.

a. Gestão Estratégica

Do ponto de vista estratégico é de assinalar que tanto em matéria de Plano de Gestão Estratégica Anual as Unidades de Alojamento que responderam revelaram algum equilíbrio, dado que já que em 17 unidades esta planificação estratégica já existe. As restantes 20 unidades confirmaram não dispor de um Plano Estratégico Anual.

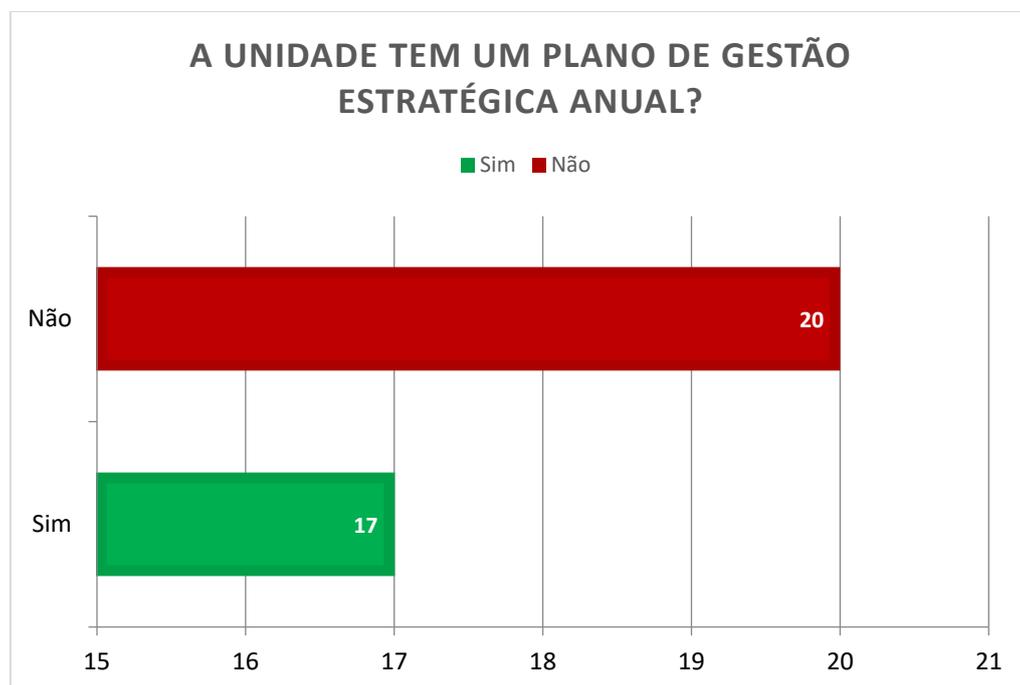
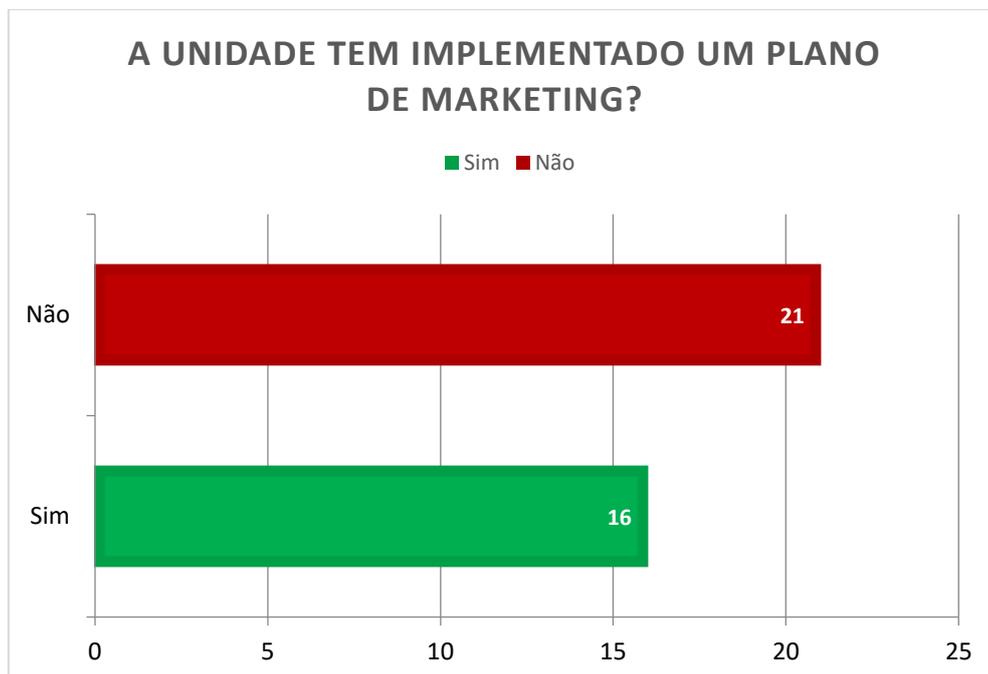


Gráfico 1 - Existência de Documentos Estratégicos: Plano de Marketing e Plano de Gestão Estratégico Anual nas Unidades de Alojamento

Quer isto dizer que o Plano Estratégico anual não existe ainda na maioria das unidades, o mesmo acontecendo com o Plano de Marketing.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo



Esta realidade deverá ser alargada, em ambos os casos, para as restantes Unidades de Alojamento do Destino Turístico Alentejo | Ribatejo, pois além de se tratarem de documentos que permitem estruturar a forma como a unidade irá operar no presente e futuro, são igualmente ferramentas para a gestão da Unidade poder estar com certezas que aquilo que está delineado está (ou não) a ser cumprido no dia-a-dia.

Para isso, será necessário conceber estes Planos para as Unidades de Alojamento do Destino Turístico Alentejo | Ribatejo que não tenham estes 2 documentos criados, de igual forma, deverá ser dado um reforço às Unidades que já os têm criados para que o alinhamento da estratégia individual seja total com a estratégia coletiva regional.

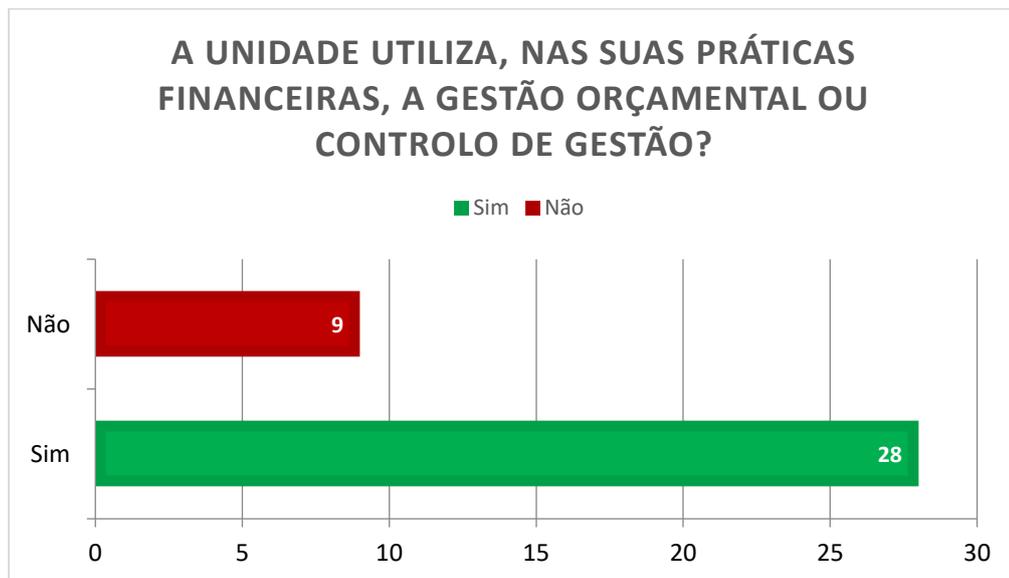
Não se pretende retirar as especificidades de cada Unidade de Alojamento ao incluí-las num Plano Comum para o Território, antes pelo contrário. Pretende-se,

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

sim, afirmar estas diferenças e assumir o Destino Turístico Alentejo | Ribatejo como um Destino capacitado em termos de gestão estratégica anual e em termos de Marketing para que se promover individual e coletivamente.

A Gestão Orçamental e o Controlo de Gestão são dois elementos que permitem à Gestão das Unidades de Alojamento terem boas práticas de gestão financeira. Nesta questão, no Diagnóstico de Sustentabilidade, a percentagem que respondeu afirmativamente à utilização destas metodologias foi superior à da questão anterior. Assim, a maioria das unidade já aplica boas práticas de gestão financeira, como são o caso da Gestão Orçamental ou Controlo de Gestão, um sinal claramente positivo.



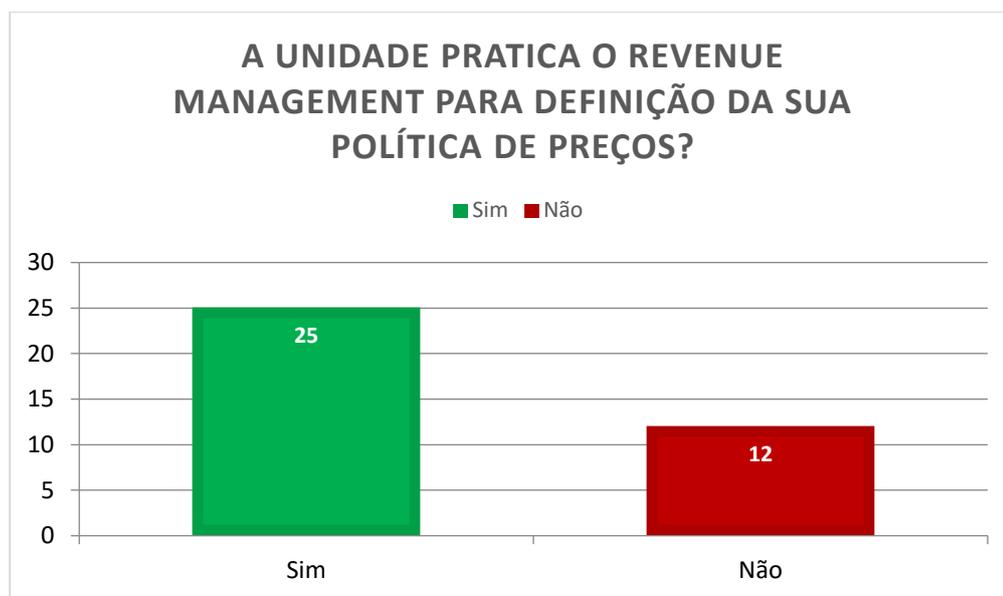
b. Gestão de Marketing

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Um aspeto de grande relevância na Gestão do Negócio de uma Unidade de Alojamento é o preço, e a respetiva política de preços. Para compreender o estado de arte das Unidades de Alojamento nesta matéria, no Diagnóstico de Sustentabilidade, foram inquiridas as Unidades de Alojamento acerca da metodologia do cálculo do preço ou definição de uma política de preços.

Uma dessas formas é a prática do *Revenue Management*. Esta é um método de cálculo dos preços das Unidades de Alojamento que simula e prevê as tendências de procura em determinados segmentos.



Neste aspeto, 68% das 37 unidades que responderam utilizam esta metodologia, sendo um resultado positivo, que deverá ser alargado aos restantes 32%, de forma a otimizarem os seus preços e aumentarem os proveitos de cada estadia, e também alinharem o seu preço com a disponibilidade financeira dos seus clientes e potenciais clientes.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

De igual relevância surge a capacidade de uma Unidade de Alojamento identificar a origem dos seus clientes, isto é, conhecer a distribuição de clientes pelos vários países e regiões. Ao estar a par desta informação, a Unidade de Alojamento conseguirá promover-se internacionalmente de acordo com os seus principais mercados como também poderá perceber que mercados não tem ainda a relevância esperada ou desejada.

92% das unidades conseguem identificar os principais mercados de origem dos/as seus/suas clientes internacionais, permitindo assim orientar da forma mais eficaz as suas estratégias, nomeadamente ao nível da especialização do produto e política de preço e práticas.

No entanto, o facto dos restantes 8% de unidades estarem a par desses dados, não garante que essa informação seja trabalhada ou se apresente como fonte para uma estratégia de comunicação, divulgação e promoção.

O que se pretende é além deste conhecimento do mercado que as Unidades de Alojamento ponham no terreno ferramentas de atração desses mercados e também de captação de novos, para o negócio continue a fruir e aumentem os resultados positivos. Assim, o que se desenhará no Plano de Ação é a necessidade de análise destes dados e criação de estratégias regionais ou internacionais baseadas na segmentação de clientes presente na Unidade de Alojamento.

Numa outra ótica, de fornecedores, especificamente os Operadores Turísticos, foram colocadas às Unidades de Alojamento 2 questões, em primeiro lugar, se eram valorizadas as Certificações de Qualidade, Ambiente ou de Sustentabilidade em alguns destes Operadores em detrimento de outros na política comercial, e também que percentagem de vendas é feita através dos mesmos.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

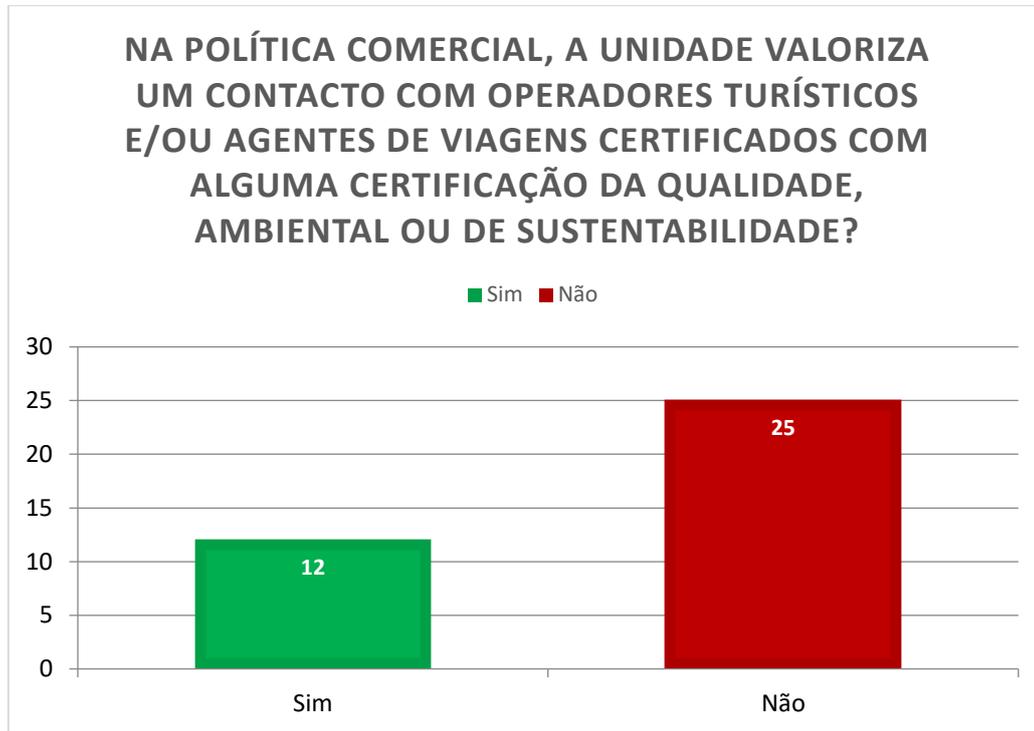


Gráfico 2 - Papel dos Operadores Turísticos enquanto mercado principal ou secundário das Unidades de Alojamento

Começando pela primeira questão, a grande maioria das Unidades de Alojamento – 68% não dão, em geral, relevância às Certificações de Qualidade, Ambiente ou Sustentabilidade destes Operadores Turísticos com apenas 32% - a identificarem esse aspeto como fundamental no momento de escolha de fornecedores.

As Unidades de Alojamento têm nos Operadores Turísticos o seu principal mercado de venda, sendo que os Operadores Turísticos são responsáveis por valores entre 50% a 100% do total de vendas realizadas nestas Unidades.

Pela importância deste fornecedor, como é possível compreender pelos dados apresentados, será pertinente que as Unidades de Alojamento vejam nestes Operadores uma ferramenta de auxílio do seu trabalho na captação de clientes ou potenciais clientes, e por isso, as Certificações que estes Operadores Turísticos

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

detenham são formas importantes de determinar a qualidade que estes operadores têm, sendo que em sentido inverso poderão também impulsionar as vendas dos alojamentos Certificados ou com boas práticas de sustentabilidade.

c. Marketing Online

No mundo atual, a promoção, divulgação e comunicação passa, também em larga escala pelo contacto *online*, pela presença na rede. Apesar da inexistência de um Plano de Marketing, na maioria dos Alojamentos são usadas estratégias de Marketing *Online*. Assim, mais de metade das unidades de alojamento hoteleiro - 22 unidades - têm estratégias implementadas na promoção *online* dos seus produtos.



Entende-se, assim, por estes dados, que o Plano de Marketing digital é relevado acima do Plano de Marketing, assinalando a importância de uma estratégia de comunicação digital.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo|Ribatejo

As Unidades de Alojamento deverão alinhar a sua comunicação na rede com a sua realidade enquanto espaço de receção de turistas, isto é, deverão ser na rede aquilo que são na realidade.

Os Planos de Marketing digital têm como intenção fundamental assinalar que redes sociais deveremos estar presentes e como comunicar nas mesmas. A realidade das redes sociais permite-nos entender que nem todas as Unidades de Alojamento, devido às suas características e elementos diferenciadores, devem comunicar da mesma forma, sendo ainda o caso que nem todas deverão estar presentes nas mesmas plataformas.

Pela sua relevância enquanto principais plataformas de contacto digital com o cliente, o *Facebook* é um excelente ponto de partida para as Unidades de Alojamento do Destino Turístico Alentejo | Ribatejo, no entanto, em alguns casos não deverá também ser a meta.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

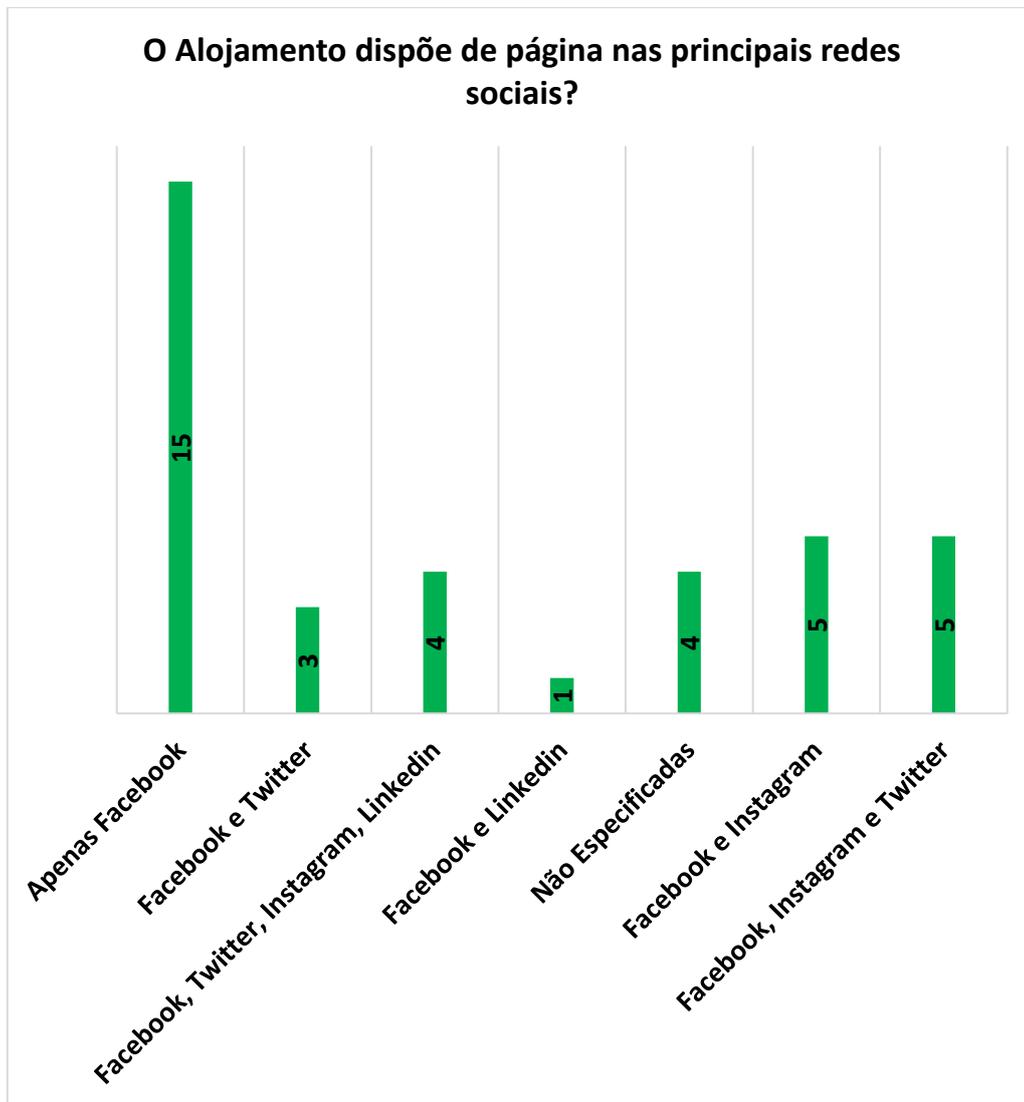


Gráfico 3 - Redes Sociais em que as Unidades de Alojamento estão (ou não) presentes

No Diagnóstico a grande maioria das Unidades de Alojamento indicaram que estavam presentes na plataforma *Facebook*, existindo ainda uma minoria que estava simultaneamente em duas plataformas e apenas 5 que identificaram que tinham conta criada em 3 plataformas distintas.

Deve-se compreender que a criação de um Plano de Marketing Digital deverá ser capaz de definir que outras plataformas deve ser feita comunicação e de que forma.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Nem todas as Unidades de Alojamento deverão estar presentes nas 3 principais plataformas das Redes Sociais – *Facebook, Instagram e Twitter* – devido às suas tipologias de clientes, de produto, de mercado. No entanto, a inexistência em qualquer das plataformas, em especial no *Facebook*, resulta na inexistência do negócio para uma grande parte de potenciais clientes.

As Redes Sociais deverão ser vistas não só como excelentes ferramentas de promoção do que a Unidade de Alojamento faz como também uma forma de comunicar rápida e eficazmente com o cliente ou potencial cliente.

Sendo que cada uma delas se ajustará – mais ou menos – a cada uma das Entidades consoante o seu tipo de intervenção e fins que pretendam atingir com a utilização das mesmas.

Também neste aspeto o alinhamento com o Destino Turístico Alentejo | Ribatejo é destacado. Ao estar alinhado com o produto turístico regional e com o Destino Turístico, as Unidades de Alojamento poderão divulgar nos seus espaços eventos que ocorrem nas suas envolvências, e, por associação divulgarem-se enquanto plataformas de receção de Turistas que queiram visitar os eventos regionais.

a. Gestão Comercial

Quando questionadas as Unidades de Alojamento sobre as suas políticas comerciais, nomeadamente a escolha de fornecedores, era importante determinar se a escolha dos mesmos dava alguma relevância às Certificações da Qualidade, Ambiente ou Sustentabilidade.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Estas são excelentes ferramentas para medir a qualidade do serviço oferecido pelos Operadores Turísticos e / ou Agentes de Viagens, e estes são fornecedores bastante importantes para as Unidades de Alojamento.

Nesta questão, as respostas foram surpreendentemente baixas, com apenas 1/4 das Unidades de Alojamento a identificarem as Certificações como um motivador de escolha de fornecedores, em detrimento de outros fatores – preços, etc.

De acordo com este conjunto de debilidades identificadas no Diagnóstico de Sustentabilidade, apresenta-se seguidamente um conjunto de linhas de ação que poderão assegurar um melhor desempenho, bem como o alinhamento e conformidade com o Referencial *Biosphere* que dá corpo à estratégia de Sustentabilidade do subsetor:

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial <i>Biosphere</i> Hotel	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação	
Política de Turismo Sustentável: Plano Estratégico	Ausência de Política de Sustentabilidade	L1	Definição da Política de Sustentabilidade: Visão, Missão e Valores para o Território e Subsetor
		L2	Promover iniciativas de divulgação do presente Plano de Ação para a Sustentabilidade junto da comunidade e do subsetor
		L3	Definir, montar e monitorizar o quadro operacional de funcionamento da Comunidade <i>Biosphere</i> e a sua animação

Tabela 1 - Propostas de linhas de ação do Requisito Política de Turismo Sustentável: Plano Estratégico

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial <i>Biosphere Hotel</i>	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação
Política de Turismo Sustentável: Plano Estratégico	Ausência de Política de Sustentabilidade	L4 Conceber e implementar um programa de Capacitação de Agentes Privados
		L5 Informar sobre as oportunidades integradas e instrumentos de apoio aos empresários pelo Alentejo 2020 e Turismo de Portugal
		L6 Promover workshops e ações de sensibilização junto da comunidade educativa : – Escolas Profissionais, Universidades e Politécnicos, para capacitar professores e formadores em metodologias de ensino da Sustentabilidade
		L7 Desenvolvimento de um Sistema Integrado/Plataforma de apoio às Unidades Biosphere
		L8 Promoção da inovação e espírito de mudança nas unidades
		L9 Realizar atividades de Benchmarking (nacional e internacional) centradas na promoção da Sustentabilidade
	Unidades não têm Plano Estratégico Anual	L10 Criação do Plano Estratégico Anual

Tabela 2 - Propostas de linhas de ação do Requisito Política de Turismo Sustentável: Plano Estratégico

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo|Ribatejo

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial <i>Biosphere</i> Hotel	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação	
Política de Turismo Sustentável: Gestão de Marketing	30% das Unidades de Alojamento não utilizam a prática de revenue management	L11	Sensibilização da Gestão das Unidades de Alojamento para a utilização desta boa prática
	Inexistência de planos de marketing em grande parte das Unidades de Alojamento	L12	Criação de planos de <i>marketing</i> para o subsector território Alentejo Ribatejo
Política de Turismo Sustentável: Marketing Online	Apenas metade das Unidades de Alojamento estão presentes nas Redes Sociais e plataformas de reservas	L13	Ações de capacitação para o <i>Marketing</i> digital e melhor utilização das redes sociais

Tabela 3 - Propostas de linhas de ação do Requisito Política de Turismo Sustentável: Gestão de Marketing e Marketing Online

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo|Ribatejo

2. Conservação e Melhoria do Património Cultural



Figura 6 - Grupo de Critérios - Conservação e Melhoria do Património Cultural

Este ponto do Plano de Ação para a Sustentabilidade reporta à ligação que as Unidades de Alojamento já têm com o Destino Turístico Alentejo | Ribatejo, concorrentes e fornecedores a nível local e regional.

a. Gestão de fornecedores

Iniciando a análise do Diagnóstico de Sustentabilidade nos fornecedores, pela importância do chamado *km0* e da sustentabilidade que resulta da valorização dos fornecedores a nível local, às Unidades de Alojamento foi colocada a questão se as mesmas, no momento da escolha, valorizavam os fornecedores locais em detrimento dos demais. A resposta a esta questão foi extremamente favorável –

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

91% - um valor que logo aí indicia a importância desta medida no sentido da sustentabilidade do negócio e da economia local.

De igual importância é o conhecimento dos produtos disponíveis na Restauração das Unidades de Alojamento, 70% das Unidades que responderam ao Diagnóstico de Sustentabilidade responderam afirmativamente a esta questão, as restantes 30% impossibilitam que neste serviço tão importante e essencial para o bom funcionamento da Unidade se possa fornecer ao Turista informações concretas sobre os produtos que está a consumir, e assim, estão a colaborar para que este não conheça a história, a cultural local e os produtos locais que no Alentejo e Ribatejo são tão diferenciadores.

A esta valorização dos produtos e dos fornecedores locais deverá acrescentar-se ainda outros requisitos, nomeadamente, as Certificações, já anteriormente referidas, que poderão contribuir ativamente para um produto com maior qualidade e com a garantia de excelência que o Destino Turístico Alentejo | Ribatejo exige.

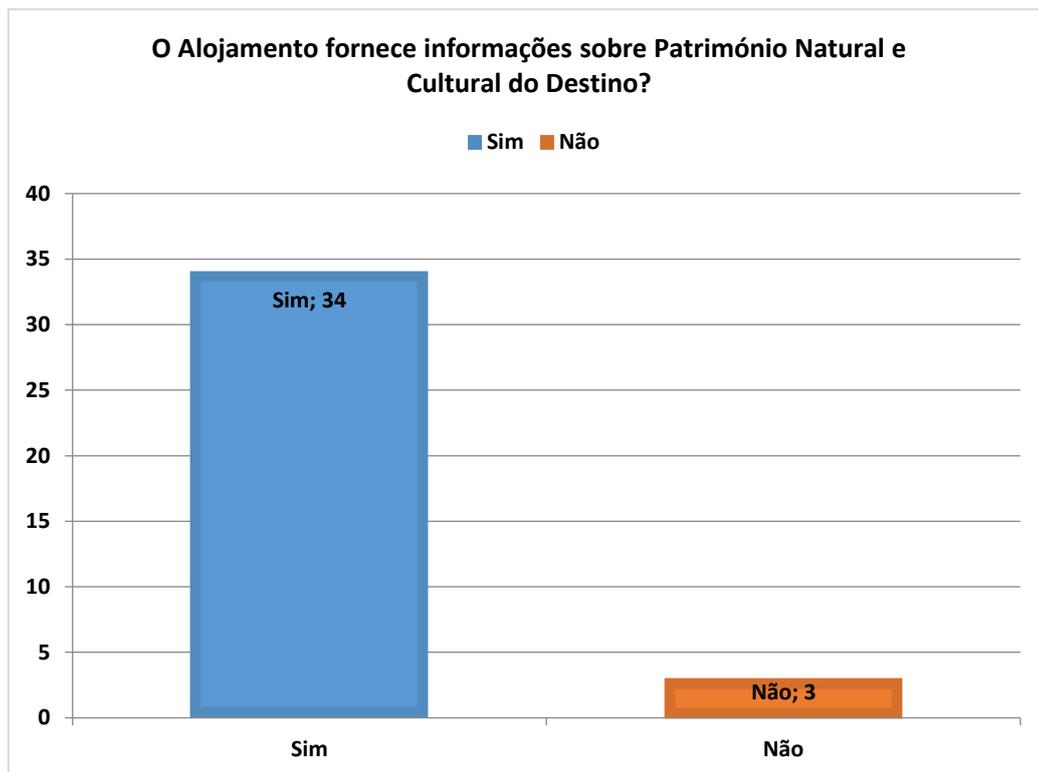
Se as questões relacionadas com os fornecedores passam, essencialmente, por duas grandes vertentes: aquisição de produtos a nível local e regional e também pela existência de Certificações da Qualidade, entre outras, o envolvimento com o Destino Turístico envolve os/as colaboradores/as das Unidades de Alojamento e as suas capacidades em potenciarem as grandes valências deste território ímpar.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

b. Ligação ao Património Natural, Histórico e Cultural

Ainda há as Unidades de Alojamento que não dinamizam a ligação com o Território. 8% das respostas vão nesse sentido.



Há assim que assinalar a necessidade de reforçar estas práticas com outras que possam, não só contribuir ativamente para o conhecimento do Turista do território onde se encontram inseridas estas Unidades de Alojamento como também para o fomento de boas práticas e de estreitamento de relações com as demais entidades presentes no território.

Estas práticas poderão passar pelo estabelecimento de canais de comunicação com as instituições a nível local, de forma a permitirem aos clientes destas

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Unidades de Alojamento conhecerem além do Destino Turístico e das respetivas informações presentes nestas Unidades também todo o trabalho que é desenvolvido no território em prol de causas sociais – através do envolvimento com IPSS locais – ou em, alternativa, com colaborações com escolas e instituto de Ensino que possibilitem uma relação ainda mais estreita com as academias de Ensino Superior.



Figura 7 - Parcerias e Canais de Comunicação com Entidades Locais, Envolvimento dos/as Colaboradores/as e Sensibilização para o Destino

Só através destas colaborações e do envolvimento – real e efetivo – dos colaboradores e das colaboradoras das Unidades de Alojamento se poderá alterar a realidade existente neste território, visto que no Diagnóstico de Sustentabilidade, estas mesmas Unidades não confirmaram esta capacidade de informar sobre o Território quando questionados se a Gestão e colaboradores/as estão

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

capacitados/as para transmitirem as histórias, práticas, factos e curiosidades sobre este património.

Ora, é absolutamente essencial que este conhecimento que exista por parte das Unidades de Alojamento se reveja também neste aspeto particular, isto é, na necessidade de todas as equipas das Unidades estejam inteiramente capacitadas para fornecer estas informações e assim contribuírem ativamente para o desenvolvimento do Destino Turístico e fomento do conhecimento por parte do visitante.

5% da Gestão das Unidades de Alojamento que responderam ao Diagnóstico de Sustentabilidade referiram não estar disponíveis para o trabalho em conjunto com as demais entidades a nível regional. Esta mudança cultural deve acontecer de forma concreta, para resultar em mais valias para todas elas.

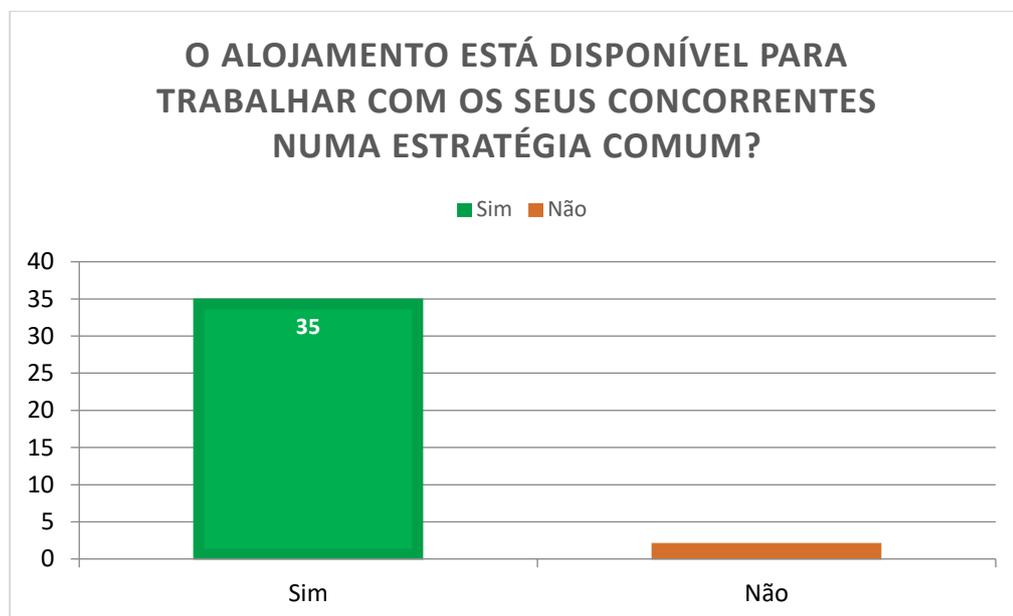


Gráfico 4 - Resposta ao Diagnóstico de Sustentabilidade relativamente à disponibilidade de trabalho em parceria com outras Unidades de Alojamento

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo|Ribatejo

c. Relação com os Concorrentes

Desta forma, propõe-se a criação de ações da valorização territorial, em articulação com os Municípios, do Destino Turístico Alentejo e Ribatejo.

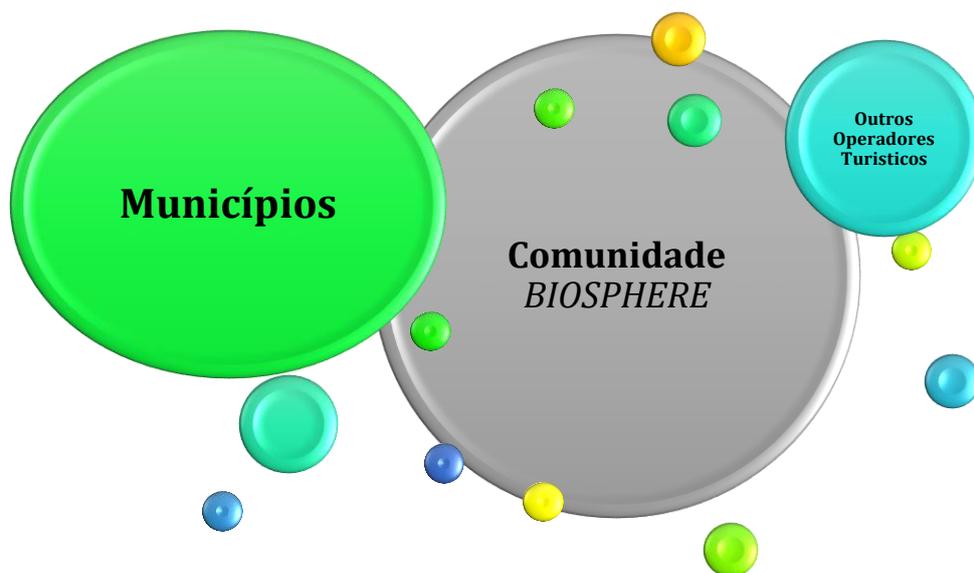


Figura 8 - Comunidade BIOSPHERE e ligação com Operadores Turísticos e Municípios regionais

Será importante que estas ações envolva não só as Unidades de Alojamento, em concreto, como também todos os elementos essenciais e que fazem parte do subsetor turístico na região.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial <i>Biosphere Hotel</i>	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação	
Interligação com o Destino	30% das Unidades de Alojamento não têm colaboradores/as com formação adequada para informar os clientes dos produtos disponíveis na Restauração	L14	Capacitação dos/as colaboradores/as das Unidades de Alojamento de forma a conhecerem os produtos e recursos locais e regionais
		L15	Desenvolver parcerias de base local com a comunidade Associativa, Desportiva e Cultural, para que desempenhe um novo papel na divulgação das tradições e culturas locais
	Não é dada prioridade, no momento da escolha, a fornecedores locais	L16	Criar política de contratação de fornecedores locais

Tabela 4 - Propostas de linhas de ação do Requisito - Interligação com o Destino

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial <i>Biosphere Hotel</i>	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação	
Participação na preservação dos recursos culturais	Inexistência de canais de comunicação padronizados com as entidades e/ou instituições a nível local	L17	Criação de canais de comunicação com forças vivas locais
Fomento do conhecimento por parte dos visitantes	Inexistência de uma Comunidade de Boas Práticas de Turismo Sustentável que envolva os operadores tal como os organismos políticos – CIM	L18	Criação de ações de valorização territorial em parceria com os Municípios

Tabela 5 - Propostas de linhas de ação dos Requisitos - Participação na Preservação dos Recursos Culturais e Fomento do conhecimento por parte do visitante

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

3. Desenvolvimento Económico e Social do Destino

O Desenvolvimento Económico e Social do Alentejo e Ribatejo será um objetivo último do Plano de Ação, pretende-se, através das Ações propostas para as Unidades de Alojamento obter esta finalidade que permitirá a sustentabilidade do Território e de todo o tecido empresarial, onde se inserem, naturalmente, as Unidades de Alojamento.

Neste terceiro grupo de análise foram tidas em conta duas grandes linhas orientadoras:



Figura 9 - Grupo de Critérios - Desenvolvimento Económico e Social do Destino

A promoção do desenvolvimento económico e social da comunidade local passa, muitas das vezes no caso das Unidades de Alojamento pelo próprio processo de recrutamento de colaboradores e colaboradoras.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

a. Recrutamento

O recrutamento a nível local tem três grandes aspetos positivos, primeiro, permite uma maior identificação com o território e a sua envolvente, sejam os costumes e as histórias; contribui ativamente para o desenvolvimento económico pois garante que parte importante dos resultados das Unidades de Alojamento são atribuídas a habitantes locais, e ainda fomenta que a nível do Ensino Superior haja uma maior pressão para a formação de técnicos com competências nestas áreas de forma a darem resposta a esta necessidade de recrutamento a nível local, de forma a afixar esta população jovem, que em outro caso sairia para outros Destinos do nosso país ou, em último caso, para o estrangeiro.

Com estas questões em mente, no momento do Diagnóstico foi questionado se esta era uma questão valorizada pelas Unidades de Alojamento aquando do momento do recrutamento, algo que foi sentido em larga escala – 89% - mas que desafiamos a que possa vir a atingir os 100% no futuro próximo pois estas vantagens são também elas existentes para as Unidades em si. Ao recrutarem a nível local, não só em termos financeiros – visto que existem menores despesas associadas as deslocações – também em termos de conhecimento e necessidade de formação existem vantagens claras que reduzem custos e investimentos que assim serão menores ou até, em alguns casos, passarão a ser inexistentes.

b. Formação

Para a manutenção de estes/as colaboradores/as e da qualidade do serviço por eles/as prestado é necessário o recurso a formação periódica, com reforços anuais

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

de forma a que todas as competências existentes sejam alvo de um desafio anual de melhoria contínua. No entanto, o número de Unidades de Alojamento que responderam afirmativamente à questão se realizaram formação para os seus e suas colaboradoras no último ano ainda é baixo.

Sem este reforço e renovação de competências é bastante provável que estas equipas acabem por perder as suas grandes valências e não se desafiem a melhorarem a cada ano que passam nestas organizações. O imperativo da formação é no sentido da valorização destas equipas como também das Unidades de Alojamento que beneficiarão destes investimentos através de retornos muito claros: melhoria do atendimento ao cliente, melhoria da qualidade na prestação de serviços e redução de custos a médio e longo prazo.

Às Unidades de Alojamento que responderam afirmativamente à questão anteriormente apresentada acrescentou-se ainda uma outra que permite compreender quais as principais áreas de formação intervencionadas no último ano.

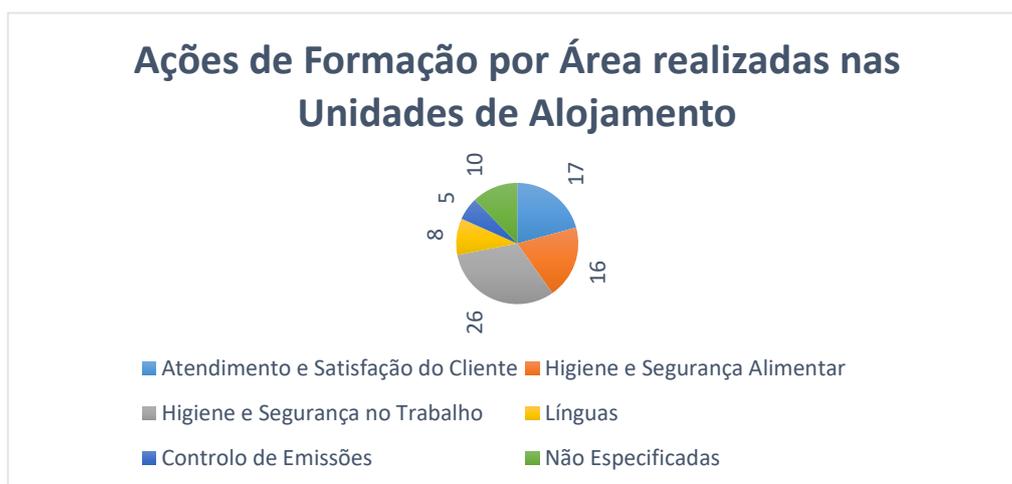


Gráfico 5 - As duas principais áreas de Formação das Unidades de Alojamento que responderam ao Diagnóstico de Sustentabilidade

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

As respostas tornaram evidentes algumas áreas em que o foco é maior, como o caso da Higiene e Segurança no Trabalho – 26 Unidades de Alojamento – ou da Higiene e Segurança Alimentar – 16.

Estas áreas surgem com naturalidade, visto serem aspetos essenciais do trabalho diário destas equipas, no entanto, o grande desafio que se coloca a estas Unidades de Alojamento e que se propõe através do Plano de Ação será alargar as competências dos/as colaboradores/as com novas formações, também elas relacionadas com estas vertentes, mas alargando-se a novos espaços de intervenção que poderão ajudar a capacitar a Unidade de Alojamento de uma forma diferenciadora – nomeadamente em novas técnicas de Atendimento, Línguas, Novas Tecnologias, Redes Sociais ou até Controlo de Emissões.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo|Ribatejo



Figura 10 - Novas potenciais áreas de Formação dos/das Colaboradores/as

Com a formação nestas novas vertentes pretende-se que as Unidades de Alojamento do Destino Turístico Alentejo | Ribatejo beneficiem de aspetos diferenciadores, que as colocam numa posição preferencial no mercado, visto que a realidade nacional é idêntica à aqui apresentada, isto é, não há na formação das equipas de trabalho, em regra geral, a resposta a estes novos desafios, pelo que, se propõe que as Unidades de Alojamento do Alentejo e Ribatejo estejam na linha da frente capacitando os seus e as suas colaboradoras de forma distinta e clara em novos subsectores de intervenção, logo aí marcando a diferença pela positiva.

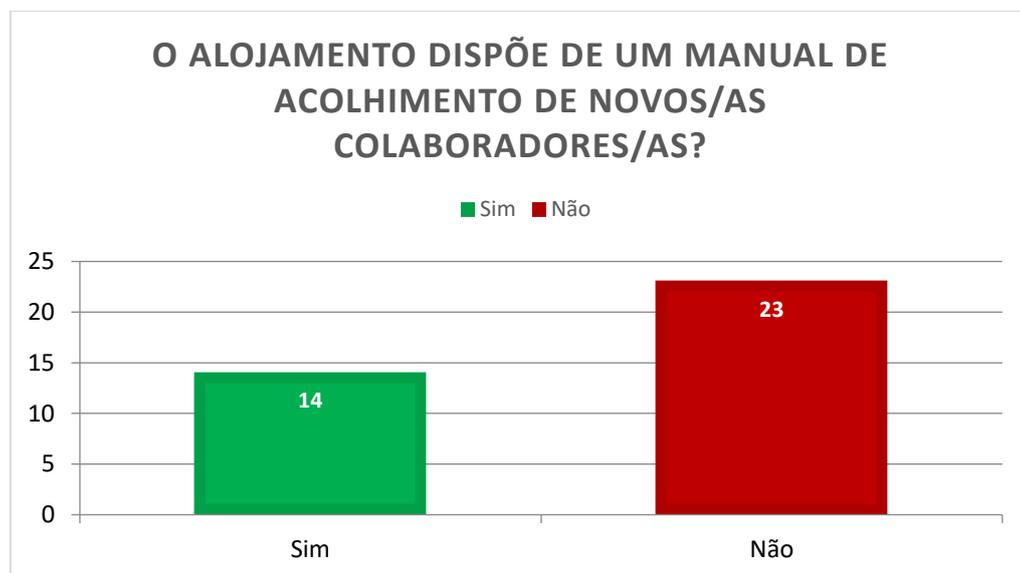
Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

c. Acolhimento, integração e política de promoções

O momento de chegada de um novo/a colaborador/a a uma Unidade de Alojamento é um processo em si só complexo que pode, no entanto, ser simplificado se existirem metodologias estabelecidas para esse enquadramento e envolvimento com os restantes colegas de trabalho.

No Diagnóstico de Sustentabilidade inquiriram-se as Unidades neste sentido, aferindo da existência de um Manual de Acolhimento ou de um procedimento interno que garanta que esta entrada seja feita de uma forma lógica, funcional e vantajosa para todos os elementos da Unidade. No entanto, esta é uma questão em a maioria das respostas apesar de positiva é uma maioria bastante curta – 62% - o que significa que não é uma questão ainda, devidamente, valorizada pelas Unidades de Alojamento.



No entanto, desafiam-se as Unidades de Alojamento a criarem estes procedimentos que possam garantir de uma forma clara que todos/as os/as

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

novos/as colaboradores/as da Unidade de Alojamento estejam de uma forma rápida e eficaz inseridos no contexto da sua atividade laboral e possam beneficiar logo aí desta inclusão imediata e facilitada, pois daí também resultarão vantagens económicas e de eficiência para os grupos de trabalho, e claro, em última análise para a própria Unidade.

Uma outra questão colocada no Diagnóstico de Sustentabilidade que também se prende com os Recursos Humanos era relativa à existência de uniformes ou identificação dos/as colaboradores/as da Unidade. A grande maioria das unidades – 86% - respondeu afirmativamente, no entanto, será bastante relevante para o Turista, de forma a reduzir qualquer confusão ou problema que possa surgir, que os/as colaboradores/as estejam devidamente identificados, pretende-se desta forma evitar que surjam esse tipo de problemas se não existe necessidade que os mesmos ocorram.

Isto é, se um determinado cliente visita uma Unidade de Alojamento e não consegue perceber se um funcionário é efetivamente um funcionário, então desta forma está a ser criado um problema cuja raiz se prende com esta inexistência de um uniforme, o que se pretende, acima de tudo, é que as Unidades tenham uma imagem de marca que diferencie afirmativamente os colaboradores e as colaboradoras e que reflita também aí o enquadramento territorial onde estão inseridas estas Unidades, pois também neste aspeto se poderá contribuir para o envolvimento com o Destino. A ação que se propõe a todas estas Unidades de Alojamento – tenham elas ou não uniformes ou padronização de apresentação – é que as mesmas trabalhem no sentido desta standardização resulte acima de tudo numa imagem de marca, de profissionalismo e de diferenciação de cada unidade, acentuando as valências e o enquadramento onde estão inseridas.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Os colaboradores e as colaboradoras que se inserem neste contexto do Destino Turístico Alentejo e Ribatejo devem ter acesso a um mecanismo fácil e eficaz de comunicação para poderem assim registar sugestões ou oportunidades de melhoria para a prestação de serviço. Entende-se que este aspeto de elevada relevância permitirá a melhoria contínua que todo o Plano de Ação desafiará as Unidades de Alojamento a trabalharem para, isto é, se os colaboradores e as colaboradoras têm sugestões ou oportunidades de melhoria relativas à forma como prestam o serviço mas as mesmas não podem ser comunicadas, então, não existem efetivamente. E assim é em 49% das Unidades de Alojamento que responderam ao Diagnóstico de Sustentabilidade, onde não existem estes mecanismos, o que resulta de forma imediata na inexistência, também, da análise destas oportunidades.

Um último aspeto relacionado com os Recursos Humanos, mas não menos importante, prende-se com políticas da Gestão das Organizações a nível de promoções, remunerações, incentivos e benefícios. Aquando do Diagnóstico de Sustentabilidade as Unidades de Alojamento que responderam ao mesmo apenas 46% destas confirmaram a existência destes planos na vertente de Recursos Humanos.

A manutenção de uma equipa de trabalho motivada, desafiada a melhorar, passa, necessariamente, pela existência destas Políticas de Recursos Humanos, que estabeleçam com clareza o que poderá resultar do eficácia do trabalho efetuado por cada um dos/as colaboradores/as. Isto é, sem estas políticas estabelecidas, o desafio à melhoria parte apenas do/a colaborador/a, algo que a Gestão da Unidade deverá evitar, pois tem de ser a própria a desafiar as suas equipas a melhorarem de forma a trazer daí vantagens e melhores resultados.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial <i>Biosphere Hotel</i>	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico		Proposta de linhas de ação
Promover o desenvolvimento económico e social da comunidade local	Nem todas as Unidades dão preferência ao recrutamento local	L19	Política de contratação de pessoas a nível local
	A formação dada aos/as colaboradores/as é, na maioria dos casos, de cumprimento legal	L20	Definição de novas áreas de capacitação que contribuam ativamente para uma melhoria contínua dos/as colaboradores/as das Unidades: maior alinhamento entre os requisitos da procura e as competências da oferta
L21		Desenvolver medidas de atração de pessoas qualificadas para o território	
20% das Unidades de Alojamento não têm uniformização da apresentação dos/as colaboradores/as		L22	Padronização da apresentação dos/as colaboradores/as nas Unidades de Alojamento
	L23	Criação de mecanismos de comunicação com o cliente, seja através de um envio periódico de informação via <i>e-mail</i> ou outra ferramenta de <i>feedback</i>	
Atitude responsável com o staff			

Tabela 6 - Propostas de linhas de ação dos Requisitos - Promover o Desenvolvimento Económico e Social da Comunidade Local e Atitude Responsável com o Staff

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial <i>Biosphere Hotel</i>	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação	
Atitude responsável com o staff	Cerca de metade das Unidades não têm Planos de Recursos Humanos	L24	Criação de um Plano de Recursos Humanos (Promoções, remunerações, incentivos e benefícios)
		L25	Criação de Medidas de Conciliação da Vida Pessoal, Familiar e Profissional

Tabela 7 - Continuação das Propostas de linhas de ação do Requisito - Atitude Responsável com o Staff

4. Meio Ambiente e Qualidade

A conservação do ambiente é, em larga medida, um dos aspetos mais facilmente associados à Sustentabilidade de um Território Turístico. Daí que no Plano de Ação se venham a traçar metas relacionadas com este aspeto, nomeadamente no que concerne:

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo



Figura 11 - Grupo de Critérios – Meio Ambiente e Qualidade

Tal como anteriormente mencionado na questão dos fornecedores, as Certificações são por si só uma garantia bastante relevante e pertinente para a excelência do serviço prestado pelas Unidades de Alojamento.

Neste ponto em concreto todas as Unidades que responderam ao Diagnóstico têm, pelo menos, uma Certificação, este é um dado que destaca dois grandes aspetos, por um lado, a importância da temática da conservação ambiental, e por outro, a sustentabilidade do negócio turístico passa pela certificação do serviço prestado.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

a. Certificação de Produto

As Certificações são agora um elemento-chave para o turista internacional e nacional, não devem ser vistas como motivadoras de escolha, mas sim, algo natural e essencial para a excelência do serviço prestado, sendo uma das grandes novas tendências do Turismo em todo o mundo.

b. Gestão de Consumos e Resíduos

O registo periódico dos consumos é a única metodologia de avaliação dos mesmos, isto é, é a única forma eficiente de saber se há alterações significativas ou inesperadas. Sem este controlo, as Unidades de Alojamento acabam por estar a operar sem saberem se de facto estão a ter bons ou maus resultados.

No Diagnóstico de Sustentabilidade pretendeu-se saber se as Unidades procediam a este registo periódico era efetuado e se sim, em que consumos especificamente. Dos três grandes consumos típicos de uma Unidade – água, eletricidade e gás – todas as Unidades indicaram o registo periódico de pelo menos um destes consumos. Na maioria dos casos todos são registados e avaliados periodicamente pela Gestão.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Na época baixa será pertinente trabalhar com outras entidades a nível local e regional de forma a otimizar e partilhar os recursos e equipamentos existentes, permitindo economias significativas nas Unidades.

Na sequência das preocupações ambientais e de eficiência reveladas no ponto imediatamente anterior, praticamente todas as Unidades de Alojamento fazem separação de resíduos – 36 em 37 respostas. A esta preocupação ambiental demonstrada deverá ainda ser acrescentada uma outra vertente, relacionada com o cliente, no sentido de o incentivar a participar nessa mesma poupança e separação.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial <i>Biosphere Hotel</i>	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação
Gestão e controlo dos consumos	Necessidade de controlo de todas as tipologias de consumos das Unidades.	L26 As empresas de alojamento, para promoverem as suas vendas no mercado internacional, terão de assegurar e comunicar boas práticas de eficiência ambiental na utilização de recursos
		L27 Desenvolver iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e grau de redução desse mesmo impacto, ao mesmo tempo que devem igualmente sensibilizar o turista para uma maior consciência ambiental e motivá-lo para uma maior interação com os valores culturais locais
		L28 Capacitar os fornecedores locais para um melhor desempenho do ponto de vista ambiental
		L29 Criação de registos periódicos de controlo dos consumos
	Incentivar os clientes para a contribuição da separação dos resíduos	L30 Desafiar os clientes a terem uma atitude mais responsável em termos ambientais, com iniciativas gaming e apresentação de resultados reais
		L31 Colocação de ecopontos individuais para reciclagem nos quartos e nos espaços comuns das Unidades de Alojamento
	Ineficiência na utilização dos recursos	L32 Partilha de recursos e equipamentos altamente consumidores de energia sobretudo na época baixa
	Incentivar os clientes a contribuírem para as poupanças de consumos	L33 Nas Unidades de Alojamento que têm políticas de não trocar toalhas associar a estes consumos um incentivo financeiro a causas sociais locais

Tabela 8 - Propostas de linhas de ação do Requisito - Gestão e Controlo dos Consumos

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

5. Satisfação do Cliente e envolvimento no Sistema de Turismo Sustentável

O cliente é a justificação de todo o serviço prestado pelas Unidades de Alojamento. Para que o mesmo esteja satisfeito há que criar mecanismos internos que garantam que essa satisfação será atingida, tal como será necessário que o cliente seja um embaixador das nossas Unidades de Alojamento, que venda o nosso produto, que goste das experiências que têm nas nossas Unidades.



Figura 12 - Grupo de Critérios - Satisfação do Cliente e Envolvimento no Sistema de Turismo Sustentável

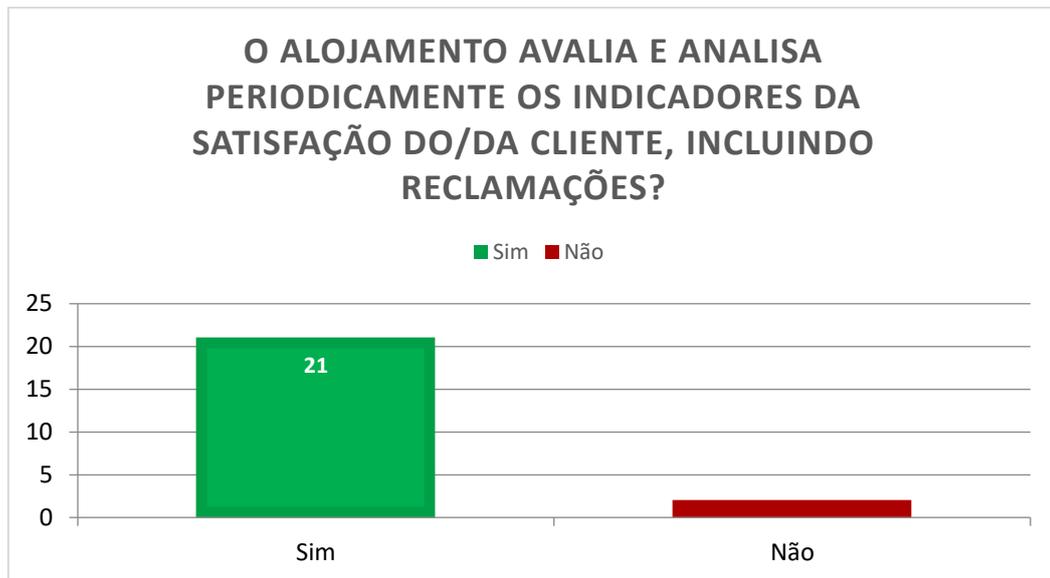
a. Avaliação da Satisfação do Cliente

Em semelhança com os registos e análises dos consumos, também a nível da Satisfação do Cliente há a necessidade de avaliar e analisar periodicamente os

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

índices de satisfação dos Clientes das Unidades de Alojamento, 91% das Unidades de Alojamento que responderam ao Diagnóstico já o faz.



Sendo que, será de enorme relevância que estes dados sejam efetivamente valorizados por quem os analisa, de forma a daí resultarem *inputs* para a forma como a Unidade opera.

O tratamento da satisfação do cliente não deve apenas resultar dos casos extremos das reclamações, mas ser um processo natural dentro das Unidades de Alojamento que possam trazer mais valias reais e que coloquem no cliente o foco e a atenção devida.

A realidade atual, com o crescimento de Redes Sociais como o *Facebook* ou mesmo as plataformas de reservas *online* permitiu que o cliente e a sua opinião tenham recebido ainda maior destaque, pois estas plataformas permitem partilhar estes *feedbacks* positivos ou negativos de uma forma imediata, e caso não sejam devidamente tratadas pelas Unidades de Alojamento são situações que

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

rapidamente se propagam como incêndios, pelo que há também nesta vertente, resultando deste *empowerment*, necessidade de criar mecanismos de avaliação e controlo da satisfação do cliente.

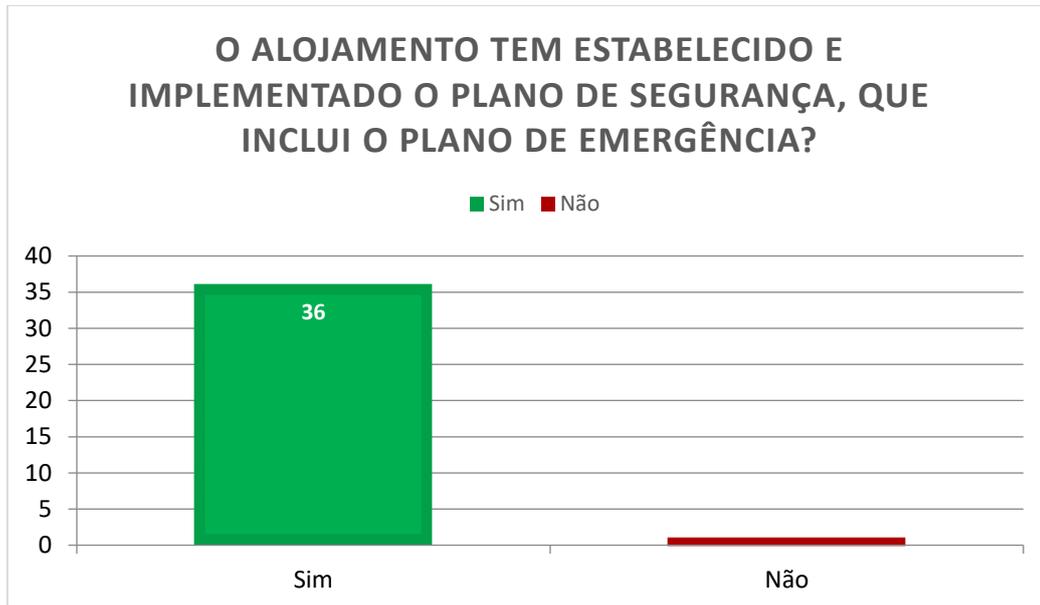
b. Segurança de Colaboradores e Clientes

Além desta ligação às Redes Sociais constante, e gostar de estar *online* em qualquer momento, o turista que procura uma oferta diferenciadora, experiências autênticas e únicas, quer as mesmas aliadas à confirmação/perceção de um sentimento de segurança.

No Diagnóstico de Sustentabilidade, as Unidades de Alojamento que responderam à questão relativa à existência de um Plano de Segurança e de um Plano de Emergência interno, 1 das 37 unidades revelou ainda não ter estabelecido e implementado um Plano de Segurança, onde se inclui igualmente o Plano de Emergência.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo



De igual forma, neste aspeto, a tecnologia do *keycard lock* – sistema de chave eletrónica para abertura dos quartos – garante ao cliente uma forma facilitada de entrar e sair da sua habitação e para a Unidade de Alojamento permite controlar de uma forma ainda mais segura todos os acessos às habitações e a outros locais internos da Unidade. Neste aspeto, o Diagnóstico deu-nos um resultado já significativo em que 23 das 37 Unidades de Alojamento confirmaram a utilização do mesmo.

A acrescentar a estas duas vertentes, existe igualmente a que se associa, naturalmente, às questões da capacitação dos/as colaboradores/as dentro das Unidades de Alojamento nestas temáticas, nomeadamente:

- Higiene e Segurança no Trabalho;
- Higiene e Segurança Alimentar;
- Primeiros Socorros;
- Brigadas de Incêndio;

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

- Equipas de 1^a. Intervenção;
- Entre outras.

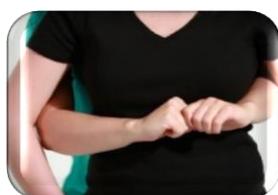
Como referido no ponto b) do grupo 3 deste documento, é nas duas primeiras áreas acima listadas – HST e HSA – em que as Unidades de Alojamento mais apostam no que toca à formação dos/das seus/suas colaboradores/as.

Mais de metade das Unidades realizam formação em, pelo menos, uma destas áreas. Se, em pontos anteriores foi lançado o desafio a realizar formações em áreas distintas, diferenciadoras, não quererá isso dizer que se deve retirar a importância de qualquer uma destas áreas de formação numa lógica de constante melhoria e de renovação de competências em áreas básicas e intimamente ligadas à segurança de colaboradores e clientes.

Estas formações, e os Planos de Emergência e Segurança acima mencionados, deverão ser conciliados com outras novas medidas nestas Unidades de Alojamento, nomeadamente:



**Formação em
Combate a
Incêndios**



**Formação em
Primeiros
Socorros**



**Realização de
Simulacro de
Incêndio**



**Parcerias com a
ANPC**

Figura 13 - Novas medidas propostas para a Segurança do Cliente

Figura 6 - Novas medidas propostas para a Segurança do Cliente

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Nos dois primeiros casos aqui identificados pretende-se capacitar os elementos das Unidades de Alojamento para as duas situações referidas, sendo que, na capacitação para Primeiros Socorros é extremamente importante que a mesma se foque nos principais aspetos críticos, nomeadamente: afogamento, engasgamento, quedas e choques elétricos.

O simulacro de Incêndio é uma medida com objetivos bastante concretos:

- Definir forma de atuar perante um incêndio, em dois momentos:
 - Detecção da emergência;
 - Resposta à emergência;
- Definir a estrutura hierárquica na resposta, tal como as relações com as entidades externas, quem deverá ser alertado e quem deverá colaborar e de que forma;
- Detetar, em momento oportuno, erros ou omissões, nomeadamente nos Planos de Emergência, ou na metodologia de atuação de cada elemento;
- Mudar o paradigma interno com o aumento do foco em prevenção ao invés de reação.

De igual relevância surge a necessidade de uma lógica de aproximação e de relação de proximidade com a Associação Nacional de Proteção Civil, nomeadamente com a criação de Planos de Gestão de Risco para situações muito particulares:

- Terrorismo;
- Inundações;

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

- Tempestades;
- Falhas generalizadas de eletricidade.

c. Acessibilidade universal

A acessibilidade universal é um objetivo a médio e longo prazo para as Unidades de Alojamento que surge por dois motivos: primeiro, permitirá que todos os clientes possam visitar a Unidade e terem proveito do espaço do Alojamento, em segundo lugar, permitirá também aumentar o espectro de atuação e os mercados nacionais e internacionais onde a Unidade de Alojamento está presente, visto tratar-se de um segmento com cerca de 500 milhões de potenciais turistas.



Figura 14 - As várias limitações em matéria de acessibilidade

Pelo facto de se tratar de um objetivo a médio e longo prazo há necessidade de o pensar dessa forma, isto é, de realizar as devidas adaptações consoante as disponibilidades de cada Unidade e face à realidade atual e futura pretendida,

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

também aí considerando os mercados potenciais e atuais onde a Unidade já trabalha ou pretende trabalhar.

Com isto em mente, a limitação física foi aquela mais identificada pelas Unidades de Alojamento como estando capacitados para dar resposta. 30 das 37 Unidades que responderam ao Diagnóstico têm essas valências disponíveis, seja através de um quarto especializado, seja através de outras formas de permitir uma estadia normalizada e satisfatória como qualquer outro cliente para esse público.

As restantes Unidades de Alojamento que responderam ao Diagnóstico identificaram outras valências, nomeadamente limitações cognitivas, auditivas e visuais como sendo aquelas a que estão capacitados para dar resposta.

Por isso, o Plano de Ação para a Sustentabilidade do Destino Turístico Alentejo e Ribatejo desafiará as Unidades de Alojamento a trabalharem no sentido de se capacitarem a médio e, especialmente, a longo prazo para darem resposta a todas estas tipologias de forma a não limitarem de nenhuma forma os seus potenciais mercados e assim poderem ter mais clientes e maiores proveitos.

No entanto, além disso, parece pertinente e oportuno tendo em consideração o volume de pessoas no território nacional e internacionalmente que estas Unidades também se preparem em outras vertentes, nomeadamente no que concerne as limitações a nível alimentar, criando mecanismos que possibilitem que qualquer uma dessas pessoas possa normalmente usar, caso existam, o Restaurante ou o Bar da Unidade de Alojamento sem que daí resulte qualquer constrangimento.

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

d. Equipamentos e tecnologia de suporte

Muitas vezes a escolha de uma Unidade de Alojamento em detrimento de outra assentará igualmente nos serviços disponibilizados para os seus e suas clientes.

Para isso, as Unidades de Alojamento deverão constantemente inovar, criar novas valências, motivadoras da escolha.

O restaurante e a piscina são os principais equipamentos de suporte, isto é, os principais equipamentos que ajudam nessa escolha.



Gráfico 6 - Respostas ao Diagnóstico de Sustentabilidade referentes à existência de Restaurante e Piscina

As Unidades de Alojamento identificaram a existência de dois equipamentos importantes e motivadores de escolha – Restaurante e Piscina – com 86% e 75% unidades a disporem destes serviços para os seus clientes, respetivamente.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Na análise do Referencial Internacional *BIOSPHERE RESPONSIBLE TOURISM* Hotel percebemos que é dada uma relevância maior ao papel do Restaurante enquanto elemento diferenciador da Unidade de Alojamento, do que à Piscina.

Esta última deverá ser vista como uma oportunidade de melhoria no que concerne o tratamento das águas ou inclusive criando soluções que estejam relacionadas com o meio-ambiente.

Por sua vez, o Restaurante tem um papel de inclusão na comunidade local, de envolvimento com a cultura e com os costumes. Pelo seu papel central em algumas Unidades de Alojamento, onde surge como um motivador da escolha, os Restaurantes das Unidades devem ser interpretados como decisivos numa oferta diferenciadora e não apenas como um recurso como outros.



Figura 15 - Criação de novos Produtos/Serviços alinhados com a Especialização do Produto

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Nesta linha de pensamento, caberá aos Alojamentos desafiarem-se. Não só criando programas e planos que deem vida a estes espaços seja na época alta ou, especialmente, na época baixa, como também criando outros equipamentos, como são o caso de *spa, saunas, jacuzzis*, entre outros, que podem contribuir para a escolha da sua Unidade em detrimento de outras.

Na vertente tecnológica, o cliente vê na existência do *wi-fi* em todo o espaço uma obrigatoriedade natural resultante do paradigma atual, e portanto, é também comum a todas as Unidades de Alojamento que responderam a este inquérito que o mesmo esteja disponível em todo o espaço do alojamento. No entanto, nem todas elas – 54% - fornecem aos seus clientes a possibilidade de usufruírem de um espaço com acesso a computadores e *internet*, uma alternativa que deverá ser pensada de forma a dar ainda maior conforto aos clientes. No entanto, as novas tecnologias caminham em um sentido mais prático e mais confortável, sendo que as Unidades de Alojamento poderão pensar em alternativa a disponibilizarem estes acessos a computadores, terem sim disponíveis *tablets* com acesso à *internet* para os clientes que pretenderem ter acesso em todo o espaço sem qualquer restrição e com o maior conforto possível.

De forma a responder às necessidades de algumas tipologias de clientes, nomeadamente o turista de negócios, poderá ser pertinente que as Unidades de Alojamento, se este for o seu mercado principal ou um dos principais, serem capazes de organizar e gerir eventos no seu espaço.

Para isso é necessário que estas Unidades, que veem nesse segmento grande parte do seu negócio, tenham um espaço para organização de eventos – uma realidade em 78% dos Alojamentos que responderam ao Diagnóstico – mas

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

também, além disso, todos os restantes elementos para que o evento decorra com normalidade, nomeadamente, mas não se restringindo a, projetores, colunas, palco, tela de projeção, computadores.

Caberá a estes Alojamentos disporem de todas estas ferramentas de forma a que a realização de eventos nos seus espaços seja um processo normalizado e fluído, sem criar ruídos desnecessários para os clientes ou para a Gestão da Unidade.

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial <i>Biosphere Hotel</i>	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação
Qualidade no serviço ao cliente	Ausência de análise e tratamento formal da satisfação do cliente	L34 Assegurar instrumentos adequados de registo da avaliação da satisfação do cliente, e sua análise periódica
	A maioria das Unidades de Alojamento não responde ao <i>feedback</i> existente dos clientes nas Redes Sociais e plataformas de reservas	L35 Formação com as equipas responsáveis pela Gestão das Redes Sociais e Plataformas de Reservas para sensibilizar no sentido de ser dado o devido <i>feedback</i> aquando de uma interação com o cliente
	Necessidade de criação de novos produtos e serviços	L36 Criação de novos produtos e serviços mais adequado aos targets (spas, saunas, jacuzzis, espaços comuns para crianças)
	Inexistência de espaços e dinâmicas para crianças	L37 Criação de espaços próprios e seguros e programas específicos para crianças

Tabela 9 - Propostas de linhas de ação do Requisito - Qualidade no Serviço ao Cliente

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial <i>Biosphere Hotel</i>	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação	
Segurança de colaboradores e clientes	Inexistência de Formação para os/as colaboradores/as nas áreas de Segurança e Combate a Incêndios	L38	Capacitação das equipas internas para o Combate a Incêndios e Primeiros Socorros
	Upgrade ao Plano de Emergência - Simulacro	L39	Realização de Simulacros de incêndio em parceria com as entidades locais
	Falta de ligação à ANPC e entidades locais, nomeadamente Bombeiros	L40	Parceria com a ANPC para informação sobre Planos de Gestão do Risco Municipais
Acessibilidade universal	Nenhuma Unidade de Alojamento identificou ser capaz de receber clientes com os vários tipos de limitações de acessibilidade	L41	Adequação do espaço físico a pessoas com limitação motora
		L42	Disponibilização de bens e de equipamentos facilitadores da comunicação e informação com pessoas invisuais e/ou com limitação auditiva
		L43	Criação de <i>menus</i> no serviço de restauração para clientes com limitações alimentares (alergias, intolerâncias) ou preferências alimentares (vegetarianos, veganos)
Equipamentos e Tecnologia	Diversificação da oferta - Inexistência de equipamentos necessários para a Organização de Eventos	L44	Aquisição ou acordos de utilização de equipamentos para Eventos a realizar nas Unidades, nomeadamente: Computadores, Projetores, Colunas, Telas de Projeção, entre outros

Tabela 10 - Propostas de linhas de ação dos Requisitos -Segurança de Colaboradores e Clientes, Acessibilidade Universal e Equipamentos e Tecnologia

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

IV - Quadro de Prioridades a assumir

A operacionalização do quadro estratégico – Plano de Ação - proposto passa ainda pelo estabelecimento de prioridades, que correspondem, no fundo, à definição de um caminho crítico para a materialização da ação. Torna-se assim necessário apresentar a estruturação, em termos de relevância, das diversas Linhas de Ação propostas, organizadas de acordo com os respetivos objetivos.

Isto não significa que mediante determinadas oportunidades e/ou condicionalismos não haja necessidade de ajustar as prioridades agora estabelecidas. Aliás, o quadro estratégico definido terá de se ajustar a diversas variáveis de incerteza (ex: a nova política governamental e/ou comunitária de apoio à Sustentabilidade, o grau de cooperação a estabelecer entre os agentes da Comunidade *Biosphere* e destes com outros agentes, estimativas orçamentais das ações, capacidade para encontrar novas fontes de financiamento, etc) que influenciarão certamente essas prioridades bem como a intensidade da sua implementação. Contudo, mostra-se desde logo importante estabelecer orientações de fundo quanto ao caminho a seguir na implementação da estratégia delineada.

Assim, o grau de prioridade de cada Linha de Ação define-se como: Muito Alta, Alta e Média. Importa salientar que as Linhas de Ação classificadas como de prioridade média assim o são não pela sua menor relevância, mas por motivos relacionados com *timings* de execução e evolução da realidade, ou seja, linhas de ação que devem aguardar uma melhor oportunidade ou que fazem sentido que

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

sejam executadas apenas após a realização de outras, ou após outros desafios serem concretizados.

As linhas de ação classificadas com prioridade muito alta tenderão a ser aquelas que, por um lado, mais se relacionam com o corpo principal da estratégia e seus objetivos mobilizadores, tendo para elas um contributo muito significativo e mais imediato e que, por outro lado, a ERT dispõe de um "envelope financeiro" próprio.

O quadro seguinte estrutura então as prioridades a assumir no âmbito do presente Plano de Ação.

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial <i>Biosphere</i> Hotel	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação	Prioridade		
			Muito Alta	Alta	Média
Política de Turismo Sustentável: Plano Estratégico	Ausência de Política de Sustentabilidade	L1 Definição da Política de Sustentabilidade: Visão, Missão e Valores para o Território e Subsetor	☑		
		L2 Promover iniciativas de divulgação do presente Plano de Ação para a Sustentabilidade junto da comunidade e do subsetor	☑		
		L3 Definir, montar e monitorizar o quadro operacional de funcionamento da Comunidade <i>Biosphere</i> e a sua animação	☑		

Tabela 11 - Quadro de Prioridades referentes ao Critério- Política de Turismo Sustentável: Plano Estratégico

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial Biosphere Hotel	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação	Prioridade		
			Muito Alta	Alta	Média
Política de Turismo Sustentável: Plano Estratégico	Ausência de Política de Sustentabilidade	L4 Conceber e implementar um programa de Capacitação de Agentes Privados	<input checked="" type="checkbox"/>		
		L5 Informar sobre as oportunidades integradas e instrumentos de apoio aos empresários pelo Alentejo 2020 e Turismo de Portugal		<input checked="" type="checkbox"/>	
		L6 Promover workshops e ações de sensibilização junto da comunidade educativa: - Escolas Profissionais, Universidades e Politécnicos, para capacitar professores e formadores em metodologias de ensino da Sustentabilidade			<input checked="" type="checkbox"/>
		L7 Desenvolvimento de um Sistema Integrado/Plataforma de apoio às Unidades Biosphere		<input checked="" type="checkbox"/>	
		L8 Promoção da inovação e espírito de mudança nas unidades			<input checked="" type="checkbox"/>
		L9 Realizar atividades de Benchmarking (nacional e internacional) centradas na promoção da Sustentabilidade		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Unidades não têm Plano Estratégico Anual	L10 Criação do Plano Estratégico Anual	<input checked="" type="checkbox"/>		

Tabela 12 - Quadro de Prioridades referentes ao Critério - Política de Turismo Sustentável: Plano Estratégico

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo|Ribatejo

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial <i>Biosphere</i> Hotel	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação	Prioridade		
			Muito Alta	Alta	Média
Política de Turismo Sustentável: Gestão de Marketing	30% das Unidades de Alojamento não utilizam a prática de revenue management	L11 Sensibilização da Gestão das Unidades de Alojamento para a utilização desta boa prática		☑	
	Inexistência de planos de marketing em grande parte das Unidades de Alojamento	L12 Criação de planos de <i>marketing</i> para o subsetor território Alentejo Ribatejo	☑		
Política de Turismo Sustentável: Marketing Online	Apenas metade das Unidades de Alojamento estão presentes nas Redes Sociais e plataformas de reservas	L13 Ações de capacitação para o <i>Marketing</i> digital e melhor utilização das redes sociais		☑	

Tabela 13 - Quadro de Prioridades referentes ao Critério- Política de Turismo Sustentável: Gestão de Marketing e Marketing Online

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial Biosphere Hotel	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação	Prioridade		
			Muito Alta	Alta	Média
Interligação com o Destino	30% das Unidades de Alojamento não têm colaboradores/as com formação adequada para informar os clientes dos produtos disponíveis na Restauração	L14 Capacitação dos/as colaboradores/as das Unidades de Alojamento de forma a conhecerem os produtos e recursos locais e regionais	<input checked="" type="checkbox"/>		
		L15 Desenvolver parcerias de base local com a comunidade Associativa, Desportiva e Cultural, para que desempenhe um novo papel na divulgação das tradições e culturas locais		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Não é dada prioridade, no momento da escolha, a fornecedores locais	L16 Criar política de contratação de fornecedores locais		<input checked="" type="checkbox"/>	
Participação na preservação dos recursos culturais	Inexistência de canais de comunicação padronizados com as entidades e/ou instituições a nível local	L17 Criação de canais de comunicação com forças vivas locais		<input checked="" type="checkbox"/>	
Fomento do conhecimento por parte dos visitantes	Inexistência de uma Comunidade de Boas Práticas de Turismo Sustentável que envolva os operadores tal como os organismos políticos – CIM	L18 Criação de ações de valorização territorial em parceria com os Municípios	<input checked="" type="checkbox"/>		

Tabela 14 - Quadro de Prioridades referentes ao Critério- Interligação com o Destino, Participação na Preservação dos Recursos Culturais e Fomento do conhecimento por parte dos visitantes

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial Biosphere Hotel	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação	Prioridade		
			Muito Alta	Alta	Média
Promover o desenvolvimento económico e social da comunidade local	Nem todas as Unidades dão preferência ao recrutamento local	L19 Política de contratação de pessoas a nível local		☑	
		L20 Definição de novas áreas de capacitação que contribuam ativamente para uma melhoria contínua dos/as colaboradores/as das Unidades: maior alinhamento entre os requisitos da procura e as competências da oferta	☑		
Atitude responsável com o staff	A formação dada aos/as colaboradores/as é, na maioria dos casos, de cumprimento legal	L21 Desenvolver medidas de atração de pessoas qualificadas para o território		☑	
		L22 Padronização da apresentação dos/as colaboradores/as nas Unidades de Alojamento			☑
	20% das Unidades de Alojamento não têm uniformização da apresentação dos/as colaboradores/as	L23 Criação de mecanismos de comunicação com o cliente, seja através de um envio periódico de informação via <i>e-mail</i> ou outra ferramenta de <i>feedback</i>			☑
		L24 Criação de um Plano de Recursos Humanos (Promoções, remunerações, incentivos e benefícios)		☑	
	Cerca de metade das Unidades não têm Planos de Recursos Humanos	L25 Criação de Medidas de Conciliação da Vida Pessoal, Familiar e Profissional		☑	

Tabela 15 - Quadro de Prioridades referentes ao Critério – Promover o Desenvolvimento Económico e Social da Comunidade Local e Atitude Responsável com o Staff

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial Biosphere Hotel	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação	Prioridade		
			Muito Alta	Alta	Média
Gestão e controlo dos consumos	Necessidade de controlo de todas as tipologias de consumos das Unidades.	L26 As empresas de alojamento, para promoverem as suas vendas no mercado internacional, terão de assegurar e comunicar boas práticas de eficiência ambiental na utilização de recursos		☑	
		L27 Desenvolver iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e grau de redução desse mesmo impacto, ao mesmo tempo que devem igualmente sensibilizar o turista para uma maior consciência ambiental e motivá-lo para uma maior interação com os valores culturais locais		☑	
		L28 Capacitar os fornecedores locais para um melhor desempenho do ponto de vista ambiental		☑	
		L29 Criação de registos periódicos de controlo dos consumos	☑		
	Incentivar os clientes para a contribuição da separação dos resíduos	L30 Desafiar os clientes a terem uma atitude mais responsável em termos ambientais, com iniciativas gaming e apresentação de resultados reais		☑	
		L31 Colocação de ecopontos individuais para reciclagem nos quartos e nos espaços comuns das Unidades de Alojamento		☑	
	Ineficiência na utilização dos recursos	L32 Partilha de recursos e equipamentos altamente consumidores de energia sobretudo na época baixa		☑	
	Incentivar os clientes a contribuírem para as poupanças de consumos	L33 Nas Unidades de Alojamento que têm políticas de não trocar toalhas associar a estes consumos um incentivo financeiro a causas sociais locais		☑	

Tabela 16 - Quadro de Prioridades referentes ao Critério – Gestão e Controlo dos Consumos

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo|Ribatejo

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial <i>Biosphere Hotel</i>	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação	Prioridade		
			Muito Alta	Alta	Média
Qualidade no serviço ao cliente	Ausência de análise e tratamento formal da satisfação do cliente	L34 Assegurar instrumentos adequados de registo da avaliação da satisfação do cliente, e sua análise periódica	<input checked="" type="checkbox"/>		
	A maioria das Unidades de Alojamento não responde ao <i>feedback</i> existente dos clientes nas Redes Sociais e plataformas de reservas	L35 Formação com as equipas responsáveis pela Gestão das Redes Sociais e Plataformas de Reservas para sensibilizar no sentido de ser dado o devido <i>feedback</i> aquando de uma interação com o cliente			<input checked="" type="checkbox"/>
	Necessidade de criação de novos produtos e serviços	L36 Criação de novos produtos e serviços mais adequado aos targets (spas, saunas, jacuzzis, espaços comuns para crianças)			<input checked="" type="checkbox"/>
	Inexistência de espaços e dinâmicas para crianças	L37 Criação de espaços próprios e seguros e programas específicos para crianças			<input checked="" type="checkbox"/>

Tabela 17- Quadro de Prioridades referentes ao Critério – Qualidade no Serviço ao Cliente

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial Biosphere Hotel	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação	Prioridade		
			Muito Alta	Alta	Média
Segurança de colaboradores e clientes	Inexistência de Formação para os/as colaboradores/as nas áreas de Segurança e Combate a Incêndios	L38 Capacitação das equipas internas para o Combate a Incêndios e Primeiros Socorros	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Upgrade ao Plano de Emergência - Simulacro	L39 Realização de Simulacros de incêndio em parceria com as entidades locais	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Falta de ligação à ANPC e entidades locais, nomeadamente Bombeiros	L40 Parceria com a ANPC para informação sobre Planos de Gestão do Risco Municipais		<input checked="" type="checkbox"/>	
Acessibilidade universal	Nenhuma Unidade de Alojamento identificou ser capaz de receber clientes com os vários tipos de limitações de acessibilidade	L41 Adequação do espaço físico a pessoas com limitação motora		<input checked="" type="checkbox"/>	
		L42 Disponibilização de bens e de equipamentos facilitadores da comunicação e informação com pessoas invisuais e/ou com limitação auditiva		<input checked="" type="checkbox"/>	
		L43 Criação de <i>menus</i> no serviço de restauração para clientes com limitações alimentares (alergias, intolerâncias) ou preferências alimentares (vegetarianos, veganos)		<input checked="" type="checkbox"/>	
Equipamentos e Tecnologia	Diversificação da oferta - Inexistência de equipamentos necessários para a Organização de Eventos	L44 Aquisição ou acordos de utilização de equipamentos para Eventos a realizar nas Unidades, nomeadamente: Computadores, Projetores, Colunas, Telas de Projeção, entre outros			<input checked="" type="checkbox"/>

Tabela 18 - Quadro de Prioridades referentes ao Critério – Segurança dos Colaboradores e Clientes, Acessibilidade Universal e Equipamentos e Tecnologia

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

V - Quadro de Operacional a concretizar:

Apresentam-se seguidamente, de forma detalhada, as diferentes Linhas de Ação que concretizam o Plano de Ação para a sustentabilidade.

A descrição de cada uma das Ações é feita através de fichas individuais, onde se especificam os elementos mais relevantes para a sua caracterização, nomeadamente:

1. **Descrição/Justificação** - explicitação dos principais motivos de inclusão da Ação;
2. **Objetivos** - objetivos globais a atingir com a implementação da Ação;
3. **Públicos-Alvo** - identificação dos públicos a quem se destina a Ação;
4. **Promotor** - Instituição responsável pela implementação da Ação;
5. **Prioridade** - grau de prioridade para a implementação da Ação no quadro da estratégia definida;
6. **Cronograma** - identificação do horizonte temporal esperado para a implementação da Ação;
7. **Indicadores** - identificação dos parâmetros de monitorização relativamente à concretização da Ação, em termos da sua execução (realização e resultados).

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Linha de Ação

L1.

<i>Descrição/justificação</i>	Definição da Política de Sustentabilidade: Visão, Missão e Valores para o Território e Subsetor
<i>Objetivos</i>	Definir a identidade organizacional do subsetor em linha com o território.
<i>Públicos-Alvo</i>	Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto
<i>Promotor</i>	ERT Alentejo Ribatejo
<i>Prioridade</i>	Muito Alta
<i>Cronograma</i>	1º. Trimestre – 2017
<i>Indicador de Realização (nº de ações realizadas)</i>	Existência da Política de Sustentabilidade
<i>Indicador de Resultado (ex. nº de empresas envolvidas)</i>	100% de Implementação nas Unidades em Processo

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Linha de Ação

L2.

<i>Descrição/justificação</i>	Promover iniciativas de divulgação do presente Plano de Ação para a Sustentabilidade junto da comunidade e do subsetor
<i>Objetivos</i>	Conhecimento por parte da comunidade e do subsetor do presente Plano de Ação
<i>Públicos-Alvo</i>	Comunidade e Unidades de Alojamento Hoteleiro
<i>Promotor</i>	ERT Alentejo Ribatejo
<i>Prioridade</i>	Muito Alta
<i>Cronograma</i>	1º. Trimestre – 2017
<i>Indicador de Realização (nº de ações realizadas)</i>	10 ações de divulgação do Plano de Ação – 2 por cada sub-território
<i>Indicador de Resultado (ex. nº de empresas envolvidas)</i>	50% de Unidades do Subsetor do Alojamento Hoteleiro de cada sub-território presentes nas Ações

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Linha de Ação

L3.

<i>Descrição/justificação</i>	Definir, montar e monitorizar o quadro operacional de funcionamento da Comunidade <i>Biosphere</i> e a sua animação
<i>Objetivos</i>	Colmatar os <i>deficits</i> de práticas de cooperação, assegurar uma liderança clara, partilhada e inovadora, que seja capaz de transformar o processo de Capacitação numa verdadeira plataforma de ação, definindo prioridades, dinamizando e mobilizando participantes, articulando recursos e iniciativas e monitorizando o desenvolvimento de todo o processo em causa, responsabilizando cada um dos seus membros
<i>Públicos-Alvo</i>	Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto
<i>Promotor</i>	ERT Alentejo Ribatejo e BIOSPHERE

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Prioridade

Muito Alta

Cronograma

1.º Trimestre – 2017

Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)

Criação e Dinamização da Comunidade *Biosphere*, com respetivo programa de ação

Indicador de Resultado (ex. n.º de empresas envolvidas)

100% das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Linha de Ação

L4.

Descrição/justificação

Conceber e implementar um programa de Capacitação de Agentes Privados

Objetivos

Conceber e implementar um sistema integrado de apoio, que forneça e disponibilize soluções essenciais ao

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

	desenvolvimento e concretização das ações, ideias e projetos.
<i>Públicos-Alvo</i>	Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto
<i>Promotor</i>	ERT Alentejo Ribatejo
<i>Prioridade</i>	Muito Alta
<i>Cronograma</i>	1º. Trimestre – 2017
<i>Indicador de Realização (nº de ações realizadas)</i>	Existência do Programa de Capacitação dos Privados
<i>Indicador de Resultado (ex. nº de empresas envolvidas)</i>	80% das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto envolvidas

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Linha de Ação

L5.

<i>Descrição/justificação</i>	Informar sobre as oportunidades integradas e instrumentos de apoio aos empresários pelo Alentejo 2020 e Turismo de Portugal
<i>Objetivos</i>	Conhecimento por parte dos empresários das oportunidades de financiamento comunitário por forma a poderem aceder com mais facilidade às oportunidades de financiamento para requalificação e melhoramento das suas unidades.
<i>Públicos-Alvo</i>	Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto
<i>Promotor</i>	ERT Alentejo Ribatejo, ADRAL
<i>Prioridade</i>	Alta
<i>Cronograma</i>	2º. Trimestre – 2017
<i>Indicador de Realização (nº de ações realizadas)</i>	2 ações de divulgação por sub-território

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Indicador de Resultado (ex. nº de empresas envolvidas)

10 projetos submetidos nas linhas de financiamento do Alentejo 2020

Linha de Ação

L6.

Descrição/justificação

Promover *workshops* e ações de sensibilização junto da comunidade educativa: – Escolas Profissionais, Universidades e Politécnicos, para capacitar professores e formadores em metodologias de ensino da Sustentabilidade

Objetivos

Envolvimento da comunidade educativa nas boas práticas de sustentabilidade, com vista, ao reforço da Certificação do Destino Turístico

Públicos-Alvo

Comunidade Educativa do Destino Alentejo e Ribatejo

Promotor

ERT Alentejo | Ribatejo

Prioridade

Média

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Cronograma

4.º Trimestre - 2017

Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)

5 ações de sensibilização e workshops no território

Indicador de Resultado (ex. n.º de empresas envolvidas)

5 parcerias com a comunidade educativa

Linha de Ação

L7.

Descrição/justificação

Desenvolvimento de um Sistema Integrado/Plataforma de apoio às Unidades *Biosphere*

Objetivos

Estruturação e operacionalização de um conjunto de respostas e soluções, destinadas a facilitar e tornar possível aos alojamentos hoteleiros identificar as suas dificuldades, concretizar os seus planos de ação, identificar o seu plano de melhoria, em suma, gerir o seu processo interno e partilhar boas práticas com os demais elementos da comunidade

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Públicos-Alvo

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Promotor

ERT Alentejo | Ribatejo e ADRAL

Prioridade

Alta

Cronograma

2.º Trimestre – 2017

Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)

Existência da Plataforma

Indicador de Resultado (ex. n.º de empresas envolvidas)

100% das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto estarem integradas na Plataforma

Linha de Ação

L8.

Descrição/justificação

Promoção da inovação e espírito de mudança nas unidades

Objetivos

Estimular o domínio de fatores avançados de competitividade, como o desenvolvimento da inovação, pela

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

	criação de novos produtos e serviços dentro das unidades, em convergência e complementaridade com as grandes ações do Plano de Sustentabilidade, assegurando assim novas práticas e ativando o espírito de mudança, dinâmica constante, necessários a este subsetor e à satisfação das necessidades dos ‘novos’ turistas
<i>Públicos-Alvo</i>	Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto
<i>Promotor</i>	ERT Alentejo Ribatejo
<i>Prioridade</i>	Média
<i>Cronograma</i>	4.º Trimestre – 2017
<i>Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)</i>	1 ação por subterritório
<i>Indicador de Resultado (ex. n.º de empresas envolvidas)</i>	75% das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto implementarem metodologias de inovação

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Linha de Ação

L9.

<i>Descrição/justificação</i>	Realizar atividades de Benchmarking (nacional e internacional) centradas na promoção da Sustentabilidade
<i>Objetivos</i>	Conhecer e adaptar as melhores práticas da Sustentabilidade a nível nacional e internacional à realidade das Unidades de Alojamento do território
<i>Públicos-Alvo</i>	Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto
<i>Promotor</i>	ERT Alentejo Ribatejo
<i>Prioridade</i>	Alta
<i>Cronograma</i>	3º. Trimestre – 2017

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Indicador de Realização (nº de ações realizadas)

1 ação por subterritório inserida no contexto da Comunidade *Biosphere*

Indicador de Resultado (ex. nº de empresas envolvidas)

100% das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Linha de Ação

L10.

<i>Descrição/justificação</i>	Criação do Plano Estratégico Anual
<i>Objetivos</i>	Estimular a definição de estratégias e linhas orientadoras para as unidades do subsetor
<i>Públicos-Alvo</i>	Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto
<i>Promotor</i>	ERT Alentejo Ribatejo
<i>Prioridade</i>	Muito Alta
<i>Cronograma</i>	1º. Trimestre – 2017

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Indicador de Realização (nº de ações realizadas)

Criação do Plano Estratégico Anual em 100% Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Indicador de Resultado (ex. nº de empresas envolvidas)

100% Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Linha de Ação

L11.

Descrição/justificação

Sensibilização da Gestão das Unidades de Alojamento para a utilização do *Revenue Management*

Objetivos

Capacitar e motivar as Unidades para a prática do *Revenue Management* enquanto ferramenta de gestão

Públicos-Alvo

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Promotor

ERT Alentejo | Ribatejo

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Prioridade

Alta

Cronograma

2.º Trimestre – 2017

Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)

1 ação por subterritório

Indicador de Resultado (ex. n.º de empresas envolvidas)

100% de envolvimento de todas as Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Linha de Ação

L12.

Descrição/justificação

Criação de planos de marketing para o subsetor território Alentejo | Ribatejo

Objetivos

Assegurar que as Unidades têm uma estratégia de comunicação e vendas

Públicos-Alvo

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Promotor

ERT Alentejo | Ribatejo

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Prioridade

Muito Alta

Cronograma

1º. Trimestre – 2017

Indicador de Realização (nº de ações realizadas)

Existência de Planos de Marketing nas Unidades de Alojamento do Subsetor

Indicador de Resultado (ex. nº de empresas envolvidas)

100% de envolvimento de todas as Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Linha de Ação

L13.

Descrição/justificação

Ações de capacitação para o Marketing digital e melhor utilização das redes sociais

Objetivos

Existência de uma estratégia e ação efetiva em matéria de *Marketing Digital* e especificamente no que diz respeito às Redes Sociais

Públicos-Alvo

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Promotor

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Prioridade

Alta

Cronograma

2º. Trimestre - 2017

Indicador de Realização (nº de ações realizadas)

1 ação por subterritório

Indicador de Resultado (ex. nº de empresas envolvidas)

100% das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Linha de Ação

L14.

Descrição/justificação

Capacitação dos/as colaboradores/as das Unidades de Alojamento de forma a conhecerem os produtos e recursos locais e regionais

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Objetivos

Envolvimento e aumento da satisfação do cliente

Públicos-Alvo

Colaboradores das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Promotor

ERT Alentejo | Ribatejo

Prioridade

Muito Alta

Cronograma

1.º Trimestre – 2017

Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)

1 ação por subterritório

Indicador de Resultado (ex. n.º de empresas envolvidas)

80% dos colaboradores da receção e da restauração das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto inseridas nas ações de capacitação

Linha de Ação

L15.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Descrição/justificação

Desenvolver parcerias de base local com a comunidade Associativa, Desportiva e Cultural, para que desempenhe um novo papel na divulgação das tradições e culturas locais

Objetivos

Envolvimento com a comunidade local e aumentar o conhecimento das tradições e culturais locais

Públicos-Alvo

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Promotor

ERT Alentejo | Ribatejo

Prioridade

Alta

Cronograma

3º. Trimestre – 2017

Indicador de Realização (nº de ações realizadas)

1 parceria de base local por subterritório

Indicador de Resultado (ex. nº de empresas envolvidas)

100% das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Projeto formalizarem acordos de parceria de base local

Linha de Ação

L16.

Descrição/justificação

Criar política de contratação de fornecedores locais

Objetivos

Implementação da prática do *km0* em matéria de fornecedores de modo a reforçar a ligação à comunidade local e a estimular a economia local

Públicos-Alvo

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Promotor

ERT Alentejo | Ribatejo

Prioridade

Alta

Cronograma

2º. Trimestre – 2017

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Indicador de Realização (nº de ações realizadas)

Existência da Política de Fornecedores Locais nas Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Indicador de Resultado (ex. nº de empresas envolvidas)

100% das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto terem Política de Fornecedores Locais

75% dos fornecedores serem locais

Linha de Ação

L17.

Descrição/justificação

Criação de canais de comunicação com forças vivas locais

Objetivos

Envolvimento com a comunidade local e estimular a partilha de informações e a lógica participativa

Públicos-Alvo

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

<i>Promotor</i>	ERT Alentejo Ribatejo
<i>Prioridade</i>	Alta
<i>Cronograma</i>	3º. Trimestre - 2017
<i>Indicador de Realização (nº de ações realizadas)</i>	1 ação por ano de comunicação estratégica com a comunidade
<i>Indicador de Resultado (ex. nº de empresas envolvidas)</i>	100% das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto
<i>Linha de Ação</i>	L18.
<i>Descrição/justificação</i>	Criação de ações de valorização territorial em parceria com os Municípios
<i>Objetivos</i>	Envolvimento com os organismos políticos de decisão local e fomento do conhecimento do património natural e cultural do território

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Públicos-Alvo

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Promotor

ERT Alentejo | Ribatejo

Prioridade

Muito Alta

Cronograma

1.º Trimestre – 2017

Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)

1 ação de valorização territorial por território

Indicador de Resultado (ex. n.º de empresas envolvidas)

100% das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Linha de Ação

L19.

Descrição/justificação

Política de contratação de pessoas a nível local

Objetivos

Aumento do n.º. de recrutamentos a nível local com impacto esperado na dinamização da economia local

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Públicos-Alvo

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Promotor

ERT Alentejo | Ribatejo

Prioridade

Alta

Cronograma

2.º Trimestre - 2017

Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)

Política de Contratação Local implementada nas Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Indicador de Resultado (ex. n.º de empresas envolvidas)

75% das contratações das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto serem a nível local

Linha de Ação

L20.

Descrição/justificação

Definição de novas áreas de capacitação que contribuam ativamente para uma melhoria

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

	<p>contínua dos/as colaboradores/as das Unidades: maior alinhamento entre os requisitos da procura e as competências da oferta</p>
<i>Objetivos</i>	<p>Redução do <i>gap</i> de competências dos colaboradores face às novas tendências da procura e da oferta</p>
<i>Públicos-Alvo</i>	<p>Colaboradores das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto</p>
<i>Promotor</i>	<p>ERT Alentejo Ribatejo</p>
<i>Prioridade</i>	<p>Muito Alta</p>
<i>Cronograma</i>	<p>1.º Trimestre – 2017</p>
<i>Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)</i>	<p>Existência de Plano de Formação</p>
<i>Indicador de Resultado (ex. n.º de empresas envolvidas)</i>	<p>75% de execução do Plano de Formação</p>

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

100% das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto com Plano de Formação

Linha de Ação

L21.

Descrição/justificação

Desenvolver medidas de atração de pessoas qualificadas para o território

Objetivos

Posicionar o território como espaço dinâmico e de oportunidade junto de contextos mais alargados (Região do Centro e Norte de Portugal e em mercados/subsetores considerados relevantes), contribuindo assim para atrair novos talentos que aqui se queiram fixar, assegurando um aumento da qualificação do tecido humano neste subsetor

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

	Desenvolver no futuro o território, e despertar novas vontades de regressar/vir ao território para trabalhar, e conseqüentemente viver
<i>Públicos-Alvo</i>	Comunidade Científica e Educativa e outras forças vivas do Destino Alentejo e Ribatejo
<i>Promotor</i>	ERT Alentejo Ribatejo, ADRAL
<i>Prioridade</i>	Alta
<i>Cronograma</i>	3.º. Trimestre – 2017
<i>Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)</i>	1 ação com a comunidade educativa/científica e/ou outras forças vivas por cada subterritório
<i>Indicador de Resultado (ex. n.º de empresas envolvidas)</i>	90% de participação nas ações por parte das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Linha de Ação

L22.

<i>Descrição/justificação</i>	Padronização da apresentação dos/as colaboradores/as nas Unidades de Alojamento
<i>Objetivos</i>	Melhorar a apresentação dos colaboradores mantendo a autenticidade e reforçar o carácter inovador e moderno da Unidade
<i>Públicos-Alvo</i>	Colaboradores das Unidades de Alojamento da apresentação dos/as colaboradores/as nas Unidades de Alojamento
<i>Promotor</i>	Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto
<i>Prioridade</i>	Média
<i>Cronograma</i>	4.º Trimestre – 2017
<i>Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)</i>	Existência de uniformes típicos em cada uma das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Indicador de Resultado (ex. nº de empresas envolvidas)

Diminuição do nº. de críticas relacionadas com a apresentação dos colaboradores das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Linha de Ação

L23.

<i>Descrição/justificação</i>	Criação de mecanismos de comunicação com o cliente, seja através de um envio periódico de informação via <i>e-mail</i> ou outra ferramenta de feedback
<i>Objetivos</i>	Envolvimento do cliente/potencial cliente com a Unidade de Alojamento
<i>Públicos-Alvo</i>	Cliente/Potencial Cliente
<i>Promotor</i>	Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Prioridade

Média

Cronograma

4.º Trimestre - 2017

Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)

Criação e envio de 4 *newsletters* (por trimestre) ou outra ferramenta de comunicação com o cliente/potencial cliente

Indicador de Resultado (ex. n.º de empresas envolvidas)

Reforço do índice de recompra de n/n-1

Linha de Ação

L24.

Descrição/justificação

Criação de um Plano de Recursos Humanos (Promoções, remunerações, incentivos e benefícios)

Objetivos

Envolvimento e aumento da satisfação dos colaboradores das Unidades de Alojamento do subsetor

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Públicos-Alvo

Colaboradores das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Promotor

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Prioridade

Alta

Cronograma

3.º Trimestre – 2017

Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)

Existência da Política de Recursos Humanos nas Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Indicador de Resultado (ex. n.º de empresas envolvidas)

Aumento da Satisfação dos Colaboradores

Linha de Ação

L25.

Descrição/justificação

Criação de Medidas de Conciliação da Vida Pessoal, Familiar e Profissional

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Objetivos

Aumento do bem-estar dos colaboradores

Públicos-Alvo

Colaboradores das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Promotor

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Prioridade

Alta

Cronograma

2º. Trimestre – 2017

Indicador de Realização (nº de ações realizadas)

Existência de medidas de conciliação

Indicador de Resultado (ex. nº de empresas envolvidas)

Aumento do bem-estar organizacional dos colaboradores das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Linha de Ação

L26.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Descrição/justificação

Assegurar e comunicar boas práticas de eficiência ambiental na utilização de recursos

Objetivos

Promover as vendas nos mercados internacionais, sobretudo junto de *tour-operators* que valorizem este tipo de boas práticas

Públicos-Alvo

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Promotor

ERT Alentejo | Ribatejo

Prioridade

Alta

Cronograma

2º. Trimestre - 2017

Indicador de Realização (nº de ações realizadas)

Existência de material de divulgação/comunicação com referências às boas práticas ambientais.

Indicador de Resultado (ex. nº de empresas envolvidas)

Aumento dos contactos com *tour-operators* certificados em boas práticas de sustentabilidade

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Linha de Ação

L27.

Descrição/justificação

Desenvolver iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e grau de redução desse mesmo impacte, ao mesmo tempo que devem igualmente sensibilizar o turista para uma maior consciência ambiental e motivá-lo para uma maior interação com os valores culturais locais

Objetivos

Redução dos impactes ambientais dos produtos e serviços.

Envolvimento e sensibilização dos turistas em matéria de boas práticas ambientais.

Públicos-Alvo

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto e respetivos clientes

Promotor

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Prioridade

Alta

Cronograma

2.º Trimestre - 2017

Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)

Registos das Iniciativas e Avaliação do Impacte Negativo dos Produtos e Serviços no Ambiente

Indicador de Resultado (ex. n.º de empresas envolvidas)

Decréscimo do impacte negativo dos produtos e serviços no ambiente em 2018 face a 2017

Linha de Ação

L28.

Descrição/justificação

Capacitar os fornecedores locais para um melhor desempenho do ponto de vista ambiental

Objetivos

Redução da pegada ecológica dos fornecedores locais

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Públicos-Alvo

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto e respetivos Fornecedores

Promotor

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Prioridade

Alta

Cronograma

2º. Trimestre - 2017

Indicador de Realização (nº de ações realizadas)

1 ação por subterritório

Indicador de Resultado (ex. nº de empresas envolvidas)

75% dos fornecedores locais aderirem a um Plano de Redução de Impactes no Ambiente

Linha de Ação

L29.

Descrição/justificação

Criação de registos periódicos de controlo dos consumos

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Objetivos

Monitorizar os consumos e identificar áreas de redução

Públicos-Alvo

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Promotor

ERT Alentejo | Ribatejo

Prioridade

Muito Alta

Cronograma

1º. Trimestre – 2017

Indicador de Realização (nº de ações realizadas)

Existência de um registo interno de consumos

Indicador de Resultado (ex. nº de empresas envolvidas)

Diminuição dos consumos internos das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Linha de Ação

L30.

Descrição/justificação

Desafiar os clientes a terem uma atitude mais responsável em termos

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

	ambientais, com iniciativas <i>gaming</i> e apresentação de resultados reais
<i>Objetivos</i>	Redução dos consumos
<i>Públicos-Alvo</i>	Clientes das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto
<i>Promotor</i>	Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto
<i>Prioridade</i>	Alta
<i>Cronograma</i>	2.º. Trimestre – 2017
<i>Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)</i>	Criação de iniciativas <i>gaming</i> que permitam o envolvimento dos clientes em questões ambientais
<i>Indicador de Resultado (ex. n.º de empresas envolvidas)</i>	80% das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto com redução dos consumos em 2018 face a 2017

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Avaliação da satisfação do cliente em matéria de ambiente da Unidade do Alojamento

Linha de Ação

L31.

Descrição/justificação

Colocação de ecopontos individuais para reciclagem nos quartos e nos espaços comuns das Unidades de Alojamento

Objetivos

Aumentar a separação de resíduos

Públicos-Alvo

Colaboradores e Clientes das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Promotor

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Prioridade

Alta

Cronograma

3º. Trimestre – 2017

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Indicador de Realização (nº de ações realizadas)

Existência de ecopontos nos quartos e em espaços comuns das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Indicador de Resultado (ex. nº de empresas envolvidas)

25% das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto a aderirem a esta iniciativa em 2018

Aumento do volume de reciclagem interna

Linha de Ação

L32.

Descrição/justificação

Partilha de recursos e equipamentos altamente consumidores de energia sobretudo na época baixa

Objetivos

Economias de escala através da partilha de recursos e equipamentos

Públicos-Alvo

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Promotor

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Prioridade

Alta

Cronograma

2º. Trimestre – 2017

Indicador de Realização (nº de ações realizadas)

Existência de parcerias entre as Unidades de Alojamento de partilha de recursos e equipamentos

Indicador de Resultado (ex. nº de empresas envolvidas)

Diminuição dos custos relacionados com a manutenção dos recursos e equipamentos

Linha de Ação

L33.

Descrição/justificação

Nas Unidades de Alojamento que têm políticas de não trocar toalhas associar a estes consumos um incentivo financeiro a causas sociais locais

Objetivos

Envolvimento do cliente com as boas práticas das Unidades de Alojamento

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Públicos-Alvo

Clientes das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Promotor

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Prioridade

Alta

Cronograma

2.º Trimestre - 2017

Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)

Existência de informação

Indicador de Resultado (ex. n.º de empresas envolvidas)

Redução de consumos

Linha de Ação

L34.

Descrição/justificação

Assegurar instrumentos adequados de registo da avaliação da satisfação do cliente, e sua análise periódica

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Objetivos

Monitorizar a satisfação do cliente e agir atempadamente

Públicos-Alvo

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Promotor

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Prioridade

Muito Alta

Cronograma

1.º Trimestre – 2017

Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)

Existência de avaliação de Satisfação do Cliente nas Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Indicador de Resultado (ex. n.º de empresas envolvidas)

Diminuição das reclamações em Plataformas de Reservas e Presenciais

Linha de Ação

L35.

Descrição/justificação

Formação com as equipas responsáveis pela Gestão das Redes Sociais e

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

	Plataformas de Reservas para sensibilizar no sentido de ser dado o devido feedback aquando de uma interação com o cliente
<i>Objetivos</i>	Envolvimento do cliente / potencial cliente com a Unidade de Alojamento através da comunicação periódica nas Redes Sociais e Plataformas de Reservas
<i>Públicos-Alvo</i>	Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto
<i>Promotor</i>	Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto
<i>Prioridade</i>	Média
<i>Cronograma</i>	4.º Trimestre - 2017
<i>Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)</i>	1 sessão de sensibilização por subterritório

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Indicador de Resultado (ex. nº de empresas envolvidas)

Aumento do volume de respostas nas Unidades do Subsetor nas Redes Sociais e nas Plataformas de Reservas

Linha de Ação

L36.

Descrição/justificação

Criação de novos produtos e serviços mais adequado aos *targets* (spas, saunas, jacuzzis, espaços comuns para crianças)

Objetivos

Aumento da satisfação do cliente

Públicos-Alvo

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Promotor

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Prioridade

Média

Cronograma

4.º Trimestre – 2017

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Indicador de Realização (nº de ações realizadas)

Existência de novos serviços nas Unidades de Alojamento do Subsetor

Indicador de Resultado (ex. nº de empresas envolvidas)

Aumento do nº. de clientes em 2018 face a igual período em 2017

Linha de Ação

L37.

Descrição/justificação

Criação de espaços próprios e seguros e programas específicos para crianças

Objetivos

Aumento da satisfação e da estada média dos clientes família

Públicos-Alvo

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto, em que um dos segmentos principais seja o público famílias

Promotor

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Prioridade

Média

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Cronograma

4.º Trimestre – 2017

Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)

Existência de novos serviços nas Unidades de Alojamento do Subsetor

Indicador de Resultado (ex. n.º de empresas envolvidas)

Aumento do volume de clientes (segmento: família) em 2018 face a 2017

Linha de Ação

L38.

Descrição/justificação

Capacitação das equipas internas para o Combate a Incêndios e Primeiros Socorros

Objetivos

Aumentar a segurança de colaboradores e clientes

Públicos-Alvo

Colaboradores e clientes das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Promotor

ERT Alentejo | Ribatejo

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Prioridade

Muito Alta

Cronograma

1.º Trimestre - 2017

Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)

1 ação por subterritório

Indicador de Resultado (ex. n.º de empresas envolvidas)

100% das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto a participarem nas sessões

Linha de Ação

L39.

Descrição/justificação

Realização de Simulacros de incêndio em parceria com as entidades locais

Objetivos

Aumento da segurança de colaboradores e clientes e envolvimento da comunidade local

Públicos-Alvo

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Promotor

ERT Alentejo | Ribatejo

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Prioridade

Muito Alta

Cronograma

1.º Trimestre - 2017

Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)

Registos Internos dos Simulacros

Indicador de Resultado (ex. n.º de empresas envolvidas)

75% das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto a realizarem simulacros

Linha de Ação

L40.

Descrição/justificação

Parceria com a ANPC para informação sobre Planos de Gestão do Risco Municipais

Objetivos

Aumento da Segurança do Cliente em situações de inundações, tempestades, acidentes rodoviários/ferroviários e outros

Públicos-Alvo

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Promotor

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Prioridade

Alta

Cronograma

2º. Trimestre – 2017

Indicador de Realização (nº de ações realizadas)

Existência e divulgação do Plano de Gestão do Risco

Indicador de Resultado (ex. nº de empresas envolvidas)

Avaliação de “Muito Bom” dos clientes das Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto na perceção de Segurança

Linha de Ação

L41.

Descrição/justificação

Adequação do espaço físico a pessoas com limitação motora

Objetivos

Permitir a potenciais clientes com limitações físicas o acesso total aos espaços das Unidades de Alojamento do Subsetor

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Públicos-Alvo

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Promotor

Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Prioridade

Alta

Cronograma

3.º Trimestre – 2017

Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)

Existência de melhoramentos nas Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Indicador de Resultado (ex. n.º de empresas envolvidas)

Diminuição das reclamações relacionadas às limitações de acesso ao espaço das Unidades de Alojamento em igual período

Linha de Ação

L42.

Descrição/justificação

Disponibilização de bens e de equipamentos facilitadores da comunicação e informação com

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

	<p>peças invisuais e/ou com limitação auditiva</p>
<i>Objetivos</i>	<p>Diminuição de barreiras com limitações visuais e/ou auditivas em todo o espaço da unidade</p>
<i>Públicos-Alvo</i>	<p>Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto</p>
<i>Promotor</i>	<p>Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto</p>
<i>Prioridade</i>	<p>Alta</p>
<i>Cronograma</i>	<p>3.º Trimestre – 2017</p>
<i>Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)</i>	<p>Existência e comunicação de bens e equipamentos facilitadores das comunicações com pessoas invisuais e/ou com limitações auditivas</p>
<i>Indicador de Resultado (ex. n.º de empresas envolvidas)</i>	<p>Aumento do volume de clientes deste nicho de mercado em 2018 face a 2017</p>

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Linha de Ação

L43.

<i>Descrição/justificação</i>	Criação de menus no serviço de restauração para clientes com limitações alimentares (alergias, intolerâncias) ou preferências alimentares (vegetarianos, veganos)
<i>Objetivos</i>	Possibilitar o acesso normalizado a clientes com limitações alimentares às Unidades de Alojamento do subsetor
<i>Públicos-Alvo</i>	Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto
<i>Promotor</i>	ERT Alentejo Ribatejo
<i>Prioridade</i>	Alta
<i>Cronograma</i>	2.º Trimestre – 2017
<i>Indicador de Realização (n.º de ações realizadas)</i>	Existência e comunicação de um menu ou de uma oferta alimentar distinta

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Indicador de Resultado (ex. nº de empresas envolvidas)

Aumento do volume de clientes com limitações alimentares em 2018 face a 2017

Linha de Ação

L44.

<i>Descrição/justificação</i>	Aquisição ou acordos de utilização de equipamentos para Eventos a realizar nas Unidades, nomeadamente: Computadores, Projetores, Colunas, Telas de Projeção, entre outros
<i>Objetivos</i>	Aumentar o nº. de vendas de eventos
<i>Públicos-Alvo</i>	Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto
<i>Promotor</i>	Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto
<i>Prioridade</i>	Média
<i>Cronograma</i>	4.º. Trimestre – 2017

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Indicador de Realização (nº de ações realizadas)

Disponibilização dos equipamentos quando necessários

Indicador de Resultado (ex. nº de empresas envolvidas)

Aumento de realização de eventos em 2018 face a 2017 nas Unidades de Alojamento Hoteleiro com acordo de adesão ao Projeto

Plano de Ação para a Sustentabilidade
Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo|Ribatejo

VI - Conclusão

Como referido, este Plano de Ação proposto visa a alinhar as Unidades de Alojamento com o referencial normativo internacional *BIOSPHERE RESPONSIBLE TOURISM* Hotel, as ações propostas têm como finalidade permitir que as Unidades de Alojamento do Destino Turístico Alentejo | Ribatejo estejam na linha da frente das boas práticas de sustentabilidade, tendo em conta o desafio lançado pelas Nações Unidas e pela Organização Mundial de Turismo em tornar o ano de 2017 o Ano Internacional da Sustentabilidade no Turismo.

Pela natureza do tecido empresarial aqui representado compreendemos que os desafios colocados, através das ações propostas, são grandes, no sentido de criarem mais-valias reais para as Unidades de Alojamento, só assim valerá a pena pensar em políticas de sustentabilidade do território.

Em primeiro lugar, as Unidades de Alojamento necessitam de se adaptar aos novos tempos modernos, onde a tecnologia é uma oportunidade de melhoria contínua e que obriga as Unidades a desafiarem-se diariamente. Já a nível de Gestão das Organizações há um conjunto de desafios que surgem nomeadamente na relação com o cliente, nomeadamente a nível da sua satisfação ou de acessibilidade, temas estes bastante atuais.

Em segundo, são nas questões ambientais que se denota claramente o trabalho já efetuado pelas Unidades de Alojamento no sentido de terem sustentabilidade no seu espaço físico, e nos resultados operacionais. São por isso propostas menos ações nessa componente.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Há, todavia, necessidade de desafiar as Unidades de Alojamento a irem mais além. O meio-ambiente e os desafios de melhoria que aqui surgem, devem envolver o Turista nesse mesmo esforço e contribuírem para que o mesmo valorize as políticas que existem nas Unidades de Alojamento. Se assim não for, correm o risco de serem políticas a nível ambiental que apenas têm resultados operacionais ao invés de contribuírem ativamente para a sensibilização do turista e de toda a sua envolvente, e criarem importantes sinergias.

As Unidades de Alojamento são desafiadas neste Plano de Ação a inovarem, a melhorarem continuamente, a criarem novos mecanismos que lhes permitam ter melhores resultados e também melhorarem a forma como são vistas pelos seus e potenciais clientes.

A criação de novos produtos e serviços, aqui proposta, obrigará a investimentos, e por isso mesmo deverão estar em linha absoluta com os mercados em que estão neste momento a trabalhar e os mercados que pretendem vir a trabalhar, sob pena de serem custos e não investimentos reais na melhoria.

O envolvimento e integração no Destino Turístico – Alentejo e Ribatejo - deve ser visto como uma ferramenta de benefício mútuo, *win-win*, para a Unidade e para o Destino Alentejo e Ribatejo.

Pretende-se afirmar as valências territoriais e, assim, permitir que estas Unidades de Alojamento aumentem os seus resultados fruto deste trabalho em linha e pensado estrategicamente.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo|Ribatejo

Para isso mesmo é necessária a criação de uma Comunidade *BIOSPHERE* que agrupe as Unidades de Alojamento que trabalham no sentido de terem as melhores boas práticas de sustentabilidade turística.

Esta Comunidade deverá interagir com outros organismos a nível local e regional com intervenções políticas como são o caso das Municípios, pois sem esses agentes a influenciarem positivamente a comunidade, todo o trabalho será ainda mais dificultado, e eles são elementos dinamizadores dos territórios. Propõe-se o agendamento de reuniões por cada trimestre, de forma a manter esta envolvimento e o trabalho em equipa entre a Comunidade e estes agentes.

O envolvimento com o Destino passará também por um trabalho de maior proximidade com os fornecedores locais, valorizando aqueles que também fazem aposta na sua Certificação, na sua melhoria contínua, pois também assim garantem o desenvolvimento de um produto alinhado de fornecedor até ao consumidor final.

Pretende-se, assim, que a Unidade de Alojamento tenha garantias reais que o produto que oferece, em todas as linhas, está alinhado com as boas práticas de Turismo Sustentável.

Em suma, o Plano de Ação e todos estes desafios colocados às Unidades de Alojamento têm uma finalidade comum: o desenvolvimento sustentável do Destino Turístico Alentejo | Ribatejo.

Para isso, exige-se um esforço individual e coletivo das Unidades de Alojamento, para responderem afirmativamente a este desafio e a outros que surgirão, seguramente.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Matriz Sinótica do Plano de Ação

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial <i>Biosphere</i> Hotel	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação	Cronograma 2017			
			1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
Política de Turismo Sustentável: Plano Estratégico	Ausência de Política de Sustentabilidade	L1 Definição da Política de Sustentabilidade: Visão, Missão e Valores para o Território e Subsetor	X			
		L2 Promover iniciativas de divulgação do presente Plano de Ação para a Sustentabilidade junto da comunidade e do subsetor	X			
		L3 Definir, montar e monitorizar o quadro operacional de funcionamento da Comunidade <i>Biosphere</i> e a sua animação	X			
Política de Turismo Sustentável: Plano Estratégico	Ausência de Política de Sustentabilidade	L4 Conceber e implementar um programa de Capacitação de Agentes Privados	X			
		L5 Informar sobre as oportunidades integradas e instrumentos de apoio aos empresários pelo Alentejo 2020 e Turismo de Portugal		X		
		L6 Promover <i>workshops</i> e ações de sensibilização junto da comunidade educativa: – Escolas Profissionais, Universidades e Politécnicos, para capacitar professores e formadores em metodologias de ensino da Sustentabilidade				X
		L7 Desenvolvimento de um Sistema Integrado/Plataforma de apoio às Unidades Biosphere		X		
		L8 Promoção da inovação e espírito de mudança nas unidades				X
		L9 Realizar atividades de <i>Benchmarking</i> (nacional e internacional) centradas na promoção da Sustentabilidade			X	
	Unidades não têm Plano Estratégico Anual	L10 Criação do Plano Estratégico Anual	X			

Tabela 19 - Matriz Sinótica do Plano de Ação - Política de Turismo Sustentável: Plano Estratégico

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial Biosphere Hotel	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação	Cronograma 2017			
			1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
Política de Turismo Sustentável: Gestão de Marketing	30% das Unidades de Alojamento não utilizam a prática de revenue management	L11 Sensibilização da Gestão das Unidades de Alojamento para a utilização desta boa prática		X		
	Inexistência de planos de marketing em grande parte das Unidades de Alojamento	L12 Criação de planos de <i>marketing</i> para o subsetor território Alentejo Ribatejo	X			
Política de Turismo Sustentável: Marketing Online	Apenas metade das Unidades de Alojamento estão presentes nas Redes Sociais e plataformas de reservas	L13 Ações de capacitação para o <i>Marketing</i> digital e melhor utilização das redes sociais		X		

Tabela 20 - Matriz Sinótica do Plano de Ação – Política de Turismo Sustentável: Plano Estratégico, Gestão de Marketing e Marketing Online

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial Biosphere Hotel	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação	Cronograma 2017			
			1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
Interligação com o Destino	30% das Unidades de Alojamento não têm colaboradores/as com formação adequada para informar os clientes dos produtos disponíveis na Restauração	L14 Capacitação dos/as colaboradores/as das Unidades de Alojamento de forma a conhecerem os produtos e recursos locais e regionais	X			
		L15 Desenvolver parcerias de base local com a comunidade Associativa, Desportiva e Cultural, para que desempenhe um novo papel na divulgação das tradições e culturas locais			X	
	Não é dada prioridade, no momento da escolha, a fornecedores locais	L16 Criar política de contratação de fornecedores locais		X		
Participação na preservação dos recursos culturais	Inexistência de canais de comunicação padronizados com as entidades e/ou instituições a nível local	L17 Criação de canais de comunicação com forças vivas locais			X	
Fomento do conhecimento por parte dos visitantes	Inexistência de uma Comunidade de Boas Práticas de Turismo Sustentável que envolva os operadores tal como os organismos políticos - CIM	L18 Criação de ações de valorização territorial em parceria com os Municípios	X			
Promover o desenvolvimento económico e social da comunidade local	Nem todas as Unidades dão preferência ao recrutamento local	L19 Política de contratação de pessoas a nível local		X		

Tabela 21 - Matriz Sinótica do Plano de Ação – Interligação com o Destino, Participação na Preservação dos Recursos Culturais, Fomento do Conhecimento por parte do Visitante, Promover o Desenvolvimento Económico e Social da Comunidade Local

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial Biosphere Hotel	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação	Cronograma 2017			
			1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
Atitude responsável com o staff	A formação dada aos/as colaboradores/as é, na maioria dos casos, de cumprimento legal	L20 Definição de novas áreas de capacitação que contribuam ativamente para uma melhoria contínua dos/as colaboradores/as das Unidades: maior alinhamento entre os requisitos da procura e as competências da oferta	X			
		L21 Desenvolver medidas de atração de pessoas qualificadas para o território			X	
	20% das Unidades de Alojamento não têm uniformização da apresentação dos/as colaboradores/as	L22 Padronização da apresentação dos/as colaboradores/as nas Unidades de Alojamento				X
		L23 Criação de mecanismos de comunicação com o cliente, seja através de um envio periódico de informação via e-mail ou outra ferramenta de feedback				X
	Cerca de metade das Unidades não têm Planos de Recursos Humanos	L24 Criação de um Plano de Recursos Humanos (Promoções, remunerações, incentivos e benefícios)			X	
		L25 Criação de Medidas de Conciliação da Vida Pessoal, Familiar e Profissional		X		

Tabela 22 - Matriz Sinótica do Plano de Ação – Atitude Responsável com o Staff

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial Biosphere Hotel	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação	Cronograma 2017			
			1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
Gestão e controlo dos consumos	Necessidade de controlo de todas as tipologias de consumos das Unidades.	L26 As empresas de alojamento, para promoverem as suas vendas no mercado internacional, terão de assegurar e comunicar boas práticas de eficiência ambiental na utilização de recursos		X		
		L27 Desenvolver iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e grau de redução desse mesmo impacte, ao mesmo tempo que devem igualmente sensibilizar o turista para uma maior consciência ambiental e motivá-lo para uma maior interação com os valores culturais locais		X		
		L28 Capacitar os fornecedores locais para um melhor desempenho do ponto de vista ambiental		X		
		L29 Criação de registos periódicos de controlo dos consumos	X			
	Incentivar os clientes para a contribuição da separação dos resíduos	L30 Desafiar os clientes a terem uma atitude mais responsável em termos ambientais, com iniciativas gaming e apresentação de resultados reais		X		
		L31 Colocação de ecopontos individuais para reciclagem nos quartos e nos espaços comuns das Unidades de Alojamento			X	
	Ineficiência na utilização dos recursos	L32 Partilha de recursos e equipamentos altamente consumidores de energia sobretudo na época baixa		X		
	Incentivar os clientes a contribuírem para as poupanças de consumos	L33 Nas Unidades de Alojamento que têm políticas de não trocar toalhas associar a estes consumos um incentivo financeiro a causas sociais locais		X		
Qualidade no serviço ao cliente	Ausência de análise e tratamento formal da satisfação do cliente	L34 Assegurar instrumentos adequados de registo da avaliação da satisfação do cliente, e sua análise periódica	X			
	A maioria das Unidades de Alojamento não responde ao feedback existente dos clientes nas Redes Sociais e plataformas de reservas	L35 Formação com as equipas responsáveis pela Gestão das Redes Sociais e Plataformas de Reservas para sensibilizar no sentido de ser dado o devido feedback aquando de uma interação com o cliente				X
	Necessidade de criação de novos produtos e serviços	L36 Criação de novos produtos e serviços mais adequados aos targets (spas, saunas, jacuzzis, espaços comuns para crianças)				X
	Inexistência de espaços e dinâmicas para crianças	L37 Criação de espaços próprios e seguros e programas específicos para crianças				X

Tabela 23 - Matriz Sinótica do Plano de Ação – Gestão e Controlo dos Consumos e Qualidade no Serviço ao Cliente

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial <i>Biosphere Hotel</i>	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação	Cronograma 2017			
			1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
Segurança de colaboradores e clientes	Inexistência de Formação para os/as colaboradores/as nas áreas de Segurança e Combate a Incêndios	L38 Capacitação das equipas internas para o Combate a Incêndios e Primeiros Socorros	X			
	Upgrade ao Plano de Emergência - Simulacro	L39 Realização de Simulacros de incêndio em parceria com as entidades locais	X			
	Falta de ligação à ANPC e entidades locais, nomeadamente Bombeiros	L40 Parceria com a ANPC para informação sobre Planos de Gestão do Risco Municipais		X		

Tabela 24 - Matriz Sinótica do Plano de Ação –Segurança de Colaboradores e Clientes

Objetivo Estratégico/Requisito Referencial <i>Biosphere Hotel</i>	Oportunidade de Melhoria identificada no diagnóstico	Proposta de linhas de ação	Cronograma 2017			
			1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
Acessibilidade universal	Nenhuma Unidade de Alojamento identificou ser capaz de receber clientes com os vários tipos de limitações de acessibilidade	L41 Adequação do espaço físico a pessoas com limitação motora			X	
		L42 Disponibilização de bens e de equipamentos facilitadores da comunicação e informação com pessoas invisuais e/ou com limitação auditiva			X	
		L43 Criação de <i>menus</i> no serviço de restauração para clientes com limitações alimentares (alergias, intolerâncias) ou preferências alimentares (vegetarianos, veganos)		X		
Equipamentos e Tecnologia	Diversificação da oferta - Inexistência de equipamentos necessários para a Organização de Eventos	L44 Aquisição ou acordos de utilização de equipamentos para Eventos a realizar nas Unidades, nomeadamente: Computadores, Projetores, Colunas, Telas de Projecção, entre outros				X

Tabela 25 - Matriz Sinótica do Plano de Ação – Acessibilidade Universal e Equipamentos e Tecnologia

Em conclusão, assume-se este Plano de Ação, que incorpora 44 linhas de ação, para implementar até Dezembro de 2017, como um motor e um processo inovador e de forte natureza colaborativa. Deverá o mesmo ser estruturado e operacionalizado à medida e em função dos seus participantes.

Plano de Ação para a Sustentabilidade

Subsetor do Alojamento Hoteleiro – Alentejo/Ribatejo

É necessário que numa primeira fase, se estabeleçam as condições básicas para a sua respetiva operacionalização, e se estruture este processo de forma a que o mesmo incorpore possibilidades de evolução mais sofisticadas nas fases seguintes.

Avançar de momento com uma definição mais concreta e fechada dos procedimentos, fluxos e responsabilidades subjacentes à execução mais detalhada do Plano de Ação seria extemporâneo e baseado em pressupostos ainda não completamente validados.