



**ZENTRAVEL**

MINDFUL • WELLNESS TOURISM

# **Política e Procedimentos de Sustentabilidade**

(Contém política de Sustentabilidade para fornecedores)

**Autor:** Maria José Silva

**Última Atualização:** Junho 2023

## Índice

1. Gestão e conformidade legal da sustentabilidade .....	3
2. Gestão interna: política social e de direitos humanos.....	4
3. Gestão interna: relações com a comunidade e ambiente.....	5
A todos os fornecedores e parceiros ZENTravel/RAVT.....	6
4. Agência parceira e representativa, DMC, Operadores Turísticos .....	7
5. Representantes locais, receptivos, tour leaders, guias de turismo .....	7
6. Transportes e Transfers.....	8
7. Alojamento e Restauração .....	8
8. Excursões, atrações e atividades turísticas.....	9
9. Destinos e Património Local .....	11
10. Proteção e Comunicação com o cliente .....	11
<b>ANEXO 1 Política de Sustentabilidade Fornecedores .....</b>	<b>13</b>
Âmbito .....	13
Princípios de Sustentabilidade para fornecedores.....	13
Considerações Gerais de Sustentabilidade.....	14
Estimular práticas facilitadoras de sustentabilidade.....	15
Comunicação com fornecedores .....	15

Este documento tem como objetivo informar sobre a política, práticas e procedimentos de sustentabilidade da empresa, bem como motivar os parceiros a seguirem os mesmos princípios.

A ZENTravel como empresa com atuação nas viagens e turismo, conta com interconexão com vários stakeholders da cadeia de valor do turismo, como consumidores, operadores turísticos, Profissionais de informação turística (guias), agências de viagens representativas, DMC, alojamento, restauração, companhias de transportes, atrações turísticas, o que leva a que a empresa entenda o seu papel-chave no desenvolvimento da sustentabilidade no setor do turismo.

Estamos empenhados e comprometidos em promover a sustentabilidade. Almejamos a implementar, seguir e a promover as boas práticas de sustentabilidade, de forma a maximizar os impactes positivos e a amenizar ou inibir os impactes negativos das nossas operações no turismo. Pretendemos ainda influenciar os nossos clientes e parceiros a procederem de igual forma. **Estamos empenhados em cumprir os ODSs (17 objetivos de desenvolvimento sustentável) e com o equilíbrio dos 5Ps (Pessoas, Planeta, Proveitos, Parcerias, Paz).**

A nossa política de sustentabilidade, conforme indicado pela entidade certificadora, *Travelife* e *Biosphere*, e com base nos 3 pilares de sustentabilidade (Ambiente e Mudanças Climáticas; Sociedade e Cultura; Governança e Economia), está dividida em 10 temas. Cada tema consiste num conjunto de princípios e de ações práticas, para os quais aconselhamos os nossos parceiros da cadeia de valor, desde fornecedores, colaboradores, e clientes, a ler os nossos princípios, práticas, políticas e procedimentos e a atuarem em conformidade com o expresso neste documento.

Como anexo a este documento providencia-se um comprometimento formal de sustentabilidade para os fornecedores, estabelecimentos e operações dos prestadores de serviços, sendo que devem ler, aceitar ou, em caso de declinarem, fazê-lo por escrito para [Zentravel@ravt.pt](mailto:Zentravel@ravt.pt).

## 1. Gestão e conformidade legal da sustentabilidade

Através das seguintes ações para a sustentabilidade, comprometemo-nos a:

- Ter um colaborador responsável pela coordenação das tarefas de sustentabilidade;
- Ter uma missão emprenhada também na sustentabilidade e comunicada aos clientes, parceiros, colaboradores e fornecedores;
- Ter uma política de sustentabilidade escrita, legível e acessível, com o propósito de reduzir impactes negativos da sua atividade, a nível social, cultural, económico e ambiental. Política que inclui saúde e bem-estar dos colaboradores;
- Colaborar e envolver-se ativamente em fóruns externos e grupos de trabalho, que são apoiantes da sustentabilidade no turismo;
- Realizar uma avaliação de desempenho da empresa nas práticas e procedimentos de sustentabilidade;
- Ter orientação e monitorização por forma a identificar a performance de sustentabilidade das parcerias;
- Ter um plano de ação com claros objetivos, medidas, responsabilidades e planeamento no tempo;
- Desenvolver suporte documental diverso para monitorizar a implementação dos objetivos,

propósitos e metas da política da sustentabilidade;

- Garantir a transparência da organização na comunicação e reporte de forma pública;
- Garantir que todo staff está ciente da política de sustentabilidade e está empenhado na implementação e desenvolvimento da mesma.

Comprometemo-nos a cumprir com toda a legislação nacional, regulamentação e códigos de boas práticas.

## **2. Gestão interna: política social e de direitos humanos**

Estamos empenhados na sustentabilidade interna, através de uma política social escrita e/ou bem comunicada, que inclui os seguintes princípios:

- Garantir o acesso ao emprego sem qualquer discriminação de género, raça, religião, origem ou outra. Promovendo condições iguais para todos de acordo com a categoria profissional.
- Garantir aos colaboradores a liberdade de emprego e de rescisão de contrato através de notificação (no prazo ideal com mínimo de antecedência de um mês) e sem penalização, em conformidade com a lei laboral portuguesa em vigor;
- Incluir condições laborais de acordo com a lei laboral nacional em vigor, e com a categoria profissional contratada;
- O salário mencionado em contrato é igual ou superior ao salário mínimo;
- Determinar e compensar o tempo extra de trabalho segundo o contrato coletivo e lei laboral nacional;
- Providenciar segurança social e assistência médica, segundo a lei laboral nacional;
- Garantir pagamento anual de subsídio de férias e respetivas contribuições para a segurança social de acordo com os princípios da lei laboral nacional;
- Ter uma política de saúde e segurança de acordo com as leis nacionais;
- Ter kits de primeiros socorros e pessoal treinado disponível em todos os escritórios;
- Obedecer à lei laboral para admissão de colaboradores maiores de idade;
- Ter provas e procedimentos documentais acessíveis no local, ou através de websites das entidades oficiais e com informação das leis, onde apresentar queixa, conforme mandatório pela lei laboral nacional portuguesa;
- Ter uma política disciplinar comunicada aos colaboradores expressa na lei laboral nacional;
- Avaliar com regularidade a satisfação dos colaboradores;
- Providenciar indicações, informações periódicas e formação aos colaboradores, para o desempenho das suas funções, direitos e deveres e também no que concerne a medidas de segurança sanitária, incluindo em situações de acidentes, catástrofes naturais. Os planos de proteção civil e de contactos de emergência podem ser sempre acedidos nos diversos websites públicos;
- Criar oportunidades para estudantes por meio de estágios ou aprendizagens;

Comprometemo-nos a cumprir com os direitos humanos através das seguintes práticas:

- Declarar não impedir ou dificultar acesso a sindicalização e ao contrato coletivo de trabalho;
- Participar e cumprir com o contrato coletivo de trabalho do sector;

- Proibir a discriminação no recrutamento, no acesso às condições de empresa, acesso à formação ou às posições sénior, ou de promoção, por género, raça, idade, incapacidade, etnia, religião, credo ou orientação sexual;
- Garantir que todos os colaboradores têm igual oportunidade de acesso a recursos e desenvolvimento pessoal através de formação e treino regular.

### 3. Gestão interna: relações com a comunidade e ambiente

Estamos comprometidos com a proteção ambiental e a potenciar relações com a comunidade, através das seguintes práticas:

- Reduzir ativamente o uso de bens de consumo e de descartáveis;
- Priorizar a compra de bens e serviços sustentáveis para escritório, ou de catering, *give aways* ou merchandising;
- Comprar por atacado para a redução de embalagens;
- Configurar a impressora e fotocopadora por defeito imprimir frente e verso, quando possível a 2 páginas por folha de forma a poupar papel e consumíveis;
- Utilizar material de limpeza biodegradável, não corrosivo, certificado com selo eco, se disponível no mercado;
- Se imprimir brochuras/folhetos, deve ser em papel reciclado ou *eco-friendly* de empresa certificada com sistema de sustentabilidade, sempre que possível e acessível economicamente;
- Implementar medidas para redução de produção de brochuras e desperdício, incentivando a política de *Internet Only*/material digital;
- Ser ativo e comprometer a medir ou monitorizar, a reduzir o máximo possível o consumo de energia;
- Calcular e compensar as emissões de CO<sub>2</sub>;
- Consumir energia renovável ou com cuidado ambiental, limpa, segura, com gestão eficiente de eletricidade, sempre que possível;
- Desligar as luzes e os equipamentos quando não estão em uso, parametrizando para desligar automaticamente após determinado tempo sem utilização ou por sensores, e sempre que possível no modo de poupança de energia e de consumíveis;
- Preferir equipamentos com equilíbrio de custo, qualidade e baixo consumo;
- Ter uma política de redução de consumo de água monitorizando mensal ou anualmente;
- Utilizar, sempre que possível, fonte de água sustentável que não afete negativamente fonte e fluxos;
- Ter dispositivos de controlo de fluxos de água nas casas de banho, e se possível, reutilizar ou coletar água das chuvas;
- Cumprir com a legislação nacional para controlo de desperdício de águas;
- Implementar práticas de redução e de reciclagem de lixo;
- Reduzir o número de materiais e embalagens e, sempre que possível, utilizar materiais recicláveis ou biodegradável;
- Reduzir ou inibir o plástico descartável como por exemplo das garrafas de água não reutilizáveis
- Separar os materiais que podem ser reciclados e depositá-los nos respetivos depósitos corretamente;

- Implementar métodos de redução de toner/tinteiros na impressão de cópias, como baixa qualidade de cores, sempre que possível;
- Reciclar apropriadamente pilhas/baterias e reduzir ao máximo a sua utilização;
- Cumprir com a legislação nacional de tratamento de águas que devem ora ser reutilizados ou escoados de forma segura;
- Minimizar e substituir a utilização de substâncias tóxicas, armazenando e utilizando apropriadamente os químicos;
- Implementar práticas para minimizar a poluição do edifício, em caso de propriedade própria da empresa;
- Reduzir e medir as viagens do staff, dando prioridade a meios de transporte sustentáveis. Calcular as emissões, para reduzir e compensar através de um programa local de confiança;
- Incentivar os colaboradores, por incentivos económicos ao uso de transportes públicos e sustentáveis;
- Reduzir impactes dos transportes priorizando teletrabalho/híbrido, vídeo, reuniões online, sempre que possível e oportuno;
- Verificar e manter veículos próprios da empresa em bom estado, para reduzir emissões, consumo de energia, de combustíveis, assegurando-se que cumpre com a lei;
- Providenciar e informar periodicamente todos os membros do staff refrescando sobre as responsabilidades e o contributo para a sustentabilidade;
- Cumprir com as regras de planeamento urbano em caso de construção, reconstrução, requalificação de área e edifícios;
- Planear e desenhar a construção de edifícios, ou de renovação, utilizando materiais sustentáveis e cumprindo as boas práticas de sustentabilidade;
- Contribuir para a proteção e preservação de património histórico, arquitetónico, cultural ou espiritual, local, importante e não impedir os acessos aos residentes.

## A todos os fornecedores e parceiros ZENTravel/RAVT

*O turismo sustentável é uma grande preocupação para ambas as partes, e nos comprometemos a conduzir os negócios cumprindo a legislação internacional e nacional. Comprometemo-nos a minimizar quaisquer impactes sociais e ambientais negativos decorrentes de nossas operações e esperamos que os nossos parceiros façam o mesmo. Espera-se que fornecedores e parceiros em situação regular cooperem com nossa empresa e forneçam informações relacionadas com a sustentabilidade quando solicitados. Os fornecedores devem permitir inspeções no local para monitorizar o cumprimento das condições de sustentabilidade detalhadas nos nossos contratos ou compromissos por escrito.*

*A nossa empresa detém o direito de rescindir de imediato contratos e a prestação de serviços, se for encontrada evidência de quebra de confiança e no cumprimento com as políticas de sustentabilidade informadas.*

*Esperamos que os fornecedores tomem medidas preventivas para garantir que as crianças sejam protegidas da exploração sexual relacionada ao turismo e de todas as formas potenciais de abuso (físico, sexual, emocional) ou exploração. Qualquer comportamento suspeito nas instalações ou durante as excursões com os clientes, colaboradores ou prestadores de serviços*

*deve ser comunicado às autoridades locais. Não tomar medidas adequadas para prevenir a exploração sexual de crianças dentro da sua cadeia de abastecimento direta (por exemplo, alojamento e excursões) pode resultar na rescisão antecipada de nosso contrato e do compromisso.*

#### **4. Agência parceira e representativa, DMC, Operadores Turísticos**

Com base no portfólio de parceiros fiáveis, desenvolveu-se e implementou-se uma política de sustentabilidade para o desenvolvimento da mesma. Temos como objetivo desenvolver e incentivar os nossos parceiros para as boas práticas de sustentabilidade, considerando dos 17 ODS e os 5Ps. Para tal empenhamo-nos em:

- Ter uma lista de boas práticas para os prestadores de serviços turísticos diversos;
- Priorizar a escolha de empresas que estejam verdadeiramente empenhados ou em desenvolvimento de políticas de sustentabilidade no turismo, ou aceder às já certificadas;
- Minimizar a pegada ecológica, viajando prioritariamente em meios de transporte públicos, quando os serviços forem de qualidade e acessíveis, trabalhando com o mínimo de papel, maximizando o digital, separando o lixo apropriadamente, utilizando papel certificado *green-eco label*;
- Estar atentos aos benefícios da comunidade e dos colaboradores no alojamento e locais selecionados;
- Organizar ou promover informação e formação de sustentabilidade, consumo consciente, com propósito, responsável;
- Informar os parceiros da cadeia de valor sobre os parâmetros de sustentabilidade nacional e das entidades certificadoras como *Travelife* ou *Biosphere*;
- Elaborar contrato ou divulgar o código de boas práticas e de conduta responsável, aos parceiros, incentivando-os e consciencializando para a sustentabilidade;
- Avaliar regularmente práticas de sustentabilidade dos nossos parceiros e fornecedores;
- Solicitar aos parceiros e fornecedores que divulguem políticas de sustentabilidade e boas práticas aos clientes;
- Divulgar códigos de conduta e boas práticas aos nossos clientes;
- Incluir comprometimento escrito, por via de cláusulas contratuais ou por via de políticas e códigos de sustentabilidade indicados;
- Motivar os parceiros de incoming a envolverem-se e participarem em formação de sustentabilidade para empresas com operação no turismo;
- Incluir cláusulas contratuais ou alertas claros de rescisão, imediata e a todo o momento, se detetadas falhas com os nossos princípios e a política de sustentabilidade, por parte dos fornecedores. Com especial destaque para a prevenção de exploração e/ou abuso infantil na cadeia de valor do produto ou serviço;
- Assegurar que os parceiros cumprem com as leis laborais e de proteção de direitos humanos.

#### **5. Representantes locais, receptivos, tour leaders, guias de turismo**

Temos a pretensão de envolver o máximo possível os negócios e comunidade local. Apoiamos um ambiente de trabalho justo e equitativo, que respeite a comunidade local. Para cumprir tais objetivos tentamos que a nossa empresa e os fornecedores tomem as seguintes ações:

- Assegurar que todos os colaboradores têm contrato escrito, com condições de trabalho e descrição de funções, e que compreendem totalmente os termos do mesmo;
- Preferir contratar tour leaders, reps, guias, porteiros, motoristas, cozinheiros, rececionistas, entre outro staff, com igual oportunidade segundo as suas habilitações e aptidões, com acesso a formação;
- Assegurar que os nossos parceiros locais cumprem com as leis locais e internacionais, com standards de indústria ou outros requisitos estatutários de acordos coletivos;
- Pagar aos colaboradores locais contratados para a nossa empresa, o salário mínimo nacional ou superior;
- Assegurar que os nossos colaboradores, tour leaders e guias contratados são qualificados;
- Assegurar que os nossos colaboradores locais, se existirem, sejam informados de aspetos relevantes da nossa política e código de sustentabilidade, apelidando ao seu cumprimento. A informação pode ser consultada no website, ou divulgada por newsletter, referências em contratos, emails ou ações de formação;
- Assegurar que os colaboradores tour leaders, guias, representantes locais, informam os viajantes sobre aspetos relevantes de sustentabilidade dos destinos, como de proteção de fauna, flora, património cultural, poupança de recursos, normas sociais, culturais, valores, *dress code*, uso de fotos, direitos humanos, proteção e exploração sexual de abuso infantil e de proteção de fauna e flora local e/ou protegida.

## 6. Transportes e Transfers

Tentamos garantir que os veículos usados nos tours e transfers não causam mais do que a média de poluição. Acreditamos que o transporte é um aspeto importante para o turismo sustentável e fazemos o nosso melhor para a redução da poluição.

Para garantir que cumprimos os objetivos tentamos:

- Selecionar as opções mais sustentáveis para os destinos, considerando o preço e o conforto;
- Incluir transporte (publico) sustentável desde o ponto de partida para as viagens regionais e internacionais ou de longa distância
- Priorizar as alternativas mais sustentáveis quando se escolhe ou aconselham os transportes, opções de transfers, excursões, considerando a relação de acessibilidade, preço, conforto, qualidade e aspetos práticos;
- Integrar e/ou promover um ou mais produtos/serviços turísticos assentes em metodologia reconhecidamente sustentável para transportes, alojamento e atividades.

## 7. Alojamento e Restauração

Tentamos conseguir uma cadeia de valor significativamente sustentável. As unidades de alojamento parceiras têm um papel importante para atingir este objetivo e são estimulados a adotar práticas sustentáveis, sempre que possível.

Estamos empenhados em cumprir esta premissa ao:

- Indicar a leitura e cumprimento da nossa política de sustentabilidade para parceiros e fornecedores das diversas atividades como alojamento, restauração, excursões, atividades, que se encontra mais direcionado em anexo neste documento;

- Selecionar alojamento, sempre que possível, que cumpra com a sustentabilidade e os standards de qualidade, com especial enfoque em questões tais como: 1) têm contrato de sustentabilidade? 2) têm um programa de poupança de água? 3) e de poupança de energia? 4) Fazem gestão de resíduos e de desperdício? 5) têm sistema de redução energética ou alternativa? 6) e a cadeia de valor é sustentável? 7) aplicam a política de proteção de crianças e de animais? 8) formam as suas equipas em saúde, segurança e sustentabilidade? 9) Respeitam a comunidade local?
- Motivar e encorajar os parceiros a obterem a certificação de sustentabilidade;
- Priorizar e selecionar alojamento gerido e pertencente a locais;
- Selecionar alojamento que dê emprego aos locais;
- Priorizar alojamento que apresente claramente os seus objetivos e estratégias de sustentabilidade;
- Encorajar alojamento que siga as melhores práticas e formação em turismo responsável;
- Encorajar alojamento a preencher questionários de qualidade apurando as suas práticas de sustentabilidade;
- Clara e ativamente comunicar os nossos objetivos, requisitos e política de alojamento;
- Dar preferência a fornecedores que operem com certificação reconhecida internacionalmente;
- Incluir cláusulas, informações de sustentabilidade em cada contratação com fornecedores, com requisitos claros de proteção de trabalho ou abuso infantil, anticorrupção e chantagem, com gestão de resíduos e proteção da biodiversidade;
- Assegurar-se que a cadeia de valor do alojamento cumpre e respeita a proteção de crianças através de:
  - ✓ Cláusulas contratuais e informação dos nossos procedimentos, obrigatoriedade e política de sustentabilidade, ao longo de toda a cadeia de valor, adotando tolerância zero no caso de exploração sexual ou laboral de crianças;
  - ✓ Informar taxativamente o término imediato de contrato, prestação de serviços ou parceria, caso seja detetável falha de incumprimento com a proteção de crianças;
  - ✓ Formar os colaboradores sobre os direitos das crianças, proteção sexual infantil e como reportar casos suspeitos;
  - ✓ Contribuir, cooperar, apoiar, comprometer-se com os parceiros na prevenção e proteção das crianças.
- Selecionar alojamento e restauração que incorpore elementos de arte, arquitetura e património cultural, local, respeitando os direitos de propriedade intelectual das comunidades;
- Proceder ao término imediato com fornecedores com clara evidência de comprometer negativamente e falhar na integridade dos serviços básicos como alimentação, água, energia, assistência médica, ou de solos e zona natural circundante, tal como expresso na política de sustentabilidade em anexo 1 e no código de conduta dos fornecedores/prestadores de serviços.

## 8. Excursões, atrações e atividades turísticas

Valorizamos significativamente o bem-estar animal, social e comunitário e aspiramos a colaborar apenas com tours, excursões, atrações e atividades turísticas que minimizem o impacto e a pegada.

Tentamos salvaguardar a autenticidade das comunidades, do ambiente, sendo totalmente contra o prejudicar a biodiversidade ou poluir o ambiente. Empenhamo-nos neste objetivo através das seguintes ações:

- Ter ou saber onde aceder, quando possível, a um inventário de excursões com sensibilidade cultural e ambiental, em cada destino;
- Aconselhar e informar os viajantes sobre comportamentos adequados nas excursões, atrações e atividades turísticas, respeitando a cultura local, a natureza, o ambiente, conforme expresso no código de conduta de sustentabilidade quer para prestadores de serviços quer para os viajantes;
- Comunicar os nossos objetivos e procedimentos de sustentabilidade, aos prestadores de serviços e fornecedores diversos a atuarem no turismo, através dos mais diversos canais com agentes recetivos, redes sociais, emails, website e reuniões. Com o objetivo de minimizar os impactes negativos das operações nos locais e a maximizar a experiência;
- Sempre que seja do nosso conhecimento, não oferecemos excursões, atrações ou atividades que prejudiquem humanos, animais, plantas, recursos naturais como água, energia, ou que sejam desajustados social e/ou culturalmente;
- Recusar, se for do nosso conhecimento, excursões, atrações ou atividades que mantenham animais em cativeiro, exceto se apropriadamente regulado, em conformidade com leis locais e internacionais;
- Recusar excursões de atividades assentes em colheita, venda, comercio de espécies de fauna e flora proibidos, sempre que seja do nosso conhecimento. Só serão consideradas as que estão em conformidade com as leis internacionais e de forma sustentável;
- Pedir aos recetivos e operadores turísticos para disponibilizarem apenas guias certificados e capacitados, para encaminharem corretamente os clientes pelo património cultural e ecológico dos diversos locais e destinos;
- Promover e oferecer preferencialmente excursões, atrações, património e atividades diretamente envolvidas em ajudar e desenvolver as comunidades locais, pela aquisição de bens para serviços, artesanato, gastronomia local ou projetos locais;
- Promover e oferecer preferencialmente excursões, atrações, património, atividades que ajudem e protejam o ambiente, a conservação, a biodiversidades, como visitas a áreas protegidas e projetos de conservação.

***É dada preferência a excursões, atrações e atividades turísticas com base em standards de sustentabilidade, particularmente os que demonstrem respeito pelas tradições e costumes locais, bem-estar animal e ambiental. Contratam-se empresas que não ofereçam produtos ou serviços que molestem o ser humano, fauna, flora ou recursos naturais (como água e energia), nem que ofereçam produtos ou serviços que possam ser considerados social e culturalmente inadequados e/ou inaceitáveis. Priorizam-se produtos e serviços que apórtam benefícios para a comunidade local, incluindo os com opção de trabalho justo e equânime entre os locais. As empresas contratadas prestadoras de serviços não devem oferecer atividades com animais em cativeiro, exceto os que cumpram com as leis nacionais e internacionais. Excursões com interação animal devem ter códigos de conduta explícitos. Tenta-se fortemente minimizar todo o distúrbio causado ao meio-ambiente natural, social e económico.***

## 9. Destinos e Património Local

Aspiramos a maximizar impactes positivos nos destinos e a minimizar os negativos, de forma a permitir um desenvolvimento sustentável dos destinos onde operamos, com as seguintes ações:

- Considerar aspetos de sustentabilidade dos destinos e oferecer alternativas se necessário;
- Sempre que possível, não selecionar destinos que produzam efeitos negativos estruturais nos locais, a não ser que compensem de outras formas mais significativa as comunidades;
- Considerar a seleção de novos destinos que sejam acessíveis através de meios de transporte mais sustentáveis;
- Cumprir com o planeamento urbano e regulação, especialmente, o de áreas protegidas e do património cultural;
- Dinamizar iniciativas que promovam o desenvolvimento de relações entre o alojamento e os produtores locais;
- Influenciar e apoiar o governo local, quando possível, e em conjunto com outros stakeholders, no planeamento e gestão de sustentabilidade dos recursos naturais e culturais;
- Apoiar a conservação da biodiversidade, incluindo as áreas protegidas, quando possível e oportuno, com apoio financeiro e/ou incluir na oferta dos produtos e serviços da nossa empresa;
- Não promover *souvenirs*/lembranças que contenham flora ou fauna em perigo, conforme indicado pelo CITES e da lista vermelha do ICN. Ou que sejam artefactos históricos ou arqueológicos fora da lei.

## 10. Proteção e Comunicação com o cliente

O bem-estar dos nossos clientes e a informação são de elevada importância para a nossa empresa. Na ZENTravel assegura-se uma comunicação clara, verdadeira e constante com os clientes.

Antes de reservar empenhamo-nos em:

- Disponibilizar orientações, informações úteis, de sustentabilidade, aconselhamento, que é seguido pelos consultores de viagens;
- Assegurar que a privacidade dos clientes não é comprometida;
- Cumprir com códigos de boas práticas e de conduta, standards, no marketing e promoção, evitar prometer mais do que se pode entregar/realizar;
- Ter preço e informação de produtos esclarecedores, completos, precisos, considerando os serviços da empresa, reclamações e indicações de sustentabilidade;
- Fornecer informação do destino, com requisitos obrigatórios de entrada, com regras, procedimentos, como documentação, vistos, vacinas, fuso horário, moeda, clima, cultura, que sejam factualmente corretos e completos;
- Informar os clientes sobre impacte ambiental dos diferentes meios de transporte para e no destino e outros alternativos;
- Promover destinos sustentáveis (certificados sempre que possível), bem como alojamento, restauração, atrações, excursões, atividades, transportes, pacotes com logotipo ou mensagens que informem de forma explícita o consumidor;
- Informar o consumidor sobre produtos e serviços alternativos sustentáveis, sempre que disponíveis;
- Informar os clientes acerca da política de sustentabilidade ou pelo menos acessível em website.

Após a reserva e durante o serviço empenhamo-nos em:

- Providenciar informação aos clientes acerca do ambiente natural e cultural do local a visitar;
- Informar sobre os aspetos de sustentabilidade a ressaltar do destino, oferecendo recomendações para um contributo mais positivo;
- Informar sobre preconceitos e riscos de saúde, ou físicos do destino e suas atividades;
- Manter um contacto telefónico da agência ou dos representantes locais, registado na documentação, permanentemente disponível em caso de emergência;
- Formar staff e clientes sobre como agir em caso de emergência;
- Fornecer código de conduta de sustentabilidade para minimizar impactes negativos e maximizar o usufruto dos serviços/destino;
- Fornecer aos clientes informação sobre eventuais riscos de exploração sexual, comercial, pessoal, e proteção de jovens e crianças;
- Informar sobre legislação acerca da compra, importação e exportação de artefactos religiosos, históricos ou naturais, de fauna e flora, interditos ou ameaçados do destino;
- Incentivar a utilização de restauração e comércio local;
- Informar sobre os transportes ou formas de deslocação mais sustentáveis no destino;
- Encorajar clientes a doarem para organizações ou iniciativas de solidariedade local.

Após as férias/serviços prestado:

- Auscultar a satisfação do cliente, monitorizar resultados, produtos, serviços com vista a melhoria constante;
- Incluir a sustentabilidade como parte a analisar nos inquéritos;
- Ter informações de procedimentos em caso de reclamações.

**NOTA:** Devido a eventuais alterações e irregularidades a qualquer momento, para mais informações e procedimentos de entrada ou de conduta social nos diversos países, **é aconselhável consultar as entidades oficiais disponíveis nos seguintes websites:**

- <https://portaldascomunidades.mne.gov.pt/pt/vai-viajar/conselhos-aos-viajantes>
- <https://www.unwto.org/unwto-iata-destination-tracker>
- <https://reopen.europa.eu/pt>
- <https://www.iatatravelcentre.com/world.php>

Sob a lei portuguesa No. 144/2015 de 8 Setembro, informa-se o consumidor que para a resolução de conflitos pode recorrer a: Provedor do Cliente das agências de viagens em [www.provedorapavt.com](http://www.provedorapavt.com), caso a agência e o operadores sejam ambos aderentes, Comissão Arbitral do Turismo de Portugal em [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt) ou qualquer entidade indicada na lista RAL disponível em <http://www.consumidor.pt/>.

Para mais informação sobre direitos e deveres o viajante, consultar a Diretiva Europeia de Viagens, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=PT> e a lei das agências de viagens e turismo, <https://dre.pt/application/conteudo/114832293>

Convidamos ainda todos os nossos parceiros, colaboradores e clientes a visitar o webiste da Global Sustainable Tourism Council, <https://www.gstcouncil.org/>, ou os objetivos de desenvolvimento sustentável das nações unidas em <https://sdgs.un.org/goals>, Travelife certification, <https://travelifesustainability.com/>, e <https://www.travelfoundation.org/>. É importante cumprir com as boas práticas e orientações expressas em: <https://www.abta.com/sustainability/animal-welfare/abta-animal-welfare-guidelines-basic-welfare-requirements-and> para bem-estar Animal, ou <https://thecode.org/?gclid=CISfivD3s8wCFZUW0wodgKkPXA> para a proteção de crianças e <https://wateruseitwisely.com/tips/category/workplace-tips/> sobre uso de água. Para compensar pegada carbono: <https://climatetrade.com/pt/inicial/>

# ZENTravel by RAVT

## Política de Sustentabilidade de Prestadores de Serviços

---

### **A ZENTravel by RAVT está comprometida em promover alojamento, transportes, restauração, atrações, atividades, tours sustentáveis.**

A sustentabilidade dos estabelecimentos de prestadores de serviços de turismo é de extrema importância, uma vez que permite à nossa empresa a extensão das boas práticas de sustentabilidade pela cadeia de valor.

Na maioria dos casos, não escolhemos os prestadores de serviços, sendo da responsabilidade e total decisão do cliente. Nesta situação, é nosso dever recomendar ao cliente opções mais sustentáveis, dentro da capacidade financeira indicada pelo cliente. Quando existe opção de selecionar serviços ou produtos turísticos, prioriza-se os que seguem boas práticas de sustentabilidade nas suas operações.

Prioriza-se a interpelação com prestadores de serviços que não prejudiquem o ambiente ou as comunidades locais. A preferência é dada aos fornecedores que tenham certificação internacional de sustentabilidade reconhecida, como a *Travellife* ou *Biosphere*, tendo em consideração a relação de preço, conforto, qualidade, disponibilidade, acessibilidade, capacidade de aquisição pelo cliente.

Os fornecedores contratados que prejudiquem a comunidade local, inibindo o seu acesso a alimentação, água, energia, cuidados de saúde, ou que prejudiquem a integridade do ser humano ou da biodiversidade, terão os contratos e colaboração imediatamente terminados, logo que seja do conhecimento factual pela nossa empresa.

### **Âmbito**

Esta política de fornecedores é parte da política geral de sustentabilidade da ZENTravel by RAVT. Aplica-se a todos os prestadores de serviços contratados diretamente pela nossa empresa, servindo como contrato formal, que os fornecedores podem declinar, fazendo-o por escrito atempadamente. Caso nada ocorra é dado como aceite e vigora.

Esta política efetiva-se imediatamente após a indicação para a sua leitura, sendo disponibilizada por email, bem como de acesso público via website, ou por aprovação explícita do Diretor e deve ser dada a conhecer a todo o staff envolvido nas operações contratadas. A política é revista a cada 2 anos, ou sempre que seja pertinente e relevante.

Um diretor ou delegado com autoridade legal deve aprovar a política (que não carece de ação, para além de leitura) ou declinar fazendo-o por escrito e formalmente.

### **Princípios de Sustentabilidade para fornecedores**

No nosso esforço de selecionar e recomendar produtos e serviços, preferem-se estabelecimentos e prestadores de serviços que sigam os seguintes princípios:

#### **1. Conforto e qualidade certa e preço justo**

O estabelecimento está limpo, com cuidados sanitários, seguro e oferece o devido conforto e serviço, seguindo as expectativas que anunciam aos nossos clientes. As práticas de sustentabilidade devem ser aplicadas a todos os escalões e identificam-se as opções mais sustentáveis disponíveis de acordo com o budget do cliente.

## 2. Negócio justo e ético

O prestador de serviços segue política de negócio justo e ético, incluindo a transparência, cumprimento de leis, direitos humanos, equidade social e económica, e cumpre a proteção de fauna e flora.

## 3. Minimiza o impacto no ambiente e sociedade

O prestador de serviços tem em consideração as boas práticas e código de sustentabilidade, com objetivo de reduzir impactes negativos das suas operações no ambiente e nas comunidades.

## Considerações Gerais de Sustentabilidade

Quando fornecedores internacionalmente certificados para a sustentabilidade não estão disponíveis na região, priorizam-se os conhecidos pelas boas práticas e ética. A sustentabilidade é aplicável a todos os budgets e identificam-se os prestadores de serviços mais responsáveis, justos, éticos. Esta avaliação pode ocorrer de várias formas:

- Visita do nosso coordenador de sustentabilidade ou diretor de serviços destacado
- Observações dos nossos recetivos, representantes e guias
- Feedback e avaliação por questionário dos clientes

As considerações avaliadas nos fornecedores e informados por preferenciais são como segue. Sendo que os que vão além do indicado serão os top preferenciais:

### ➤ Respeito e cuidado com ser humano

Prioriza-se colaborar com fornecedores que respeitam os direitos do seu staff, que é de capital importância para a qualidade dos serviços turísticos, assim, podemos ter de verificar se cumprem com os salários mínimos, com tempos de trabalho razoáveis e horas de refeições

### ➤ Política de Não Plástico

Prioriza-se o fornecedor que, sempre que possível, não utilize plástico, nem disponibilize aos clientes, ou pelo menos se esforce por minimizar o uso de plástico. Os que ofereçam opção de encher garrafas de metal dos clientes ou em conteúdo de vidro nos quartos e estabelecimento serão os preferenciais

### ➤ Gestão de resíduos/desperdício

Verifica-se se o fornecedor separa lixo orgânico de papel e plástico para devida reciclagem.

### ➤ Eficiência energética

Se a empresa segue práticas de eficiência energéticas como lâmpadas LED ou de eficiência energética, gestão de consumo de e de equipamentos. Dar aos clientes indicações para apagar luzes e equipamentos que não usem e implementar sistemas automáticos de corte.

### ➤ Gestão eficiente de água

O fornecedor deve fazer uso e consumo sustentável de água. Os que têm gestão de fluxos no wc, autoclismo, chuveiros serão os mais escolhidos.

### ➤ Proteção de crianças

Os prestadores de serviços devem assegurar-se que os direitos e a proteção da criança são salvaguardados. Só sob condições autorizadas pela lei e excepcionalmente em part-time, estágios, práticas leves de aprendizagem e temporário, é aceite menores abaixo 14 anos.

### ➤ Fornecimento de comunidade local

Os fornecedores devem abastecer-se preferencialmente de produtos e serviços locais, de negócios locais, em comércio justo, com princípios e praticas de ética e sustentabilidade.

### ➤ Proteção da biodiversidade

O fornecedor deve limitar o seu impacte negativo no local e na biodiversidade global, sempre que possível. Não oferecer nem vender produtos de espécies proibidas ou em extinção de protegidas.

### ➤ **Decoração e Design**

Devem priorizar arquitetura integrada, incorporar elementos de arte ou património local.

### ➤ **Valorizar a comunidade**

O fornecedor respeita a propriedade intelectual e os direitos da comunidade local, contribuindo para o ganho, com patrocínio a eventos locais, donativos e ajuda à conservação do património, que efetivamente seja positivo para a comunidade.

## **Estimular práticas facilitadoras de sustentabilidade**

Seguimos uma estratégia para desenvolver as práticas de sustentabilidade dos fornecedores habituais, por pedido direto ou por iniciativa dos próprios e apoiamos iniciativas de colaboração com outros stakeholders da cadeia de valor, de forma a promover a sustentabilidade do destino.

Quando possível contactamos os proprietários ou executivos para conhecer as suas práticas de sustentabilidade e sugerir outras a melhorar. Partilhamos largamente a nossa política e código de sustentabilidade seja com fornecedores, colaboradores ou cliente final. Tais como Informação de certificação de sustentabilidade, ferramentas ou procedimentos de avaliação ou manuais.

## **Sanções**

Se for do conhecimento e factual que o fornecedor segue praticas antiéticas, desonestas, injustas e insustentáveis, reservamo-nos no direito de alertar para corrigirem ou de imediato rescindir toda a colaboração (formal ou informal) e colocar o fornecedor como desaconselhado denunciando.

## **Comunicação com fornecedores**

Comunicamos por diversos canais e formas:

### ➤ **Email**

O canal de comunicação mais comum e por vezes telefone. Prioriza-se email para envio de políticas e códigos de sustentabilidade.

### ➤ **Voucher/Documentos**

Quando a reserva está ativa é fornecido um voucher de forma a poderem reclamar os pagamentos das operações turísticas, centrais de reserva ou outros intermediários. Os documentos seguem sempre que possível de forma digital para poupança de consumos.

### ➤ **Contrato**

Estabelece-se um contrato direto, ora via grupo de gestão, ou intermediários, só o faremos direto com fornecedores de grande produção. Todos os contratos informam sobre a política de sustentabilidade e códigos de boas praticas, com indicação de sanções.

### ➤ **Visitas in loco**

Quando oportuno ocorrem visitas aos locais e prestadores de serviços, para diálogo sobre formas de melhorar ou implementar práticas sustentáveis e qualidade de serviços. Por vezes a mensagem segue via representantes, contratadores, guias.

### ➤ **O Que comunicamos e defendemos?**

Promovemos política de proteção de trabalho infantil, anticorrupção e chantagem, gestão de resíduos e desperdício, gestão energética e de água, proteção animal e da biodiversidade.

## **Incentivos**

Priorizamos fornecedores que operem de forma sustentável, preferencialmente certificados, que sejam responsáveis, éticos, justos, com práticas para minimizar impactes das operações no ambiente, na sociedade, na comunidade. Em produções elevadas podem oferecer-se benefícios em campanhas conjuntas de marketing ou outras condições ou privilégios a acordar.