



INTERTOURS

MADEIRA TRAVEL SPECIALISTS

Política de Sustentabilidade

(Inclui Política de Sustentabilidade para Fornecedores)

ÍNDICE

1. Gestão da Sustentabilidade & Conformidade Legal	3
2. Gestão Interna: Política Social e Direitos Humanos.....	3
3. Gestão Interna: Ambiente e Relações Comunitárias.....	4
4. Operadores Turísticos, DMC e Agências Parceiras	5
5. Representantes locais, líderes turísticos e guias	6
6. Transportes e Transfers.....	6
7. Alojamento.....	7
8. Excursões, Atrações e Atividades Turísticas.....	7
9. Destinos e Património Local.....	8
10. Proteção e Comunicação com o Cliente.....	9
Política de Sustentabilidade Para Fornecedores.....	11

Este documento tem como principal objetivo informar sobre a nossa política de sustentabilidade, práticas e procedimentos e aconselhar todos os nossos clientes e parceiros bem como motivá-los a fazer o mesmo.

Como agência de viagens que se relaciona com várias partes envolvidas no turismo, nomeadamente consumidores, operadores turísticos, guias turísticos, agências de viagens representativas, hotéis, empresas de transporte, restaurantes e atrações, a Intertours compreende o seu papel fundamental e influência no desenvolvimento da sustentabilidade do turismo. Estamos empenhados em promover a sustentabilidade.

Pretendemos acompanhar, implementar e promover as 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 fazer o mesmo.

A nossa política de sustentabilidade, orientada pela Travelife (empresa de certificação de sustentabilidade) está dividida em 10 temas. Cada tema consiste num conjunto de princípios e ações práticas em conformidade.

Aconselhamos todos os nossos parceiros na cadeia de valor, fornecedores, colaboradores e clientes, a lerem os nossos princípios, políticas e procedimentos e a agirem em conformidade.

Em anexo a este documento, encontra a política de sustentabilidade para fornecedores. Trata-se de um documento formal de compromisso para fornecedores sustentáveis, os quais deverão ler, aceitar ou recusar por escrito.

1. Gestão da Sustentabilidade & Conformidade Legal

Através das seguintes ações comprometemo-nos a:

- Ter um colaborador responsável pela coordenação das tarefas de sustentabilidade;
- Ter uma missão de sustentabilidade que seja comunicada aos clientes, parceiros e fornecedores;
- Ter uma política de sustentabilidade escrita, legível e acessível que vise a redução dos impactos sociais, culturais, económicos e ambientais negativos das atividades da empresa onde inclui aspetos de saúde e segurança relacionados com os trabalhadores;
- Colaborar e participar ativamente em fóruns externos e grupos de trabalho que apoiam a sustentabilidade no turismo.
- Realizar uma avaliação de base do desempenho da empresa em práticas sustentáveis;
- Ter orientações de sustentabilidade e sistema de avaliação em vigor para identificar o desempenho da sustentabilidade dos principais fornecedores/parceiros;
- Ter um plano de ação de sustentabilidade com metas claras, ações, medidas, responsabilidades e planeamento no tempo;
- Desenvolver procedimentos documentados de acompanhamento e avaliação da implementação dos objetivos e metas da política de sustentabilidade;
- Garantir a transparência da empresa na sustentabilidade através de relatórios públicos;
- Garantir que todos os colaboradores estão plenamente conscientes da nossa Política de Sustentabilidade e estão empenhados em implementá-la e melhorá-la.

Comprometemo-nos a cumprir com a legislação, regulamentos e códigos de conduta nacionais.

2. Gestão Interna: Política Social e Direitos Humanos

Estamos empenhados numa gestão interna sustentável através de uma política social escrita e bem comunicada que inclui os seguintes princípios:

- Conceder aos trabalhadores a liberdade de trabalho e de rescisão de contrato com pré-aviso (idealmente um mínimo de um mês) e sem penalização, uma vez que é obrigatória pela legislação portuguesa;
- Incluir as condições laborais de acordo com a legislação laboral nacional e uma descrição de categoria e funções no contrato de trabalho;
- O salário deve ser mencionado no contrato e igual ou superior ao salário mínimo nacional;
- Determinar e compensar as horas extraordinárias de trabalho com base no acordo;
- Fornecer seguro médico e de responsabilidade civil de acordo com a legislação nacional;
- Conceder aos trabalhadores as férias pagas e as férias por doença pagas e o subsídio anual de férias não remunerado;

- Ter uma política de saúde e segurança para os trabalhadores que cumpra com as normas legais nacionais;
- Dispor de conjuntos de primeiros socorros e pessoal treinado em todos os escritórios;
- Obedecer à Idade Mínima Nacional de Admissão ao Emprego;
- Ter provas e procedimentos documentais acessíveis no local, ou através de websites das entidades oficiais e com informação das leis, onde apresentar queixa, conforme obrigatório pela lei laboral portuguesa;
- Ter um processo disciplinar claro que seja efetivamente comunicado com os trabalhadores, expresso pela legislação nacional laboral;
- Avaliar com regularidade a satisfação dos colaboradores;
- Fornecer orientação e formação periódicas aos colaboradores sobre funções, direitos e responsabilidades em matéria de saúde e segurança. Isto inclui incêndios e desastres naturais relevantes;
- Criar oportunidades para os estudantes participarem em estágios ou aprendizagens.

Comprometemo-nos a cumprir com os direitos humanos, aplicando as seguintes práticas:

- Declarar não impedir nem dificultar a filiação sindical, nem ao contrato coletivo de trabalho;
- Participar e cumprir com uma estrutura de negociação de condições de trabalho coletiva (se existente localmente)
- Proibir a discriminação no recrutamento, no acesso às condições de emprego, no acesso à formação e a cargos superiores, ou de promoção por género, raça, idade, incapacidade, etnia, religião/crenças e orientação sexual;
- Garantir que todos os colaboradores tenham igualdade de oportunidades e acesso a recursos e oportunidades de desenvolvimento pessoal através de formação e treino regular.

3. Gestão Interna: Ambiente e Relações Comunitárias

Estamos comprometidos com a proteção ambiental e a melhorar as relações comunitárias, através das seguintes práticas:

- Reduzir ativamente a utilização de bens descartáveis e de consumo;
- Priorizar a aquisição de bens e serviços sustentáveis para os escritórios, catering, brindes e merchandising;
- Comprar produtos por atacado, reduzindo assim o número de embalagens;
- Definir impressoras e fotocopiadoras por defeito para impressão dupla e outros modos de poupança de papel;
- Imprimir brochuras/folhetos em papel reciclado ou *eco-friendly*, de empresas de impressão que trabalham com um sistema de gestão ambiental certificado, se disponível localmente e a custos razoáveis;
- Implementar medidas para redução de produção brochuras e desperdício incentivando uma política "*Internet Only/material digital*";
- Ter um compromisso ativo de medir, monitorizar e reduzir o consumo de energia;
- Consumir energia renovável ou com cuidado ambiental, limpa, segura e eficiente sempre que possível;
- Desligar luzes e equipamento quando não estão em uso, parametrizando para modo de poupança de energia, sempre que tal seja possível;
- Priorizar equipamentos com equilíbrio de custo, qualidade e baixo consumo sempre que possível;
- Ter uma política ativa para redução do consumo de água, monitorizada mensal ou anualmente;
- Sempre que possível, utilizar abastecimentos de água sustentáveis, que não afetam negativamente a fonte e fluxos;
- Cumprir a legislação nacional relativa à eliminação de resíduos;
- Desenvolver e implementar uma política sólida de redução e reciclagem de resíduos;
- Reduzir o número de materiais e embalagens e, sempre que possível, utilizar materiais recicláveis ou biodegradáveis;
- Reduzir ou inibir o uso de plástico descartável;
- Separar todos os materiais que possam ser reciclados, organizando a recolha e a devida eliminação;
- Implementar métodos de redução de toner/tinteiros na impressão de cópias como baixa qualidade de cores,

sempre que possível;

- Reciclar ou eliminar adequadamente as pilhas/baterias;
- Cumprir com a legislação nacional de tratamento de águas residuais, que deve ser reutilizada ou libertada em segurança;
- Minimizar e substituir a utilização de substâncias nocivas e gerir adequadamente o armazenamento, manuseamento e eliminação de produtos químicos;
- Implementar práticas para minimizar a poluição dos edifícios (que esteja sobre o controlo da empresa);
- Fornecer orientação periódica, formação e/ou informação a todos os colaboradores, sobre as suas funções e responsabilidades em matéria de práticas ambientais internas;
- Cumprir com as regras de planeamento urbano em caso de construção, reconstrução e requalificação de área e edifícios;
- Contribuir para a proteção e preservação do património histórico, arqueológico, arquitetónico, cultural e espiritual e local importante, e não impedir o acesso aos mesmos pelos residentes.

A todos os fornecedores e parceiros Intertours

O turismo sustentável é de grande preocupação para todas as partes envolvidas, e comprometemo-nos a conduzir negócios com respeito pela legislação internacional e nacional. Comprometemo-nos a minimizar quaisquer impactos sociais e ambientais negativos motivados pelas nossas operações e esperamos que os nossos parceiros façam o mesmo. Esperamos que os fornecedores e parceiros cooperem com a nossa empresa e forneçam informações relacionadas com a sustentabilidade quando solicitados. Os fornecedores devem permitir inspeções no local para monitorar o cumprimento das condições de sustentabilidade detalhadas nos nossos contratos ou compromissos escritos. A nossa empresa tem o direito de rescindir de imediato contratos e prestação de serviços se forem encontradas evidências de quebra de confiança e no incumprimento das políticas de sustentabilidade comunicadas.

Esperamos que os fornecedores tomem medidas preventivas para garantir que as crianças sejam protegidas da exploração sexual relacionada com o turismo e de todas as formas potenciais de abuso (física, sexual, emocional) ou exploração. Qualquer comportamento suspeito no local ou durante as excursões com clientes, colaboradores ou prestadores de serviços deve ser comunicado às autoridades locais. Não tomar medidas adequadas para impedir a exploração sexual de crianças pode resultar na rescisão antecipada do nosso contrato e/ou compromisso.

4. Operadores Turísticos, DMC e Agências Parceiras

Com base no portfólio dos nossos parceiros fiáveis, desenvolvemos e implementamos uma política de sustentabilidade que visa o desenvolvimento da mesma. Temos como objetivo incentivar os nossos parceiros a adotar boas práticas sustentáveis. Como tal empenhamo-nos a:

- Possuir uma lista de boas práticas de sustentabilidade para prestadores de serviços turísticos diversos;
- Priorizar organizações que estão verdadeiramente empenhadas em implementar boas práticas sustentáveis na sua política turística;
- Minimizar a pegada ecológica, viajando principalmente através de transportes públicos, trabalhando com o mínimo de papel possível, separando os resíduos e recorrendo a papel reciclado certificado;
- Estar atentos aos benefícios locais das comunidades na escolha dos alojamentos locais e da sua política social para os colaboradores;
- Sensibilizar e informar os parceiros para as boas práticas sustentáveis através da organização de campanhas e formação (online);
- Informar os parceiros sobre os parâmetros de sustentabilidade de entidades certificadoras como a Travelife

e Biosphere.

- Ter um contrato de cooperação ou divulgar o código de boas práticas e de conduta responsável aos nossos parceiros consciencializando-os assim para a mais-valia da sustentabilidade;
- Avaliar regularmente as práticas de sustentabilidade dos nossos principais parceiros e fornecedores;
- Solicitar aos nossos parceiros e fornecedores que divulguem políticas de sustentabilidade e boas práticas aos clientes;
- Motivar os parceiros a participarem na formação sobre sustentabilidade para empresas com operação em turismo;
- Ter um compromisso escrito ou contrato, sempre que possível, com os nossos parceiros;
- Incluir cláusulas no compromisso ou contratos de parceria que permitam à nossa empresa ou parceiros terminar prematuramente o contrato se a empresa parceira não tomar as medidas adequadas para impedir a exploração sexual e abuso infantil;
- Assegurar que as empresas parceiras cumpram com todas as leis laborais e de proteção de direitos humanos.

5. Representantes locais, líderes turísticos e guias

Pretendemos envolver o máximo possível os negócios e comunidade local. Defendemos um ambiente de trabalho justo, que respeite a comunidade local, como tal, e em conjunto com os fornecedores empenhamo-nos a:

- Assegurar que todos os trabalhadores tenham um contrato de trabalho escrito, incluindo condições laborais e uma descrição do emprego, e que compreendam inteiramente os termos e condições;
- Priorizar a contratação de tour leaders locais, representantes locais, guias turísticos locais, motoristas, cozinheiros e outros funcionários locais com igual oportunidade segundo as suas aptidões e habilitações, e fornecer formação conforme necessário;
- Assegurar que os nossos parceiros locais cumpram todas as leis e regulamentos internacionais, nacionais e locais aplicáveis, normas mínimas da indústria e quaisquer outros requisitos legais relevantes;
- Pagar a tour leaders, guias, colaboradores e representantes locais contratados por nós pelo menos um salário igual ou superior ao mínimo legal ou relevante do setor de acordo com a legislação;
- Garantir que os nossos tours leaders, guias e colaboradores sob contrato são qualificados;
- Garantir que os nossos colaboradores locais, sempre que existam, sejam informados sobre aspetos relevantes da nossa política de sustentabilidade e cumpram-na, através de newsletters, referências ou suplementos a contratos, e-mails, website ou sessões de formação e informação;
- Assegurar que os nossos tours leaders, representantes e guias locais informem os clientes sobre questões de sustentabilidade relevantes no destino (por exemplo, proteção da flora, fauna e património cultural, uso de recursos), normas e valores sociais (por exemplo, dicas, código de vestuário, uso de fotos e direitos humanos (por exemplo, exploração sexual));

6. Transportes e Transfers

Tentamos garantir que os veículos utilizados nos passeios não causem mais do que a média de poluição. Acreditamos que os transportes são um aspeto importante do turismo sustentável, e fazemos o nosso melhor para reduzir a poluição, e como tal, comprometemo-nos a:

- Priorizar as opções mais sustentáveis considerando o preço e o conforto ao selecionar opções de transporte para o destino;
- Incluir transportes mais sustentáveis (públicos) desde o ponto de partida viagens internacionais/de longa distância;
- Considerar e dar preferência a alternativas mais sustentáveis na seleção de opções de transporte para transfers e excursões no destino, tendo em conta o preço, o conforto e acessibilidade;
- Integração e/ou promoção de um ou mais produtos/pacotes de férias sustentáveis baseados numa metodologia reconhecida, incluindo transportes sustentáveis, acomodações sustentáveis e atividades sustentáveis.

7. Alojamento

Procuramos alcançar uma cadeia de fornecimento de turismo que seja significativamente sustentável. As unidades de alojamento parceiras desempenham um papel importante na sua concretização e são estimuladas e motivadas para adotar práticas sustentáveis sempre que possível, e como tal, comprometemo-nos a:

- Aconselhar a leitura e o cumprimento da nossa política de sustentabilidade para fornecedores (alojamento, restaurantes, excursões e atividades) em anexo a este documento;
- Selecionar acomodações, sempre que possível, que cumpram os padrões de sustentabilidade e qualidade com especial enfoque nos seguintes itens: *Têm um contrato de sustentabilidade assinado? Ou um programa de poupança de água? Um programa de poupança de energia? Um programa de gestão de resíduos? Têm um sistema de redução de energia? uma cadeia de abastecimento sustentável? Uma política de proteção da criança? Respeitam a comunidade local? Formam as suas equipas na saúde segurança, e sustentabilidade?*
- Motivar e incentivar os parceiros a obterem certificação de sustentabilidade;
- Priorizar e selecionar acomodações que sejam geridas e pertencentes a locais;
- Priorizar acomodações que empreguem a comunidade local;
- Priorizar acomodações que clarifiquem os seus objetivos e estratégias de sustentabilidade;
- Priorizar acomodações que apresentem uma política de sustentabilidade clara e eficaz;
- Incentivar as acomodações a seguir as melhores práticas/formação sobre o turismo responsável;
- Incentivar as acomodações a preencher o questionário de sustentabilidade para obter informações sobre as suas práticas;
- Comunicar de forma clara e ativa os nossos objetivos de sustentabilidade, política e requisitos relativos aos alojamentos contratados e outros alojamentos relevantes;
- Dar preferência a acomodações que trabalhem com certificação reconhecida internacionalmente;
- Incluir alíneas, cláusulas, informação de sustentabilidade com fornecedores em todos os compromissos escritos ou contratos com que se centrem na proteção do trabalho e abuso infantil, no combate à corrupção e no suborno, na gestão de resíduos e na proteção da biodiversidade;
- Assegurar que através da nossa cadeia de valor do alojamento, os direitos das crianças são respeitados e salvaguardados por:
 - ✓ Cláusulas contratuais e informação sobre a nossa política e procedimentos de sustentabilidade, ao longo da cadeia de valor, declarando uma política de tolerância zero em relação à exploração sexual de crianças;
 - ✓ Término prematuro do acordo contratual, parceria ou prestação de serviços mediante falha/incumprimento de medidas adequadas para impedir a exploração sexual de crianças;
 - ✓ Formação dos colaboradores em direitos das crianças, prevenção da exploração sexual e como relatar casos suspeitos;
 - ✓ Apoiar, colaborar e envolver as partes interessadas na prevenção da exploração sexual de crianças;
- Priorizar acomodações e restaurantes que incorporem elementos de arte, arquitetura ou património cultural local, respeitando ao mesmo tempo os direitos de propriedade intelectual das comunidades locais;
- Término imediato de cooperação com os fornecedores em caso de indícios claros de incumprimento com prestação de serviços básicos, tais como alimentação, água, energia, cuidados de saúde, e conforme expresso na política de sustentabilidade para fornecedores da Intertours.

8. Excursões, Atrações e Atividades Turísticas

Valorizamos profundamente o bem-estar animal, social e comunitário e aspiramos colaborar apenas com tours, excursões, atrações e atividades turísticas que tenham um impacto e pegada mínima. Queremos salvaguardar a autenticidade das comunidades e do ambiente. Somos veementemente contra perjúrio da vida selvagem e a poluição do ambiente e como tal comprometemo-nos a:

- Ter ou saber onde aceder, sempre que possível, a um inventário de excursões ambiental ou culturalmente sensíveis que são oferecidas em cada destino;
- Aconselhar e informar os nossos clientes sobre padrões de comportamento durante excursões e atividades com foco no respeito pela cultura, natureza e ambiente locais, conforme expresso quer na política de sustentabilidade para os fornecedores quer no código de conduta dos viajantes.

- Comunicar a nossa política de sustentabilidade a fornecedores contratados e outros prestadores de serviços relevantes em turismo, distribuindo esta informação através de código de conduta, agentes representativos, redes sociais, newsletters e-mail, discussões, website e/ou reuniões, para minimizar o impacto negativo dos visitantes e maximizar a experiência;
- Sempre que seja do nosso conhecimento, não oferecemos excursões que prejudiquem humanos, animais, plantas ou recursos naturais, como a água e a energia, ou que sejam social e culturalmente inaceitáveis;
- Recusar, sempre que seja do nosso conhecimento, excursões, atrações e atividades turísticas que colhem, consomem, exibem, vendem ou comercializam espécies de animais selvagens, a menos que faça parte de uma atividade regulamentada que garanta que a sua utilização seja sustentável e em conformidade com o direito local, nacional e internacional;
- Pedir aos operadores receptivos e turísticos que disponibilizem apenas guias especializados e/ou certificados que orientem corretamente os clientes pelo património cultural e ecológico dos variados locais e destinos;
- Promover e aconselhar os nossos clientes em excursões e atividades que envolvam e apoiem diretamente as comunidades locais através da aquisição de serviços ou bens, artesanato tradicional e métodos de produção locais (alimentares) ou visitando projetos sociais;
- Promover e aconselhar os nossos clientes em excursões e atividades que apoiem o ambiente local e a biodiversidade, tais como visitar áreas protegidas ou projetos de proteção ambiental;

É dada preferência a excursões, atrações e atividades turísticas que operam com base em padrões de sustentabilidade, particularmente aquelas que demonstram respeito pelas tradições locais, pelo bem-estar dos animais e pelo ambiente. Os fornecedores contratados não oferecem produtos ou serviços que prejudiquem humanos, animais, plantas ou recursos naturais (por exemplo, água/energia), nem oferecem produtos que possam ser considerados social/culturalmente inaceitáveis. Os seus produtos e serviços proporcionam benefícios económicos às comunidades locais, incluindo um ambiente de trabalho justo e equitativo para os trabalhadores locais. Os fornecedores contratados não oferecem atividades em que a vida selvagem em cativeiro é mantida, exceto para atividades devidamente regulamentadas em conformidade com o direito local, nacional e internacional. Excursões, incluindo interações com a vida selvagem, cumprem códigos de conduta relevantes. Qualquer perturbação dos ecossistemas naturais é mínima.

9. Destinos e Património Local

Pretendemos maximizar os impactes positivos e minimizar os impactos negativos no destino para garantir o desenvolvimento sustentável dos locais onde operamos. Comprometemo-nos então a:

- Considerar aspetos de sustentabilidade no processo de seleção de destinos e se necessário oferecer alternativas;
- Sempre que possível, não selecionar destinos em que o turismo conduza a efeitos locais negativos estruturais (a menos que o envolvimento da empresa resulte em efeitos que compensem significativamente as comunidades);
- Considerar a seleção de novos destinos, que são acessíveis através de meios de transporte mais sustentáveis;
- Cumprir com o planeamento do território, com especial atenção para as áreas protegidas e de património cultural.
- Apoiar iniciativas que melhorem as relações entre alojamentos e produtores locais;
- Influenciar e apoiar o governo local (sempre que possível, juntamente com outros *stakeholders*) no que respeita à sustentabilidade, planeamento e gestão de destinos, utilização de recursos naturais e questões socioculturais;
- Apoiar a conservação da biodiversidade, incluindo áreas protegidas e áreas de elevada biodiversidade, através de ofertas de produtos na nossa empresa;
- Não promover lembranças que contenham espécies de flora e fauna ameaçadas, tal como indicado no Tratado CITES e na "Lista Vermelha" da IUCN; ou artefactos históricos e arqueológicos (exceto nos termos permitidos por lei);

10. Proteção e Comunicação com o Cliente

O bem-estar dos nossos clientes e informação são de extrema importância para nós. Na Intertours, garantimos uma comunicação clara e constante e uma elevada proteção dos mesmos. Antes de reservar, comprometemo-nos a:

- Disponibilizar uma orientação da empresa para consulta ao cliente, que é seguida pelos consultores de viagem;
- Assegurar que a privacidade do cliente não está comprometida;
- Cumprir as com normas e códigos de conduta standard no marketing e publicidade, e não prometer mais do que é entregue/realizado;
- Exibir informação sobre produtos e preços que seja clara, completa e precisa, relativa à empresa e aos seus produtos e serviços, incluindo indicadores de sustentabilidade;
- Fornecer informações sobre destino, requisitos obrigatórios de entrada, regras e procedimentos, tais como documentação, assistência sanitária, vacinas, tempo e cultura, incluindo aspetos de sustentabilidade, que são factualmente corretos, equilibrados e completos;
- Informar os clientes sobre o impacto ambiental das diferentes opções de transporte para chegar ao destino (caso estas não estejam incluídas no pacote), e oferecer alternativas sustentáveis, sempre que disponível;
- Promover destinos sustentáveis (certificados sempre que possível) bem como acomodações, restaurantes, excursões, atividades, atrações, pacotes e/ou opções de transporte, com logotipos ou outras mensagens, assegurando que sejam reconhecíveis aos consumidores;
- Informar o cliente sobre alternativas sustentáveis relativas a acomodações, excursões, atividades, férias organizadas e opções de transporte, sempre que disponível;
- Informar os clientes, sobre os compromissos e ações de sustentabilidade da empresa, ou que pelo menos estejam acessíveis através do website.

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

- Fornecer informações aos clientes sobre o ambiente natural, a cultura local e o património cultural no destino de férias;
- Informar os clientes sobre os principais aspetos e questões de sustentabilidade no destino e oferecendo recomendações sobre como dar um contributo positivo;
- Informar os clientes sobre os riscos e precauções relacionados com questões de saúde e segurança no destino;
- Manter um contacto telefónico da agência ou dos representantes locais, normalmente registados em documentação de viagem, permanentemente disponíveis para emergências;
- Formar/informar staff e clientes sobre como lidar com emergências;
- Fornecer aos clientes diretrizes e/ou códigos de conduta documentados para excursões e atividades sensíveis, para minimizar o impacto negativo do visitante e maximizar a experiência. Quando possível, desenvolver orientações em colaboração com as ONG relevantes e a comunidade afetada;
- Fornecer aos clientes informações sobre os riscos de atividades comerciais, sexuais ou qualquer outra forma de exploração e assédio, nomeadamente de crianças e adolescentes;
- 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 ameaçados no destino;
- Incentivar a utilização de restauração e comércio local
- Informar os clientes sobre transportes ou formas de deslocação mais sustentáveis;
- Incentivar os clientes a doar a uma instituição de caridade local e a iniciativas sustentáveis;

Após as férias/serviços prestados, comprometemo-nos a:

- Medir a satisfação do cliente e ter em conta os resultados, para melhorias de serviços e produtos;
- Incluir a sustentabilidade como parte integrante de inquéritos sobre a satisfação do cliente;
- Possuir informação sobre procedimentos disponíveis em caso de reclamações de clientes.

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>

Política de Sustentabilidade Para Fornecedores

Data de aprovação: fevereiro de 2023

A Intertours está empenhada em promover alojamento, restaurantes, passeios, transportes, restauração, tours sustentáveis

A Sustentabilidade de um alojamento, restaurantes, passeios, atividades e outros fornecedores de produtos turísticos é de extrema importância para nós, pois permite-nos alargar a prática de sustentabilidade como elemento central na nossa cadeia de valor. Na maioria dos casos não selecionamos o alojamento ou passeios para os nossos clientes. Neste caso, é nossa política recomendar aos nossos clientes as opções mais sustentáveis dentro da sua gama de orçamentos. Sempre que tivermos a oportunidade de selecionar os serviços ou produtos turísticos, daremos uma forte preferência aos fornecedores que seguem práticas sustentáveis em todos os aspetos da sua operação.

Priorizamos relações com fornecedores que operam com base em padrões de sustentabilidade controlados, particularmente aqueles que demonstram respeito pelas comunidades locais, tradições, bem-estar animal e ambiente. A preferência é dada a fornecedores que trabalham com certificações reconhecidas internacionalmente, como a Travelife ou Biosphere, considerando critérios de preço e conforto. Fornecedores contratados que comprometam o acesso da comunidade local a serviços básicos (por exemplo, alimentação, água, energia ou cuidados de saúde) ou que comprometam a integridade desses serviços podem enfrentar uma cessação da nossa parceria.

Âmbito

Esta política faz parte da Política de Sustentabilidade da Intertours. Aplica-se a todos os fornecedores com os quais a nossa empresa colabora e serve como contrato formal que os fornecedores podem recusar por escrito. Esta política tem efeito imediato após a comunicação para a sua leitura, sendo disponibilizada por email, através do nosso website ou aprovação explícita do Diretor e deve circular pelo staff envolvido nas operações contratadas. A política será formalmente revista de dois em dois anos para garantir a sua relevância. O diretor ou um delegado com autoridade legal deve aprovar esta política ou decliná-la por escrito e formalmente.

Princípios de sustentabilidade para fornecedores.

No nosso esforço em selecionar e recomendar produtos e serviços, priorizamos fornecedores que sigam estes princípios fundamentais:

1. O conforto certo para o preço certo

O estabelecimento ou serviço é limpo, com cuidados higiénicos e seguro e é capaz de oferecer um bom conforto e serviço às expectativas dos nossos clientes. Práticas sustentáveis podem ser encontradas em todas as gamas de preços; por isso pretendemos identificar as opções mais sustentáveis disponíveis no orçamento dos nossos clientes.

2. Negócios justos e éticos

O fornecedor segue práticas comerciais justas e éticas, incluindo transparência e adesão à lei, direitos humanos e equidade económica/social bem como proteção ambiental e animal.

3. Minimiza o impacto no ambiente e na sociedade

O fornecedor prioriza práticas sustentáveis que visam minimizar os seus efeitos no ambiente e nas comunidades.

Considerações Gerais de Sustentabilidade

Sempre que os fornecedores certificados internacionalmente não existirem na região, procuraremos fornecedores conhecidos pelas suas boas práticas. Práticas sustentáveis podem ser encontradas em todos os budgets, e como tal, priorizamos os fornecedores mais responsáveis, justos e éticos.

As avaliações dos fornecedores pela nossa empresa podem ser feitas de várias formas:

- Visita coordenador/gestor de sustentabilidade da nossa empresa
- Observações dos nossos recetivos, representantes e guias
- Avaliação através de questionário e feedback do cliente

As seguintes considerações serão feitas na avaliação dos fornecedores e informarão a preferência da nossa empresa:

Respeito e cuidado com o ser humano

Pretendemos trabalhar com fornecedores com bons cuidados com os seus recursos humanos, que é de importância fundamental para o sector do Turismo. Assim, avaliamos se os fornecedores oferecem boas condições de trabalho para o seu pessoal (salário mínimo, horários de trabalho razoáveis, horários de almoço adequados, etc.).

Política de “Plástico Zero”

O fornecedor minimiza o uso de plástico e como prática comum não oferece garrafas de água de plástico aos seus hóspedes. Em vez disso, disponibiliza locais onde os hóspedes podem reenchimento de jarros que são fornecidos ou suas garrafas.

Gestão de resíduos

Verificamos se os fornecedores separam pelo menos os resíduos orgânicos para compostagem e plástico para reciclagem. Os estabelecimentos que possam ir além destas práticas básicas de gestão de resíduos serão altamente priorizados.

Eficiência energética

Os fornecedores que seguem práticas de eficiência energética, como lâmpadas de poupança de energia, e equipamentos eficientes em termos energéticos. O fornecedor aconselha os seus clientes a desligarem as luzes e os aparelhos elétricos quando não estão a ser utilizados ou que implementaram um plano de desligamento geral (sistema automatizado).

Gestão eficiente da água

O fornecedor utiliza eficientemente a água. Os locais com um sistema de gestão de fluxos no wc, autoclismo serão priorizados.

Proteção à criança

O fornecedor garante que os direitos das crianças são respeitados e salvaguardados. Se o fornecedor empregar crianças com menos de 14 anos, a empresa deve assegurar a necessidade de criar condições de trabalho especiais para as salvaguardar (por exemplo, a tempo parcial ou em regime de estágio) e só autorizado por lei.

Fornecimento de comunidade local.

Os fornecedores são estimulados a comprar e utilizar produtos alimentares locais, que são produzidos com base em princípios de comércio justo e sustentabilidade.

Proteção da biodiversidade

Os fornecedores limitam o seu efeito negativo sobre a biodiversidade local e global sempre que possível (por exemplo, não ofereçam espécies vermelhas listadas no menu).

Design

Devem priorizar elementos de arte, arquitetura ou património cultural local.

Valorizar a comunidade

O estabelecimento respeita os direitos de propriedade intelectual das comunidades locais e contribui para as mesmas através de: patrocínio de eventos locais, donativos à conservação de património local).

Estimular práticas sustentáveis reforçadas

A nossa empresa segue uma estratégia de longo prazo para melhorar a sustentabilidade dos fornecedores regulares. Mediante pedido ou autoiniciativa, apoiamos iniciativas colaborativas com outros operadores turísticos e/ou stakeholders para promover a sustentabilidade entre fornecedores nos nossos destinos.

Quando possível, comunicamos com o proprietário/gestor sobre as suas práticas atuais e sobre o que poderiam fazer para seguir práticas mais sustentáveis (por exemplo, por visita do nosso gestor ou através dos nossos guias).

Além disso, partilhamos padrões e orientações de boas práticas para os nossos fornecedores, incluindo:

- Informação sobre hotel, tours, restaurantes e uma certificação, como Travelife ou Biosphere
- Ferramentas de autoavaliação
- Manuais de formação

Sanções

Se for provado que um fornecedor age através práticas não-sustentáveis, um aviso será dado. Se esse fornecedor não alterar a suas práticas, a nossa empresa reserva-se ao direito de terminar qualquer forma de colaboração (informal e contratual) e colocará a empresa na lista negra de qualquer outra associação futura.

Comunicação com fornecedores

A nossa empresa comunica com fornecedores de várias formas:

Email

A nossa comunicação mais comum é via e-mail e telefone. Priorizamos e-mails para o envio de códigos e políticas de sustentabilidade.

Voucher/ Documento

Uma vez feita a reserva, disponibilizamos aos fornecedores um voucher de forma a poderem reclamar os pagamentos de operações turísticas, centrais de reserva ou outro intermediário. Com os nossos fornecedores regulares, concordámos em enviar este voucher por e-mail, para evitar resíduos de papel.

Contrato

Assinamos contratos com fornecedores com que trabalhamos regularmente e com volume suficiente de clientes. Estes contratos incluem uma visão geral dos nossos códigos de conduta e sanções, que os fornecedores leram e assinaram após acordo ou escrita recusados.

Visita presencial

Quando temos a oportunidade, visitamos o fornecedor pessoalmente onde há uma comunicação sobre como podem melhorar os seus serviços e tornar-se mais sustentáveis. Em muitos casos, são os nossos guias que entregam estas mensagens.

O que comunicamos?

A nossa empresa promove como política obrigatória:

- Proteção contra trabalho infantil
- Anticorrupção/ Suborno
- Gestão de resíduos
- Proteção da biodiversidade

Incentivos

A nossa empresa prioriza parcerias com os fornecedores que operam de forma sustentável, assumindo a responsabilidade pelo seu impacto no ambiente e na sociedade. Quando houver volume suficiente, podemos oferecer benefícios adicionais, como a comercialização do fornecedor ou condições especiais contratuais.