

Certificação de territórios e destinos turísticos sustentáveis

NEWSLETTER TEMÁTICA

WWW.QUATERNAIRE.PT

ABRIL 2021

NEWSLETTER #18



Editorial

Um ano decorrido desde a publicação da última *newsletter* da **Quaternaire Portugal**, lançada escassas semanas após o início da pandemia COVID-19, estamos de volta com uma nova *newsletter* dedicada ao tema do turismo e, mais especificamente, da certificação de territórios e destinos turísticos sustentáveis.

Este foi, sem sombra de dúvidas, um período exigente para este coletivo que, com resiliência e flexibilidade, procurou adaptar-se aos condicionalismos que a crise pandémica gerou, prosseguindo com os trabalhos em curso, mas abraçando simultaneamente novos desafios. Planeamos partilhar, em breve, os projetos, estudos e iniciativas de intervenção pública mais relevantes em que participamos.

Optamos, contudo, por dedicar esta primeira *newsletter* de 2021 ao tema do turismo – justamente um dos setores de atividade mais impactados pelos efeitos da pandemia COVID-19, tendo visto abruptamente interrompida uma dinâmica intensa de crescimento da procura internacional e de diversificação da oferta. Os impactos no setor têm-se feito sentir de forma extensiva, abrangendo toda a cadeia de valor (das viagens ao alojamento, passando pela animação e dinamização turística, organização de eventos, restauração, etc.) e, muito provavelmente, irão ainda repercutir-se durante mais algum tempo – sendo que o grau de incerteza se mantém bastante elevado.

Ora, é precisamente neste contexto de quebra e suspensão da atividade que se entende que poderá ser estratégico encetar processos de reflexão e qualificação dos destinos turísticos, designadamente através de processos de certificação que permitam preparar a sua retoma pós-pandemia, procurando assim garantir que os territórios, as comunidades e as organizações estão melhor apetrechadas para responder aos complexos desafios que certamente se irão colocar. Em particular, considera-se que a transição para um Turismo Sustentável é crucial, desafiando seguramente muitos destinos turísticos a reestruturarem as atividades e os modelos de negócio empresariais presentes nos seus territórios, adotando metodologias inovadoras, que abranjam todas as dimensões da sustentabilidade (ambiental, económico, social e cultural). A introdução de procedimentos inovadores e sustentáveis, complementados pela aceleração dos processos de digitalização do setor, irá certamente contribuir para que os destinos turísticos e as empresas neles presentes, respondam melhor às exigências de mercado e expectativas dos clientes transformando a sustentabilidade numa prática tangível e corrente.

A **Quaternaire Portugal**, com uma equipa que se caracteriza pela diversidade de perfis técnico-científicos e pelo seu rico *portfolio* de trabalhos, abrangendo uma pluralidade de territórios e de domínios, pretende ser um parceiro nos processos de transição para um Turismo Sustentável. Nesse sentido, a empresa conta com os seus recursos para apoiar tecnicamente as organizações com intervenção no turismo na conceção e desenvolvimento de processos de certificação de territórios e destinos turísticos sustentáveis. A **Quaternaire Portugal** conta ainda com uma parceria com a empresa TecAmbiente, Lda. de modo a reforçar as competências mútuas na conceção e operacionalização de processos de certificação de destinos e territórios turísticos sustentáveis.

A Administração



© Lei Jiang

Optamos por dedicar esta primeira *newsletter* de 2021 ao tema do turismo – justamente um dos setores de atividade mais impactados pelos efeitos da pandemia COVID-19, tendo visto abruptamente interrompida uma dinâmica intensa de crescimento da procura internacional e de diversificação da oferta. Os impactos no setor têm-se feito sentir de forma extensiva, abrangendo toda a cadeia de valor e, muito provavelmente, irão ainda repercutir-se durante mais algum tempo – sendo que o grau de incerteza se mantém bastante elevado.

Turismo e território:

abordagens integradas e assentes numa perspetiva de sustentabilidade



Montado Alentejano

Fonte: Turismo do Alentejo e do Ribatejo, ERT

Ao longo dos seus trinta anos de atividade, a **Quaternaire Portugal** tem-se vindo a especializar no planeamento e implementação de projetos que procuram promover abordagens integradas ao desenvolvimento territorial. Neste contexto, a dimensão da valorização dos recursos endógenos e, muito em particular, daqueles que constituem os ativos estratégicos mais diferenciadores, porque inimitáveis e específicos, de determinados territórios e comunidades, tem sido um aspeto particularmente trabalhado pela nossa equipa – beneficiando, assim, da matriz multidisciplinar da empresa que coletivamente reúne um leque de competências muito diversificado e complementares entre si, tanto em termos disciplinares, como ao nível da pluralidade de experiências e trajetórias profissionais.

Do *portfolio* da **Quaternaire Portugal**, podem destacar-se uma significativa diversidade de estudos e projetos que, sob diferentes perspetivas, têm procurado contribuir para, de forma integrada e a diversos níveis, melhorar e qualificar os destinos turísticos e as suas comunidades: do planeamento estratégico à formação e capacitação de recursos humanos e competências, passando pela conceção de produtos turísticos, sempre numa lógica holística e sustentável, e também passando pela assessoria técnica a entidades na certificação de produtos turísticos. Assim, destacam-se de seguida e uma forma muito breve, alguns exemplos desta experiência acumulada pela empresa no domínio do turismo.

O planeamento estratégico é uma das áreas de trabalho que, desde a sua génese, está no core da atividade da **Quaternaire Portugal**, cruzando-se, do ponto de vista *temático* e metodológico, com a generalidade das intervenções da empresa. Neste contexto, são vários e diversificados os exercícios de planeamento estratégico de âmbito territorial que, a escalas distintas e com níveis de profundidade diversos, se têm debruçado sobre o setor do turismo. Destacam-se aqui duas experiências de planeamento estratégico para o setor do turismo em que estivemos recentemente envolvidos.

Desde 2007, a **Quaternaire Portugal** tem vindo a colaborar com o Município de Mafra na elaboração do *Plano Estratégico para o Turismo de Mafra*, documento posteriormente revisto em 2015 e, mais recentemente, em 2020. Nas suas várias versões, a equipa tem procurado, em estreita colaboração com a equipa técnica da Câmara Municipal e com o Conselho Municipal de Turismo no qual estão representadas as principais entidades e intervenientes da atividade turística do município, apoiar na estruturação de uma estratégia de afirmação de Mafra enquanto destino turístico, à luz do atual contexto mundial e nacional. Neste âmbito, têm sido elaboradas propostas de intervenção de qualificação da oferta turística de Mafra, incluindo projetos de diferenciação da oferta turística, comunicação e promoção, articulação e captação de investimento.

Num outro contexto territorial, que a equipa da **Quaternaire Portugal** também conhece bem, a Região Autónoma dos Açores, foi recentemente desenvolvido para a Direção Regional do Turismo dos Açores, em consórcio com a Simbiente Açores, a proposta de revisão do *Programa de Ordenamento Turístico da Região Autónoma dos Açores*. Este programa pretendeu definir as opções estratégicas de política de desenvolvimento económico, nos horizontes de curto e médio prazo, com particular incidência no setor do turismo e na perspetiva da valorização da atividade turística da região, da melhoria da qualidade dos produtos turísticos regionais, das mudanças operadas no mercado internacional de turismo e da salvaguarda e valorização dos recursos naturais e culturais identitários do espaço regional.

Num outro domínio, da conceção e planeamento de experiências e produtos turísticos, diferentes exemplos poderiam ser aqui invocados, incidindo em territórios também eles muito variados. A título ilustrativo, os projetos de *Conceção e Implementação de Catálogo de experiências turísticas do Património Cultural Imaterial do Alentejo e Ribatejo*, realizados para a Entidade Regional de Turismo do Alentejo e Ribatejo, têm por objetivo contribuir para enriquecer a oferta turística existente, estruturando um conjunto de propostas diferenciadas, baseadas nas manifestações culturais imateriais existentes neste território, e alinhadas com as principais tendências de evolução da procura turística internacional. Os diferentes produtos e experiências turísticas foram estruturados em função da motivação dos turistas, da distribuição territorial das manifestações culturais imateriais e da sua capacidade agregadora com outros patrimónios culturais com que é natural explorar afinidades temáticas. Atualmente, este é um projeto que está a ser implementado numa fase piloto.

Outro exemplo interessante é o do *Estudo de Conceção e Implementação de Novas Rotas Temáticas no Planalto das Cesaredas*, que **Quaternaire Portugal** desenvolveu para a Comunidade Intermunicipal do Oeste, abrangendo um território partilhado pelos municípios de Lourinhã, Óbidos, Peniche e Bombarral. Neste contexto, foram concebidas três rotas que atravessam o Planalto das Cesaredas e que se constituem como um novo produto turístico do Oeste, promovendo a visita e a fruição dos valores naturais, históricos e culturais existentes, procurando assim aumentar a visibilidade do Planalto no contexto regional e melhorar a sua capacidade de atração de fluxos turísticos. O estudo envolveu uma análise dos ativos patrimoniais existentes, das dinâmicas instaladas e das infraestruturas de suporte da zona do Planalto e, num segundo momento, a definição das temáticas, o desenvolvimento de conteúdos interpretativos, a conceção dos circuitos, a programação das intervenções necessárias à sua execução e ainda um plano de comunicação.



Convento de Mafra
© Vitor Pinto



Moinho na Ilha do Pico
Fonte: Quaternaire Portugal



Oficina de Oleiro
Fonte: Quaternaire Portugal



Planalto das Cesaredas
Fonte: Quaternaire Portugal

Numa abordagem mais abrangente, destaca-se o projeto *Reservas da Biosfera: Territórios Sustentáveis, Comunidades Resilientes*, financiado através do EEA Grants Portugal, que a **Quaternaire Portugal** está a coordenar numa parceria multidisciplinar que envolve diferentes instituições, públicas e privadas, nacionais e internacionais (Islândia e Noruega). O projeto pretende reforçar o conhecimento, a visibilidade e a valorização das 12 Reservas da Biosfera da UNESCO portuguesas, distribuídas pelo continente e regiões autónomas. Assume aqui forte preponderância o reforço das dimensões da sustentabilidade nestes territórios singulares que se assumem como destinos de cultura e natureza. O projeto inclui ações que visam robustecer a capacitação destes territórios e suas comunidades, entendidos em amplo sentido – no plano institucional e de *governance*, apostando em abordagens fortemente participativas, mas também intervindo ao nível do reforço das competências e qualificações de recursos humanos, do planeamento, da investigação e valorização dos patrimónios naturais e culturais, da promoção de um empreendedorismo de base local, entre outros aspetos.

No plano dos referenciais de competências, da formação e capacitação de recursos humanos, destaca-se igualmente o *know-how* acumulado pela **Quaternaire Portugal** nesta matéria, com alguns estudos específicos realizados para o setor do turismo. De entre estes, merece destaque o estudo *Melhores Competências. Melhor Turismo*, realizado para a Confederação do Turismo Português, em torno dos domínios das competências e das profissões estratégicas para o desenvolvimento do setor e das apostas para o “enriquecimento” dos modelos e referenciais de formação e certificação em função das novas competências identificadas.

E, por último, destacamos a experiência da **Quaternaire Portugal** na criação e desenvolvimento de um *Sistema de Certificação de Produtos e Serviços de natureza Turística da Rota do Românico*, atualmente já plenamente implementado. A Rota do Românico é hoje um dos produtos turístico culturais mais relevantes do país, a que se associa uma imagem de qualidade, reconhecida, entre outras formas, pelos prémios nacionais e internacionais que tem vindo a receber. Existia, contudo, alguma heterogeneidade na qualidade da restante oferta turística e cultural existente no território, designadamente ao nível dos produtos e serviços complementares à Rota, o que a implementação deste sistema de certificação veio colmatar. Com efeito, em resultado do trabalho realizado, foi criado o “Selo de Qualidade – Rota do Românico”, uma marca registada que atesta a garantia de qualidade dos produtos e serviços considerados, nomeadamente empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e produtores e comerciantes de produtos locais. Anualmente, realiza-se uma cerimónia de entrega de Diplomas e Selos de Qualidade às entidades admitidas ao Sistema para a Valorização de Produtos e Serviços Turísticos da Rota do Românico.



Reserva da Biosfera das Berlengas

© Joke Langens



Selo de Qualidade

© Rota do Românico

Turismo sustentável e certificação de destinos

A Cimeira Mundial Rio 1992 introduziu o conceito de Desenvolvimento Sustentável no turismo e, consequentemente, a designação Turismo Sustentável, como aquele que salvaguarda o ambiente e os recursos naturais, garantindo o crescimento económico, capaz de satisfazer as necessidades dos viajantes, da indústria e das gerações presentes e futuras. A Carta Mundial de Turismo Sustentável, publicada em 1995, veio, por sua vez, realçar os impactos do turismo a vários níveis, nomeadamente ambiental, económico, nas comunidades locais e nos destinos, e incorporou ainda uma perspetiva ética e social. Em 1999, a Organização Mundial de Turismo, através do Código de Ética do Turismo, propôs o turismo responsável e sustentável. Estes documentos são estruturantes do Turismo Sustentável, que atualmente se assume mais como uma filosofia e não tanto como um conceito, envolvendo decisores, operadores, empresas e os turistas.

1992	1995	1999
Cimeira Mundial Rio ONU	Carta de Turismo Sustentável	Código de ética do turismo UNWTO
Desenvolvimento Sustentável no Turismo	Turismo Sustentável	Turismo Responsável e Sustentável

Introdução do conceito de Desenvolvimento Sustentável e Turismo Sustentável no Turismo

A certificação é um processo voluntário. Relativamente ao turismo, existem inúmeras certificações destinadas às mais variadas áreas deste sector, e com graus de exigência também distintos, que contribuem para o melhor desempenho nas várias dimensões da sustentabilidade. Em comum, os referenciais de certificação assentam no rigor, no cumprimento da legislação e na melhoria contínua, sendo hoje já amplamente reconhecidos por *stakeholders* e clientes.



Alguns referenciais de certificação para o Turismo

As certificações destinadas ao setor do turismo devem, para além de contribuir para minimizar os impactos ambientais, evidenciar os benefícios para as populações, nomeadamente ao nível da criação de emprego, proporcionando condições de trabalho e de salários compatíveis com os padrões legais, contribuir para o desenvolvimento da economia local, fomentando a produção e a aquisição de produtos locais e o uso regrado dos recursos naturais, culturais e patrimoniais, de acordo com o estabelecido nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas. A certificação auxilia, ainda, os destinos e as organizações a distinguírem-se através de um posicionamento competitivo e diferenciador assente nas boas práticas e focado na melhoria contínua.

A TecAmbiente, Lda. é parceira da **Quatenaire Portugal** na conceção e operacionalização de processos de certificação de destinos e territórios turísticos sustentáveis.

A TecAmbiente, Lda. é uma empresa de consultoria, fundada em 2003, especializada em todas as áreas do ambiente e sustentabilidade, nomeadamente gestão ambiental, turismo sustentável, biodiversidade e conservação da natureza, áreas protegidas, avaliação de impacto ambiental, certificação, auditorias e "formação/capacitação".

Através do referencial "ETICO for sustainability", destinado aos vários sectores da atividade humana, a TecAmbiente, Lda. auxilia as entidades na implementação de estratégias sustentáveis e certificação em Turismo Sustentável, garantindo uma abordagem integrada ao nível sociocultural, ambiental e económico, segundo os princípios estabelecidos nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e na Agenda 2030 das Nações Unidas.



Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e o Turismo

Fonte: <https://www.unwto.org/tourism4sdgs>

A certificação para o turismo sustentável em Portugal

Em Portugal, verifica-se ainda uma fraca adesão aos processos de certificação na área do turismo. Várias razões podem ajudar a explicar este facto, estando relacionadas com existência de equipas de reduzida dimensão, com formação inadequada para liderar estes processos, com a desvalorização da certificação, entre outras. Consta-se, contudo, que as exigências de mercado têm contribuído para que destinos turísticos, empresas e decisores políticos se manifestem mais recetivos à certificação no sector do turismo.

Exemplos disto são as Aldeias Históricas de Portugal certificadas como Destino Sustentável, e a Região do Alentejo em processo de certificação, o Município de Baião e o arquipélago dos Açores, como Destino Sustentável. Recentemente, o selo *Clean & Safe*, do Turismo de Portugal, introduziu neste sector um selo português destinado a garantir aos clientes segurança em termos de cuidados de higiene e limpeza diária, procurando minimizar assim os impactos causados pela pandemia COVID-19.

Metodologia do processo de certificação e vantagens associadas

Do ponto de vista metodológico, a certificação consiste fundamentalmente na introdução de novos procedimentos que têm subjacentes a melhoria da performance ambiental, sociocultural e económica dos destinos turísticos, através de soluções adequadas, suportadas por elevados padrões de responsabilidade, ética e excelência, procurando a melhoria contínua, orientadas para satisfazer as expectativas das populações e dos turistas.

O processo de certificação de um destino turístico inicia-se com o compromisso

formal das entidades gestoras do destino, com a entidade certificadora e é um processo participativo, reunindo os diversos *stakeholders* locais, a população, os estabelecimentos de ensino, os centros de investigação, as autoridades públicas e demais interessados, através de parcerias locais e regionais.

As *principais vantagens* que decorrem do processo de certificação são:

- ▶ Melhorar a visibilidade das regiões, das empresas e dos seus produtos;
- ▶ Reforçar a competitividade do território, enquanto destino turístico, dos negócios, empresas e trabalhadores ligados ao setor do turismo que nele se inserem;
- ▶ Melhorar a sustentabilidade ambiental dos destinos turísticos, através da implementação de medidas orientadas para o uso regrado dos recursos naturais e para a redução na produção de resíduos sólidos e resíduos líquidos, das emissões gasosas e produção de ruído, entre outros;
- ▶ Introdução de boas práticas nas organizações, melhorando a gestão interna e performance das organizações;
- ▶ Melhoria da qualidade de vida das populações;
- ▶ Formação e capacitação dos recursos humanos, contribuindo para a melhoria do espírito de equipa, do seu desempenho e satisfação dentro da organização e visibilidade do destino turístico;
- ▶ Reforço do posicionamento do destino turístico, assumindo-se enquanto ferramenta de marketing e melhoria do grau de satisfação dos clientes.

Em concreto, diferentes opções se poderão colocar à operacionalização de um processo de certificação de destinos e territórios turísticos sustentáveis – às quais correspondem, evidentemente, níveis de aprofundamento e de complexidade diversificados. De seguida, elencam-se algumas áreas de atuação que, naturalmente, deverão se ponderadas e ajustadas à luz das necessidades, potencialidades e expetativas de cada território e comunidade.

Áreas de atuação

Desenvolvimento de produtos turísticos

Marketing turístico e visibilidade das boas práticas no sector

Diagnóstico de sustentabilidade em destinos turísticos

Implementação de Sistemas de Gestão Ambiental em empresas do sector do turismo

Capacitação de ativos em Turismo Sustentável

Certificação em Turismo Sustentável

Contacte-nos para saber como podemos ajudar na definição e operacionalização de uma estratégia de certificação em turismo sustentável.

Quaternaire Portugal

A **Quaternaire Portugal, Consultoria para o Desenvolvimento SA** foi criada em 1990 e presta serviços diversificados nos domínios da avaliação, da cultura, do emprego, competências e formação profissional, do planeamento e ordenamento do território, do planeamento estratégico, das políticas urbanas.

Organizada em torno de uma abordagem multidisciplinar e integrada ao desenvolvimento de territórios e à capacitação de organizações privadas e públicas, a **Quaternaire Portugal** privilegia a conceção de soluções à medida das necessidades específicas de clientes e a produção e a difusão de conhecimento estratégico pertinente.

Tem uma rede de acionistas com experiência profissional e curriculum científico prestigiados nacional e internacionalmente e um corpo regular e flexível de consultores externos em domínios de consultoria muito diversificada que completam e interagem com uma equipa interna permanente pluridisciplinar e com crescente qualificação.

Matosinhos

Rua Tomás Ribeiro, 412 – 2.º
4450-295 Matosinhos, Portugal
T.: +351 229 399 150
F.: +351 229 399 159

geral@quaternaire.pt

Lisboa

Rua Duque de Palmela, nº 25 – 2º
1250-097 Lisboa, Portugal
T.: +351 213 513 200
F.: +351 213 513 201