

Turismo Rural e os pilares ESG

Sustentabilidade e os 3 pilares ESG



Integração dos critérios de sustentabilidade na valorização e distinção das unidades de turismo rural - *revisão do Manual H-Quality*

Objetivos

- O papel do ESG na valorização do turismo rural
- Explorar a integração do ESG no Manual H-Quality
- Melhorar a comunicação com stakeholders

O papel do ESG na valorização do turismo rural

Environmental (Ambiental)
Social (Social)
Governance (Governança)



Valorização do território e dos recursos endógenos



Preservação ambiental e paisagística



Autenticidade e identidade local



Diferenciação num mercado cada vez mais competitivo



Resposta às novas expectativas dos turistas (*mais conscientes e exigentes*)

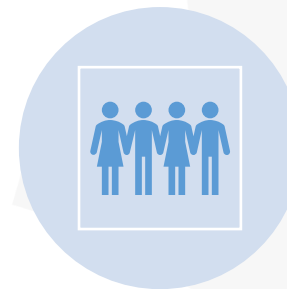
Benefícios do ESG para o Turismo Rural



**Redução de custos
operacionais**
*(energia, água,
resíduos)*



**Aumento da
competitividade e
posicionamento
premium**



**Fidelização e atração
de novos segmentos
de clientes**



**Acesso facilitado a
financiamento e
incentivos públicos**



**Melhoria da
reputação e
credibilidade**

ESG como ferramenta de marketing



Storytelling sustentável



Experiências diferenciadoras



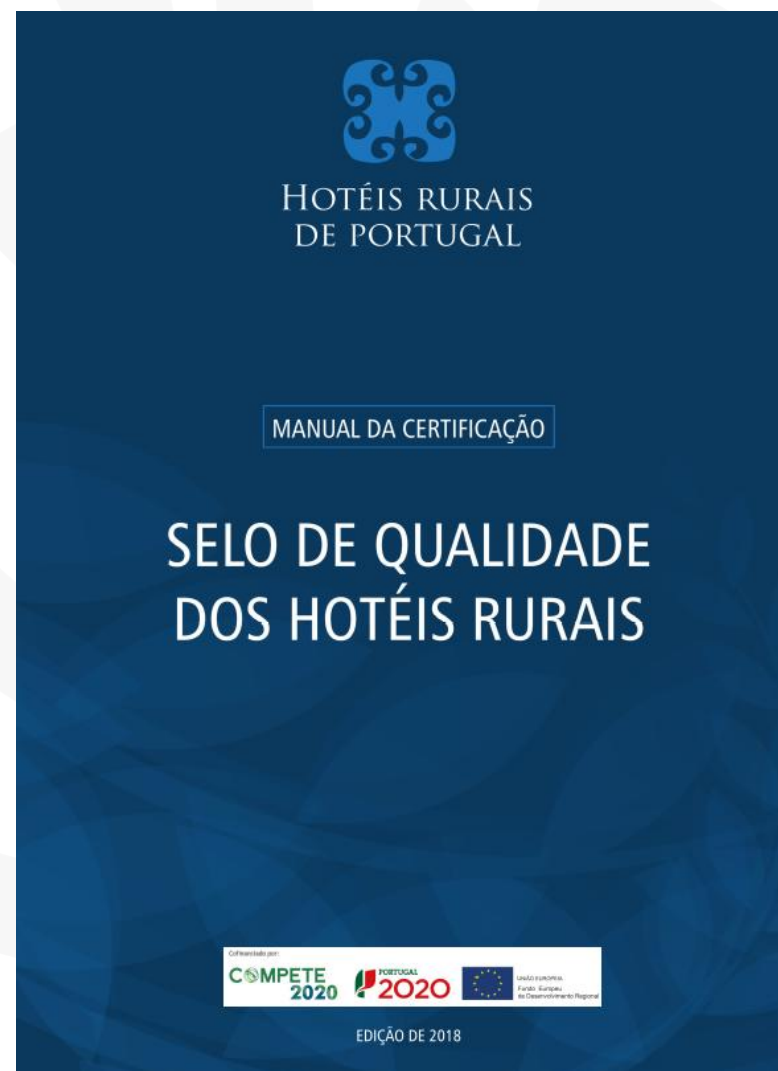
Certificações e selos



Presença digital

Introdução ao Manual H-Quality

- O que é o Manual H-Quality?
- Objetivos do referencial
- Importância para o setor



Introdução ao Manual H- Quality

Integração dos critérios de sustentabilidade na valorização e distinção das unidades de turismo rural

Modelo de certificação

Padrões de excelência ao nível da qualidade dos serviços

Gestão de expectativas do mercado nacional e internacional

Introdução ao Manual H- Quality

Reconhecido pela Associação de Hotéis Rurais de Portugal (AHRP)

Documento orientador para os hoteleiros usarem como ferramenta
no processo da certificação das unidades de turismo rural

Atribuição de um selo da Qualidade

Introdução ao Manual H- Quality

O objetivo é incentivar as empresas a interiorizarem **boas práticas empresariais**

Uniformizar a qualidade dos seus serviços, através da criação de um modelo de certificação

Garantir um nível de qualidade elevado e constante, em aspetos chave para o seu funcionamento

Conduzir ao pressuposto da sustentabilidade e melhoria contínua

Introdução ao Manual H- Quality

Reforçar o posicionamento **estratégico** das unidades de turismo rural

Aumento da qualidade, do seu reconhecimento, para uma **maior satisfação dos hóspedes**, possibilitando a aquisição de vantagens competitivas.

O Selo H-Quality

3 graus de avaliação:

- **Safira:** uma pontuação inferior a 500 pontos
- **Esmeralda:** pontuação superior a 500 e inferior a 700 pontos
- **Rubi:** pontuação superior a 900 pontos



SAFIRA



ESMERALDA



RUBI

Principais alterações no Manual

Integração dos critérios de sustentabilidade na valorização e distinção das unidades de turismo rural



Simplificação para o utilizador



Novos indicadores de sustentabilidade



Monitorização contínua



Avaliação de desempenho ESG

Principais alterações no Manual



NOVA ESTRUTURA:

4 grupos de avaliação:

- Gestão e Governance
- Gestão Ambiental
- Recursos Humanos e Pilar Social
- Processos

Organizado de forma a facilitar a sua compreensão e uso por parte dos utilizadores:

Principais alterações no Manual

**PARTE I –
Enquadramento**

**PARTE II –Especificação
dos Requisitos do
Serviço (ERS)**

**PARTE III – Guia da
Certificação H-Quality**

PARTE IV – Formulários

PARTE V – Anexos
Checklist para Auditoria
de Classificação do Selo
H-Quality



Principais alterações no Manual

- **A ERS*** contempla os requisitos de serviço em coerência com os 3 pilares da sustentabilidade - ESG.
- Estes requisitos estão complementados com as partes IV e V do Manual, que fornecem instrumentos para recolha de dados, monitorização de objetivos e métricas.

*ERS (*Especificação dos Requisitos do Serviço*)

Integração do ESG no H-Quality



Melhoria de
critérios
ambientais



Reforço das
dimensões
sociais



Inclusão das
práticas de
governance

ESG: Dimensão Ambiental

Integração dos critérios de sustentabilidade na valorização e distinção das unidades de turismo rural



Eficiência energética (*painéis solares, iluminação LED*)



Gestão eficiente da água (*reutilização, redução de consumos*)



Redução, reutilização e reciclagem de resíduos



Proteção da biodiversidade e dos ecossistemas locais



Integração paisagística das infraestruturas

ESG: Dimensão Social

Integração dos critérios de sustentabilidade na valorização e distinção das unidades de turismo rural

Envolvimento ativo com a comunidade local

Criação de emprego local e qualificado

Condições de trabalho dignas e inclusivas

Promoção da cultura, tradições e produtos locais

Valorização da experiência autêntica do hóspede

ESG: Dimensão Governance

Integração dos critérios de sustentabilidade na valorização e distinção das unidades de turismo rural



Transparência na gestão e comunicação



Ética, integridade e responsabilidade



Gestão de riscos e planeamento estratégico



Cumprimento legal e normativo



Monitorização de indicadores de desempenho

ESG e Comunicação com Stakeholders

- Importância da transparência
- Construção de confiança
- Reforço da reputação
- Diferenciação da marca



Principais Stakeholders para os Hotéis Rurais

Integração dos critérios de sustentabilidade na valorização e distinção das unidades de turismo rural

- Clientes
- Comunidade local
- Colaboradores
- Parceiros e fornecedores
- Entidades reguladoras

Impacto para os Hotéis Rurais



Necessidade de adaptação



Oportunidades de valorização



Melhoria da qualidade do serviço

Desafios na implementação para os Hotéis Rurais

- Custos iniciais
- Falta de conhecimento técnico
- Resistência à mudança

Oportunidades futuras



Crescimento
do turismo
sustentável



Novos
mercados



Parcerias
estratégicas

Conclusões

- ESG como fator estratégico para as unidades de turismo rural
- O selo H-Quality enquanto diferenciação competitiva
- Sustentabilidade como valor central



BY HOTÉIS RURAIS DE PORTUGAL

Obrigada pela
sua atenção.

Ana Pereira



HOTÉIS RURAIS
DE PORTUGAL

