

Responsabilidade Social em Portugal 2013

Boas Práticas nos Estabelecimentos Hoteleiros,
Aldeamentos e Apartamentos Turísticos

ÍNDICE

Sumário Executivo	<u>4</u>
Introdução	<u>6</u>
Caracterização Social	
Vínculo laboral dos colaboradores	<u>7</u>
Idade e antiguidade média dos colaboradores	<u>8</u>
Nível de habilitação literária dos colaboradores	<u>9</u>
Colaboradores com formação específica e formação inicial em Hotelaria e Turismo	<u>10</u>
Formação/informação fornecida aos colaboradores em boas práticas ambientais	<u>11</u>
Critérios ambientais na aquisição de bens e serviços	<u>12</u>
Iniciativas de apoio à comunidade local	<u>13</u>
Apoio à comunidade local por tipo de iniciativa	<u>14</u>
Apoio à conservação ou à valorização da biodiversidade local	<u>16</u>
Representação dos fornecedores locais no total dos fornecedores mais frequentes	<u>17</u>
Relatórios de sustentabilidade e % dos que cumprem as regras definidas no GRI	<u>18</u>

ÍNDICE

Acessibilidade

Áreas acessíveis a cidadãos com necessidades específicas	<u>19</u>
Formação/informação fornecida aos colaboradores por tipo de incapacidade	<u>20</u>
Produtos/serviços de apoio fornecidos pelo estabelecimento, por tipo de incapacidade	<u>20</u>
Percurso acessível a cidadãos com necessidades específicas	<u>21</u>

Caracterização Social

Em Portugal, 61% dos colaboradores ao serviço nas unidades hoteleiras tem contrato de trabalho sem termo (-11 p.p. que em 2012). Hotéis de 3* e pousadas detêm o maior número de colaboradores com este tipo de vínculo (cerca de 70% dos colaboradores), em especial nos Açores, no Centro e na Madeira.

38 anos continua a ser a idade média dos colaboradores e 10 anos a antiguidade média ao serviço. Apartamentos e aldeamentos turísticos situam-se acima da média nacional com 41 e 39 anos de idade, respetivamente, enquanto que as pousadas surgem abaixo (34 anos), mas com a antiguidade ao serviço mais elevada (13 anos). Algarve e Madeira continuam com os colaboradores mais velhos (40 anos), mas são os estabelecimentos da Madeira que têm os mais antigos ao serviço (14 anos).

50% do pessoal ao serviço mantém como habilitação literária o 9.º ano do ensino básico. É nos apartamentos turísticos e nos hotéis de 5* que surgem os níveis mais elevados de qualificação (licenciatura ou mais), destacando-se, nesta situação, a região do Alentejo.

Do total dos colaboradores ao serviço nas unidades hoteleiras, 26% tem formação específica em Hotelaria e Turismo e continuam a ser nos hotéis de 4* e nas pousadas que predominam. Mais de metade dos colaboradores das unidades hoteleiras do Alentejo tem este tipo de formação e 61% destes, tem formação inicial nesta área.

Do total de colaboradores com formação em Hotelaria e Turismo, 76% tem formação inicial nesta área.

88% das unidades hoteleiras disponibiliza informação/formação aos colaboradores para adotarem comportamentos responsáveis em questões relacionadas com a preservação do meio ambiente (56% em 2012), práticas estas já usuais em todos os hotéis de 5* e pousadas. A Madeira e o Alentejo destacam-se nesta prática, assinalando aumentos significativos relativamente a 2012.

Ascendeu a 67% o nível global de unidades hoteleiras que têm especial cuidado na aquisição de bens e serviços (+4 p.p. face a 2012), em especial ao nível dos aldeamentos turísticos e dos hotéis de 5 e 4* das regiões da Madeira, do Alentejo e do Algarve (mais de 80% dos estabelecimentos).

Quase metade das unidades hoteleiras desenvolve iniciativas de apoio à comunidade local (+3 p.p. que em 2012). Promover os produtos alimentares e outros produtos típicos regionais, bem como divulgar o património cultural e fazer doações à comunidade local são as iniciativas que recolhem mais participantes, com especial incidência por parte das pousadas, dos hotéis e dos hotéis-apartamentos mais qualificados. A Madeira, o Alentejo e em 2013 também os Açores continuam a ocupar lugares destacados, nestes tipos de apoio.

Desenvolver ações de apoio à conservação ou à valorização da biodiversidade local é uma prática já comum em 36% das unidades hoteleiras portuguesas e evidenciou um aumento de 19 p.p. em relação a 2012. As pousadas, os hotéis de 5* e os aldeamentos turísticos atingem quotas de adesão muito superiores à média nacional (no caso das pousadas atinge mesmo os 73%) e as regiões do Alentejo, dos Açores e da Madeira evidenciam alguma preponderância.

Em Portugal, os fornecedores locais representam 60% do total de fornecedores que são mais frequentes no estabelecimento (-7 p.p. que em 2012). Esta quota generaliza-se a quase todas as tipologias (apenas as pousadas referem apenas 39%), com as regiões autónomas e o Algarve a serem os que mais apostam nos fornecedores locais.

Cerca de 14% das unidades hoteleiras em Portugal produz relatórios de sustentabilidade com periodicidade regular, em especial as pousadas e os hotéis de 5* (35% do total dos estabelecimentos de cada uma destas tipologias). Dos 14% de estabelecimentos que produz relatórios de sustentabilidade, 44% utilizam as regras definidas no [Global Reporting Initiative](#) (GRI). A Madeira evidencia-se nesta iniciativa.

Acessibilidade

As unidades hoteleiras em Portugal têm, em média, duas unidades de alojamento, que permitem a sua utilização por cidadãos com necessidades específicas. Os hotéis de 5 e 4* são os que possuem mais diversidade de áreas com acessos adequados a esta tipologia de clientes. No caso de acesso a piscinas, ginásios e SPA's é nos hotéis de 5* onde existem mais estabelecimentos adaptados (mais de 68%).

Os hotéis (com maior incidência nos de 4*) e os hotéis-apartamentos são os que manifestam maior preocupação na disponibilização de formação/informação aos seus colaboradores para apoiarem clientes com necessidades específicas, em especial os que têm limitações motoras (entre 64% e 70% destes estabelecimentos).

É também para clientes com incapacidade motora que existem mais unidades hoteleiras que disponibilizam produtos/serviços de apoio adaptados (cerca de 50% dos estabelecimentos). Os hotéis de categoria superior constituem os melhores exemplos.

60% dos estabelecimentos inquiridos refere possuir percursos internos totalmente acessíveis a cidadãos com necessidades específicas, sendo os hotéis (em especial os de 4*) os que apresentam taxas de adesão superiores.

Introdução

A Comissão das Comunidades Europeias definiu a responsabilidade social das empresas como sendo "a integração voluntária de preocupações sociais e ambientais por parte das empresas nas suas operações e na sua interação com outras partes interessadas".

O conceito de responsabilidade social assume assim uma dupla perspetiva, no sentido de que os empresários devem analisar a sua performance não apenas internamente, mas também com quem se relaciona com as empresas ou que contribui para o seu negócio.

A responsabilidade social revela uma clara integração no paradigma do desenvolvimento sustentável, atendendo a que as empresas, no decurso da sua atividade, devem ponderar adequadamente os equilíbrios decorrentes dos impactos económicos, sociais e ambientais produzidos.

O exercício da responsabilidade social nas empresas turísticas ocorre em duas dimensões: interna e externa. Na primeira destas vertentes, as práticas socialmente responsáveis relacionam-se com vetores como a saúde e segurança no trabalho, a gestão dos recursos humanos, as oportunidades de formação, a adaptação à mudança e a gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais. No plano da dimensão externa, o comprometimento social das empresas efetiva-se pelo seu empenho no desenvolvimento local e nas relações adequadas com as comunidades locais, os clientes e os fornecedores, as quais devem ser conduzidas no respeito pelos direitos humanos, consagrados universalmente.

Para aferir o empenho dos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamento turísticos no domínio da responsabilidade social, incluiu-se no inquérito ao Desempenho Ambiental do Alojamento em Portugal um conjunto de questões sobre a caracterização deste exercício, às quais se juntaram outros aspetos ligados às acessibilidades nas empresas para clientes com necessidades específicas.

No presente relatório apresentam-se os resultados inerentes à atividade durante o ano de 2013, procedendo-se a uma análise evolutiva face aos dados apurados no ano precedente.

Caracterização Social

Vínculo laboral dos colaboradores

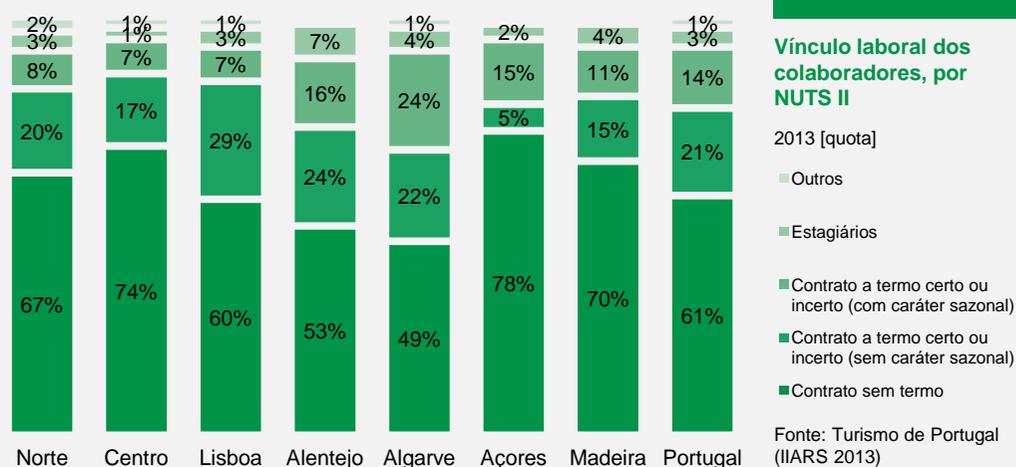
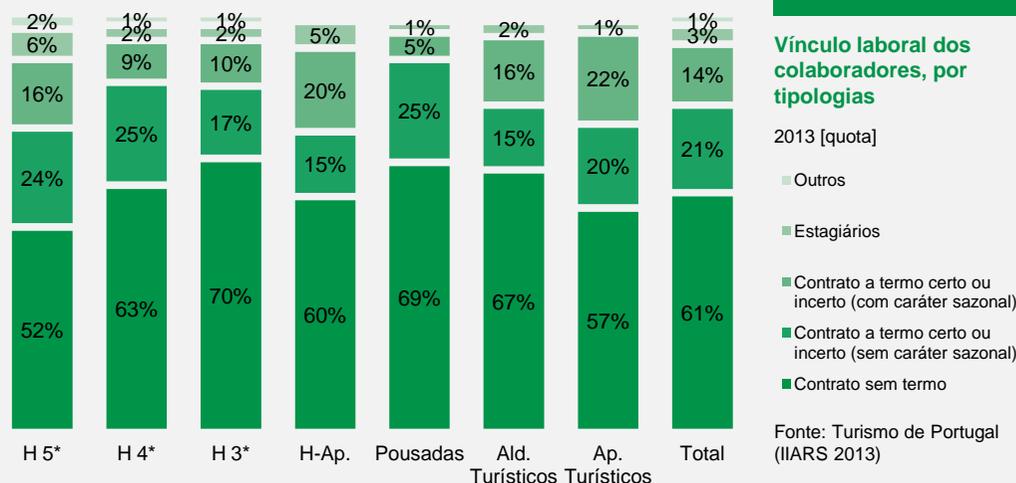
Em Portugal, 61% dos colaboradores dos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos tem contrato de trabalho sem termo (72% em 2012), 21% tem contrato a termo certo ou incerto, mas sem carácter sazonal e 14% tem contrato de trabalho a termo certo ou incerto, mas com carácter sazonal. A quota de estagiários é de 3% e 4% dos colaboradores trabalham há menos de 3 meses.

Os hotéis de 3* e as pousadas continuam a ser as tipologias onde as percentagens de colaboradores com contrato sem termo é mais elevada (70% e 69%, respetivamente).

Os hotéis de 5*, pelo contrário, continuam a apresentar a quota mais baixa (pouco mais de metade dos colaboradores tem contrato sem termo, que se traduziu numa diminuição de quota de 8 p.p., face a 2012).

Os Açores, o Centro e a Madeira são as regiões que concentram, de novo, o maior número de colaboradores com contratos sem termo (entre 70% e 78%), embora com representações inferiores face a 2012.

O Algarve e o Alentejo apresentam a quota mais baixa de colaboradores com este vínculo (49% e 52%, respetivamente). De destacar que o Algarve assinala a percentagem de colaboradores com contrato a termo certo ou incerto, mas com carácter sazonal, mais alta (24% do total dos colaboradores da região).



Idade e antiguidade média dos colaboradores

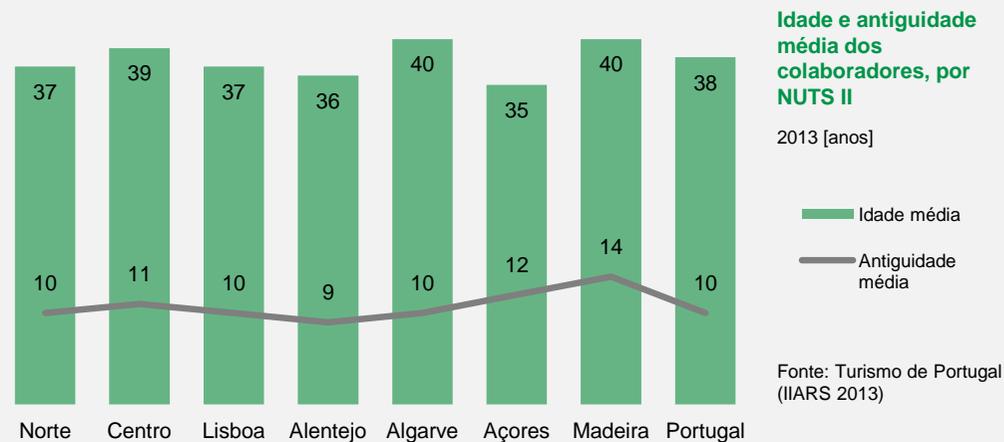
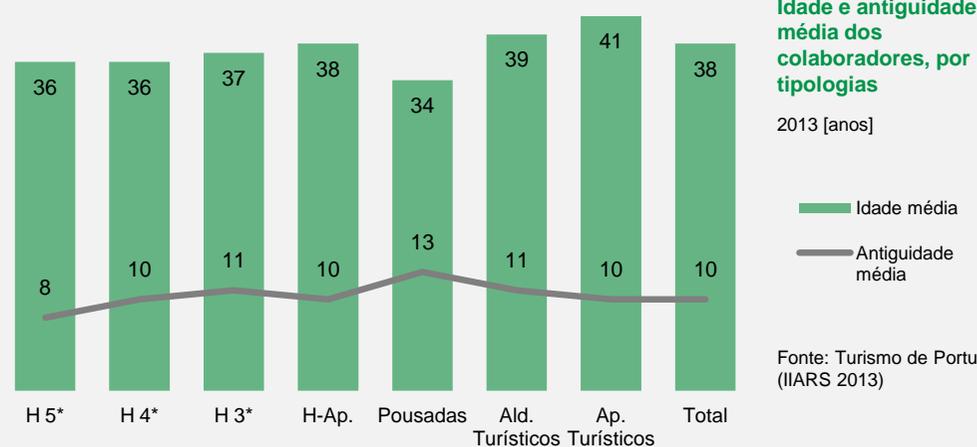
De uma forma global, os colaboradores das unidades hoteleiras têm, em média, 38 anos de idade e 10 anos de antiguidade no serviço, médias que se mantêm iguais a 2012.

Os apartamentos e os aldeamentos turísticos continuam a ser as tipologias onde as médias de idades dos colaboradores são mais elevadas (41 e 39 anos, respetivamente).

As pousadas mantêm os colaboradores com a maior antiguidade (13 anos, em média), mas com a menor média de idades (34 anos).

As unidades hoteleiras do Algarve e da Madeira continuam a ter os colaboradores mais velhos (40 anos, em média), mas é na Madeira e nos Açores que têm mais anos de serviço (14 e 12 anos, respetivamente).

O Alentejo tem os colaboradores mais novos (36 anos), de antiguidade mais baixa (9 anos, em média).



Nível de habilitação literária dos colaboradores

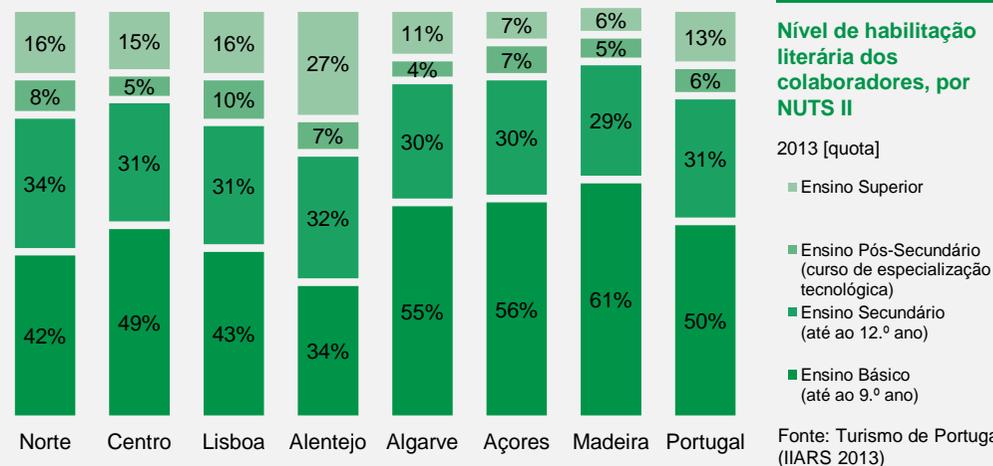
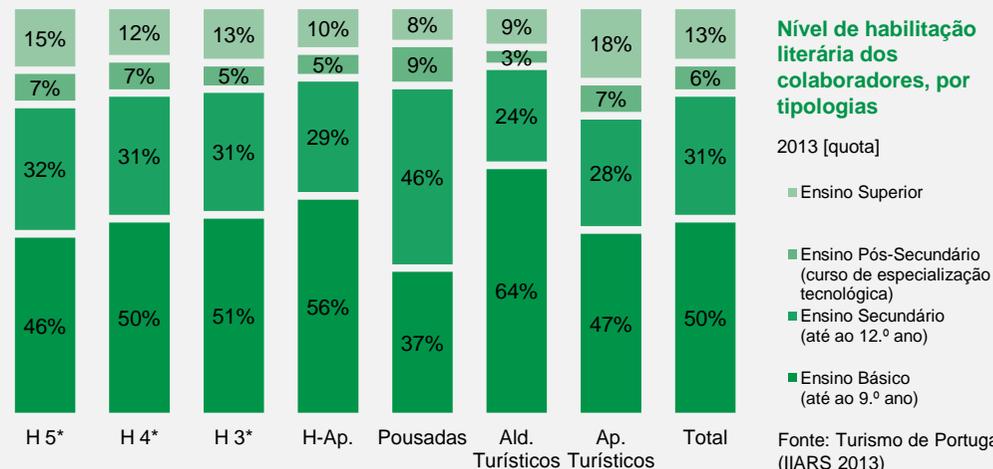
Metade dos colaboradores que estão ao serviço nas unidades hoteleiras continuam a ter o 9.º ano do ensino básico, 31% completou o ensino secundário e 13% completou o ensino superior (este nível aumentou 1 p.p. face a 2012).

Os apartamentos turísticos e os hotéis de 5* são as tipologias onde as percentagens de colaboradores com grau de licenciatura é mais elevada (18% e 15%, respetivamente), quando em 2012 a liderança nesse nível de habilitação pertencia às pousadas.

Mais de 55% dos colaboradores dos aldeamentos turísticos e dos hotéis-apartamentos continua a ter o 9.º ano do ensino básico.

A região do Alentejo destaca-se com o maior número de pessoas ao serviço nas unidades hoteleiras com grau de licenciatura (27%), seguindo-se a região Norte e Lisboa com 16% e o Centro com 15%.

Madeira, Açores e Algarve apresentam as quotas mais elevadas de colaboradores com o 9.º ano do ensino básico (61%, 55% e 55%, respetivamente), perfil este já evidenciado em 2012.



Colaboradores com formação específica e formação inicial em Hotelaria e Turismo

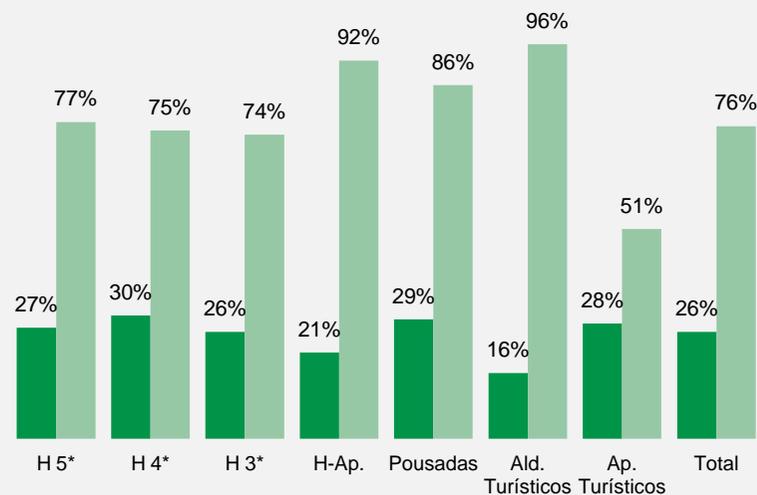
Cerca de 26% dos colaboradores que prestam serviço nas unidades hoteleiras em Portugal tem formação específica em Hotelaria e Turismo (27% em 2012). Desses 26%, 76% tem formação inicial nessa área (em 2012 essa representação era de 61%).

Os hotéis de 4* e as pousadas continuam a ser as unidades em que a representação de colaboradores com formação em Hotelaria e Turismo é superior (30% e 29% do total de colaboradores, respetivamente).

Nos hotéis-apartamentos e nos aldeamentos turísticos, 21% e 16%, respetivamente, dos colaboradores tem formação em Hotelaria e Turismo, mas desses, mais de 90% tem formação inicial nessa área.

Mais de metade do pessoal ao serviço nas unidades hoteleiras alentejanas tem formação em Hotelaria e Turismo e 61% desses tem formação inicial na mesma área.

O Algarve continua a apresentar a quota mais baixa de colaboradores com formação em Hotelaria e Turismo (18% nos últimos 2 anos) mas, em 2013, 93% tem formação inicial (+30 p.p. que em 2012).



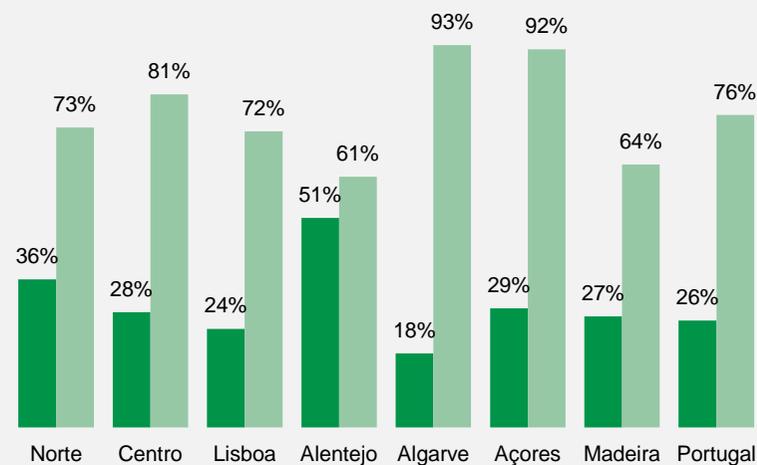
Colaboradores com formação específica e formação inicial em Hotelaria e Turismo, por tipologias

2013 [quota]

- Formação específica em Hotelaria e Turismo
- Formação inicial em Hotelaria e Turismo (*)

(*) % relativa ao total de colaboradores com formação específica em Hotelaria e Turismo

Fonte: Turismo de Portugal (IIARS 2013)



Colaboradores com formação específica e formação inicial em Hotelaria e Turismo, por NUTS II

2013 [quota]

- Formação específica em Hotelaria e Turismo
- Formação inicial em Hotelaria e Turismo (*)

(*) % relativa ao total de colaboradores com formação específica em Hotelaria e Turismo

Fonte: Turismo de Portugal (IIARS 2013)

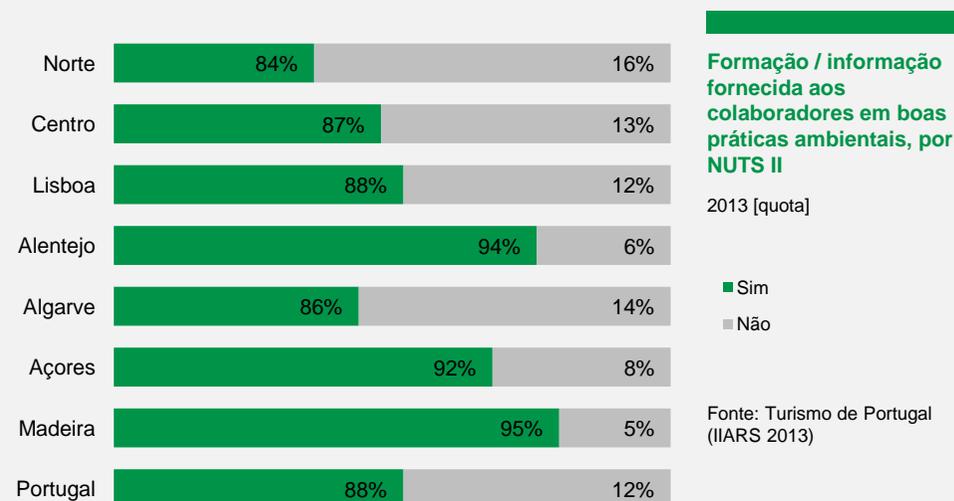
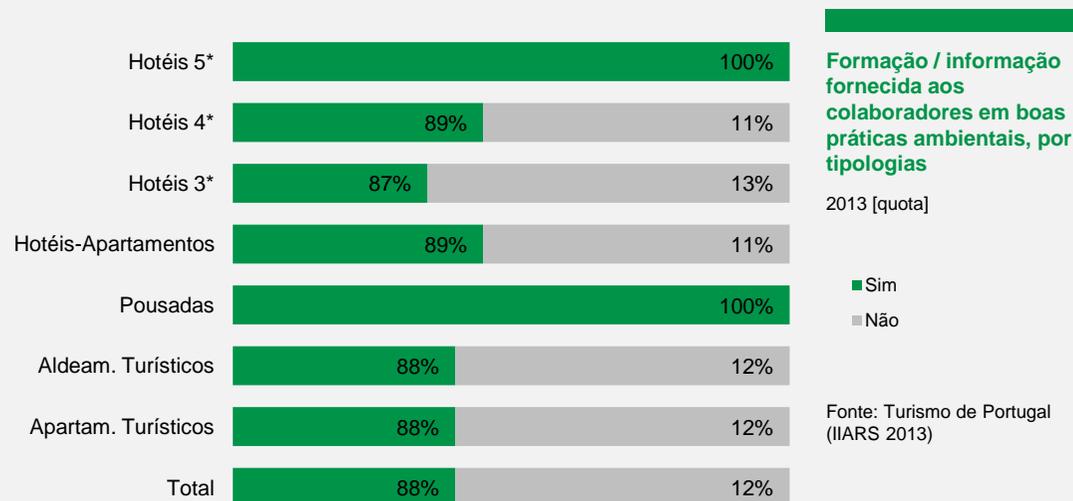
Formação / informação fornecida aos colaboradores em boas práticas ambientais

Globalmente, 88% das unidades hoteleiras fornece formação ou (e) informação aos seus colaboradores no sentido de adotarem comportamentos responsáveis relativamente a boas práticas ambientais. Em 2012 essa quota era de 56%.

Mais de 86% dos estabelecimentos já disponibiliza este tipo de formação/informação, generalizando-se a prática nos hotéis de 5* e pousadas (67% para ambas, em 2012).

Numa análise de base regional, mais de 93% dos estabelecimentos do Alentejo e da Madeira disponibilizam formação/informação aos colaboradores em boas práticas ambientais, assistindo-se a progressos significativos relativamente a 2012.

O Algarve apresenta a quota mais baixa, mas ainda assim 86% das unidades em funcionamento adotam esta prática, traduzindo-se num acréscimo de adesões de 30 p.p., em relação a 2012.



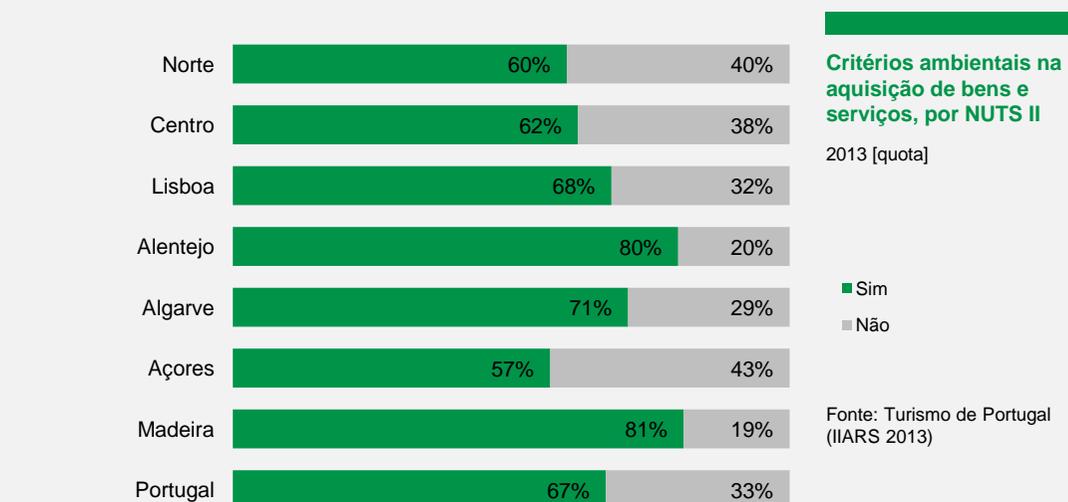
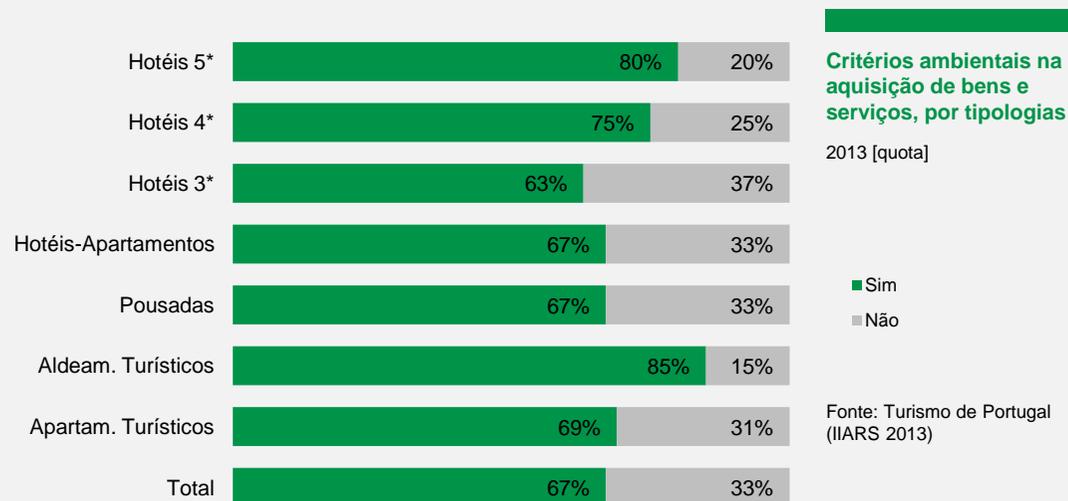
Critérios ambientais na aquisição de bens e serviços

Ascendeu a 67% o nível global de unidades hoteleiras que tem especial cuidado na aquisição de bens e serviços (63% em 2012, ou seja, +4 p.p. face a 2012).

Por categorias de estabelecimentos constata-se que os aldeamentos turísticos (85%) e os hotéis de categoria superior (80% para hotéis de 5* e 75% para os de 4*) continuam a manter a supremacia em termos de quotas de adesão a esta prática.

Os hotéis de 3* continuam a ser os que menor percentagem de adesão refere (63%), apresentando, contudo, um aumento de 6 p.p., em relação a 2012.

As regiões da Madeira (81%), do Alentejo (80%) e do Algarve (71%) são as que manifestam mais preocupações com o ambiente, quando adquirem bens ou serviços. O Alentejo apresenta o maior crescimento no número de estabelecimentos aderentes a esta prática, face a 2012 (+22 p.p.).



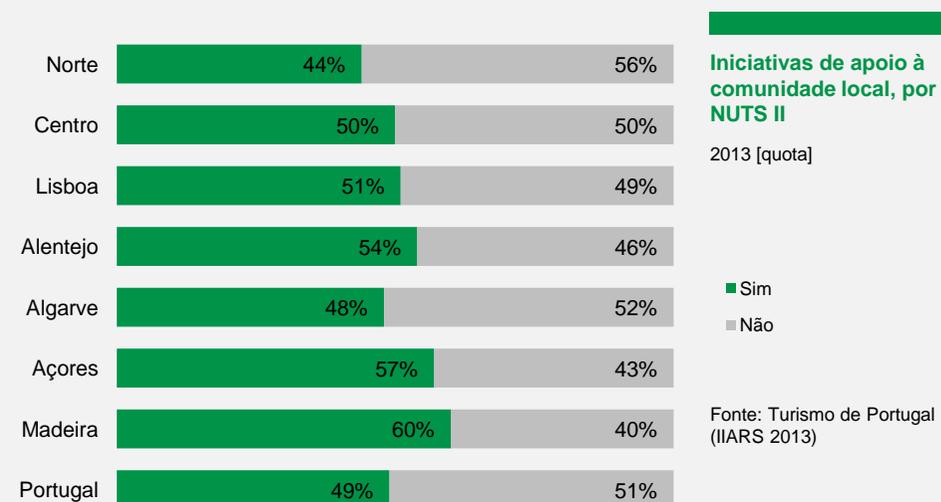
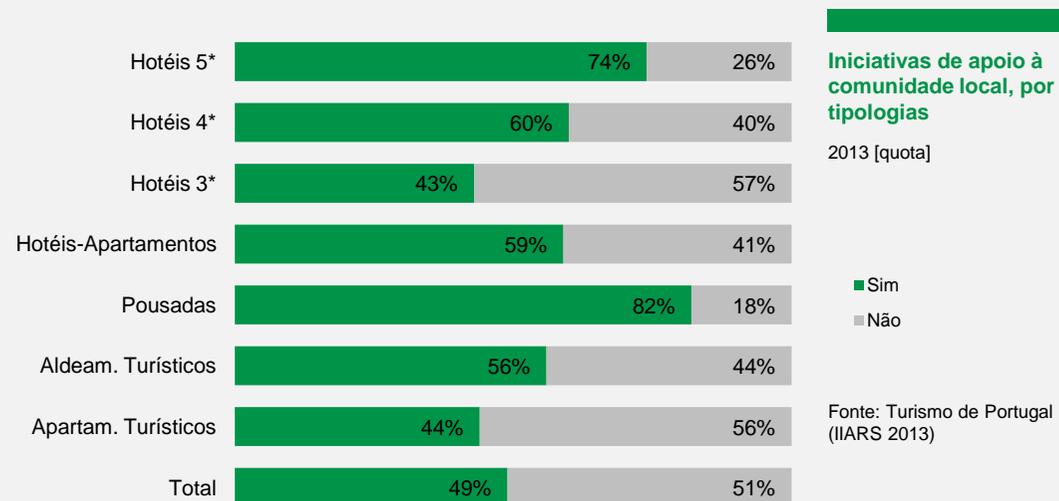
Iniciativas de apoio à comunidade local

Quase metade das unidades hoteleiras em Portugal desenvolve iniciativas de apoio à comunidade local, assistindo-se a um acréscimo de 3 p.p. na quota de novas adesões, em relação ao ano de 2012.

Por categorias de estabelecimentos constata-se que as unidades hoteleiras de categoria superior continuam a desenvolver mais este tipo de iniciativas, com as pousadas a atingirem níveis de adesão que rondam os 82% dos estabelecimentos, os hotéis de 5 e 4* os 74% e 60%, respetivamente e os hotéis-apartamentos os 59%.

Os apartamentos turísticos (44%) e os hotéis de 3* (43%) são as tipologias que apresentam as quotas mais baixas.

A Madeira, os Açores e o Alentejo mantêm a liderança neste tipo de iniciativas (60%, 57% e 54% dos estabelecimentos de cada região, respetivamente), continuando as regiões do Norte e do Algarve a registarem as quotas de adesão mais baixas (44% e 48%, respetivamente).



Apoio à comunidade local por tipo de iniciativa

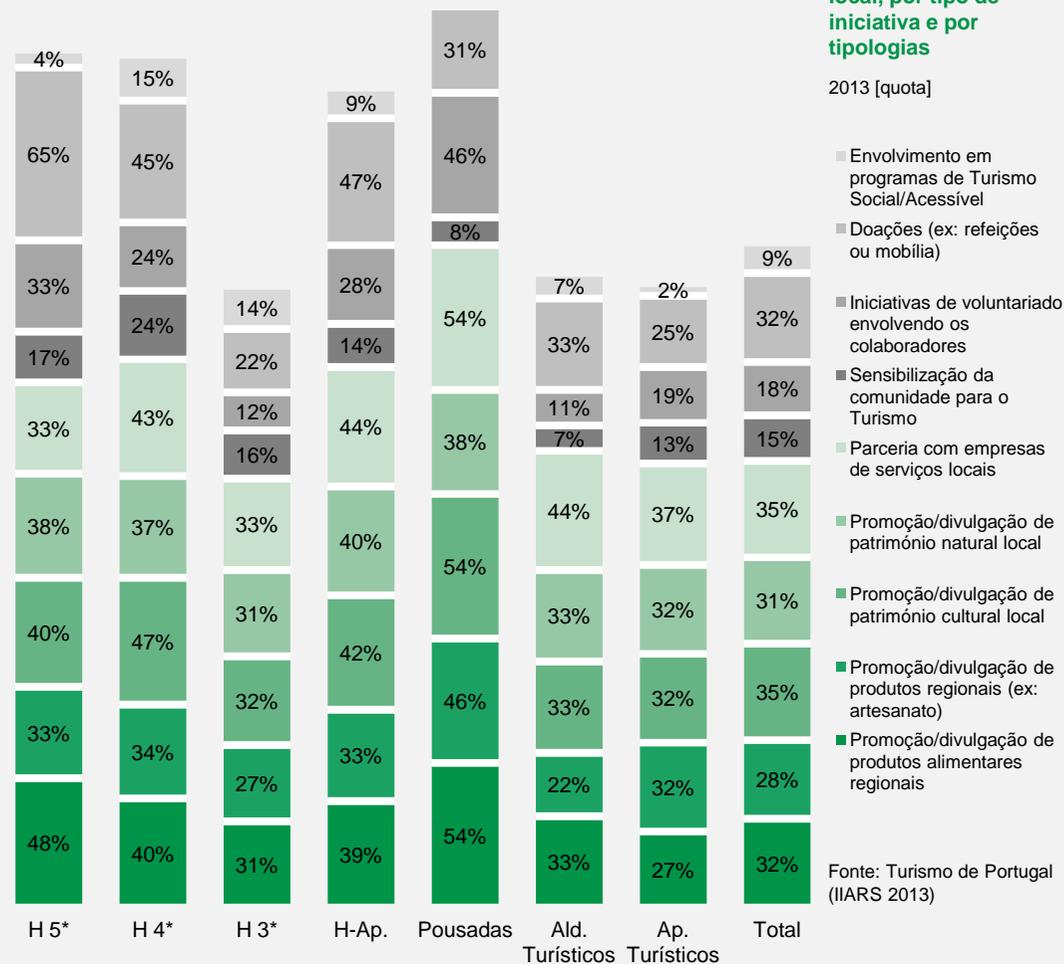
As pousadas, os hotéis de 5 e 4* e os hotéis-apartamentos são as tipologias que desenvolvem o maior número de iniciativas de apoio à comunidade local.

Metade das pousadas portuguesas promovem, ou ajudam a divulgar, os produtos alimentares e outros produtos típicos da região, (como por exemplo o artesanato), bem como o património cultural local.

Os hotéis de 5 e 4* e os hotéis-apartamentos são também tipologias com um papel importante no desenvolvimento deste tipo de iniciativas, embora com uma percentagem de aderentes ligeiramente mais baixa (entre 33% e 47% dos estabelecimentos).

Fazer doações (ex. refeições ou mobílias) é, nestas tipologias referidas, uma das ações que mais aderentes reúne. Destacam-se nesta situação os hotéis de 5* em que a quota de unidades aderentes atinge 65%.

Os hotéis de 3* e os apartamentos turísticos são as tipologias com o menor número de estabelecimentos a desenvolver iniciativas de apoio à comunidade local.



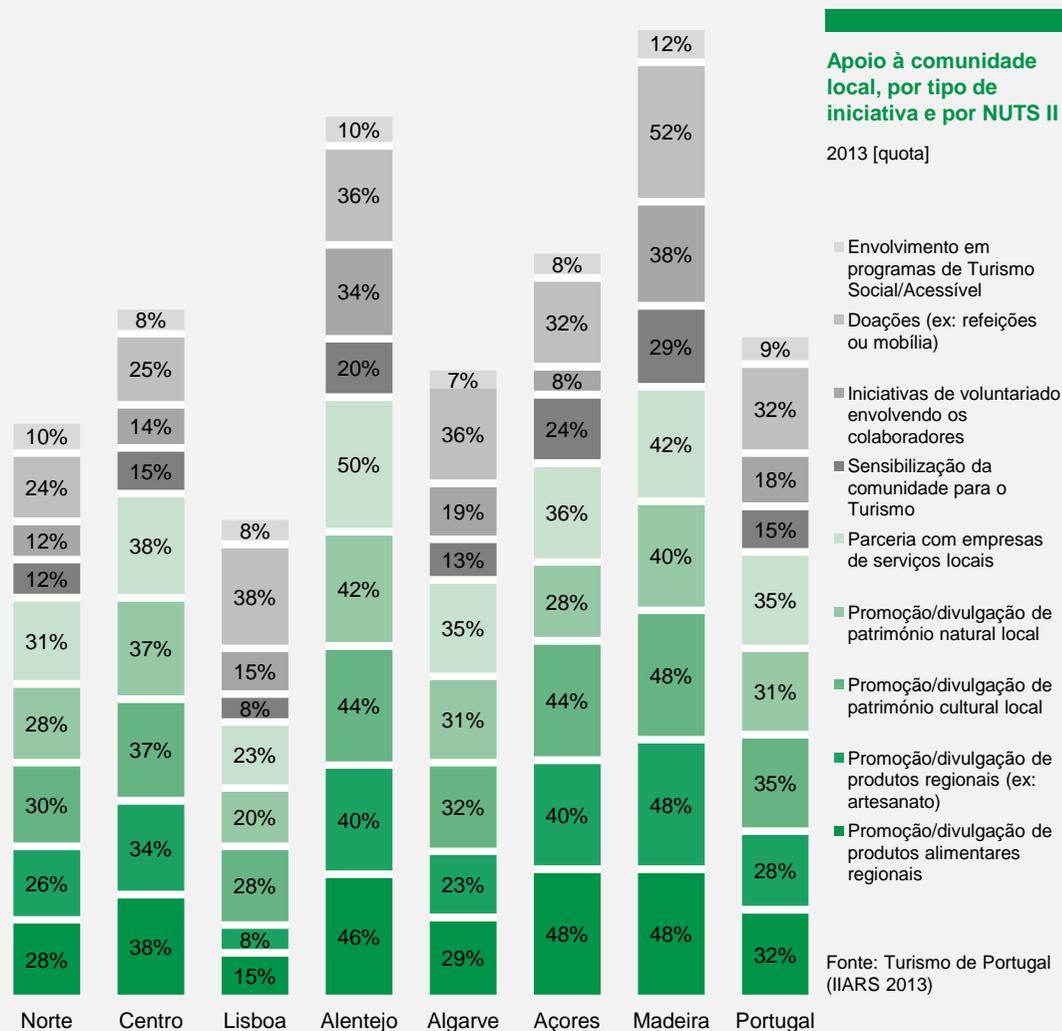
Apoio à comunidade local por tipo de iniciativa

Madeira, Alentejo e em 2013 também os Açores são as regiões que desenvolvem o maior número de iniciativas de apoio à comunidade local.

Promover ou divulgar produtos alimentares ou outros produtos que sejam típicos da região, o património natural e cultural local, assim como o estabelecimento de parcerias com empresas de serviços locais são ações que, mais de 40% dos estabelecimentos da Madeira e do Alentejo, continuam a praticar.

Mais de metade das unidades hoteleiras madeirenses continua a fazer doações à comunidade local (ação que reúne o maior número de adesões) e 38% desenvolve iniciativas de voluntariado, envolvendo os seus colaboradores.

Face às respostas obtidas, Lisboa surge de novo como a região que desenvolve menos iniciativas de apoio à comunidade local.



Apoio à conservação ou à valorização da biodiversidade local

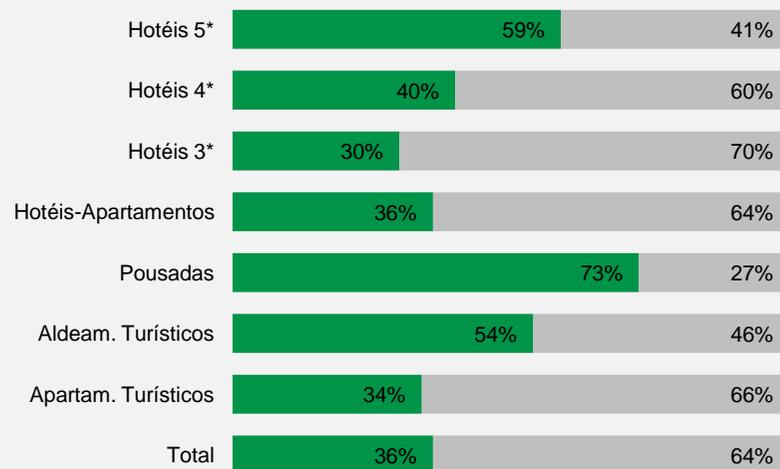
36% das unidades hoteleiras em Portugal desenvolve ações de apoio à conservação ou à valorização da biodiversidade local, em especial as tipologias mais qualificadas, iniciativa esta que aumentou globalmente 19 p.p., quando se compara com 2012.

As pousadas (onde 73% das unidades segue esta prática), os hotéis de 5* (59%) e os aldeamentos turísticos (54%) ocupam a liderança nesta iniciativa e evidenciaram as subidas mais acentuadas face a 2012.

Os hotéis de 3* continuam a ser os que apresentam a menor percentagem de adesão a esta prática (30%), embora com um aumento de 19 p.p., em relação aos resultados obtidos em 2012.

Metade dos estabelecimentos do Alentejo, da Madeira e dos Açores manifestam preocupações nesta área, duplicando o número de estabelecimentos aderentes, em relação a 2012.

Lisboa assinala o menor número de respostas afirmativas a esta questão (26% em 2013, ou seja, +11 p.p. que em 2012).

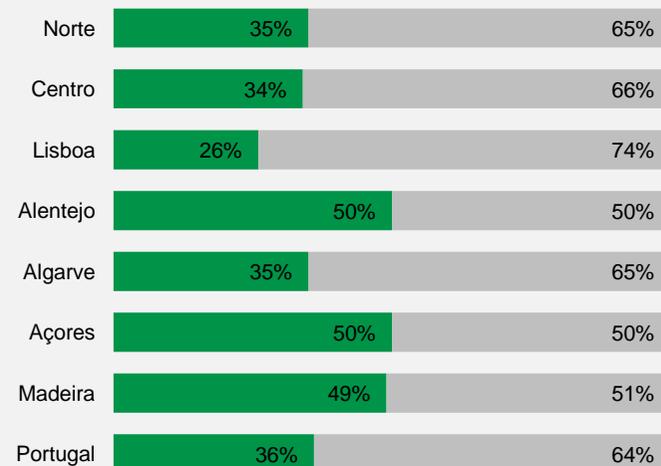


Apoio à conservação ou à valorização da biodiversidade local, por tipologias

2013 [quota]

■ Sim
■ Não

Fonte: Turismo de Portugal (IIARS 2013)



Apoio à conservação ou à valorização da biodiversidade local, por NUTS II

2013 [quota]

■ Sim
■ Não

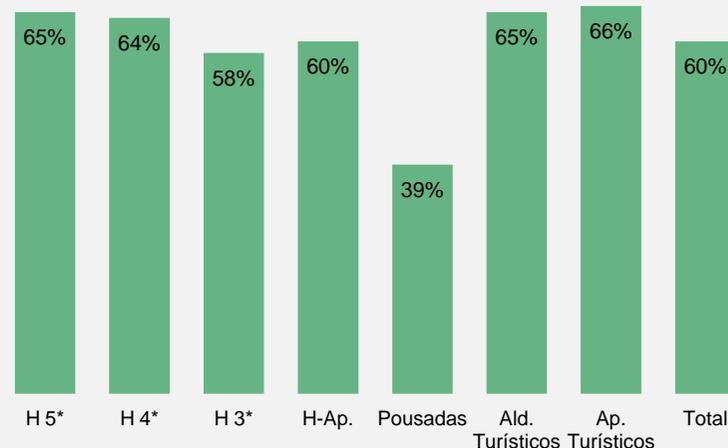
Fonte: Turismo de Portugal (IIARS 2013)

Representação dos fornecedores locais no total dos fornecedores mais frequentes

No total das unidades hoteleiras em funcionamento em Portugal, os fornecedores locais representam 60% do total dos fornecedores mais frequentes. Quando se compara com os resultados de 2012 verifica-se uma diminuição de 7 p.p. na sua quota de representatividade.

Em quase todas as tipologias a representação dos fornecedores locais é superior a 57%, excetuando-se de novo as pousadas que registam 39% (24% em 2012).

Açores, Madeira e Algarve continuam a ser as regiões onde essa taxa é mais elevada (85%, 76% e 61%, respetivamente), mantendo-se as restantes em níveis semelhantes (cerca de metade dos estabelecimentos).



Fornecedores locais no total dos fornecedores mais frequentes, por tipologias

2013 [quota]

Fonte: Turismo de Portugal (IARS 2013)



Fornecedores locais no total dos fornecedores mais frequentes, por NUTS II

2013 [quota]

Fonte: Turismo de Portugal (IARS 2013)

Relatórios de sustentabilidade e % dos que cumprem as regras definidas no GRI

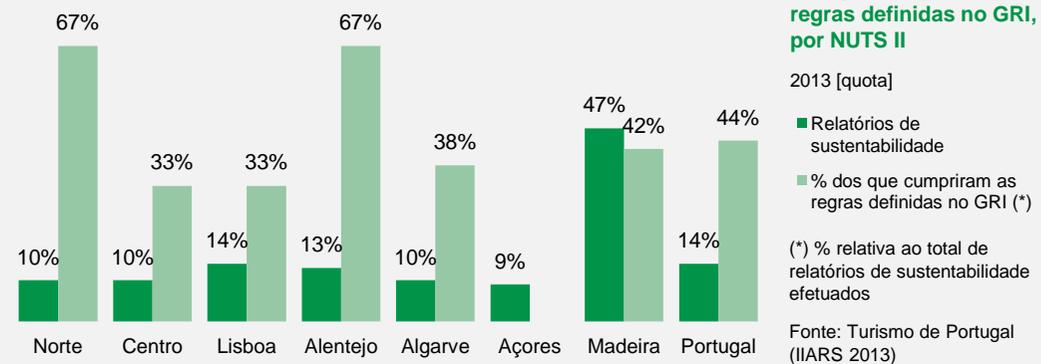
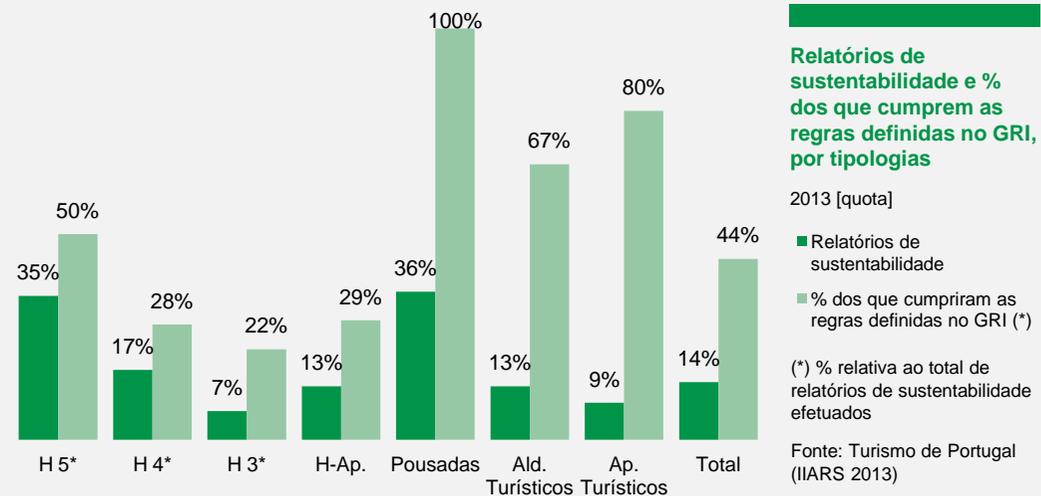
Cerca de 14% das unidades hoteleiras em Portugal produzem relatórios de sustentabilidade com periodicidade regular, com especial incidência nos estabelecimentos mais qualificados. Desses 14%, 44% produzem-nos utilizando as regras definidas no [Global Reporting Initiative](#) (GRI).

As pousadas e os hotéis de 5* são as tipologias que, com maior regularidade, produzem relatórios de sustentabilidade (cerca de 35% do total de estabelecimentos). No caso das pousadas todos cumprem com as regras definidas no GRI, mas em relação aos hotéis de 5* apenas metade cumpre as regras mencionadas.

Os hotéis de 3* apresentam as quotas mais baixas para as duas situações em análise.

Por regiões e segundo as respostas afirmativas obtidas a estas questões, 47% dos estabelecimentos da Madeira produzem relatórios de sustentabilidade e 42% dos que foram realizados seguiram as regras definidas pelo GRI.

No Continente destacam-se as regiões do Norte e do Alentejo, onde 10% das unidades produzem relatórios de sustentabilidade, 67% dos quais cumprindo as regras GRI.



Acessibilidade

Áreas acessíveis a cidadãos com necessidades específicas

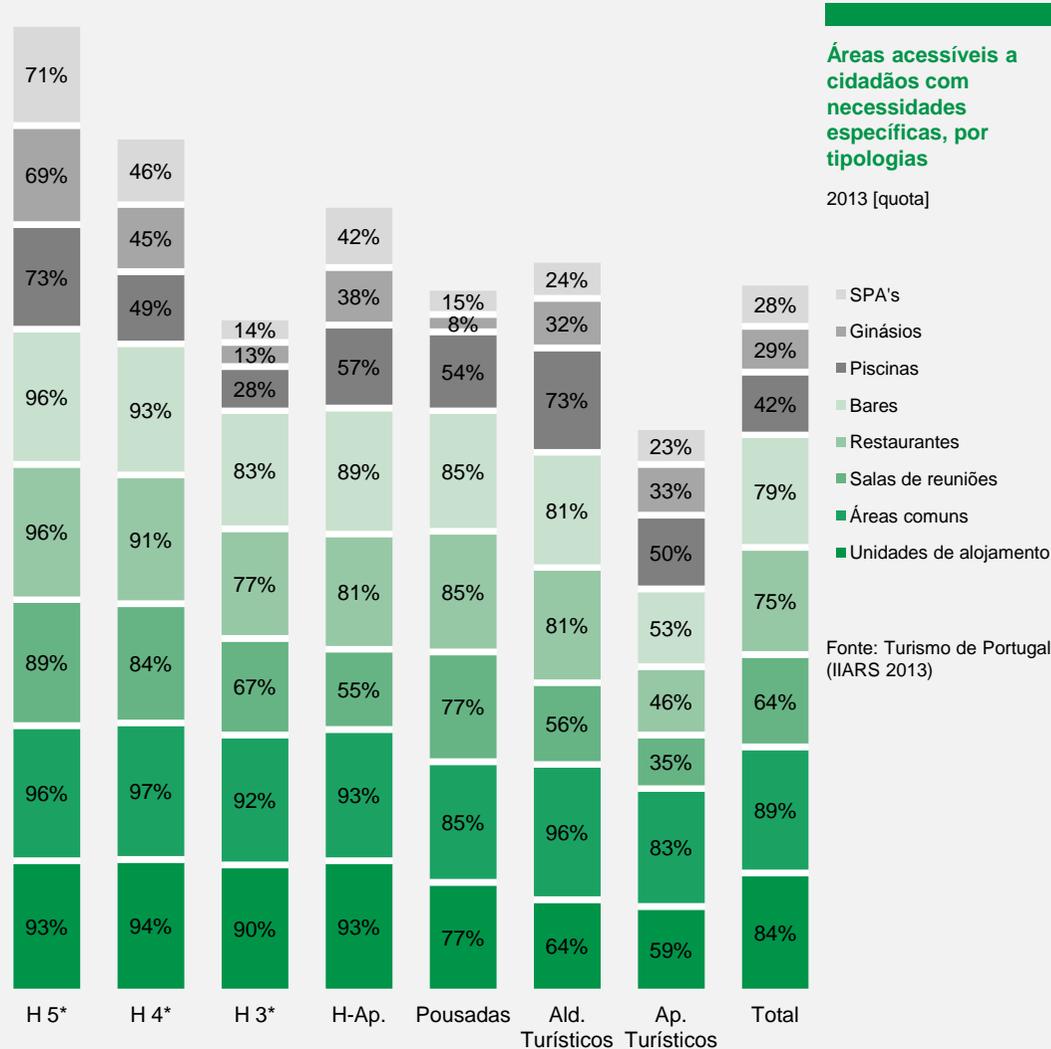
As unidades hoteleiras em Portugal têm, em média, duas unidades de alojamento, que permitem a sua utilização por cidadãos com necessidades específicas, conforme determina o [Decreto-Lei](#) em vigor, em relação às condições mínimas de acessibilidade.

Os hotéis de 5 e 4* são os que possuem mais diversidade de áreas com acessos adequados a esta tipologia de clientes.

Segundo as respostas obtidas, mais de 82% das unidades hoteleiras em Portugal têm as áreas comuns dos estabelecimentos com acessibilidades destinadas a cidadãos com necessidades específicas mas, quando a informação se reporta a áreas como piscinas, ginásios e SPA's constata-se que, apenas os hotéis de 5* apresentam o maior número de unidades adaptadas (mais de 68% dos estabelecimentos).

Mais de 72 % dos aldeamentos turísticos que nos responderam (em especial os de luxo) referem também ter acessos adaptados, mas apenas às piscinas.

Os hotéis de 3* e os apartamentos turísticos são os tipos de estabelecimentos em que menos unidades possuem acessos adaptados à maioria das áreas em análise.



Formação / informação fornecida aos colaboradores, por tipo de incapacidade

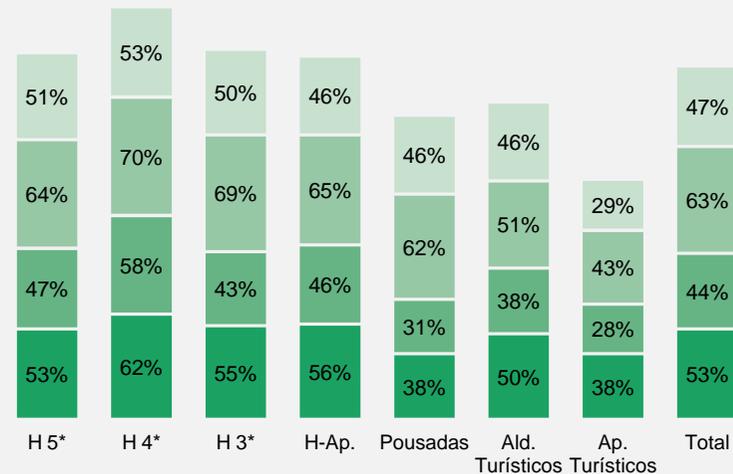
63% das unidades hoteleiras em Portugal dão formação/informação aos seus colaboradores no sentido de darem apoio a clientes com incapacidade motora, 53% a clientes com incapacidade visual, 47% a clientes com incapacidade intelectual e finalmente 44% a clientes com incapacidade auditiva.

Os hotéis, em especial os de 4*, e os hotéis-apartamentos são as tipologias que manifestam uma maior preocupação na disponibilização deste tipo de formação/informação, ao contrário dos apartamentos que apresentam, para os vários tipos de incapacidade, as quotas mais baixas.

Produtos / serviços de apoio, por tipo de incapacidade

Quase metade das unidades hoteleiras em Portugal dispõem de produtos/serviços de apoio a clientes com incapacidade motora, 21% a clientes com incapacidade visual, 19% a clientes com incapacidade intelectual e 15% a clientes com incapacidade auditiva.

Os hotéis de 5 e 4* são as tipologias que superam as médias nacionais na disponibilização de produtos/serviços de apoio aos clientes com as limitações referidas, em especial com incapacidade motora. 64% dos hotéis de 4* e 55% dos de 5*.

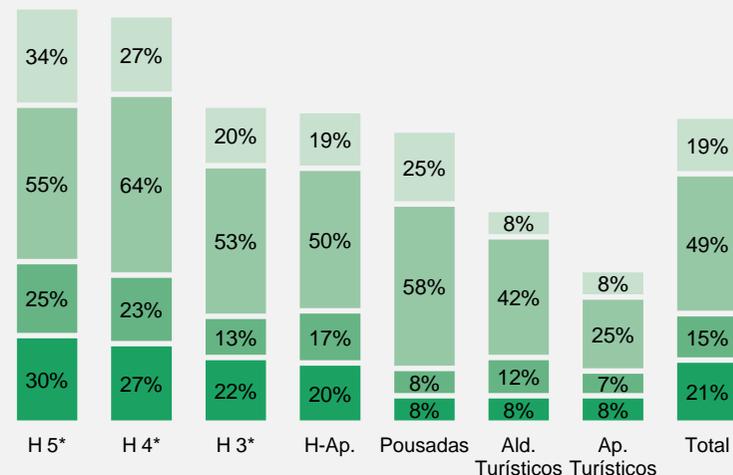


Formação / informação aos colaboradores, por tipo de incapacidade e por tipologias

2013 [quota]

- Incapacidade intelectual
- Incapacidade motora
- Incapacidade auditiva
- Incapacidade visual

Fonte: Turismo de Portugal (IIARS 2013)



Produtos / serviços de apoio, por tipo de incapacidade e por tipologias

2013 [quota]

- Incapacidade intelectual
- Incapacidade motora
- Incapacidade auditiva
- Incapacidade visual

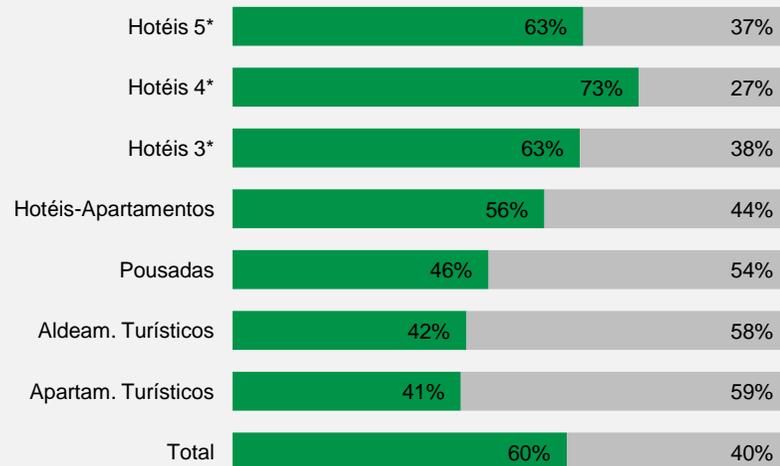
Fonte: Turismo de Portugal (IIARS 2013)

Percurso acessível a cidadãos com necessidades específicas

60% dos estabelecimentos inquiridos refere possuir percursos totalmente acessíveis a cidadãos com necessidades específicas.

Mais de 60% dos hotéis refere ter circuitos totalmente acessíveis, em especial os de 4*, onde essa quota atinge 73% do total dos estabelecimentos.

Aldeamentos e apartamentos turísticos registam as quotas mais baixas.



Percurso acessível a cidadãos com necessidades específicas, por tipologias

2013 [quota]

■ Circuito totalmente acessível
■ Circuito parcialmente acessível

Fonte: Turismo de Portugal (IIARS 2013)

© Turismo de Portugal, IP

Título:

Responsabilidade Social em Portugal 2013

Boas Práticas nos Estabelecimentos Hoteleiros, Aldeamentos e Apartamentos Turísticos

Direção de Planeamento Estratégico/ Departamento de Estudos

Metodologia:

O inquérito “Impacte Ambiental e Responsabilidade Social dos Empreendimentos Turísticos” foi realizado sobre uma plataforma on-line, de acesso direto a todos os estabelecimentos. Foram inquiridos 1.582 empreendimentos turísticos (1.513 em 2012), o inquérito decorreu entre julho e novembro passados, e os elementos recolhidos reportam-se a 2013. A taxa de resposta obtida foi de 49%, equivalente a 768 respostas (55%, ou seja, 826 respostas, em 2012).

Equipa técnica:

Maria Leonor Silva

(metodologia, elaboração e lançamento do inquérito, recolha e tratamento de dados, texto, webdesign e tratamento de imagem)

Edição:

Abril de 2015

Documento publicado no  em www.turismodeportugal.pt