

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO
Programa de Actividades Sectoriais

Desenvolvimentos e desafios no sector da hotelaria, restauração e turismo

Documento para discussão no Fórum Diálogo Mundial sobre
o Sector da Hotelaria, Restauração e Turismo
(23-24 Novembro 2010)

Genebra, 2010

Bureau Internacional do Trabalho Genebra

Copyright © Organização Internacional do Trabalho (2010)

As publicações do *Bureau* Internacional do Trabalho gozam da protecção dos direitos de autor em virtude do Protocolo 2 anexo à Convenção Universal sobre Direito de Autor. No entanto, breves extractos dessas publicações podem ser reproduzidos sem autorização, desde que mencionada a fonte. Os pedidos para obtenção dos direitos de reprodução ou tradução devem ser dirigidos ao Serviço de Publicações da OIT (Rights and Permissions), International Labour Office, CH-1211 Geneva 22, Switzerland, ou por email: pubdroit@ilo.org. Os pedidos de autorização serão sempre bem vindos. As bibliotecas, instituições e outros utilizadores registados poderão reproduzir cópias de acordo com as licenças obtidas para esse efeito. Por favor consulte o sítio www.ifrro.org para conhecer a entidade reguladora no seu país.

Também disponível em Inglês: *Developments and challenges in the hospitality and tourism sector*, Geneva, 2010, Copyright © International Labour Organisation
ISBN 978-92-2-123947-5 (impresso) e ISBN 978-92-2-123948-2 (WEB-pdf),
e
Francês: *Développements et défis dans le secteur de l'hôtellerie-restauration et du tourisme* ISBN 978-92-2-223947-4 (impresso) e ISBN 978-92-2-223948-1 (WEB-pdf), Copyright © Organisation Internationale du Travail, Genève, 2005

Esta tradução resultou de uma parceria entre a OIT-Lisboa e a CTP (Confederação do Turismo Português).

As designações constantes das publicações da OIT, que estão em conformidade com as normas das Nações Unidas, bem como a forma sob a qual figuram nas obras, não reflectem necessariamente o ponto de vista da Organização Internacional do Trabalho, relativamente à condição jurídica de qualquer país, área ou território ou respectivas autoridades, ou ainda relativamente à delimitação das respectivas fronteiras.

As opiniões expressas em estudos, artigos e outros documentos são da exclusiva responsabilidade dos seus autores, e a publicação dos mesmos não vincula a Organização Internacional do Trabalho às opiniões neles expressas.

A referência a nomes de empresas e produtos comerciais e a processos ou a sua omissão não implica da parte da Organização Internacional do Trabalho qualquer apreciação favorável ou desfavorável.

Informação adicional sobre as publicações da OIT pode ser obtida directamente de ILO Publications, International Labour Office, CH-1211 Geneva 22, Switzerland. Poderá, se o desejar, pedir através da mesma morada, ou do email pubvente@ilo.org, Catálogos ou listas de novas publicações, sem custos.

Prefácio

Este documento foi elaborado pelo *Bureau* Internacional do Trabalho como base de discussão no Fórum de Diálogo Mundial sobre os novos desenvolvimentos e desafios no sector da hotelaria e turismo e o seu impacto sobre o emprego, o desenvolvimento de recursos humanos e relações de trabalho. O Conselho de Administração do BIT decidiu, na sua 304ª sessão (Março 2009) que o Fórum tripartido de dois dias se realizaria em Genebra, de 23 a 24 de Novembro de 2010; seria composto por sete participantes representantes dos trabalhadores e sete representantes dos empregadores, seleccionados após consultas aos respectivos grupos no Conselho de Administração, e estaria aberto a representantes de todos os governos interessados. O objectivo seria avaliar e discutir os novos desenvolvimentos e desafios para o sector do turismo e seu impacto no emprego, desenvolvimento de recursos humanos e relações de trabalho. O Fórum poderia vir a adoptar conclusões que serviriam de base para a acção subsequente da OIT e seus constituintes.

O Fórum Diálogo Mundial faz parte do programa de Actividades Sectoriais do BIT, definido no programa e orçamento da OIT, com o objectivo de ajudar os governos, as organizações de empregadores e de trabalhadores no reforço de capacidades para lidar de forma equitativa e eficaz com os problemas sociais e de trabalho em determinados sectores económicos. Os programas de acção sectorial, cooperação técnica, consultoria e actividades de investigação, e reuniões tripartidas contribuem para os objectivos estratégicos da OIT. Tais reuniões permitem juntar um grupo de representantes dos empregadores, governos e dos trabalhadores de vários países, e tem como objectivo fortalecer o tripartismo e promover o diálogo social a nível internacional.

Índice

Prefácio	3
Agradecimentos.....	6
Abreviaturas e acrónimos	7
Introdução	9
Definição do sector da hotelaria, restauração e turismo e âmbito deste documento de reflexão.....	9
1. Estrutura e características do sector.....	12
1.1 A indústria da hotelaria, restauração e turismo.....	12
1.2. Chegada de turistas internacionais	13
1.3. Uma indústria fragmentada	15
1.4. Emprego	20
1.5. Condições de trabalho.....	24
1.6. Diálogo social.....	30
1.7. Desenvolvimento económico, redução da pobreza e investimento directo estrangeiro (IDE).....	31
2. O impacto da crise financeira e económica na indústria de HCT	34
2.1. Os efeitos da recessão mundial.....	34
2.2. Impacto no emprego e recuperação	90
2.3. Impacto da crise nos salários e na duração do trabalho	94
2.4. Planos de relançamento para limitar os efeitos da crise.....	96
3. Novas formas de propriedade e de exploração	99
3.2. Regimes de propriedade	100
3.3. Impacto no desenvolvimento dos recursos humanos, competências e formação profissional.....	105
4. Principais tendências e diversificação no sector da hotelaria e turismo	107
4.1. Envelhecimento da população e alterações demográficas	107
4.2. Migração.....	109
4.3. Mercados emergentes.....	111
4.4 Turismo de Saúde e de Bem estar	114
4.5. Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs)	115
4.6. Alterações Climáticas.....	118
4.7. Diversificação dos produtos turísticos.....	123
4.8. Impacto no desenvolvimento de RH, nas qualificações e competências	124
5. Turismo sustentável e diálogo social	127
5.1. Sustentabilidade – factor determinante para o crescimento económico, criação de emprego e trabalho digno.....	127
Desenvolvimento sustentável	127
Turismo sustentável.....	128
Desenvolvimento de empresas sustentáveis.....	130
5.2. Responsabilidade Social das Empresas e Acordos-quadro internacionais	133
Responsabilidade Social das Empresas	133
Acordos-quadro internacionais	136
5.5 Vias para o turismo sustentável	144
Diálogo social e parcerias internacionais no turismo	144
6. Síntese	145
Pontos para discussão.....	152
Bibliografia	153
Anexos.....	159
Anexo I Contas Satélite de Turismo (CST).....	159
Anexo II Texto integral do Comunicado conjunto do T20, Fevereiro 2010	160
Anexo III Declaração OIT/OMT sobre turismo e emprego, Setembro de 2009.....	163
Anexo IV Declaração OIT-IHRA sobre o turismo e o emprego, Janeiro de 2010	165

Anexo V	167
Texto integral da Convenção (Nº172) sobre as Condições de Trabalho (Hotéis e Restaurantes), de 1991 (Tradução não oficial)	167
Anexo VI Texto integral da Recomendação (Nº. 179) sobre as Condições de Trabalho (Hotéis e Restaurantes) , 1991.....	171
Anexo VII Condições essenciais para o desenvolvimento de empresas sustentáveis	173
ANEXO VIII Texto integral de acordos quadro internacionais (IUF-EFFAT, Accor, Club Med)	176
Anexo IX Código Mundial de Ética do Turismo da OMT, Outubro de 2001	183
ANEXO X Declaração de compromisso para o desenvolvimento do turismo sustentável, iniciativa dos operadores turísticos para o desenvolvimento do turismo sustentável, Março de 2000.....	192
Anexo XI Texto completo do Acordo entre a Organização Mundial do Turismo (OMT) e a Organização Internacional do Trabalho (OIT), Março de 2008	194

Agradecimentos

Este documento de reflexão, preparado sob a responsabilidade do *Bureau* Internacional do Trabalho, baseia-se em informações provenientes de várias fontes. Durante a sua preparação foram consultadas publicações do BIT, vários estudos, bases de dados estatísticas nacionais, e outros documentos. As contribuições e os comentários das unidades EMP, GENDER, MIGRANTS, MULTI e STATISTICS foram muito úteis para o desenvolvimento e finalização do texto. Este documento foi preparado por Wolfgang Weinz (Departamento de Actividades Sectoriais - SECTOR), com contribuições de Tom Baum (University of Strathclyde, Glasgow), Busquets Jordi (Director-Geral, JJB and Associates, Tourism and Hospitality Consulting), Kevin Curran, Lucie Servoz (SECTOR) e Joshua Spainhower, e foi revisto por John Myers (SECTOR).

Abreviaturas e acrónimos

RSE	Responsabilidade social das empresas
EFFAT	Federação Europeia dos Sindicatos dos Sectores da Alimentação, Agricultura, Turismo e Actividades Similares (<i>European Federation of Trade Unions in the Food, Agriculture and Tourism Sectors</i>)
EU	União Europeia
EWG	Conselho de Empresa Europeu
FDI	Investimento Directo Estrangeiro
FEHGRA	Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina
PIB	Produto interno bruto
GRI	Iniciativa Global Reporting (<i>Global Reporting Initiative</i>)
HRT	Hotelaria, Restauração e Turismo
DRH	Desenvolvimento dos Recursos Humanos
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
IH&RA	Associação Internacional de Hotelaria e Restauração
IHG	Grupo de Hotéis Intercontinental
IFA	Acordos-quadro internacionais
ILO	<i>Bureau</i> Internacional do Trabalho ou Organização Internacional do Trabalho
ISO	Organização Internacional de Normalização
IT	Tecnologia de Informação
ITC	Centro Internacional do Comércio
IUF	União Internacional dos Trabalhadores da Alimentação, Agricultura, Hotelaria, Restauração, Tabaco e Actividades Similares (<i>International Union of Food, Agricultural, Hotel, Restaurant, Catering, Tobacco and Allied Workers' Associations</i>)
LDC	País menos desenvolvido
MDG	Objectivos do Desenvolvimento do Milénio
MICE	Reuniões, incentivos, conferências, exposições
NGO	Organização não governamental
OCDE	Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico
PE	Fundos de Capital privado (<i>private equity</i>)
PRSP	Documento de estratégia de redução da pobreza
REIT	Fundos de Investimento imobiliário (<i>Real Estate Investment Trust</i>)
RevPAR	Receita disponível por quarto (<i>revenue per available room</i>)
SME	Pequena e média empresa
TSA	Conta Satélite do Turismo

UNCTAD	Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento
FNUAP	Fundo das Nações Unidas para a População
OMT	Organização Mundial do Turismo
FP	Formação Profissional
WEF	Fórum Económico Mundial
OMC	Organização Mundial do Comércio
WTTC	Conselho Mundial de Viagens e Turismo (<i>World Travel and Tourism Council</i>)

Introdução

O objectivo deste documento é:

- Fornecer uma visão geral das estruturas e características do sector da hotelaria, restauração e turismo (HRT) e das suas tendências gerais e mais especificamente no subsector hotéis e restaurantes, muitas vezes também descrito como alojamento e hotelaria-restauração (Capítulo 1);
- Discutir os desenvolvimentos recentes do sector no contexto da crise económica e financeira global (Capítulo 2);
- Avaliar o impacto dos novos regimes de propriedade no sector da hotelaria e turismo, sobre o emprego, desenvolvimento de recursos humanos (DRH) e as relações de trabalho (Capítulo 3);
- Apresentar informação sobre as principais tendências e a diversificação de alojamento, operações e consumo e possíveis impactos diferenciados sobre o emprego de mulheres e homens, desenvolvimento de recursos humanos (DRH) e as relações de trabalho (Capítulo 4);
- Dar uma perspectiva sobre os critérios e necessidades específicas no que diz respeito ao turismo sustentável e diálogo social (Capítulo 5);
- Fornecer pontos para a discussão durante o Fórum de Diálogo Mundial.

Definição do sector da hotelaria, restauração e turismo e âmbito deste documento de reflexão

A definição do sector de HRT quando o Conselho de Administração do BIT criou a Comissão para a Indústria de HCT em 1980 incluía:

- a) Hotéis, pensões, motéis, campos turísticos e centros de férias;
- b) Restaurantes, bares, cafeterias, snack-bars, *pubs*, *nightclubs* e outros estabelecimentos similares;
- c) Os estabelecimentos de fornecimento de refeições e bebidas no âmbito da restauração em empresas e instituições (hospitais, cantinas e refeitórios de empresas, escolas, aviões, navios, etc.);
- d) Agências de viagens e guias turísticos, postos de informação turística;
- e) Centros de conferências e de exposições.¹

¹ ILO: *Human resources development, employment and globalization in the hotel, catering and tourism sector*, report for discussion at the Tripartite Meeting on Human Resources Development, Employment and Globalization in the Hotel, Catering and Tourism Sector, 2–6 April 2001, Sectoral Activities Programme (Geneva, 2001), p. 5.

No contexto desta discussão, vale a pena acrescentar que as definições mais amplas do turismo englobam também com frequência o sector das atracções turísticas que abrange áreas naturais, culturais e classificadas como património, museus, bem como jardins zoológicos e parques temáticos. Nestes locais estão frequentemente implantados outros operadores turísticos relacionados, como hotéis, restaurantes e cafés.

A definição da OIT para o sector do "turismo" inclui segmentos específicos dos operadores de transporte², agências de viagens e operadores turísticos. Hotéis, restauração e restaurantes são considerados pela maioria das organizações como pertencendo às "indústrias características do turismo" e estão, portanto, incluídos no turismo³. O turismo internacional inclui as viagens de negócios e profissionais, as visitas aos amigos e familiares, viagens religiosas, e para tratamentos de saúde dos viajantes que atravessam uma fronteira e passam uma ou mais noites no país de acolhimento. Os subsectores dos hotéis e restaurantes estudados neste documento incluem dados e informações sobre alojamento (hotéis, pensões, motéis, campos turísticos, centros de férias, *resorts* e albergues para a juventude) e a hotelaria-restauração em sentido mais lato (restaurantes, bares, cafetarias, snack-bares, *pubs*, *nightclubs*) e outros estabelecimentos similares.

A Conta Satélite do Turismo (CST)⁴, quadro conceptual que liga a síntese global de dados do turismo a uma análise macroeconómica mede a contribuição do turismo para a economia de um Estado e para o PIB. A CST também fornece um quadro completo do verdadeiro impacto do turismo na criação de emprego.

A OMT refere que a metodologia da CST⁵ foi desenvolvida em parceria com a Divisão de Estatísticas das Nações Unidas, Eurostat, OCDE e OIT. Constitui também um instrumento de apoio aos países no desenvolvimento do seu próprio sistema de estatísticas do turismo (ver Anexo I). A

² Por exemplo: táxis, navios de cruzeiro, comboios turísticos e autocarros.

³ Outras organizações ligadas ao turismo, incluindo governos, organizações intergovernamentais e ONG, utilizam definições mais latas do termo do que as utilizadas pelo BIT. Consideram como relevante no "Turismo" todos os serviços e produtos consumidos pelos turistas, incluindo o transporte.

⁴ United Nations Department of Economic and Social Affairs Statistics Division, UNWTO, Commission of European Communities, Eurostat, OECD: Tourism Satellite Account, Recommended Methodological Framework 2008 (Luxembourg, Madrid, New York and Paris, 2008).

⁵ A CST fornece os seguintes dados: contribuição do Turismo para o PIB, posição do turismo em comparação com outros sectores económicos, o número de postos de trabalho criados pelo turismo, o montante dos investimentos no turismo, o consumo relacionado com o turismo, o impacto do turismo na balança de pagamentos de um país e as características dos recursos humanos no turismo.

OIT tem vindo a cooperar com essas organizações, em conformidade com o mandato conferido pela Reunião Tripartida em 1997, sobre os efeitos das novas tecnologias no Emprego e Condições de Trabalho no Sector da Hotelaria, Restauração e do Turismo, com o objectivo de fornecer uma metodologia para a produção e apresentação de estatísticas sobre o trabalho no turismo, relevantes para complementar a CST.

A OIT tem vindo a cooperar com a OMT desde 2007, com o objectivo de medir melhor o emprego na indústria do turismo. Por esta razão, foi redigido um novo capítulo sobre as Recomendações Internacionais para o sector, intitulado «*International Recommendations for Tourism Statistics 2008*» (IRTS2008)⁶, ou seja, o Capítulo 7, "O emprego na indústria do turismo".

O IRTS 2008 fornece um quadro metodológico detalhado para a recolha e compilação de estatísticas do turismo em todos os países, independentemente do nível de desenvolvimento dos sistemas estatísticos. Os seus principais destinatários são os técnicos dos serviços nacionais de estatística e administrações nacionais do turismo envolvidas na compilação destas estatísticas.

Entre as actividades futuras incluem-se a implementação de um projecto conjunto da OIT-OMT sobre a «Medição do Emprego e Trabalho Digno no Sector do Turismo». O projecto tem como objectivo finalizar e publicar o «*Technical guide on Best Practices of Measuring Employment in the Tourism Industries*» (Manual Técnico sobre Boas Práticas de medição do Emprego no sector do Turismo) e ir mais longe para testar a aplicabilidade das recomendações incluídas no guia, em três países dotados de sistemas estatísticos sólidos e serviços de turismo.

⁶ UN Department of Economic and Social Affairs Statistics Division, UNWTO: *International Recommendations for Tourism Statistics 2008* (Madrid and New York, 2008) (IRTS2008).

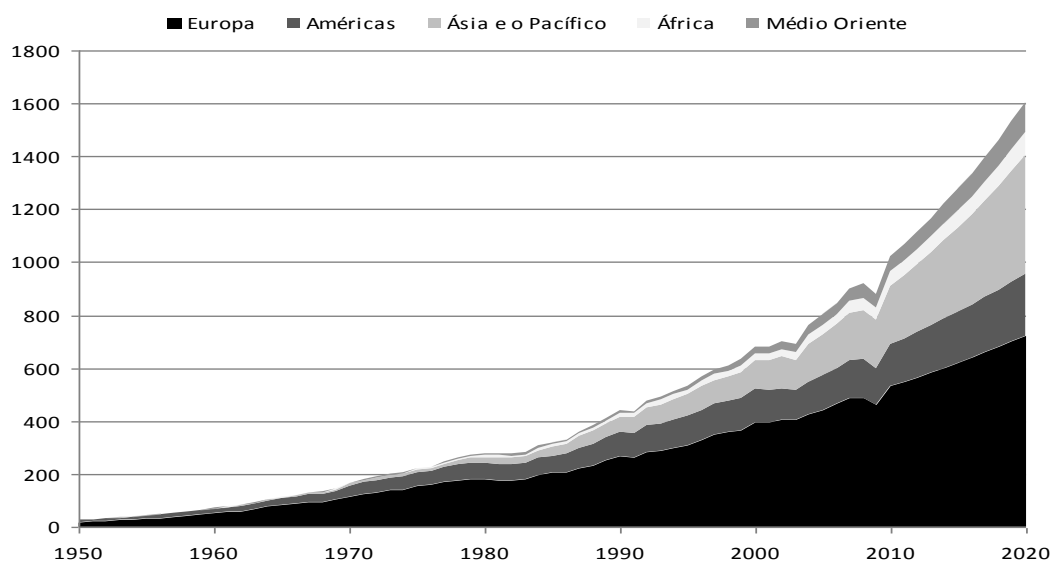
1. Estrutura e características do sector

1.1 A indústria da hotelaria, restauração e turismo

Em comparação com outros sectores da economia global, esta indústria é uma das que apresenta um crescimento mais rápido, representando mais de um terço do comércio mundial de serviços. O número de chegadas de turistas internacionais cresceu em média 4,3 por cento ao ano entre 1995 e 2008.¹

O sector beneficiou do processo de globalização e da baixa constante dos custos relativamente às viagens. Em 1950 o número de chegadas de turistas internacionais registadas no sector foi de 25 milhões, tendo aumentado para 277 milhões em 1980, 438 milhões em 1990, 684 milhões em 2000, 904 milhões em 2007 e 922 milhões em 2008 (ver figura 1). Depois de 1990, as chegadas internacionais aumentaram 4,3 por cento ao ano e, a OMT prevê uma taxa de crescimento de 4 por cento ao ano nos próximos 20 anos. Durante os últimos 25 anos, o ritmo de crescimento das chegadas de turistas internacionais aumentou cerca de um ponto percentual em termos reais do PIB mundial. Após um aumento em 2008 (atingindo 942 mil milhões de dólares americanos), as receitas de turismo internacional diminuíram 5,7 por cento em termos reais para 852 mil milhões de dólares americanos.²

Figura 1. Chegadas de turistas internacionais, 1950-2020



Fonte: UNWTO: *Tourism Highlights*, 2009 edition, p. 11, UNWTO, Madrid, 2009.

¹ UNWTO: *Tourism Highlights*, 2009 edition, p. 11, UNWTO, Madrid, 2009.

² UNWTO: *World Tourism Barometer*, Madrid, June 2010, p. 5.

Durante a última década, a evolução das chegadas internacionais de turistas tem divergido de acordo com as regiões do mundo. Nas regiões emergentes, a proporção dos turistas internacionais recebidos nos países em desenvolvimento tem aumentado continuamente, passando de 31 por cento em 1990 para 45 por cento em 2008.³ A Ásia e o Pacífico registaram um crescimento médio anual de 7,2 por cento, incluindo 21 por cento em Hong Kong (China), 11 por cento na China, e 10 por cento no Japão. As chegadas à América do Norte cresceram 2,4 por cento, com uma estagnação nos Estados Unidos de -0.1 por cento. A Europa Ocidental teve um crescimento médio de 2,2 por cento. Embora nos países da OCDE tenha existido um forte declínio⁴ nas chegadas internacionais, durante os últimos anos da década de 1990, continuaram a desempenhar um papel importante no turismo internacional, que continua a ser o principal motor de crescimento do sector. Em 2008, os países da OCDE ainda representaram 57 por cento de chegadas de turistas internacionais e 67 por cento das receitas correspondentes.⁵

1.2. Chegada de turistas internacionais

Nos últimos anos, o transporte aéreo desenvolveu-se mais rápida mente do que o transporte terrestre, e a oferta crescente de viagens aéreas *low cost* alterou profundamente o sector em muitas regiões.⁶ A Figura 2 apresenta estatísticas que evidenciam o uso de meios de transporte diversos, bem como os objectivos dos visitantes, caracterizando o turismo receptor em 2008.

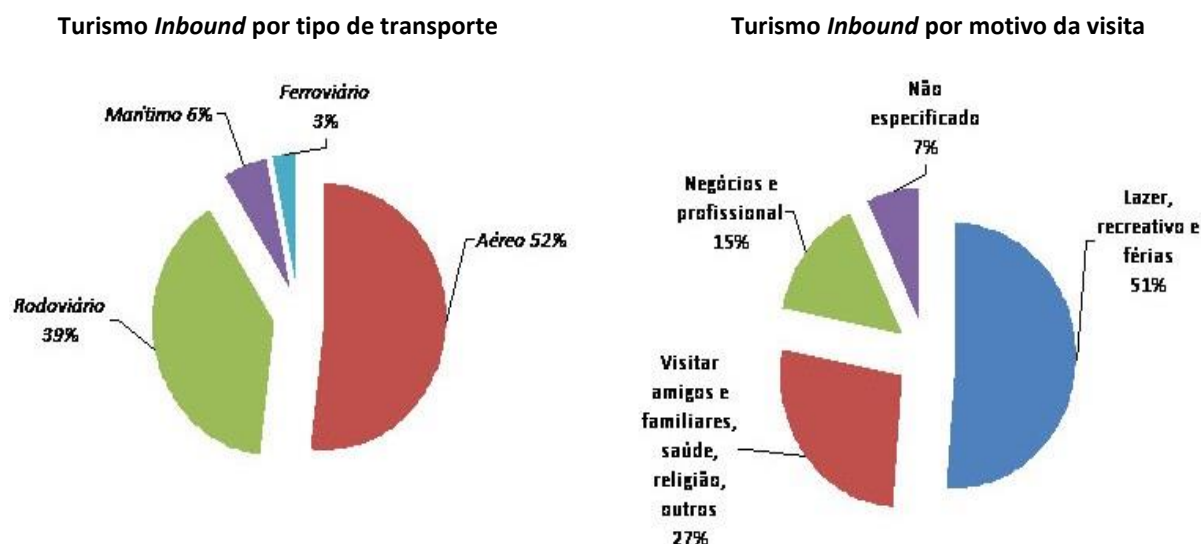
³ UNWTO: *Tourism Highlights*, 2009 edition, p. 2, UNWTO, Madrid, 2009.

⁴ As chegadas *Inbound* na OCDE diminuíram cerca de 1,8 por cento entre o terceiro trimestre de 2007 e 2008 e cerca de 4,3 por cento entre o quarto trimestre de 2007 e 2008. Em 2009, houve uma quebra de 12,5 por cento e 6.5 por cento respectivamente no primeiro e segundo trimestre de 2009; OECD: "Tourism trends in the OECD area and beyond", in *Tourism Trends and Policies 2010*, 2010, p. 7.

⁵ OECD: "Tourism trends in the OECD area and beyond" in *Tourism Trends and Policies 2010*, 2010, p. 7.

⁶ WTO: *Tourism Services*, Nota de informação do secretariado, Geneva, 2009, p. 6; UNWTO: *Tourism Highlights*, UNWTO, Madrid, 2009, p. 3.

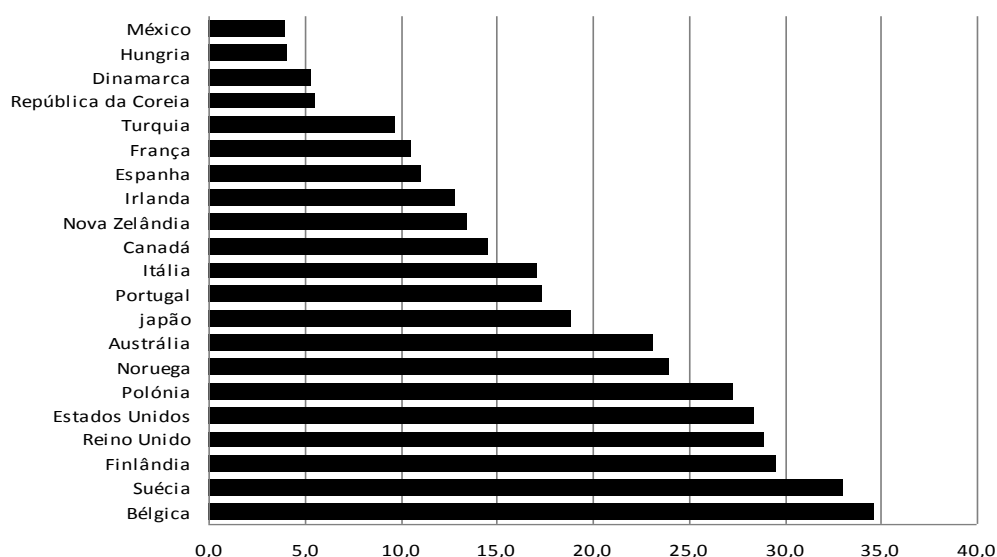
Figura 2. Turismo receptor (*Inbound*), 2008⁷



Fonte: Figura preparada pela OIT com base em UNWTO: *Tourism Highlights*, 2009 edition, p. 3, UNWTO, 2009.

Embora se constatem diferenças entre os países, prevalece na OCDE e noutros países, a tendência segundo a qual as viagens de férias e lazer dominam nas chegadas, por exemplo, as viagens de negócios representam um terço das chegadas na Bélgica e Suécia, mas apenas 4 por cento no México e Hungria⁸ (ver figura 3).

Figura 3. Viagens de negócios em países da OCDE, em percentagem, 2007



Fonte: BIT, com base em OECD: "Tourism trends in the OECD area and beyond", em *Tourism Policies and Trends 2010*, OECD, 2010, p. 37; Medição efectuada relativamente às chegadas.

⁷ As viagens dos residentes dentro do país são consideradas viagens internas. A viagem *inbound* é a viagem para um país por não-residentes, enquanto o turismo *Outbound* refere-se às viagens dos residentes para o exterior.

⁸ OECD: —Tourism trends in the OECD area and beyond, in *Tourism Trends and Policies 2010*, 2010, p. 37.

Em 2009, a Airplus no seu estudo intitulado "*Travel management study 2009*", revelou que as viagens de negócios diminuíram 17 por cento. Foi assinalado que um grande número de passageiros em viagens de negócios escolheu deslocar-se por avião, em classe económica: em 2009, 8 por cento de todas as viagens de negócios por via aérea em classe executiva contra 43 por cento em 2001.⁹ Serão necessários estudos mais aprofundados para determinar se esta diminuição de viagens em classe executiva constitui uma tendência de curto prazo que decorre da crise económica global, ou se ela caracteriza uma tendência de longo prazo associada ao uso de formas alternativas de comunicação, incluindo as TIC, teleconferências (vídeo-conferências ou conferências por telefone) ou outros meios. Pode também reflectir uma ampla reestruturação da indústria da aviação – com efeito, algumas companhias aéreas suprimiram a primeira classe e a classe executiva (ou houve uma redução da capacidade) e ao mesmo tempo foi posto em prática um modelo de classe única, de baixo custo para viagens de curto e médio curso.

1.3. Uma indústria fragmentada

A indústria do turismo, e particularmente o subsector dos hotéis e restaurantes é bastante diversificada quanto ao tipo de empresas que nela operam. As maiores empresas incluem portefólios que contêm mais de 6.000 hotéis cada e empregam mais de 150.000 trabalhadores em mais de cem países. Esta indústria está muito fragmentada, com cerca de 20 por cento da mão-de-obra empregada nas empresas multinacionais e com 80 por cento nas PME.¹⁰

Estima-se que pelo menos 2.5 milhões das PME estejam ligadas à indústria turística europeia.¹¹ Empregam pelo menos 60 por cento da mão-de-obra do sector nos países da OCDE, onde 99 por cento das empresas empregam menos do que 250 trabalhadores. No entanto, por exemplo, o sector em Espanha, é composto por 43,4 por cento de cadeias hoteleiras com mais de 50 trabalhadores, enquanto 56,6 por cento contam com entre um a 50 trabalhadores.¹²

⁹ «Hat die Businessclass ausgedient?», in *Neue Zürcher Zeitung*, 26 Mar. 2010.

¹⁰ Vide: Hotels; catering; tourism and employment, ILO, Hotels, Catering and Tourism Sector. www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/sectors/tourism/emp-hotel.htm (consultado em 20 Abril. 2010).

¹¹ Vide: "Facts and figures about European tourism", http://ec.europa.eu/index_en.htm (consultado em 20 Abril. 2010).

¹² Federación Estatal De Hostelería, Comercio y Turismo de Comisiones Obreras: Relaciones laborales en los establecimientos hoteleros: Los trabajadores y las trabajadoras ante la crisis del modelo laboral y económico hotelero, Madrid, Mar. 2010, p. 117.

Ao contrário da situação mais comum na Europa, as empresas na América do Norte, os destinos emergentes asiáticos, a Austrália, Reino Unido e alguns países nórdicos são mais fortemente influenciados por grandes cadeias que empregam mais de 250 pessoas.¹³ As grandes empresas são activos inovadores em matéria de serviços e produtos e frequentemente imprimem as tendências para o sector. Verifica-se a expansão das marcas com o objectivo de desenvolver a popularidade de uma marca, para que os consumidores se identifiquem com a marca e os valores que veiculam. Os hotéis descobriram que podem assim evitar riscos ligados à propriedade, garantindo um fluxo constante de receitas mediante a celebração de acordos de gestão de longo prazo. Influenciam a actividade de muitas PME, as empresas que continuam a ser juridicamente independentes, em particular quando a representação dos trabalhadores está em causa, através de acordos de franchising ou modalidades similares (ver também Capítulo 3). A existência de marcas dentro do sector das cadeias contribui para assegurar a harmonização entre os países no que diz respeito aos critérios de classificação dos hotéis.

A fragmentação do sector traduz-se por diferenças no desempenho e competência. Grandes cadeias de hotéis têm recursos para o DRH, incluindo formação interna e no posto de trabalho, as PME não têm capacidade para fazê-lo e apoiam-se mais no sistema de formação profissional (FP) para satisfazer as suas necessidades de formação. No entanto, devido à estrutura política e dimensão de tais organizações, pode ser um desafio para as cadeias de hotéis que adoptaram uma posição global para a gestão de RH, manter uma abordagem coerente entre as regiões para a prática de RH e de relações de trabalho, incluindo o diálogo social.

O quadro 1 mostra os dez maiores grupos hoteleiros no mundo, o número de quartos disponíveis e a variação percentual entre 2008 e 2009.

Quadro 1: Top 10 Grupos Hoteleiros no Mundo

	<i>Hotéis</i>	<i>Quartos</i>
--	---------------	----------------

¹³ United States, Bureau of Labor Statistics. See: www.bls.gov/emp/ep_table_109.htm, (consultado em 24 Março. 2010); OECD: "Tourism trends in the OECD area and beyond", in *Tourism Trends and Policies 2010*, 2010, p. 39.

2009	2008	Grupo Hoteleiro	País	2009	2008	2009	2008
1	1	IHG	GB	4186	3949	619851	585094
2	2	Wyndham Hotel Group	USA	7043	6544	592880	550576
3	3	Marriott International	USA	3088	2921	545705	521201
4	4	Hilton Hotels	USA	3259	2967	544361	498174
5	5	Accor	FRA	3984	3871	479069	461698
6	6	Choice	USA	5827	5570	472526	452027
7	7	Best Western	USA	4032	4035	305387	308636
8	8	Starwood Hotels and Resorts	USA	942	896	284800	274535
9	9	Carlson Hospitality Worldwide / Rezidor	USA	1013	971	151487	148551
10	10	Hyatt Hotels Corp.	USA	373	720	114343	138503

Fonte: Quadro preparado pela OIT, Com base nos 10 principais grupos hoteleiros no mundo, MKG Hospitality, 2010, http://hotel-online.com/News/PR2009_2nd/May09_HotelRanking.html, http://www.hotel-online.com/News/PR2010_3rd/Jul10_HotelRanking.html.

Durante três anos consecutivos, a posição das dez maiores empresas de hotelaria do top 300 em todo o mundo têm-se mantido estável. O crescimento das cadeias continua. O Intercontinental Hotels Group (IHG) foi a maior cadeia de hotéis, e em 2009 geriu mais de 600.000 quartos e fixou como objectivo acrescentar 250 mil quartos nos cinco anos seguintes. O Wyndham Hotel Group adquiriu duas marcas pertencentes ao grupo mundial Hyatt - a saber a marca Microtel Inns & Suites, bem como Hawthorn Suites - que aumentou o número de hotéis geridos pela cadeia em 500 unidades. A cadeia hoteleira Hilton, a quarta maior do mundo, acrescentou 300 novos hotéis ao grupo em 2008. O grupo Accor tinha 17.000 quartos adicionais.¹⁴ As 20 maiores marcas hoteleiras (ver quadro 2) esperam atingir 1,1 milhões de quartos, repartidos por 8500 hotéis até 2015, o que representa um aumento na oferta de 20 por cento.

Quadro 2: Top 20 Ramos Hoteleiros no mundo a 1 de Janeiro de 2008

2008				Hotéis		Alteração		Em %
	2007	Hotel Brand	Hotel Group	2008	2007	2008	2007	
						Quartos		

¹⁴ www.mkg-group.com/Portals/0/FILES/CP_EN/2010/MKG_PR_Worldwide_Hotel_Group_Ranking.pdf.

1	1	Best Western	Best Western	4035	4164	308636	315401	-2.1
2	2	Holiday Inn	IHG	1382	1395	256775	260470	-1.4
3	4	Comfort Inns & Comfort Suites	Choice International	2467	2439	188596	184716	2.1
4	3	Marriott Hotels and Resorts	Marriott International	520	537	188544	190431	-1
5	5	Hilton Hotels and Resorts	Hilton Hotels	511	498	176523	172605	2.3
6	7	Express by Holiday Inn	IHG	1808	1686	156531	143582	9
7	6	Days Inn of America	Wyndham Hotel Group	1883	1859	153333	151438	1.3
8	8	Hampton Inn	Hilton Hotels	1490	1392	147326	138487	6.4
9	9	Sheraton Hotels & Resorts	Starwood Hotels & Resorts	399	396	138878	135859	2.2
10	10	Super 8 Motels	Wyndham Hotel Group	2081	2054	128587	16175	1.9
11	11	Quality Inns & Hotels	Choice International	1210	1128	118386	112173	5.5
12	13	Courtyard	Marriott International	767	733	110780	105526	5
13	12	Ramada Worldwide	Windham Hotel Group	874	871	106978	105986	0.9
14	14	Motel 6	Accor	956	928	98038	95628	2.5
15	16	Mercure	Accor	756	732	93827	89624	4.7
16	15	Hyatt Hotels	Global Hyatt	213	214	92755	94224	-1.6
17	17	Radisson Hotels	Carlson Hospitality/Rezidor	397	400	87410	89365	-2.2
18	18	Ibis	Accor	769	745	86486	82546	4.8
19	19	Crowne Plaza Hotels & Resorts	IHG	300	275	83661	75632	10.6

20	20	Novotel	Accor	387	397	69234	70373	-1.6
----	----	---------	-------	-----	-----	-------	-------	------

Fonte: Quadro preparado pela OIT, com base nos dez principais grupos hoteleiros no mundo, MKG Hospitality, 2008, http://www.hotel-online.com/News/PR2008_2nd/Apr08_ChainRanking.html.

Durante a crise económica mundial, houve um entusiasmo renovado em 2009 relativamente a 2008, com 170 000 novos quartos na América do Norte, 138 000 na Europa e 98 000 na região da Ásia-Pacífico, o que corresponde respectivamente a um aumento de 3,1, 2,2 e 1,9 por cento. Tanto na América Latina como no Médio Oriente verificou-se um aumento significativo, de 4,8 por cento com 63.600 novos quartos na América Latina e 52.700 no Médio Oriente.

O sector da hotelaria não é o único a conhecer uma expansão e importância do seu papel na exploração de cadeias. Restaurantes, cafés e particularmente o sector de *fast food* têm visto um crescimento notável em várias actividades em todo o mundo, em geral, através do franchising. As actividades das cadeias no sector da restauração são dominadas por marcas emblemáticas de *fast food*, a maioria das quais são de origem americana (McDonalds, Pizza Hut, Subway, Burger King, Starbucks e KFC, entre outras), que conjuntamente gerem mais de 10.000 unidades em todo o mundo. Menor em número de implantação em locais, mas de igual importância em termos de globalização da cultura alimentar, alguns restaurantes temáticos muito conhecidos como o Hard Rock Café (fundado no Reino Unido), Nando (África do Sul), Planet Hollywood (EUA) e TGI Friday 's (EUA), merecem ser referência. Todos os *fast food* e restaurantes temáticos oferecem produtos e serviços altamente standardizados com poucas diferenças de local para local em todos os países e continentes. Todos eles utilizam processos de trabalho simplificados de forma que os requisitos de formação são limitados, e por isso o trabalho pode ser realizado por jovens, a tempo parcial, e ocasional. Nestes ambientes de trabalho, o nível de organização dos trabalhadores e os processos de diálogo social raramente vão além dos requisitos mínimos.

1.4. Emprego

O turismo é uma indústria de mão-de-obra intensiva e uma fonte importante de emprego. Está entre os maiores criadores do mundo de empregos que exigem diferentes graus de competências e permite a entrada rápida de jovens, mulheres e trabalhadores migrantes no mercado de trabalho. É responsável por 30 por cento de serviços de exportação do mundo.¹⁵ Em relação à cadeia de abastecimento do sector, a criação de emprego na indústria de base de HCT gera indirectamente cerca de 1,5 novos empregos nos sectores de produtos conexos.¹⁶ Em 2010, na economia global, o sector responderá por mais de 235 milhões de empregos, o equivalente a cerca de 8 por cento do número total de empregos (directos e indirectos), ou seja, um em cada 12,3 empregos.¹⁷ A OMT prevê que a economia global do sector ofereça 296 milhões de empregos em 2019.

Em 2010, o sector deverá gerar no seu conjunto cerca de 9 por cento do PIB total e ser directamente responsável por 3,2 por cento do PIB total. Estima-se que o seu investimento represente 9,2 por cento do total dos investimentos.¹⁸ A indústria do turismo na própria UE cria mais de 5 por cento do PIB da UE, com 9,7 milhões de empregos (5,2 por cento da mão-de-obra total). Se forem tomados em consideração os serviços conexos, como a indústria transformadora e a agricultura que dependem da procura de viagens, o turismo gera indirectamente cerca de 10 por cento do PIB da UE e emprega 12 por cento da mão-de-obra. Nos países da OCDE, a participação do turismo no PIB, oscila entre 1,9 por cento na Dinamarca e 10,7 por cento em Espanha. Em relação à sua participação no emprego total, a variação é entre 2 por cento na Dinamarca e 12,7 por cento em Espanha (ver figura 4)¹⁹

¹⁵ Vide: <http://data.worldbank.org/data-catalog/world-development-indicators/> (consultado em 9 Julho 2010).

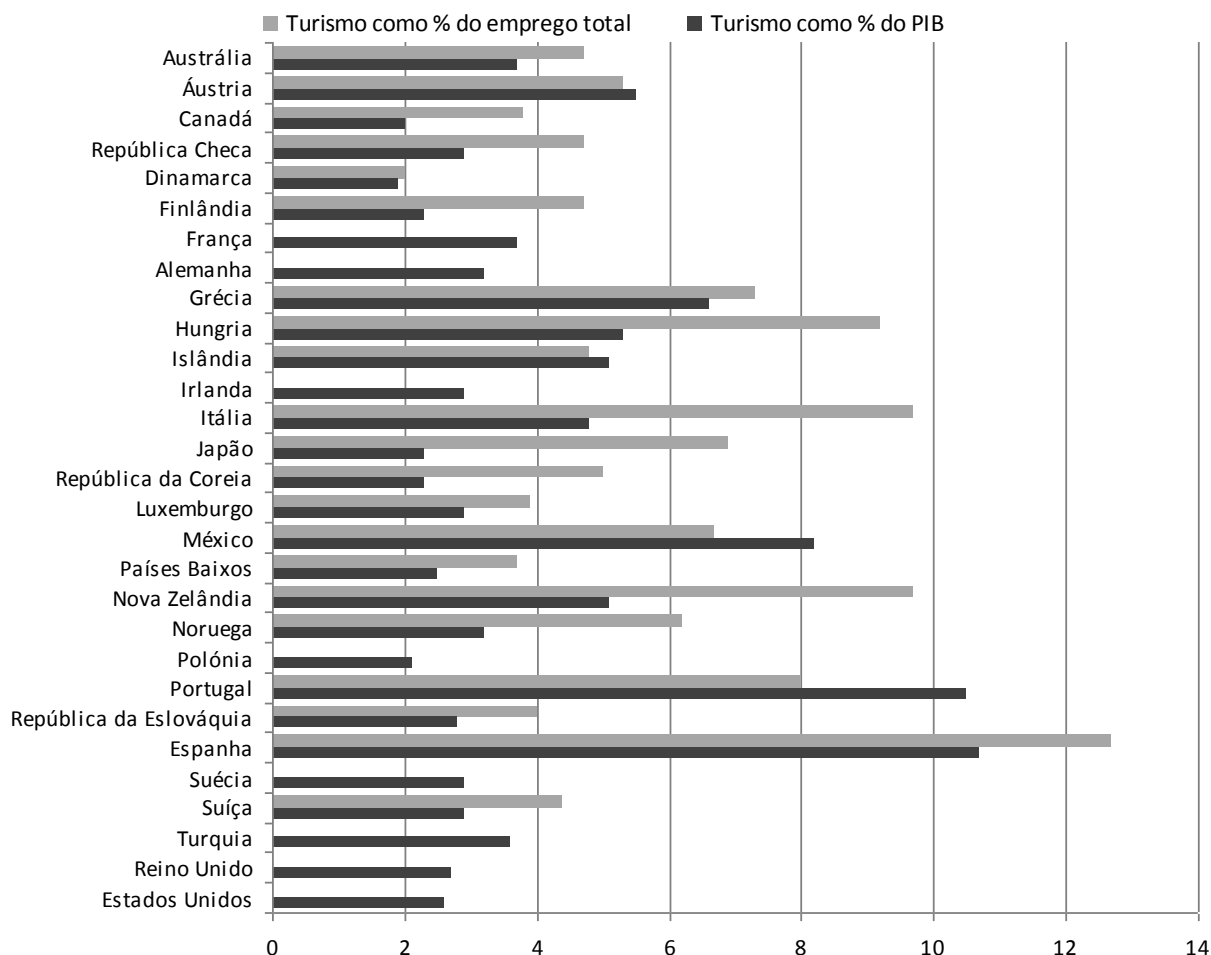
¹⁶ I. Goldin: "The economic case for tourism", UNWTO/South Africa International Summit on Tourism, Sport and Mega-events, 25 February 2010; D. Bolwell, W. Weinz: Reducing poverty through tourism (Geneva, ILO, Working Paper No. 266, 2008); www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/sectors/tourism/emp.htm.

¹⁷ Vide: *Economic impact data ANI forecasts, WTTC, Tourism Research, 2010.* www.wttc.org/eng/Tourism_Research/Tourism_Economic_Research/

¹⁸ Ibid.

¹⁹ Vide: http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/index_en.htm (consultado em 23 Abril 2010); OECD: —Tourism trends in the OECD area and beyond, in *Tourism Trends and Policies 2010*, 2010, p. 8.

Figura 4. O turismo nos países da OCDE, em percentagem, 2009



Fonte: BIT, com base na OECD: 'Tourism trends in the OECD area and beyond', in Tourism Trends and Policies 2010, 2010, p. 8.

Por outro lado, em vários países não membros à OCDE verificou-se um forte crescimento em termos de turismo internacional tanto em mercados de origem como de destino (nomeadamente Brasil, China e Índia), com rápido crescimento em economias baseadas no turismo, que representam uma parte significativa do PIB e do emprego total (ver capítulo 4.3). No Pacífico, o turismo contribui enormemente para o PIB. Nas Fiji, o sector oferece emprego a mais de 40.000 pessoas e contribuiu significativamente para a acumulação de reservas de divisas externas. Em 2005, por cada milhão de dólares, foram criados cerca de 63

postos de trabalho nas Fidji.²⁰ No Egipto, em cada milhão de dólares investido na hotelaria foram criados 18 empregos directos e 18 indirectos.²¹

Nos Estados Unidos, o alojamento e a indústria da restauração empregam cerca de 12,5 milhões de pessoas (7,61 por cento da mão-de-obra total). O quadro 3 apresenta um perfil recente do emprego neste sector nos Estados Unidos, e inclui estimativas de crescimento de 2008 a 2018. O *Bureau of Labor Statistics* dos Estados Unidos prevê que o sector representará 7,42 por cento do emprego em 2018 e um crescimento de 7,3 por cento entre 2008 e 2018.

Quadro 3. Emprego nos serviços de alojamento e restauração, por profissão, e distribuição percentual, 2008 e variação prevista, 2008-18²²

<i>Indústria/sector</i>	<i>Emprego 2008</i>		<i>Emprego 2018</i>		<i>Percentagem de alterações, 2008 - 2018</i>	<i>Alterações no emprego, 2008 - 2018</i>
	Número (milhares)	Percentagem por ocupação	Número (milhares)	Percentagem em por ocupação		
Serviços de Alojamento e restauração	11489.2	7.61	12327.4	7.42	7.30	838.2
<i>Alojamento incluindo hotéis e motéis</i>	1857.3	1.23	1956.7	1.18	5.35	99.4
HOTÉIS Casino	271.7	0.18	304.9	0.18	12.22	33.2
Hotéis (excepto casinos), motéis, e todos os outros alojamentos	1531.8	1.01	1589.6	0.96	3.77	57.8
VR (Veículos de recreio/lazer) parques e campos de lazer	53.8	0.04	62.2	0.04	15.61	8.4
<i>Locais de Restauração e Bebidas</i>	9631.9	6.38	10370.7	6.24	7.67	738.8
Restaurantes serviço	4598.1	3.05	4941.5	2.97	7.47	343.4

²⁰ P.K. Narayan et al.: "Tourism and economic growth: A panel data analysis for Pacific Island countries", in *Tourism Economics* 2010, 16(1), pp. 169-183. In 2006, o sector foi responsável por 2.1 por cento do PIB nas Ilhas Salomão; em 2007 foi 6 por cento em Vanuatu e em 2008 foi de 3.6 por cento na Samoa e 4.4 por cento nas Fidji. (ILO: Green Jobs in the South Pacific: A Preliminary Study, ILO, 2010).

²¹ Egyptian National Competitiveness Council: —Towards a competitive Egypt: Where everybody wins, in *The Egyptian Competitiveness Report*, Cairo, May 2008, p. 85.

²² Empresas com menos de 50 postos, informação confidencial, ou informação com pouca qualidade não é mostrada.

pleno						
Locais com serviço de restauração limitado	4137.3	2.74	4477.9	2.69	8.23	340.6
Serviços de restauração especiais	544.2	0.36	595.2	0.36	9.37	51.0
Locais de Bebidas (bebidas alcoólicas)	352.3	0.23	356.1	0.21	1.08	3.8

Fonte: Quadro preparado pela OIT, baseado: United States, *Bureau of Labor Statistics*, http://www.bls.gov/emp/ep_table_109.htm.

O sector caracteriza-se pela sua diversidade, complexidade, interligação e fragmentação em termos de relações de trabalho. As profissões ligadas directamente a actividades do sector (por exemplo, hotéis e restaurantes), não são os únicos postos de trabalho ligados ao sector, existem também muitos outros que têm relações indirectas com o sector (por exemplo, motoristas de táxi, outros meios de transporte, guias turísticos, lojas de presentes). Estas relações influenciam os numerosos tipos de contratos de trabalho que incluem o emprego a tempo completo, tempo parcial, temporário e sazonal e tem implicações significativas para o DRH no sector. A fronteira entre a economia informal e a economia formal é muitas vezes muito permeável neste sector, com muitos estabelecimentos do sector formal a oferecerem empregos no mercado negro. Nos países em desenvolvimento, o comércio ambulante em áreas muito frequentadas pelos turistas, procura gerar meios de subsistência, predominantemente para as mulheres e crianças, em actividades como tendas de comida, a venda de bijutarias e artesanato.

Em comparação com outras indústrias, os postos de trabalho no sector são tendencialmente ocupados por pessoas com menos de 35 anos de idade, metade das quais com 25 ou menos anos, e uma grande parte deste número são mulheres. Em Espanha, 43,4 por cento dos trabalhadores do sector têm entre 25-34 anos.²³ O *Bureau of Labor Statistics* dos Estados Unidos, refere que o número de trabalhadores com idades entre os 16 e 20 anos a trabalhar na preparação e a servir os alimentos ultrapassa aqueles com 20 ou mais anos.²⁴ No entanto, esta característica tradicional irá enfrentar os desafios futuros devido ao envelhecimento da população activa em regiões como a Europa, Japão e América do Norte, de modo que o sector no futuro dependerá de um número crescente de trabalhadores mais velhos - e uma maior percentagem de trabalhadores migrantes - com potenciais impactos sobre as condições de trabalho, produtividade e imagem de marca (ver capítulos 4.1 e 4.2).

²³ Federación Estatal de Hostelería, Comercio y Turismo de Comisiones Obreras, 2010, op. cit., p. 187.

²⁴ Vide: United States, Bureau of Labor Statistics, www.bls.gov/emp/ep_table_109.htm (consultado em 24 Mar. 2010).

1.5. Condições de trabalho

Os padrões de procura do consumidor no sector da hotelaria e da restauração exigem condições de trabalho que se traduzem frequentemente por um trabalho fora das horas normais e por horários de trabalho irregulares, na forma de turnos descontínuos, trabalho aos fins-de-semana, trabalho nocturno, ou trabalho durante os períodos de folga.²⁵ Essas condições de trabalho aumentam o stress sobre os trabalhadores com responsabilidades familiares, especialmente as mulheres que assumem a maior parte dos cuidados às crianças e idosos, bem como para as tarefas domésticas. Estes trabalhadores dependem fundamentalmente dos membros da família – ou de serviços públicos ou privados – para o cumprimento das suas obrigações com os cuidados às crianças.

A predominância de trabalho ocasional, temporário, sazonal e a tempo parcial está relacionado com a falta de segurança, com salários relativamente baixos (muitas vezes abaixo da média nacional), a precariedade no emprego, oportunidades de carreira limitadas, um alto nível de subcontractação e externalização, e uma alta taxa de rotatividade. Todas estas circunstâncias variam de país para país. Dentro da UE, enquanto a tendência geral pende para o aumento do número de empregos a tempo parcial, em geral, as variações são muito acentuadas em Portugal com 5 por cento do emprego a tempo parcial, o Reino Unido, com 50 por cento e a Holanda, com 68 por cento.²⁶ Em Espanha, apenas 64 por cento da mão-de-obra está empregada durante todo o ano, o que se explica pelos efeitos sazonais em *resorts*, que dependem principalmente do turismo balnear. A subcontractação e externalização representam 4,6 por cento dos efectivos em Espanha.²⁷

É importante destacar que o sector informal e seus componentes fornecem um número significativo de empregos para trabalhadores com pouca ou nenhuma formação formal e que não querem assumir compromissos profissionais de longo prazo (os estudantes,

²⁵ J. Busquets: Accommodations and consumption diversification in the sector of tourist accommodations and restaurant industries, and its effects on labour relations, study commissioned by the ILO, Apr. 2010, pp 19 ff.

²⁶ Vide http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Tourism_employment.

²⁷ Federación Estatal de Hostelería, Comercio y Turismo de Comisiones Obreras, 2010, op. cit., pp. 139, 187.

por exemplo). Além disso, o sector oferece oportunidades aos imigrantes de encontrar emprego (ver capítulo 4.2.), bem como para os trabalhadores com responsabilidades familiares. O turismo pode proporcionar oportunidades para aqueles que enfrentam significativas desvantagens sociais e um défice de competências, de uma forma nem sempre oferecida noutros ambientes de trabalho.

Contudo, o emprego informal - especialmente em pequenas empresas - também pode potenciar os aspectos negativos, tais como o trabalho infantil e as desigualdades de género. Por exemplo, nas ilhas Fidji a informalidade traduz-se na ausência de redes de protecção e de segurança social, e pode estar associada ao aumento das actividades de prostituição e exploração sexual de crianças para fins comerciais.²⁸

Em todo o mundo, entre 13 e 19 milhões de pessoas menores de 18 anos exercem uma actividade ligada ao turismo, e representam cerca de 10-15 por cento dos profissionais do turismo. Meninas e meninos trabalham nos bastidores dos serviços de alojamento turístico, fornecendo alimentos e bebidas (especialmente em ambientes informais de rua), no apoio a actividades recreativas (carregando compras ou material de golfe), ou na produção e venda de bijutarias e lembranças. Muitos deles trabalham durante longas horas, com más condições de trabalho ou perigosas. Estima-se que 2 milhões de crianças no mundo são vítimas de exploração sexual para fins comerciais, fenómeno muitas vezes ligado à indústria do entretenimento e turismo. Muito tem sido feito para destacar as práticas do turismo sexual, especialmente no que diz respeito à violação dos direitos das meninas. Na Índia, por exemplo, a Lei Schedule of the Child Labour (Prohibition and Regulation) de 1986, proíbe o emprego de crianças em restaurantes, hotéis e casas de chá à beira de estrada.²⁹

Por outro lado observa-se uma divergência entre as qualificações e a realidade no local de trabalho para as mulheres, que formam entre 60 e 70 por cento da mão-de-obra. Mulheres trabalhadoras não qualificadas ou semi-qualificadas tendem a trabalhar nos empregos mais vulneráveis, onde existe um maior risco de serem confrontadas com más

²⁸ ILO: *Green jobs in the South Pacific: A preliminary study*, ILO, 2010.

²⁹ ILO: *Gender equality at the heart of decent work*, 98th Session of the International Labour Conference, 2009, Report VI, pp. 67-68.

condições de trabalho, de desigualdades de oportunidades e de tratamento, violência, exploração, stress e assédio sexual. Também são vítimas de discriminação no acesso à educação e formação. As mulheres recebem em média uma remuneração que é 25 por cento inferior à remuneração no sector, que recebem os trabalhadores do sexo masculino com competências idênticas.³⁰ Em Espanha, as trabalhadoras ganham 76,52 por cento do salário médio mensal dos trabalhadores do sexo masculino. Além disso, os trabalhadores com menos de 35 anos de idade ganham 75,1 por cento do salário médio mensal das pessoas de 35 ou mais anos.³¹ Em alguns países estão a ser tomadas medidas para combater práticas discriminatórias em razão do sexo. Por exemplo, entre 2005 e 2008, o Escritório da OIT para Portugal deu apoio a um projecto EQUAL – intitulado Revalorizar o Trabalho para Promover a Igualdade de Género em Portugal.³²

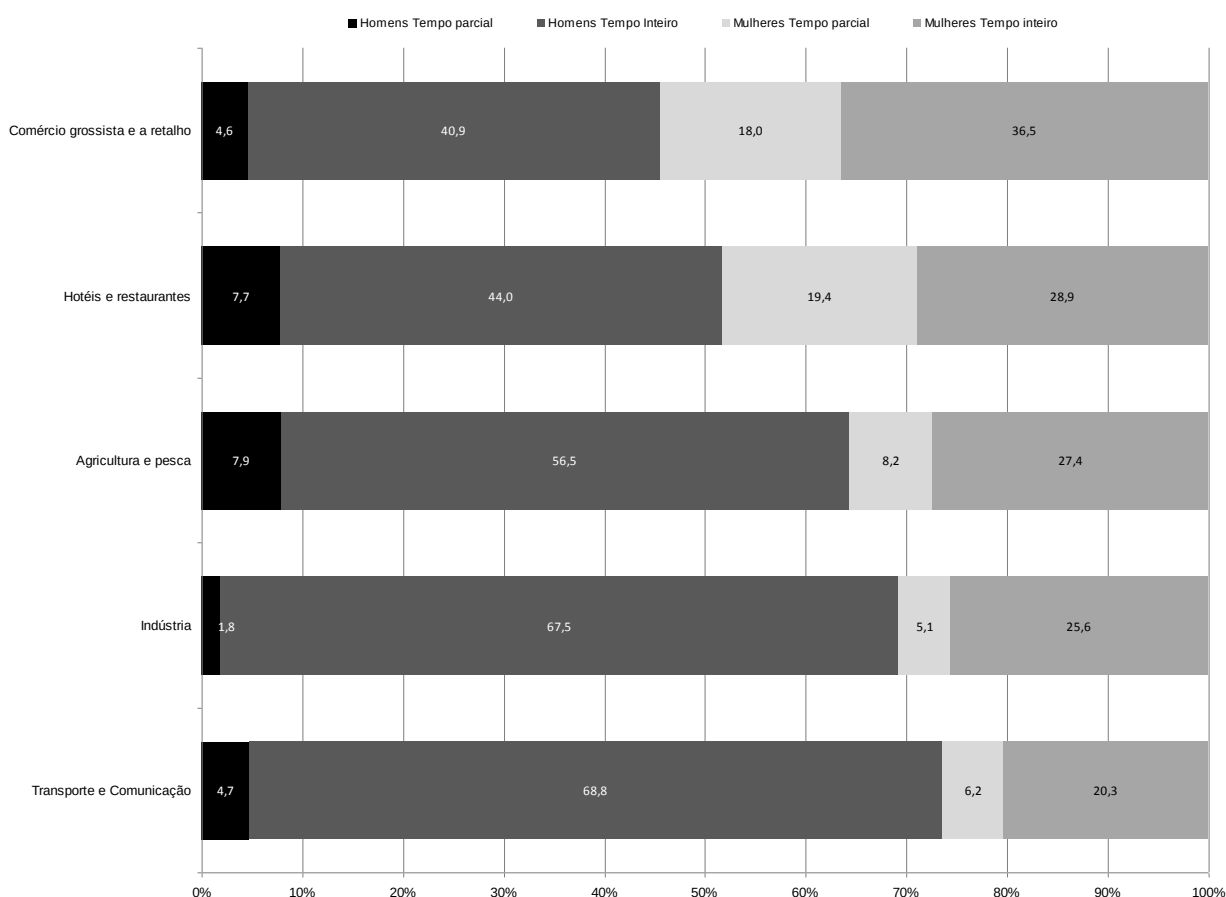
Um dos benefícios do trabalho a tempo parcial ou do trabalho informal é a flexibilidade que pode proporcionar às mulheres se tiverem de trabalhar mais tempo em tarefas domésticas (ocupando-se da família ou de pessoas a cargo). Isto é particularmente benéfico em alguns países desenvolvidos, onde o trabalho a tempo parcial é voluntário. Existem outras circunstâncias em que o trabalho a tempo parcial no sector é involuntário e proporciona os únicos empregos disponíveis, mesmo se os trabalhadores desejam trabalhar a tempo completo, ou não. A Figura 5 mostra a distribuição sectorial do emprego na EU-27, em que é notório que o trabalho a tempo parcial em hotéis e restaurantes é mais frequente do que em qualquer outro sector.

³⁰ ILO Sectoral Activities Department: *Issues Brief: Gender* (Geneva) www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/tourism/gender.pdf (consultado em 24 Mar. 2010).

³¹ Federación Estatal de Hostelería, Comercio y Turismo de Comisiones Obreras, 2010, op. cit., p. 155.

³² Vide: www.ilo.org/public/portugue/region/eurpro/lisbon/html/portugal_equal_pt.htm, (consultado em 24 Mar. 2010).

Figura 5. Distribuição Sectorial do emprego, por sexo e a tempo parcial/completo na EU27



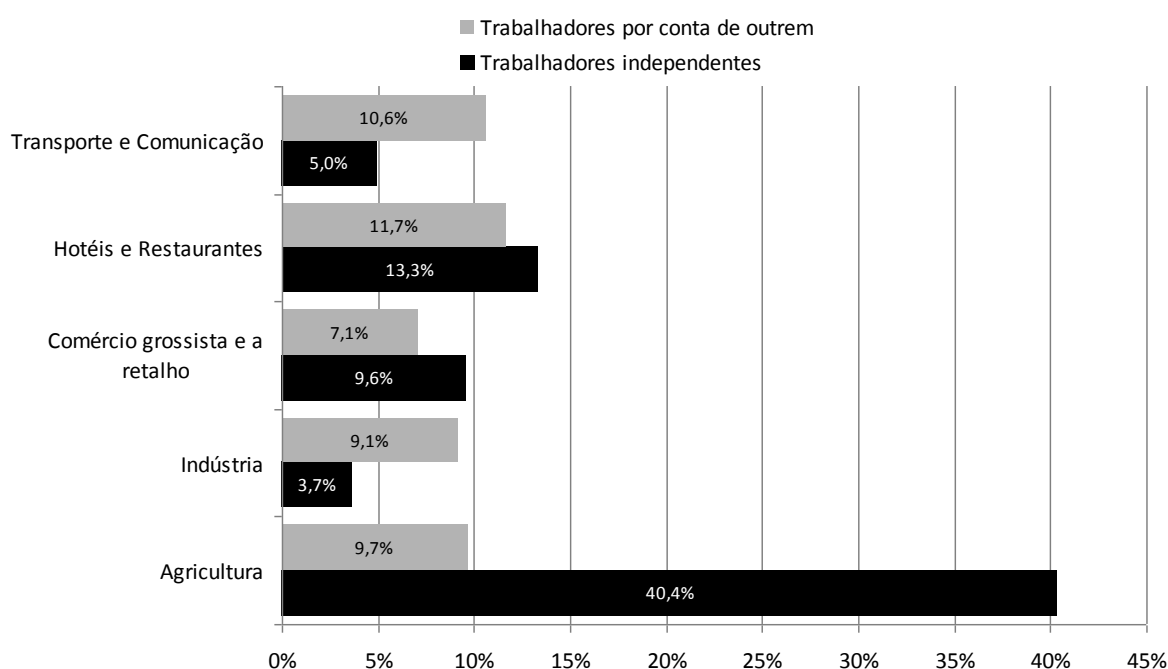
Fonte: BIT, com base no Eurofound: Fourth European Working Conditions Survey, p. 12.

Os grupos de minorias étnicas e culturais estão também normalmente sobre representados no mercado de trabalho do sector do turismo, particularmente em regiões desenvolvidas como a Austrália, Europa e América do Norte. Estes grupos minoritários conseguem obter emprego em profissões que exigem um nível baixo de qualificações ou no sector informal, o que por vezes não é possível em outros sectores da economia. Uma nota negativa é a de casos de discriminação institucionalizada dentro do sector do turismo que impede que grupos étnicos minoritários alcancem postos de responsabilidade na indústria.

Este é claramente o caso do sector da hotelaria no Havai³³, mas também é evidente nos países que dependem fortemente de trabalhadores temporariamente expatriados, não qualificados, no sector.

As horas de trabalho são geralmente longas neste sector com horários atípicos. A Figura 6 mostra que na UE-27, mais de 10 por cento das pessoas trabalham mais de 48 horas por semana, como independentes ou por conta de outrem.

Figura 6. Horas de trabalho longas, por sector na EU-27³⁴



Fonte: BITcom base no: Eurofound, Fourth European Working Conditions Survey, p. 19.

Um estudo realizado na Holanda refere que cerca de 70 por cento de todos os diplomados da indústria hoteleira deixam o sector nos seis anos a seguir à obtenção do diploma.³⁵ Enquanto na Holanda neste sector a taxa de rotatividade é de 60 por cento para trabalhadores subalternos, para os cargos de gestão é de 25 por cento. A rotação do pessoal

³³ P.A. Adler and P. Adler (2004): *Paradise labourers. Hotel work in the global economy*, Ithaca, Cornell University Press.

³⁴ A referência para horários de trabalho longos é de mais 48 horas semanais.

³⁵ B. Blomme, A. Van Rheede, D. Tromp: —The hospitality industry: An attractive employer? An exploration of students' and industry workers' perceptions of the hospitality as a career field, in *Journal of hospitality and tourism education* (Washington, DC, Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education), Vol. 21, No. 2, 2009, p. 6.

varia muito de país para país, mas em economias desenvolvidas tende a ser significativamente maior neste sector, em relação a outros sectores. Nos países em desenvolvimento, a rotatividade é muito baixa, e o sector é caracterizado por uma maior estabilidade no emprego.³⁶

A rotatividade pode ter uma série de consequências negativas, incluindo o declínio na qualidade do trabalho e lealdade dos trabalhadores, bem como pode gerar perdas consideráveis para os empregadores em termos de perda de competências e custos irre recuperáveis em formação. Os custos que contribuem para as despesas de substituição de um trabalhador, resultam principalmente de pré-reformas, recrutamento, selecção, orientação e formação, bem como perda de produtividade, que representam a maior parcela dos custos totais (até 70 por cento) e é causada pela inexperiência dos novos trabalhadores. Com base em dados de 33 estabelecimentos localizados nos Estados Unidos, os custos de rotatividade do pessoal de postos de trabalho de complexidade baixa, foram de cerca de 5,700 dólares americanos em comparação com 10,000 dólares americanos para postos de alta complexidade.³⁷

O grupo Marriott referiu que 1 por cento de aumento na rotação do pessoal pode custar entre 5 e 15 milhões de dólares americanos por ano.³⁸

É amplamente aceite que fortes flutuações de mão de-obra, despesas com o negócio, e a falta de trabalhadores qualificados são consequências evitáveis, que afectam a competitividade do sector do turismo, a produtividade e a qualidade do serviço e afectam igualmente o recrutamento e retenção de trabalhadores, aumentando os custos. Compromissos bem sucedidos com o pessoal aumentam o nível de confiança e motivação. Pode estimular o desenvolvimento de competências e a formação, e reduzir a rotatividade. Através da implementação de políticas justas e procedimentos que visam atrair, desenvolver e reter funcionários de qualidade, a rotatividade pode diminuir.

³⁶ B. Tracey, T.R. Hinkin: —The costs of employee turnover: When the devil is in the details, in *The Center for Hospitality Research*, Cornell University, Dec. 2006.

³⁷ Ibid.

³⁸ J. Boardman and C. Barbato: Review of socially responsible HR and labour relations practice in international hotel chains, Sectoral Activities Department, (Working Paper No. 267, 2008, Geneva, ILO).

1.6. Diálogo social

O sector prospera num ambiente onde o estabelecimento de boas relações entre empregadores e trabalhadores no local de trabalho é essencial para fornecer serviços de qualidade. Estas relações podem ser desenvolvidas através do uso efectivo do diálogo social que é fundamental para o trabalho digno e produtivo, para preservar a igualdade, liberdade de associação, segurança e dignidade humana. O diálogo social desempenha um papel chave na medida que ajuda os trabalhadores pouco qualificados, com experiência limitada no sector, a adaptarem-se ao seu novo local de trabalho. Também permite que hotéis e restaurantes façam face a desafios próprios do sector: regulamentação do trabalho por turnos, segurança e saúde no trabalho, classificação dos postos de trabalho, pagamento e remunerações, incluindo gorjetas e taxas de serviço, desenvolvimento de competências, igualdade de género, emprego de jovens, trabalhadores migrantes e trabalho infantil.

Os trabalhadores têm expressado a preocupação de que as empresas do sector não recorrem ao diálogo social e, constataam que pelo contrário a comunicação entre a direcção e os trabalhadores é limitada, a representação dos trabalhadores é fraca e a taxa de sindicalização é baixa. Esta situação deve-se sem dúvida à estrutura fragmentada do sector, bem como a uma elevada proporção de jovens e outros trabalhadores marginalizados que não têm conhecimento dos seus direitos. O baixo nível de participação das mulheres nas organizações de trabalhadores, e mesmo a rara presença em postos de responsabilidade nestas organizações, enfraquece muitas vezes o seu poder de negociação. Questões de igualdade de género, tais como segurança do trabalho, incluindo a violência no local de trabalho, não são adequadamente tratadas. A predominância de PME no sector em algumas regiões, o recurso ao emprego sazonal ou de curta duração, e a subcontratação de actividades a outros sectores dificulta a sindicalização e a capacidade de desenvolver boas relações entre empregadores e trabalhadores.

À escala regional um exemplo do fortalecimento do diálogo social é a Directiva da UE 94/45/CE, que estabelece o Conselho Europeu de Empresas (CEE). Estes conselhos têm como objectivo juntar os representantes dos trabalhadores de empresas multinacionais da UE para discutirem e responderem às informações fornecidas pela gestão sobre as principais questões nas suas respectivas empresas. A directiva aplica-se a empresas que tenham pelo menos 150

trabalhadores por estabelecimento, em pelo menos dois países e tenham pelo menos 1.000 trabalhadores no total na UE. Em Abril de 2010, havia 15 CEE estabelecidos na hotelaria e restauração, incluindo: Accor, Aramark, Autogrill, Club Méditerranée, o Grupo Compass, Eloor, Hilton, InterContinental, SkyChefs LSG, McDonald, Rezidor, Hotéis Scandic AB, Sodexo, SSP e Starwood / Sheraton.³⁹

1.7. Desenvolvimento económico, redução da pobreza e investimento directo estrangeiro (IDE)

Os hotéis e restaurantes oferecem inúmeras oportunidades para a redução da pobreza em muitas partes do mundo. Só em 2007, o sector dos hotéis e restaurantes nos países em desenvolvimento gerou lucros de mais de 260 mil milhões de dólares americanos.⁴⁰ Em 46 dos 49 países menos desenvolvidos (PMD), o sector de HCT foi uma das principais fontes de exportação para o estrangeiro e, em 2006, a sua participação nas exportações de viagens totalizou 53 por cento das exportações de serviços.⁴¹

Embora o turismo crie empregos e contribua significativamente para o crescimento económico, não constitui automaticamente uma solução para a redução da pobreza. Por isso, é importante que os investidores locais participem activamente no sector do turismo e actividades relacionadas. A mão-de-obra local também pode contribuir para reduzir a pobreza trabalhando em empresas locais que asseguram o fornecimento de serviços de transportes ou outros serviços, e distribuição de produtos alimentares. Enquanto muitos projectos de pequena escala foram desenvolvidos para conjugar o turismo com a redução da pobreza, isto requer em grande escala a implementação eficaz dos Planos para a Estratégia Nacional de Redução da Pobreza (PRSPs).

³⁹ EFFAT: www.effat.eu/files/e201403909e45c3841f4c906e1aa0fd4_1212665926.pdf.

⁴⁰ UNWTO: Preliminary estimates for 2007, Madrid, 2008.

⁴¹ WTO: Market Access for Products and Services of Export Interest to Least Developed Countries, 21 February 2008, p. 17; Bolwell and Weinz, 2008, op. cit; o turismo internacional é crucial para os pequenos países em desenvolvimento como Samoa, que representa cerca de 80 por cento de bens e serviços exportados, 70 por cento para as Maldivas, 56 por cento para São Tomé e Príncipe, e 43 por cento para Vanuatu: UNWTO: Tourism and Least Developed Countries: A Sustainable Opportunity to Reduce Poverty, UNWTO, Madrid, 2006, p. 7.

Como indicado no comunicado conjunto do T20⁴² (Anexo II), tem sido reconhecida a importância do turismo para reduzir a pobreza e o desenvolvimento em países menos desenvolvidos e economias emergentes. Um número crescente de países subscreveu os ODM e acordaram em colocar o turismo como uma prioridade nas suas políticas nacionais e medidas de desenvolvimento. Além da redução da pobreza, a criação de oportunidades de emprego no sector do turismo para as minorias étnicas também se tornou um grande enfoque (veja a ênfase colocada pela República Democrática Popular do Laos na sua estratégia de desenvolvimento de recursos humanos para o turismo).⁴³

O turismo representa cerca de 1 por cento do total de IDE recebido pelos grandes países beneficiários e uma percentagem ainda baixa de entradas de IDE dos principais países de acolhimento. Estes números, contudo, não incluem outros sectores relacionados com o turismo como os transportes, construção e actividades comerciais. Assim, os IDE relacionados com o turismo estão essencialmente concentrados em países desenvolvidos. No entanto, a Organização das Nações Unidas referiu que o IDE tem vindo a crescer nos países em desenvolvimento, sendo que um terço dos contributos para o IDE provém do turismo.⁴⁴

Entre 2002 e 2005, 21 por cento de fusões e aquisições relacionadas com o turismo mundial ocorreu nos países em desenvolvimento, que absorveram cerca de 70 por cento de todos os investimentos relacionados com os projectos inteiramente novos, relacionados com o turismo. Mas, para obter os benefícios do IDE, é essencial dispor de um quadro legislativo reforçado, para obter maior valor líquido a partir dos locais turísticos de acolhimento e aumentar a distribuição dos produtos locais.

Um benefício adicional pode surgir a partir da "dupla natureza" potencial de investimentos em infra-estruturas. Megas eventos como o Campeonato Mundial de Futebol organizado pela FIFA, o Campeonato Europeu de Futebol, os Jogos Olímpicos, os torneios de

⁴² A Reunião dos Ministros do Turismo do G20 (o T20) é uma iniciativa dos Estados-membros, funcionando como um fórum de discussão para o crescimento do turismo sustentável promovendo o diálogo e a troca de conhecimentos e boas práticas entre as economias do T20. T20 Ministers' Meeting, Johannesburg, South Africa, February 2010, www.unwto.org/pdf/T20_official.pdf.

⁴³ Government of Lao People's Democratic Republic: A Human Resource Development Strategy for Tourism in Lao People's Democratic Republic, 2010-2020, Vientiane: Government of the Lao People's Democratic Republic. 2009.

⁴⁴ UNCTAD: *FDI in Tourism: The Development Dimension*, UNCTAD current studies on FDI and development No. 4, New York and Geneva, 2007, p. 42. Para além dos investidores tradicionais originários dos países Árabes, foram identificadas novas fontes potenciais de IDE na China, Índia, Jamaica, Malásia, Maurícias, Singapura e África do Sul (WTO: *Tourism Services*, Background note by the secretariat, 2009).

ténis, golfe, etc. os festivais de cinema e de música, e exposições internacionais podem conduzir à expansão da infra-estrutura turística.⁴⁵ Aeroportos podem ser construídos ou modernizados para acomodar as chegadas de visitantes, devido a estes mega eventos, que também podem oferecer oportunidades para exportar produtos por via aérea. Outros exemplos da "dupla natureza" de infra-estruturas incluem: transportes, portos, abastecimento de água, produção de energia, cuidados médicos e de telecomunicações. Feitas em áreas rurais para apoiar o desenvolvimento do turismo, esses investimentos poderiam beneficiar as comunidades locais. É essencial prestar uma cuidadosa atenção aos benefícios proporcionados pela dupla utilização de infra-estruturas no planeamento do desenvolvimento no âmbito das políticas nacionais de desenvolvimento e criação de novas políticas. As reuniões, incentivos, conferências, exposições (MICE) também facilitam a indústria do turismo e geram milhões de dólares em receitas para as cidades, países e o sector.⁴⁶

⁴⁵ G. Clark, OECD: Local Development Benefits from Staging Global Events, OECD 2008.

⁴⁶ Travel Daily News, Special Feature: "MICE Industry Trends&Markets", 16 Oct. 2006, Vide: www.traveldailynews.com/makeof.asp?central_id=1272&permanent_id=17 (consultado em 24 de Maio de 2010).

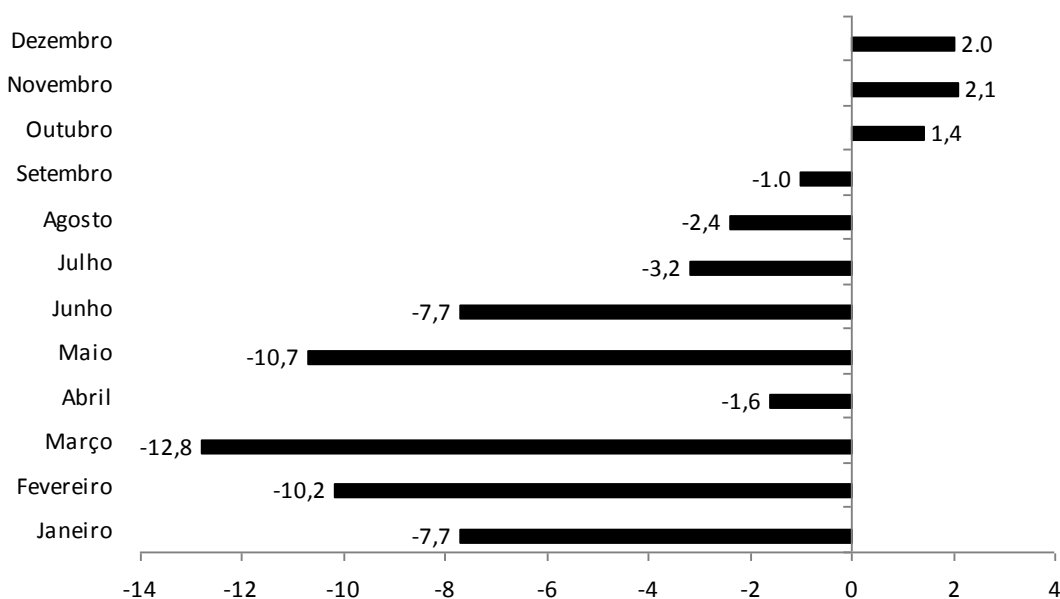
2. O impacto da crise financeira e económica na indústria de HCT

Neste capítulo serão tratados resumidamente, o impacto global da recessão mundial e os seus efeitos sobre o emprego e a retoma, os salários e duração do trabalho, bem como os vários programas de estímulos implementados para combater esses efeitos.¹

2.1. Os efeitos da recessão mundial

O sector está mais ou menos afectado pelas actuais condições económicas que se verifica nos países desenvolvidos ou emergentes. No segundo semestre de 2008, teve início uma contracção no turismo internacional, que se intensificou em 2009, após vários anos consecutivos de crescimento. A queda brusca dos fluxos de turistas, da duração das estadias, das despesas dos turistas e do aumento das restrições nos gastos das viagens de negócios, levou a uma contracção significativa da actividade económica no sector de HCT em todo o mundo. Estes efeitos resultaram de um aumento do desemprego, da instabilidade dos mercados, da insegurança económica e social, e da forte diminuição do rendimento médio das famílias.

Figura 7. Chegadas mensais de turistas internacionais, 2009, Variação percentual



Fonte: BIT, com base na OMT : World Tourism Barometer, Vol. 8, UNWTO, June 2010, p. 16

¹ O capítulo seguinte inclui dados disponíveis até ao primeiro trimestre de 2010. O *Bureau* possui também relatórios dos seguintes países: Barbados, Chile, Egipto e Indonésia.

Os três primeiros trimestres de 2009 ficaram marcados por uma redução nas chegadas de turistas internacionais, mas o último trimestre mostrou resultados mais positivos (ver figura 7). Também em 2009, a OMT indicou que em todo o mundo as chegadas de turistas internacionais tiveram uma quebra de 4 por cento.² De acordo com as suas projecções, as receitas de turismo internacional irão sofrer um decréscimo de 6 por cento no final de 2009.³ Estas projecções verificam-se para os hotéis nos Estados Unidos, que enfrentaram uma descida média de 35,5 por cento no lucro líquido em 2009. Entre 2008-2009, em cerca de 95 dos estabelecimentos o rendimento por quarto e as receitas globais dos hotéis sofreram uma quebra. Em média, foram observadas uma quebra de 7,5 por cento na ocupação e uma redução de 12,1 por cento na taxa média diária.⁴

No período entre 2008-09, as regiões mais atingidas pela diminuição do turismo internacional em todo o mundo foram o Médio Oriente (-4,9 por cento), a Europa (-5,7 por cento) e as Américas (-4,6 por cento). Apenas a África apresentou um crescimento constante (2,9 por cento), com base num volume de viagens comparativamente mais baixo (ver figura 8).⁵ A China também continuou a registar um aumento no turismo emissor, mas esta tendência talvez tenha ocultado os resultados do declínio do turismo noutros locais na Ásia Oriental e de Sudeste. A eclosão da pandemia da gripe, e vários desastres naturais e conflitos regionais também afectaram o desempenho do turismo internacional, mas ainda assim, os números mostram um impacto negativo significativo no sector do turismo, como resultado da recessão mundial. Durante o primeiro trimestre de 2010, o crescimento nas chegadas de turistas verificou-se em todas as regiões, com um aumento global de 8 por cento. O crescimento foi particularmente forte no Médio Oriente e Ásia e Pacífico, resultando em variações percentuais de 34,2 por cento e 12,9 por cento. Projecções para 2010 mostram a continuação do crescimento para todas as regiões.⁶

² UNWTO: World Tourism Barometer, Vol. 8, UNWTO, Jan. 2010, p. 5

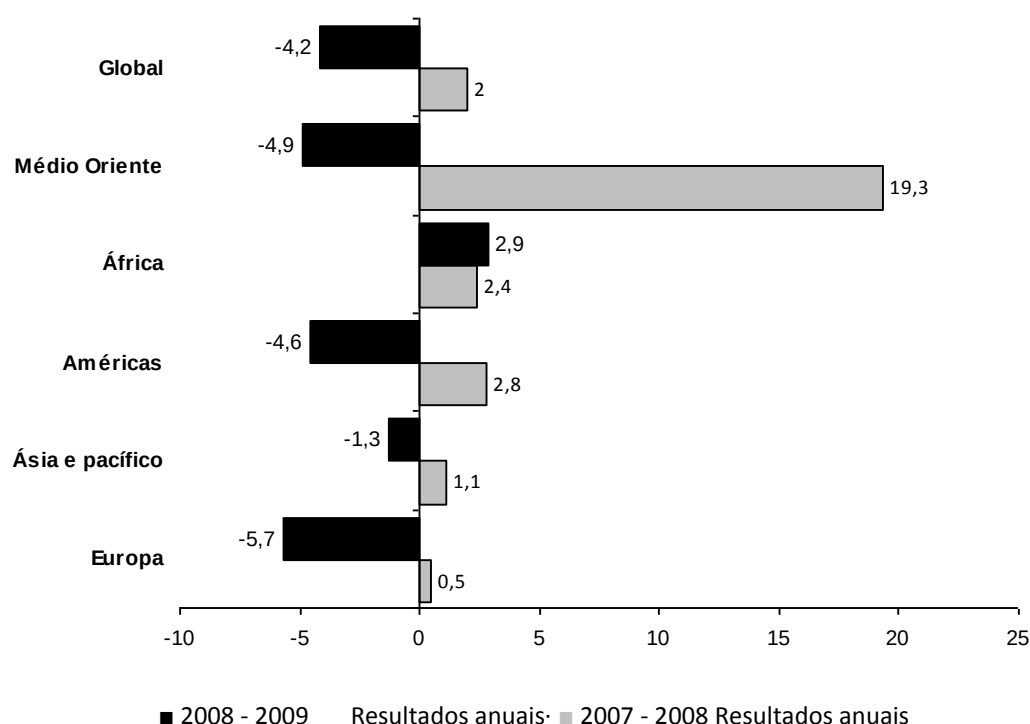
³ Ibid, p.3

⁴ Bottoms Down: New PKF Survey Results Show Hotel Profits Declined a Record 35.4 Percent in 2009. Greatest Annual Decline Since tracking Began in the 1930s, Hotel Online, 3 May 2010.

⁵ Estudos mais detalhados sobre o impacto da crise na Austrália, Barbados, Chile, Egito e Indonésia podem ser consultados a pedido, no secretariado do BIT.

⁶ UNWTO: World Tourism Barometer, Vol. 8, UNWTO, June 2010, p. 16.

Figura 8. Chegadas de turistas internacionais - Regiões, variação percentual relativamente ao ano anterior



Fonte: BIT, com base na OMT: World Tourism Barometer, Vol. 8, UNWTO, June 2010, p. 16

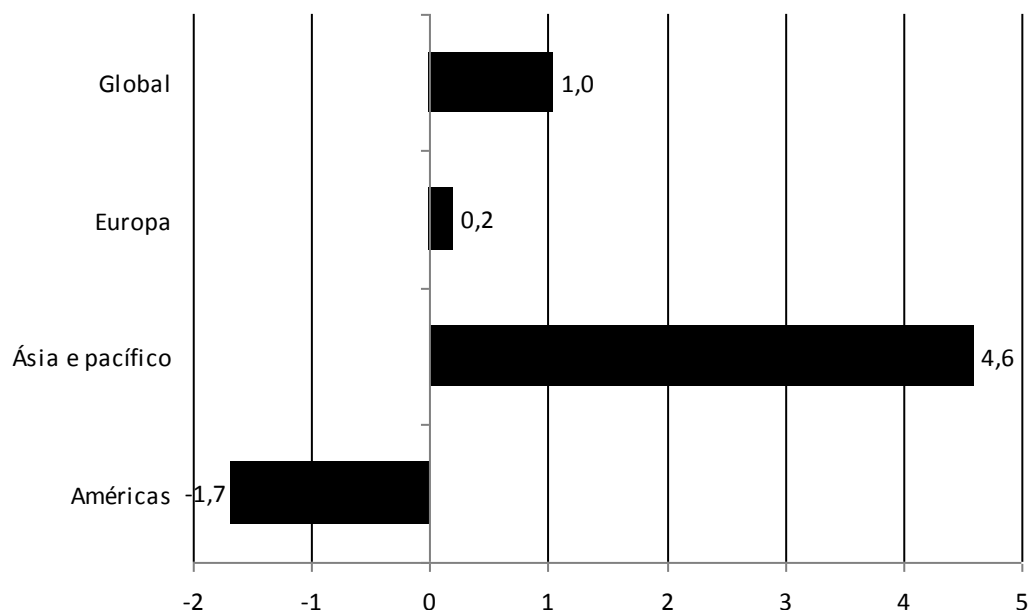
A análise das últimas tendências mostra uma clara evolução na procura no sentido de viagens mais curtas e uma tendência crescente para passar férias no próprio país.⁷

2.2. Impacto no emprego e recuperação

A crise teve um impacto significativo e variável segundo as regiões no emprego global em hotéis e restaurantes (ver figura 9). A nível global, o emprego cresceu cerca de 1 por cento entre 2008 e 2009. Nas Américas verificou-se uma quebra importante no emprego em todo o período da crise. Pelo contrário, a região mais resistente parece ser a Ásia e o Pacífico. O seu desenvolvimento positivo em termos de emprego parece ter levado a um aumento do emprego a nível global entre 2008 e 2009.

⁷ Eurostat: "Tourism in Europe: primeiros resultados para 2009", 2010.

Figura 9. Variação percentual regional entre 2008 e 2009 no emprego na hotelaria e restauração (economias seleccionadas)⁸



Fonte: BIT com base nos inquéritos nacionais à mão-de-obra e estimativas oficiais de cada país e do Eurostat.

Durante o primeiro trimestre de 2010,⁹ o emprego aumentou 1,9 por cento no mundo, embora com diferenças acentuadas entre as regiões. Comparativamente ao mesmo trimestre de 2009, os níveis do emprego aumentaram cerca de 5,4 por cento na Ásia e Pacífico, e 2,7 por cento na Europa. Contudo, os níveis do emprego nas Américas baixaram cerca de 0,8 por cento durante o mesmo período.

As elevadas taxas de emprego na Ásia e Pacífico e as melhorias recentes do emprego verificadas na Europa parecem resultar de contratos de trabalho temporários, ocasionais, sazonais e a tempo parcial, e pelo desenvolvimento do turismo interno e regional.¹⁰ De acordo com o sindicato da Hotelaria da Indonésia, FSPM, estima-se que para cada posto de trabalho permanente suprimido, são criados três postos de trabalho temporários.¹¹

⁸ As economias seleccionadas incluem: Austrália, Áustria, Barbados, Bélgica, Bulgária, Canada, Croácia, Chipre República Checa, Dinamarca, Estónia, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Hong Kong (China), Hungria, Islândia, Irlanda, Itália, Jamaica, Japão, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Macau (China), Malásia, Malta, México, Países Baixos, Nova Zelândia, Noruega, Filipinas, Polónia, Portugal, Roménia, Federação Russa, Singapura, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Sri Lanka, Suécia, Suíça, Taiwan (China), Tailândia, Reino Unido, Estados- Unidos.

⁹ Os países seleccionados foram os mesmos dos utilizados para a figura 9 sem a Jamaica.

¹⁰ Especialmente na China e Índia, com um mercado interno importante e em expansão.

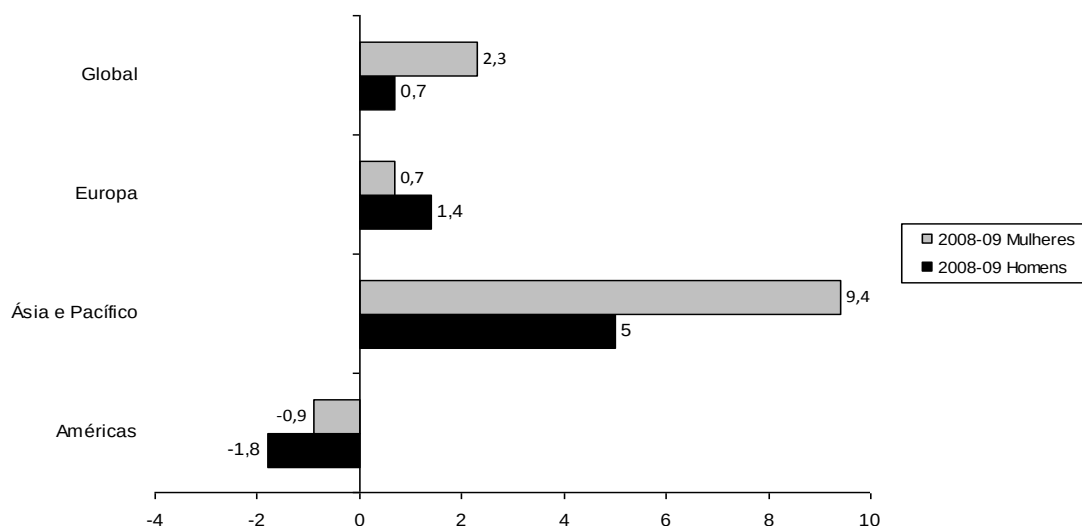
¹¹ ACTRAV-IUF: Workshop on social dialogue in HCT sector, Turin, 2009.

Nas sub-regiões da OCDE, e embora a situação varie de um local para outro, o sector do turismo tem sido severamente afectado pela crise económica global e as flutuações das taxas de câmbio associadas. Em termos de chegadas de turistas internacionais e de emprego, há diferenças entre os países (ou seja, quebras importantes de 2 por cento e mais foram registados na República Checa, Islândia, Irlanda, Japão, Holanda e Nova Zelândia, enquanto aumentos significativos de 2 por cento ou mais foram relatados na Finlândia, Alemanha, Itália, México, Portugal, Eslováquia, Suécia e Suíça).¹²

Existe um *gap* óbvio entre o número de homens e de mulheres empregadas, que pode dever-se aos altos níveis de profissões que tradicionalmente as mulheres ocupam neste sector, em trabalho a tempo parcial, temporário, ocasional e sazonal, especialmente em tempos de recessão. O aumento significativo do emprego na Ásia e Pacífico, pode também ser explicado com o rápido crescimento do emprego das mulheres. A taxa média de emprego das mulheres aumentou de 4,751,000 para 5,197,900 entre 2008 e 2009, enquanto o emprego dos homens durante o mesmo período aumentou de 3,127,600 para 3,282,700 (ver figura 10). Embora esta tendência tenha sido observada, convém desenvolver a investigação para determinar a qualidade do trabalho, dos contratos e da situação profissional dos trabalhadores nestes locais de trabalho.

¹² OECD: "Tourism trends in the OECD area and beyond", in Tourism Trends and Policies 2010, p.14.

Figura 10. Variação percentual no emprego por sexo no sector da hotelaria e restauração (economias seleccionadas)¹³



Fonte: BIT, com base nos inquéritos nacionais à mão de obra e estimativas oficiais para cada país e Eurostat (Geneva, ILO, Working Paper No. 274, 2010).

O desemprego mundial cresceu 12,1 por cento entre Agosto de 2008 e 2009. Alcançou o seu pico em Maio de 2009 com uma variação percentual de 17,5 relativamente a Maio de 2008, e reduziu para 9,5 por cento em finais de Dezembro de 2009.¹⁴

Espera-se que o turismo na Europa e nas Américas recupere lentamente e provavelmente será a Ásia a mostrar a recuperação mais forte. Também se espera um aumento para o Médio Oriente, e para África está projectado um crescimento com o impulso adicional do Mundial de Futebol. No entanto, a recuperação total para o nível pré-crise não está previsto que aconteça antes de 2013, em que as economias emergentes irão desempenhar um papel

¹³ Inquéritos nacionais à mão-de-obra, estimativas oficiais de cada país e Eurostat. As economias seleccionadas incluem: Austrália, Áustria, Barbados, Bélgica, Bulgária, Croácia Chipre, Republica Checa, Dinamarca, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Hong Kong (China), Hungria, Islândia, Irlanda, Itália, Jamaica, Japão, Látvia, Luxemburgo, Macau (China), Malásia, Malta, México, Países Baixos, Nova Zelândia, Noruega, Filipinas, Polónia, Portugal, Roménia, Singapura, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Sri Lanca, Suécia, Taiwan (China), Tailândia, Reino Unido, Estados Unidos.

¹⁴ Vide: www.ilo.org/public/libdoc/jobcrisis/download/statistics/GLOBAL_EN.pdf (consultado em 20 Maio 2010).

fundamental na recuperação.¹⁵ O que impede projecções para a evolução a curto e longo prazo na indústria do turismo e o efeito sobre o emprego é a incerteza da conjuntura - a maioria dos consumidores estão a adiar as decisões em relação às reservas das suas férias devido à sua situação económica pessoal. Os défices públicos e as políticas de austeridade adoptadas (tais como as reformas nas pensões e salários da função pública) terão um efeito sobre o rendimento dos consumidores e da idade da reforma, e podem afectar o consumo e a oferta turística a médio e longo prazo. Também as catástrofes naturais como as erupções vulcânicas recentes na Islândia, ou o derramamento de petróleo no Golfo do México, podem influenciar fortemente a indústria do turismo. De acordo com as previsões, e uma vez acabada a recessão, o turismo provavelmente volte a taxas de crescimento anuais superiores a 4 por cento.

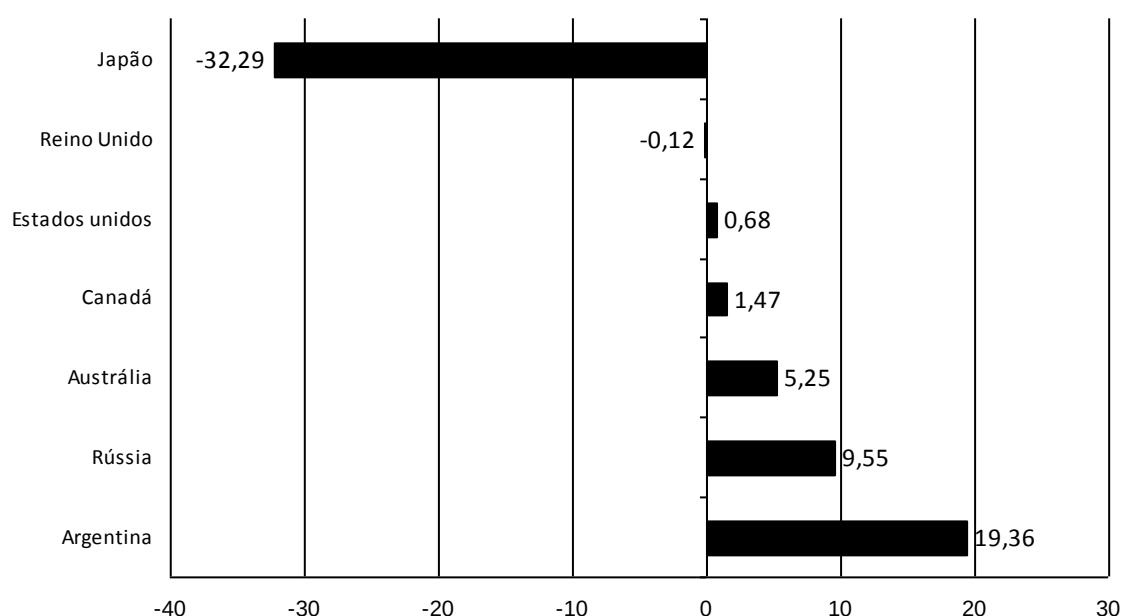
2.3. Impacto da crise nos salários e na duração do trabalho

A crise económica mundial teve repercussões sobre os ganhos médios mensais nos hotéis e restaurantes. Sofreram uma baixa entre o primeiro trimestre de 2008 e o de 2009, no Japão (-31,5 por cento), Singapura (-6,1 por cento), Tailândia (-3,7 por cento) e Reino Unido (-1,9 por cento). No entanto, a comparação entre os terceiros trimestres de 2008 e 2009 mostrou uma nova quebra em todos os países: Japão (-17,5 por cento), Tailândia (-7,4 por cento), Singapura (-2,9 por cento) e Reino Unido (-0,7 por cento). A Figura 11 indica as mudanças dos salários médios verificadas no sector da hotelaria e restauração entre 2008-2009 em países seleccionados e mostra que, com excepção do Japão e do Reino Unido, o salário médio aumentou novamente em 2009 e o aumento foi particularmente forte na Argentina, seguido pela Federação Russa. Contudo, estes aumentos salariais são devidos a altas taxas de inflação. Por exemplo, em 2009 a Federação Russa tinha uma taxa de inflação de 8,8 por cento, a Argentina teve inflação de 7,7 por cento e na Austrália, 2,1 por cento.¹⁶ Estas variações evidenciam a vulnerabilidade dos trabalhadores no sector de HCT a mutações externas, vulnerabilidade agravada por altos níveis no sector de trabalho a tempo parcial, ocasional e formas de trabalho flexível no sector.

¹⁵ UNWTO: World Tourism Barometer, Vol. 7, June 2009, UNWTO, Madrid, 2009; UNWTO: World Tourism Barometer, Interim Update, Sep. 2009, UNWTO, Madrid, 2009; UNWTO: Perspectives and Responses for Stimulating Recovery, UNWTO, Madrid, 2010

¹⁶ IMF: *Rebalancing Growth*, World Economic Outlook, Apr. 2010, International Monetary Fund, Washington, DC, 2010, pp. 164, 165, 168.

Figura 11. Variação percentual no salário médio entre 2008 e 2009 na hotelaria e restauração

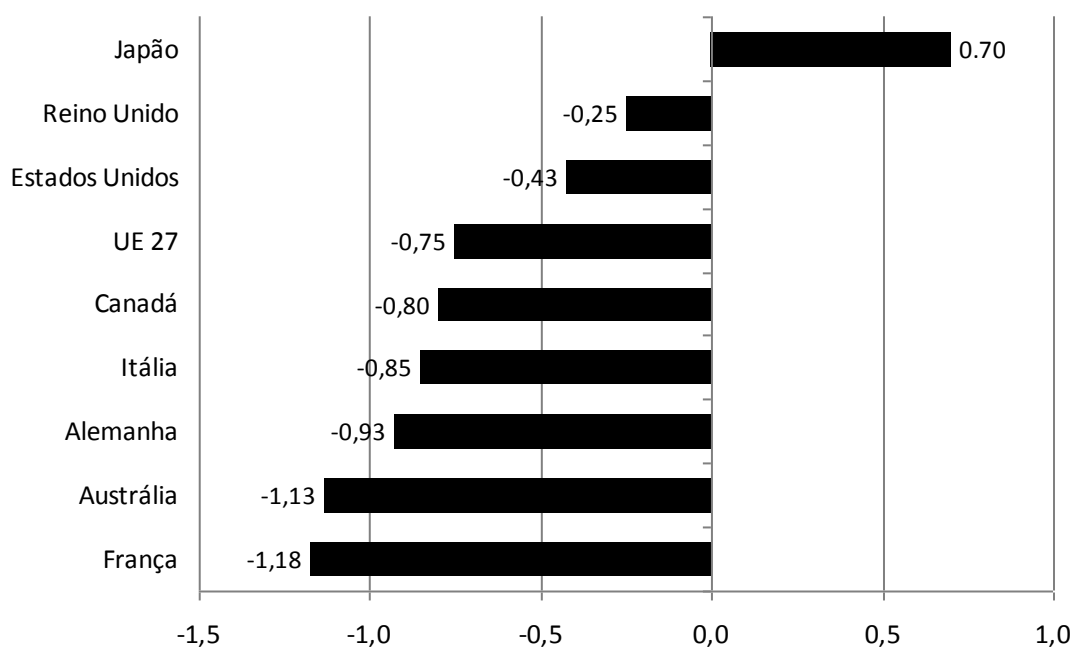


Fonte: BIT, com base em inquéritos nacionais à mão-de-obra e estimativas oficiais para cada país e Eurostat, (Geneva, ILO, Working Paper No. 274, 2010).

Durante a recessão global, as horas de trabalho sofreram uma diminuição, num esforço para cortar custos e reduzir o nível de despedimentos. Em economias seleccionadas, a duração média semanal real de trabalho em 2009 diminuiu -1,2 em França, e -0,3 no Reino Unido em relação a 2008, permitindo que as empresas reduzissem os despedimentos no sector. A Figura 12 apresenta um quadro da evolução da duração média semanal de trabalho de 2008-2009, e mostra que, com excepção do Japão, esta duração diminuiu.¹⁷

¹⁷ Inquéritos nacionais à mão-de-obra, estimativas oficiais para cada país e Eurostat. As economias seleccionadas incluem: Austrália, Áustria, Bélgica, Bulgária, Canadá, Croácia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estónia, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Hungria, Islândia, Irlanda, Israel, Itália, Japão, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Macau (China), Holanda, Noruega, Polónia, Portugal, Roménia, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Suécia, Reino Unido, Estados Unidos. (Cf. Figura 12).

Figure 12 Duração média semanal de trabalho na hotelaria e restauração, em economias seleccionadas, variação 2008-09



Fonte: BIT com base em inquéritos nacionais à mão de obra e estimativas oficiais nacionais de cada país e Eurostat (Geneva, ILO, Working Paper No. 274, 2010).

2.4. Planos de relançamento para limitar os efeitos da crise

A crise económica global teve um impacto sobre o emprego em muitos países, desenvolvidos e em desenvolvimento. Relativamente às condições de trabalho pode-se citar o pagamento inadequado, a insegurança no emprego, e a vulnerabilidade dos trabalhadores.¹⁸

¹⁸ ITUC, CSI, IGB, TUAC, Global Unions: Global Unions statement to the G20 Employment and Labour Ministers' Meeting, "Beating the job crisis", Apr. 2010, p. 2.

Podemos encontrar estas situações nos países em desenvolvimento em que a maioria dos empregos fazem parte do sector informal, onde as regras, a sua aplicação e a organização do trabalho são problemáticos, se não impossíveis.

Felizmente, o sector está numa posição que pode tirar proveito da actual crise como uma oportunidade para implementar medidas pró-activas para reduzir a falta de diálogo social e desenvolvimento de competências no sector, em última instância com o objectivo de limitar o impacto da crise e encontrar formas de reduzir possíveis despedimentos. Por exemplo, quando da assinatura dos acordos colectivos em Fevereiro de 2010, a indústria de turismo em Itália, mostrou a sua vontade de melhorar as condições de trabalho para os trabalhadores, e trabalhadores sazonais e de empresas subcontratadas, prevendo aumentos salariais moderados até Abril de 2013.¹⁹

O sector tem a capacidade de ser o motor essencial na recuperação económica, especialmente ao nível da oferta e procura devido às suas ligações a outros sectores económicos. O Turismo sustentável, ao longo dos últimos anos tornou-se sinónimo de oportunidades para o crescimento, o emprego e a redução dos custos de vendas. Poderia tornar-se inovador e criar vantagens competitivas para as empresas e comunidades locais que são capazes de transformar o conceito em novos modos produtivos de funcionamento e gestão.²⁰ Além disso, o "turismo verde" requer a formação de parcerias público-privadas, e não apenas o enquadramento para o financiamento e a regulamentação. Uma tal transformação também requer que os trabalhadores possuam condições dignas de trabalho, estejam motivados, sejam qualificados e que possam contar com boas relações de trabalho a todos os níveis.

Países em desenvolvimento afectados por uma quebra nas chegadas de turistas e nos gastos, têm activamente posto em prática medidas como resposta para fortalecer a procura global e para apoiar a indústria de viagens e turismo.²¹ Desde o início de 2009, a maioria dos países tem desenvolvido acções no domínio do marketing, direccionadas para o mercado interno e parcerias público-privadas.

¹⁹ Vide: European Employment Review: "Tourism sector agreement signed", 21 Apr. 2010, www.xperthr.co.uk/article/101679.aspx (consultado em 23 Ab. 2010).

²⁰ World Economic Forum: The Travel & Tourism Competitiveness Report 2009.

²¹ Committed to Tourism, Travel and the Millennium Development Goals, Tourism & the G20II, in *UNWTO NEWS, Magazine of the World Tourism Organization*, Year XXIII, Issue 2/2009. A complete database on national stimulus measures for the tourism sector is available at the UNTWO web site.

Algumas medidas de recuperação do turismo foram adoptadas por diversos países com o objectivo de melhorar as actividades de formação ou de apoio financeiro às empresas, numa tentativa de manter os empregos.²² Em Setembro de 2009, o BIT e a OMT prepararam uma declaração conjunta sobre o emprego e turismo (ver texto completo no Apêndice III), em seguimento do Pacto Mundial para o Emprego da OIT, que incentivou as respostas às necessidades da economia e a preparação para a recuperação. Uma declaração semelhante também foi emitida pelo BIT e a Associação Internacional de Hotelaria e Restauração (IHRA) em Janeiro de 2010 (ver Anexo IV). Estas declarações visam contribuir para atenuar os efeitos da crise económica mundial e promover a criação de emprego e desenvolvimento de trabalho digno e produtivo na indústria do turismo.

²² UNWTO: *Roadmap for Recovery, Tourism & Travel*, UNWTO, Madrid, Sep. 2009, a complete database on national stimulus measures for the tourism sector is available at UNWTO's web site at www.unwto.org/trc; ILO: *Review of sector-specific stimulus packages and policy responses to the global economic crisis*, ILO Sectoral Activities Programme, Geneva 2009; ILO: *Employers' organizations responding to the impact of the crisis*, Working Paper No. 2, ILO Bureau for Employers' Activities, Geneva, 2010.

3. Novas formas de propriedade e de exploração

Este capítulo tem como objectivo explicar a estrutura da indústria da hotelaria mundial, relativamente às políticas e práticas que foram desenvolvidas no sector e o impacto das mudanças estruturais na gestão de recursos humanos e na mão-de-obra empregada.¹

3.1. Introdução

O ano de 2005 ficou marcado por importantes transacções internacionais que envolveram uma transformação no capital de alguns hotéis e mudanças em marcas, envolvendo um montante de 60 mil milhões de dólares americanos.² Por exemplo, O InterContinental Hotels Group (IHG), explora actualmente 4.186 hotéis em todo o mundo, através de sete marcas. A estratégia consiste em reduzir a participação no capital dos hotéis, desenvolvendo as operações de gestão e *franchising*. O IHG é proprietário de apenas 16 hotéis dos 4.186 hotéis do seu portfólio e, 75 por cento dos quartos estão localizados em hotéis franchisados.³ Outro exemplo: 56 por cento dos hotéis do grupo Accor funcionam com contratos de gestão, contratos de *franchising*, ou contratos de locação variável.⁴

Quadro 4: Os cinco grupos mais importantes proprietários de hotéis a 1 de Janeiro de 2010

<i>Posição</i>	<i>Grupos</i>	<i>Quartos</i>
----------------	---------------	----------------

¹ K. Curran: The impact of new ownership of accommodation, operations and consumption on types of employment, industrial relations, HRD and qualification needs in the accommodation and hospitality sector, *estudo encomendado pelo BIT Mar. 2010. Foram realizadas entrevistas a gestores, responsáveis sindicais e trabalhadores das principais cadeias hoteleiras, que serviram de apoio ao estudo*

² IUF: New financial players in the global hotel industry: Challenges for trade unions, IUF, Geneva, Sep. 2006.

³ IUF-ACTRAV: *Hotel Ownership*, IUF-ACTRAV Workshop, Turin, Dec. 2009.

⁴ Vide: www.accor.com/en/group/accor-strategic-vision.html (consultado em 28 Maio 2010).

1	Accor	282477
2	NH Hotels	58355
3	MGM Mirage	48268
4	La Quinta	47149
5	Home Inns	46410

Fonte: http://www.hotel-online.com/News/PR2010_3rd/Jul10_HotelRanking.html

3.2. Regimes de propriedade

As diferentes formas de propriedade são:

- *Contratos de gestão*, também conhecidos como acordos de gestão/exploração, são acordos jurídicos segundo os quais o proprietário de um hotel confia a uma outra empresa (administradora ou sociedade de gestão hoteleira) a gestão dos negócios do hotel mediante o pagamento de uma taxa.

Quadro 5: Os cinco primeiros grupos de gestão hoteleira em 1 de Janeiro de 2010

<i>Posição</i>	<i>Grupos</i>	<i>Quartos</i>
1	Marriott International	265545
2	IHG	154764
3	Starwood Resorts	153791
4	Hilton Hotels	153110
5	Accor	108219

Fonte: http://www.hotel-online.com/News/PR2010_3rd/Jul10_HotelRanking.html

- *Contratos de leasing* são acordos negociados entre os proprietários do hotel ou os sócios e outra empresa que paga o aluguer ao proprietário. O contrato de leasing pode ser limitado a diferentes áreas do hotel. O mutuante recebe o aluguer do locatário, que retira receitas e

benefícios do aluguer de quartos, venda de refeições, bebidas, da organização de banquetes e outras actividades.

- *Os contratos de franchising, também chamados acordos de licenciamento*, consistem em arrendar uma "marca" de um franchisador a um franchisado. Além da taxa inicial de franchise, ao franchisado é geralmente cobrada uma taxa de adesão à cadeia proprietária da marca. O franchisado beneficia do acesso à marca, do financiamento e da força da marca no mercado. Muitos credores não financiam a aquisição ou construção de um hotel, se a marca não for forte.⁵

Quadro 6: Os cinco primeiros grupos de franchising em 1 de Janeiro de 2010

<i>Posição</i>	<i>Grupos</i>	<i>Quartos</i>
1	Wyndham Group	588893
2	Choice	487410
3	IHG	483379
4	Hilton Hotels	404866
5	Best Western	308477

Fonte: http://www.hotel-online.com/News/PR2010_3rd/Jul10_HotelRanking.html

Os REITS ou Fundos de Investimento Imobiliários (FII) e os fundos de capital privado (PE) conduziram a alterações na estrutura do capital dos hotéis e restaurantes.⁶ Estes investimentos facilitam a expansão do mercado imobiliário valorizando as construções e os terrenos circundantes. No sector de HCT, a separação entre propriedade e gestão provocou uma aceleração nas fusões-aquisições. Em inúmeros países os FII possibilitam o investimento no imobiliário comercial que está isento do imposto sobre as sociedades, dado que as propriedades ou as hipotecas representam 75 por cento do activo imobiliário total.

⁵ R. Braun: "Hotel franchise agreements: Opportunities and pitfalls", in *Hotel Online*, Sep. 2004; vide: www.hotel-online.com/News/PR2004_3rd/Sept04_FranchiseAgreements.html.

⁶ Deve-se ter em atenção que os regimes de propriedade podem ser encontrados em restaurants e cadeias de fast food com o franchising e os FII a serem mencionados em ILO: *The impact of global food chains on employment in the food and drink sector* (TMFCE/2007), Geneva, 2007, p. 4.

Os investidores de FII do sector da hotelaria procuram benefícios como isenções fiscais temporárias, um nível de liquidez elevado, riscos limitados associados aos FII e imobiliário, retornos mais elevados em relação aos oferecidos na média das acções ordinárias, e benefícios para os accionistas, pagos em dividendos. O negócio da hotelaria cuja actividade não esteja relacionada com o bem imobiliário, paga um aluguer ao FII, permitindo que os accionistas de FII, bem como a empresa hoteleira tenha uma carga fiscal mais baixa. Blackstone tem mais de 12 mil milhões de dólares americanos em fundos imobiliários, representando a maior capitalização do sector.⁷

Em 2006 Colony Capital, um dos maiores FII (REITs) no mundo tinha investido 14 mil milhões de dólares americanos em bens imobiliários. Em 2005, comprou a cadeia de hotéis Raffles Holdings Ltd de Singapore que detém 41 hotéis e *resorts* em 35 países. Em 2006, adquiriu o grupo Fairmont Hotels & Resorts Inc., que compreende 87 estabelecimentos com 34,000 quartos no Canadá e Estados Unidos. Nos últimos anos na região da Ásia e Pacífico foram criados diversos FII no Japão (e.g. Japan Hotel & Resorts), Singapura (e.g. CDL Hospitality Trusts), República da Coreia, Hong Kong (China) e Austrália.

O aparente sucesso dos FII motivou e acelerou a venda de imóveis por cadeias de hotéis, que por sua vez, arrendam o imóvel normalmente com acordos de gestão a longo prazo. Os accionistas recebem uma parte do produto da venda de imóveis na forma de recompra de acções e dividendos para atender à procura do "valor para o accionista". Os FII investem em tipos diferentes de bens imobiliários, nomeadamente no sector da saúde e alojamento, que contam com investimentos respectivamente de 9 e 6 por cento.⁸

- Os fundos de capital privado (*private equity*) têm como função financiar as empresas privadas (bem como as sociedades cotadas na bolsa) para ajudá-las a desenvolverem-se. Gestores de fundos de capital privado (*private equity*) gerem o capital com a finalidade de investir directamente nas empresas privadas. Os investidores de capital privado (*private equity*) esperam taxas de retorno mais altas dos seus investimentos em "private equity" do que do mercado de acções. Eles podem realizar aquisições para recuperar o investimento dentro de três a cinco anos. Embora possam ser investidores de longo prazo, eles concentram-se

⁷ F. Fresnel, École Hôtelière Lausanne: "Quick note on private equity groups" na Assembleia Geral da EFFAT Hotel RestaurantCateringTourism Sector, 24 e 25 Março 2009.

⁸ *ibid*

principalmente em investimentos de curto prazo voltados para o desenvolvimento da empresa. Fundos de capital privado (*private equity*) também podem facilitar "aquisições" com o objectivo de adquirirem empresas existentes.

Em 2007, as operações na hotelaria foram avaliadas em 150 milhões de dólares americanos, que subiu para 18 mil milhões de dólares americanos, em 2008, e de acordo com as previsões cairia para os 15 mil milhões de dólares americanos em 2009.⁹ Na Europa, cerca de 33 por cento de todas as operações relativas a estabelecimentos hoteleiros foram o resultado de compras de fundos de *private equity* e desinvestimentos. No entanto, nos países em desenvolvimento e economias em transição, 80 por cento dos hotéis funcionavam sem participação de capitais, o que significa que estavam sob regime de empresa individual, contratos de gestão, *franchising* ou *leasing*.¹⁰

O Grupo Blackstone principal fundo de *private equity* adquiriu um número significativo de hotéis nos últimos anos (i.e. Extended Stay America, Prime Hospitality, Boca Resorts, WyndhamInternational, La Quinta Corporation, Meri StarHospitality Corporation, and Hilton Hotels). Com a aquisição do La Quinta, a oferta de Blackstone aumentou para 590 hotéis em 39 Estados dos Estados Unidos e Canadá , e o grupo Wyndham veio juntar 160 hotéis de luxo na América do Norte e Europa. Comparativamente a 2004 em que Blackstone detinha 654 estabelecimentos, controlava 1,430 hotéis.¹¹ Depois da aquisição do Hilton em 2007, Blackstone possui agora cerca de 4,000 hotéis com 620,000 quartos em 80 países.¹²

Além do aumento dos benefícios das sociedades, a diminuição da taxa de capitalização tem contribuído para mudanças positivas no valor dos hotéis. Ao contrário de outros tipos de investimento, as empresas do sector da hotelaria oferecem um rendimento de

⁹ IUF–ACTRAV: *Hotel Ownership*, IUF–ACTRAV Workshop, Turin, Dec. 2009.

¹⁰ UNCTAD: *FDI in Tourism: The Development Dimension*, UNCTAD Current Studies on FDI and Development No. 4, New York and Geneva, 2007, p. 35.

¹¹ Joe Lauria: "TheBlackstoneGroupcontrols 1,430 hotels; Some speculate Blackstone preparing an initial publicoffering", Hotel Online, News for the Hospitality Executive, 26 Feb. 2006

¹² IUF: *Blackstone's Hilton WoesWillWeighonWorkers*, IUF'sPrivateEquitybuyoutWatch, Geneva, 5 Jan. 2010.

dividendos ajustado ao risco, o que é interessante. Consequentemente, elas também se tornam alvos principais para aquisições alavancadas de capital privado (*private equity*).¹³ O quadro 7 apresenta uma lista de transacções/vendas declaradas envolvendo empresas públicas, principalmente nos Estados Unidos, que foram vendidas a investidores de capital privado (*private equity*).

Quadro 7: Transacções de alojamento seleccionado públicas a privadas, 2004 a 2007

<i>Date</i>	<i>Empresa Pública Alvo</i>	<i>Comprador Empresa privada</i>	<i>Preço em \$</i>
2004	Extended Stay America	Blackstone	2.0 B
2004	Prime Hospitality	Blackstone	790 M
2004	Boca Resorts	Blackstone	1.1 B
2005	Wyndham International	Blackstone	3.2 B
2005	Raffles	Colony Capital	1.0 B
2005	La Quinta Corporation	Blackstone	3.4 B
2006	Fairmont Hostels & Resorts	Kingdom and Colony Capital	3.9 B
2006	MeriStar Hospitality Corporation	Blackstone	2.6 B
2006	Kerzner International	Investor Group	3.8 B
2006	Boykin	Westmont and Caisse de dépôt	416 M
2006	Jameson	JER Partners	371 M
2006	Intravest	Corporation Fortress	2.8 B
2006	Four Seasons Hotels	Kingdom and Cascade and Triple Holdings	3.4 B
2007	CNL Hotels & Resorts	Morgan Stanley Real Estate	6.6 B
2007	Inkeepers	USA Trust Apollo	1.5 B
2007	Highland Hospitality Corp.	JER Partners	2.0 B
2007	Eagle	Apollo	237 M
2007	Crescent Real Estate Equities	Morgan Stanley Real Estate	6.5 B
2007	Harrah's	Apollo and Texas Pacific	17.1 B

¹³ J.B. Corgel: —Private equity investment in public hotel companies: Recent past, long-term future, in *Cornell Hospitality Report* (The Center for Hospitality Research, 2008), Vol. 8, No. 10, June, p. 12.

2007	Hilton Hotels	Blackstone	26 B
------	---------------	------------	------

Fonte: Kevin Curran : *The impact of new ownership of accommodation, operations and consumption on types of employment, industrial relations, HRD and qualification needs in the accommodation and hospitality sector*, study commissioned by the ILO, March 2010.

3.3. Impacto no desenvolvimento dos recursos humanos, competências e formação profissional

O impacto das mudanças no sector relativamente ao regime de propriedade varia de país para país, e depende das diferentes estruturas empresariais e métodos de negócio. As consequências podem ser nulas, pouco ou sem ter impactos importantes no local de trabalho.

Os trabalhadores estão preocupados com as mudanças na estrutura de propriedade e gestão que podem ter um impacto negativo sobre o emprego e as relações de trabalho. Temem que as alterações possam resultar que alguns empregadores evitem as suas responsabilidades, o imediatismo e a busca de lucros excessivos em resposta a pressões para cortar salários e despesas e regular a gestão do fluxo de caixa. A negociação colectiva foi afectada por relações de trabalho cada vez mais complexas e menos transparentes, associadas a prioridades de gestão (por exemplo, "visão de curto prazo" e fluxos de caixa elevados para os accionistas). De acordo com membros da EFFAT, a venda de certas operações InterContinental em Amesterdão, Budapeste, Frankfurt, Cannes, Madrid, Roma e Viena ao Real Estate Fund da Morgan Stanley e a mudança de gestão resultante, levou à externalização do pessoal e à perda do mandato Conselho Europeu de Empresa.¹⁴

O impacto das mudanças na propriedade e estruturas empresariais nos trabalhadores pode ser visto na Europa, onde funcionários de empresas transnacionais têm o direito de serem informados e consultados pela administração central nas suas próprias CEE.¹⁵ Como exemplo, a Starwood Hotels & Resorts (Sheraton, Westin, Méridien, Four Points) tem hotéis em 23 Estados-membros da UE. Entretanto, os relatórios EFFAT referem que apenas sete dos 23

¹⁴ Comunicação individual de uma membro da EFFAT à OIT, 30 Julho de 2010..

¹⁵ Vide: European Union: Directive 2009/38/EC of the European Parliament and of the Council of 6 May 2009 on the establishment of a European Works Council, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32009L0038:EN:NOT> (consultado em 25 Maio 2010).

países estão representados no CEE. O acordo renegociado pelo Hilton ainda excluiria mais hotéis geridos e franchisados do âmbito de aplicação do acordo, o que representaria uma diminuição na cobertura CEE de 22 para dez países.

Outra preocupação dos trabalhadores refere-se à crescente insegurança no emprego. Isto pode resultar de mudanças de propriedade frequentes e rápidas, principalmente com um enfoque no desempenho da procura de curto prazo. O máximo de flexibilidade pode ser necessária, devido à rápida mudança de propriedade, levando à reestruturação, externalização ou precarização para reduzir custos. Isso pode tornar difícil assegurar a continuidade das condições de trabalho existentes. Os trabalhadores também temem que os valores e declarações de missão defendidos por cadeias globais muitas vezes não sejam aplicados, na prática, nos locais de trabalho.

Como as cadeias de hotéis transnacionais recorrem cada vez mais e mais a estratégias de redução de custos, os trabalhadores que trabalham nos grupos internacionais são muitas vezes excluídos da informação e consulta para além do nível local. Entre essas estratégias, por exemplo, consiste em passar a propriedade e leasing de hotéis para gestão e de contratos de franchising, externalização ou subcontratação das principais funções da empresa.

Em resposta, os empregadores são encorajados a reiterar a importância do diálogo social no sector, melhorar os programas de formação e desenvolvimento de competências, promover a sustentabilidade e trabalho digno, melhorar as condições de trabalho (incluindo o tempo de trabalho e salários), e medidas em favor das PME e emprego de jovens.¹⁶

Mudanças de propriedade nos estabelecimentos hoteleiros não conduzem automaticamente a mudanças no local de trabalho. O reconhecimento contínuo dos acordos de negociação colectiva actuais e a participação dos sindicatos na reestruturação do local de trabalho, podem otimizar as mudanças e transformá-las em resultados positivos, como a manutenção dos postos de trabalho e a garantia de investimentos em caso de falência. Mudanças chave de propriedade no sector da hotelaria não estão totalmente reflectidas em todo o sector. Este novo fenómeno tem implicações importantes no emprego, em termos do número de trabalhadores, das funções que desempenham e da localização do posto de trabalho. Da mesma forma, o importante sector das PME, apesar de poder ter diminuído ligeiramente em alguns países, em grande parte permaneceu fora da tendência de centralização das estruturas alternativas de propriedade. Pelo contrário, algumas operações,

¹⁶ Busquets, op. cit., 2010.

associaram-se através de consórcios de marketing, como Leading Hotels of the World e Best Western, sem comprometer o regime de propriedade.

4. Principais tendências e diversificação no sector da hotelaria e turismo

As tendências sociais e demográficas, bem como, as mudanças de valores na sociedade e da mentalidade dos consumidores promovem o desenvolvimento de novas oportunidades e de produtos no sector da hotelaria, restauração e turismo. Neste capítulo serão abordadas as tendências gerais, assim como, os aspectos regionais da diversificação como uma reacção às exigências dos consumidores e influências externas.

4.1. Envelhecimento da população e alterações demográficas

A população mundial cresceu a uma taxa média de 1,3 por cento entre 1998 e 2008. Até 2015 espera-se uma taxa de crescimento média anual de 1,2 por cento. Em 2050, a população mundial deverá atingir entre 8 e 10,5 mil milhões de habitantes, com uma taxa de fecundidade entre 1,54 e 2,51 crianças, entre 2045 e 2050, a taxa de “reposição da fecundidade” será de 2,1 crianças.¹ Entre 1998 e 2008 a população das economias desenvolvidas tinha aumentado anualmente, em média, 0,7 por cento, enquanto taxas de crescimento elevado foram registadas na África Subsariana (2,5 por cento), no Médio Oriente (2,2 por cento), no Norte de África (1,7 por cento) e no Sul da Ásia (1,7 por cento). O crescimento da população deverá ser maior em África, Ásia, América Latina e Norte de África.

Embora ainda se espere que os países em desenvolvimento venham a conservar uma população relativamente jovem, os países industrializados vêem-se confrontados com uma população envelhecida e baixas taxas de natalidade.² Na Europa, Japão e América do Norte o número de pessoas com 60 ou mais anos está a aumentar mais rapidamente do que todos os outros grupos etários. Essas mudanças terão um impacto significativo no mercado de trabalho do turismo. A tendência de envelhecimento também afectará a média de idade dos turistas. O

¹ UNFPA: The State of World Population 2009: Facing a changing world: Women, population and climate, New York, 2009, p. 22.

² I. Goldin: "Tourism and the G20", *G20 Travel and Tourism Summit*, Johannesburg, 24 Feb. 2010.

quadro 8 ressalta que a idade média dos consumidores em alguns mercados importantes cresceu significativamente entre 2000 e 2005 e atingirá uma média entre 45 e 55, em 2050.

Quadro 8: O envelhecimento dos consumidores – idade média da população, 2000-05

	<i>2000</i>	<i>2005</i>
Japão	41.3	53.2
Ásia	26.1	38.7
Europa	37.7	47.7
América do Norte	35.4	40.2
Oceania	30.7	39.9

Fonte: OECD: “Initiatives enhancing innovation in tourism”, in *Innovation and Growth in Tourism*, OECD 2006, p. 123.

Um aumento da média etária dos consumidores dos países desenvolvidos, combinado com uma percentagem crescente de pessoas idosas constitui um mercado em crescimento para o turismo internacional, e criará a necessidade dos hotéis e restaurantes adaptarem as suas instalações e pessoal. Os consumidores mais velhos irão requerer comodidades específicas orientadas para os seniores que satisfaçam as suas expectativas de um serviço de qualidade, comunicação, convívio, conforto e entretenimento. Será necessário prever programas culturais diversos e nocturnos adaptados aos seniores, bem como, outras actividades e serviços adaptados aos seniores. A formação e o desenvolvimento de competências dos (as) trabalhadores(as) serão necessárias para responder às necessidades e expectativas dos turistas mais velhos, ou seja, a formação básica em primeiros socorros pode ser uma vantagem. Isto é particularmente válido para as mulheres, a quem se atribui tradicionalmente o papel de prestação de cuidados, e que têm a ganhar com esta mudança com um reforço da formação do pessoal de HCT e sensibilização para as necessidades das pessoas idosas.

A alteração demográfica tem importantes implicações não só no planeamento do mercado de trabalho, educação e formação em turismo mas, como uma consequência, para a natureza e cultura dos serviços de turismo e seu fornecimento, em particular nos países desenvolvidos. Especificamente, este impacto relacionar-se-á com a cultura do local de trabalho das empresas de turismo e a necessidade de mudar as práticas de gestão e organização actuais; a comercialização (marketing) dos serviços turísticos através de uma força de trabalho jovem disponível para a prestação dos serviços; e a natureza, organização e conteúdo da educação e formação para o turismo.³

4.2. Migração

A globalização criou um elo entre a procura crescente de trabalho no sector do turismo e a migração de trabalhadores. A migração laboral, quando devidamente enquadrada pode ajudar a suprir as carências de pessoal com baixas e elevadas qualificações em sectores do mercado, rejuvenescer as populações e aumentar a eficiência do mercado de trabalho, e promover o empreendedorismo, dinamismo e diversidade nos países de destino e origem. O desenvolvimento de produtos turísticos, a prestação de trabalho e o enriquecimento cultural são resultados ainda mais positivos das migrações. Os trabalhadores migrantes podem trazer aos países de destino novas competências e conhecimento, que podem melhorar a competitividade das empresas, e ajudar o país a crescer. Em alguns casos, os países de origem podem também beneficiar da migração temporária através das experiências de aprendizagem adquiridas pelos trabalhadores migrantes e as remessas enviadas para o país de origem. Em consequência, os migrantes podem trazer novas competências, conhecimento e experiências de trabalho digno para os seus países de origem e partilhá-las com os colegas e organizações do país.

Em 2010, o número de migrantes internacionais estimou-se em 214 milhões, representando 3 por cento da população global. As mulheres representam 50 por cento destes migrantes internacionais e estima-se que 105 milhões serão trabalhadores migrantes economicamente activos. De acordo com um estudo das Nações Unidas sobre a migração de substituição, em 2050 os quatro maiores países da UE (França, Alemanha, Itália e Reino Unido) que absorvem 88 por cento dos imigrantes da UE, necessitarão de 677,000 imigrantes por ano para manter a

³ T. Baum, "Demographic changes and the labour market in the international tourism industry", in (eds) I. Yeoman, C. Hsu, K. Smith and S. Watson: *Tourism and Demography*, Oxford, Goodfellow Publishers (forthcoming Sep. 2010).

força de trabalho ao nível de 1995, tendo em contas as taxas de fecundidade actuais. Para manter em 2050 os níveis de força de trabalho de 1995, os países mencionados precisariam de 1.1 milhões de migrantes por ano.⁴ Em 2005, os hotéis e restaurantes europeus de países como a Áustria, Dinamarca, Alemanha e Suíça empregavam muitos migrantes (cerca de 30 por cento na Suíça e 27 por cento na Alemanha).⁵ Em 2000, o sector empregava no Reino Unido e nos Estados Unidos, respectivamente 1,286,247 e 7,903,790 trabalhadores migrantes.⁶ No Canadá, 6,005 trabalhadores migrantes com baixas qualificações tinham contratos temporários como empregados de balcão, ajudantes de cozinha e outras profissões conexas, bem como, 2,041 trabalhavam na indústria da alimentação, bebidas e tabaco. O Programa *Canada's Temporary Foreign Workers'*, pretende ajudar as empresas de alojamento a encontrarem pessoas disponíveis para trabalhar nos seus negócios, face à escassez de trabalhadores canadianos.⁷

No sector de HRT, o trabalho informal (não declarado) é frequente: muitos trabalhadores estrangeiros em situação irregular podem ser contratados numa base diária, sazonal ou permanente. Por exemplo, os *resorts* espanhóis no litoral empregam muitos migrantes em situação irregular. Os trabalhadores nesta situação irregular estão expostos a ambientes de trabalho pouco seguros, insegurança no emprego e horários de trabalho irregulares. Muitos trabalhadores migrantes no sector sofrem com as condições precárias de vida e de trabalho. Muitos recebem salários mais baixos e ocupam empregos informais e ocasionais num ambiente de trabalho menos seguro e favorável do que o dos trabalhadores locais. As mulheres em situação irregular são particularmente vulneráveis uma vez que estão também em risco de exploração sexual.⁸ O quadro 9 apresenta uma estimativa do número de migrantes em situação irregular nos países seleccionados da OCDE e a percentagem de população que representam.

⁴ ILO: International Labour migration, A rights-based approach, International labour migration, overview and analysis, *Conditions of Work and of Treatment of Migrant Workers*, ILO, Geneva, 2010, pp. 1, 22.

⁵ Ibid, p.93

⁶ ILO research, International Migration Programme, 2000.

⁷ See: www.hrsdc.gc.ca/eng/workplaceskills/foreign_workers/temp_workers.shtml; www3.thestar.com/static/PDF/080315_foreign_workers.pdf.

⁸ ILO: "Conditions of work and of treatment of migrant workers", 2010, op. cit.

Quadro 9: Estimativa do número de migrantes em situação irregular nos países seleccionados da OCDE

<i>País</i>	<i>No.</i>	<i>% da população</i>	<i>Ano</i>
Austrália	46 500	0.2	2006
Grécia	200 000	2.7	2005
Itália	500 000	1.2	2006
Japão	200 800	0.2	2007
Países Baixos	74 300	0.8	2005
Portugal	93 000	1.0	2004
República da Coreia	210 492	0.4	2007
Espanha	412 500	0.9	2007
Suíça	80 000	1.2	2004
Estados Unidos	11 500 000	3.9	2007

Fonte: ILO: *International Labour Migration, A rights-based approach, International labour migration, Overview and analysis*, "Labour migration in a globalizing world", ILO 2010, p.33.

Para aumentar o potencial da migração para a criação de emprego, manutenção da produtividade, competitividade, e ter trabalhadores melhor preparados, é necessário integrar as línguas apropriadas nos programas de formação com o objectivo de otimizar o desenvolvimento de competências. As questões com a segurança e saúde no local de trabalho devem também ser respeitadas fornecendo instruções e formação em línguas e competências adequadas.

4.3. Mercados emergentes

Em meados da década de 90, a América do Norte e a Europa representavam 79 por cento do turismo mundial. Desde então, a Ásia-Pacífico, Médio Oriente e África converteram-se

nas principais regiões do sector. Em 2009, as chegadas de turistas internacionais à Europa representavam 52,3 por cento do total das chegadas, enquanto que aumentaram 20,6 por cento na Ásia e Pacífico, 15,9 por cento nas Américas, 6 por cento no Médio Oriente e 5,2 por cento em África. Para os primeiros dois meses de 2010, prevê-se um crescimento significativo das chegadas de turistas internacionais para destinos emergentes, isto é, 10 por cento na Ásia e no Pacífico.⁹

A China é um dos mercados de turismo emissor com um rápido crescimento, beneficiando de rendimentos elevados, diminuição das restrições às viagens ao estrangeiro, melhorias das infra-estruturas internas e outros investimentos. Entre 2000 e 2006, as viagens ao estrangeiro da China cresceram anualmente 22 por cento, para 34,5 milhões em 2006 e estima-se atingir 54 milhões de viajantes para o exterior em 2010, um aumento de 15 por cento face aos 47 milhões registados em 2009.¹⁰ Cerca de 90 por cento destes fluxos de turistas tiveram como destino países asiáticos, *Hong Kong* e Macau obtiveram 71 por cento. Em 2010, a contribuição das viagens e do turismo para o mercado de trabalho deverá aumentar de 60,103,000 empregos em 2010 (7,7 por cento do total de emprego ou um em cada 13 empregos) para 89,004,000 empregos (10,7 por cento do total do emprego ou um em cada 9.4 empregos até 2020).¹¹ Em 2009, o número de turistas recebidos na China cresceu 4 por cento e foram criados 11 milhões de empregos directos e 65 milhões de empregos indirectos. De acordo com o Departamento de Turismo Nacional da China, os turistas que entram na China chegam principalmente de outros países asiáticos, seguido da Europa. A China que anteriormente ocupava o sétimo lugar na lista dos 10 primeiros países que mais gastam com o turismo internacional, actualmente ocupa o quarto lugar depois de um aumento de 21 por cento em 2009.¹²

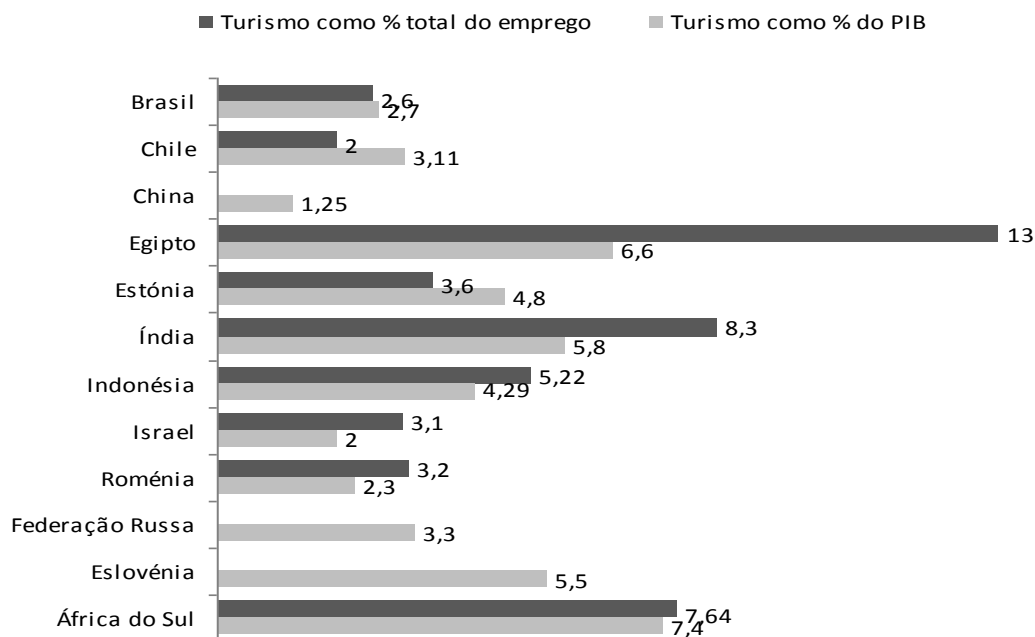
⁹ UNWTO: *World Tourism Barometer*, Interim Update, Madrid, Apr. 2010.

¹⁰ Vide: www.chinadaily.com.cn/bizchina/2010-03/29/content_9654759.htm (consultado em 28 Junho 2010).

¹¹ Vide: www.wttc.org/eng/Tourism_Research/Economic_Research/Country_Reports/China/ (consultado em 28 Junho 2010).

¹² UNWTO: *World Tourism Barometer*, Interim Update, Apr. 2010, p. 8.

Figura 13. Turismo em países não membros da OCDE, mercados emergentes 2009¹³



Fonte: Figura preparada com base em: OECD: "Tourism trends in the OECD area and beyond", in *Tourism Trends and Policies* 2010, 2010, p. 8.

A Índia e outros países tornaram-se importantes mercados emissores (ver figura 13). Estima-se que o emprego no sector das viagens e turismo cresça de 49,086,000 empregos em 2010 (10 por cento do emprego total ou um em cada dez empregos) para 58,141,000 empregos (10,4 por cento emprego total ou um em cada 9,6 empregos) em 2020. A contribuição deste sector para o PIB deverá aumentar 8,6 por cento em 2010, para 9 por cento em 2020. Na Malásia uma percentagem significativa de visitantes tem origem na Ásia e do Médio Oriente. O país viu as chegadas turísticas aumentarem 7 por cento entre 2008 e 2009. Para 2010, prevê-se que o sector das viagens e do turismo na Malásia aumente de 1,331,000 empregos (11 por cento do total do emprego ou um em cada 8.4 empregos) para 1,721,000 empregos (12 por cento do total do emprego ou um em cada 8.3 empregos) em 2020.¹⁴ De acordo com o Ministro do Turismo do Camboja, o número de turistas chineses membros aumentou 14 por cento, e os visitantes

¹³ A informação não teve em conta as diferentes metodologias das organizações e pode diferir.

¹⁴ Vide: www.wttc.org/eng/Tourism_Research/Economic_Research/Country_Reports/Malaysia/ and www.wttc.org/eng/Tourism_Research/Economic_Research/Country_Reports/India/ (consultado em 28 Junho 2010).

provenientes de Taiwan, China, em 34 por cento em 2009.¹⁵ Estes números mostram a importância do turismo regional e nacional para a região Ásia-Pacífico.

4.4 Turismo de Saúde e de Bem-estar

- *Turismo de Bem-estar significa* "O somatório de todas as relações e fenómenos resultantes de uma viagem e permanência das pessoas cuja principal motivação é preservar ou promover a sua saúde."¹⁶

Hoje, o crescente interesse do público pelo bem estar, prevenção de doenças, manutenção da boa saúde, remédios e tratamentos alternativos de nova geração destinados a atenuar vários tipos de stress, são os principais factores que motivam o recurso aos *spas* em todo o mundo. No Estudo *Global Spa Economy Study* foi referido que em 2007, a Ásia-Pacífico tinha 21.566 *spas*, 363.649 funcionários e receitas de 11,38 mil milhões de dólares americanos, tornando-se este sector de *spa* o de crescimento mais rápido em todo o mundo.¹⁷

- *Turismo de saúde* tem sido identificado como a prática de viajar através das fronteiras internacionais para obter cuidados médicos. Isso inclui o internamento em hospitais, clínicas e *spas* especializados em áreas como a cirurgia (por exemplo, coração, fígado, rins, articulações, cuidados oftalmológicos e dentários, cosmética) e de reabilitação para os que estão a recuperar de uma doença ou cirurgia.¹⁸ Para além do baixo custo, listas de espera mais pequenas, e a possibilidade dos pacientes aliarem o tratamento a atracções turísticas convencionais, como o clima, gastronomia regional, actividades e cultura local, a opção cada vez mais proposta de conjugar uma estadia médica com o tempo de convalescença passado num *resort* torna o turismo médico importante.

O turismo de saúde é uma das principais ofertas em países como Colômbia, Costa Rica, Estônia, Hungria, Índia, Jordânia, Quênia, Letônia, Lituânia, Malásia, Polónia, Tailândia e Tunísia. Estima-se que em 2009 60 mil turistas britânicos viajaram para o exterior por razões médicas - para receber tratamentos dentários (43 por cento), cirurgia plástica (29 por cento) ou outras

¹⁵ A. Frangos: "Asian consumers give region a lift", in the *Wall Street Journal* (Europe), 15 Mar. 2010.

¹⁶ H. Mueller and E.L. Kaufmann: —Wellness tourism: Market analysis of a special health tourism segment and implications for the hotel industry, in *Journal of Vacation Marketing* (Bern, Switzerland, Research Institute for Leisure and Tourism, University of Berne, 2001), Vol. 7, No. 1 pp. 5–17.

¹⁷ S. Foster: Overview of the Asia–Pacific spa industry, *ITB Experts Forum Wellness*, 2010, p. 1.

¹⁸ P. Erfurt-Cooper, M. Cooper: —Development of the health and wellness spa industry, in *Health and Wellness Tourism Spas and Hot Springs* (Aspects of Tourism) No. 40, Bristol, Channel View Publications, 2009, p. 7.

cirurgias e tratamento de infertilidade (28 por cento).¹⁹ Estimou-se que em 2007 cerca de 750.000 americanos viajaram para o exterior por razões médicas.²⁰ A Índia atrai muitos turistas médicos dos Estados Unidos e do Reino Unido, bem como pacientes de países vizinhos como Bangladesh, China e Paquistão. Conforme relatado pela Federação das Câmaras Indianas de Comércio e Indústria, espera-se que o mercado de turismo médico cresça de 22,2 mil milhões de dólares americanos (5,2 por cento do PIB) para 69 mil milhões de dólares americanos (8,5 por cento do PIB) em 2012.²¹ A Tailândia acolhe cerca de 1 milhão de turistas médicos por ano, a Malásia mais de 85.000, e Singapura planeia atrair 1 milhão de pacientes estrangeiros por ano, em 2012.²² Na Tailândia, o Hospital Bumrungrad em Bangkoque é um hospital privado com mais de 1 milhão de pacientes por ano, 42 por cento dos quais são pacientes internacionais provenientes de mais de 190 países e que compõem 55 por cento do volume de negócios do hospital.²³

Em alguns países, os hospitais estão ligados a clínicas de bem-estar. Os pacientes podem dispor de assistência individual para a recuperação pós-hospitalar. As competências requeridas para esta forma emergente de turismo permanecem mal definidas, mas provavelmente irão requerer melhores competências nos cuidados, bem como a necessidade de adaptar as suas competências de atendimento como resposta às expectativas dos turistas internacionais.

4.5. Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC`s)

Infra-estruturas de TIC eficazes e de alta velocidade, e aplicações de software na indústria de HRT são cruciais para o desenvolvimento do turismo. As TIC permitem combinar a gestão das relações com os clientes e a gestão da cadeia de fornecimento numa única fonte que facilita a execução de uma variedade de operações - a selecção de produtos, pedidos, execução, acompanhamento, pagamento e relatórios - a ser utilizada como uma ferramenta amigável. Assim, as TIC reduzem os custos, permitindo ao fornecedor estar em contacto directo com o consumidor e também influenciar o emprego através da necessidade de manutenção que os equipamentos de TIC requerem.

¹⁹Vide: www.treatmentabroad.com/press/medical-tourism-facts/ (consultado em 5 Julho 2010).

²⁰ Vide: www.discovermedicaltourism.com/industry/.No entanto, deve ser tido em conta que estas estatísticas estão relacionadas com o sector da saúde, do sector dos transportes, bem como do sector de HRT (consultado em 5 Julho 2010).

²¹ Vide: www.who.int/bulletin/volumes/85/3/07-010307.pdf.

²² P. Erfurt-Cooper: —The health and wellness concept: A global overview, (University of Pennsylvania, Philadelphia), 2009, p. 44.

²³ Knowledge @ Wharton: —Bangkok's Bumrungrad Hospital: Expanding the footprint of offshore health care, 2 Sep. 2009; Vide também: <http://knowledge.wharton.upenn.edu/category.cfm?cid=6>.

Os gestores das empresas de turismo utilizam as TIC para realizar uma série de tarefas que melhoram a eficiência do pessoal no local de trabalho, especialmente nas reservas *online*. As reduções de pessoal em áreas tradicionais da profissão (por exemplo, nas recepções do hotel) foram projectadas para terem implicações na redução de custos.²⁴ O restante pessoal tem necessidade de saber trabalhar com as novas tecnologias, por exemplo, introduzir os pedidos do consumidor em aparelhos portáteis, para além das tarefas tradicionais (por exemplo, prestação de serviços ou registo de reservas). Essas mudanças criam a necessidade de competências múltiplas que, por sua vez, implicam a adaptação dos programas de formação.

Uma consequência do aumento da utilização das TIC é o aumento da procura por opções flexíveis e individualizadas e informação de qualidade que induz a uma personalização dos comportamentos relativamente ao lazer e turismo. Graças às novas tecnologias, às redes sociais e novos instrumentos de avaliação (ratings) (por exemplo, as plataformas de media social como o Facebook, Twitter, blogs) os clientes têm a capacidade de partilhar informações e pesquisar as avaliações sobre destinos, qualidade do serviço em hotéis e restaurantes e as condições ambientais e sociais. Um número de hotéis (por exemplo, Marriott Hotels and Resorts, Hotéis Ritz Carlton, Hyatt Hotels and Resorts) reforçou a sua imagem de marca e comunicou directamente com os seus clientes colocando hiperligações em comunicados de imprensa ou promovendo novos pacotes através do Twitter.²⁵

Alguns membros da IUF criaram sites com base na Web que recomendam ou desaconselham hotéis e restaurantes de acordo com seu nível de compromisso para com a sustentabilidade. Estes recursos realçam as condições de trabalho digno, o âmbito e aplicação da negociação colectiva, e o respeito da liberdade sindical. O objectivo é reforçar o interesse do consumidor pelos direitos dos trabalhadores quando decide sobre a escolha de um alojamento.²⁶ Além disso, o portal de Internet da União Europeia do Comité de Ligação Sindical do Turismo (ETLC) visa reforçar a presença de sindicatos na indústria do turismo, reportando desenvolvimentos, eventos e informações sobre temas políticos actuais susceptíveis de interesse para os sindicatos

²⁴ ILO: *Human resources development, employment and globalization in the hotel, catering and tourism sector*, report for discussion at the Tripartite Meeting on Human Resources Development, Employment and Globalization in the Hotel, Catering and Tourism Sector, ILO Sectoral Activities Programme (Geneva, 2001).

²⁵ Vide: http://inventorspot.com/articles/top_ten_hotel_brands_tweet_above_rest_30174 (consultado em 30 Junho 2010).

²⁶ Vide, por exemplo, www.fairhotels.ie, www.schystavillkor.se/, <http://hotelworkersrising.org> (consultado em 20 Abril. 2010).

dentro da indústria, apresentando o seu parecer e principais documentos, bem como apoiando a criação de Conselhos de Empresa Europeus (European Works Councils (EWCs)).²⁷

As TIC são cada vez mais utilizadas pelos clientes, especialmente nos países desenvolvidos, para obterem informações sobre viagens e fazerem reservas através dos sistemas de reservas electrónicas (ver quadro 10). Os sites *Trip Advisor*, por exemplo, foram criados em 17 países desde 2000, abrangendo 121 mil proprietários registados, 6.600 contactos de empresas, 455.000 hotéis e 964.000 restaurantes em 71 mil destinos; as avaliações são atribuídas às instalações e qualidade do serviço.²⁸ De igual modo, a *priceline.com* tem actualmente uma lista de contactos de mais de 100.000 hotéis em mais de 90 países.²⁹ A utilização das redes sociais e motores de pesquisa permitem às empresas integrarem mais listas, tendo como resultado uma maior sensibilização e apreciação por parte dos consumidores. Uma consequência importante dessa evolução foi a mudança do papel das agências de viagens e dos serviços de reserva de grandes empresas (companhias aéreas, empresas hoteleiras). Em muitos países, essas mudanças resultaram numa forte contracção do emprego dentro destas áreas e o crescimento de novos concorrentes baseados na Internet. Pelo contrário, em muitos países em desenvolvimento, o acesso às TIC é muito limitado ou tem limitações provocadas por problemas de alimentação da electricidade ou por obstáculos políticos e económicos.

²⁷ Vide: www.etlc-network.eu/ (consultado 15 Março 2010).

²⁸ C. Petersen: —If you ran the circus, Harnessing user-generated content & social media to transform the face of travel, ITB, Berlin, 2010.

²⁹ —Reisebüro als Rendite-Knüller, in *Neue Züricher Zeitung*, p. 21, 21 June 2010.

Quadro 10: Utilização da Internet para reservas em linha, em países seleccionados, 2002-8 (percentagem das pessoas que compraram pela Internet uma viagem ou alojamento para férias)

País	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Áustria	1	3	3	3	7	8	11
Dinamarca	8	10	14	18	26	27	30
Finlândia	2	3	7	10	12	26	31
França	..	..	..	..	8	14	18
Alemanha	3	5	6	10	21	23	22
Islândia	..	14	24	31	39	40	38
Irlanda	..	3	7	10	18	20	21
Luxemburgo	5	9	19	17	21	24	27
Países baixos	5	6	2	15	21	25	26
Noruega	..	13	25	33	40	41	45
Espanha	..	2	2	5	9	11	12
Suécia	8	12	..	16	18	28	27
Reino Unido	11	17	18	24	23	24	27

Fonte: OECD: "Tourism Trends in the OECD Area and Beyond", in *Tourism Trends and Policies 2010*, OECD 2010, p.38.

4.6. Alterações Climáticas

O futuro da indústria do turismo depende das condições climáticas e ambientais, pois estas podem ter graves repercussões na competitividade e sustentabilidade dos destinos dependentes do clima. O clima pode ser um factor determinante quando as pessoas escolhem

os seus destinos de férias, de acordo com suas exigências de sol, neve, montanhas ou regiões com clima quente e, por conseguinte, ter um efeito sobre a duração e a qualidade das temporadas turísticas.³⁰ Alguns *resorts* turísticos precisam ter isso em consideração mais do que outros, (por exemplo, como resultado do aumento do número de furacões nas Caraíbas e na costa da América do Norte, terremotos, inundações, secas, ciclones ou maremotos). Em Fidji, por exemplo, a subida do nível do mar pode levar a uma perda da infra-estruturas turísticas e influenciar seriamente a indústria e respectivos empregos.³¹

Estima-se que o Turismo produza cerca de 5 por cento das emissões totais de carbono, principalmente devido ao transporte turístico (75 por cento) e alojamento (21 por cento sobretudo emitido pelo ar condicionado e pelos sistemas de aquecimento) (ver quadro 11).

Quadro 11: Estimativas das emissões de gás com efeito de estufa pelo turismo em todo o mundo, 2005

	<i>CO₂</i>	
	Milhões de Ton ela das	Percentagem do turismo (%)
Transporte Aéreo	515	40
Carro	420	32
Outros Transportes	45	3
Alojamento	274	21
Outras actividades	48	4
Emissões totais do turismo	1 302	100
<i>Emissões totais no mundo</i>	<i>26 400</i>	<i>..</i>
Parte do turismo nas emissões totais mundiais (%)		4.9

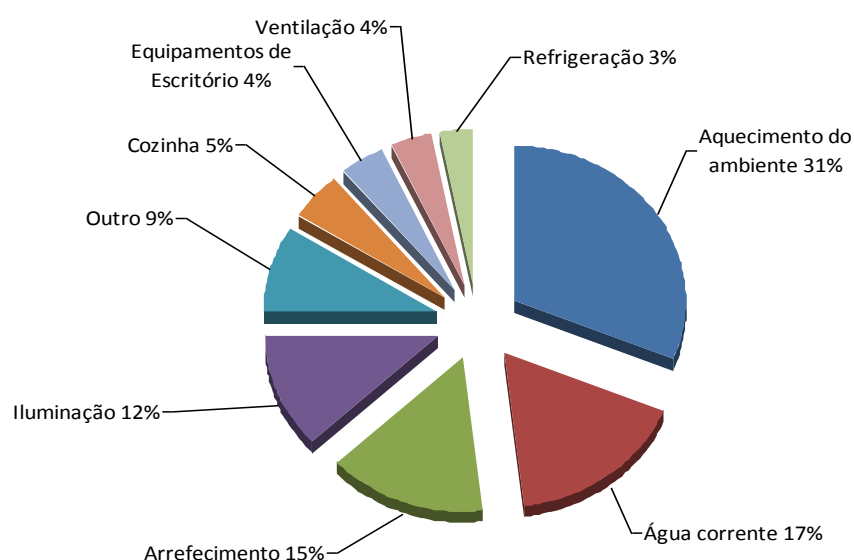
Fonte: UNWTO and UNEP, *Climate Change and Tourism, Responding to Global Challenges*, 2008, p. 33.

³⁰ UNWTO: From Davos to Copenhagen and beyond: Advancing tourism's response to climate change, Background paper, UNWTO 2009, p. 4.

³¹ ILO: *Green jobs in the South Pacific: A preliminary study*, ILO, 2010.

No sector dos serviços, os hotéis estão entre as cinco primeiras categorias de edifícios mais consumidoras de energia. A Figura 14 dá uma ideia do volume de energia consumida pelos hotéis. Esta figura ilustra claramente que o consumo mais elevado é gerado pelo aquecimento dos alojamentos, seguido do aquecimento de água e dos sistemas de arrefecimento.

Figura 14. Energia total consumida nos hotéis por utilização final



Fonte: UNWTO, IHRA, UNEP, et al., www.travelpromos.co.uk/unwto2/ (consultado em 26 Abril. 2010).

O sector está empenhado em responder às mudanças climáticas através de medidas para a redução, adaptação e recurso às novas tecnologias. Ao adoptar tecnologias modernas economizadoras de energia, as PME's podem tornar-se mais competitivas e sustentáveis, reduzindo as emissões de CO₂ e fortalecendo o seu nível de RSE.³² A UE no quadro do seu plano de acção sobre energia estima que 30 por cento da energia utilizada no sector terciário, incluindo hotéis, poderia ser poupada até 2020 com 27 por cento junto dos agregados

³² Vide: UNWTO, IHRA, UNEP, et al., www.travelpromos.co.uk/unwto2/ (consultado em 26 Abril. 2010).

familiares, 26 por cento nos transportes e 25 por cento na indústria.³³ Para alcançar este objectivo, as PME são encorajadas a actualizar a formação e a informação do pessoal, e o apoio tecnológico. A energia renovável, os bio-combustíveis limpos e a inspecção de edifícios poderiam levar a reduções significativas das emissões e da acumulação visto que de acordo com os ODM das Nações Unidas, os destinos turísticos e as partes interessadas podem beneficiar destas novas oportunidades criadas de forma económica, social e sustentável para o ambiente.³⁴ O Projecto *Hotel Energy Solutions*, criado em 2007 pela OMT, UNEP, IHRA e outros, visa adequar as empresas de turismo e destinos às condições climáticas, atenuar as emissões de CO2 e apoiar investimentos em eficiência energética e tecnologias energéticas renováveis. Pretende ajudar as PME a tornarem-se mais competitivas e sustentáveis e fornece informações sobre a investigação e inovação para o desenvolvimento de novos produtos pelos fornecedores de tecnologias.³⁵

Além disso, os clientes estão cada vez mais preocupados com o ambiente, no que diz respeito ao uso de produtos com alto teor de carbono e estão à procura de pacotes de viagens sustentáveis, que incluem o reconhecimento das questões sociais e ambientais, os serviços de turismo "verde" e os princípios do "eco-turismo".³⁶ Investigações indicam que os consumidores estão preocupados com os ambientes locais dos seus destinos de viagem e estão dispostos a gastar mais nas férias, se tiverem a garantia que estão assegurados aos trabalhadores do sector, os direitos de trabalho éticos nos lugares que estão a visitar.³⁷

É necessária uma investigação mais aprofundada para determinar se as recentes movimentações em relação ao turismo interno, em detrimento das viagens ao estrangeiro estão relacionadas com a crise económica ou se podem ser interpretadas como uma tendência de fundo impulsionada por questões ambientais tais como as alterações climáticas.

Perante os vários desenvolvimentos acima mencionados, as empresas devem preparar os seus trabalhadores como resposta a tais mudanças para garantir que compreendem a situação e que possuem as competências para responder.

³³ *ibid.*

³⁴ UNEP–WMO–UNWTO: *Climate Change and Tourism, Responding to Global Challenges*, 2008, p. 38.

³⁵ Vide: UNWTO, IHRA, UNEP, <http://hotelenergysolutions.net/>.

³⁶ Eco-Turismo designa o turismo que respeita as zonas naturais protegidas, esforçando-se por limitar o seu impacto (muitas vezes) para na pequena escala..

³⁷ A. Kalisch: *Corporate Futures, Social Responsibility in the Tourism Industry*, Tourism Concern 2002. Um inquérito para os Estados Unidos em 2005 encontrou 16% de consumidores que elegeram a estadia no Kimpton Hotels & Restaurants por causa das suas práticas ambientais. (A. Kyriakidis, J. Felton: *Too Hot to Handle? The Hospitality Industry Faces Up to Climate Change*, The Travel & Tourism Competitiveness Report 2008, World Economic Forum 2008, p. 76).

Na América Latina, a "Redturs" rede lançada em 2001 é uma das primeiras acções apoiadas pelo BIT para criar empregos verdes. A rede ajuda as comunidades indígenas e rurais a promover o turismo e o eco-negócio de forma a proteger o seu património cultural, os recursos naturais, os modos de vida e desenvolvimento económico, enquanto ajuda a manter a coesão social e as suas identidades. O projecto visa criar oportunidades de emprego digno para mulheres e homens nas comunidades que muitas vezes estão localizadas em áreas remotas com poucas oportunidades para o desenvolvimento. A Redturs promove os direitos fundamentais dos povos indígenas e tribais no âmbito da Convenção da OIT (No 169) sobre Povos Indígenas e Tribais, de 1989, e proporciona serviços de desenvolvimento de empresas, tais como o acesso à informação, mercados, formação e intercâmbio de experiências. A Redturs ajuda a reforçar os laços entre as empresas da rede (clusters, associações, cooperativas) funcionando dentro das diferentes comunidades. Em termos de desenvolvimento da cadeia de valor, a Redturs possibilita que os grupos da comunidade assumam um papel mais activo na concepção, organização e funcionamento do eco-negócio, que lhes dá acesso a negócios mais lucrativos, e que oferece oportunidades de aprendizagem e melhoria dos negócios. Como resultado do apoio técnico do BIT, foram criados 300 destinos comunitários em 13 países da América Latina, abrindo o caminho para o desenvolvimento rural, rendimento suplementar para reduzir a pobreza e aumentar o empreendedorismo.³⁸

³⁸ ILO: *Green jobs: Improving the climate for gender equality too!* GENDER information brochure, 2009.

4.7. Diversificação dos produtos turísticos

Todos os sectores do turismo moderno são dinâmicos e sujeitos à mudança e evolução constantes, embora a mudança dinâmica não seja um fenómeno novo para a indústria, e pode ser observado ao longo da sua história mais recente - os exemplos incluem, só para citar alguns, o desenvolvimento do *fast food*, a criação das primeiras cadeias de hotéis estandardizados, a ascensão de marcas de baixo custo no alojamento e transporte aéreo. Neste sentido, a indústria não é diferente de outros sectores da economia de consumo. As mudanças tornaram-se particularmente importantes durante a última década, no que diz respeito à variedade de produtos e serviços oferecidos em hotéis e restaurantes, e estes, por sua vez, tiveram implicações significativas nas práticas e nas relações de trabalho. As principais mudanças neste contexto incluíram: maior focalização sobre a competitividade financeira e operacional no sector formal, e frequentemente no sector das multinacionais, tanto a nível do negócio como do destino; desafios relativos ao respeito das normas nacionais e internacionais de exploração, serviços, emprego, deontologia e ética; e a crescente importância das PME no sector em todos os países, muitas das quais operam contra muitos dos mecanismos de resposta à mudança utilizados por cadeias multinacionais - por exemplo, os imperativos financeiros podem nem sempre conduzir a tomada de decisões; as relações das partes interessadas são frequentemente motivadas por considerações pessoais e não profissionais; a aplicação de normas pode ser idiossincrática e personalizada ao cliente individual; o emprego e oportunidade no local de trabalho podem ser oferecidos com base em laços tradicionais e familiares, em vez de critérios objectivos e profissionais.

Novas formas de produtos e de procura têm sido observadas em diferentes regiões. Segundo a organização de empregadores Argentina, FEHGRA, a América Latina fornece um bom exemplo regional de como a mudança teve impacto na indústria, pressionada pela procura do consumidor. Como a maioria dos produtos estão ao nível das PME e como os clientes exigem níveis mais elevados de serviço e de mediação, a questão põe-se em saber quais as competências necessárias para assegurar um serviço com níveis mais elevados de qualidade. Em alguns países, a preocupação tem sido suscitada sobre a ausência de quadros legais para os "novos produtos", não estando definidos o estatuto das estruturas de baixo custo como albergues ou hotéis económicos, produtos de gama elevado ou de luxo, como pousadas ou hotéis de charme, alojamento proposto por privados como os *bungalows*, moradias,

residências ou co-proprietários hoteleiros, bem como spas e residências médicas. Como resultado, considera-se que estes "novos produtos" podem levar a uma concorrência desleal para a indústria hoteleira "tradicional". A Organização Internacional para a Normalização (ISO) aborda esta questão através da colaboração com organizações internacionais, governamentais e não-governamentais, para estabelecer normas e esclarecer os conceitos relacionadas com vários sectores. Por exemplo, em 2003 a ISO publicou um documento que define vários termos relevantes para as profissões de HRT relacionadas com acomodações, serviços e cuidados para o corpo.³⁹ Outra opção para resolver este problema seria aplicar os princípios enunciados na Convenção da OIT sobre as condições de trabalho nos hotéis e restaurantes (ver Anexo V). Esta Convenção visa estabelecer normas gerais sobre condições de trabalho aplicáveis a hotéis, restaurantes e estabelecimentos similares de maneira que os países que a ratificarem,⁴⁰ possam adoptar as leis nacionais adequadas aplicáveis a todos os tipos de estabelecimentos tanto tradicionais como novos estabelecimentos.

De uma maneira geral, é claro que a indústria oferece aos seus clientes uma gama de produtos e serviços. Muitos hotéis têm evoluído para *centros turísticos* complexos e com multi-actividades em que a hotelaria tradicional convive com uma diversidade de actividades de lazer e desporto, conferências, convenções (MICE), jogos, serviços de venda a retalho e de viagens. A propriedade e a gestão destes centros podem estar localizados dentro de uma empresa, mas eles podem também repartir-se por uma panóplia de fornecedores de serviços especializados, incluindo nomes de marcas conhecidas. Todos estes factores podem afectar significativamente as condições de trabalho.

4.8. Impacto no desenvolvimento de RH, nas qualificações e competências

A diversificação da oferta e os novos produtos turísticos são muito influenciados pela evolução demográfica. O nível europeu tem sido observado uma tendência crescente para novas profissões e híbridas, o que reflecte a natureza dos novos produtos oferecidos pelo mercado e o crescente papel das TIC. Como resultado de tal mudança, uma geração de consumidores mais informada e que domina melhor a tecnologia poderá beneficiar das TIC para procurar destinos mais sustentáveis e amigos do ambiente. Com base deste comportamento, a procura por

³⁹ ISO: *Tourism services – Hotels and other types of tourism accommodation – Terminology*, International standard, ISO 18513, Geneva, 2003.

⁴⁰ Nomeadamente a República Dominicana, México e Uruguai na região da América Latina.

produtos de turismo verde vai continuar a crescer. A evolução demográfica ou geracional também tem afectado o acesso e uso da informação. As exigências dos consumidores estão a tornar as suas procuras mais urgentes e esperam respostas rápidas e convenientes a qualquer hora e em qualquer lugar.⁴¹ Desde a generalização da utilização das TIC, as funções dos operadores turísticos também mudaram: investigações futuras sobre o impacto das TIC sobre os operadores turísticos ajudarão ao desenvolvimento de programas de formação de competências profissionais avançadas para os trabalhadores se adaptarem às novas tecnologias.

Uma maior procura por turismo de bem-estar e de saúde e o uso generalizado das TIC cria a necessidade de polivalência, algo que existe há muito tempo no sector das PME. Em vez de actuar dentro do ambiente de turismo tradicional (por exemplo, abrangendo as limpezas domésticas e serviços de restauração), este pessoal polivalente pode ser conduzido a exercer tarefas que incidem sobre áreas como beleza, *fitness* e cuidados para satisfazer uma clientela, mais especificamente, feminina. Por esse motivo, o turismo de saúde e de bem-estar exige competências específicas do pessoal no sector de HRT. Os hotéis com ligação a hospitais ou *spas* precisarão respectivamente de pessoas com conhecimentos de medicina e de bem-estar. Relativamente às TIC, há cada vez mais expectativas em todas as áreas da indústria para que todos os funcionários tenham um maior domínio das TIC, além das suas responsabilidades nucleares. Em última análise, devem ser capazes de se adaptar e aplicar novas tecnologias em todos os aspectos do seu trabalho.

Têm sido referidas preocupações sobre as consequências destas novas exigências em matéria de conhecimentos e de competências para o sector. Será a externalização de tarefas necessária para que o pessoal possua as competências necessárias às novas exigências? Será necessário para formar o pessoal recorrer a formadores profissionais especializados em medicina e bem-estar? Alguns trabalhadores tornam-se facilmente polivalentes enquanto outros têm dificuldades em fazer essa transição.⁴² Porque os consumidores de hoje esperam funcionários altamente qualificados e motivados, a formação contínua e o desenvolvimento de competências é necessária e esperada em todas as áreas do sector. As competências exigidas no sector são transversais (por exemplo, línguas e comunicação, orientação para o cliente, as TIC). O desenvolvimento de competências do trabalhador através de uma educação de

⁴¹ IHRA: *Visioning the Future – Major Forces driving Change in the Global Hospitality Industry*, 2000.

⁴² N. Salerno: —Hotel management strategies for tough times, in *Hotel Online*, Sep. 2009.

qualidade, formação, polivalência e o impacto da aprendizagem ao longo da vida é tão importante para ajudar os trabalhadores a encontrar bons empregos como para as empresas a encontrar trabalhadores competentes, que possam responder às exigências dos consumidores. Além disso, a procura de outros ramos da economia que oferecem melhores condições de trabalho pode facilitar a mobilidade e ser uma das causas da elevada rotatividade no sector.

No entanto, o elevado número de PME no sector do turismo representa um desafio para o desenvolvimento de novos produtos e de competências de qualidade. O Passaporte Europeu de Qualificações e Competências (*European Qualification and Skills Passport - QSP*) para o sector da hotelaria é um exemplo de uma iniciativa que os parceiros sociais europeus para a hotelaria e restauração, EFFAT e HOTREC, têm desenvolvido no âmbito do diálogo social sectorial. O QSP vai permitir que os trabalhadores comprovem as suas qualificações e competências adquiridas através da educação, formação profissional e na empresa e permite aos empregadores avaliar as competências e a experiência dos candidatos dos seus próprios países ou de outros da UE, e, desta forma, facilitar a mobilidade profissional e uma melhor adequação de oferta e da procura no mercado de trabalho no sector da hotelaria e restauração em toda a Europa. Em 2011, será testado em quatro países europeus seleccionados.

5. Turismo sustentável e diálogo social

O capítulo seguinte diz respeito ao turismo sustentável e suas implicações para a hotelaria e o turismo, bem como para o diálogo social no sector.

5.1. Sustentabilidade – factor determinante para o crescimento económico, criação de emprego e trabalho digno

Desenvolvimento sustentável

Durante a reunião da Comissão Mundial sobre Ambiente e Desenvolvimento (Comissão Brundtland), em 1987 o desenvolvimento sustentável foi definido como "desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazerem as suas próprias necessidades."¹

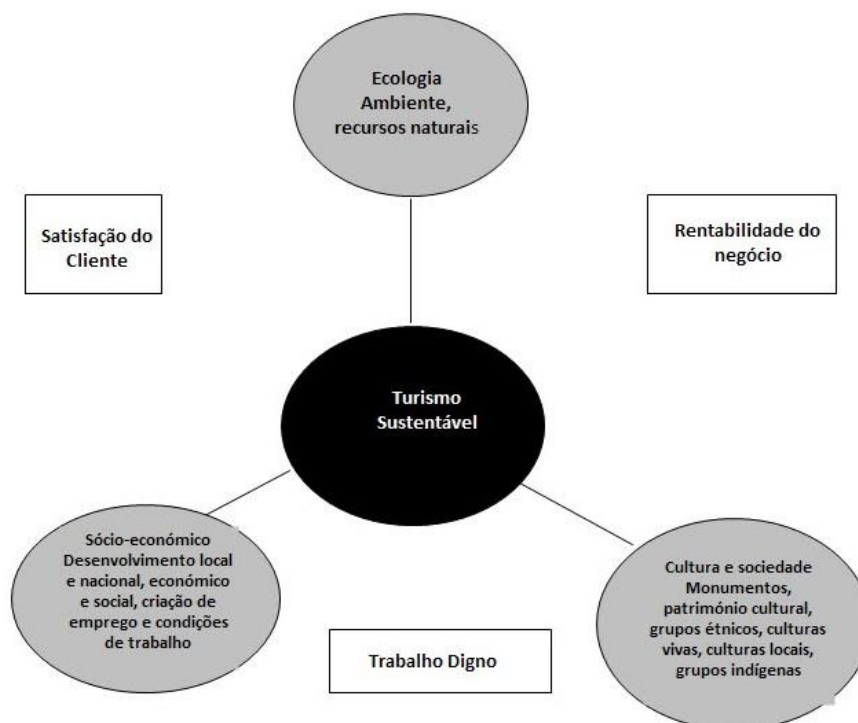
¹ A noção de sustentabilidade surgiu como "eco-desenvolvimento" na Conferência das Nações Unidas sobre o Ambiente Humano, realizada em Estocolmo em 1972. Em 1992, na Cimeira Planeta Terra - também conhecida como a Conferência das Nações Unidas sobre Ambiente e Desenvolvimento (UNCED) – analisaram-se os problemas de equidade social, desenvolvimento económico e protecção ambiental. A Agenda 21, um plano de acção global, destacou que a coordenação intersectorial e o tomar em conta a integração das preocupações ambientais e sociais são cruciais para alcançar o desenvolvimento sustentável. Em 2002, a Cimeira Mundial de Joanesburgo sobre Desenvolvimento Sustentável teve como objectivo reduzir a pobreza e melhorar a vida das pessoas e a conservação dos recursos naturais num mundo com uma população em crescimento.

Turismo sustentável

O turismo sustentável é composto por três pilares: a justiça social, desenvolvimento económico e integridade ambiental (ver figura 15).² Está comprometido com o reforço da prosperidade local, maximizando o contributo do turismo para a prosperidade económica do local de destino, incluindo o montante das despesas dos visitantes que reverte para as populações locais. Deve gerar rendimento e emprego digno para os trabalhadores, sem afectar o ambiente e a cultura de destino dos turistas e assegurar a viabilidade e competitividade destes locais e empresas, de forma a permitir que estes continuem a prosperar e obtenham benefícios a longo prazo. Neste sentido, o desenvolvimento deve ser uma experiência positiva para as populações locais, empresas de turismo, os trabalhadores e os próprios turistas. No entanto, o afluxo de turistas tem uma influência positiva ou negativa sobre as culturas locais. A exposição a outras culturas e normas podem de facto criar uma maior consciência e tolerância, da mesma forma, que podem ser uma fonte de tensões e de desconfiança.

Figura 15. Componentes do Turismo Sustentavel

² A. Kalisch: *Corporate Futures, Social Responsibility in the Tourism Industry*, Tourism Concern, 2002; G. Buckley, J.M. Salazar-Xirinachs, M. Henriques: *The promotion of sustainable enterprises*, ILO (Geneva, 2009), p. xxii.



Fonte: BIT com base em: K. Langenfeld: "Tourism and sustainable development", GTZ, Sector Project, ITB Convention, Berlin, 2009.

De acordo com a OMT, o turismo sustentável deve "fazer o melhor uso dos recursos ambientais que constituem um factor determinante no desenvolvimento do turismo, mantendo os processos ecológicos essenciais e ajudando a conservar os recursos naturais e da biodiversidade. Deverá respeitar a autenticidade sociocultural das comunidades de acolhimento, conservar o seu património cultural e de vida bem como os valores tradicionais, e contribuir para a compreensão intercultural e tolerância; assegurando as actividades económicas viáveis, a longo prazo, proporcionando igualdade de benefícios sócio-económicos para todas as partes interessadas, incluindo oportunidades de emprego e de rendimento

estáveis, serviços sociais para as comunidades de acolhimento, e contribuindo para a luta contra a pobreza ".³

A IUF reforça a ideia de que, a fim de alcançar um turismo sustentável, a sua dimensão social, incluindo o emprego deve ser considerada. Os princípios chave do trabalho digno, incluindo a negociação colectiva, o direito à informação e consulta, bem como igualdade de oportunidades devem ser promovidos. Os governos podem se referir à Convenção (n.º 172) da OIT e utilizar a Recomendação (n.º 179) da OIT como um modelo para obter o reconhecimento das suas comunidades locais que podem contribuir para o turismo e ajudar a conservar a economia e os produtos locais.⁴

A OIT e a IHRA assinaram uma declaração conjunta sobre turismo e emprego (Janeiro 2010) referindo-se ao Pacto Mundial para o Emprego da OIT de Junho de 2009 (ver Anexo IV). A declaração salienta a importância do trabalho digno e produtivo em empresas sustentáveis que garantam a segurança do trabalho, da igualdade e da dignidade humana. Para que isso seja alcançado, as partes interessadas e os empregadores devem colaborar para melhorar as condições de trabalho; que continua a ser uma preocupação constante.⁵

Desenvolvimento de empresas sustentáveis

Uma empresa sustentável é um negócio que não afecta negativamente o ambiente global ou local, comunidade, sociedade ou economia. É uma das principais fontes de crescimento, criação de riqueza, emprego e trabalho digno; além disso uma empresa sustentável tem em conta o impacto diferenciado das suas políticas e práticas em função dos sexos. A cooperação entre governos, empresas, trabalho e sociedade é necessária para promover a sustentabilidade das empresas e garantir a qualidade do emprego de forma sustentável. A competitividade e a capacidade das empresas, neste ambiente de globalização rápida, depende da confiança mútua, do respeito, das práticas de não-discriminação e uma

³ UNEP–UNWTO: Making Tourism More Sustainable – A Guide for Policy-makers, UNEP–UNWTO, Geneva, 2005.

⁴ IUF, HRCT: *Steering Groups 2008–2010 summary of activities*, HRCT Trade Group Board Meeting, Istanbul, 17–18 May 2010.

⁵ IH&RA faz parte da Parceria para os Critérios Globais de Turismo Sustentável – Global Sustainable Tourism Criteria (Parceria GSTC), uma coligação de mais de 40 organizações com o objectivo de melhorar a compreensão do turismo sustentável e a adopção de valores universais de turismo sustentável. Os critérios de turismo sustentável têm por base o planeamento sustentável eficaz, maximizar os benefícios sociais e económicos para a comunidade local, valorizar o património cultural, bem como sobre diminuir os impactos negativos do turismo no ambiente (ver também [www.hotelinteractive.com / article_print.aspx?articleID=14711](http://www.hotelinteractive.com/article_print.aspx?articleID=14711)).

boa gestão das relações de trabalho entre trabalhadores e empregadores. Os trabalhadores qualificados e satisfeitos com o seu ambiente de trabalho vão produzir melhores resultados, tanto em termos do desempenho da empresa como no compromisso da empresa em questões sociais e ambientais. A capacidade a longo prazo implica que a gestão das empresas deve ser baseada em três pilares de sustentabilidade, permitindo às empresas gerar riqueza e trabalho digno (ver figura 16).

Figura 16. Desenvolvimento de empresas sustentáveis



Investir em trabalhadores significa nomeadamente o desenvolvimento da formação e da promoção de ambientes de trabalho dignos e eficazes, privilegiando a dimensão humana da produtividade e competitividade. Empresas sustentáveis também evitam o tratamento desigual no emprego com base no sexo ou etnia; a não-discriminação e igualdade devem ser promovidas.⁶ Tais princípios podem colocar exigências significativas em termos de formação em muitas PME no sector de HRT que podem não ter os recursos humanos suficientes para implementar estes princípios de uma forma equitativa e transparente.

⁶ G. Buckley, J.M. Salazar-Xirinachs, M. Henriques: *The promotion of sustainable enterprises*, ILO, Geneva, 2009, p. 173.

Orientado pelas conclusões da discussão da Conferência Internacional do Trabalho em 2007 sobre "A promoção de empresas sustentáveis", o Programa da OIT para o Desenvolvimento Sustentável das Empresas é um elemento-chave da Agenda Global para o Emprego, que constitui o pilar do emprego da Agenda para o Trabalho Digno e fornece elementos de orientação para a realização do pleno emprego, produtivo e trabalho digno.⁷ Os princípios que sustentam o programa desafiam a prática tradicional, bem como as percepções públicas do trabalho dentro da indústria mundial de HRT, especialmente no contexto das PME.

O Projecto de assistência mundial "Sustentar Empresas Competitivas e Responsáveis (SCORE) foi desenvolvido pela OIT, com o objectivo de apoiar as PME's a tornarem-se mais sustentáveis, mais ecológicas, mais produtivas e competitivas e gerar mais empregos dignos e sustentáveis. O SCORE foi implementado em seis países (China, Colômbia, Gana, Índia, Indonésia e África do Sul).

A Declaração sobre Justiça Social para uma Globalização Justa (2008) visa reforçar a capacidade da OIT para promover a sua Agenda para o Trabalho Digno, e fornece uma resposta eficaz aos crescentes desafios da globalização. A liberdade de associação, o direito à negociação colectiva, a eliminação da discriminação no emprego e profissão são os princípios fundamentais da Declaração. Mais uma vez, a implementação apresenta desafios estruturais e organizacionais em relação a muitas áreas no sector. Além disso, a Declaração dá a OIT uma ferramenta para prosseguir a promoção de uma globalização justa baseada no trabalho digno. Também confere aos constituintes da OIT uma responsabilidade central para incorporar a política da OIT, de uma estratégia global e coerente para a implementação de uma Agenda para o Trabalho Digno nas suas próprias políticas sociais e económicas.⁸ Além disso, a Conferência Internacional do Trabalho adoptou em 2009, uma resolução sobre igualdade de género no coração do trabalho digno que fornece um guia para a integração (*mainstreaming*) das questões da igualdade de género nos quatro pilares da Agenda para o Trabalho Digno.

O ambiente para o desenvolvimento sustentável das empresas tem de ter em consideração as condições essenciais, dependendo do desenvolvimento e dos contextos culturais e socioeconómicos. O Anexo VII fornece as condições para um desenvolvimento sustentável das empresas no sector HRT.

⁷ Vide: www.ilo.org/empent/Aboutus/lang--en/index.htm (consultado em 11 May 2010).

⁸ Vide: www.ilo.org/global/About_the_ILO/Media_and_public_information/Press_releases/lang--en/WCMS_094186/index.htm#1 (consultado em 11 May 2010).

Conforme identificado em trabalhos de investigação do BIT, a maioria das cadeias de hotéis internacionais têm reconhecido a importância das políticas sociais. Desenvolveram estruturas de gestão de RH, que incluem inúmeras políticas e iniciativas, por exemplo, formação, aperfeiçoamento e desenvolvimento do pessoal. No entanto, alguns dos seus principais desafios são manter uma abordagem global a nível mundial para a prática de RH e a implementação de normas de boas práticas de RH de forma eficaz através das suas sociedades de franchising e de cadeias de emprego ocasional, sazonal, permanente, a tempo completo ou a tempo parcial.⁹

5.2. Responsabilidade Social das Empresas e Acordos-quadro internacionais

Nesta seção, vamos analisar dois conceitos-chave que estão na base de uma boa gestão tanto para o ambiente natural como social. Referimos-nos à responsabilidade social das empresas (RSE) e aos acordos-quadro internacionais (AQI). Os AQI resultam de uma negociação entre empresas transnacionais e os sindicatos a nível mundial (Federação de Sindicatos Internacionais - Global Union federations). A RSE, por outro lado é uma iniciativa voluntária e conduzida pela própria empresa.¹¹

Responsabilidade Social das Empresas

Os programas de RSE surgiram como uma forma de as empresas considerarem o impacto das suas actividades na sociedade e afirmarem certos princípios e valores no quadro dos seus próprios processos internos e das interações com as partes interessadas (stakeholders) externas. As empresas são responsáveis pelos seus produtos, serviços e as condições em que são produzidos ou fornecidos. As iniciativas de RSE vão para além dos requisitos mínimos legais ou contratuais, mas não substituem o papel dos governos, da negociação colectiva ou das relações de trabalho eficazes. Os principais factores de RSE são a transparência e a prestação de contas. Diferentes organizações têm estabelecido princípios

⁹ J. Boardman, 2008, op. cit.

¹¹ RSE tornou-se um instrumento fundamental para mudar as práticas de gestão no início dos anos 90, que foi um período de decréscimo da confiança pública nos padrões de negócios e comportamento ético, e de crescimento do interesse dos consumidores por esses mesmos padrões e comportamentos.

relacionados com a RSE que, entre outras, abrangem as responsabilidades ambientais e sociais (ver quadro 12).

Quadro 12: Principais áreas da responsabilidade social das empresas

1	Obrigação de Prestação de Contas Participação dos interessados, informando sobre as questões ambientais e de direitos humanos, nível de desempenho em relação às normas
2	Ética Empresarial Conduta competitiva, corrupção, suborno, direitos de propriedade intelectual, actividades políticas, direitos de autor;
3	Envolvimento da Comunidade Desenvolvimento económico da comunidade, emprego dos trabalhadores locais subutilizados ou não, filantropia
4	Governança da Empresa Direitos das partes interessadas, conduta dos conselhos de administração
5	Ambiente Princípio da precaução, entradas/saída, envolvimento das partes interessadas, formação do pessoal, sistemas de gestão, políticas públicas, desenvolvimento sustentável
6	Direitos Humanos Direitos dos povos indígenas, saúde e segurança, trabalho infantil e forçado, liberdade de associação, salários e benefícios, condições de trabalho, disciplina
7	Mercado/consumidores Marketing e publicidade, qualidade dos produtos e/ou segurança, respeito da privacidade do consumidor
8	Local de trabalho/Empregadores Não-discriminação. Formação, assédio/abuso, reestruturação, cuidados às crianças/idosos, licença de maternidade/paternidade

Fonte: Angela Kalisch: "Corporate Futures, Social Responsibility in the Tourism Industry," Tourism Concern, London, 2002.

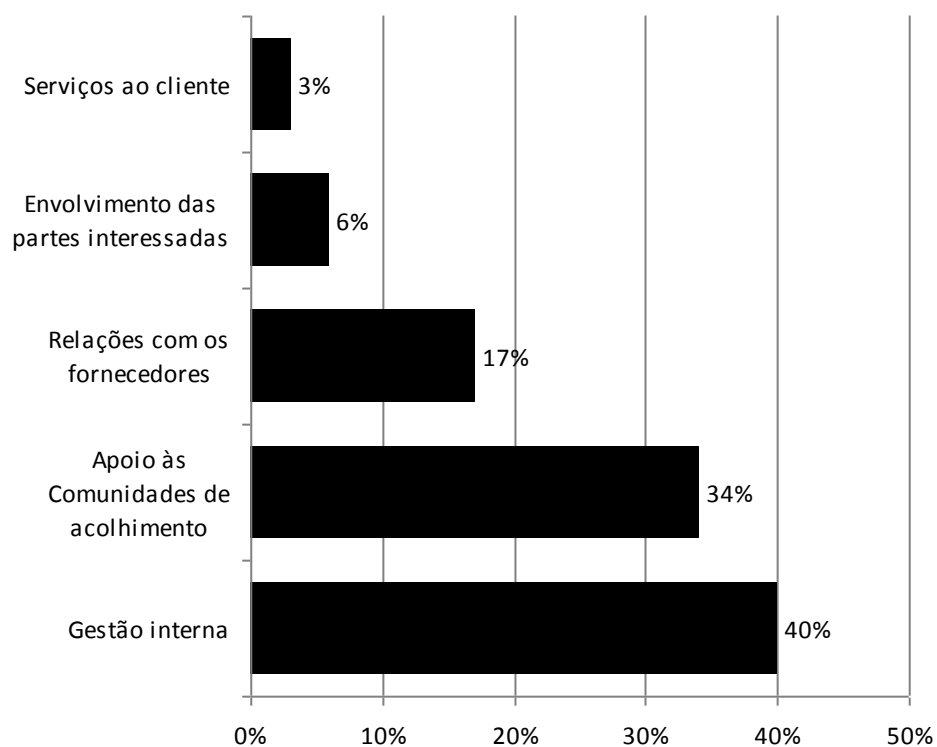
RSE tem por objectivo gerar valor sustentável e benefícios a longo prazo para todas as partes interessadas. RSE consiste na integração de objectivos económicos, sociais e ecológicos na estratégia de negócio da empresa.¹² As principais cadeias hoteleiras têm reconhecido que

¹² Centre for Ecology and Development, Tourism Watch, Asociación para la Cooperación con el Sur, *Corporate Social Responsibility: A Global Responsibility of the Tourism Industry*, 2006, www.kate-stuttgart.org/content/e825/e1463/e4598/e4603/CSR-Broschre_ENGLISCH_ger.pdf (consultado em 24 Mar. 2010).

ter uma política social sólida faz sentido nos negócios. Estas reconhecem a importância de ter uma mão-de-obra qualificada, motivada e satisfeita, uma vez que os seus trabalhadores são as pessoas que mais interagem com os clientes. A Accor, por exemplo, realiza programas de formação de trabalhadores destinados ao desenvolvimento de novas competências e de novas categorias profissionais em áreas como gestão de receitas, gestão de activos, negócio ou gestão do relacionamento com clientes e novas tecnologias para serviços em hotéis; uma boa abordagem prática para a gestão visa aumentar a valorização do trabalho de cada um, otimizando a qualidade do serviço ao cliente e mantendo os efectivos. A cadeia também implementa programas de aperfeiçoamento/melhoria de competências, autonomização do pessoal e reconhecimento profissional, e oportunidades de mobilidade para os seus trabalhadores. Medidas semelhantes relacionadas com a formação e desenvolvimento de competências foram introduzidas por muitas outras empresas, incluindo Rezidor, Four Seasons e Hilton.¹³ A figura 17 mostra as percentagens das principais áreas em que as empresas de turismo, incluindo hotéis, realizarem acções ligadas à RSE.

Figura 17. Acções relacionadas com a RSE, por área de actividade

¹³ ACCOR, Annual Report 2008, Vide: www.accor.com/fileadmin/user_upload/Contenus_Accor/Commun/pdf/EN/ACCOR_RA2008_EN.pdf ; Rezidor: *Responsible Business Report 2009*, pp 15; ILO/ACTRAV: —The IUF and TNC's in Tourism, Dec. 2009; www.hiltonworldwide.com/index.htm; www.hilton.co.uk/ts/en_GB/hotel/content/EDNGRHN/media/pdf/EDNGRHN_Hilton_Edinburgh_Grosvenor_sustainability01_download_2.pdf, www.hiltonworldwide.com/aboutus/sustainability.htm, www.fourseasons.com/ (consultado em 15 Apr. 2010).



Fonte: Figura da OIT preparada com base em: UNWTO: "CSR in Tourism Study", Tourism and the Millennium Development Goals, Madrid, 2010, p. 11

Embora o quadro da RSE permita que a gestão concilie "o valor da empresa a longo prazo" com o sucesso no mercado, a noção de RSE ainda é uma noção pouco dignificada para a maioria dos sectores da indústria do turismo.¹⁴

Acordos-quadro internacionais

Os acordos-quadro internacionais são instrumentos globais usados para garantir que os locais das empresas respeitam os direitos fundamentais e as normas internacionais de trabalho. Originalmente, o conceito AQI foi adoptado para diferenciar este tipo de acordos

¹⁴ J. Boardman, 2008, op. cit.

entre uma empresa e um sindicato, dos códigos de conduta voluntários, que foram implementados por empresas que desejavam mostrar o seu compromisso com a RSE. Os códigos de conduta são iniciativas unilaterais que são implementadas e monitorizadas pela própria empresa. A maioria dos AQI fornece procedimentos para a implementação e monitorização de procedimentos a serem desenvolvidos pelos signatários. Em última instância, os AQI fornecem uma forma de promover o diálogo social e melhorar as condições dos trabalhadores e sindicatos.

Os AQI baseiam-se em normas fundamentais do trabalho,¹⁵ e visam por exemplo, incentivar as oportunidades para mulheres e homens obterem trabalho digno em condições de liberdade, equidade, segurança e dignidade. Os AQI também podem servir como instrumentos para implementar os princípios relativos ao trabalho enunciados no Pacto Mundial das Nações Unidas (*Global Compact*) e melhorar as relações de trabalho.¹⁶ A maioria referem-se às Convenções da OIT (n.ºs 87 e 98) no que diz respeito à liberdade de associação, ao direito de negociação colectiva, e à Convenção (n.º135) relativa à não discriminação dos representantes dos trabalhadores. Os AQI geralmente fazem referência às Convenções da OIT (n.ºs 29, 105, 100 e 111) sobre a abolição do trabalho forçado e discriminação no emprego, salário igual para trabalho de igual valor, bem como às Convenções (n.ºs 138 e 182) sobre a eliminação do trabalho infantil. No âmbito do sector de HCT, uma limitação dos AQI, é que alguns deles visam garantir salários dignos, condições de trabalho e ambientes saudáveis e seguros. Mecanismos de cumprimento da lei não existem a nível mundial para os AQI. A implementação efectiva do AQI depende da capacidade de gestão para colaborar ou sobre a capacidade dos sindicatos para resolver as queixas com as organizações.

Embora a estrutura das relações de trabalho seja cada vez mais formalizada em algumas cadeias internacionais, em vários níveis, dentro da organização, apenas algumas cadeias estabeleceram acordos internacionais com a IUF. No que respeita ao AQI, por exemplo, foi concluído em 1995 entre a IUF e o grupo Accor (ver Anexo VIII) um memorando sobre os direitos sindicais. Em 2004, o Club Med e a IUF/EFFAT assinaram um AQI sobre os direitos fundamentais no trabalho no quadro de todas as atividades do Club Med para os trabalhadores

¹⁵ Convenções fundamentais da OIT são: a Convenção (N.º. 29) sobre Trabalho Forçado, 1930, a Convenção (N.º. 87), Liberdade Sindical e a Proteção do Direito Sindical, 1948, a Convenção (N.º 98) sobre o Direito de Sindicalização e de Negociação Coletiva, 1949, a Convenção (N.º. 100) sobre Igualdade de Remuneração, 1951 e a Convenção (N.º. 105) a Abolição do Trabalho Forçado, 1957 e a Convenção (N.º. 111), a Discriminação (Emprego e Ocupação), 1958 a Convenção (N.º. 138) sobre a Idade Mínima, 1973 a Convenção (N.º. 182) Piores Formas de Trabalho Infantil, 1999. Ver: www.unglobalcompact.org/Issues/Labour/Global_Framework_Agreements.html (consultado em 13 Julho 2010).

¹⁶ Vide: www.unglobalcompact.org/Issues/Labour/Global_Framework_Agreements.html (consultado em 13 Julho 2010).

migrantes na Europa, Turquia e alguns países Africanos (ver Anexo VIII), que foi renovado e actualizado em Julho de 2009. Trabalhadores e Federações de Sindicatos têm levantado questões sobre se é apropriado ter tão poucos AQI's dentro de uma indústria de trabalho intensivo como o sector de HRT.¹⁷ A IUF reviu a sua abordagem e adoptou uma política com o objectivo de dar mais substância aos AQI e reforçou a utilidade prática para as empresas em causa.

5.3. Instrumentos internacionais com o objectivo de promover a sustentabilidade do turismo

Existe um leque vasto de instrumentos e acordos internacionais que se destinam a promover a sustentabilidade do turismo e têm claras implicações no emprego e na esfera do trabalho digno. Estes incluem uma série de medidas que, se universalmente implementadas, iriam resolver muitos dos problemas concretos colocados em termos de condições de trabalho e níveis de remuneração nas indústrias de HRT de países tanto desenvolvidos como em desenvolvimento.

Em 1977, a OCDE adoptou as Directrizes para as Empresas Multinacionais (revistas em 2000), que contêm as recomendações formuladas pelos governos às empresas multinacionais sediadas nos países-membros. Em Maio de 2010, 42 governos comprometeram-se com essas directrizes, que fornecem os princípios e as normas voluntárias para práticas empresariais responsáveis, em conformidade com as leis aplicáveis. Os seus principais objetivos são: garantir que o funcionamento das empresas seja compatível com as políticas governamentais, reforçar a confiança mútua entre as empresas e as sociedades em que operam, ajudar o desenvolvimento de ambientes propícios ao investimento estrangeiro e aumentar as contribuições feitas para o desenvolvimento sustentável por parte das empresas multinacionais. Também fornecem recomendações sobre questões como: práticas de emprego e de relações de trabalho, direitos humanos, ambiente, divulgação de informações, combate à corrupção, interesse dos consumidores, ciência e tecnologia, concorrência e impostos.¹⁸

¹⁷ Vide também: www.iuf.org/cgi-bin/dbman/db.cgi?db=default&ww=1&uid=default&ID=163&view_records=1&en=1 ; www.iuf.org/cgi-bin/dbman/db.cgi?db=default&ww=1&uid=default&ID=2516&view_records=1&en=1 (consultado em 15 Mar. 2010); J. Boardman, 2008, op. cit.

¹⁸Vide: www.oecd.org/dataoecd/56/36/1922428.pdf (consultado em 24 March 2010).

A Declaração de Princípios Tripartida da OIT sobre Empresas Multinacionais e Política Social (Declaração MNE) também foi adoptada em 1977 e revista em 2006.¹⁹ Inclui princípios que propõem directrizes para as empresas multinacionais, governos, organizações de empregadores e de trabalhadores em áreas como o emprego, a formação, as condições de trabalho e de vida e as relações de trabalho.²⁰

A Convenção (Nº 172) sobre as Condições de Trabalho (Hotéis e Restaurantes), de 1991 e a Recomendação (Nº179) sobre as Condições de Trabalho (Hotéis e Restaurantes) de 1991, estabelecem as normas mínimas para melhorar as condições de trabalho, formação e perspectivas de carreira em hotéis, restaurantes e estabelecimentos similares, e destacam que a negociação colectiva é necessária para melhorar a segurança do emprego. Esta Convenção estabelece que as normas mínimas adoptadas a nível nacional não devem excluir os trabalhadores. No mês de Julho de 2010, apenas 15 países tinham ratificado a presente Convenção.²¹

A Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia (2000) e o Livro Verde da Comissão Europeia intitulado "Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas" (2001) visam fortalecer as parcerias, onde todos os actores desempenham um papel importante, na implementação dos princípios da RSE, e introdução de ferramentas de sustentabilidade disponíveis tanto para empresas e governos. A Comissão Europeia informou que a "RSE significa que uma empresa é responsável pelo impacto das suas actividades sobre todas as partes interessadas. É o compromisso contínuo por parte das empresas de uma conduta justa e responsável e de contribuírem para o desenvolvimento económico, melhorando a qualidade de vida dos trabalhadores e suas famílias, assim como da comunidade local e da sociedade em geral".²² Em Outubro de 2007, a Comissão Europeia adoptou a Agenda para um Turismo Europeu

¹⁹ ILO: Tripartite Declaration of Principles concerning Multinational Enterprises and Social Policy, ILO (Geneva, 2006).

²⁰ *ibid.*

²¹ Vide também: www.ilo.org/ilolex/cgi-lex/convde.pl?C172; A Convenção (Nº172) sobre as Condições de Trabalho (Hotéis e Restaurantes), de 1991 foi ratificada pelos seguintes países: Áustria, Barbados, Chipre, República Dominicana, Fidji, Alemanha, Guiana, Iraque, Irlanda, Líbano, Luxemburgo, México, Espanha, Suíça e Uruguai. Promoção adicional é requerida com vista a promover a ratificação e implementação da Convenção.

²² Vide: www.bsdglobal.com/issues/eu_green_paper.asp (accessed 24 Mar. 2010); C. Beddoe: *Labour standards, social responsibility and tourism*, Tourism Concern, 2004.

Sustentável e Competitivo como um compromisso de longo prazo construído com base no relatório do Grupo de Sustentabilidade do Turismo e nos resultados da consulta pública. O principal objectivo da agenda foi "criar mais e melhores empregos através do crescimento sustentável do turismo na Europa e no mundo" assegurando a prosperidade económica, equidade social, coesão e protecção ambiental e cultural.

5.4. Medidas e iniciativas sustentáveis tomadas pela indústria do turismo

Através da Declaração MNE da OIT, do Pacto Global das Nações Unidas e outras iniciativas, a RSE permitiu aumentar a sensibilização entre as empresas sobre a importância do trabalho digno.

Uma coligação de organizações ligadas ao turismo²³ estabeleceu o Código de Conduta para a Protecção de Crianças contra a Exploração Sexual na Indústria das Viagens e Turismo como uma iniciativa voluntária para a responsabilidade social, que foi inicialmente lançada em 1998, e posteriormente desenvolvida num projecto global.

A Iniciativa *Tour Operator* (TOI) foi criada em 2000 (ver Anexo X)²⁴ e consiste num compromisso dos operadores turísticos para serem responsáveis pelas consequências sociais, económicas e ambientais da cadeia de fornecimento. Os princípios têm em conta as leis locais, nacionais e internacionais, a oposição às formas abusivas e exploradoras do turismo, o respeito pelas culturas locais, e cooperação com as comunidades locais. Um número significativo de operadores turísticos internacionais participam nesta iniciativa.²⁵ De acordo com o Pacto Global das Nações Unidas, 150 empresas de viagens e turismo - incluindo várias cadeias de hotéis e operadores turísticos - aderiram ao Pacto Global das Nações Unidas, desde 2000, e comprometeram-se a respeitar as normas internacionais do

²³ The UNWTO, End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes (ECPAT) and UNICEF, among others.

²⁴ Com o apoio do Programa das Nações Unidas para o Ambiente, a UNESCO e a OMT. Vide também: www.toinitiative.org/index.php?id=6 (consultado em 24 Mar. 2010).

²⁵ Membros dos Operadores Turísticos: Accor (França), Atlas Voyages (Morrocos), Aurinkomatkat-Suntours (Finlândia), Steppes Discovery (Reino Unido), Dynamic Tours (Morrocos), FreeWay Adventures (Brasil), KEL 12 (Itália), Kuoni Travel Holding Ltd, NES Travel (Turquia), REWE-Touristik (Alemanha), Sahara Tours International (Morrocos), Settemari (Itália), Studiosus (Alemanha), TLB Destinations (Líbano), Transat AT Inc., Travel Walji's PVT (Paquistão), TUI Travel PLC.

trabalho, direitos humanos, normas ambientais, e de luta contra a corrupção na indústria de HRT.²⁶

Com 4.000 hotéis, 500 mil quartos em 100 países, empregando 150 mil trabalhadores em cinco continentes, dos quais 79 por cento são em hotéis, 3 por cento em serviços, e 19 por cento noutros negócios, a Accor esforça-se activamente para alcançar objectivos de desenvolvimento sustentável. A Accor estabeleceu os seus objectivos de responsabilidade social dentro dos seus estabelecimentos e a promoção da diversidade e planos de carreira entre os trabalhadores, apoio a actividades de desenvolvimento local e económicas, como oposição à corrupção local, melhoria das competências através da formação, e lançamento de iniciativas ambientais. Os relatórios de avaliação referem que a Accor pretende garantir a igualdade de oportunidades, incluindo a igualdade de remuneração entre homens e mulheres com as mesmas responsabilidades, a paridade entre os sexos, assim como o emprego de trabalhadores com deficiência numa determinada percentagem da sua força de trabalho. A Accor pretende permanecer, em conformidade com as práticas locais, tomando em consideração as políticas salariais nacionais. Os programas de formação dos trabalhadores e um orçamento de formação específico, proporcional à massa salarial total, fazem parte das aspirações do grupo hoteleiro. Além disso, considerou-se de elevada importância a mobilidade profissional, a promoção do diálogo social, bem como a saúde e segurança dos trabalhadores. Em 2008, 11.700 funcionários receberam formação para lutar contra o turismo sexual. A Accor assinou o Pacto Global das Nações Unidas em 2003 e criou uma organização denominada Programa "Earth Guest", que visa garantir a integração dos principais desafios do desenvolvimento sustentável na estratégia de empresa.²⁷ A Accor celebrou um AQI com a UITA em 1995 (ver Anexo VIII).

A OMT elaborou um Código Mundial de Ética em 2001 (ver anexo IX)²⁸, definindo um quadro para o desenvolvimento responsável e sustentável do turismo. Aborda os direitos e

²⁶Vide: www.unglobalcompact.org/AboutTheGC/TheTenPrinciples/index.html (consultado em 7 Apr. 2010). A Global Compact tem um total de empresas activas e participantes não empresariais que ronda as 7,000 organizações em mais de 135 países..

²⁷ Fonte principal: ACCOR: *Sustainable Development 2007 in brief*, —2007 key figures, ACCOR web site; ACCOR: *Annual Report 2008*, —Sustainable development, ACCOR web site: <http://www.accor.com/en/sustainable-development/earth-guest-program/documentations.html>, (accessed 7 Apr. 2010); ILO/ACTRAV: —The IUF and TNCs in Tourism, Dec. 2009.

²⁸ UNWTO: *Global code of ethics for tourism*, For Responsible Tourism, UNWTO (2001).

responsabilidades de todos os intervenientes do turismo. O Código inclui artigos que definem os requisitos de conduta que os fornecedores devem ter nos locais de destinos, instituições públicas, operadores turísticos, promotores, agentes de viagens, trabalhadores e viajantes. O artigo 3º "Turismo, um factor de desenvolvimento sustentável" e artigo 5º, "Turismo, uma actividade benéfica para os países de acolhimento e as comunidades", afirmou que os benefícios económicos, sociais e culturais do turismo sustentável são de particular interesse para o desenvolvimento sustentável do sector.

Em 2004, a Parceria *International Tourism Partnership* (ITP) foi lançada com o objectivo de reunir as empresas de turismo em torno de um objectivo: melhorar a sua abordagem para assegurar a sustentabilidade dos recursos naturais, uma força de trabalho com boa formação, um desenvolvimento que melhore as condições de vida e uma gestão responsável na cadeia de fornecimento. Os membros da ITP representam algumas das maiores empresas de viagens e turismo no mundo, compreendendo mais de 11.100 estabelecimentos hoteleiros e 1,8 milhões de quartos.²⁹

Enquanto organização sem fins lucrativos, a INMEX (*Informed Meetings Exchange*) foi criada em 2006 com o apoio do sindicato dos trabalhadores norte-americanos do sector da hotelaria (UNITE HERE). Embora se concentre na responsabilidade social, a INMEX oferece serviços às organizações para o planeamento de reuniões. O objectivo é favorecer o investimento em empresas hoteleiras que sejam responsáveis do ponto de vista social e ambiental. Para este fim, a INMEX coopera com os directores das empresas hoteleiras, como LXR / Hilton e Starwood e Visitors Bureaus Convention & como LA, Inc. e equipa de San José, e com organizações ambientais, filantrópicas, comunitárias, de meios de comunicação, de direitos humanos e de trabalhadores.³⁰

Para enfrentar as dificuldades da falta de consenso sobre as definições de turismo sustentável, a Rainforest Alliance, o PNUMA, UN Foundation, a OMT e mais de 50 outras organizações membros lançaram, em 2007, uma Parceria para os Critérios Globais de Turismo Sustentável (Global Sustainable Tourism Criteria Partnership) como um projecto que deverá servir de ponto de partida para uma concepção comum do turismo sustentável. Em Outubro de 2008, os Critérios Globais de Turismo Sustentável foram publicados e são aplicáveis aos hotéis e operadores turísticos, enquanto as versões adicionais para os locais de destino, o turismo

²⁹ Vide: www.tourismpartnership.org/index.html

³⁰ Vide: www.inmex.org/about.php (consultado em 30 May 2010).

marítimo, e transportes estão em desenvolvimento.³¹

A Accor Hotels International, Rezidor e a cadeia Escandinava de Hotéis forneceram recentemente exemplos de boas práticas no que diz respeito à gestão de recursos humanos e de relações profissionais socialmente responsáveis no sector.³²

Em 2009, a Rezidor operava em 369 hotéis em mais de 60 países e empregava mais de 35.000 trabalhadores, dos quais cerca de 7.000 estavam empregados diretamente através de hotéis locais e os outros efectivos eram recrutados por terceiros. Mais de 4.000 empregos foram criados em 2009, beneficiando essencialmente a mão-de-obra local, que recebendo anualmente informações sobre o desempenho e desenvolvimento da carreira. Através de um Código de Ética e Conduta de Negócios, lançado em 2008 conjugado com a gestão e programas de desenvolvimento pessoal, a Rezidor demonstra empenho em combater a corrupção, melhorar a qualificação dos trabalhadores, e manter um alto padrão de ética nos negócios. De acordo com o Rezidor 2009, Relatório de Empresas Responsáveis, os valores do grupo hoteleiro são a abertura, confiança, respeito, fiabilidade, combatividade, flexibilidade e autonomia. Em Março de 2009, a Rezidor lançou o Manual de Empresas Responsáveis, um guia passo-a-passo que visa tornar as empresas mais responsáveis em diversos locais de actividade e dá orientações sobre a importância da nomeação de um coordenador de empresas responsável, a criação de uma equipa de negócios responsável, e a avaliação do desempenho inicial, ambiental e social de um hotel. Paralelamente, aos resultados económicos e ambientais, a Rezidor visa reforçar as questões sociais como: direitos humanos, diversidade e não discriminação. A Rezidor também assinou o Pacto Global das Nações Unidas, e está empenhada em proporcionar um ambiente que seja responsável e saudável para os seus clientes.³³

³¹ ISO: *Guidance on social responsibility*, Geneva, June 2010, p. 98; see also: www.sustainabletourismcriteria.org/ (consultado em 9 July 2010).

³² J. Boardman, 2008, op. cit., see also: *Rezidor Sustainability Report, Creating value through Responsible Business*, 2007, and Scandic Betterworld Campaign, 2006: www.scandic-campaign.com/betterworld (consultado em 25 Mar. 2010).

³³ Vide: Rezidor, *Responsible Business Report 2009*, p. 15; ILO/ACTRAV: *The IUF and TNCs in tourism*, Dec. 2009.

Em 2009, em resposta à crescente popularidade e aos debates suscitados pelo turismo sustentável, a Associação Internacional de Hotéis e Restaurantes (IHRA) criou o programa *Émeraude Hotelier*. Os critérios deste programa de certificação servem de linhas directrizes para todos os hotéis, independentemente da sua categoria e dimensão, incentivando a tornarem-se mais sustentáveis, bem como ajudar as agências de viagens e consumidores a identificar hotéis em todo o mundo, com uma abordagem sólida e sustentável. Um dos principais objectivos do programa *Émeraude Hotelier* é otimizar os benefícios sociais e económicos obtidos junto das comunidades locais. Através deste programa espera-se incentivar os hotéis a favorecerem o envolvimento da cultura, emprego e recursos locais existentes.³⁴

5.5 Vias para o turismo sustentável

Diálogo social e parcerias internacionais no turismo

O Pacto Mundial para o Emprego, adoptado em Junho de 2009, na Conferência Internacional do Trabalho, preconiza o fortalecimento do diálogo social para por um lado otimizar o impacto das respostas à crise face às necessidades da economia, e por outro lado maximizar a igualdade de acesso e oportunidades para o desenvolvimento de competências, formação, qualidade e educação para preparar a recuperação. Em Setembro de 2009, a OIT e a OMT emitiram uma declaração sobre o turismo e o emprego na qual reconhecem o papel fundamental da criação de emprego, o desenvolvimento e a eliminação da pobreza (ver Anexo III).

³⁴ IHRA: *Émeraude Hotelier Certification: Certification for sustainable tourism in hospitality*, Dec. 2009. pp. 6, 32.

Uma declaração semelhante foi assinada pela OIT e a IH&RA em Janeiro de 2010 (ver Anexo IV). Esta declaração visa promover o desenvolvimento sustentável através da troca de informações, realização de programas de acção tripartida, a título experimental, em determinadas regiões e cadeias hoteleiras, e para abordar questões tais como o VIH e a sida, o trabalho infantil, migração da mão-de-obra, a promoção da igualdade entre homens e mulheres e outras questões transversais. Outros objectivos consistem em promover a cooperação em termos de parcerias público-privadas, e encorajar os constituintes a melhorarem a cooperação entre os Ministérios do Trabalho e do Turismo, autoridades e partes interessadas.

Em Fevereiro de 2010, a Reunião de ministros do turismo (T20) emitiu um comunicado conjunto dos ministros e altos responsáveis pelo turismo (Anexo II). Este comunicado preconiza um crescimento e desenvolvimento do turismo sustentável através da promoção do diálogo social no seio da comunidade internacional e pelo intercâmbio de conhecimento e boas práticas no sector do turismo. Entre outras coisas, recomenda o reforço do papel do turismo, a fim de contribuir para a criação de novas oportunidades de comércio e de trabalho digno.

6. Síntese

Em alguns aspectos, o cenário de emprego no sector de HRT, particularmente em relação à formação e desenvolvimento profissional, não mudou radicalmente como resultado da recente crise económica. Não obstante a complexidade, a heterogeneidade e a diversidade do sector, tem sido reconhecida ao longo do tempo, que a educação, a formação profissional, o aperfeiçoamento e desenvolvimento de recursos humanos são requisitos fundamentais para a eficácia operacional do sector.

No entanto, os trabalhadores têm qualificações profissionais limitadas e, excepto entre os grandes operadores, as oportunidades de formação no local de trabalho podem geralmente ser reforçadas, em especial para as mulheres empregadas que tradicionalmente ocupam os empregos situados na base da escala neste sector.¹ Como a competitividade e a produtividade da indústria dependem do nível de competências, o profissionalismo, o compromisso, a paixão, a lealdade e as competências sociais dos trabalhadores, a formação e desenvolvimento de

¹ ILO, 2001, op. cit., pp. 86 e 101.

competências continuam a ser uma prioridade dentro do sector. O ambiente de trabalho desafiante que caracteriza o sector de HRT também aumenta o valor do diálogo social no local de trabalho e, sempre que tais processos são formalizados, criam oportunidades reais de colaboração construtiva no seio das principais empresas de HRT. Simultaneamente, o papel central das PME no sector torna difícil de alcançar a prática universal e sistematizada do diálogo social; sendo necessário conceber formas novas e criativas de envolvimento social para corresponder à realidade da actividade das pequenas empresas de HRT. Por exemplo, isso poderia passar por consultas regulares entre os proprietários/gestores e representantes do pessoal, bem como pela realização de questionários sobre a satisfação e comportamentos dos empregados com o objectivo de destacar as questões que os preocupam.

Tal como a economia mundial em geral, o sector de HRT, tem enfrentado verdadeiras dificuldades nos últimos dois anos (desde meados de 2008) como consequência da crise financeira global. O impacto desta foi variado, com algumas regiões (incluindo partes da Ásia e do Médio Oriente) a registarem desempenhos muito melhores do que outras, nomeadamente a Europa e América do Norte. A crise financeira modificou os métodos de trabalho no sector e assiste-se a uma propensão para reduzir o pessoal, a depender mais directamente das estratégias baseadas nas TIC e a procurar soluções de externalização. Todas essas respostas têm implicações claras e graves para os trabalhadores, mas também, potencialmente, para os clientes. Uma questão de agenda para debate e análise no âmbito do processo de diálogo social é: de que forma essas mudanças podem ser integradas sem prejudicar excessivamente os interesses das empresas, do seu pessoal e, finalmente, dos seus clientes?

Este documento de trabalho fornece exemplos de boas práticas estabelecidas por diversas organizações internacionais para destacar o potencial das respostas positivas a essas mudanças. Ao mesmo tempo, é necessário reconhecer que tais respostas não são universais e que as práticas mais tradicionais permanecem generalizadas no sector, contrariando as aspirações de concretização de trabalho digno em todo o sector. Muitos dos princípios do trabalho digno mostraram-se particularmente difíceis para as PME e operadores nas regiões menos desenvolvidas do mundo.

A OMT e a OIT - frequentemente com apoio do governo nacional, organizações nacionais e internacionais e grupos de sensibilização - têm declarado os princípios claros em relação a muitos dos temas abordados neste documento (Acordo entre a Organização Mundial do Turismo

e a Organização Internacional do Trabalho, Março de 2008, ver Anexo XI). Esses princípios enfatizam os aspectos principais de emprego que são a base para esta análise - práticas sobre o local de trabalho, relações de trabalho, desenvolvimento de recursos humanos e as necessidades de qualificação - em conjunto com questões mais amplas de responsabilidade social e ambiental. Se algumas grandes empresas multinacionais aderiram em todo ou em parte, é possível concluir que a indústria de HRT como um todo, em particular as PME's, poderiam reforçar a sua aplicação. Também é importante reconhecer que há uma significativa economia paralela no sector de HRT, onde as empresas em matéria de práticas de emprego operam à margem ou contra os códigos legais e éticos aplicáveis.

A indústria do turismo e respectivas empresas que exercem a actividade a nível internacional são consideradas como actores de desenvolvimento social e de redução da pobreza nos destinos turísticos. No entanto, reconhece-se que o caminho para a sustentabilidade na indústria do turismo tem sido um processo longo e permanece inacabado. Os desafios de hoje consistem na melhoria do processo de ratificação e/ou implementação da Convenção (N.º172), a fim de obter a aplicação efectiva das normas em matéria de gestão de RH e de iniciativas de sustentabilidade já existentes, bem como promover o trabalho digno e ter em consideração os direitos dos trabalhadores, protecção social, emprego e do diálogo social, que não é prática comum em todo o sector. Até que ponto isso pode ser realmente alcançado dentro de um sector tão diversificado e heterogéneo como a indústria de HRT a nível internacional?

Simultaneamente, o contexto global onde as empresas de HRT operam – em relação à demografia, a participação do capital social, estrutura de gestão, resultados financeiros, uso de tecnologia e abordagens para gestão de relações com o ambiente natural e social - continua a mudar radicalmente em resposta tanto a necessidades de curto prazo, como a realidades de longo prazo. Neste momento é difícil avaliar o impacto a longo prazo no emprego e no local de trabalho dessas alterações ambientais, embora existam indicadores claros de mudança de comportamento e mudança de atitudes dentro da indústria e dos seus clientes em todo o mundo. Também é difícil prever o impacto a longo prazo que a actual crise financeira terá sobre o emprego e responsabilidade social no sector de HRT. Claramente, a mudança ocorreu nos locais de trabalho do sector de HRT em países desenvolvidos e noutras regiões, como resultado dos recentes desafios financeiros, mas resta saber se esta mudança é temporária ou se pelo contrário é o prenúncio de uma mutação estrutural mais profunda.

As expectativas do consumidor em mudança e novos comportamentos em relação a questões ambientais e alterações climáticas oferecem ao sector a oportunidade de modificar as formas de funcionar em termos dos níveis de consumo, eficiência e impacto sobre o ambiente. Através do turismo sustentável, a inovação e a criação de uma vantagem competitiva, será possível as empresas e os locais de destinos alterarem as abordagens de operações, a forma de gestão e o ambiente de trabalho dentro das suas empresas?² Sem dúvida, o compromisso ambiental e sustentável dentro das empresas de HRT é uma responsabilidade colectiva de todos os interessados (empregadores, trabalhadores, clientes) e há excelentes oportunidades para alcançar tal compromisso através da consulta e partilha de ideias entre todas as partes interessadas. O reforço das acções de sustentabilidade nas empresas é também uma questão importante dentro do processo de diálogo social e os contributos dos trabalhadores podem realmente contribuir para o sucesso da organização.

Embora certas cadeias hoteleiras internacionais tenham formalizado as estruturas das relações de trabalho em diversos níveis na organização, apenas duas cadeias de hotel estabeleceram um acordo internacional com a IUF. Será que isso indica a necessidade de abordagens alternativas para o reforço das relações de trabalho e um ambiente de trabalho digno que considere melhor a diversidade estrutural e geográfica do sector de HRT a nível internacional?

O papel dos governos é reconhecido como uma força de integração na organização e marketing do turismo. Para se tornar um destino atraente para os turistas, um local requer uma ampla gama de serviços, incluindo infra-estruturas como rede de energia e distribuição de água, aeroportos e estradas para facilitar a prestação de serviços de hotelaria e restauração e de mega-eventos e fazer em conjunto o marketing eficaz do destino. Em contrapartida, os hotéis e restaurantes oferecem inúmeras oportunidades para reduzir a pobreza em muitas partes do mundo. O sector tem potencial para criar empregos locais e contribuir significativamente para o crescimento económico. Por consequência, os governos têm um papel importante para estimular o crescimento do turismo no seu país ou região. Eles também são a base para a aplicação de condições legais, tais como segurança, saneamento e infra-estruturas de

² T. Chiesa: —Navigating yet another perfect storm: The promise of sustainable travel and tourism, in *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2009*, Geneva, World Economic Forum, 2009, p. 97.

transporte. Como podem ser reforçadas as parcerias entre os sectores públicos e privados para garantir uma coordenação mais eficaz e os benefícios para as comunidades locais?

As normas operacionais de funcionamento e de serviço e os critérios utilizados para avaliação não têm qualquer forma de comparação internacional, excepto através dos programas de imagem de marca aplicados pelas empresas multinacionais. Isto tem um impacto negativo sobre os consumidores, mas também sobre os trabalhadores do sector no que diz respeito à mobilidade profissional e relevância das suas qualificações e experiência profissional. Podem ser tomadas medidas eficazes para alterar esta situação?

Pode observar-se um *gap* entre as necessidades da indústria e os resultados da formação. O sector de HRT depende muito das competências sociais incluindo os conhecimentos linguísticos e competências de comunicação, cortesia, ética, amabilidade, bom comportamento, disciplina, consciência, auto-confiança, adaptabilidade, criatividade e pontualidade. Algumas destas competências podem ser melhoradas através de formação, juntamente com outras competências técnicas e profissionais mais específicas. Há também lacunas nas capacidades de gestão dentro da indústria. Estas são frequentemente abordadas com pouco sucesso, através da formação em instituições de HRT. Que medidas podem ser tomadas a nível nacional e internacional para melhorar a qualidade da formação dentro das escolas e faculdades públicas e privadas para ajudar a indústria de HRT na modernização da sua capacidade de formação interna? Um diálogo social efectivo, conjugado com um bom sistema de avaliação do trabalho do pessoal, bem gerido dentro das empresas, é possível oferecer aos trabalhadores um processo de desenvolvimento de competências, em todos os níveis, de maneira a melhor atender as necessidades individuais e das empresas.

A educação e a formação podem promover o desenvolvimento pessoal, a necessidade de conhecimento específicos e responder de forma prática e relevante aos requisitos comerciais do sector. Mesmo que possa ser debatido o conteúdo exacto do que deve ser ensinado, em geral, a formação em turismo ajuda a entender o fenómeno do turismo e a tornar-se mais orientado para as questões da gestão.³ A educação e formação profissional são uma fonte de conhecimentos personalizados para o capital humano e favorecem a capacidade de aprender e de aprendizagem ao longo da vida. A longo prazo, tem a capacidade de melhorar a produtividade do trabalho, especialmente no seio das PME. Em que medida o desenvolvimento

³ M. Riley, A. Ladkin, E. Szivas: *Tourism employment analysis and planning, aspects of tourism*, 2002, p. 171.

efectivo do pessoal pode permitir que as indústrias relacionadas com o turismo equilibrem as desvantagens em termos de custos e dos preços resultantes da predominância de um número elevado de pequenas empresas no sector?⁴

A importância crescente da tecnologia e das exigências dos clientes requer uma interacção cliente/funcionário cada vez mais eficaz. Qual o papel da educação e da formação no reforço da capacidade de gerir informações e de criar uma vantagem competitiva para as empresas?

As tendências de envelhecimento da população e as mudanças da mão-de-obra exigem que as empresas invistam em estratégias de desenvolvimento profissional progressivas, o que significa que terão de recrutar pessoal específico e valorizar as competências dos funcionários existentes (inclusive em questões de saúde), motivar os trabalhadores e manter os seus funcionários mais competentes. Uma mão-de-obra satisfeita estará mais disposta a permanecer dentro da empresa.⁵ A força de trabalho do futuro dentro do sector de HRT irá também incluir uma maior diversidade em termos de sexo, origem étnica, bem como perfil etário dos trabalhadores. As empresas do sector de HRT irão cada vez mais apelar aos trabalhadores migrantes em muitos países desenvolvidos. Como podem as empresas e os parceiros sociais responder a essas mudanças demográficas da mão-de-obra no sector de HRT?

Para serem eficazes, as abordagens sectoriais em matéria de desenvolvimento de competências devem fazer parte de estratégias de crescimento nacional de longo prazo, de maneira a estarem ligadas às políticas do mercado de trabalho. A formação profissional sustentável deve basear-se em estruturas de diálogo social a nível nacional, local e da empresa. É necessário promover a formação profissional, melhorar as condições de trabalho e manter as relações de trabalho globalmente estáveis para permitir ao sector prosseguir o seu crescimento sustentável para benefício dos empregadores, trabalhadores e governos - e para todas as pessoas que dependem do sector. Até que ponto as actividades da OIT podem ajudar os constituintes do sector de HRT, a garantir que a formação profissional corresponda às necessidades da indústria e da mão-de-obra e apoiar o desenvolvimento das relações de trabalho entre trabalhadores e empregadores a todos os níveis?

⁴ OECD: —Towards an innovation-oriented tourism policyll, in *Innovation and Growth in Tourism*, 2006, p. 34.

⁵ B. Loh: —Trends in training —What business teaches usl, Cobalt Strategic Partners, Presentation at annual meeting, 18 June 2004.

O envolvimento dos governos, dos empregadores de empresas públicas e privadas, sindicatos do sector, bem como do sistema de educação e formação - incluindo professores, formadores e instrutores - é indispensável para tornar a educação profissional e a oferta de formação mais eficaz. Para serem eficazes, as abordagens sectoriais de desenvolvimento de competências devem poder querer incluir estratégias nacionais de crescimento de longo prazo, e os governos pode querer colaborar com os parceiros sociais e outros intervenientes do mercado de trabalho para identificar as lacunas e as carências de competências.⁶ A Cimeira do G20 (Pittsburgh) reconheceu a importância da educação e formação profissional e a necessidade de não se contentarem com a formação dos trabalhadores em função das necessidades específicas actuais; pelo contrário o objectivo deve ser "garantir o acesso a programas de formação que permitam o desenvolvimento de competências ao longo da vida, com um enfoque nas futuras necessidades do mercado".⁷ Os Ministros do Trabalho e do Emprego do G20 provavelmente considerarão oportuno garantir que os governos respondam ao nível de degradação da formação, assegurando que a transição da escola para a vida profissional é facilitada para os jovens trabalhadores, e que as empresas oferecem lugares suficientes de formação e aprendizagem, ou que as competências e os empregos de qualidade sejam resultado tanto das medidas do mercado de trabalho como da aprendizagem ao longo da vida.⁸ Que papel podem os parceiros sociais desempenhar no apoio às necessidades de formação dos jovens e transição para a vida activa no sector de HRT, num momento em que as suas oportunidades noutros ramos de actividade são reduzidas?

As lacunas de investigação e informação dificultam a análise eficaz sobre o emprego e ambiente social na indústria mundial de HRT. Com efeito, a indústria do turismo continua a operar no que poderia ser chamado de uma "nebulosa de informação" no que diz respeito a áreas tais como igualdade de género e representação de homens e mulheres na indústria de HRT por país e região; o papel do investimento estrangeiro directo no turismo e o seu impacto sobre o fortalecimento do emprego e responsabilidade social; e os efeitos prováveis a longo prazo das alterações demográficas e de mudança de atitude e de comportamento dos consumidores em matéria de emprego e responsabilidade social.

⁶ ILO: *Upskilling out of the Downturn, Consensus-based recommendations*, Global Dialogue Forum on Strategies for Sectoral Training and Employment Security, Geneva, March 2010 (GDFSTES/2010/8).

⁷ Parágrafo 44 da —Leaders' Statement: The Pittsburgh Summit, 24–25 September 2009, em <http://www.pittsburghsummit.gov/mediacenter/129639.htm>

⁸ ITUC, TUAC, Global Unions: *Global Unions statement to the G20 Employment and Labour Ministers' Meeting*, Beating the Job Crisis, Apr. 2010, p. 7.

A indústria de HRT em todo o mundo é uma grande oportunidade para o trabalho digno e estima-se que cresça significativamente ao longo da próxima década, apesar da actual crise financeira. O tempo presente proporciona uma oportunidade excelente para o compromisso efectivo de governos, representantes de empregadores e de trabalhadores para abordarem tanto as oportunidades que o sector oferece como os desafios que os locais de trabalho enfrentam. Um diálogo social eficaz, adaptado às realidades de todas as actividades do sector de HRT, representa uma grande oportunidade para enfrentar os desafios do crescimento do emprego; evolução dos perfis demográficos no local de trabalho; práticas sustentáveis; desenvolvimento de competências; e trabalho digno. A questão, portanto, é: como pode ser implementado nos locais de trabalho de HRT um diálogo social construtivo de acordo com formas que são relevantes e aceites por todas as partes tanto em grandes empresas multinacionais como nas PME, que dominam o sector em muitos países?

Pontos para discussão

1. Impacto da crise económica no sector da hotelaria, restauração e turismo.
2. Meios para ultrapassar a crise – tendências e factos recentes no sector
3. Novos regimes de propriedade e sua incidência sobre o emprego, as relações de trabalho, o desenvolvimento de recursos humanos e as necessidades em matéria de competências
4. Diversificação do alojamento das actividades de consumo e sua incidência sobre o emprego, relações de trabalho, desenvolvimento de recursos humanos e necessidades em matéria de competências
5. Estratégias para a promoção do diálogo social e do turismo sustentável
6. Sugestões para a acção futura da OIT

Bibliografia

- Accor, 2010: —Accor's strategic vision, disponível em: <http://www.accor.com>
- Adler, P.A.; Adler, P., 2004: —Paradise Labourers: Hotel Work in the Global Economy (Ithaca, NY, Cornell University Press).
- Beddoe, C., 2004: *Labour standards, social responsibility and tourism* (Tourism Concern, London).
- Blomme, R.; Rheede, A.V.; Tromp, D., 2009: —The hospitality industry: an attractive employer? An exploration of students' and industry workers' perceptions of hospitality as a career field, *Journal of Hospitality*, Vol. 21, No. 2, pp. 6-14.
- Boardman, J.; Barbato, B., 2008: *Review of socially responsible HR and labour relations in practice in international hotel chains* (Geneva, ILO).
- Bolwell, D.; Weinz, W., 2008: *Reducing poverty through tourism* (Geneva, ILO).
- Bolwell, D.; Weinz, W., 2008: *Guide for social dialogue in the tourism industry* (Geneva, ILO).
- Brawn, R., 2004: —Hotel Franchise Agreements: Opportunities and Pitfalls, in *Hotel-Online*, disponível em: <http://www.hotel-online.com>
- BSDglobal, 2007: —The European Union green paper on CSR, disponível em: http://www.bsdglobal.com/issues/eu_green_paper.asp .
- Buckley, G.; Henriques, M.; Salazar-Xirinachs, J., 2009: *The promotion of sustainable enterprises* (Geneva, ILO).

Bureau of Labor Statistics (BLS), 2009: *Food service managers, Occupation Employment by Industry* (Washington D.C.), disponible em: <http://www.bls.gov>.

Busquets, J., 2010: *Accommodation and consumption diversification in the sector of tourist accommodation and restaurant industries, and its effects on labor relations*, study commissioned by the ILO.

China Daily, 2010: —Number of outbound tourists soaring, 29 Mar.

Corgel, J.B., 2008: —Private Equity Investment in Public Hotel Companies: Recent Past, Long-Term Future, *Cornell Hospitality Report*, Vol. 8, No. 10.

Curran, K., 2010: *The impact of new ownership of accommodation, operations and consumption on types of employment, industrial relations, HRD and qualification needs in the accommodation and hospitality sector*, study commissioned by the ILO.

Discover Medical Tourism, 2008: —Medical Tourism Industry, disponible em: <http://www.discovermedicaltourism.com/industry/>

Egyptian National Competitiveness Council (ENCC), 2008: *Towards a competitive Egypt: Where everybody wins*, The Egyptian Competitiveness Report (Cairo).

Erfurt-Cooper, P.; Cooper, M., 2009: Health and Wellness Tourism: Spas and Hotsprings, in *Aspects of Tourism*, No. 40 (Channel View Publications, Bristol).

European Commission, 2010: —Supporting European tourism, *Commission communication 2010*, disponible em: <http://ec.europa.eu>.

—, 2010: —Tourism in Europe: first results for 2009, *Eurostat*.

—, 2009: —Facts and Figures about European tourism, disponible em: <http://ec.europa.eu>.

—, 2008: —Tourism Employment, *Eurostat*, disponible em: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.

European Employment Review, 2010: —Tourism sector agreement signed, disponible em: <http://www.xperthr.co.uk>.

European Federation for Food, Agriculture and Tourism Trade Unions (EFFAT), 2008: —EWC Revision – Info Sheet 1, disponible em: <http://www.effat.eu>.

European Trade Union Liaison Committee on Tourism (ETLC), 2010: —Welcome to the European Portal of Trade Union in Tourism, disponible em : <http://www.etlc-network.eu/> .

Federación Estatal de Hostelería, Comercio y Turismo de Comisiones Obreras (FECOHT), 2010: *Relaciones laborales en los establecimientos hoteleros: Los y las trabajadoras ante la crisis del modelo laboral y económico hotelero* (Madrid).

Foster, S., 2010: —Overview of the Asia-Pacific Spa Industry, in *ITB Experts Forum Wellness 2010*.

Fresnel, F., 2009: —The speaker or what do I know about this topic, and why I am passionate about it? (Ecole Hôtelière Lausanne).

Goldin, I., 2010: —The Economic Case for Tourism, *UNWTO/South Africa International Summit on Tourism, Sport and Mega-events* (University of Oxford), disponível em:

<http://www.tourism.gov.za/Common/Downloads/tsme/2010Mar02/Ian%20Goldin%20MEGATourism25-2-2010.pdf>

Hospitalitynet, 2010: —Bottoms Down: new PKF Survey Results Show Hotel Profits Declined a Record 35.4 Percent in 2009, 4 May, disponível em: www.hospitalitynet.org.

Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC), 2010: —Steps to Hire Temporary Foreign Workers, available at: www.hrsdc.gc.ca.

INMEX, 2006: —Book with INMEX, and live your values through the dollars you spend (New York), disponível em: www.inmex.org.

International Development Research Center (IDRC), 2009: —A Human Resource Development Strategy for Tourism in Lao PDR, 2010-2020 (Ottawa).

International Hotel and Restaurant Association (IHRA), 2009: *Emeraude hotelier certification*, Certification for sustainable tourism in hospitality guidelines (Geneva).

—, 2000: *Visioning the future – Major forces driving change in the global hospitality industry* (Geneva).

International Labour Organization (ILO), 2010: *Green jobs in the South Pacific*, a preliminary study.

—, 2010: *International labour migration, a rights-based approach*, *International labour migration overview and analysis*, Conditions of work and treatment of migrant workers (Geneva).

—, 2010: *Upskilling out of the downturn*, Global dialogue forum on strategies for sectoral training and employment security (Geneva), 29-30 Mar.

—, 2009: *Gender equality at the heart of decent work*, Report VI, International Labour Conference, 98th session, Geneva, 2009.

—, 2009: *Green jobs: Improving the climate for gender equality too!*, Gender information brochure (Geneva).

—, 2008: —ILO adopts landmark declaration on Social Justice for a Fair Globalization, Press release, 12 June, disponível em: www.ilo.org

—, 2007: *Equality at work: Tackling the challenges*, Report I(B), International Labour Conference, 96th session, Geneva, 2007.

—, 2001: *Human resources development, employment and globalization in the hotel, catering and tourism sector*, Report for the discussion at the Tripartite Meeting on Human Resources Development, Employment and Globalization in the Hotel, Catering and Tourism Sector, 2–6 April 2001, Sectoral Activities Programme (Geneva).

—, 2001: *Tripartite declaration of principles concerning multinational enterprises and social policy*, Third Edition (Geneva, ILO).

International Monetary Fund (IMF), 2010: —Rebalancing Growth, *Economic Outlook* (Washington DC).

International Organization for Standardization (ISO), 2003: *Tourism services – Hotels and other types of tourism accommodation – Terminology* (Geneva).

International Tourism Partnership (ITP): —Driving the responsible tourism agenda through practical action (London), disponível em: www.tourismpartnership.org.

International Trade Union Commission (ITUC), 2010: —Beating the Job Crisis, Global Unions statement to the G20 employment and labour ministries meeting (Brussels).

International Union of Food, Agricultural, Hotel, Restaurant, Catering, Tobacco and Allied Workers' Associations (IUF), 2010: —Blackstone's Hilton Woes Will Weigh on Workers, disponível em: <http://cms.ifu.org>.

—, 2010: *Steering groups 2008-2010 summary of activities*, HRCT Trade Group Board Meeting (Istanbul) 17–18 May.

—, 2009: *Workshop on social dialogue in HCT sector* (Turin).

—, 2006: *New financial players in the global hotel industry: Challenges for trade unions* (Geneva).

—, 2001: *IUF/Accor international trade union rights agreement*, 22 Jan., disponível em: www.IUF.org

Inventorspot, 2009: —Top Ten Hotel Brands A Tweet Above the Rest, disponível em: http://inventorspot.com/articles/top_ten_hotel_brands_tweet_above_rest_30174 [30 June 2010]

Kalisch, A., 2009: *Corporate futures: Social responsibility in the tourism industry* (Tourism Concern, London).

Knowledge@Wharton, 2009: —Bangkok's Bumrungrad Hospital: Expanding the Footprint of Offshore Health Care, 2 Sept., disponível em: knowledge.wharton.upenn.edu

Lauria, J., 2006: —The Blackstone's Group Now Controls 1,430 Hotels; Some Speculate Blackstone Preparing an Initial Public Offering, in *Hotel-Online*, disponível em: www.Hotel-online.com

Loh, B., 2004: —Trends in Training: What Business Teaches Us, *Annual Meeting* (Cobalt Strategic Partners), disponível em: www.cobaltsp.com/uploaddir/Trends_in_Training.ppt.

MKG Hospitality, 2010: —Hotel Growth Continues Worldwide, 9 June, disponível em: www.mkg-hospitality.com.

Mueller, H.; Kaufmann, E.L., 2001: —Wellness tourism: Market analysis of a special health tourism segment and implications for the hotel industry, in *Journal of Vacation Marketing*, Vol. 7, No. 1, pp. 5-17.

Narayan, Paresh Kumar *et al.*, 2010: —Tourism and economic growth: a panel data analysis for Pacific Island countries, in *Tourism Economics*, Vol. 16, No. 1, pp. 169-183.

NZZ Online, 2010: —Hat die Businessclass ausgedient?, 26 Mar, disponível em: <http://www.nzz.ch/magazin>.

—, 2010: —Reisebüro als Rendite-Knüller, p. 21, 21 June.

Organisation for Economic Co-operation and Development, 2010: —Tourism Trends in the OECD Area and Beyond, in *Tourism trends and policies* (Paris).

—, 2008: *Local development benefits from staging global events* (Paris).

—, 2008: *Guidelines for multinational enterprises* (Paris), disponível em: <http://www.oecd.org>.

—, 2006: *Innovation and growth in tourism* (Paris).

Petersen, C., 2010: —If you ran the circus: Harnessing user-generated content & social media to transform the face of travel (ITB Berlin), disponível em: http://www1.messe-berlin.de/vip8_1/website/MesseBerlin/htdocs/Bilder_upload/Event-Datenbank/9348.PDF.

Pittsburgh Summit (G20 countries), 2009: —Leaders' Statement: The Pittsburgh Summit, 24-25 Sep.

Rezidor, 2009: *Responsible business report 2009*.

Riley, M.; Ladkin, A.; Szivas, E., 2002: —Tourism employment analysis and planning, in *Aspects of Tourism*, No. 6 (Channel View Publications, Sydney).

Salerno, N., 2009: —Hotel Management Strategies for Tough Times, in *Hotel-Online*.

Tour Operators Initiative (TOI), 2010: —Members of TOI, disponível em: <http://www.toinitiative.org/index.php?id=6>.

Tracey, J.B.; Hinkin T. R., 2006: —The costs of employee turnover: when the devil is in the detail, *Cornell Hospitality Report*, Vol. 6, No. 15.

Travel Daily News, 2006: —MICE Industry Trends & Markets, 26 Oct., disponível em: <http://www.traveldailynews.com>

Treatment Abroad, 2010: —Medical Tourism: Key Facts, 1 Mar., available at: <http://www.treatmentabroad.com>.

- United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD), 2007: *FDI in tourism: The development dimension*, Current Studies on FDI and Development (Geneva).
- United Nations Environment Programme (UNEP), 2005: *Making tourism more sustainable – A guide for policy makers* (Geneva).
- United Nations Global Compact: —Global Framework Agreements, disponível em: <http://www.unglobalcompact.org>
- , —The Ten Principles, available at: <http://www.unglobalcompact.org>.
- United Nations Population Fund (UNFPA), 2009: *Facing a changing world: women, population and climate*, State of the world population 2009 (New York).
- United Nations World Tourism Organization (UNWTO), 2010: *World Tourism Barometer* (Madrid).
- , 2010: *T.20 Ministers Meeting* (Johannesburg), disponível em: <http://www.unwto.org>.
- , 2010: —Hotel Energy Solutions: Smarter, Greener and More Competitive (Madrid), disponível em: <http://www.travelpromos.co.uk>.
- , 2009: *World Tourism Barometer* (Madrid)
- , 2009: *Tourism Highlights*, 2009 Edition (Madrid).
- , 2009: —Committed to Tourism, Travel and the Millennium Development Goals, Tourism & the G20, *UNWTO News* (Madrid).
- , 2009: *Roadmap for recovery, tourism & travel*, Report of the Secretary General on sustainable tourism in challenging times, 18th Session, Astana, 2010 (Madrid).
- , 2009: *From Davos to Copenhagen and beyond: Advancing tourism's response to climate change*, UNWTO Background Paper (Madrid).
- , 2008: *International recommendations for tourism statistics 2008* (Madrid and New York).
- , 2008: *Climate change and tourism – Responding to global challenges* (Madrid).
- , 2006: *Tourism and least developed countries: A sustainable opportunity to reduce poverty* (Madrid).
- Wall Street Journal*, 2010: —Asian consumers give region a lift, 15 Mar.
- World Bank, 2010: *World development indicators* (Washington DC), disponível em: <http://data.worldbank.org>
- World Economic Forum (WEF), 2009: *The travel & tourism competitiveness report 2009* (Geneva).
- , 2008: —Too Hot to Handle? The Hospitality Industry Faces Up to Climate Change, in *The travel & tourism competitiveness report 2008* (Geneva).

World Health Organization (WHO), 2007: —Medical visas mark growth of Indian medical tourism, in *Bulletin of the World Health Organization*, Vol. 85, No. 3, pp. 164-166.

World Trade Organization (WTO), 2008: *Market access for products and services of export interest to least-developed countries*.

World Travel and Tourism Council (WTTC), 2010: —Economic Impact Data and Forecasts, disponível em: http://www.wttc.org/eng/Tourism_Research/Tourism_Economic_Research/

—, 2010: —Key Facts at a Glance, *China*, disponível em: <http://www.wttc.org>

—, 2010: —Key Facts at a Glance, *India*, disponível em: <http://www.wttc.org>

—, 2010: —Key Facts at a Glance, *Malaysia*, disponível em: <http://www.wttc.org>

Anexos

Anexo I Contas Satélite de Turismo (CST)

As CST são usadas para fornecer os seguintes dados: contribuição do turismo para o PIB; ranking de turismo comparado com outros sectores económicos, o número de empregos criados pelo turismo numa economia, o montante do investimento no turismo; as receitas fiscais geradas pelas indústrias do turismo, consumo de turismo; impacto do turismo na balança de pagamentos nacionais; e as características dos recursos humanos do turismo.

12 Indústrias foram identificadas como parte da CST:

1. Alojamento para os visitantes
2. Indústria da Restauração
3. Transporte ferroviário de passageiros
4. Transporte rodoviário de passageiros
5. Transporte marítimo de passageiros
6. Transporte aéreo de passageiros
7. Aluguer de material de transporte
8. Agências de viagens e outros serviços de reserva
9. Serviços culturais
10. Serviços de lazer e recreativos
11. Comércio a retalho de produtos característicos do turismo e próprios do país
12. Actividades/Indústrias caracterísiticas do turismo e próprias do país

(Cada indústria é definida de acordo com a Classificação Internacional das Actividades Económicas das Nações Unidas (ISIC Rev.4).)

Como parte do processo de desenvolvimento das CST, a OMT considera essencial desenvolver um Sistema de Estatísticas do Turismo (STS). O STS deve ser entendido como uma parte do sistema nacional de estatísticas mais fiáveis, consistentes e apropriadas de informação estatística sobre os aspectos socioeconómicos relacionados com o turismo, integrado em todas as estatísticas económicas e sociais relacionadas com outros campos, em diferentes níveis territoriais. As novas Recomendações Internacionais de Estatísticas do Turismo 2008 (IRTS 2008) e 2008 Conta Satélite do Turismo: Quadro Metodológico Recomendado (TSA: RMF 2008) constituem o quadro de referência actualizado para o STS. Portanto, devem ser usados como base para a coordenação, harmonização e integração de informação estatística sobre turismo disponíveis.

Principais fontes: UNWTO: TSA Basic concepts (available online at www.unwto.org/statistics/tsa/project/concepts.pdf); TSA project (available online at www.unwto.org/statistics/tsa/project.htm); and System of Tourism Statistics (available online at www.unwto.org/statistics/sts/description.htm).

Anexo II

Texto integral do Comunicado conjunto do T20, Fevereiro 2010

1. A Reunião de Ministros do T20 é uma iniciativa dos **Estados-membros**, que funciona como um fórum para o crescimento e desenvolvimento do turismo sustentável, promovendo o diálogo e a troca de conhecimentos e as melhores práticas entre as economias dos T20.
2. A convite da República da África do Sul, **os Ministros e altos funcionários responsáveis do Turismo do T20, reunidos em Joanesburgo para uma primeira reunião** no momento em que o mundo começa a sair de uma recessão económica mundial sem precedentes, e com impacto em todos os sectores económicos, incluindo o turismo.
3. A reunião teve o total apoio da Organização Mundial do Turismo (OMT), e o debate foi enriquecido com contribuições de especialistas da Organização Internacional do Trabalho (OIT), do Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC), do Programa das Nações Unidas para o Ambiente (UNEP), da Comissão Económica e Social das Nações Unidas para a Ásia e o Pacífico (UNESCAP) e do Centro do Comércio Internacional (ITC).
4. **Considerando** que as viagens e o turismo constituem um sector importante da economia mundial, representando uma contribuição directa entre 6 e 7 por cento do produto interno bruto mundial, com uma contribuição ainda mais elevada quando os sectores relacionados com o turismo são tomados em consideração.

5. **Sublinhando** que o sector deve ser reconhecido como um importante impulsionador económico e do desenvolvimento nacional e em plataformas económicas multilaterais;
6. **Reconhecendo** que o sector desempenha um papel importante para o emprego em todos os países do mundo, oferecendo 75 milhões de empregos directos à escala mundial; tem a capacidade de acelerar a criação de emprego, e permitir a entrada rápida no mercado de trabalho, especialmente aos jovens e mulheres em comunidades urbanas e rurais;
7. **Considerando** que o sector é particularmente importante como fonte de receitas de exportação, contribuindo com 30 por cento para as exportações mundiais de serviços, no valor de um milhão de biliões de dólares americanos por ano, e 45 por cento do total das exportações de serviços nos países em desenvolvimento;
8. **Conscientes** do grande potencial do sector para incentivar a passagem para uma economia mais verde e mais sustentável;
9. **Tendo em conta** a sua capacidade de fortalecer as economias locais, promover e valorizar as identidades locais e o património cultural em benefício das gerações futuras, e para instaurar um clima de entendimento mútuo e de tolerância entre as pessoas num mundo estável e equitativo;
10. **Acreditando** que, como a economia mundial revitaliza a seguir à recessão, a contribuição do sector do turismo é necessária para a recuperação económica global se propagar por toda parte, e que a consolidação de um sector de viagens e turismo socialmente sustentável e numa base ética pode desempenhar um papel significativo para estimular o crescimento, criar empregos, desenvolver infra-estruturas e as economias rurais, promover o comércio, reduzir a pobreza, e em particular facilitar o desenvolvimento nos países menos desenvolvidos e economias emergentes;
11. **Tendo em conta** que, embora o processo de recuperação esteja em curso, este ainda é frágil e desigual, e o crescimento do produto interno bruto e do emprego continuam a ser os principais desafios; e
12. **Convencidos** de que a crise económica, e os esforços coordenados internacional que se seguiram, demonstraram a importância da cooperação internacional reforçada e a vontade de enfrentar questões globais, e se reconheceu, neste contexto, a necessidade dos ministros e altos responsáveis do turismo para actuar de forma coordenada;
13. **Os participantes na Reunião do T20 estudaram** as sinergias entre a cooperação económica mundial fortalecida e os esforços do sector do turismo para desenvolver a sua capacidade de resistência e estimular um novo crescimento, sustentado e responsável.
14. **Após uma reunião construtiva e orientada para o futuro, ministros e altos funcionários formularam as seguintes recomendações:**

- (a) Reforçar a base analítica que sustenta o argumento económico e o desenvolvimento em favor das viagens e turismo.
- (b) Intensificar a colaboração para posicionar o turismo como o principal motor do desenvolvimento económico e social sustentável.
- (c) Promover o papel do turismo para contribuir para a criação de novas oportunidades de emprego digno, impulsionar o comércio, a renovação de infra-estruturas e, acima de tudo, acelerar o desenvolvimento ético e sustentável, alargando o alcance dos benefícios económicos do turismo para um segmento maior da população mundial.
- (d) Prosseguir a análise dos grandes quadros económicos internacionais que têm um impacto significativo sobre o desenvolvimento do turismo mundial.
- (e) Aumentar a cooperação entre países, trabalhando em estreita colaboração com as partes interessadas, com vista a facilitar a circulação internacional de turistas, abordando as barreiras restritivas às viagens e fomentando o entendimento mútuo e a colaboração.
- (f) Colaborar e estabelecer parcerias com a comunidade internacional, incluindo a OMT; G20; as organizações internacionais e intergovernamentais como o PNUE, o CCI e a OIT; organizações do sector privado e associações, como o WTTC; governos e organizações regionais, assim como a Comissão Europeia, a fim de promover o papel do turismo para estimular a economia global, aumentar o emprego, criar postos de trabalho digno, redução da pobreza, apoiando o desenvolvimento, e assegurar uma transição progressiva para uma economia mais verde e mais sustentável.

15. **Ministros e altos responsáveis expressaram o seu agradecimento** ao ministro do Turismo Sul-Africano, o Sr. Marthinus van Schalkwyk, e ao Governo Sul-Africano pelos auspícios à primeira Reunião do T20, e à República da Coreia pelo seu amável convite para convocar a segunda Reunião dos Ministros T20, antes de Novembro de 2010, para análise dos progressos e continuação deste diálogo construtivo.

Anexo III

Declaração OIT/OMT sobre turismo e emprego, Setembro de 2009

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) e a Organização Mundial do Turismo (OMT) consideram que:

- O turismo é um dos principais empregadores no mundo
- O turismo é um sector de exportação líder
- O turismo é um importante agente para o desenvolvimento.
- O turismo pode ajudar na transição para uma economia verde

Em resposta aos desafios actuais enfrentados pelo turismo e emprego em todo o mundo e face à crise económica global, a OIT e a OMT acordaram sobre os seguintes pontos:

1. O turismo sustentável continua a ser um dos sectores mais dinâmicos das actividades económicas em tempos modernos, gerando uma ampla gama de benefícios para os países e destinos receptores e emissores de turistas, incluindo a criação de emprego, receitas das divisas e contribuição para o PIB.
2. A resiliência que caracteriza o turismo pode ajudar a aliviar os efeitos da acentuada desaceleração económica observada noutros sectores do emprego, e resultantes da actual crise financeira e económica. Assim, o turismo pode e deve ser usado pelos governos e instituições financeiras internacionais para reactivar as economias dos países afectados pela actual recessão, especialmente, criando oportunidades de trabalho digno em áreas novas e respeitadoras do meio ambiente.
3. A OIT e a OMT referem-se especificamente à Resolução da OIT, «*Ultrapassar a crise: um Pacto Global para o Emprego*», que salienta que: "A nossa resposta deverá contribuir para uma globalização

justa, uma economia mais respeitadora do ambiente e um desenvolvimento que crie mais emprego e empresas sustentáveis, que respeite os direitos dos trabalhadores, promova a igualdade entre homens e mulheres, proteja as pessoas vulneráveis....» (Resolução da OIT de 2009).

4. O emprego na indústria do turismo deve incluir não só a criação de empregos, mas também de trabalho digno e produtivo em empresas sustentáveis, através estratégias de desenvolvimento de turismo nacionais e locais, novos produtos turísticos e serviços, com mão-de-obra intensiva, um elevado impacto multiplicador no emprego e um elevado nível de sustentabilidade.

5. Todas as partes interessadas devem colaborar na melhoria da regulamentação e das condições de trabalho nas indústrias do turismo, em consonância com a Agenda para o Emprego e Trabalho Digno originalmente desenvolvida pela OIT e, posteriormente, amplamente aceite pelo sistema das Nações Unidas. As partes interessadas devem também assegurar a igualdade, segurança e dignidade humana, bem como níveis adequados de remuneração no emprego do turismo, no quadro de uma ampla ratificação ou implementação pelos países da Convenção da OIT (Nº172) sobre Condições de Trabalho em (Hotéis e Restaurantes), de 1991. Os Estados-membros destas duas agências das Nações Unidas são, portanto, encorajados a ratificar e implementar as normas mínimas da Convenção da OIT (Nº 172).

6. O desenvolvimento de recursos humanos no turismo deve receber uma atenção prioritária por parte das empresas de turismo e dos sindicatos, no âmbito do diálogo social sectorial a todos os níveis, e apoiado pelos governos e instituições de ensino/educação. As pessoas que entram no mercado de trabalho do turismo devem ter a oportunidade de desenvolver uma carreira gratificante, melhorar a sua formação profissional e, em geral, a segurança de um trabalho digno. A melhoria das informações sobre o mercado de trabalho pode desempenhar um papel essencial em todos estes desenvolvimentos.

7. O turismo tem sido reconhecido como um dos maiores geradores de emprego, especialmente para aqueles segmentos da população com menos acesso ao mercado de trabalho, tais como mulheres, jovens, imigrantes e as populações rurais. Existe a necessidade de dispor de informação fiável, actualizada e detalhada sobre o emprego nas indústrias do turismo. Para esse efeito, os governos e o sector privado devem cooperar para assegurar a medição adequada do emprego nas indústrias de turismo, incluindo o número de empregos directos gerados pelo turismo, horas de trabalho, níveis de remuneração e a sazonalidade do emprego. Estes dados também devem ser desagregados por sexo, idade, profissão, tipo e dimensão da empresa.

8. As políticas e estatísticas sobre o emprego no turismo devem referir-se aos empregos directos e indirectos gerados por uma vasta gama de actividades diferentes, produtos, serviços, localização e dimensão das empresas.

9. Com base no acordo de cooperação assinado em Dezembro de 2008, a OIT e a OMT, irão, por conseguinte, analisar a forma de realização das seguintes actividades conjuntas:

- Realizar programas de acção em dois ou três acções-piloto para melhorar o potencial de trabalho digno no turismo.
- Cooperar em domínios como: VIH/sida, o trabalho infantil, a política de género e outros temas transversais ao turismo.
- Confirmar e desenvolver estatísticas específicas para o turismo.

Anexo IV

Declaração OIT-IHRA sobre o turismo e o emprego, Janeiro de 2010

A Associação Internacional da Hotelaria e Restauração (IH&RA) exprime a sua adesão à declaração da OIT-OMT sobre o turismo e o emprego.

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) e a Associação Internacional da Hotelaria e Restauração (IH&RA), consideram que:

- O sector da hotelaria e restauração é um dos principais empregadores do mundo;
- O turismo constitui um dos principais sectores de exportação;
- O turismo é um agente muito importante para o desenvolvimento;
- O sector da hotelaria e restauração facilita a transição para uma economia verde para atenuar os efeitos das mudanças climáticas;
- O sector da hotelaria e restauração luta contra a pobreza no mundo.

Face à crise económica mundial e em resposta aos desafios actuais enfrentados pelo turismo e o emprego em todo o mundo, a OIT e a IH&RA concordam nos seguintes pontos:

1. O turismo sustentável continua a ser um dos sectores mais dinâmicos das actividades económicas nos tempos modernos, gerando uma ampla gama de benefícios para os destinos e os países receptores e emissores de turismo em termos de emprego, receitas e contribuição para o PIB.

2. Com a resistência que o caracteriza, o turismo pode contribuir para atenuar os efeitos da profunda crise financeira e económica observada em outros sectores criadores de emprego. Assim, o turismo pode e deve ser usado por governos e instituições financeiras internacionais para reactivar as economias dos países afectados pela recessão actual, especialmente por oferecer oportunidades de trabalho digno em áreas de actividade novas e respeitadoras do ambiente.

3. A OIT e a IH&RA referem especificamente a resolução da OIT, «Ultrapassar a crise: Um Pacto Mundial para o Emprego», em que se salienta: «A nossa resposta deverá contribuir para uma globalização justa, uma economia mais respeitadora do ambiente e um desenvolvimento que crie mais emprego e empresas sustentáveis, que respeite os direitos dos trabalhadores, promova a igualdade entre homens e mulheres, proteja as pessoas vulneráveis...» (Resolução da OIT, 2009).

4.O emprego na indústria do turismo deverá ser sinónimo não só de criação de emprego, mas também de trabalho digno e produtivo em empresas sustentáveis na hotelaria e restauração, através de estratégias nacionais e locais de desenvolvimento de turismo, produtos e serviços de hotelaria e restauração, de mão-de-obra intensiva, um impacto altamente multiplicador no emprego e um elevado nível de sustentabilidade.

5. Todos os interessados devem colaborar para a melhoria da regulamentação do trabalho e condições de trabalho nas indústrias do turismo, em consonância com a Agenda para o Emprego e Trabalho Digno originalmente desenvolvido pela OIT e, posteriormente, amplamente aceite pelo sistema das Nações Unidas. Devem também assegurar a igualdade, segurança e dignidade humana, bem como níveis adequados de remuneração no sector do turismo, enquadrada numa ampla ratificação ou implementação nos países da Convenção da OIT (Nº. 172) sobre as Condições de Trabalho (Hotéis e Restaurantes), de 1991. Os Estados-Membros de ambas as agências das NU são, portanto, encorajados a ratificar ou implementar as normas mínimas da Convenção (Nº 172) da OIT.

6. Os responsáveis do turismo devem dar uma atenção prioritária ao desenvolvimento dos recursos humanos, no âmbito do diálogo social sectorial a todos os níveis, e beneficiar dos apoios dos governos e das instituições de ensino. Aos que entram no mercado de trabalho no turismo deve ser dada a oportunidade de desenvolverem uma carreira gratificante, melhorar a sua formação profissional e, em geral, a segurança de um trabalho digno. A melhoria das informações sobre o mercado de trabalho pode desempenhar um papel crucial em todos estes domínios.

7. O turismo tem sido reconhecido como um dos maiores geradores de emprego, especialmente para aqueles segmentos da população com menos acesso ao mercado de trabalho, tais como as mulheres, os jovens, os imigrantes e as populações rurais. Há uma necessidade de dados fiáveis, atempados e completos sobre o emprego na indústria do turismo. Para este efeito, os governos e o sector privado devem cooperar para assegurar a medição adequada do emprego na indústria do turismo, incluindo: o número de empregos directos criados pelo turismo, as horas de trabalho, os níveis de remuneração e a sazonalidade. Estes dados também devem ser desagregados por sexo, idade, profissão, tipo e dimensão da empresa.

8. As políticas e as estatísticas de emprego no turismo devem referir-se aos empregos directos e indirectos gerados por uma variada gama de actividades, produtos, serviços, localização e dimensão das empresas.

9. Com base nesta declaração a OIT e a IH&RA, levarão a cabo as seguintes actividades conjuntas:

- Realizar programas de acção em algumas cadeias de hotéis membros da IH&RA para multiplicar o potencial de trabalho digno no turismo;
- Cooperar em domínios tais como o VIH /sida, trabalho infantil, migração laboral, política de género e outros temas transversais no turismo.
- Prestar assistência técnica, mediante pedido, ao programa *Emeraude Hotelier* criado pela IH&RA para o desenvolvimento sustentável no sector da hotelaria e restauração.

Anexo V

Texto integral da Convenção (Nº172) sobre as Condições de Trabalho (Hotéis e Restaurantes), de 1991 (Tradução não oficial)

A Conferência Geral da Organização Internacional do Trabalho,

Convocada para Genebra pelo Conselho de Administração do Secretariado Internacional do Trabalho, onde se reuniu a 15 de Junho de 1991, na sua 78ª sessão;

Recordando que as Convenções e Recomendações Internacionais do Trabalho, que estabelecem normas de aplicação geral relativas às condições de trabalho são aplicáveis aos trabalhadores em hotéis, restaurantes e estabelecimentos similares, e

Observando que dadas as condições particulares que caracterizam o trabalho em hotéis, restaurantes e estabelecimentos similares se torna desejável melhorar a aplicação destas convenções e recomendações nestas categorias de estabelecimentos e completá-las com as normas específicas destinadas a permitir que os trabalhadores em dessas categorias de estabelecimentos e para atrair novos trabalhadores para eles, melhorando as condições de trabalho, a formação e perspectivas de carreira, e

Notando que a negociação colectiva é um meio eficaz de determinar as condições de trabalho neste sector, e

Considerando que a adopção de uma Convenção, juntamente com a negociação colectiva irá melhorar as condições de trabalho, perspectivas de carreira e segurança no trabalho, em benefício dos trabalhadores, e

Tendo decidido adoptar diversas propostas relativas às condições de trabalho em hotéis, restaurantes e estabelecimentos similares, questão que constitui o quarto item da agenda da sessão, e

Tendo determinado que essas propostas tomariam a forma de uma convenção internacional; adopta, neste dia vinte e cinco de Junho do ano de mil novecentos e noventa e um a seguinte Convenção, que será denominada Convenção sobre as Condições de Trabalho (Hotéis e Restaurantes), de 1991:

Artigo 1.º

1. Sem prejuízo do disposto do artigo 2.º, parágrafo 1, a presente Convenção aplica-se aos trabalhadores por conta de outrem nos:

- (a) Hotéis e estabelecimentos similares que ofereçam alojamento;
- (b) Restaurantes e estabelecimentos similares que sirvam comida, bebida ou ambos.

2. A definição das categorias referidas nas alíneas (a) e (b) acima deverá ser determinada por cada membro à luz das condições nacionais e após consulta das organizações de empregadores e de trabalhadores interessados. Qualquer membro que ratificar a Convenção pode, após consulta das organizações de empregadores e de trabalhadores interessadas, excluir da sua aplicação determinados tipos de estabelecimentos que se enquadram na definição acima, mas onde surgem problemas de especial importância.

3. (a) Qualquer Membro que ratificar a presente Convenção pode, após consulta das organizações de empregadores e de trabalhadores interessados, estender o âmbito de aplicação a outros estabelecimentos que prestem serviços relacionados com o turismo que devem ser especificados numa declaração anexa à sua ratificação.

(b) Qualquer Membro que tenha ratificado a presente Convenção pode, após consulta das organizações de empregadores e de trabalhadores interessados, estender o âmbito de aplicação da Convenção a categorias de estabelecimentos conexos que prestem serviços relacionados com o turismo, através de uma declaração notificando o Director-Geral do *Bureau* Internacional do Trabalho.

4. Qualquer membro que ratificar a presente Convenção deverá enumerar, no primeiro relatório sobre a aplicação da Convenção apresentado ao abrigo do artigo 22º da Constituição da Organização Internacional do Trabalho, os tipos de estabelecimentos que tenham sido excluídos em virtude do parágrafo 2 supra, indicando as razões de tal exclusão, indicando as respectivas posições das organizações de empregadores e de trabalhadores interessados relativamente a essa exclusão, e indicar, nos relatórios subsequentes, a situação da sua legislação e prática em relação aos estabelecimentos excluídos, e em que medida foi dado seguimento ou se propõe ser dado seguimento à presente Convenção no que diz respeito a esses estabelecimentos.

Artigo 2.º

1. Para efeitos da presente Convenção, a expressão "trabalhadores interessados" designa os trabalhadores empregados nos estabelecimentos aos quais a Convenção se aplica nos termos do disposto no artigo 1.º, independentemente da natureza e da duração da sua relação de trabalho. No entanto, cada membro pode, à luz do direito, das condições e das práticas nacionais, e após consulta das organizações dos empregadores e de trabalhadores interessados, excluir certas categorias específicas de trabalhadores, da aplicação de todas ou de algumas das disposições da presente Convenção.

2. Qualquer membro que ratificar a presente Convenção deverá enumerar, no primeiro relatório sobre a aplicação da Convenção apresentado ao abrigo do artigo 22º da Constituição da Organização Internacional do Trabalho, as categorias de trabalhadores que podem ter sido excluídas em virtude do

parágrafo 1 anterior, explicitando os motivos de tal exclusão, e deverá indicar nos relatórios subsequentes todo o progresso realizado para uma aplicação mais ampla.

Artigo 3 º

1. Cada membro deve, com o devido respeito pela autonomia das organizações de empregadores e de trabalhadores interessados, adoptar e aplicar, de forma adequada a legislação nacional, as condições e a prática, uma política destinada a melhorar as condições de trabalho dos trabalhadores interessados.

2. O objectivo geral de tal política deve ser o de assegurar que os trabalhadores interessados não são excluídos do âmbito de quaisquer normas mínimas adoptadas a nível nacional para os trabalhadores em geral, incluindo as relativas aos direitos da segurança social.

Artigo 4 º

1. Salvo deliberação em contrário determinada pela legislação nacional ou pela prática, o termo "horas de trabalho" significa o tempo durante o qual um trabalhador esta à disposição do empregador.

2. Os trabalhadores interessados terão direito a uma duração normal de trabalho razoável e horas extraordinárias, em conformidade com a legislação e as práticas nacionais.

3. Os trabalhadores em questão devem ter direito a períodos mínimos de descanso diário e semanal razoáveis, de acordo com a legislação e as práticas nacionais.

4. Os trabalhadores interessados devem, sempre que possível, ter conhecimento prévio suficiente dos horários de trabalho que lhes permita organizar em conformidade a sua vida pessoal e familiar.

Artigo 5 º

1. Se os trabalhadores são chamados a trabalhar nos feriados, devem ser devidamente compensados em tempo ou remuneração, conforme determinado por negociação colectiva ou de acordo com a legislação ou práticas nacionais.

2. Os trabalhadores interessados terão direito a férias anuais remuneradas de duração a determinar por negociação colectiva ou em conformidade com a legislação ou práticas nacionais.

3. Nos casos em que seu contrato expira ou o seu período de serviço contínuo não é de duração suficiente para terem direito a férias anuais completas, os trabalhadores interessados terão direito a licença remunerada proporcional ao tempo de serviço ou pagamento de salários compensatórios, conforme determinado pela negociação colectiva ou de acordo com a legislação ou práticas nacionais.

Artigo 6 º

1. O termo "gorjeta" significa uma quantia em dinheiro dada voluntariamente ao trabalhador por um cliente, além da quantia que o cliente tem que de pagar pelos serviços recebidos.

2. Independentemente das gorjetas, os trabalhadores interessados receberão uma remuneração de base que é paga em intervalos regulares.

Artigo 7 º

Onde essa prática existe, deverá ser proibida a venda e compra de empregos em estabelecimentos referidos no artigo 1 º.

Artigo 8 º

1. As disposições da presente Convenção podem ser aplicadas através de leis ou regulamentos nacionais, contratos colectivos, sentenças arbitrais ou decisões judiciais, ou de qualquer outra maneira conforme a prática nacional.

2. Para os membros, onde as disposições da presente Convenção são objecto de acordos entre os empregadores ou organizações de empregadores e de trabalhadores, ou são normalmente executadas de outra forma que não por lei, as obrigações consideram-se cumpridas, se essas disposições forem aplicadas à grande maioria dos trabalhadores interessados, através desses acordos ou outros meios.

Artigo 9º

As ratificações formais da presente Convenção serão comunicadas ao Director-Geral do *Bureau* Internacional do Trabalho para registo.

Artigo 10º

1. Esta Convenção obrigará apenas os Membros da Organização Internacional do Trabalho cujas ratificações tenham sido registadas pelo Director-Geral.

2. Entrará em vigor 12 meses após a data em que as ratificações de dois Membros tenham sido registadas pelo Director-Geral.

3. A partir deste momento, esta Convenção entrará em vigor para qualquer Membro, doze meses após a data do registo da ratificação.

Artigo 11º

1. Qualquer membro que tenha ratificado esta Convenção poderá denunciá-la após um período de dez anos a partir da data em que entrou em vigor, por um acto comunicado ao Director-Geral do *Bureau* Internacional do Trabalho para registo. A denúncia só terá efeito um ano após a data em que foi registada.

2. Qualquer Membro que tenha ratificado a presente Convenção e que, no prazo de um ano após a expiração do período de dez anos mencionado no parágrafo anterior, exerça o direito de denúncia previsto neste artigo ficará obrigado por novo período de dez anos e, posteriormente, poderá denunciar esta Convenção no final de cada período de dez anos, nas condições previstas no presente artigo.

Artigo 12º

1. O Director-Geral do *Bureau* Internacional do Trabalho notificará todos os Membros da Organização Internacional do Trabalho sobre o registo de todas as ratificações e denúncias que lhe sejam comunicadas pelos Membros da Organização.

2. Ao notificar os Membros da Organização sobre o registo da segunda ratificação que lhe for comunicada, o Director-Geral chamará a atenção dos membros da Organização para a data em que a Convenção entrará em vigor.

Artigo 13º

O Director-Geral do *Bureau* Internacional do Trabalho comunicará ao Secretário-Geral das Nações Unidas para fins de registo nos termos do artigo 102 da Carta das Nações Unidas, as informações completas sobre todas as ratificações e actos de denúncia por ele registados, de acordo com as disposições dos artigos anteriores.

Artigo 14º

Sempre que, que considerar necessário, o Conselho de Administração do *Bureau* Internacional do Trabalho apresentará à Conferência um relatório sobre a aplicação da presente Convenção e examinará a pertinência de incluir na agenda da Conferência a questão da sua revisão total ou parcial.

Artigo 15º

1. Caso a Conferência adopte uma nova convenção revendo a presente Convenção, no todo ou em parte, então, a menos que a nova convenção disponha de outro modo:

- a) A ratificação por um Membro da nova convenção revista implicará *ipso jure* a denúncia imediata da presente Convenção, não obstante o disposto no artigo 11 acima, se e quando a nova Convenção revista tenha entrado em vigor;
- b) A partir da data em que a nova convenção revista entra em vigor, a presente Convenção deixará de estar aberta à ratificação dos membros.

2. A presente Convenção continuará de qualquer maneira em vigor na sua forma e conteúdo para os Membros que a ratificaram, mas que não ratificarem a Convenção revista.

Artigo 16º

As versões em Inglês e Francês do texto desta Convenção fazem igualmente fé.

Anexo VI

Texto integral da Recomendação (Nº. 179) sobre as Condições de Trabalho (Hotéis e Restaurantes), 1991

A Conferência Internacional do Trabalho,
Convocada em Genebra pelo Conselho de Administração do *Bureau* Internacional do Trabalho,
e reunida a 05 de Junho de 1991, na sua 78ª sessão, e

Tendo decidido adoptar diversas propostas relativas às condições de trabalho nos hotéis, restaurantes e estabelecimentos similares, que constitui o quarto item da agenda da sessão, e

Tendo determinado que a adopção da Convenção sobre as Condições de Trabalho (Hotéis e Restaurantes), de 1991, e estas propostas tomariam a forma de recomendação complementar;

Adopta, neste dia vinte e cinco de Junho do ano de mil novecentos e noventa e um, a seguinte Recomendação, que será denominada Recomendação sobre as Condições de Trabalho (Hotéis e Restaurantes), 1991:

I. DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Esta recomendação aplica-se aos trabalhadores, conforme definido no parágrafo 3 º, empregados em:

- (a) Hotéis e estabelecimentos similares que ofereçam alojamento.
- (b) Restaurantes e estabelecimentos similares que sirvam comida, bebidas ou ambos.

2. Os Membros podem, após consulta das organizações de empregadores e de trabalhadores interessadas, alargar a aplicação da presente recomendação a outros estabelecimentos de prestação de serviços relacionados com o turismo.

3. Para efeitos da presente recomendação, o termo "os trabalhadores interessados" designa os trabalhadores empregados nos estabelecimentos aos quais esta recomendação se aplica, em conformidade com as disposições dos parágrafos 1 e 2, independentemente da natureza e da duração da sua relação de trabalho.

4. (1) A aplicação das disposições da presente recomendação pode ser assegurada por via da legislação nacional, de convenções colectivas, sentenças arbitrais ou decisões judiciais, ou de qualquer outra maneira conforme a prática nacional.

(2) Os Membros devem:

(a) Proporcionar um controlo eficaz da aplicação das medidas tomadas conforme a presente recomendação através de um serviço de inspecção ou de outros meios adequados;

(b) Incentivar as organizações de empregadores e de trabalhadores interessadas a desempenharem um papel activo na promoção da aplicação das disposições da presente recomendação.

5. O objectivo geral da presente recomendação é, com o devido respeito pela autonomia das organizações de empregadores e de trabalhadores interessados, melhorar as condições de trabalho dos trabalhadores interessados, a fim de aproximá-los aos trabalhadores de outros sectores da economia.

II. DURAÇÃO DO TRABALHO E PERÍODOS DE DESCANSO

6. Salvo disposição em contrário dos métodos referidos no parágrafo 4 (1), o termo "duração do trabalho" significa o tempo durante o qual um trabalhador se encontra à disposição do empregador.

7. (1) A implementação de medidas de fixação da duração normal de trabalho e de horas suplementares devem ser objecto de consultas entre o empregador e os trabalhadores interessados ou os seus representantes.

(2) A expressão "representantes dos trabalhadores" designa as pessoas que são reconhecidas como tal pela legislação ou práticas nacionais, de acordo com os representantes dos trabalhadores, e conforme a Convenção sobre os representantes dos trabalhadores, de 1971.

(3) O trabalho extraordinário deve ser compensado com tempo livre pago, por uma remuneração ou taxas mais elevadas para as horas extraordinárias trabalhadas, conforme determinado pela legislação e a prática nacionais e após consultas entre o empregador e os trabalhadores interessados ou os seus representantes.

(4) Devem ser tomadas medidas para assegurar que as horas de trabalho e as horas extraordinárias são devidamente calculadas e registadas e que cada trabalhador tenha acesso ao seu registo.

8. Sempre que possível, os horários descontínuos devem ser progressivamente eliminados, de preferência através da negociação colectiva.

9. O número e a duração das pausas para refeições devem ser determinados à luz dos costumes e tradições de cada país ou região e consoante a refeição é tomada no próprio estabelecimento ou noutra lugar.

10. (1) Os trabalhadores interessados devem, na medida do possível, ter direito a um descanso semanal de pelo menos 36 horas que, sempre que possível, deve ser um período ininterrupto.

(2) Os trabalhadores interessados devem ter direito a um período de descanso médio diário de 10 horas consecutivas.

11. Quando o cumprimento de férias anuais pagas para os trabalhadores interessados é inferior a quatro semanas por ano de serviço, devem ser tomadas medidas, por via da negociação colectiva ou outros meios conformes com a prática nacional, para se alcançar progressivamente esse nível.

III. FORMAÇÃO

12. (1) Os Membros deverão, após consulta às organizações de empregadores e de trabalhadores interessados, estabelecer ou, eventualmente, ajudar as organizações de empregadores e de trabalhadores e outras instituições, a elaborar políticas e programas de educação e formação profissional, e também de formação em gestão para as diferentes profissões em hotéis, restaurantes e estabelecimentos similares.

(2) O objectivo principal dos programas de formação deve ser melhorar as competências e a qualidade do desempenho no trabalho, e melhorar as perspectivas de carreira dos participantes.

Anexo VII

Condições essenciais para o desenvolvimento de empresas sustentáveis

Condições para um ambiente propício às empresas sustentáveis	Papel do governo na promoção de empresas sustentáveis	Exemplos de requisitos específicos do turismo
Paz e estabilidade política	Facilitar e participar no diálogo social	Um destino turístico num ambiente político estável irá atrair clientes.
Boa Governança	Aplicação da legislação do Trabalho através de uma administração do trabalho eficaz, incluindo a inspecção do trabalho	Medidas eficazes anti-corrupção, governança de empresas responsável para garantir o desenvolvimento a longo prazo de hotéis e restaurantes, resorts e outros estabelecimentos.
Diálogo social	Encorajar o carácter voluntário da responsabilidade social das empresas	A negociação colectiva entre trabalhadores e empregadores da indústria do turismo é fundamental para melhorar as condições de trabalho e dá aos clientes uma imagem positiva da empresa.
Respeito pelos direitos humanos universais e as normas internacionais de	Promover contratos públicos, empréstimos e investimentos responsáveis do ponto de	A liberdade de associação, negociação colectiva, abolição do trabalho forçado e infantil e da

trabalho	vista social e ambientalmente	discriminação são requisitos necessários em hotéis e restaurantes
Cultura de empresa	Promover os sectores e cadeias de valor	Criação de novos centros de hotelaria e restauração e de PME na cadeia de abastecimento
Política macroeconómica saudável e estável e boa gestão da economia	Flexibilidade e protecção para gerir a mudança	Políticas monetárias, fiscais e cambiais são importantes para garantir aos investidores e empresários locais condições económicas estáveis e previsíveis
Comércio e integração económica sustentável	Programas direccionados	Contribuição do turismo para a redução da pobreza, especialmente no que diz respeito à cadeia de valor (ligações intersectoriais)
Ambiente jurídico e regulamentar propício	Pesquisa e inovação	Uma base jurídica é necessária para assegurar a estabilidade do turismo, para evitar custos de corrupção e eficiência, e um ambiente estável para os clientes
Condições para um ambiente propício às empresas sustentáveis	Papel do governo na promoção de empresas sustentáveis	Exemplos de requisitos específicos do turismo
Estado de Direito e protecção dos direitos de propriedade	Acesso à informação e aos serviços comerciais e financeiros	Um sistema jurídico eficaz é uma condição indispensável para que os contratos sejam respeitados, o estado de direito assegurado e os direitos de propriedade protegidos, bem como para atrair investimentos e gerar confiança
Concorrência leal	Coordenação e coerência política	Viagens, hotéis, restaurantes a preços justos incluindo o respeito pelas normas laborais e sociais, e eliminação das práticas anti-concorrenciais.
Acesso aos serviços financeiros	Políticas internacionais	Facilitar e permitir investimentos estrangeiros diretos (IED)
Infra-estruturas físicas	Estruturas de produção e consumo	Infra-estruturas físicas de qualidade e um número suficiente de hotéis e restaurantes, sistemas de transporte, serviços públicos e outros serviços, hospitais são essenciais para a sustentabilidade empresarial
Tecnologia da informação e de comunicação	Apoiar o desenvolvimento de competências	Acesso a computadores e à Internet para os hotéis / restaurantes e seus clientes é fundamental para o

Educação, formação e aprendizagem ao longo da vida

Justiça social e integração social

Protecção social adequada

Gestão responsável do ambiente

desenvolvimento da indústria do turismo

Educação, formação e aprendizagem ao longo da vida são necessárias, a fim de ajudar os trabalhadores a encontrar bons empregos e as empresas a encontrar trabalhadores qualificados

A desigualdade e a discriminação dificultam o desenvolvimento sustentável

A segurança social universal dos trabalhadores é necessária para Aumentar a produtividade e proteger a saúde e a segurança dos trabalhadores no local de trabalho

Respeito do ambiente e a criação de empregos verdes

Princípios de viabilidade aplicáveis às empresas	Papel dos parceiros sociais na promoção de empresas sustentáveis	Exemplos de condições específicas do turismo
Diálogo social e boas relações de trabalho	Sensibilização	Estruturas de diálogo social a nível do local de trabalho são essenciais para uma negociação colectiva eficaz assim como para a consulta e participação dos trabalhadores, e para criar um bom ambiente de trabalho e uma situação vantajosa para todos, que promova a confiança, motivação e cooperação
Desenvolvimento de recursos humanos	Representação	Trabalhadores qualificados, motivados e competentes são a base de um ambiente eficaz e produtivo e favorável aos clientes e serviços de qualidade
Condições de trabalho	Serviços	Boas condições de trabalho proporcionam um ambiente seguro e motivador e mantêm o desenvolvimento sustentável no local de trabalho
Produtividade, salários e benefícios partilhados	Implementação de políticas e normas	Convenções colectivas de trabalho (CCT) e perspectivas de carreira vão melhorar a atractividade da empresa, especialmente para os

Responsabilidade social das empresas

trabalhadores jovens e do sexo feminino

Trabalhadores satisfeitos e qualificados são a base para o "sucesso no plano comercial e em termos do envolvimento das empresas" em questões sociais e ambientais para conduzir a implementação bem sucedida da RSE

Governança das empresas

Promoção de valores como justiça, responsabilidade, transparência, respeito pelo Estado de Direito.

Fonte: Quadro elaborado pela OIT com base em G. Buckley, JM Salazar-Xirinachs, M. Henriques: *The promotion of sustainable enterprises*, ILO, Geneva, 2009.

ANEXO VIII

Texto integral de acordos quadro internacionais (IUF-EFFAT, Accor, Club Med)

1. Acordo entre a IUF e o Grupo Accor sobre o direito sindical, Junho de 1995

O Grupo Accor e a IUF:

Constatando que, na economia global, o progresso social e económico está dependente da manutenção de uma sociedade baseada em valores democráticos e no respeito pelos direitos humanos;

Observando ainda que a indústria hoteleira precisa de paz e consenso social para se desenvolver;

Comprometendo-se, em consequência, a trabalhar neste sentido, e sobretudo pelo exemplo que entendem dar;

Recordando o direito fundamental de cada trabalhador de ser representado e defendido por uma organização sindical à sua escolha;

Reconhecendo a legitimidade recíproca da outra parte e o seu direito de intervir tanto nos assuntos sociais como económicos, ambos conservando as suas próprias responsabilidades, desde que cumpram as leis, convenções colectivas ou outros acordos em vigor;

Estão convencidos que o reforço da democracia no Grupo é da responsabilidade de ambas as partes e que isso implica tanto o reconhecimento de diferenças sobre os meios e métodos, bem como a procura de soluções através da negociação colectiva;

Constatam que este objectivo requer, para a sua realização, um esforço de educar e informar os trabalhadores interessados e seus representantes¹ para que possam compreender melhor os problemas, limitações e desafios enfrentados pela empresa.

Neste espírito, o Grupo *Accor* e a IUF comprometem-se a:

1. Verificar a boa aplicação em todos os estabelecimentos *Accor* das Convenções da OIT (nºs 87, 98 e 135), referentes, respectivamente:

- Ao direito dos trabalhadores de se filiarem na organização sindical da sua escolha;
- À protecção dos trabalhadores contra todos os actos de discriminação, que tendem a violar a liberdade sindical;
- À protecção dos representantes dos trabalhadores contra quaisquer medidas que possam prejudicá-los, incluindo o despedimento, motivadas pelas suas funções ou actividades como representantes dos trabalhadores, na medida em que actuem em conformidade com as leis, convenções colectivas ou outros acordos convencionais vigentes.

O Grupo *Accor*, compromete-se, portanto, a não se opor aos esforços de sindicalização dos seus trabalhadores.

O Grupo *Accor* considera que o respeito pelos direitos sindicais faz parte da boa reputação das suas marcas.

2. Incentivar as direcções das empresas e estabelecimentos, a permitir que os representantes sindicais cumpram os seus mandatos e tenham acesso às mesmas oportunidades para a formação, os aumentos salariais e promoção como todos os outros trabalhadores, igualmente qualificados.

Ambas as partes concordam que eventuais litígios decorrentes da interpretação ou aplicação do presente acordo serão analisados em conjunto, tendo em vista emitir recomendações às partes interessadas. A versão francesa deste acordo será o texto de referência.

2. Acordo em matéria de direitos fundamentais no trabalho e mobilidade transnacional dos trabalhadores GE do Club Méditerranée na Europa e África, revisto em Julho de 2009

Entre

¹ O termo "representantes dos trabalhadores" é usado como definido no artigo 3.º da Convenção (Nº 135) sobre os Representantes dos Trabalhadores, de 1971, com o seguinte teor: "Para os fins da presente convenção os termos representantes dos trabalhadores " designam as pessoas que são reconhecidas como tal pela legislação ou prática nacionais, tais como: (A) representantes sindicais, isto é, representantes livremente eleitos pelos sindicatos ou pelos membros dos sindicatos, (B) representantes eleitos, isto é, representantes livremente eleitos pelos trabalhadores da empresa em conformidade com as disposições da legislação nacional ou de convenções colectivas e cujas funções se estendem às actividades que são reconhecidas nos países interessados como dependentes das prerrogativas exclusivas dos sindicatos."

A empresa Club Méditerranée, com sede na 11 rue de Cambrai, Paris, neste acto representada pelo Sr. Olivier Sastre, Director de Recursos Humanos,

E

A União Internacional dos trabalhadores da Alimentação, Agricultura, Hotelaria, Restauração, Tabaco e ramos conexos, adiante designado como IUF com sede em - Rampe du Pont-Rouge 8, Petit-Lancy/GE, Suíça -, representada neste acto pelo Sr. Ron Oswald, Secretário-Geral, A Federação Europeia dos Sindicatos nos Sectores da Alimentação, Agricultura e Turismo e Actividades Similares, a seguir designado EFFAT, com sede em -Rue aux Loups Fossé 38, Bte 3, Bruxelles, Bélgica, neste acto representada pelo Sr. Harald Wiedenhofer, Secretário-Geral.

Preâmbulo

■ As partes constataam que o sector da hotelaria-restauração-turismo é caracterizado por uma persistente falta de mão-de-obra qualificada e de crescentes dificuldades em organizar a mobilidade dos trabalhadores no mundo.

■ As partes reconhecem a necessidade de desenvolver soluções para permitir ao pessoal de serviço GE do Club Méditerranée com a experiência necessária e as qualificações, de manterem o emprego em instalações do Clube noutros países diferentes do seu país de origem, na medida em que corresponda às necessidades da organização e aos desejos do funcionário em causa e desde que tais acordos não ponham em perigo os empregos, as condições de trabalho, os níveis salariais e outras condições sociais dos trabalhadores no país de acolhimento.

■ As disposições deste acordo não deverão, em nenhuma instância ser substituídas por disposições aplicáveis em *villages* do Club Méditerranée. A existência deste acordo não poderá resultar em qualquer restrição dos direitos decorrentes da legislação, regulamentos, acordos colectivos ou os costumes locais.

Em caso de litígio, a comissão de acompanhamento do acordo previsto no Artigo 4.1 pode ser chamada a pronunciar-se, sem prejuízo de outros meios de recurso.

■ Através deste acordo, as partes manifestam o seu desejo comum para facilitar a mobilidade transnacional do pessoal de serviço GE do Club Méditerranée.

I. Âmbito de aplicação geográfica

■ As disposições do presente acordo em matéria de direitos fundamentais no trabalho aplicam-se a todas as *villages* do Club Méditerranée em todo o mundo.

■ As disposições do presente acordo sobre a mobilidade transnacional do pessoal de serviço GE aplicam-se às *villages* directamente exploradas pelo Club Méditerranée, na Europa e países de África em zonas onde o Club Méditerranée tem operações: os países da União Europeia, Côte d'Ivoire, Egipto, Ilhas Maurícias, Marrocos, Senegal, Suíça, Tunísia e Turquia.

As partes signatárias acordam no seguinte:

II. Respeito pelos direitos fundamentais no trabalho

Com base nos princípios estabelecidos nas Convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT), o Club Méditerranée compromete-se a:

- Respeitar o direito dos trabalhadores, de acordo com a legislação aplicável em cada país, para formar um sindicato e/ou se filiarem num sindicato de sua escolha.
- Não recorrer a métodos concebidos para desencorajar a filiação sindical, incluindo reuniões, folhetos, ou comunicações verbais com conteúdos anti-sindicais.
- Que os representantes sindicais, eleitos ou designados em conformidade com a legislação aplicável em cada país, e os membros sindicais não sejam sujeitos a qualquer tipo de discriminação no emprego, no salário, nas condições de trabalho, acesso à formação profissional e progressão na carreira, em razão da sua filiação ou actividade sindical.
- Comunicar às organizações sindicais envolvidas, as informações previstas pela legislação nacional aplicável em relação às actividades gerais do Clube e, quando necessário, sobre as actividades da dependência em questão, de modo a permitir concluir negociações colectivas de acordo com a legislação nos seus respectivos países.
- Permitir o contacto entre representantes sindicais e trabalhadores do clube, conforme previsto nos termos da legislação aplicável, convenções colectivas e práticas nacionais ou locais.
- Não tolerar nenhuma forma de trabalho forçado ou obrigatório como forma de coerção ou sanção contra as pessoas expressando opiniões políticas, para fins económicos, como medidas disciplinares, punição devida a greve, ou a discriminação baseada em raça, origem social ou nacional, ou crenças religiosas. O termo "trabalho forçado ou obrigatório" designa qualquer trabalho ou serviço exigido de um indivíduo sob ameaça de qualquer sanção e para o qual o indivíduo não se tenha oferecido de forma voluntária.
- Respeitar a eliminação efectiva do trabalho infantil, a idade mínima para o trabalho não pode ser inferior a 15 anos de idade, independentemente do disposto na legislação local, ou 18 anos de idade, no caso de actividades de trabalho que podem comprometer a saúde, segurança ou a moralidade dos jovens.
- Respeitar o princípio da igualdade de oportunidades e de tratamento no emprego, o que significa não aplicar qualquer forma de discriminação, distinção, exclusão ou preferência baseada na raça, cor, sexo, religião ou opinião política.
- Garantir, pelos meios adequados, a aplicação a todos os funcionários do princípio de salário igual para trabalho de igual valor entre os trabalhadores masculinos e femininos.

O Club Méditerranée garante as condições para a aplicação dos direitos acima mencionados para os trabalhadores e para os que prestam serviço nos estabelecimentos do grupo. Em caso de dificuldades ou conflitos, os trabalhadores interessados podem submeter a questão à Comissão de aplicação do acordo previsto no artigo 4.1.

III. Mobilidade transnacional dos trabalhadores (pessoal de serviço GE) para os trabalhadores do Club Méditerranée de países da zona Europa / África

III. 1. Disposições gerais

1.1. Através deste acordo, as partes expressam a sua vontade comum de incentivar a mobilidade transnacional voluntária dos trabalhadores do Club Méditerranée (pessoal de serviço GE) originários de países europeus e africanos com estatuto de trabalhadores sazonais, que lhes permita trabalhar como trabalhadores sazonais em *villages* localizadas no Club Méditerranée na União Europeia. Essa mobilidade é encorajada onde o Club Méditerranée não puder contratar localmente a mão-de-obra necessária.

1.2. As condições de emprego aplicáveis ao estes trabalhadores, tais como salários, duração do trabalho e condições de trabalho não podem ser menos favoráveis, *pro rata temporis*, do que as aplicáveis aos trabalhadores que prestam serviço nos estabelecimentos em questão. Essas disposições aplicam-se igualmente ao alojamento e alimentação. Aos trabalhadores GE deve ser permitido, em caso de necessidade, entrar em contacto com os representantes do pessoal do centro de férias correspondente.

1.3. No caso em que o pessoal GE ao serviço permanente no seu país de origem vier a trabalhar num país da União Europeia, o seu ingresso far-se-á na base de um destacamento para a duração da temporada em condições normais de emprego dos trabalhadores das *villages* em causa.

1.4. O pessoal GE beneficia de um mínimo de 15 dias de aviso prévio para o início do contrato ou
destacamento proposto.

1.5. Os representantes do pessoal nas *villages* de origem devem ser informados dos critérios de selecção e das condições de mobilidade para o pessoal GE, necessárias para trabalhar em países da
União Europeia.

III.2. Disposições sobre a aplicação da mobilidade transnacional

2.1. A gestão do Club Méditerranée empreendeu uma iniciativa para permitir a migração sazonal para os Alpes do pessoal de serviço GE das *villages* Club Méditerranée, na zona Europa-África (actualmente Tunísia, Marrocos, Turquia). O Club Méditerranée, com o apoio das organizações sindicais signatárias, irá solicitar às autoridades governamentais que seja possível continuar a trazer trabalhadores migrantes sazonais desses países para a Europa.

2.2. Com base nas necessidades expressas e nos critérios estabelecidos pela gestão do Club Méditerranée, a empresa compromete-se a cumprir os procedimentos nos termos da regulamentação dos países em causa para obter as aprovações necessárias para a entrada dos trabalhadores propostos pelo Clube Méditerranée em diferentes países.

2.3. Cada estação está sujeita à assinatura de um contrato de trabalho sazonal a termo, respeitando as disposições da legislação social do país de acolhimento e as condições de emprego e remuneração decorrentes dos acordos e práticas aplicáveis ao pessoal de serviço GE na *village* em questão.

2.4. Tais trabalhadores migrantes devem beneficiar durante a temporada no país diferente do seu, da cobertura da segurança social do país onde estão empregados.

III.3. Medidas complementares

No contexto do acompanhamento conjunto das condições de mobilidade transnacional, as partes acordaram nas seguintes medidas complementares:

3.1. Informações e reuniões de boas-vindas serão organizadas no país de acolhimento pelo Club Méditerranée para proporcionar um melhor conhecimento da *village* de acolhimento e estância turística, a sua organização, geografia e principais serviços prestados.

3.2. Durante a temporada, se os trabalhadores estiverem presentes, serão organizadas visitas de meio-dia por um representante da EFFAT-IUF pelo Club Méditerranée a um ou mais estabelecimentos com o pessoal GE migrantes mencionados no ponto III.2, até um máximo de três dias de visitas por temporada. Durante estas visitas, os aspectos sociais da mobilidade serão discutidos.

3.3. O tempo gasto pelo representante EFFAT designado sobre a implementação das disposições do artigo III.3 acima, será objecto de um pagamento com base numa taxa fixa diária de 330 euros.

As modalidades de pagamento dessa compensação serão definidas através de um acordo entre a direcção e as organizações sindicais europeias e internacionais, signatárias do presente acordo.

Esta indemnização será paga mediante justificação de tempo gasto pelo representante EFFAT.

As despesas de viagem (viagem, alojamento e refeições) do representante serão reembolsadas, após a aprovação pela empresa, mediante apresentação de documentação justificativa.

IV. Aplicação do acordo e condições gerais

1. As partes acordaram, que, no caso de problema de interpretação ou aplicação do presente acordo, se reúnam para atender ao pedido de qualquer uma das partes, a fim de encontrar uma solução consensual para o problema. Esta fase de conciliação deverá ser uma condição prévia obrigatória de qualquer outro procedimento.

2. Será criada uma comissão mista sobre a implementação do acordo, composto por dois representantes da EFFAT e da IUF e dois representantes designados pela gestão do Club Méditerranée.

3. A comissão reunirá uma vez por ocasião da reunião do Comité de Concertação Social Europeu, para discutir a evolução económica e social no Club Méditerranée e para planear a gestão previsional da mobilidade conjunta.

4. O comité também será responsável por fazer o ponto da situação da implementação do acordo e discutir possíveis melhorias. Pode também reunir a pedido da gestão do Club Méditerranée ou de um membro do secretariado do Comité de Diálogo Social Europeu, mediante acordo a partir da gestão do Club Méditerranée.

5. Em todos os casos, o empregador deve fornecer os meios necessários para o bom desenvolvimento da reunião, incluindo a cobertura das despesas dos representantes para participar na reunião.

6. Este acordo é estabelecido por prazo indeterminado. Se necessário, as partes podem reunir-se para fazer o balanço do acordo e considerar eventuais melhorias.

7. Cada parte poderá denunciar todo ou parte deste acordo, mediante aviso prévio de três meses.

8. Uma cópia deste acordo será depositada junto da Direcção Geral de Emprego e Assuntos Sociais da Comunidade Europeia, e da Organização Internacional do Trabalho, em Genebra.

Paris, 28 de Julho de 2009

Pelo Club Méditerranée
Olivier SASTRE
Director de Recursos Humanos

Pela IUF,
Ron Oswald
Secretário-Geral

Pela EFFAT
Harald Wiedenhofer
Secretário-Geral

Anexo IX

Código Mundial de Ética do Turismo da OMT, Outubro de 2001¹

Adoptados pela Assembleia Geral da OMT na Resolução A/RES/406 (XIII) na décima terceira (Santiago, Chile, 27 Setembro - 1 Outubro 1999).

Preâmbulo

Nós, Membros da Organização Mundial do Turismo (OMT), representantes da indústria mundial, delegados dos Estados, territórios, empresas, instituições e organismos reunidos em Assembleia-Geral em Santiago do Chile neste 1 de Outubro de 1999,

Reafirmando os objectivos enunciados no artigo 3º dos Estatutos da Organização Mundial do Turismo, e **conscientes** do papel “decisivo e central” reconhecido a esta Organização pela Assembleia-Geral das Nações Unidas, na promoção e desenvolvimento do turismo, visando contribuir para a expansão económica, compreensão internacional, paz, e prosperidade, bem como para o respeito universal e observância dos direitos do homem e liberdades fundamentais, sem distinção de raça, sexo, língua ou religião;

Profundamente convencidos que, pelos contactos directos, espontâneos e não mediatizados que permite entre homens e mulheres de culturas e modos de vida diferente, o turismo representa uma força viva ao serviço da paz, bem como um factor de amizade e compreensão entre os povos do mundo;

Inserindo-se numa lógica tendente a conciliar sustentavelmente a protecção ambiental, desenvolvimento económico e a luta contra a pobreza, como a formulada pelas Nações Unidas em 1992 aquando da “Cimeira da Terra” do Rio de Janeiro, expressa no Programa de acção 21, adoptado nessa ocasião;

Tomando em consideração o crescimento rápido e contínuo, não só passado como previsível, da actividade turística, que resulta de motivações de lazer, negócios, cultura, religião ou saúde, e produz poderosos efeitos, positivos e negativos, no ambiente, economia e sociedade dos países de origem e destino, nas comunidades locais e populações autóctones, e nas relações e trocas internacionais;

Tendo por finalidade promover um turismo responsável e sustentável, acessível a todos no quadro do direito que qualquer pessoa tem de utilizar o seu tempo livre em lazer ou viagens, e no respeito pelas escolhas sociais de todos os povos;

Mas igualmente persuadidos que a indústria turística mundial, no seu conjunto, tem muito a ganhar em desenvolver-se num meio que favoreça a economia de mercado, a empresa privada e a liberdade do comércio, permitindo-lhe otimizar os seus efeitos benéficos em termos de criação de actividade e

¹ Tradução retirada do site:

<http://www.madeiraislands.travel/pls/madeira/docs/F1522518145/Codigo%20Etica%20do%20Turismo-PT.pdf> (consultado em 2011-09-10)

empregos;

Intimamente convencidos que sempre que se respeitem determinados princípios, e observem certas regras, um turismo responsável e sustentável não é incompatível com uma liberalização acrescida das condições que presidem ao comércio de serviços e ao abrigo das quais operam as empresas deste sector, e que é possível, neste domínio, conciliar economia e ecologia, ambiente e desenvolvimento, abertura às trocas internacionais e protecção das identidades sociais e culturais;

Considerando, ao intentá-lo, que todos os actores do desenvolvimento turístico - administrações nacionais, regionais e locais, empresas, associações profissionais, trabalhadores do sector, organizações não governamentais e outros organismos da indústria turística - mas também as comunidades de acolhimento, órgãos de informação e os próprios turistas, exercem responsabilidades diferenciadas mas interdependentes na valorização individual e social do turismo, e que a enumeração dos direitos e deveres de cada um contribuirá para a realização deste objectivo;

Preocupados em promover um verdadeiro partenariado entre os actores públicos e privados do desenvolvimento turístico, a exemplo do que a Organização Mundial do Turismo vem fazendo ao abrigo da Resolução 364 (XII) adoptada pela Assembleia- Geral de 1997 (Istambul), e desejando ver um partenariado e uma cooperação da mesma natureza estender-se, de modo aberto e equilibrado, às relações entre países emissores e receptores e respectivas indústrias turísticas;

Colocando-nos na esteira das Declarações de Manila de 1980 sobre o turismo mundial e de 1997 sobre o impacto do Turismo na sociedade, bem como da Carta do Turismo e do Código do Turista adoptados em Sofia em 1985 sob a égide da OMT;

Mas estimando que estes instrumentos devem ser completados por um conjunto de princípios interdependentes na sua interpretação e aplicação, com base nos quais os actores do desenvolvimento turístico deveriam reger a sua conduta neste início do século XXI;

Utilizando, para efeitos do presente instrumento, as definições e classificações aplicáveis às viagens, e nomeadamente as noções de “visitante”, de “turista” e de “turismo”, adoptados pela Conferência Internacional de Ottawa, realizada de 24 a 28 de Junho de 1991, e aprovadas, em 1993, pela Comissão de Estatística das Nações Unidas na sua 27ª Sessão;

Fazendo referência nomeadamente aos seguintes instrumentos:

- Declaração Universal dos Direitos do Homem, de 10 de Dezembro de 1948;
- Pacto Internacional relativo aos direitos económicos, sociais e culturais, de 16 de Dezembro de 1966;
- Pacto Internacional relativo aos direitos civis e políticos, de 16 de Dezembro de 1966;
- Convenção sobre o transporte aéreo de Varsóvia, de 12 de Outubro de 1929;
- Convenção Internacional da aviação civil de Chicago, de 7 de Dezembro de 1944, bem como às Convenções de Tóquio, Haia e Montreal com ela relacionadas;
- Convenção sobre facilidades alfandegárias para o turismo, de 4 de Julho de 1954 e Protocolo associado;
- Convenção sobre a protecção do património cultural e natural mundial, de 23 de Novembro de 1972;
- Declaração de Manila sobre o Turismo Mundial, de 10 de Outubro de 1980;
- Resolução da 6ª Assembleia-Geral da OMT (Sofia) adoptando a Carta do Turismo e Código do Turista, de 26 de Setembro de 1985;
- Convenção relativa aos Direitos da Criança, de 26 de Janeiro de 1990;
- Resolução da 9ª Assembleia-Geral da OMT (Buenos Aires), sobre matérias de facilitação das viagens, da segurança e protecção dos turistas, de 4 de Outubro de 1991;

- Declaração do Rio de Janeiro sobre o ambiente e o desenvolvimento, de 13 de Junho de 1992; 4
- Acordo Geral sobre o Comércio e os Serviços, de 15 de Abril de 1994;
- Convenção sobre a bio-diversidade, de 6 de Janeiro de 1995;
- Resolução da 11ª Assembleia-Geral da OMT (Cairo) sobre a prevenção do turismo sexual organizado, de 22 de Outubro de 1995;
- Declaração de Estocolmo contra a exploração sexual de crianças para fins comerciais, de 28 de Agosto de 1996;
- Declaração de Manila sobre o impacto do turismo na sociedade, de 22 de Maio de 1997;
- Convenções e recomendações adoptadas pela Organização Internacional do Trabalho em matéria de convenções colectivas, de proibição do trabalho forçado e do trabalho de menores, de defesa dos direitos dos povos autóctones, de igualdade de tratamento e de não discriminação no trabalho;

Afirmamos o direito ao turismo e à liberdade das deslocações turísticas;

Expressamos a nossa vontade em promover uma ordem turística mundial, equitativa, responsável e sustentável, em benefício partilhado de todos os sectores da sociedade, num contexto de uma economia internacional aberta e liberalizada, e Proclamamos solenemente com esse objectivo os princípios do Código Mundial de Ética do Turismo.

Código Mundial de Ética do Turismo

PRINCÍPIOS

ARTIGO 1º

Contribuição do turismo para a compreensão e respeito mútuo entre homens e sociedades

1) A compreensão e a promoção dos valores éticos comuns à humanidade, num espírito de tolerância e de respeito pela diversidade das crenças religiosas, filosóficas e morais, são ao mesmo tempo fundamento e consequência de um turismo responsável; os actores do desenvolvimento turístico e os próprios turistas devem ter em conta as tradições ou práticas sociais e culturais de todos os povos, incluindo as das minorias e populações autóctones, reconhecendo a sua riqueza;

- 2) As actividades turísticas devem conduzir-se em harmonia com as especificidades e tradições das regiões e países de acolhimento, e observando as suas leis, usos e costumes;
- 3) As comunidades de acolhimento por um lado, e os actores profissionais locais por outro, devem aprender a conhecer e respeitar os turistas que os visitam, e informar-se sobre os seus modos de vida, gostos e expectativas; a educação e formação ministradas aos profissionais contribuem para um acolhimento hospitaleiro;
- 4) As autoridades públicas têm por missão assegurar a protecção dos turistas e visitantes, bem como dos seus bens; devem conceder especial atenção à segurança dos turistas estrangeiros, por causa da sua particular vulnerabilidade; disponibilizar meios específicos de informação, de prevenção, de protecção, de seguros e de assistência, correspondendo às necessidades deles; os atentados, agressões, raptos ou ameaças visando os turistas e os trabalhadores da indústria turística, bem como as destruições voluntárias de instalações turísticas ou de elementos do património cultural ou natural, devem ser severamente condenadas e reprimidas em conformidade com as respectivas legislações nacionais;
- 5) Os turistas e visitantes devem evitar, aquando das suas deslocações, praticar actos criminosos ou considerados delituosos pelas leis do país visitado, bem como comportamentos considerados chocantes ou que firam as populações locais, ou ainda susceptíveis de atentar contra o meio ambiente local; devem abster-se de todo o tráfico de droga, armas, antiguidades, espécies protegidas, bem como de produtos ou substâncias perigosas ou proibidas pelas regulamentações nacionais;
- 6) Os turistas e visitantes têm a responsabilidade de procurar informar-se, antes mesmo da sua partida, sobre as características dos países que se propõem visitar; devem ter consciência dos riscos em matéria de saúde e segurança inerentes a toda a deslocação para fora do seu meio habitual, e comportar-se de maneira a minimizar esses riscos.

ARTIGO 2º

O turismo, vector de desenvolvimento individual e colectivo

- 1) O turismo, actividade na maior parte das vezes associada ao repouso, à descontração, ao desporto, ao acesso à cultura e à natureza, deve ser concebido e praticado como meio privilegiado de desenvolvimento individual e colectivo; praticado com a necessária abertura de espírito, constitui um factor insubstituível de auto-educação, de tolerância mútua e de aprendizagem das diferenças legítimas entre povos e culturas, e da sua diversidade;
- 2) As actividades turísticas devem respeitar a igualdade entre homens e mulheres; devem tender a promover os direitos do homem e, especialmente, os particulares direitos dos grupos mais vulneráveis, nomeadamente as crianças, os idosos ou deficientes, as minorias étnicas e os povos autóctones;
- 3) A exploração dos seres humanos sob todas as suas formas, nomeadamente sexual, e especialmente no caso das crianças, vai contra os objectivos fundamentais do turismo e constitui a sua própria negação; a esse título e em conformidade com o direito internacional, ela deve ser rigorosamente combatida com a cooperação de todos os Estados envolvidos e sancionada sem

concessões pelas legislações nacionais, quer dos países visitados, quer dos de origem dos actores desses actos, mesmo quando estes são executados no estrangeiro;

4) As deslocações por motivos de religião, de saúde, de educação e de intercâmbios culturais ou linguísticos constituem formas particularmente interessantes de turismo, que merecem ser encorajadas;

5) A introdução nos programas de educação de um ensino sobre o valor dos intercâmbios turísticos, dos seus benefícios económicos, sociais e culturais, mas também dos seus riscos, deve ser encorajada.

ARTIGO 3º

O turismo, factor de desenvolvimento sustentável

1) O conjunto dos actores do desenvolvimento turístico têm o dever de salvaguardar o ambiente e os recursos naturais, na perspectiva de um crescimento económico são, contínuo e sustentável, capaz de satisfazer equitativamente as necessidades e as aspirações das gerações presentes e futuras;

2) Todos os tipos de desenvolvimento turístico que permitam economizar os recursos naturais raros e preciosos, nomeadamente a água e a energia, bem como evitar na medida do possível a produção de dejectos, devem ser privilegiados e encorajados pelas autoridades públicas nacionais, regionais e locais;

3) A repartição no tempo e no espaço dos fluxos de turistas e de visitantes, especialmente o que resulta das licenças de férias e das férias escolares, e um melhor equilíbrio entre locais frequentados devem ser procurados por forma a reduzir a pressão da actividade turística sobre o meio ambiente, e a aumentar o seu impacto benéfico na indústria turística e na economia local;

4) As infra-estruturas devem estar concebidas e as actividades turísticas ser programadas por forma a que seja protegido o património natural constituído pelos eco sistemas e a bio diversidade, e que sejam preservadas as espécies ameaçadas da fauna e flora selvagens; os actores do desenvolvimento turístico, nomeadamente os profissionais, devem permitir que lhes sejam impostas limitações ou obstáculos às suas actividades quando elas sejam exercidas em zonas particularmente sensíveis: regiões desérticas, polares ou de alta montanha, zonas costeiras, florestas tropicais ou zonas húmidas, propícias à criação de parques naturais ou reservas protegidas;

5) O turismo de natureza e o eco turismo são reconhecidos como formas de turismo especialmente enriquecedoras e valorizadoras, sempre que respeitem o património natural e as populações locais se ajustem à capacidade de acolhimento dos lugares turísticos.

ARTIGO 4º

O turismo, utilizador do património cultural da humanidade e contribuindo para o seu enriquecimento

1) Os recursos turísticos pertencem ao património comum da humanidade. As comunidades dos territórios onde eles se situam têm face a eles direitos e obrigações especiais;

2) As políticas e actividades turísticas são desenvolvidas no respeito pelo património artístico, arqueológico e cultural, competindo-lhes a sua preservação e transmissão às gerações futuras; um

cuidado especial deve ser concedido à preservação e valorização dos monumentos, santuários e museus, bem como de locais históricos e arqueológicos, quando estejam em grande parte abertos à frequência turística; deve ser encorajado o acesso do público aos bens e monumentos culturais privados, no respeito pelos direitos dos seus proprietários, bem como aos edifícios religiosos, sem prejudicar as necessidades do culto;

3) Os recursos obtidos pela frequência dos locais e monumentos culturais estão vocacionados, pelo menos em parte, para ser utilizados na manutenção, salvaguarda, valorização e enriquecimento desse património;

4) A actividade turística deve ser concebida por forma a permitir a sobrevivência e desenvolvimento de produções culturais e artesanais tradicionais, bem como do folclore, e não para provocar a sua padronização e empobrecimento.

ARTIGO 5º

O turismo, actividade benéfica para os países e comunidades de acolhimento

1) As populações locais estão associadas às actividades turísticas e participam equitativamente nos benefícios económicos, sociais e culturais que geram, e nomeadamente na criação de emprego directo ou indirecto que daí resulta;

2) As políticas turísticas devem ser conduzidas de tal forma que contribuam para a melhoria do nível de vida das populações das regiões visitadas e respondam às suas necessidades. A concepção urbanística e arquitectónica e o modo de exploração das estâncias e alojamentos devem visar a sua melhor integração no tecido económico e social local. Em caso de iguais habilitações deve ser prioritariamente seleccionado o emprego de mão de obra local;

3) Uma particular atenção deve ser dada aos problemas específicos das zonas costeiras e aos territórios insulares, bem como às regiões rurais ou de montanha vulneráveis, para quem o turismo representa muitas vezes uma das raras oportunidades de desenvolvimento face ao declínio das actividades económicas tradicionais;

4) Os profissionais do turismo, nomeadamente os investidores, devem, no quadro da regulamentação estabelecida pelas autoridades públicas, proceder a estudos de impacto dos seus projectos de desenvolvimento no ambiente e meios naturais; devem de igual forma prestar, com a maior transparência e objectividade requerida, as informações quanto aos seus futuros programas e aos impactos previstos, abrindo-se ao diálogo nessas matérias com as populações interessadas.

ARTIGO 6º

Obrigações dos actores do desenvolvimento turístico

1) Os actores profissionais do turismo têm por obrigação fornecer aos turistas uma informação objectiva e sincera sobre os destinos, sobre as condições de viagem, de acolhimento e de estada; asseguram a transparência perfeita das cláusulas dos contactos propostos aos seus clientes, quer em matéria da natureza, preço e qualidade das prestações que se comprometem fornecer, quer das contrapartidas financeiras que lhes incumbem em caso de ruptura unilateral por sua parte dos referidos contratos;

- 2) Os profissionais do turismo, quando isso depender de si, preocupam-se, em cooperação com as autoridades públicas, pela segurança, prevenção de acidentes, protecção sanitária e higiene alimentar dos que aos seus serviços recorrem; zelam pela existência de sistemas de seguro e assistência apropriados; aceitam a obrigação de prestar contas, segundo as modalidades previstas nas regulamentações nacionais, e, se necessário, pagar uma indemnização equitativa no caso de desrespeito pelas suas obrigações contratuais;
- 3) Os profissionais do turismo, quando tal depender de si, contribuem para o pleno desenvolvimento cultural e espiritual dos turistas e permitem o exercício, durante as deslocações, do seu culto religioso;
- 4) As autoridades públicas dos Estados de origem e dos países de acolhimento, em ligação com os profissionais interessados e suas associações, zelam pela existência dos mecanismos necessários ao repatriamento dos turistas no caso de falência das empresas que organizaram as suas viagens;
- 5) Os governos têm o direito - e o dever - especialmente em caso de crise, de informar os seus viajantes das condições difíceis, mesmo dos perigos que podem encontrar por ocasião das suas deslocações ao estrangeiro; incumbe-lhes, no entanto, fornecer tais informações sem prejudicar de forma injustificada ou exagerada a indústria turística dos países de acolhimento e os interesses dos seus próprios operadores; o conteúdo de eventuais avisos deve assim ser previamente discutido com as autoridades dos países de acolhimento e os profissionais interessados; as recomendações formuladas serão estritamente proporcionais à gravidade das situações e limitadas às zonas geográficas onde a insegurança estiver provada devendo ser aligeiradas ou anuladas logo que o retorno à normalidade o permitir;
- 6) A imprensa, nomeadamente a imprensa turística especializada e os outros media, incluindo os modernos meios de comunicação electrónica, devem fornecer uma informação honesta e equilibrada sobre os acontecimentos e situações susceptíveis de influir na frequência turística; têm igualmente por missão fornecer indicações precisas e fiáveis aos consumidores de serviços turísticos. As novas tecnologias de comunicação e o comércio electrónico devem ser igualmente desenvolvidos e utilizados para esse fim, não devendo, de forma alguma tal como a imprensa e os média incentivar o turismo sexual.

ARTIGO 7º

Direito ao turismo

- 1) A possibilidade de aceder, directa e pessoalmente, à descoberta das riquezas do planeta constitui um direito aberto a todos os habitantes do mundo. A participação cada vez mais alargada no turismo nacional e internacional deve ser considerada como uma das melhores expressões possíveis do crescimento contínuo do tempo livre, e não deve ser colocados obstáculos;
- 2) O direito ao turismo para todos deve ser visto como corolário do direito ao repouso e aos tempos livres, e nomeadamente do direito a uma razoável limitação da duração do trabalho e licenças periódicas pagas, garantido no artigo 24 da Declaração Universal dos Direitos do Homem, e no artigo 7.1 do Pacto Internacional relativo aos direitos económicos, sociais e culturais;
- 3) O turismo social, e nomeadamente o turismo associativo, que permite o acesso do maior número de cidadãos aos tempos livres, às viagens e às férias, deve ser desenvolvido com o apoio das autoridades públicas;

- 4) O turismo das famílias, dos jovens e dos estudantes, das pessoas de idade e dos deficientes deve ser encorajado e facilitado.

ARTIGO 8º

Liberdade das deslocações turísticas

- 1) Os turistas e visitantes beneficiam, no respeito pelo direito internacional e legislações nacionais, da liberdade de circulação, quer no interior do seu país, quer de um para outro Estado, em conformidade com o artigo 13 da Declaração Universal dos Direitos do Homem; devem poder aceder às zonas de trânsito e estada, bem como aos locais turísticos e culturais sem exageradas formalidades, nem discriminação;
- 2) Os turistas e visitantes devem ver-lhes reconhecida a faculdade de utilizar todos os meios de comunicação disponíveis, interiores ou exteriores; devem beneficiar de um pronto e fácil acesso aos serviços administrativos, judiciários e de saúde locais; bem como ao livre contacto com as autoridades consulares do seu país de origem, em conformidade com as convenções diplomáticas em vigor;
- 3) Os turistas e visitantes beneficiam dos mesmos direitos que os cidadãos do país visitado quanto à confidencialidade dos dados e informações pessoais que lhes respeitem, nomeadamente as armazenadas sob forma electrónica;
- 4) Os procedimentos administrativos de passagem das fronteiras, impostos pelos Estados ou resultantes de acordos internacionais, como vistos, ou formalidades sanitárias e aduaneiras, devem ser adaptados de modo a facilitar a liberdade de viajar e o acesso do maior número de pessoas ao turismo internacional; os acordos entre grupos de países visando harmonizar e simplificar tais procedimentos devem ser encorajados; os impostos e encargos específicos penalizando a indústria turística e atentando contra a sua competitividade devem ser progressivamente eliminados ou corrigidos;
- 5) Os viajantes devem poder dispor, desde que a situação económica dos países donde são originários o permita, do abono de divisas convertíveis necessário às suas deslocações.

ARTIGO 9º

Direito dos trabalhadores e dos empresários da indústria turística

- 1) Os direitos fundamentais dos trabalhadores assalariados e independentes da indústria turística e actividades conexas devem ser assegurados sob controlo das administrações, quer dos Estados de origem, quer dos países de acolhimento, com especial atenção dados os obstáculos específicos ligados especialmente à sazonalidade da sua actividade, à dimensão global da sua indústria e à flexibilidade que a natureza do seu trabalho muitas vezes impõe;
- 2) Os trabalhadores assalariados e independentes da indústria e das actividades conexas têm o direito e o dever de adquirir uma formação ajustada, inicial e contínua; é-lhes assegurada uma protecção social adequada; a precariedade do emprego deve ser limitada ao máximo possível; um estatuto especial, nomeadamente no que diz respeito à sua protecção social, deve ser proposto aos trabalhadores sazonais do sector;
- 3) Toda a pessoa física e moral, desde que cumpra as imposições e disponha das qualificações necessárias, deve ver-se reconhecido o direito de desenvolver uma actividade profissional no domínio do turismo, no quadro das legislações nacionais em vigor; os empresários e os investidores -

especialmente no domínio das pequenas e médias empresas - devem ver-lhes reconhecido o livre acesso ao sector turístico com um mínimo de restrições legais ou administrativas;

4) As trocas de experiência oferecidas aos quadros e trabalhadores, assalariados ou não, de diferentes países, contribuem para o desenvolvimento da indústria turística mundial, devendo ser incentivadas sempre que possível, no respeito pelas legislações nacionais e convenções internacionais aplicáveis;

5) Factor insubstituível de solidariedade no desenvolvimento e dinamismo das trocas internacionais, as empresas multilaterais da indústria turística não devem abusar das situações de posição dominante que por vezes detêm; devem evitar tornar-se vector de modelos culturais e sociais artificialmente impostos às comunidades de acolhimento; em troca da liberdade de investir e operar comercialmente, que lhes deve ser plenamente reconhecida, devem comprometer-se com o desenvolvimento local evitando, pelo repatriamento excessivo dos seus benefícios ou pelas importações induzidas, reduzir a contribuição que dão às economias onde estão implantadas;

6) O partenariado e o estabelecimento de relações equilibradas entre empresas dos países emissores e receptores concorrem para o desenvolvimento sustentável do turismo e para uma repartição equitativa dos benefícios do seu crescimento.

ARTIGO 10º
Aplicação dos princípios do Código Mundial
de Ética do Turismo

1) Os actores públicos e privados do desenvolvimento turístico cooperam na aplicação dos presentes princípios e devem zelar pelo controlo da sua efectivação;

2) Os actores do desenvolvimento turístico reconhecem o papel das Instituições internacionais, na primeira linha das quais a Organização Mundial do Turismo, e das organizações não governamentais competentes em matéria de promoção e desenvolvimento do turismo na protecção dos direitos do homem, do ambiente ou da saúde, no respeito dos princípios gerais do direito internacional;

3) Os mesmos actores manifestam a intenção de submeter, para efeitos de conciliação, os litígios relativos à aplicação ou interpretação do Código Mundial de Ética do Turismo a um organismo terceiro imparcial denominado: Comité Mundial de Ética do Turismo.

ANEXO X

Declaração de compromisso para o desenvolvimento do turismo sustentável, iniciativa dos operadores turísticos para o desenvolvimento do turismo sustentável, Março de 2000

1. Compromisso com o desenvolvimento e gestão sustentável do turismo

1.1. Consideramos o desenvolvimento do turismo sustentável como um princípio orientador para a boa gestão racional das nossas actividades.

1.2. Definimos o desenvolvimento sustentável como o desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras satisfazerem suas próprias necessidades.

1.3. Estamos comprometidos com o desenvolvimento, exploração e comercialização do turismo de forma sustentável, isto é, todas as formas de turismo que tragam uma contribuição positiva para o meio ambiente natural e cultural, que produzam benefícios para as comunidades de acolhimento, e que não coloquem em risco a subsistência futura das populações locais.

1.4. Enquanto operadores turísticos acreditamos que podemos ter um papel importante no desenvolvimento do turismo sustentável. Faremos o possível para antecipar e prevenir uma degradação económica, ambiental, social e cultural. Vamos trabalhar no sentido de integrar estas considerações nas nossas operações e actividades.

1.5. Estamos envolvidos numa parceria com o Programa das Nações Unidas para o Ambiente (UNEP), a Organização Mundial do Turismo (OMT), e Organização das Nações Unidas para Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), para melhorar o nosso desempenho, a fim de alcançar um desenvolvimento e gestão sustentável do turismo.

2. Princípios do desenvolvimento e gestão sustentável do turismo

2.1 Reconhecemos que o turismo pode contribuir para a viabilidade das economias locais. Reconhecemos também que o turismo pode ter impactos negativos sobre a economia, ambiente, natureza, estruturas sociais e culturas locais. No interesse de longo prazo das comunidades de acolhimento e da nossa indústria, faremos o possível para evitar ou minimizar esses impactos.

2.2. Estamos empenhados em respeitar as leis locais, nacionais e internacionais e regulamentos aplicáveis às nossas actividades.

2.3. Opomo-nos activamente e desencorajamos as formas de turismo ilegal, abusivo ou com fins de exploração.

2.4. Comprometemo-nos com uma tentativa contínua para melhorar o nosso desempenho no contexto do desenvolvimento e gestão sustentável do turismo.

2.5. Vamos gerir e monitorizar os impactos ambientais, culturais e sociais das nossas actividades.

2.6. Faremos o possível por encontrar as melhores práticas em todas as nossas actividades - internamente e quando estabelecermos relações comerciais com parceiros, fornecedores e subcontratados - especialmente no que diz respeito a:

- Utilização responsável dos recursos naturais (por exemplo, terra, solo, água, energia);
- Reduzir, minimizar e prevenir a poluição e resíduos (resíduos sólidos e líquidos, por exemplo, emissões para a atmosfera);
- A preservação de plantas, animais, ecossistemas e áreas protegidas (biodiversidade);
- Conservação das paisagens, património cultural e natural, respeitando a integridade das culturas locais e evitar efeitos negativos sobre as estruturas sociais;
- Envolvendo, e cooperando com as comunidades e populações locais;
- Utilizar competências e produtos locais.

2.7. Vamos incentivar os nossos parceiros, fornecedores e subcontratados para melhorar a sua contribuição para o desenvolvimento e gestão sustentável do turismo, colaborando e partilhando informações para os ajudar nessa tarefa.

2.8. Vamos procurar uma maior cooperação no âmbito da indústria do turismo e entre este sector e o sector público a fim de promover o turismo sustentável.

2.9. Vamos incentivar e procurar cooperar com as autoridades nacionais e locais, comunidades locais, ou qualquer outra parte interessada, para desenvolver e implementar o planeamento e gestão integrada dos destinos, a fim de preservar a qualidade e a sustentabilidade destes destinos.

2.10. Iremos desenvolver estes princípios como uma política da empresa. Como parte deste processo, vamos definir metas mensuráveis, e vamos monitorizar e dar conhecimento público dos nossos progressos.

3. Sensibilização do público e comunicação

3.1. Queremos sensibilizar activamente os nossos clientes em relação ao ambiente natural, social e cultural dos lugares que visitam. Pretendemos também incentivar as comunidades de acolhimento e os nossos clientes a conhecerem-se melhor e a respeitarem-se mutuamente.

3.2. Vamos empenhar-nos nas nossas campanhas de comunicação e publicidade, em promover comportamentos e actividades compatíveis com os princípios do desenvolvimento e gestão sustentável do turismo.

3.3. Vamos incentivar outros operadores turísticos para o apoio desta declaração.

Anexo XI

Texto completo do Acordo entre a Organização Mundial do Turismo (OMT) e a Organização Internacional do Trabalho (OIT), Março de 2008

1. A Organização Mundial do Turismo (OMT) é uma agência especializada das Nações Unidas e a principal organização internacional no sector do turismo. Constitui um fórum global para debate questões políticas sobre o turismo e uma fonte prática do conhecimento na área do turismo. A OMT tem um papel central e decisivo na promoção do desenvolvimento do turismo responsável, sustentável e universalmente acessível, dando particular atenção aos interesses dos países em desenvolvimento. A OMT encoraja a implementação do Código Mundial de Ética do Turismo¹, tendo em vista assegurar que os países membros, destinos turísticos e empresas maximizem os efeitos económicos, sociais e culturais positivos do turismo e aproveitem plenamente os seus benefícios, minimizando os seus impactos sociais e ambientais negativos. A OMT integra 157 países e territórios e mais de 300 membros afiliados que representam o sector privado, instituições de educação, associações de turismo e autoridades de turismo local. Acções directas para fortalecer e apoiar os esforços das administrações nacionais de turismo são realizadas por representantes regionais da OMT (África, Américas, Ásia Oriental e Pacífico, Europa, Médio Oriente e Sul da Ásia), com base na sede em Madrid. A OMT está comprometida com os Objectivos de Desenvolvimento do Milénio das Nações Unidas, orientados para reduzir a pobreza e promover o desenvolvimento sustentável.
2. Recentemente, a OIT e a OMT cooperaram na área das estatísticas em termos de metodologia e de pesquisa sobre métodos nacionais de recolha de dados de emprego nas indústrias do turismo utilizando a Conta Satélite do Turismo: Quadro Metodológico Recomendações sobre o quadro conceptual.² Com este objectivo, foi preparado um capítulo com a medição de emprego nas indústrias do turismo, que será incluído pela primeira vez na versão revista do documento «International Recommendations on Tourism Statistics (IRTS-08)» da UNSD/OMT. Além disso, está programada para edição no início de 2008 uma publicação metodológica conjunta da OIT/OMT, intitulada «Sources and methods, labour statistics: employment in the tourism industries».
3. O objectivo do acordo proposto entre o OMT e da OIT é estruturar, melhorar e reforçar a cooperação entre as duas agências das Nações Unidas reconhecendo o papel fundamental das actividades de trabalho digno no desenvolvimento social, na erradicação da pobreza, promoção da prosperidade e da compreensão internacional das normas da OIT e reforço do diálogo social no sector da hotelaria, restauração e turismo. O acordo proposto, portanto, refere-se ao Código Mundial de Ética do Turismo e às convenções internacionais de trabalho da OIT sobre princípios e direitos fundamentais no trabalho e à promoção das convenções e recomendações específicas para o sector do turismo. O acordo proposto é também um exemplo de actividades conjuntas entre agências das Nações Unidas, a fim de melhorar a abordagem “*Delivering as One*” para oferecer actividades coerentes e de integração do emprego e da Agenda para o Trabalho Digno³ no sector do turismo.
4. À luz das considerações precedentes, o Comité poderá recomendar ao Conselho de Administração a aprovação do texto do acordo proposto entre a Organização Internacional do Trabalho e a

¹ A/RES/406 (XIII) foi adotada pela Assembleia Geral da OMT Assembleia na sua 13^a Sessão (Santiago, Chile, setembro-outubro de 1999), disponível em www.unwto.org/code_ethics/pdf/RES406-English.pdf.

² A Conta Satélite do Turismo (TSA) constitui o segundo padrão internacional sobre turismo estatísticas (aprovado em 2000 pela Comissão de Estatística da ONU) e é um instrumento que é a estrutura unificadora da maioria dos componentes do sistema de estatísticas do turismo.

³ [1] Vide: www.ilo.org/global/About_the_ILO/Mainpillars/WhatIsDecentWork/lang-en/index.htm (consultado em 15 de Maio de 2010).

Organização Mundial do Turismo, e autorizar o Director-Geral ou um seu representante a assinar o acordo em nome da OIT.⁴

Genebra, 18 de fevereiro de 2008

Acordo entre

A Organização Mundial do Turismo (OMT) e a Organização Internacional do Trabalho (OIT)

A Organização Mundial do Turismo (OMT) e a Organização Internacional do Trabalho, representada pelo *Bureau* Internacional do Trabalho (BIT), sendo ambas agências especializadas das Nações Unidas,

Reconhecendo o papel fundamental do trabalho digno nas actividades do turismo em favorecer o desenvolvimento social e a luta contra a pobreza, e promover a prosperidade e a compreensão internacional,

Considerando que as indústrias **do turismo** são particularmente de trabalho intensivo e têm a capacidade de criação de emprego,

Partilhando objectivos **comuns** que visam assegurar que as actividades de turismo: criam trabalho digno; respeitam os princípios e direitos fundamentais no trabalho em matéria de liberdade de associação, direito à negociação colectiva e a abolição do trabalho infantil, trabalho forçado e discriminação, e assegurar uma protecção social e diálogo social adequados,

Tendo em conta que a **colaboração** entre as duas organizações é mutuamente desejável, com vista a:

- Alcançar os objectivos de desenvolvimento acordados internacionalmente, incluindo os Objectivos de Desenvolvimento do Milénio estabelecidos após a Cimeira do Milénio (2000) e os compromissos assumidos na Cimeira Mundial de 2005 e no âmbito do Conselho Económico e Social das Nações Unidas (ECOSOC);
- Contribuir para o Plano de Implementação adoptado pela Cimeira Mundial sobre Desenvolvimento Sustentável (2002);
- Implementar o Código Mundial de Ética do Turismo (OMT, 1999; das Nações Unidas, 2001), em que são feitas referências específicas a convenções internacionais e as recomendações do trabalho adoptadas pela OIT, e que requer a capacidade de ambas as organizações para ajudar a implementar especialmente o disposto no seu artigo 5.º (Turismo, uma actividade benéfica para os países e as comunidades de acolhimento) e artigo 9.º (Direitos dos trabalhadores e dos empresários da indústria do turismo);
- Promover a Agenda para o Trabalho Digno;

⁴ Na sua sessão 301 (Março 2008), o Conselho de Administração aprovou o texto do acordo proposto entre a Organização Internacional do Trabalho e a Organização Mundial do Turismo (OMT), e autorizou o Director-Geral ou o seu representante a assinar o acordo em nome da OIT GB.301/11 (Rev.), par.41).

- Promover a ratificação e a aplicação das convenções internacionais de trabalho que são a base dos princípios e direitos fundamentais no trabalho, ou seja, a Convenção (No. 87) sobre Liberdade Sindical e a Protecção do Direito Sindical 1948, a Convenção (Nº 98) sobre o Direito de Sindicalização e de Negociação Colectiva, 1949, a Convenção (No. 29) sobre Trabalho Forçado, 1930, a Convenção (No. 105) sobre a Abolição do Trabalho Forçado, 1957, a Convenção (No. 100), sobre Igualdade de Remuneração, 1951 a Convenção (No. 111) sobre a Discriminação (emprego e ocupação) 1958, a Convenção (No. 138) sobre a Idade Mínima, de 1973 e a Convenção (No. 182) sobre as Piores Formas de Trabalho Infantil, 1999;
- Recordando a importância dos seguintes instrumentos: a Convenção (No. 81) sobre a Inspecção do Trabalho, 1947, a Convenção (No. 122) sobre Política de Emprego, 1964, a Convenção (Nº144) sobre as Consultas tripartidas destinadas a Promover a Execução das Normas Internacionais do Trabalho, 1976, a Convenção (Nº172) sobre as Condições de Trabalho (Hotéis e Restaurantes), 1991, bem como a Recomendação (Nº179) sobre as Condições de Trabalho (Hotéis e Restaurantes) 1991, a Recomendação (Nº189) para a Criação de Empregos nas Pequenas e Médias Empresas, de 1998, e a Resolução sobre a promoção de empresas sustentáveis, aprovada pela Conferência Internacional do Trabalho na 96ª Sessão (Junho 2007);
- Dar seguimento às recomendações feitas pela Comissão Mundial sobre a Dimensão Social da Globalização, em 2004;
- Reforçar a dimensão do trabalho na implementação da Conta Satélite do Turismo: Quadro metodológico recomendado (TSA: RMF, 2000);
- Promover uma maior coerência entre as dimensões económica, social e ambiental das políticas e práticas de desenvolvimento, com referência específica a questões de emprego e de trabalho no turismo, e
- Desejosos de melhorar relações de trabalho com o objectivo de cumprir os seus respectivos mandatos e evitar a duplicação.

As partes acordam o seguinte:

I. Contexto da colaboração

1. Para efeitos do presente Acordo, o termo "turismo" é definido no âmbito estabelecido pela Comissão Estatística das Nações Unidas (Março de 2000), através da Conta Satélite do Turismo: Quadro Metodológico Recomendado (OMT), que afirma que o turismo compreende "as actividades de pessoas que viajam permanecem em lugares fora do seu ambiente habitual por um período consecutivo não superior a um ano para lazer, negócios e outros fins".
2. Para efeitos do presente Acordo, o termo "trabalho digno" é usado como na Declaração Ministerial do ECOSOC de 2006, que se refere a "oportunidades para homens e mulheres de obterem trabalho produtivo em condições de liberdade, equidade, segurança e dignidade humana".

II. Áreas e meios de colaboração

1. Dentro dos limites dos recursos disponíveis, a OMT e a OIT vão reforçar a sua colaboração principalmente nas áreas de interesse estratégico mútuo. No momento da assinatura do presente Acordo, estes incluem: estatísticas, educação e formação, emprego, segurança e saúde no trabalho, apoio ao empreendedorismo e à competitividade, especialmente em relação às comunidades rurais,

indígenas e tribais como destinos turísticos; luta contra o tráfico de seres humanos, trabalho infantil e exploração sexual de crianças; reforço do respeito pelos direitos dos empregadores e dos trabalhadores no turismo, especialmente os direitos dos trabalhadores migrantes e igualdade de género; e normas de qualidade e ética no contexto da indústria do turismo, bem como a promoção do diálogo social entre governos e organizações de empregadores e de trabalhadores no turismo. A colaboração poderá ser desenvolvida em outras áreas em que o trabalho e as questões de turismo coincidem, que podem ser mutuamente identificadas pelos *Secretariados* da OMT e da OIT.

2. A colaboração nas áreas mutuamente identificadas pode ser alcançada através da partilha de informação, pesquisas conjuntas, cooperação técnica, reforço de capacidades, publicações e outros meios considerados apropriados e mutuamente acordados.

III. Procedimentos para as actividades de cooperação

1. Cada organização deve designar e comunicar à outra organização um interlocutor, responsável pela coordenação geral e implementação deste Acordo. No momento da assinatura, os interlocutores são os seguintes:

Pela OIT:

Director do Departamento de Actividades Sectoriais
Organização Internacional do Trabalho
Departamento
4 Route des Morillons
1211 Genebra 22, Suíça
sector@ilo.org
Tel. + 41 22 799 7713

Pela OMT:

Director do Departamento Sectorial
Actividades do Programa e Coordenação
Organização Mundial do Turismo
Haya Capitan 42
28020 Madrid
eyunis@unwto.org
Tel. + 34 5678100

2. No quadro do presente acordo, acordos de trabalho detalhados para as actividades de cooperação em áreas específicas podem ser desenvolvidas pelas unidades técnicas em causa.

3. O uso do logo de cada organização será sujeito aos procedimentos respectivos que estabelecem a sua utilização.

4. A implementação deste Acordo será revista periodicamente.

IV. Representação recíproca

1. A OIT é convidada a fazer-se representar e participar como observadora nas reuniões da Assembleia Geral da OMT. A OIT também pode, sempre que adequado e em condições que vierem a ser acordadas, ser convidada a participar em outras reuniões da OMT, subordinadas a assuntos que são da competência, actividade e especialidade da OIT.

2. A OMT será convidada a participar nas sessões da Conferência Internacional do Trabalho com o estatuto de uma organização pública internacional. A OMT também pode, sempre que adequado e em condições que vierem a ser acordadas, ser convidada a participar em reuniões organizadas pela OIT nas quais a OMT tenha manifestado interesse.

V. Entrada em vigor

1. Após a notificação do ECOSOC e aprovação pelos conselhos de administração de cada organização, este Acordo entrará em vigor na data de sua assinatura pelos directores-gerais das duas organizações. Pode ser alterado por escrito por acordo mútuo. O Acordo permanecerá em vigor até ser denunciado por qualquer das partes, com um pré-aviso escrito de seis meses, ou por consentimento mútuo.

Pela Organização Internacional do Trabalho: Pela Organização Mundial do Turismo:

Juan Somavia Director-Geral, *Bureau* Francesco Frangialli Secretário-Geral
Internacional do Trabalho

Data e local: 3 de Dezembro de 2008, Madrid