



Manual de Política de Sustentabilidade

Como empresa que se envolve com várias partes interessadas do turismo, como os consumidores, guias turísticos, agências de viagens, hotéis, empresas de transporte, restaurantes e atrações, a empresa **Lusanova Turismo e Excursões, Lda** entende o seu papel fundamental e influência no desenvolvimento sustentável do turismo. Por isso, estamos comprometidos em promover a sustentabilidade. Pretendemos seguir, implementar e promover boas práticas de sustentabilidade para maximizar os impactos positivos e minimizar os impactos negativos no turismo das nossas operações e influenciar os nossos clientes e parceiros a fazerem o mesmo.

A nossa política de sustentabilidade está dividida em 10 temas. Cada tema consiste em um conjunto de princípios e ações práticas de acordo.

Esta política aplica-se a todas as operações, desde a gestão até o nível executivo da nossa empresa. Funcionários, fornecedores e espera-se que os parceiros mantenham totalmente os objetivos desta política sempre que possível dentro dos orçamentos vigentes.

1. Gestão de Sustentabilidade e Conformidade Legal

Comprometemo-nos com a gestão da sustentabilidade, praticada por meio das seguintes ações:

- Ter um funcionário designado responsável pelas tarefas do coordenador de sustentabilidade;
- Ter uma declaração de missão de sustentabilidade que será comunicada aos clientes, parceiros e fornecedores;
- Ter uma política de sustentabilidade acessível e escrita que vise a redução dos impactos sociais, culturais, econômicos e ambientais negativos das atividades da empresa; e inclui aspetos relacionados à saúde e segurança dos funcionários;
- Colaborar e envolver-se ativamente em fóruns externos e grupos de trabalho de apoio à sustentabilidade no turismo;
- Conduzir avaliação de base do desempenho da empresa em práticas sustentáveis;
- Ter diretrizes de sustentabilidade e sistema de avaliação para identificar o desempenho de sustentabilidade dos principais fornecedores/parceiros;
- Ler plano de ação de sustentabilidade com metas claras, ações, medidas, responsabilidades e planeamento de tempo;
- Desenvolver procedimentos documentados para monitorar e avaliar a implementação da política, objetivos e metas de sustentabilidade;
- Garantir a transparência da empresa em sustentabilidade por meio de relatórios e comunicações públicas;
- Assegurar que todos os colaboradores tenham pleno conhecimento da nossa Política de Sustentabilidade e se comprometam a implementá-la e aprimorá-la.
- Comprometemo-nos a cumprir todas as legislações, regulamentos e códigos de prática nacionais.



2. Gestão interna: política social e direitos humanos

Comprometemo-nos com uma gestão interna sustentável por meio de uma política social clara, escrita e bem comunicada, que inclua os seguintes princípios:

- Conceder aos funcionários a liberdade de trabalho e rescisão contratual com aviso prévio (idealmente mínimo de um mês) e sem multa
- Incluir condições de trabalho de acordo com a legislação nacional e uma descrição do trabalho no contrato de trabalho;
- O salário deve ser mencionado no contrato e igual ou superior ao salário legal nacional;
- Apurar e compensar horas extras mediante acordo;
- Fornecer seguro médico e de responsabilidade civil de acordo com a legislação nacional;
- Conceder aos funcionários férias anuais remuneradas fixas e baixas por doença e subsídio de férias anuais não remuneradas;
- Ter uma política de saúde e segurança dos funcionários que atenda às normas legais nacionais;
- Ter kits de primeiros socorros e pessoal treinado disponíveis em todos os locais relevantes;
- Cumprir as normas nacionais relativas à Idade Mínima para Admissão ao Emprego;
- Ter procedimentos documentados e eficazes para que os funcionários expressem suas reclamações e expectativas;
- Ter um procedimento disciplinar claro e efetivamente comunicado aos colaboradores;
- Ter sistema de medição regular da satisfação dos colaboradores;
- Fornecer orientação e treinamento periódicos aos funcionários sobre funções, direitos e responsabilidades em questões de saúde e segurança. Isso inclui incêndios e desastres naturais relevantes;
- Criar oportunidades para os alunos na participação em estágio/estágio/aprendizagem;
- Incentivar oportunidades de emprego para pessoas com necessidades especiais;

Comprometemo-nos a praticar os direitos humanos, garantindo a aplicação das seguintes práticas:

- Declarar não dificultar a filiação sindical, a negociação coletiva de trabalho e a representação dos filiados pelos sindicatos;
- Proibir discriminações, no que diz respeito ao recrutamento, condições de contratação, acesso a formação e cargos superiores, ou promoção em função do sexo, raça, idade, deficiência, etnia, religião/crenças ou orientação sexual;
- Para garantir que todos os funcionários tenham oportunidades iguais e acesso a recursos e oportunidades de desenvolvimento pessoal por meio de treinamento regular, educação;

3. Gestão Interna: Meio Ambiente e Relações Comunitárias

Comprometemo-nos a praticar a proteção ambiental e melhorar as relações com a comunidade, garantindo a aplicação das seguintes práticas:

- Reduzir ativamente o uso de bens de consumo e descartáveis;
- Favorecer a aquisição de bens e serviços sustentáveis, material de escritório e restauração, brindes e mercadorias;
- Comprar produtos a granel, para reduzir a quantidade de materiais de embalagem;
- Definir máquinas de cópia e impressão por padrão para impressão frente e verso ou outras formas de modos de economia de papel;
- Utilizar materiais de limpeza não perigosos, não eutróficos e biodegradáveis e certificados com rótulo ecológico, se disponíveis localmente;



- Implementar medidas para reduzir o desperdício de brochuras ou uma política de 'somente internet';
- Ter um compromisso ativo para medir, monitorar e reduzir o consumo de energia;
- Calcular e compensar as emissões de CO2 e comparar diferentes períodos;
- Comprar iluminação energeticamente eficiente para todas as áreas, quando disponível;
- Desligar as luzes e os equipamentos quando não estiverem em uso, utilizar o sistema liga/desliga automático com temporizadores ou sensores de movimento e configurar os equipamentos por padrão no modo de economia de energia, quando possível;
- Preferir equipamentos de baixo consumo de energia ao comprar novos itens, incluindo considerações de custo e qualidade;
- Ter uma política ativa de redução do consumo de água, implementada e monitorada mensalmente ou anualmente;
- Utilizar fontes de água sustentáveis, que não prejudiquem os fluxos ambientais;
- Instalar equipamentos de poupança de água nas casas de banho, reutilizar águas residuais e/ou águas pluviais recolhidas;
- Cumprir a legislação nacional relativa à eliminação de resíduos;
- Desenvolver e implementar uma política de redução e reciclagem de resíduos sólidos, com metas quantitativas;
- Tomar medidas para reduzir a quantidade de materiais de embalagem e não fornecer materiais de embalagem não recicláveis ou não biodegradáveis;
- Agir para reduzir a quantidade de garrafas plásticas (não recarregáveis) de água potável para uso no escritório;
- Separar todos os materiais que podem ser reciclados e organize a coleta e o descarte adequado;
- Implementar métodos de redução de desperdício ao usar cartuchos de tinta e toner para impressão e cópia, sempre que possível;
- Recicle ou descarte adequadamente as baterias;
- Cumprir a legislação nacional de tratamento de águas residuais, que devem ser reutilizadas ou lançadas de forma segura;
- Medir e reduzir as viagens relacionadas ao pessoal e usar meios de transporte mais sustentáveis. Calcular as suas emissões, com o objetivo de reduzir e compensar, através de um programa confiável disponível localmente;
- Incentivar financeiramente os colaboradores a utilizar transporte público ou meio de transporte sustentável;
- Reduzir os impactos relacionados ao transporte por meio de teletrabalho, tele/vídeo reuniões, políticas de trabalho em casa ou outros meios;
- Manter e verificar adequadamente os veículos motorizados da empresa, para reduzir as emissões e o uso de energia e garantir que cumpram os padrões legais de emissão;
- Fornecer orientação e informações periódicas a todos os funcionários, sobre seus papéis e responsabilidades com relação às práticas ambientais internas;
- Contribuir para a proteção e preservação de propriedades e locais históricos, arqueológicos, culturais e espirituais importantes e não impedir o acesso a eles pelos residentes locais;



4. Agência Parceira

Com base num inventário das nossas principais agências parceiras, desenvolvemos e implementamos uma política para melhorar a sustentabilidade das nossas agências parceiras. Nosso objetivo é tornar o desenvolvimento sustentável concreto para todos e cada um dos parceiros de nosso negócio.

Comprometemo-nos com isto por;

- Manter uma listagem das práticas de sustentabilidade dos alojamentos e agentes parceiros;
- Tentar trabalhar apenas com organizações que realmente implementem a sustentabilidade em sua política de turismo;
- Minimizar a pegada ecológica do escritório, deslocando-se majoritariamente em transportes públicos, trabalhando o mais possível sem papel, separando o lixo e utilizando papel reciclado certificado;
- Sensibilizar os principais parceiros para o consumo sustentável através da organização de campanhas e formações (online);
- Informar os principais parceiros sobre as normas da Travelife e do turismo nacional;
- Avaliar regularmente as práticas de sustentabilidade de nossos principais parceiros para garantir que suas práticas sejam verdadeiramente sustentáveis;
- Em todo o processo de desenvolvimento e operação de nossos pacotes de viagens, a nossa empresa espera que a agência parceira aja no melhor interesse das comunidades vizinhas e do meio ambiente, bem como de nossos hóspedes.
- Garantir que as empresas parceiras cumpram todas as leis nacionais relevantes que protegem os direitos dos funcionários;

5. Transporte

Tentamos garantir que os veículos usados nos passeios não causem poluição acima da média. Acreditamos que o transporte é um aspeto importante do turismo sustentável e fazemos o possível para diminuir o nível médio de poluição.

Comprometemo-nos com isto por;

- Selecionar as opções mais sustentáveis considerando preço e conforto ao selecionar as opções de transporte até o destino;
- Considerar e dar preferência a alternativas mais sustentáveis ao selecionar opções de transporte para transferes e passeios no destino, levando em conta preço, conforto e considerações práticas;
- Integrar e/ou promover um ou mais produtos/pacotes de férias sustentáveis com base em uma metodologia reconhecida, incluindo transporte sustentável, acomodações sustentáveis e atividades sustentáveis.

6. Alojamento

Procuramos alcançar uma cadeia produtiva do turismo que seja totalmente sustentável. Os alojamentos parceiros têm um papel importante para isso, e são estimulados e motivados a adotar práticas sustentáveis.

Comprometemo-nos com isto por;

- Seleção de alojamentos que atendam aos padrões de sustentabilidade e qualidade com foco especial nos seguintes itens;
 - Eles têm um contrato de sustentabilidade assinado?
 - Eles têm um programa de economia de água?
 - Eles têm um programa de economia de energia?
 - Eles têm um programa de gestão de resíduos?
 - Possuem sistema de redução de energia?



- Eles têm uma cadeia de abastecimento sustentável?
- Eles têm uma política de proteção à criança?
- Eles treinam funcionários em Saúde e Segurança?
- Motivar e encorajar alojamentos parceiros a se tornarem certificados de forma sustentável;
- Preferir e selecionar alojamentos que sejam de propriedade e administração locais;
- Seleção de alojamentos que empregam comunidades locais;
- Incentivar os alojamentos a seguir as melhores práticas/formações sobre turismo responsável;
- Comunicar clara e ativamente nossos objetivos e requisitos de sustentabilidade em relação aos alojamentos contratados e outras acomodações relevantes;
- Dar clara preferência a acomodações que funcionem com certificação reconhecida internacionalmente (por exemplo, GSTC reconhecida) e/ou Travelife;
- Garantir que, através da nossa cadeia de abastecimento de alojamento, os direitos das crianças sejam respeitados e salvaguardados;
- Trabalhar com alojamentos e restaurantes que incorporem elementos da arte, arquitetura ou patrimônio cultural local; respeitando os direitos de propriedade intelectual das comunidades locais;

7. Excursões e atividades

Valorizamos o bem-estar animal e da comunidade extremamente alto e visamos passeios que deixem apenas uma pequena pegada. Estamos salvaguardando a autenticidade das comunidades e do ambiente natural, e somos fortemente contra prejudicar a vida selvagem e poluir o meio ambiente.

Comprometemo-nos com isto por;

- Aconselhar os hóspedes sobre os padrões de comportamento durante as excursões e atividades com foco no respeito à cultura, natureza e meio ambiente locais;
- Comunicar nossos objetivos e requisitos de sustentabilidade aos contratados e outros provedores de excursões relevantes, distribuindo essas informações por meio de código de conduta, agentes representativos, mídia social, e e-mail, para minimizar o impacto negativo do visitante e maximizar o prazer;
- Ter guias qualificados e/ou certificados para guiar nossos hóspedes em locais culturais sensíveis, locais históricos ou destinos ecologicamente sensíveis;
- Promover e aconselhar os nossos hóspedes sobre excursões e atividades que envolvam e apoiem diretamente as comunidades locais através da aquisição de bens ou serviços, artesanato tradicional e métodos de produção (alimentar) local, ou visita a projetos sociais;

8. Tour leaders, representantes e guias locais

O nosso objetivo é envolver o maior número possível de residentes locais, empregando-os no negócio do turismo. Defendemos um ambiente de trabalho justo e seguro que apoie e respeite as comunidades locais.

Comprometemo-nos com isto por;

- Garantir que nossos parceiros locais cumpram todas as leis e regulamentos internacionais, nacionais e locais aplicáveis, padrões mínimos da indústria e quaisquer outros requisitos estatutários relevantes, quaisquer que sejam os requisitos mais rigorosos;
- Comprometemo-nos a contratar guias locais qualificados, motoristas ou outro pessoal local, pagando-lhes salários dignos e proporcionando-lhes condições de trabalho seguras e justas.
- Garantir que nossos guias turísticos, anfitriões e outros funcionários contratados sejam qualificados e treinados regularmente;



- Entendemos que os guias são os intermediários entre os hóspedes e o contexto sociocultural e ambiental do destino, transmitindo-lhes o comportamento adequado. Portanto, garantimos que todos os guias contratados ou que conduzem passeios em nome da nossa empresa sejam treinados regularmente e conhecedores dos tópicos de sustentabilidade do destino.
- Os nossos guias são treinados especificamente na questão crítica da exploração sexual de crianças em turismo

9. Destino

Temos como objetivo maximizar os impactos positivos e minimizar os impactos negativos no destino para garantir o desenvolvimento sustentável dos locais onde operamos.

- Comprometemo-nos com isto por; Considerar aspetos de sustentabilidade no processo de seleção de novos destinos e possivelmente oferecer destinos alternativos não convencionais;
- Não selecionar destinos em que o turismo tenha efeitos locais negativos estruturais, (a menos que o envolvimento da empresa resulte em claros efeitos de compensação);
- Considerar a seleção de novos destinos, acessíveis por meios de transporte mais sustentáveis;
- Cumprir os regulamentos de ordenamento do território, áreas protegidas e patrimoniais legalmente fundamentadas. Também com estratégias de gestão de destinos de autoridades locais, regionais e nacionais;
- Apoiar iniciativas que melhorem as relações entre os alojamentos e os produtores locais;
- Influenciar e apoiar o governo local (quando possível, em conjunto com outras empresas de viagens e partes interessadas) em relação à sustentabilidade, planejamento e gestão de destinos, uso de recursos naturais e questões socioculturais;
- Incentivar os hóspedes a comprar com responsabilidade e educá-los sobre lembranças ilegais/proibidas;

10. Comunicação e proteção do cliente

O bem-estar e as informações dos clientes são muito importantes para nós. Na nossa empresa, garantimos uma comunicação clara e constante e alta proteção aos nossos clientes.

Antes de fazer a reserva, nos comprometemos com isto:

- Disponibilizar um guideline da empresa para consulta ao cliente, que é seguido pelos assessores do cliente;
- Garantir que a privacidade do cliente não seja comprometida;
- Cumprir com os padrões relevantes e códigos de conduta voluntários em mensagens de marketing e publicidade, e não prometer mais do que é entregue;
- Tornar as informações de produtos e preços claras, completas e precisas, no que diz respeito à empresa e seus produtos e serviços, incluindo alegações de sustentabilidade;
- Fornecer informações sobre o destino, incluindo aspetos de sustentabilidade, que sejam factualmente corretas, equilibradas e completas;
- Promover acomodações sustentáveis (certificadas), excursões, pacotes e/ou opções de transporte, com logotipos ou outras mensagens; garantir que sejam reconhecíveis pelo consumidor e apresentados como a “melhor” opção;



Informar o cliente sobre alternativas sustentáveis de hospedagem, passeios, pacotes de férias e opções de transporte, se disponíveis;

Após a reserva e durante as férias, comprometemo-nos a:

- Prestar informação aos consumidores sobre a envolvente natural, a cultura local e o património cultural do destino de férias;
- Informar os consumidores sobre os principais aspetos e questões de sustentabilidade no destino e receber recomendações sobre como fazer uma contribuição positiva;
- Informar os clientes sobre riscos e cuidados relacionados a questões de saúde e segurança no destino;
- Manter permanentemente disponível uma pessoa de contacto e um número de telefone para situações de emergência;
- Treinar o pessoal e manter à disposição orientações sobre como lidar com situações de emergência;
- Informar os clientes sobre a legislação aplicável relativa à compra, venda, importação e exportação de artefactos históricos ou religiosos e artigos que contenham materiais de flora e/ou fauna ameaçadas no destino;
- Motivar os clientes a usar restaurantes e lojas locais (quando apropriado);
- Informar os clientes sobre opções de transporte sustentável nos destinos, quando viável;

Após as férias, comprometemo-nos a:

- Medir sistematicamente a satisfação do cliente e levar em consideração os resultados, para melhorias de serviços e produtos;
- Incluir a sustentabilidade como parte integrante da pesquisa de satisfação do cliente;
- Ter procedimentos claros em caso de reclamações de clientes.

Contacto:

Todo o staff da **Lusanova Turismo e Excursões, Lda** é responsável pela aplicação desta política de sustentabilidade;

Todo o staff é responsável pela promoção e implementação desta política no respetivo departamento;

A coordenação da implementação desta política fica a cargo do Coordenador de sustentabilidade, Hugo Curado Gomes, contactável através do seguinte e-mail: hgomes@lusanova.pt

Data: Esta política entra em vigor a 01 de Janeiro de 2023

Tiago Encarnação
Lusanova