



Este guia foi desenvolvido com o propósito de oferecer aos gestores de destinos turísticos uma ferramenta simples e útil, com questões orientadoras à sua atividade, que auxilie o pensamento estratégico, ao mesmo tempo, que instrui acerca dos elementos basilares para se construir um destino de sucesso.

O guia reflete a importância de uma abordagem estratégica, sustentável e colaborativa na gestão de destinos, integrando princípios que procuram equilibrar as dimensões económica, ambiental e social.

Baseado em 8 pressupostos fundamentais, identificados pelo IPDT, o guia, além de enfatizar a necessidade de planeamento estratégico, o envolvimento da comunidade e o desenvolvimento de infraestruturas adequadas, também aborda temas como a promoção responsável e consequente, a monitorização da atividade turística e a 'educação' para o turismo sustentável.

Ao incluir uma checklist, esta ferramenta visa facilitar a implementação de ações concretas que transformem o turismo num vetor de desenvolvimento sustentável e de valorização cultural, preservando os recursos e respeitando as comunidades locais.

O IPDT, reafirma assim o seu compromisso no apoio ao setor do turismo e aos seus agentes de desenvolvimento na criação de destinos sustentáveis, que não apenas atraiam visitantes, mas também garantam benefícios duradouros para a sociedade e para o meio ambiente.



Sobre o IPDT®

O IPDT atua no mercado desde 2001. É especialista no setor do turismo, sendo reconhecido pelo pioneirismo na criação e disseminação de projetos de grande valia pública, pela sua liderança na elaboração de planos estratégicos para o turismo, e pela inovação e relevância de contributos para o desenvolvimento sustentável.

Centra a sua atuação na otimização sustentável e qualificação de recursos humanos, turísticos e financeiros, com o objetivo de melhorar o desempenho dos destinos e das organizações turísticas. A sua história, traduz-se numa elevada experiência e conhecimento do setor do turismo, permitindo-lhe atuar nas várias fases do desenvolvimento turístico.

O IPDT é Membro Afiliado da UN Tourism (World Tourism Organization) e do Global Sustainable Tourism Council (GSTC) e integra uma rede mundial de organizações públicas e privadas do setor. Em 2011 foi galardoado com a medalha de mérito turístico pelo governo português.

ONDE ESTAMOS:

R. Rainha Dona Estefânia
nº 246, 3º Piso
4150-303 Porto

FALE CONNOSCO:

+351 226 097 060
ipdt@ipdt.pt

SAIBA MAIS EM:

ipdt.pt



A gestão eficiente de um destino turístico envolve uma série de práticas e princípios que visam a sustentabilidade, a atratividade e a satisfação dos visitantes e da comunidade local, numa lógica de equilíbrio de 3 fatores: economia, ambiente e sociedade.

8 Pressupostos de uma gestão eficiente:

- 01.** Planeamento Estratégico e Sustentabilidade
- 02.** Envolvimento da Comunidade Local
- 03.** Desenvolvimento de Infraestruturas Adequadas
- 04.** Promoção e Marketing Responsáveis
- 05.** Monitorização e Avaliação
- 06.** Educação e Sensibilização dos Visitantes
- 07.** Gestão de Crises
- 08.** Parcerias e Cooperação

Estes pressupostos visam transformar o turismo num motor sustentável de desenvolvimento, promovendo a valorização dos destinos, protegendo os seus recursos e respeitando as comunidades locais.

01.

Planeamento Estratégico e Sustentabilidade

Definir metas claras e sustentáveis

Estabelecer objetivos de longo prazo para o desenvolvimento do destino, visando o crescimento em valor e a preservação dos recursos naturais e patrimoniais.

Desenvolver planos de ação integrados

Planear de forma integrada os recursos disponíveis, as infraestruturas, a promoção turística e a preservação do ambiente.

02.

Envolvimento da Comunidade Local

Promover a participação ativa da comunidade

Incluir a comunidade local em decisões de gestão para que ela possa compreender o processo, beneficiando diretamente do turismo.

Fomentar a economia local

Incentivar o empreendedorismo por via da venda de produtos e serviços locais.

Educar e capacitar

Realizar ações de sensibilização/formação para que os residentes possam intervir no setor do turismo de forma qualificada e sustentável.



03.

Desenvolvimento de Infraestruturas Adequadas

Investir em infraestruturas de qualidade

Melhorar as infraestruturas de transportes, alojamento e acessibilidades para tornar o destino mais atrativo e funcional.

Garantir acessibilidade e segurança

Garantir condições de segurança para os visitantes e facilitar o acesso aos pontos turísticos.

Controlar a capacidade de carga dos lugares

Implementar medidas para controlar o fluxo de visitantes, como a definição de limites de visitação e criação de condições para realização de reservas antecipadas.

04.

Promoção e Marketing Responsáveis

Comunicar os valores do destino

Enfatizar as diferenças culturais, naturais e históricas do local, atraindo turistas que respeitem o destino.

Segmentação de mercado

Direcionar esforços de marketing para públicos que valorizem e tenham interesse na oferta local.

Uso responsável das tecnologias e ferramentas digitais

Utilizar as redes sociais e outros canais digitais para promover o destino de forma equilibrada e adequada à sua vocação turística, evitando o 'overtourism' e o desajuste da oferta à procura e vice-versa.

05.

Monitorização e Avaliação

Recolher dados regularmente

Monitorizar o fluxo e o perfil de visitantes, a sua satisfação; e os impactos sociais, económicos e ambientais, para ajustar as estratégias de gestão.

Avaliar a sustentabilidade das práticas

Fazer auditorias e revisões periódicas para garantir que as práticas adotadas estão alinhadas com os objetivos de desenvolvimento sustentável.

Monitorizar tendências e a perceção dos visitantes

Observar as tendências do mercado turístico e acompanhar o *feedback* dos turistas para ajustar o planeamento e as ações.

06.

Educação e Sensibilização dos Visitantes

Informar sobre práticas sustentáveis

“Educar” os turistas sobre a importância de respeitar os lugares – natureza, comunidades e cultura.

Fomentar o turismo responsável

Promover campanhas que incentivem os turistas a consumir de forma consciente e a respeitar as regras e os costumes locais.

07.

Gestão de Crises

Acautelar planos de emergência

Preparar as infraestruturas e as pessoas (equipas de gestão e residentes) para lidar com crises, como desastres naturais e emergências sanitárias.

08.

Parcerias e Cooperação

Estabelecer parcerias público-privadas

Colaborar com organizações locais, regionais e nacionais, públicas e privadas, para melhorar a oferta e a gestão do destino.





Checklist

para garantir a gestão eficiente de um destino turístico

Esta checklist, pode ser usada como uma ferramenta de avaliação sistemática e integrada, no âmbito da gestão eficiente de destinos turísticos, visto incluir os principais fatores que influenciam o sucesso e a longevidade de um destino. Percorre-la, periodicamente, significa refletir e avaliar as práticas atuais e identificar os aspetos de melhoria.



Equipa de Turismo

- O destino detém uma equipa de recursos humanos capacitada e dedicada ao desenvolvimento do setor do turismo.
- As funções da equipa de turismo estão bem definidas e distribuídas pelas diferentes áreas de intervenção.
- A equipa de turismo tem autonomia para definir a estratégia para o setor.

Planeamento e Estratégia

- A equipa tem um plano estratégico com objetivos e metas claramente definidos.
- Existem indicadores de desempenho (KPIs) definidos para monitorizar o progresso e o impacto das ações.
- Existem planos de contingência para lidar com crises, desastres naturais ou outras emergências que possam impactar o destino.

Sustentabilidade

- Os turistas e os operadores são incentivados a adotar comportamentos responsáveis relativamente à proteção dos recursos naturais e culturais.
- Estão a ser implementadas soluções para reduzir as emissões de carbono, como o uso de energia renovável, transporte sustentável (como bicicletas e veículos elétricos), e incentivo ao uso de transportes públicos ou meios de transporte partilhados.

- É promovida a gestão eficaz de resíduos através de práticas como reciclagem, compostagem, redução de plásticos descartáveis e campanhas de sensibilização para minimizar o lixo gerado pelos residentes e turistas.
- Existem programas para proteger e preservar a biodiversidade, evitando o desenvolvimento turístico em áreas ambientalmente sensíveis.
- A maioria das empresas locais adotam políticas que promovem o uso eficiente da água e da energia nos empreendimentos turísticos.
- É incentivada a venda e o consumo de produtos e serviços locais.
- São realizadas ações de sensibilização e /ou formação dirigidas aos profissionais do setor, para a adoção de práticas sustentáveis.
- A capacidade de carga dos pontos turísticos é monitorizada. Existe um controlo sobre o número de visitantes para evitar a sobrecarga das infraestruturas e dos recursos naturais.
- O destino possui, ou está a trabalhar, para obter certificações na área da sustentabilidade.

Gestão de Stakeholders e Parcerias

- A equipa de gestão consulta/reúne regularmente com os *stakeholders* e promove a sua participação nas decisões importantes para o destino.
- Existe um sistema para recolher e analisar *feedback* dos *stakeholders* sobre a gestão do destino.

- Existem parcerias estratégicas com empresas privadas, ONGs e instituições locais para apoiar o desenvolvimento turístico.

Marketing e Comunicação

- A estratégia de promoção do destino é coerente com a imagem que se deseja transmitir.
- A estratégia de promoção do destino está preparada para responder às tendências atuais e alcançar os mercados e segmentos-alvo.
- Existe uma comunicação regular com os residentes e agentes económicos acerca das iniciativas de desenvolvimento turístico.
- A equipa tem uma estratégia de comunicação de crise para proteger a imagem do destino em caso de incidentes e comentários negativos.

Qualidade da Experiência do Visitante

- O destino é acessível para todos os visitantes, incluindo pessoas com mobilidade reduzida.
- A oferta turística inclui uma variedade de experiências autênticas, de valor acrescentado para os mercados e segmentos alvo, que refletem a cultura local e incentivam visitas fora das épocas altas.
- Os residentes gostam e acolhem bem os turistas.
- Os turistas têm acesso rápido e facilitado a informações úteis.

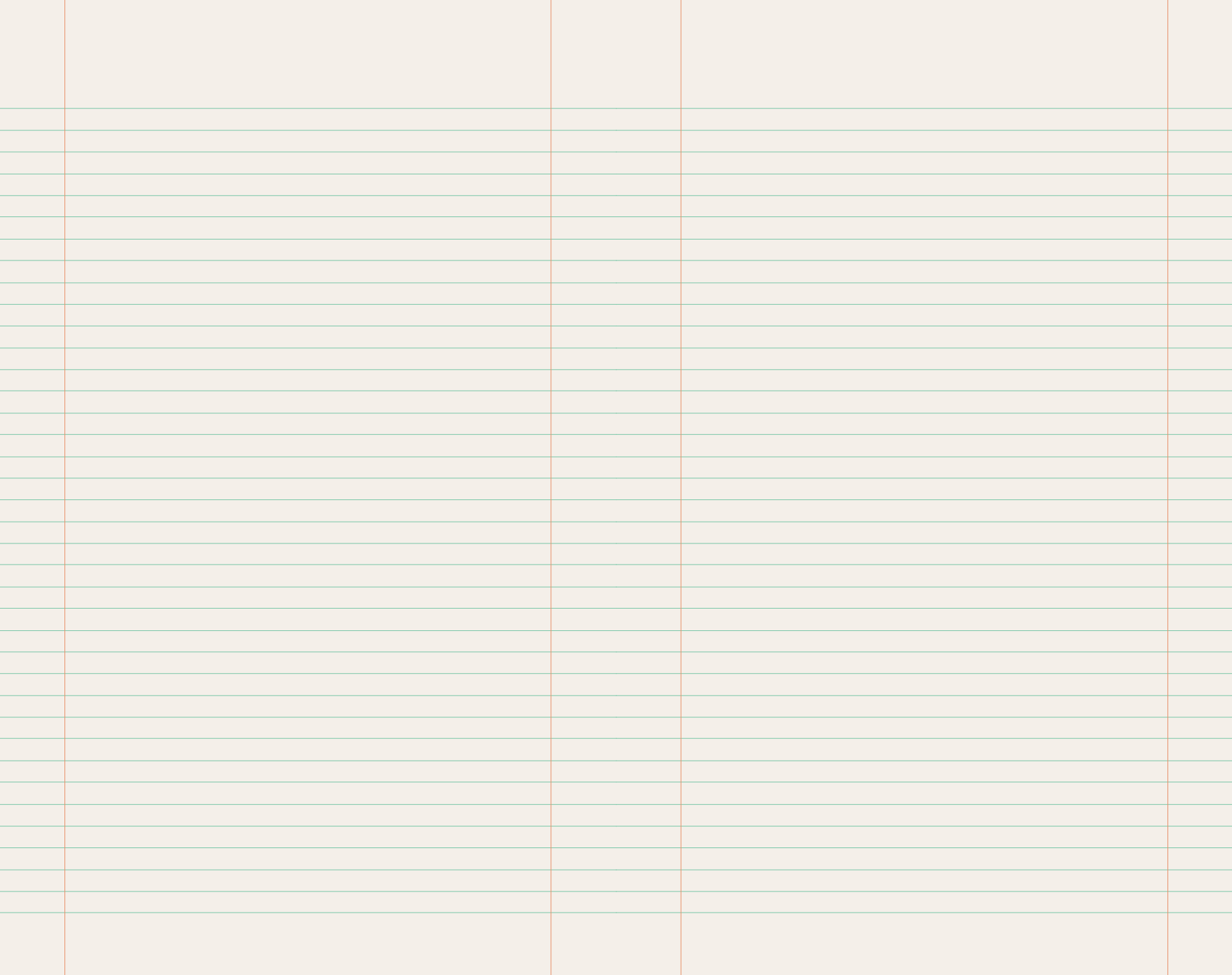
- O destino está a investir em tecnologias que melhoram a experiência dos visitantes e aumentam a eficiência da operação.

Desenvolvimento e Manutenção de Infraestruturas

- As infraestruturas turísticas são mantidas e atualizadas regularmente para garantir a qualidade da experiência e a segurança dos visitantes.
- As infraestruturas de apoio ao turismo respeitam o ambiente urbano e natural, e o património cultural.
- Existe uma sinalética adequada que orienta facilmente os turistas.
- O ambiente urbano é limpo e organizado.
- Existe um cuidado especial com a manutenção e decoração dos espaços públicos.

Responsabilidade Social e Envolvimento da Comunidade

- O destino monitoriza o impacto socioeconómico do turismo e implementa ações para minimizar efeitos negativos, como por exemplo a gentrificação.
- O destino promove o emprego local, incentivando a participação da comunidade em atividades turísticas.
- São implementadas ações de educação e sensibilização dirigidas a residentes e visitantes sobre o valor do património natural e cultural local.







ipdt.pt

