



Organização
Internacional
do Trabalho

Genebra



Diretrizes do BIT sobre trabalho digno e turismo socialmente responsável



**Diretrizes do BIT sobre trabalho digno
e turismo socialmente responsável**

Diretrizes do BIT sobre trabalho digno e turismo socialmente responsável

Copyright © Organização Internacional do Trabalho 2017
Primeira edição 2017

As publicações do *Bureau* Internacional do Trabalho gozam da proteção dos direitos de autor em virtude do Protocolo 2 anexo à Convenção Universal sobre Direito de Autor. No entanto, podem ser reproduzidos pequenos excertos dessas publicações, desde que se indique a respetiva fonte. Para obter os direitos de reprodução ou de tradução, deve ser enviado um pedido para *ILO Publications (Rights and Licensing)*, *International Labour Office, CH-1211 Geneva 22*, Suíça, ou para o seguinte endereço eletrónico: rights@ilo.org. Os pedidos serão sempre bem-vindos.

As bibliotecas, instituições e outros utilizadores registados em organizações de direitos de reprodução poderão fazer cópias nos termos das licenças que lhes forem concedidas para este fim. Consulte o sítio www.ifro.org para encontrar a organização de direitos de reprodução no seu país.

Directives do BIT sobre trabalho digno e turismo socialmente responsável / *Bureau* Internacional do Trabalho, Departamento de Políticas Setoriais – Genebra: OIT, 2017.

ISBN 978-972-704-433-7 (versão impressa)
ISBN 978-972-704-434-4 (web pdf)

Também disponível em francês: *Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable* (ISBN 978-92-2-230903-0 (versão impressa); ISBN 978-92-2-230904-7 (web pdf), Genebra, 2017; em espanhol: *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable* (ISBN 978-92-2-331003-5 (versão impressa); ISBN 978-922-331004-2 (web pdf)), Genebra, 2017; e em inglês: *ILO guidelines on decent work and socially responsible tourism* (ISBN 978-92-2-130057-1 (versão impressa); ISBN 978-92-2-130058-8 (web pdf)), Genebra, 2017.

10.05.3

Dados de catalogação na publicação do BIT

Esta edição só foi possível com o financiamento do Governo de Portugal através do Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social. A revisão técnica desta publicação contou com o apoio da Confederação do Turismo de Portugal.

As designações empregadas nas publicações do BIT, que estão em conformidade com a prática das Nações Unidas, e a apresentação de material nelas contido não implicam a tomada de qualquer posição por parte do *Bureau* Internacional do Trabalho sobre o estatuto jurídico de qualquer país, área ou território, ou das respetivas autoridades, ou sobre a delimitação das suas fronteiras.

A responsabilidade por opiniões expressas em artigos assinados, estudos e outros contributos recai exclusivamente sobre os seus autores, e a sua publicação não significa que o *Bureau* Internacional do Trabalho subscreva essas mesmas opiniões.

A referência ou não referência a empresas, produtos ou procedimentos comerciais não implica qualquer apreciação favorável ou desfavorável por parte do *Bureau* Internacional do Trabalho.

Para mais informações sobre as publicações e os produtos digitais do BIT, visite o nosso sítio Web www.ilo.org/publns ou contacte-nos através do endereço ilopubs@ilo.org.

Depósito Legal: 465 532/19

*Composição, edição de texto, impressão e publicação eletrónica:
Editorial do Ministério da Educação e Ciência*

Prefácio

Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT), no primeiro semestre de 2019, o turismo internacional cresceu 4% em relação ao mesmo período do ano passado. Em todo o mundo, o aumento foi de 671 milhões de chegadas, aproximadamente 30 milhões a mais do que em 2018, e a previsão é de crescer de 3% a 4% até o fim de 2019.

Em 2018, Portugal recebeu um total de 22,8 milhões de turistas internacionais, número que nos coloca no 17.º principal país em termos de turistas no ranking da OMT, registando o quinto maior crescimento, acima de destinos como México, Itália ou Espanha.

A tendência mundial para a atividade turística é, pois, de crescimento ainda que a um ritmo mais moderado e muito alicerçado em economias mais robustas, mais ligações aéreas e mais acessíveis, maior conectividade entre destinos, facilidades nos vistos, investimento na oferta e serviços e, sobretudo, confiança no turismo global.

Neste quadro de desenvolvimento da atividade, impõe-se um olhar muito atento aos desafios e oportunidades que decorrem desta conjuntura e que serão decisivos para a construção de um futuro socialmente responsável para o turismo, com os cidadãos no centro de todas as resoluções.

O turismo caracteriza-se, por definição, como o movimento temporário de pessoas para destinos fora dos seus locais habituais de trabalho e de residência. Neste processo, enquadram-se três realidades distintas: os turistas, os profissionais da atividade e os cidadãos que habitam os territórios visitados. Por isso, não será exagero afirmar que se todas as atividades económicas dependem de pessoas, o turismo simplesmente não sobrevive sem elas. Os avanços da robotização e da digitalização nos modos de produção, ainda que fundamentais para o desenvolvimento económico das sociedades, jamais conseguirão anular caracterís-

ticas que nos definem enquanto seres humanos como são a capacidade de acolher um visitante com simpatia, cordialidade ou afeto.

Se ao profissional do turismo, dimensão que interessa mais abordar neste contexto, deverá exigir-se competências técnicas e humanas adequadas para o exercício das suas funções, nós, enquanto empresários, gestores e governantes, temos de assumir o compromisso de lhes garantir as melhores possibilidades para adquirir formação e qualificação, um enquadramento jurídico laboral justo, condições de trabalho dignas e margem de progressão profissional.

Um turismo socialmente responsável terá sempre de obedecer a princípios de transparência, sustentabilidade e solidariedade e assentar na defesa dos direitos humanos e no respeito pelos trabalhadores. Nenhum destino turístico sobreviverá sem que se cumpram estes princípios. E essa é a missão que teremos sempre que assegurar.

A CTP associa-se à produção da versão portuguesa da presente publicação – «Diretrizes do BIT sobre trabalho digno e turismo socialmente responsável» – no quadro dessa missão e, em colaboração com a OIT-Lisboa, no âmbito das celebrações dos 100 anos da OIT.

Francisco Calheiros
Presidente da Confederação do Turismo de Portugal

Diretrizes setoriais

As diretrizes setoriais da OIT são ferramentas de referência que estabelecem princípios que podem orientar a concepção e implementação de políticas, estratégias, programas, legislação, medidas administrativas e mecanismos de diálogo social em determinados setores económicos ou grupos de setores. As diretrizes setoriais são adotadas por reuniões de peritos compostas por representantes dos governos, dos empregadores e dos trabalhadores. Podem ser implementadas progressivamente para ter em conta diferentes contextos nacionais, culturas e quadros sociais, económicos, ambientais e políticos.

As diretrizes setoriais retiram os seus princípios das normas internacionais do trabalho (convenções e recomendações) da OIT e de outras fontes, incluindo declarações, códigos de conduta e outras orientações políticas adotadas e aprovadas pela Conferência Internacional do Trabalho ou pelo Conselho de Administração. Também se baseiam noutros acordos e políticas internacionais adotados no setor em questão, bem como em tendências e desenvolvimentos relevantes ao nível da legislação e prática regional e nacional.

As diretrizes setoriais centram-se em questões que são prioritárias para os governos, os empregadores e os trabalhadores, e que dizem exclusivamente respeito a indústrias e setores económicos específicos. Enquanto as normas internacionais do trabalho lidam normalmente com princípios mais gerais de direito e prática no domínio do trabalho, as diretrizes setoriais especificam os princípios e processos que poderiam ser aplicados para promover o trabalho digno em determinados locais de trabalho ou contextos. Estas diretrizes beneficiam da experiência de profissionais nos setores relevantes, o que lhes permite identificar boas práticas e inovações nesses setores.

As diretrizes setoriais não são juridicamente vinculativas e não estão sujeitas a mecanismos de ratificação ou controlo estabelecidos

ao abrigo das normas internacionais do trabalho da OIT. As diretrizes setoriais podem, portanto, aspirar ao desenvolvimento dos princípios estabelecidos nas normas internacionais do trabalho e em outros acordos e políticas internacionais, reconhecendo, ao mesmo tempo, que As normas da OIT e outras ferramentas ou orientações adotadas e aprovadas pela Conferência Internacional do Trabalho e/ou pelo Conselho de Administração constituem, assim, a base para o desenvolvimento das diretrizes setoriais. Por conseguinte, entende-se que as diretrizes setoriais se baseiam em todos os princípios, direitos e obrigações estabelecidos nas normas internacionais do trabalho, e nada nessas diretrizes deve ser entendido como um afrouxamento dessas normas.

Índice

	<i>Página</i>
Prefácio	v
Diretrizes setoriais	vii
Abreviaturas	xi
Introdução	1
1. Âmbito das diretrizes	5
1.1. Objetivos das diretrizes	5
1.2. Destinatários.....	6
1.3. Definição	7
2. Tendências e evolução do emprego do turismo	9
3. Conceber e implementar políticas de turismo sustentável que criem emprego pleno e produtivo e trabalho digno para todos	15
3.1. Promover o emprego pleno e produtivo no turismo.....	17
3.2. Promover empresas de turismo sustentáveis	18
3.2.1. Promover empregos dignos para os jovens no turismo	21
3.2.2. Facilitar a transição para a economia formal	23
3.2.3. Formas atípicas de emprego.....	24
3.3. Investir no desenvolvimento dos recursos humanos no turismo.....	26

3.4. Implementar normas internacionais do trabalho e impor o cumprimento das leis e regulamentos	32
3.4.1. Promover a igualdade e a não discriminação.....	33
3.4.2. Eliminar o trabalho forçado e o trabalho infantil: cumprir os requisitos.....	35
3.4.3. Garantir a liberdade sindical e o direito à negociação coletiva	38
3.5. Reforçar a proteção dos trabalhadores	39
3.5.1. Segurança social.....	39
3.5.2. Proteção na maternidade.....	41
3.5.3. Condições de trabalho.....	43
3.6. Promover um diálogo social eficaz	49
Apêndice.....	53
Bibliografia	59

Abreviaturas

BIT	<i>Bureau</i> Internacional do Trabalho
CIT	Conferência Internacional do Trabalho
DRH	desenvolvimento dos recursos humanos
EFTP	ensino e formação técnico-profissional
EMN	empresas multinacionais
FAE	formas atípicas de emprego
HRT	hotelaria, restauração e turismo
MPME	micro, pequenas e médias empresas
OCDE	Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
OIG	organização intergovernamental
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMT-ONU	Organização Mundial do Turismo das Nações Unidas
ONG	organização não governamental
PIB	produto interno bruto
PME	pequenas e médias empresas
PNUA	Programa das Nações Unidas para o Ambiente
SST	segurança e saúde no trabalho
WTTC	Conselho Mundial de Viagens e Turismo

Introdução

1. O turismo é um importante motor do desenvolvimento socioeconómico inclusivo, apresentando um potencial significativo para estimular a criação de empresas e emprego e facilitar o desenvolvimento de infraestrutura e serviços públicos. O turismo contribui direta e indiretamente para a criação de emprego, especialmente para mulheres e jovens, impulsionando simultaneamente o crescimento através das micro, pequenas e médias empresas (MPME). Ao longo das últimas décadas, o turismo conheceu um crescimento e diversificação contínuos, tornando-se num dos maiores, mais dinâmicos e resilientes setores da economia global. No entanto, o seu papel na criação de emprego e no desenvolvimento das empresas é muitas vezes subestimado e negligenciado nas políticas e estratégias de desenvolvimento do turismo. Além disso, enfrenta desafios em termos de trabalho digno, aos quais é necessário dar resposta para aproveitar ao máximo o seu potencial de desenvolvimento económico e criação de emprego.

2. O turismo ocupa uma posição sólida na Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável. A sua importância como motor de criação de emprego e de promoção do desenvolvimento económico local, da cultura e dos produtos locais está patente nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 8, 12 e 14, que incluem metas específicas para o turismo. O papel do turismo como «um veículo para a criação de emprego, o crescimento económico e o desenvolvimento» também foi reconhecido pelo G20 (grupo das 20 principais economias mundiais). As declarações emitidas pelos ministros do Turismo do G20 desde 2010 reafirmam o empenho dos países do G20 em apoiar iniciativas que promovam mais e melhores empregos no turismo. Além disso, o turismo foi identificado pela Assembleia Geral das Nações Unidas no documento final intitulado *The Future We Want* (O Futuro que Queremos)

(Nações Unidas, 2012) como uma atividade económica que contribui significativamente para o desenvolvimento sustentável, e pelo Programa das Nações Unidas para o Ambiente (PNUA) como uma das que podem liderar a transição para a economia verde (PNUA, 2011).

3. Durante as últimas décadas, governos, parceiros sociais e outras partes interessadas do turismo mostraram um interesse crescente e multiplicaram esforços para contribuir para uma atividade económica próspera e sustentável. Foram desenvolvidos esforços no sentido de facilitar a criação de um ambiente de negócios favorável que atraia investimentos e apoie o desenvolvimento das empresas; de melhorar as condições de trabalho e a proteção dos trabalhadores, criando um ambiente que lhes permita exercer os seus direitos fundamentais no trabalho; e de definir claramente o papel a desempenhar pelas partes interessadas do turismo, como autoridades reguladoras, câmaras de comércio, institutos de formação ou organizações de gestão do turismo.

4. Estas diretrizes foram concebidas para apoiar os constituintes da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e outras partes interessadas envolvidas na conceção e implementação de intervenções sobre a promoção do trabalho digno e do emprego pleno e produtivo no turismo, com vista a melhorar a sua sustentabilidade e a contribuir para a realização dos ODS. Têm por destinatários todos aqueles que se dedicam à promoção do emprego pleno e produtivo e do trabalho digno no turismo a nível internacional, nacional, regional, local e empresarial, incluindo governos, decisores políticos, organizações de empregadores e de trabalhadores, organizações intergovernamentais (OIG) e organizações não governamentais (ONG).

5. Para efeitos das presentes diretrizes, o termo «turismo» é utilizado como sinónimo da atividade de hotelaria, restauração e turismo (HRT), que compreende: alojamento (hotéis, residenciais, pensões, acampamentos turísticos, aldeamentos turísticos); alimentação e en-

tretenimento (restaurantes, bares, cafés, *snack bars*, *pubs*, discotecas e outros estabelecimentos similares; instituições que fornecem refeições e bebidas dentro de hospitais, cantinas de fábricas e escritórios, escolas, aeronaves e navios); gestão de viagens e atividades conexas (agências de viagens e guias turísticos, gabinetes de informação turística e centros de conferências e exposições); atrações turísticas (parques nacionais, museus e respetivos serviços). A atividade económica do turismo inclui os serviços prestados a viajantes, bem como os prestados a residentes (OIT, 1980 e 2001).

6. As presentes diretrizes são compostas por três capítulos e um apêndice. O capítulo 1 apresenta o âmbito das diretrizes, incluindo os seus objetivos, destinatários, definições e campo de aplicação. O capítulo 2 destaca as tendências e a evolução do emprego no turismo. O capítulo 3 propõe medidas pertinentes para a atividade económica do turismo relativas à conceção e implementação de políticas de turismo sustentável. Inclui secções sobre a promoção do emprego pleno e produtivo no turismo; a promoção de empresas de turismo sustentáveis; o investimento no desenvolvimento de recursos humanos no turismo; a aplicação de normas internacionais do trabalho e a imposição do cumprimento das leis e regulamentos; o reforço da proteção dos trabalhadores e a promoção de um diálogo social eficaz. Por último, o apêndice contém uma lista não exaustiva de normas, declarações e outros documentos internacionais relevantes para o turismo.

1. Âmbito das diretrizes

1.1. Objetivos das diretrizes

7. As presentes diretrizes estabelecem princípios comuns e o quadro político que deve orientar as ações desenvolvidas para assegurar o trabalho digno e o turismo socialmente responsável, bem como o emprego pleno e produtivo no turismo, promovendo assim a sua sustentabilidade e contribuindo para a realização dos ODS. Devem servir como uma ferramenta de referência para os constituintes da OIT e outras partes interessadas da atividade económica do turismo nos seus esforços para ultrapassar desafios relacionados com o trabalho e aproveitar as oportunidades de desenvolvimento sustentável do turismo.

8. As diretrizes baseiam-se em princípios inspirados, entre outros, nos seguintes instrumentos:

- a Declaração de Filadélfia da OIT (1944);
- a Declaração da OIT relativa aos Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho e respetivo Acompanhamento (1998);
- a Declaração da OIT sobre Justiça Social para uma Globalização Justa (2008);
- a Declaração Tripartida de Princípios sobre Empresas Multinacionais e Política Social (Declaração EMN) (adotada em 1977, revista em 2000, 2006 e 2017));
- convenções e recomendações da OIT relevantes, incluindo a Convenção relativa às condições de trabalho (hotéis e restaurantes), de 1991 (n.º 172), e a Recomendação relativa às condições de trabalho (hotéis e restaurantes), de 1991 (n.º 179);
- resoluções e conclusões relevantes adotadas pela Conferência Internacional do Trabalho;
- a Agenda do Trabalho Digno;

- princípios e boas práticas descritos nos ODS, e documentos políticos especificamente aplicáveis ao turismo, como o *Código Mundial de Ética do Turismo* da Organização Mundial do Turismo das Nações Unidas (OMT-ONU), as *Diretrizes da OIT para uma transição justa para economias e sociedades ambientalmente sustentáveis para todos* (*Guidelines for a just transition towards environmentally sustainable economies and societies for all*), o Pacto Global da ONU e outros documentos;
- os pontos de consenso adotados no Fórum de diálogo mundial sobre os novos desenvolvimentos e desafios na hotelaria e do turismo e o seu impacto no emprego, no desenvolvimento dos recursos humanos e nas relações laborais (23 a 24 de novembro de 2010);
- os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos;
- a Convenção (n.º 169) relativa às populações aborígenes e tribais, de 1989.

1.2. Destinatários

9. As diretrizes destinam-se aos responsáveis pela formulação e implementação de políticas e intervenções no turismo a nível internacional, nacional, regional, local e empresarial, nomeadamente:

- (a) autoridades governamentais a todos os níveis;
- (b) empregadores do turismo e as organizações que os representam;
- (c) trabalhadores do turismo e as organizações que os representam;
- (d) cooperativas, organizações de comunidades rurais, locais e étnicas e povos aborígenes e tribais envolvidos no turismo;
- (e) instituições de ensino e formação de pessoal do turismo;

- (f) OIG, ONG e institutos de investigação na atividade económica do turismo.

1.3. Definição

10. Entende-se por *turismo sustentável* «um turismo que tem plenamente em conta os seus impactos económicos, sociais e ambientais, atuais e futuros, dando resposta às necessidades dos visitantes, da indústria, do meio ambiente e das comunidades anfitriãs» (OMT- ONU/PNUA 2005, p. 12 da versão inglesa). Para efeitos das presentes diretrizes, o termo «turismo sustentável» abrange o «turismo socialmente responsável». Deve gerar prosperidade e trabalho digno a nível local; promover a consciência ambiental, conservar e proteger o ambiente, respeitar a fauna, a flora, a biodiversidade, os ecossistemas e a diversidade cultural e melhorar o bem-estar e os meios de subsistência das comunidades locais, apoiando as suas economias locais e o ambiente humano e natural como um todo (Nações Unidas, 2012); garantir a viabilidade e a competitividade dos destinos e das empresas, a fim de lhes permitir prosperar e gerar benefícios a longo prazo. A justiça social, o trabalho digno, a igualdade de género, o desenvolvimento económico e a integridade ambiental são elementos fundamentais do turismo sustentável.

2. Tendências e evolução do emprego do turismo

11. A atividade económica do turismo cresceu significativamente nas últimas décadas e é hoje uma das atividades económicas mais dinâmicas do mundo e que se desenvolve com maior rapidez. As viagens e o turismo representam quase 10 % do produto interno bruto (PIB) global, um total de 7,2 biliões de USD (OMT-ONU, 2016; WTTC, 2016). O turismo é uma importante fonte de emprego, dado ser uma atividade económica de mão de obra intensiva e produzir um efeito multiplicador significativo sobre o emprego em atividades económicas e/ou setores conexos. Em 2015, as viagens e o turismo, no total, geraram (direta e indiretamente) 284 milhões de empregos e espera-se que esse número atinja 370 milhões em 2026. Estima-se que um emprego no turismo propriamente dito crie cerca de 1,5 empregos adicionais ou indiretos na economia relacionada com o turismo, por exemplo, transporte, fornecimento de alimentos e bebidas, artesanato, preservação do património cultural e natural. O turismo é responsável por um em cada 11 empregos (diretos e indiretos) no mundo.

12. Estima-se que, globalmente, existam mais de 250 cadeias de hotéis e que as maiores empresas detenham portefólios de mais de 6 000 hotéis cada e empreguem mais de 150 000 trabalhadores em cerca de 100 países (OIT, 2015a). A hotelaria e restauração é caracterizada pela diversidade e fragmentação, sendo que 20 % da mão de obra trabalha em empresas multinacionais e 80 % em pequenas e médias empresas (PME) (OIT, 2010a, 2015a e 2015b). As cadeias multinacionais evoluíram ao longo das últimas décadas. Hoje em dia, muitas delas exercem a sua atividade através de marcas que representam várias ofertas de produtos ao cliente. Nos últimos anos, o número de operadores proprietários diminuiu, tendo muitas empresas hoteleiras multinacionais passado de um modelo baseado em imóveis (como proprietários ou arrendatários) para mode-

los de negócios baseados no pagamento de uma remuneração, através de contratos de gestão e modelos de *franchising*. Entre as maiores cadeias hoteleiras, menos de 10 % são exploradas pelo proprietário (OIT, 2015a).

13. O turismo não é apenas uma atividade de mão de obra intensiva relativamente elevada. Em muitos países, também emprega mais mulheres e jovens do que a maioria das outras atividades económicas. Globalmente, a maioria dos trabalhadores tem menos de 35 anos, metade dos quais tem 25 anos ou menos. Os trabalhadores mais idosos são um grupo de trabalho emergente. Globalmente, as mulheres representam entre 60 % e 70 % da mão de obra do turismo (OIT, 2013a). Os trabalhadores migrantes também constituem uma grande proporção de trabalhadores nesta atividade.

14. A aquisição de produtos e serviços a fornecedores locais pelas PME, bem como por grandes empresas, como cadeias de hotéis e restaurantes e operadores turísticos, pode melhorar os meios de subsistência das comunidades locais e garantir que o país de destino beneficia do efeito multiplicador da cadeia de abastecimento do turismo. Quando tem em conta a sustentabilidade ambiental, o turismo garante que os recursos naturais locais não são explorados abusivamente e contempla atividades económicas de longo prazo em comunidades locais e vizinhas. As empresas de turismo são uma fonte importante de inovação e diversificação económica e contribuem para moldar o desenvolvimento dos países de destino, especialmente através da aquisição local de bens, insumos dos serviços e fluxos de investimento. O turismo pode beneficiar indiretamente a economia através do investimento do governo em infraestruturas. Assim, o turismo tem o potencial para melhorar as condições de vida, promover a inclusão social e reduzir a pobreza. Além disso, ao reunir pessoas de diversas origens e ao celebrar as tradições, o turismo promove valores comuns e apoia a preservação do património cultural e dos ambientes naturais.

15. O turismo é uma atividade económica de serviços competitiva caracterizada por uma rápida evolução, que exige adaptabilidade às tendências do mercado e à procura. Na ausência de legislação, o impacto das novas tecnologias e das redes sociais, o papel dos motores de pesquisa e o surgimento de serviços turísticos privados através de plataformas digitais (para transporte, alojamento, restaurantes, etc.) criaram condições propícias à informalidade, prejudicando os valores do trabalho digno. Novas modalidades e plataformas poderão exigir novos quadros jurídicos. As tendências sociais e demográficas e os desastres naturais, bem como mudanças nos valores da sociedade e nas perceções e hábitos dos consumidores, promovem o desenvolvimento de novas tendências e produtos.

16. Embora a atividade possua uma mão de obra jovem, as mudanças demográficas apontam para uma mão de obra multigeracional no futuro. Os clientes estão cada vez mais interessados em produtos e serviços que respeitem as culturas locais e protejam o ambiente e a biodiversidade. O desenvolvimento do turismo não tradicional e do turismo de pequena escala, em oposição ao turismo tradicional de larga escala, está em ascensão. Estas formas de turismo incluem o turismo de aventura, o turismo cultural, o ecoturismo, o agroturismo, o turismo de saúde e bem-estar, plataformas digitais de alojamento a pedido, serviços de baixo custo no domínio do transporte, reservas *online* e viagens multigeracionais. Essa situação deve ser gerida e regulamentada para evitar um impacto indesejável nos esforços desenvolvidos em prol do trabalho digno e do turismo sustentável.

17. Não obstante o potencial do turismo para promover o crescimento e o emprego, é necessário responder aos desafios em matéria de trabalho digno. A elevada incidência de acordos informais de trabalho constitui um obstáculo significativo à concretização do trabalho digno no turismo. Os trabalhadores pouco qualificados e não qualificados en-

contram-se frequentemente nos empregos mais vulneráveis, onde são mais suscetíveis de estar expostos a más condições de trabalho, desigualdade de oportunidades e tratamento, violência, exploração, *stress* e assédio sexual. Além disso, certos empregos são caracterizados por baixos salários, horários de trabalho prolongados, alta taxa de rotatividade e proteção social limitada. O trabalho por turnos e noturno, a sazonalidade, o trabalho temporário e o trabalho a tempo parcial, bem como outras formas atípicas de emprego (FAE), incluindo uma taxa crescente de externalização e subcontratação, são frequentes no turismo. Além das flutuações sazonais, a concorrência, a flexibilidade e a evolução tecnológica influenciam os padrões de emprego e podem afetar a sua taxa de sindicalização e a capacidade de desenvolver relações entre os empregadores e os trabalhadores. As FAE podem apresentar vantagens tanto para os empregadores como para os trabalhadores, desde que respondam às necessidades de flexibilidade das empresas, proporcionando simultaneamente um emprego digno que permita aos trabalhadores conciliar a sua vida pessoal e profissional. Podem igualmente constituir um mecanismo útil para recrutar e fidelizar os trabalhadores, bem como para mobilizar mais rapidamente as competências e os conhecimentos especializados de certos trabalhadores no mercado de trabalho (OIT, 2015d). No entanto, também podem criar problemas em termos de trabalho digno, nomeadamente uma cobertura inadequada da segurança social, baixos salários, desigualdade de rendimentos e más condições de trabalho.

18. Devido à significativa segregação horizontal e vertical das profissões, as desigualdades de género são frequentes nesta atividade económica. As mulheres estão muitas vezes sobrerrepresentadas em áreas menos qualificadas e menos bem remuneradas, especialmente nas áreas de limpeza e de contacto com os clientes, sendo que os empregos mais vulneráveis são frequentemente ocupados por mulheres pouco qualificadas e sem qualificações. Em contrapartida, estão subrepresentadas

2. Tendências e evolução do emprego no setor do turismo

em trabalho qualificado nas cozinhas e em áreas como engenharia e segurança, bem como em termos de acesso aos quadros superiores no domínio técnico e de gestão. As mulheres também são vítimas de segregação em termos de acesso ao ensino e formação e, em média, recebem menos do que os trabalhadores do sexo masculino por competências comparáveis. No setor do turismo, é particularmente difícil conciliar a vida profissional e a vida familiar, tanto para os homens como para as mulheres, devido a características organizacionais e estruturais, entre as quais um ciclo de procura altamente variável, com horários de trabalho irregulares, emprego a tempo parcial e turnos imprevisíveis.

19. A fragmentação nos hotéis e restaurantes leva a diferenças de desempenho e competências. As grandes cadeias de hotéis e restaurantes investem no desenvolvimento dos recursos humanos, incluindo formação interna e em contexto de trabalho, enquanto as PME carecem frequentemente da capacidade para prestar formação e dependem mais dos sistemas nacionais ou locais de formação profissional para satisfazerem as suas necessidades neste domínio. No entanto, devido à sua dimensão e aos seus modelos de negócios, incluindo sistemas de *franchising*, gestão ou arrendamento, as cadeias de hotéis e restaurantes poderão ter dificuldade em manter uma abordagem coerente entre as regiões em matéria de gestão de recursos humanos e relações profissionais, nomeadamente no que respeita ao diálogo.

20. A promoção do emprego pleno e produtivo e do trabalho digno no turismo, designadamente através do desenvolvimento sustentável das empresas, da melhoria das condições de trabalho e da produtividade, da satisfação e motivação dos trabalhadores, da qualidade do serviço e da satisfação dos clientes, pode ter um impacto positivo importante na sustentabilidade da indústria. Uma atividade económica do turismo bem sucedida e sustentável exige também um diálogo social eficaz e o desenvolvimento das competências, com formação orientada, em

especial, para as mulheres, os jovens e os trabalhadores migrantes, o que permitirá também às empresas comercializar melhor os seus produtos.

21. Os governos, as organizações de empregadores e as organizações de trabalhadores têm um papel importante a desempenhar no estabelecimento e implementação de políticas e intervenções coerentes no domínio do turismo, que promovam o trabalho digno, a redução da pobreza, o desenvolvimento económico local e a proteção dos recursos naturais, e que melhorem a coesão social e a identidade nas localidades anfitriãs.

3. Conceber e implementar políticas de turismo sustentável que criem emprego pleno e produtivo e trabalho digno para todos

22. O turismo sustentável representa um importante motor de crescimento económico inclusivo e de criação de emprego digno, suscetível de ter um impacto positivo na geração de rendimento e na educação e, conseqüentemente, no combate à pobreza e à fome. Pode contribuir diretamente para a concretização dos ODS acordados a nível internacional.

23. A inclusão do turismo nos ODS 8, 12 e 14 salienta o potencial da atividade para contribuir para a criação de emprego e para o desenvolvimento económico e social. As metas 8.9 («Até 2030, elaborar e implementar políticas para promover o turismo sustentável, que cria emprego e promove a cultura e os produtos locais»), 12.b («Desenvolver e implementar ferramentas para monitorizar os impactos do desenvolvimento sustentável para o turismo sustentável, que crie emprego, promova a cultura e os produtos locais») e 14.7 («Até 2030, aumentar os benefícios económicos para os pequenos Estados insulares em desenvolvimento e os países menos desenvolvidos, a partir do uso sustentável dos recursos marinhos, inclusive através de uma gestão sustentável da pesca, aquicultura e turismo») apelam a um interesse renovado no emprego pleno e produtivo, no trabalho digno e na sustentabilidade no contexto da conceção e implementação de políticas e estratégias em matéria de turismo.

24. Por conseguinte, os governos devem conceber, promover e implementar políticas e estratégias holísticas de desenvolvimento do turismo sustentável, do nível nacional ao nível local, em parceria com parceiros sociais, partes interessadas do setor público e privado, incluindo as comunidades anfitriãs do destino turístico.

25. Estas políticas e estratégias devem assentar numa base económica e ambiental sólida e ter como elemento central a promoção do emprego pleno e produtivo e do trabalho digno. Ao mesmo tempo, devem procurar maximizar os benefícios do turismo para as comunidades anfitriãs, minimizando simultaneamente os seus impactos negativos. O turismo sustentável pode ser uma ferramenta importante para apoiar a proteção e/conservação do ambiente e o uso sustentável da biodiversidade.

26. Dado o importante papel desempenhado pelas mulheres nas empresas de turismo, deve ser dada prioridade à integração da dimensão de género nas políticas e intervenções nesta atividade, nomeadamente através da formulação de um quadro jurídico para o desenvolvimento de empresas que tenha em conta estas questões e do estabelecimento de mecanismos, com a plena participação das mulheres, para prevenir e combater todas as formas de discriminação dentro da atividade.

27. As políticas, estratégias e programas de turismo sustentável devem visar:

- (a) contribuir para a promoção do emprego pleno e produtivo e do trabalho digno para todos, nomeadamente incentivando a atividade económica do turismo e as suas cadeias de abastecimento a adquirir produtos e serviços locais; promovendo a apropriação local; apoiando a criação de empregos locais e rurais; combatendo os défices de trabalho digno existentes, com especial atenção às pessoas e aos grupos vulneráveis à discriminação;
- (b) contribuir para a concretização dos ODS, em particular as metas 8.9, 12.b 14.7, designadamente através da promoção de princípios e direitos fundamentais no trabalho, da segurança e saúde no trabalho e de outras normas internacionais do trabalho relevantes para o turismo;
- (c) promover a conservação do ambiente social e natural do destino (por exemplo, aquando do planeamento de projetos de grande envergadura, como eventos desportivos) e preservar os ativos turísticos, incluindo

3. Conceber e implementar políticas de turismo sustentável

o património cultural, o ecossistema e os recursos naturais de um destino, a fim de reforçar a capacidade de resistência nacional, ambiental e económica a vulnerabilidades e choques económicos e ambientais que, de outra forma, geram insegurança e instabilidade social;

- (d) fortalecer as ligações entre as políticas de turismo e comércio para melhorar o acesso das MPME aos mercados locais, regionais e internacionais;
- (e) melhorar ou implementar a recolha de estatísticas do mercado de trabalho relacionadas com o turismo, desagregadas por idade, sexo, profissão, situação profissional e zona geográfica (urbana ou rural), inclusive para planear as futuras necessidades em termos de competências;
- (f) contemplar mecanismos inovadores de acompanhamento e avaliação de políticas de turismo que avaliem os progressos alcançados na promoção do emprego pleno e produtivo e do trabalho digno;
- (g) segundo as conclusões acordadas no Fórum de diálogo mundial sobre os novos desenvolvimentos e desafios da hotelaria e do turismo, organizado pela OIT em 2010, é necessário que os governos assegurem que o quadro jurídico e os respetivos mecanismos de imposição do seu cumprimento promovam o respeito pelas normas relativas ao trabalho digno em toda a atividade, e que todas as modalidades de alojamento sejam tratadas de forma equitativa no que diz respeito à conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis em matéria de trabalho, segurança, comércio e fiscalidade.

3.1. Promover o emprego pleno e produtivo no turismo

28. Como referido no capítulo 2, o turismo é uma fonte importante de emprego para mulheres, jovens e, cada vez mais, trabalhadores migrantes que se encontram frequentemente em empregos a tempo par-

cial, sazonal e ocasional. Assim, importa promover o emprego pleno e produtivo no turismo.

29. As intervenções destinadas a promover o emprego, incluindo aquelas que encorajem a criação de um ambiente propício a empresas sustentáveis, ao desenvolvimento de competências, à promoção do emprego jovem, especialmente aquelas que visem as mulheres jovens, e as medidas que facilitem a transição dos trabalhadores e unidades económicas da economia informal para a economia formal são fundamentais para tirar pleno partido do potencial de criação de emprego da atividade económica do turismo.

3.2. Promover empresas de turismo sustentáveis

30. As empresas de turismo são uma importante fonte de emprego e inovação. Cerca de metade da mão de obra desta atividade trabalha em MPME com menos de dez pessoas, enquanto cerca de três quartos trabalham em empresas com menos de 50 pessoas. Embora os desafios enfrentados pelas MPME variem significativamente em função do contexto nacional e das características da empresa, o acesso a financiamento, a regulamentação da atividade comercial e competências insuficientes são alguns dos obstáculos comuns com que essas empresas se deparam, nomeadamente no turismo.

31. No turismo, as empresas multinacionais (EMN) detêm um potencial significativo para a criação de emprego, especialmente nas suas cadeias de abastecimento, mas também através do investimento direto estrangeiro. Com o objetivo de se tornarem mais sustentáveis, muitas EMN e grandes empresas adotaram políticas que regem aspetos das suas operações relacionados com o trabalho e o emprego e estão a implementar iniciativas multilaterais ou setoriais que promovem práticas responsáveis. Entre as iniciativas lançadas por cadeias internacionais de hotéis e restaurantes figuram a adoção de programas amigos do ambiente

3. Conceber e implementar políticas de turismo sustentável

e de conservação de energia nas suas estratégias organizacionais. Estas EMN do turismo poderiam partilhar as suas experiências através de plataformas de diálogo com o objetivo de promover práticas sustentáveis.

32. Na conceção e implementação de políticas e programas públicos de turismo, os governos, em cooperação com organizações de empregadores e de trabalhadores, devem prestar especial atenção à necessidade de:

- (a) criar um ambiente propício à promoção de empresas de turismo sustentáveis, que é fundamental para melhorar as suas perspetivas económicas, colmatar os défices de trabalho digno para os seus trabalhadores e assegurar que as atividades económicas sejam ambientalmente sustentáveis e benéficas para as comunidades locais em particular, e o turismo em geral. Isso é especialmente relevante para as MPME, uma vez que estas são mais vulneráveis às consequências negativas de mudanças estruturais, choques e crises do que as grandes empresas. As conclusões da Conferência Internacional do Trabalho de 2007 sobre a promoção de empresas sustentáveis e as conclusões da CIT de 2015 sobre as PME e a criação de emprego digno, pleno e produtivo fornecem orientações sobre os elementos que constituem esse ambiente propício e o papel a desempenhar pela OIT e pelos seus constituintes tripartidos na promoção de empresas sustentáveis;
- (b) identificar os riscos específicos do turismo e implementar procedimentos de diligência devida de acordo com os *Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos*. No que respeita à adoção de um comportamento empresarial responsável, os governos devem comunicar claramente a sua expectativa de que todas as empresas de turismo domiciliadas no seu território e/ou jurisdição respeitem os princípios e direitos fundamentais no trabalho em todas as suas atividades. Devem ponderar a necessidade

de implementar medidas adicionais, que poderão incluir a regulamentação, entre outros, de serviços turísticos privados disponibilizados através de plataformas digitais;

- (c) simplificar os regulamentos existentes, em consulta com as organizações representativas de empregadores e trabalhadores, garantindo simultaneamente a proteção dos trabalhadores e as suas condições de trabalho; proporcionar oportunidades para a participação dos parceiros sociais em todos os níveis e fases do processo de formulação de políticas públicas no turismo através do diálogo social e fomentar as consultas com outras partes interessadas relevantes;
- (d) adaptar os sistemas de ensino e formação técnico-profissional (EFTP), a aprendizagem ao longo da vida e regimes de aprendizagem de qualidade, a fim de responder às necessidades das empresas de turismo em termos de competências, dedicando especial atenção aos jovens e às mulheres;
- (e) facilitar o acesso a serviços financeiros, por exemplo, crédito, *leasing*, fundos de capital de risco ou similares, particularmente para empresários turísticos e MPME. As organizações de trabalhadores e as comunidades locais também devem ter acesso a serviços financeiros com vista a desenvolver as suas capacidades;
- (f) planear e implementar medidas de adaptação e prevenção para enfrentar os impactos das alterações climáticas e dos desastres e catástrofes naturais, facilitando simultaneamente a prestação de serviços e o fornecimento de produtos de qualidade à luz de recursos naturais escassos e assegurando que o ecossistema, um dos principais ativos do turismo, seja conservado e mantenha os seus atrativos;
- (g) desenvolver serviços de infraestruturas e instalações turísticas modernas para transportar, alojar e prestar serviços de qualidade aos tu-

3. Conceber e implementar políticas de turismo sustentável

ristas, como aeroportos, estradas, serviços públicos eficientes, como o fornecimento de água e eletricidade, bem como a Internet;

- (h) estabelecer serviços de segurança para promover e manter a segurança no destino turístico e facilitar a estadia dos visitantes no país;
- (i) atrair investimento estrangeiro e nacional para desenvolver infraestruturas e serviços de infraestruturas, incluindo as empresas locais no desenvolvimento desses serviços;
- (j) reforçar as ligações entre as políticas de turismo e comércio para melhorar o acesso das MPME e cooperativas aos mercados nacionais, regionais e internacionais, a fim de fomentar a sua integração na economia nacional e global;
- (k) as organizações de empregadores e trabalhadores devem incentivar a representação das MPME e dos trabalhadores do turismo nas mesmas, melhorar o diálogo social e auxiliar os seus membros em matéria de negociação coletiva.

3.2.1. Promover empregos dignos para os jovens no turismo

33. Além de ser uma atividade económica de mão de obra intensiva relativamente elevada, o turismo também emprega mais jovens (sobretudo do sexo feminino) do que a maioria das outras atividades económicas.

34. Estima-se que, globalmente, em todos os setores da economia, 71 milhões de jovens estavam desempregados em 2016, representando uma taxa de desemprego de 13,1 %. Além disso, cerca de 156 milhões ou 37,7 % dos jovens trabalhadores em países emergentes e em desenvolvimento viviam em condições de pobreza extrema ou moderada em 2016 (OIT, 2016d). Os ODS preveem metas especificamente relacionadas com o emprego jovem, destacando, assim, a importância do desafio e a vontade e o empenho dos países em mudar a situação atual. A promoção de melhores oportunidades de emprego para os jovens e, em parti-

cular, para jovens do sexo feminino, é também um objetivo fundamental do G20. Em 2012, a CIT adotou um «Apelo à ação» sobre o emprego jovem, que contém princípios orientadores e um conjunto abrangente de conclusões que descrevem medidas políticas que podem orientar os constituintes na formulação de estratégias nacionais neste domínio. O turismo oferece perspectivas de emprego para os jovens e, como tal, tem a capacidade para reduzir o desemprego jovem global.

35. Os governos devem assegurar que as políticas públicas na atividade do turismo prestem a atenção adequada à promoção do emprego jovem e à igualdade de género. Para tal, poderão:

- (a) conceber políticas e planos de emprego jovem que visem especificamente o turismo e que sigam a abordagem multifacetada e equilibrada preconizada pelo «Apelo à ação» de 2012, com medidas destinadas a fomentar um crescimento favorável ao emprego e a criação de emprego digno através de políticas macroeconómicas, da empregabilidade, de políticas do mercado de trabalho, do empreendedorismo e direitos dos jovens;
- (b) promover o empreendedorismo dos jovens, especialmente de jovens do sexo feminino, melhorando o acesso ao financiamento para assegurar a sustentabilidade das empresas de turismo exploradas por jovens e incorporando o empreendedorismo, numa idade precoce, nos programas de estudos, prestando especificamente atenção ao turismo nos casos em que o contexto nacional oferece boas perspectivas de emprego nesta atividade económica;
- (c) promover a oferta e o acesso a regimes de aprendizagem de qualidade, vantajosos tanto para os jovens como para os empregadores, nomeadamente reforçando o envolvimento de organizações de empregadores e trabalhadores e da comunidade, e assegurando o acesso a mais profissões por parte de jovens mulheres e de outros grupos de jovens vulneráveis à discriminação;

3. Conceber e implementar políticas de turismo sustentável

- (d) encorajar as vozes dos jovens a serem ouvidas nos processos de tomada de decisões que os afetem e incentivar uma maior participação e representação destes nas organizações de empregadores e trabalhadores que atuam na atividade económica do turismo;
- (e) aplicar o princípio da igualdade de remuneração por trabalho de igual valor na lei e na prática, dando especial atenção aos desafios específicos que afetam a indústria, nomeadamente estereótipos de género, segregação profissional, sistemas de classificação profissional com enviesamento de género e as diferenças salariais entre homens e mulheres.

3.2.2. Facilitar a transição para a economia formal

36. A atividade económica do turismo, em parte devido à sua sazonalidade e temporalidade, associado a um baixo nível de regulamentação, de imposição do cumprimento da lei e de organização dos trabalhadores, em muitos países atravessa as fronteiras fluidas entre as economias formal e informal e é caracterizado por um elevado grau de informalidade. Os trabalhadores migrantes, as mulheres e os jovens são particularmente vulneráveis ao emprego informal ou ocasional num ambiente de trabalho menos seguro e menos favorável do que outros trabalhadores.

37. Os défices de trabalho digno, como horários de trabalho excessivamente longos, baixos salários, falta de proteção social e discriminação de género, são mais pronunciados na economia informal. A informalidade no turismo pode estar associada ao abuso sexual de mulheres e crianças.

38. Os governos e os parceiros sociais devem procurar, quando necessário:

- (a) realizar avaliações e diagnósticos adequados da informalidade no turismo para informar a conceção e implementação de leis e regu-

lamentos nacionais que visem facilitar a transição para a economia formal;

- (b) tomar medidas apropriadas para facilitar a transição de trabalhadores e unidades económicas da economia informal para a economia formal, respeitando os direitos dos trabalhadores e proporcionando oportunidades de segurança do rendimento, de meios de subsistência e de empreendedorismo, em conformidade com a Recomendação (N.º 204) relativa à transição da economia informal para a economia formal, de 2015;
- (c) promover políticas fiscais e de infraestrutura relevantes, bem como estratégias de desenvolvimento local que apoiem o turismo;
- (d) promover a capacitação económica de grupos vulneráveis aos mais graves défices de trabalho digno. Esses grupos incluem, entre outros, mulheres, jovens, migrantes, minorias raciais e étnicas, populações aborígenes e tribais, pessoas que vivem com o VIH e SIDA ou que são por eles afetadas e pessoas com deficiências. É importante ter em conta a contribuição que esses grupos podem dar a uma atividade em crescimento;
- (e) divulgar os direitos dos trabalhadores e os benefícios do emprego formal.

3.2.3. Formas atípicas de emprego

39. As formas atípicas de emprego (FAE), incluindo o trabalho temporário, o trabalho a tempo parcial, modalidades de emprego que envolvem várias partes, como as agências de trabalho temporário, as relações de trabalho ambíguas e o trabalho por conta própria dependente, são comuns no turismo, que se caracteriza pela diversidade, fragmentação e sazonalidade. Uma agenda de trabalho digno deve abordar os impactos da externalização e da subcontratação sobre os direitos de associação e de negociação coletiva dos trabalhadores.

40. Se forem bem concebidas e regulamentadas, as FAE podem contribuir para a adaptabilidade e o crescimento das empresas de turismo, aumentar a participação no mercado de trabalho e proporcionar oportunidades para conciliar a vida profissional e a vida privada. No entanto, em alguns casos, as «FAE apresentavam uma maior incidência de défices de trabalho digno» (OIT, 2015d, parágrafo 205) e «quando as FAE são utilizadas pelos empregadores para se subtraírem às suas obrigações legais e contratuais e a outras responsabilidades relacionadas com o emprego, esta prática compromete a concorrência leal, com efeitos prejudiciais para as empresas responsáveis, os trabalhadores e a sociedade em geral» (ibid., parágrafo 4) e diminui o potencial da atividade económica do turismo de contribuir para alcançar uma globalização justa e reduzir a pobreza.

41. Os governos e os parceiros sociais devem, quando necessário, procurar:

- (a) abordar as FAE nos quadros regulamentares, com a participação ativa das organizações de empregadores e de trabalhadores, através de sistemas de inspeção do trabalho e do aplicar da legislação, de políticas ativas do mercado de trabalho e do sistema judicial;
- (b) implementar ou reforçar medidas para assegurar a proteção de todos os trabalhadores, independentemente dos respetivos acordos contratuais, tomando em consideração as sete dimensões identificadas nas conclusões de 2015 sobre FAE, nas quais os trabalhadores sujeitos a estas formas de trabalho estão expostos a défices de trabalho digno, ao adaptarem as estratégias ao contexto nacional. Essas dimensões são: (1) acesso ao emprego e transições do mercado de trabalho para o trabalho digno; (2) diferenças salariais; (3) acesso à segurança social; (4) condições de trabalho; (5) formação e desenvolvimento profissional; (6) SST; e (7) liberdade sindical e o direito à negociação coletiva.

3.3. Investir no desenvolvimento dos recursos humanos no turismo

42. Uma abordagem estratégica ao desenvolvimento dos recursos humanos (DRH) é essencial para criar uma atividade econômica do turismo atrativa, produtiva e sustentável. Estratégias eficazes de formação e desenvolvimento profissional podem ter impactos positivos na produtividade da atividade, bem como na satisfação e fidelização dos trabalhadores. Trabalhadores com boa formação e com perspectivas profissionais podem ser um motor de qualidade e inovação e uma fonte de vantagens competitivas para os destinos turísticos.

43. A gestão estratégica dos recursos humanos deverá também minimizar os desfasamentos de competências, garantindo que a oferta responda adequadamente à procura. Um grande desafio que todos os países enfrentam consiste em melhorar a capacidade de resposta dos sistemas de ensino e formação às mudanças nas necessidades de competências, melhorando ao mesmo tempo o acesso à formação e desenvolvimento de competências.

44. Além disso, as estratégias de DRH deverão contemplar políticas de desenvolvimento profissional, uma vez que estas são essenciais para a motivação dos trabalhadores, a qualidade dos serviços turísticos, a melhoria da produtividade e a sua atratividade. As empresas de turismo devem prestar especial atenção às oportunidades de promoção e desenvolvimento profissional, particularmente para mulheres, jovens e trabalhadores migrantes, pois estes grupos representam uma reserva de competências pouco explorada no mercado de trabalho. Em alguns países, as mulheres estão sub-representadas em cargos superiores e de gestão, e sobrerrepresentadas em trabalhos não qualificados ou semiquilificados.

45. Os governos, os parceiros sociais e as instituições de formação têm um papel importante a desempenhar na conceção e implementação de políticas e estratégias de DRH para o setor, a fim de responder

3. Conceber e implementar políticas de turismo sustentável

eficazmente aos seus desafios e necessidades. Deverão, quando necessário, procurar:

- (a) desenvolver políticas e programas de DRH que facilitem a empregabilidade, melhorem o acesso à educação, à formação e a oportunidades de aprendizagem ao longo da vida e possibilitem o reconhecimento de aptidões, competências e experiência adquiridas anteriormente, a fim de colmatar as lacunas de competências nas empresas e responder a novos desenvolvimentos no setor, como os que resultam de alterações demográficas;
- (b) assegurar a implementação de um quadro de qualificação adequado para as qualificações e competências relacionadas com o turismo, incluindo uma certificação pertinente, em consulta com todas as partes;
- (c) estabelecer um quadro de garantia de qualidade e um sistema de acreditação adequados para as organizações que oferecem uma formação pertinente;
- (d) assegurar que estas políticas se baseiam numa análise sólida da oferta e procura de competências e incluem todas as instituições pertinentes de ensino e formação, incluindo escolas, instituições de EFTP e de ensino superior, pois todas elas podem dar um contributo importante para o desenvolvimento da mão de obra, nomeadamente através de programas de EFTP direcionados para os recém-chegados ao mercado de trabalho e do desenvolvimento de competências e aquisição de competências de gestão para trabalhadores que desempenham diferentes funções na atividade económica do turismo;
- (e) sensibilizar para os direitos dos trabalhadores do turismo, bem como para as competências necessárias para transmitir valores e conhecimentos sobre as responsabilidades dos intervenientes relevantes em matéria de igualdade de género e não discriminação, tolerância e respeito pela diversidade;

- (f) combater a segregação profissional e as diferenças salariais entre homens e mulheres, nomeadamente dedicando especial atenção ao desenvolvimento profissional das mulheres, promovendo-as com base nas suas qualificações para cargos superiores e de gestão e em áreas de trabalho não tradicionais, especialmente na cozinha e no domínio da engenharia;
- (g) eliminar os obstáculos práticos à mobilidade internacional de executivos e especialistas técnicos superiores, bem como à conciliação entre o trabalho e a família.

Ensino e formação técnico-profissional e desenvolvimento de competências

46. A atividade económica do turismo oferece oportunidades de trabalho que exigem uma ampla gama de competências para responder às novas tendências e exigências, incluindo o uso crescente da tecnologia e das redes sociais; o desenvolvimento do turismo não tradicional e dos operadores em linha; o ecoturismo, o turismo gastronómico, de saúde e bem-estar, e o turismo MICE (reuniões, incentivos, conferências e exposições), entre outras formas de turismo; e o crescimento dos serviços de baixo custo na área do alojamento e transporte.

47. Um EFTP e desenvolvimento de competências que respondam especificamente às necessidades do turismo são essenciais para assegurar empregos dignos e melhorar a empregabilidade, a produtividade e a inclusão social, bem como para maximizar as oportunidades para trabalhadores e empregadores e o seu bem-estar. As estratégias para disponibilizar tal formação e desenvolvimento de competências deverão contemplar vários veículos, que vão desde as escolas, os institutos técnicos e de formação e as universidades à formação *online*, em regime autodidata e em contexto de trabalho.

48. O ensino e a formação beneficiam o indivíduo e contribuem para a realização dos objetivos na atividade económica do turismo.

3. Conceber e implementar políticas de turismo sustentável

A acreditação dos centros de EFTP e de desenvolvimento de competências deverá estar sujeita a diretrizes rigorosas para evitar certificações e diplomas que não dão acesso ao mercado de trabalho.

49. A formação polivalente e as competências básicas, que permitem que as pessoas adquiram e apliquem constantemente novos conhecimentos e competências, são essenciais para a aprendizagem ao longo da vida e muito procuradas no turismo. Estas incluem, entre outras, competências gerais, como línguas estrangeiras, tecnologias da informação e comunicação, interação com clientes e colegas de trabalho, organização e gestão no local de trabalho, *marketing*, compreensão de diferentes tradições, culturas e patrimónios culturais, resolução de problemas, e planeamento e coordenação. As competências técnicas incluem, por exemplo, conformidade com as normas de segurança alimentar, tecnologia, serviços ou competências culinárias e, para alguns trabalhos, como animação, também competências artísticas e criativas.

50. Os programas de EFTP deverão promover a igualdade de acesso a oportunidades de aquisição e reconhecimento de competências para todos e incentivar altos níveis de participação em formação no âmbito de iniciativas de turismo mais amplas. Devem ser adaptados às circunstâncias nacionais e locais e desenvolver as competências e aptidões necessárias para que os trabalhadores e empregadores do turismo possam melhorar as condições de trabalho e a qualidade do desempenho profissional e trabalhar com partes interessadas locais, preservando as culturas, tradições e envolventes locais.

51. Ao desenvolverem e implementarem programas e iniciativas de EFTP integrados, os governos devem, em consulta com as organizações de empregadores e trabalhadores, considerar formas de:

- (a) assegurar que incluem módulos sobre:
 - desenvolvimento do empreendedorismo dos jovens para que se possam tornar operadores da atividade económica do turismo;

- integração dos jovens, dos trabalhadores mais idosos, dos trabalhadores com deficiência e dos migrantes na mão de obra do turismo, prestando particular atenção às questões relacionadas com o reconhecimento de qualificações;
 - questões relacionadas com a igualdade de gênero;
 - responsabilidade social, sustentabilidade, envolvimento das comunidades locais, preservação do ambiente, uso de recursos naturais;
 - obrigações legais, particularmente em matéria de direitos dos trabalhadores, e requisitos administrativos estabelecidos pelas autoridades reguladoras;
 - ações necessárias em casos de emergências e catástrofes naturais, como terremotos, tufões ou inundações;
 - segurança e saúde no trabalho;
- (b) estabelecer e reforçar as capacidades institucionais e técnicas das organizações públicas de formação para garantir que dispõem das instalações e do pessoal necessários para ministrar programas relevantes e de alta qualidade;
- (c) estabelecer e reforçar as capacidades institucionais e técnicas das autoridades nacionais e locais para desenvolverem políticas e programas que promovam o trabalho digno e o turismo sustentável;
- (d) realizar avaliações das necessidades para adaptar os programas de formação e atualizar os programas de estudos em função das exigências dos trabalhadores, aprendentes e empregadores, tendo igualmente em conta a rapidez com que a atividade evolui; fomentar parcerias entre empresas de turismo, escolas de turismo e/ou instituições de ensino superior para fornecer soluções de competências locais e desenvolver a capacidade de investigação e formação do turismo, com o objetivo de reforçar parcerias sustentáveis que respondam às necessidades em termos de competências;

3. Conceber e implementar políticas de turismo sustentável

- (e) apoiar as empresas de turismo no seu relacionamento com as autoridades e prestadores de formação relevantes no que diz respeito à gestão e atualização das competências da sua mão de obra atual, à antecipação de futuros perfis funcionais e necessidades em termos de competências, e à aquisição de competências transferíveis e de empregabilidade. Devem ser disponibilizados recursos para identificar e antecipar novas necessidades de competências, como as relacionadas com novas tecnologias, e para rever os perfis funcionais e os programas de formação;
- (f) promover uma formação específica para empresas de turismo sobre as ações necessárias em casos de emergências e catástrofes naturais, como terramotos, tufões ou inundações. A formação deve abranger todos os aspetos, desde a prevenção à resposta e recuperação, bem como aumentar a resiliência das empresas.

52. O fosso que separa o mundo da aprendizagem do mundo do trabalho pode ser enorme. A participação ativa dos empregadores e das respetivas organizações, bem como das organizações de trabalhadores, no EFTP é essencial para aproximar os dois mundos. Como tal, os empregadores e as suas organizações, e as organizações de trabalhadores devem procurar:

- (a) manter uma estreita colaboração com as autoridades de formação relevantes e desempenhar um papel ativo na melhoria do EFTP geral e específico do turismo, nomeadamente através de conselhos de competências setoriais; assegurar a implementação de programas relevantes de formação e desenvolvimento de competências para os trabalhadores, de todos os níveis, a fim de satisfazer as necessidades das empresas e os objetivos das políticas públicas de desenvolvimento;
- (b) discutir e definir consensualmente as necessidades de formação em consonância com a procura do mercado e da mão de obra, com

base em consultas com associações de turismo relevantes e com as autoridades nacionais e locais;

- (c) promover oportunidades de formação iguais para todos e especialmente para grupos suscetíveis de enfrentar desvantagens específicas em termos de aquisição de competências profissionais (por exemplo, jovens, pessoas com deficiência, trabalhadores migrantes, idosos, populações aborígenes ou minorias étnicas);
- (d) promover e implementar programas relevantes de estágios e aprendizagem no turismo, de acordo com os princípios do trabalho digno;
- (e) proporcionar aos trabalhadores, sempre que possível, tempo suficiente para frequentarem ações relevantes de formação e atualização profissional;
- (f) incluir o desenvolvimento de competências nos pontos a abordar nos acordos de negociação coletiva celebrados a nível da atividade económica do turismo ou das empresas;
- (g) participar em organismos ou conselhos nacionais ou setoriais de formação para assegurar que as necessidades de formação do turismo são tomadas em consideração no desenvolvimento de políticas e programas de DRH.

3.4. Implementar normas internacionais do trabalho e impor o cumprimento das leis e regulamentos

53. As normas internacionais do trabalho são fundamentais para garantir uma abordagem ao desenvolvimento baseada nos direitos, criando simultaneamente um ambiente propício para melhorar a produtividade e o desempenho. De acordo com a Declaração da OIT relativa aos Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho e respetivo Acompanhamento (1998), todos os países membros da OIT têm a obrigação de promover e realizar os princípios e direitos fundamentais no trabalho

relativos ao trabalho infantil e ao trabalho forçado, à liberdade sindical e ao direito à negociação coletiva e à não discriminação.

54. Para garantir uma abordagem à promoção do turismo sustentável baseada nos direitos, é necessário considerar as seguintes ações:

- (a) promover a igualdade e a não discriminação;
- (b) eliminar o trabalho forçado e o trabalho infantil;
- (c) assegurar a liberdade sindical e o direito à negociação coletiva.

3.4.1. Promover a igualdade e a não discriminação

55. Apesar da aceitação geral do princípio da igualdade e não discriminação e da igualdade de remuneração para mulheres e homens por trabalho de igual valor, e das elevadas taxas de ratificação da Convenção (N.º 111) relativa à discriminação (emprego e profissão), de 1958, e da Convenção (N.º 100) relativa à igualdade de remuneração, de 1951, os trabalhadores do turismo ou aqueles que procuram trabalho nesta atividade, particularmente as pessoas e os grupos vulneráveis à discriminação, nem sempre beneficiam de uma proteção eficaz ao abrigo da legislação nacional pertinente. Além disso, devido às características organizacionais e estruturais desta atividade, os trabalhadores com responsabilidades familiares, tanto mulheres como homens, enfrentam desafios específicos na conciliação do trabalho com as responsabilidades familiares e de assistência.

56. A Convenção (N.º 169) promove o reconhecimento e a proteção da integridade, culturas e identidades das populações aborígenes e tribais. Nos países onde vivem populações aborígenes, as leis e políticas nacionais aplicáveis ao turismo devem incentivar as parcerias com essas populações, com vista a promover o intercâmbio cultural como forma de partilhar a diversidade cultural do país. Os governos devem velar por que os direitos e as culturas das populações aborígenes sejam

salvaguardados. Assim, o desenvolvimento do turismo deve espelhar o conceito de desenvolvimento sustentável e as suas implicações sociais, económicas, culturais e ambientais, particularmente aquelas relacionadas com as populações aborígenes e tribais.

57. As políticas destinadas a promover a igualdade e a não discriminação no turismo devem procurar:

- (a) promover um ambiente geral de tolerância zero da violência e do assédio, incluindo a violência baseada no género. Todos os intervenientes no mundo do trabalho devem abster-se de recorrer à violência e ao assédio, e também prevenir e combater estas práticas. É necessária uma abordagem integrada para combater a violência e o assédio (moral e sexual) no mundo do trabalho. É fundamental delinear claramente as responsabilidades dos empregadores públicos e privados, trabalhadores e respetivas organizações, e governos na luta contra a violência e o assédio, bem como desenvolver estratégias conjuntas e mecanismos de colaboração para enfrentar este desafio;
- (b) assegurar que toda a legislação e todas as políticas aplicáveis ao turismo promovem a igualdade de oportunidades e de tratamento em matéria de emprego e profissão, com vista a eliminar a discriminação; por exemplo, adotando ou revendo legislação e políticas nacionais no sentido de proibir a discriminação e promover a igualdade entre homens e mulheres no acesso a oportunidades de desenvolvimento profissional e a benefícios, bónus e subsídios;
- (c) apoiar o estabelecimento e o bom funcionamento de serviços e instalações de acolhimento de crianças e de assistência familiar, com vista a permitir que os trabalhadores, tanto homens como mulheres, permaneçam no mercado de trabalho;
- (d) sensibilizar para os benefícios que uma mão de obra diversificada e inclusiva poderia trazer ao turismo em termos de adaptabilidade,

3. Conceber e implementar políticas de turismo sustentável

sustentabilidade do crescimento e vantagem competitiva das empresas;

- (e) adotar medidas para ultrapassar os obstáculos enfrentados por grupos da população vulneráveis à discriminação, tais como políticas ou iniciativas para promover a igualdade de acesso e participação em programas de ensino e formação, processos de recrutamento, subvenções a empresas *start-up* e/ou uma gama de serviços financeiros.

3.4.2. Eliminar o trabalho forçado e o trabalho infantil: cumprir os requisitos

58. Com o crescimento económico, a criação de emprego e as oportunidades de desenvolvimento que o turismo traz, surge também o desafio dos seus possíveis impactos negativos sobre as comunidades e o ambiente. Embora seja genericamente reconhecido que o turismo não é a causa de violações dos direitos humanos, como o trabalho forçado, o tráfico de seres humanos ou o abuso e exploração sexual de adultos e crianças, atividades paralelas indevidamente associadas ao turismo podem agravar o problema quando partes da infraestrutura turística, como redes de transporte e instalações de alojamento, são exploradas para fins criminosos.

59. Estima-se que, em todo o mundo, 2 milhões de crianças sejam vítimas de exploração sexual para fins comerciais; esta situação está, em grande parte, ligada a atividades paralelas indevidamente associadas ao turismo (OIT, 2009a). Entre as crianças expostas a maior risco figuram os órfãos e outras crianças vulneráveis como, por exemplo, crianças que não recebem assistência adequada de adultos, que são vítimas de violência doméstica, crianças de grupos socialmente excluídos e discriminados, crianças em situação de sem abrigo e que vivem na rua e crianças que não frequentam a escola.

60. A Convenção (N.º 138) relativa à idade mínima, de 1973, e a Convenção (N.º 182) relativa às piores formas de trabalho infantil, de

1999, exigem uma ação imediata contra as piores formas de trabalho infantil, incluindo a escravidão e o tráfico de drogas. Os países membros que ainda não o fizeram devem ratificar a Convenção (N.º 138), a Convenção (N.º 182), a Convenção (N.º 29) relativa ao trabalho forçado, de 1930, e o respetivo Protocolo de 2014, e a Convenção (N.º 105) relativa à abolição do trabalho forçado, de 1957. Podem seguir o exemplo de outros países membros ratificantes, formulando, através de consultas tripartidas, planos de ação nacionais com resultados mensuráveis. Estas medidas requerem a cooperação entre os ministérios competentes e os parceiros sociais; o acompanhamento e avaliação do problema; a conceção de uma estratégia nacional apropriada; e o reforço das capacidades institucionais, incluindo a adoção ou o reforço de medidas no domínio da educação e do cumprimento da lei. Quando aprovam leis e regulamentos nacionais para proteger as pessoas, particularmente os trabalhadores migrantes, de práticas abusivas e fraudulentas durante os processos de recrutamento baseados em normas internacionais do trabalho e nos princípios e diretrizes operacionais da OIT sobre um recrutamento justo, os governos devem procurar, designadamente:

- (a) formular políticas e ações preventivas integradas que reconheçam a importância de promover o trabalho digno para adultos e jovens em idade ativa através de melhores salários, da segurança do rendimento e da proteção social. As intervenções no domínio da segurança social (por exemplo, seguro de saúde; transferências monetárias ou em espécie; proteção no desemprego; proteção na maternidade e acesso a instalações de acolhimento de crianças), concebidas de acordo com as necessidades nacionais e em conformidade com a Recomendação (N.º 202) sobre os pisos de proteção social, de 2012, podem ajudar a combater o trabalho infantil. O acesso ao ensino obrigatório, gratuito e de qualidade, bem como a sensibilização para a importância da escolarização, são indispensáveis para a prevenção do trabalho infantil;

3. Conceber e implementar políticas de turismo sustentável

- (b) adotar abordagens integradas para promover a criação de comunidades em que não existe trabalho infantil. A prevalência das piores formas de trabalho infantil pode ser um ponto de entrada para a intervenção, mas todas as crianças têm o direito humano de não ser sujeitas a qualquer forma de trabalho e não devem ser deslocadas de uma forma de trabalho infantil para outra;
- (c) estabelecer e facilitar o acompanhamento do trabalho infantil, identificar crianças em risco e encaminhá-las para os serviços competentes. Os sistemas nacionais e comunitários de acompanhamento podem incluir entidades representativas, como organizações de trabalhadores, cooperativas e autoridades distritais, e devem funcionar em colaboração com inspeção do trabalho, escolas e trabalhadores do setor da educação, organizações comunitárias e, quando apropriado, ONG;
- (d) conduzir campanhas de sensibilização e programas comunitários de proximidade que ajudem os jovens vulneráveis, incluindo vítimas de tráfico de pessoas que tenham beneficiado de medidas de reabilitação, proporcionando-lhes novas oportunidades de vida;
- (e) adotar e reforçar leis e regulamentos adequados contra o trabalho forçado, o trabalho infantil e o tráfico, que prevejam sanções adequadas para os infratores e medidas de reparação;
- (f) reforçar as capacidades institucionais, a governação, a capacidade judiciária e os mecanismos de imposição do cumprimento da lei, nomeadamente para os inspetores do trabalho, com vista a identificar e intervir em casos de trabalho forçado, tráfico de seres humanos ou trabalho infantil;
- (g) promover uma colaboração eficaz entre ministérios competentes, serviços governamentais e parceiros sociais. A coordenação com as autoridades de imigração é importante, tendo em conta que os trabalhadores migrantes são particularmente vulneráveis à exploração económica forçada;

- (h) estabelecer sistemas integrados de gestão de processos para lidar com o trabalho infantil.

3.4.3. Garantir a liberdade sindical e o direito à negociação coletiva

61. Os direitos de organização e de negociação coletiva, consagrados na Convenção relativa à liberdade sindical e à proteção do direito sindical, de 1948 (N.º 87), e na Convenção relativa ao direito de organização e de negociação coletiva, de 1949 (N.º 98), são direitos humanos fundamentais que permitem promover a democracia, uma boa governação do mercado de trabalho, bem como condições dignas e a segurança dos rendimentos no trabalho.

62. A negociação coletiva pode desempenhar um papel importante na melhoria do desempenho das empresas de turismo, gerindo as mudanças e construindo relações profissionais. No entanto, a diversidade e a fragmentação do turismo, a informalidade e a crescente complexidade das relações de trabalho nesta atividade, incluem um alto nível de subcontratação e externalização. Embora possam ser importantes para o seu funcionamento, podem ter implicações para a liberdade sindical dos trabalhadores e para o seu direito à negociação coletiva. A negociação coletiva é um meio eficaz de definir e melhorar as condições de trabalho nesta atividade, bem como de assegurar melhores perspectivas profissionais e de reforçar a segurança no emprego em benefício dos trabalhadores. É necessário dedicar especial atenção aos seguintes pontos:

- (a) formular legislação e políticas nacionais, ou adaptar as existentes às necessidades dos trabalhadores do turismo, com vista a assegurar a liberdade sindical e o direito à negociação coletiva para todos os trabalhadores do turismo sem discriminação, incluindo mulheres, jovens e trabalhadores migrantes, e independentemente da sua situação profissional;

3. Conceber e implementar políticas de turismo sustentável

- (b) assegurar o estabelecimento de mecanismos adequados, incluindo uma autoridade responsável e inspetores do trabalho, para garantir a efetiva aplicação e implementação das leis, particularmente as que se referem à liberdade sindical e ao direito à negociação coletiva;
- (c) proteger os trabalhadores do turismo contra o despedimento fundado nas suas atividades nas organizações de trabalhadores ou na sua filiação sindical, estabelecendo procedimentos de recurso céleres, e criando e fazendo aplicar leis que protejam a liberdade sindical;
- (d) estabelecer estruturas de diálogo social a nível nacional e no local de trabalho a fim de assegurar a eficácia da negociação coletiva e da consulta dos trabalhadores, e criar um bom ambiente de trabalho e uma situação vantajosa para todos, em que as empresas prósperas proporcionam trabalho digno e promovem a motivação, a confiança e a cooperação.

3.5. Reforçar a proteção dos trabalhadores

63. A proteção dos trabalhadores e a segurança social são complementares e, em conjunto, proporcionam a proteção social de que os trabalhadores e as suas famílias precisam. A regulamentação das condições de trabalho nas áreas dos salários, da duração do trabalho, da SST e da proteção na maternidade é fundamental para a proteção efetiva e eficiente dos trabalhadores, tanto no turismo como noutros setores de atividade. A existência de sistemas eficazes de diálogo social e negociação coletiva contribui para essas proteções.

3.5.1. Segurança social

64. Da população global, 27 % têm acesso ao conjunto completo de prestações da segurança social, enquanto 73 % não beneficiam de cobertura ou beneficiam apenas de uma cobertura parcial (OIT, 2014c).

Devido à duração reduzida dos seus contratos, a curtos períodos de contribuição ou a baixos rendimentos e outros padrões irregulares de trabalho, os trabalhadores do turismo poderão ter uma cobertura limitada da segurança social ou acumular direitos limitados ao longo da sua carreira que não lhes permitam beneficiar de níveis adequados de prestações sociais quando atingirem a idade de reforma. Por exemplo, devido aos seus baixos salários, poderão ter apenas direito a prestações de valor muito reduzido. A menos que existam disposições que garantam níveis mínimos de prestações, o rendimento de substituição poderá ser insuficiente para permitir viver com dignidade. Nesses casos, poderá ser essencial que os governos estabeleçam outras medidas não contributivas de assistência social.

65. A informalidade na indústria dificulta a garantia de uma cobertura eficaz da segurança social. Estudos recentes mostram que, em alguns países, as mulheres são particularmente desfavorecidas, pois são mais propensas do que os homens a trabalhar na economia informal, a exercer emprego ocasional, temporário ou a tempo parcial e tendem a ganhar menos. O respeito dos empregadores pela obrigação de inscrever os seus trabalhadores na segurança social e de pagar as devidas contribuições em nome destes reveste-se de uma importância significativa. A cobertura da segurança social no setor do turismo é especialmente importante, dado que viabiliza a portabilidade dos direitos às prestações, em consonância com a elevada taxa de rotatividade frequentemente observada neste setor.

66. A Convenção (N.º 102) relativa à segurança social (norma mínima), de 1952, estabelece as normas mínimas para o nível de prestações da segurança social e as condições da sua atribuição. Este instrumento abrange os nove ramos principais da segurança social: assistência médica, doença, desemprego, velhice, acidentes de trabalho e doenças profissionais, família, maternidade, invalidez e sobrevivência. A Reco-

3. Conceber e implementar políticas de turismo sustentável

mendação (N.º 202) fornece aos países membros orientações para definir patamares de proteção social ao nível nacional que garantam, pelo menos, um nível básico de segurança social para todos, que inclua o acesso aos cuidados de saúde e a segurança de rendimentos ao longo da vida das pessoas e garanta a sua dignidade e os seus direitos. Estabelece orientações e princípios fundamentais para definir patamares de proteção social sensíveis à dimensão de género. Mais concretamente, as políticas e estratégias públicas em matéria de segurança social devem procurar:

- (a) ter em conta a dimensão de género, responder às necessidades nacionais e estar em conformidade com a Convenção (N.º 102) e a Recomendação (N.º 202);
- (b) aplicar estratégias de extensão da segurança social a trabalhadores da economia formal e da economia informal, apoiando simultaneamente o crescimento do emprego formal e a redução da informalidade;
- (c) associar as políticas de segurança social à promoção da atividade económica produtiva e do emprego formal através de políticas que incluam a adjudicação de contratos públicos, a concessão de crédito público, a inspeção do trabalho, estratégias ativas do mercado de trabalho e incentivos fiscais, e que promovam a educação, a formação profissional e a empregabilidade, que são fundamentais para o turismo;
- (d) garantir que todos os trabalhadores da economia do turismo beneficiem de proteção social, independentemente da sua situação profissional.

3.5.2. Proteção na maternidade

67. A proteção na maternidade é essencial para proteger a saúde e a segurança da mãe e da criança, reforçando a segurança económica

e social das famílias, promovendo a igualdade de gênero e uma maior participação das mulheres no mercado de trabalho.

68. Em todo o mundo, a grande maioria das mulheres com emprego ainda não beneficia de rendimento de substituição em caso de maternidade. Não obstante os progressos alcançados em matéria de proteção na maternidade por todo o mundo, apenas 35,3 % das mulheres empregadas beneficiam de cobertura obrigatória por força da lei e, portanto, têm direito legal a prestações pecuniárias periódicas a título de rendimento de substituição durante a licença de maternidade (OIT, 2014c). A proteção na maternidade e as prestações sociais a ela associadas são particularmente importantes para o setor em que muitas mulheres trabalham. As políticas e estratégias neste domínio devem procurar:

- (a) assegurar que todas as trabalhadoras, incluindo as que se encontram em formas atípicas de emprego, beneficiem de proteção sem discriminação;
- (b) colmatar lacunas na cobertura legal, reforçando os mecanismos de imposição do cumprimento das disposições legais e facilitando a transição para a economia formal;
- (c) garantir que os trabalhadores tenham acesso a licença de maternidade e paternidade remunerada, incluindo prestações pecuniárias e médicas, de acordo com as leis ou regulamentos nacionais; e assegurar a proteção contra a discriminação ou o despedimento relacionado com a maternidade. A licença de paternidade remunerada proporciona uma oportunidade importante para os pais contribuírem para o desenvolvimento dos filhos e promove uma partilha equitativa das responsabilidades familiares entre mulheres e homens;
- (d) abordar problemas no local de trabalho relacionados com a maternidade, definindo e implementando medidas práticas favoráveis à família, garantindo a proteção da saúde das trabalhadoras grávi-

3. Conceber e implementar políticas de turismo sustentável

das e lactantes no trabalho, incluindo medidas para amamentação e proteção contra trabalhos perigosos durante o período pré-natal e pós-natal;

- (e) financiar prestações de maternidade e paternidade através da segurança social ou outras medidas, em vez de atribuir essa responsabilidade aos empregadores, a fim de atenuar os desincentivos ao recrutamento de mulheres;
- (f) promover uma abordagem integrada e coerente à conciliação entre a vida pessoal e a vida profissional e à proteção na maternidade. Esta abordagem passa pela implementação de um conjunto mais amplo de medidas de conciliação entre o trabalho e a família destinadas a trabalhadores do sexo masculino e feminino, que vão desde políticas públicas e negociação coletiva a iniciativas no local de trabalho. A Convenção (N.º 156) relativa aos trabalhadores com responsabilidades familiares, de 1981, fornece orientações relevantes para esse efeito.

3.5.3. Condições de trabalho

69. Embora os horários de trabalho irregulares possam proporcionar aos trabalhadores do turismo oportunidades para estabelecerem um melhor equilíbrio entre o trabalho e a vida privada, em alguns casos também podem ter repercussões na saúde, levando a uma deterioração da qualidade do serviço e da motivação. Esta situação pode afetar mais os trabalhadores com responsabilidades familiares.

70. Em alguns casos, mulheres, trabalhadores migrantes e jovens podem estar sujeitos a condições de trabalho desfavoráveis, nomeadamente oportunidades desiguais e uma vulnerabilidade acrescida a abusos, violência, assédio e exploração.

71. Por conseguinte, a regulamentação das condições de trabalho nas áreas dos salários, da duração do trabalho e da SST reveste-se de

importância fundamental para a atividade económica do turismo. Os trabalhadores do turismo não devem ser excluídos do âmbito de qualquer norma mínima adotada a nível nacional para os trabalhadores em geral, incluindo as normas relativas a direitos de segurança social.

Duração do trabalho

72. A regulamentação da duração do trabalho, incluindo o estabelecimento da duração máxima do dia e da semana de trabalho para todos os trabalhadores, independentemente do tipo de vínculo laboral, é essencial para a saúde dos trabalhadores, a segurança no local de trabalho, o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal e a produtividade sustentável das empresas. A fim de responderem às exigências dos clientes, as empresas de turismo adotam frequentemente regimes específicos quanto à duração do trabalho, como horários variáveis. Estes horários podem levar a que seja mais difícil para os trabalhadores encontrarem um equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Ao abordar a questão da duração do trabalho, é importante ter em conta os seguintes aspetos:

- (a) desenvolver e implementar abordagens integradas e inovadoras para responder às necessidades dos trabalhadores do sexo masculino e feminino em termos de equilíbrio entre vida pessoal e profissional;
- (b) assegurar que os trabalhadores tenham direito a férias anuais remuneradas por um período a determinar por negociação coletiva ou de acordo com a lei e a prática nacionais. Se o seu contrato tiver terminado ou se o tempo de serviço ininterrupto não for suficiente para terem direito a férias anuais completas, os trabalhadores em causa terão direito a um período de férias remuneradas proporcional ao tempo de serviço prestado ou a uma compensação em substituição das férias, conforme determinado por negociação coletiva ou de acordo com a lei ou a prática nacional;

3. Conceber e implementar políticas de turismo sustentável

- (c) tomar medidas para assegurar que as horas de trabalho normais e extraordinárias são devidamente calculadas e registadas e que cada trabalhador tem acesso ao seu registo;
- (d) promover a negociação da duração do trabalho e do trabalho por turnos entre as organizações de empregadores e de trabalhadores;
- (e) remunerar o trabalho extraordinário, incluindo o trabalho noturno e durante o fim de semana, com dias de folga remunerados, com a aplicação de uma taxa ou taxas de remuneração mais elevadas às horas extraordinárias ou de uma taxa de remuneração geral mais elevada, conforme determinado de acordo com a lei e a prática nacionais, os acordos coletivos, e após consultas entre o empregador e os trabalhadores em causa ou os seus representantes;
- (f) assegurar que os trabalhadores têm direito a um período de descanso diário entre o final de um dia de trabalho e o início do dia de trabalho seguinte, bem como a um dia de descanso semanal, de acordo com as normas internacionais do trabalho, as leis e regulamentos nacionais e/ou acordos coletivos, conforme aplicável. Sempre que possível, os turnos repartidos devem ser progressivamente eliminados. O mesmo se aplica àqueles que trabalham por turnos em período noturno ou no fim de semana, ou durante períodos de férias;
- (g) determinar a duração das pausas para refeição à luz dos costumes e tradições de cada país ou região e tendo em conta se a refeição é consumida no próprio estabelecimento ou noutra lugar.

Salários

73. Ao abordar a questão das diferenças salariais e da remuneração, é importante considerar:

- (a) adotar políticas que fixem o salário mínimo num nível adequado que tenha em conta as necessidades dos trabalhadores e das suas famílias,

- bem como fatores económicos, e que possam ser efetivamente aplicadas para ajudar a proteger os trabalhadores do turismo em maior risco;
- (b) estabelecer um mecanismo para a fixação coordenada dos salários através de negociação coletiva e recorrer aos acordos coletivos sobre salários para estabelecer normas mínimas e fixar os salários acima de um piso mínimo existente. Estas medidas devem compreender também a atualização periódica dos salários para refletir aumentos nos escalões salariais em causa ou no custo de vida. Entre outras medidas, podem ser previstos incentivos financeiros para compensar, por exemplo, a antiguidade, responsabilidades de gestão ou competências específicas;
 - (c) garantir que os trabalhadores recebam os seus salários regularmente, na íntegra e sem quaisquer deduções ilegais, e independentemente de gratificações, quando tal seja permitido, e que as mesmas sejam distribuídas de maneira justa e transparente. Para tal, poderão ser adotadas medidas como a documentação dos pagamentos salariais pelos empregadores e vias de recurso eficazes para os trabalhadores recuperarem os salários não pagos. Os inspetores do trabalho e as organizações de trabalhadores desempenham um papel importante na promoção e controlo do cumprimento dos regulamentos sobre salários mínimos, dos acordos coletivos e dos contratos de trabalho;
 - (d) tomar medidas apropriadas para promover e assegurar a igualdade de oportunidades e tratamento em matéria de remuneração por trabalho de igual valor, sem discriminação, de acordo com a Convenção (N.º 100).

Segurança e saúde no trabalho

74. Os riscos e perigos no turismo incluem fadiga e lesões resultantes de tarefas fisicamente penosas (por exemplo, gestos repetidos de levantamento de objetos, deslocar e levantar camas e colchões, dobrar-

3. Conceber e implementar políticas de turismo sustentável

-se ou transportar bandejas sobrecarregadas), acidentes de trabalho (por exemplo, cortes, queimaduras, escorregões, tropeções e quedas), riscos químicos e biológicos (por exemplo, produtos tóxicos, agulhas não protegidas), riscos psicológicos (como o *stress*, o assédio e a violência a que estão sujeitos, por exemplo, no trabalho doméstico). Além disso, alguns trabalhadores do turismo podem estar particularmente expostos ao VIH/SIDA, por exemplo, na sequência da picada de uma agulha.

75. Esses perigos e riscos têm sérios efeitos negativos sobre os trabalhadores, as suas famílias e as sociedades em geral e prejudicam a produtividade e a competitividade das empresas. É fundamental identificar, prevenir e controlar esses perigos e riscos com vista a eliminar a exposição dos trabalhadores e, deste modo, proteger a sua saúde e futuro bem-estar. Para responderem de forma eficaz aos desafios de SST, os governos e parceiros sociais devem ter em conta a necessidade de:

- (a) aprovar e impor o cumprimento das leis em matéria de SST, nomeadamente através de sistemas de administração e inspeção do trabalho. Em consulta com os parceiros sociais, os governos devem estabelecer políticas, sistemas e programas públicos de SST aplicáveis ao turismo e fornecer orientações técnicas às partes envolvidas;
- (b) implementar consistentemente estratégias de prevenção concebidas para antecipar, identificar, avaliar e controlar riscos e perigos físicos e psicológicos, tanto existentes como emergentes. É necessário dedicar especial atenção aos riscos e perigos relacionados com o género;
- (c) adotar leis e regulamentos nacionais e políticas relativas às empresas em conformidade com os princípios da não discriminação no emprego e na profissão, e com a Recomendação (N.º 200) relativa ao VIH e SIDA, de 2010;

- (d) alargar a cobertura da SST e outras medidas de proteção jurídica relativas à violência e ao assédio no mundo do trabalho a todos os trabalhadores e setores, identificando e colmatando lacunas na cobertura. Devem ser estabelecidos procedimentos acessíveis e céleres, que tenham em conta os obstáculos específicos enfrentados por aqueles que não são adequadamente protegidos pela legislação do trabalho e por outras leis relevantes;
- (e) adotar políticas relativas ao local de trabalho, incluindo políticas sólidas de igualdade e não discriminação, para prevenir a violência e o assédio sobretudo contra as trabalhadoras. Deve ser dada também especial atenção às pessoas e aos grupos vulneráveis à discriminação e mais suscetíveis de serem vítimas de violência e assédio do que outros trabalhadores do setor;
- (f) adotar medidas legais, administrativas e disciplinares e outros tipos de medidas corretivas em caso de incumprimento das leis e regulamentos sobre saúde e segurança no trabalho, de violência e de assédio; prestar apoio às vítimas de violência e assédio, nomeadamente através de sistemas seguros de denúncia e proteção contra a vitimização;
- (g) incluir disposições legais relativas a perigos e riscos psicossociais, a stresse relacionado com o trabalho e à saúde mental e bem-estar dos trabalhadores nos códigos do trabalho, em leis e regulamentos de SST, códigos de prática, normas técnicas, decretos e acordos coletivos;
- (h) recolher e analisar dados estatísticos sobre mortes, lesões e doenças relacionadas com o trabalho e acompanhar a sua evolução.

76. Os empregadores da atividade económica do turismo, em colaboração com os trabalhadores e os seus representantes, devem dar prioridade aos seguintes aspetos, em conformidade com a Convenção (N.º 155) relativa à segurança e saúde dos trabalhadores, de 1981:

- (a) desenvolver políticas e sistemas de gestão da SST no local de trabalho em consulta com os trabalhadores e os seus representantes, com

3. Conceber e implementar políticas de turismo sustentável

vista a melhorar a observância dos regulamentos de SST, diminuindo assim as taxas de lesões, doenças e mortes e reduzindo a ocorrência de acidentes e calamidades. Tal inclui a cooperação com as autoridades de saúde e segurança competentes e os representantes dos trabalhadores e as respectivas organizações;

- (b) realizar regularmente avaliações dos riscos no local de trabalho para identificar potenciais perigos e definir as práticas de gestão dos riscos que é necessário implementar;
- (c) implementar uma abordagem integrada à SST destinada a reduzir a incidência de lesões, doenças, mortes, acidentes e calamidades, que contemple as seguintes medidas:
 - a criação de comités de segurança e saúde no local de trabalho em conformidade com as leis e práticas nacionais e/ou acordos de negociação coletiva;
 - a identificação e disponibilização de ferramentas e equipamento adequados para executar as tarefas em segurança;
 - a prestação de formação e informações sobre SST aos trabalhadores a todos os níveis da empresa;
 - a definição de metas para melhorias e comunicação dos riscos;
 - vigilância sanitária e médica como ferramenta de controlo para garantir a eficácia das medidas de prevenção de doenças relacionadas com o trabalho.

3.6. Promover um diálogo social eficaz

77. O diálogo social e o tripartismo são as principais características do paradigma de governação da OIT e uma importante ferramenta para promover relações de trabalho justas e pacíficas, o trabalho digno e a justiça social. O diálogo social proporciona inúmeros benefícios; em particular, pode ajudar a minimizar o conflito social, facilitando o

consenso entre as partes em causa sobre a conceção e implementação de políticas económicas e sociais. Em contrapartida, a falta de diálogo social gera conflitos, mal-entendidos e progressos fragmentados.

78. O diálogo social abrange todos os tipos de negociação, consulta e troca de informações. Consequentemente, o diálogo social é uma ferramenta importante em qualquer indústria, incluindo o turismo.

79. A negociação coletiva é um meio de assegurar uma correlação entre o aumento dos salários e o aumento da produtividade. Do ponto de vista do trabalhador, o empenho do empregador numa negociação coletiva de boa-fé representa uma garantia de que a distribuição de eventuais ganhos de produtividade serão objeto de negociação. Do ponto de vista do empregador, a negociação coletiva proporciona um incentivo para investir no desenvolvimento de novas técnicas industriais e formas de organização que aumentarão a eficiência e a produtividade. Ao criar uma ligação entre o progresso económico e o progresso social, a negociação coletiva não só incentiva os trabalhadores a cooperarem com a mudança e o desenvolvimento organizacional, sabendo que os ganhos serão distribuídos de forma justa, mas fornece também um mecanismo de diálogo que, entre outros efeitos positivos, pode melhorar a comunicação, reduzir a rotatividade do pessoal e melhorar a produtividade.

80. Devido à natureza do turismo como interface entre prestadores de serviços e clientes, é fundamental estabelecer boas relações entre os trabalhadores e os dirigentes no local de trabalho, pois isso pode ter impactos positivos na qualidade do serviço e na fidelização do pessoal. Entre os desafios que a atividade enfrenta contam-se a baixa taxa de sindicalização devido, entre outros fatores, à prevalência de PME, à juventude da mão de obra e à elevada rotatividade do pessoal.

81. Para que o diálogo social seja bem-sucedido e realize plenamente o seu potencial como instrumento de promoção do trabalho digno

no turismo, os governos e as organizações de empregadores e trabalhadores devem procurar:

- (a) promover ativamente e participar em discussões aos níveis apropriados, de acordo com a legislação e prática nacionais, e/ou negociações coletivas, sobre matérias relevantes para o turismo, por exemplo:
 - ODS e o papel do turismo sustentável, incluindo a promoção do trabalho digno no turismo;
 - o desenvolvimento, implementação e acompanhamento de políticas e intervenções que promovam o trabalho digno no turismo, com vista a reforçar a sua sustentabilidade;
 - o papel dos parceiros sociais e de todas as formas de diálogo social na promoção do emprego pleno e produtivo e do trabalho digno e na avaliação das necessidades e desafios relacionados com o trabalho e o emprego;
 - o papel das comunidades locais e dos órgãos da administração local no desenvolvimento de políticas, estratégias e iniciativas de turismo suscetíveis de afetar as suas vidas e o ambiente natural;
 - formas de aumentar a produtividade das empresas de turismo, assegurando ao mesmo tempo que os trabalhadores beneficiem de condições de trabalho adequadas;
- (b) participar na negociação coletiva ao nível nacional, setorial e das empresas locais entre um empregador, um grupo de empregadores ou uma ou mais organizações de empregadores, por um lado, e uma ou mais organizações de trabalhadores, por outro;
- (c) oferecer a todos os trabalhadores a possibilidade de se afiliarem nessas organizações e de beneficiarem dos seus serviços, promovendo simultaneamente a transição da economia informal para a economia formal;

- (d) reforçar os sistemas e mecanismos de prevenção e resolução de litígios laborais, nomeadamente no que respeita ao tratamento eficaz de queixas individuais.

82. Os governos devem procurar:

- (a) reforçar os processos de capacitação e organização em matéria de participação e representação;
- (b) promover organizações de empregadores e trabalhadores fortes, independentes e eficazes, com capacidade técnica adequada e acesso a informações relevantes;
- (c) promover mecanismos, estruturas, procedimentos e instituições, como conselhos e comités oficiais (por exemplo, comités nacionais tripartidos de turismo), agências de desenvolvimento e conselhos económicos e sociais dedicados à melhoria das relações de trabalho e à promoção do turismo sustentável;
- (d) melhorar os mecanismos de diálogo social existentes, quando necessário, e reforçar a negociação coletiva enquanto plataforma para os trabalhadores do turismo expressarem os seus pontos de vista sobre o desenvolvimento social e económico;
- (e) garantir o respeito pelo Estado de direito, nomeadamente através de um sistema eficaz de inspeção do trabalho e de imposição do cumprimento da lei na indústria e do reforço dos mecanismos de prevenção e resolução de litígios, reconhecendo que estes são da responsabilidade dos governos;
- (f) promover consultas, intercâmbios de informação e outras formas eficazes de diálogo entre os parceiros sociais e, numa base tripartida, com os governos.

Apêndice

O objetivo deste apêndice é fornecer informações complementares sobre as atuais normas internacionais do trabalho, declarações e outros documentos que devem ser tomados em consideração durante a concepção e implementação de intervenções relacionadas com a atividade económica do turismo.

O Conselho de Administração da OIT identificou oito convenções como «fundamentais», que incidem sobre princípios e direitos fundamentais no trabalho:

- Convenção relativa à liberdade sindical e à proteção do direito sindical (N.º 87), de 1948
- Convenção relativa ao direito de organização e de negociação coletiva (N.º 98), de 1949
- Convenção relativa ao trabalho forçado (N.º 29), de 1930, e o Protocolo de 2014 à Convenção relativa ao trabalho forçado, de 1930
- Convenção relativa à abolição do trabalho forçado (N.º 105), de 1957
- Convenção relativa à idade mínima (N.º 138), de 1973
- Convenção relativa às piores formas de trabalho infantil (N.º 182), de 1999
- Convenção relativa à igualdade de remuneração (N.º 100), de 1951
- Convenção relativa à discriminação (emprego e profissão) (N.º 111), de 1958

O Conselho de Administração da OIT designou outras quatro convenções como instrumentos prioritários, encorajando assim os estados membros a ratificá-las devido à sua importância para o funcionamento do sistema de normas internacionais do trabalho:

- Convenção relativa à inspeção do trabalho (N.º 81), de 1947, e o Protocolo de 1995 à Convenção relativa à inspeção do trabalho, de 1947

- Convenção relativa à política de emprego (N.º 122), de 1964
- Convenção relativa à inspeção do trabalho (agricultura) (N.º 129), de 1969, e o Protocolo de 1995 à Convenção relativa à inspeção do trabalho, de 1947
- Convenção relativa às consultas tripartidas (normas internacionais do trabalho) (N.º 144), de 1976

A seleção que se segue compila, de forma não exaustiva, normas internacionais do trabalho relevantes para o turismo:

- Convenção relativa às condições de trabalho (hotéis e restaurantes) (N.º 172), de 1991
- Recomendação relativa às condições de trabalho (hotéis e restaurantes) (N.º 179), de 1991
- Convenção relativa ao direito de associação (agricultura) (N.º 11), de 1921
- Convenção relativa ao direito de associação (territórios não metropolitanos) (N.º 84), de 1947
- Convenção relativa à segurança social (normas mínimas) (N.º 102), de 1952
- Recomendação relativa a consultas (nível industrial e nacional) (N.º 113), de 1960
- Convenção relativa a higiene (comércio e escritórios) (N.º 120), de 1964
- Recomendação relativa a higiene (comércio e escritórios) (N.º 120), de 1964
- Convenção relativa às prestações de invalidez, velhice e sobrevivência (N.º 128), de 1967
- Convenção relativa a férias anuais remuneradas (revista) (N.º 132), de 1970

- Convenção relativa aos representantes dos trabalhadores (N.º 135), de 1971
- Convenção relativa às organizações de trabalhadores rurais (N.º 141), de 1975
- Convenção relativa à valorização dos recursos humanos (N.º 142), de 1975
- Convenção relativa às condições de trabalho (função pública) (N.º 151), de 1978
- Convenção relativa à negociação coletiva (N.º 154), de 1981
- Convenção relativa à segurança e saúde dos trabalhadores (N.º 155), de 1981
- Convenção relativa aos trabalhadores com responsabilidades familiares (N.º 156), de 1981
- Convenção relativa à cessação do contrato de trabalho (N.º 158), de 1982
- Convenção relativa à readaptação profissional e ao emprego (pessoas deficientes) (N.º 159), de 1983
- Convenção relativa às populações aborígenes e tribais (N.º 169), de 1989
- Convenção relativa ao trabalho noturno (N.º 171), de 1990
- Convenção relativa ao trabalho a tempo parcial (N.º 175), de 1994
- Recomendação relativa à criação de emprego em pequenas e médias empresas (N.º 189), de 1998
- Convenção relativa à proteção da maternidade (N.º 183), de 2000
- Recomendação relativa à proteção da maternidade (N.º 191), de 2000
- Recomendação relativa à promoção de cooperativas (N.º 193), de 2002

- Recomendação relativa à valorização dos recursos humanos (N.º 195), de 2004
- Recomendação relativa à relação de emprego (N.º 198), de 2006
- Convenção relativa ao quadro promocional para a segurança e saúde no trabalho (N.º 187), de 2006
- Recomendação relativa à infecção VIH e SIDA (N.º 200), de 2010
- Recomendação relativa à transição da economia informal para a economia formal (N.º 204), de 2015

Durante a formulação de políticas e estratégias destinadas a promover o trabalho digno no turismo, importa tomar em consideração os seguintes documentos:

- A Declaração da OIT relativa aos princípios e direitos fundamentais no trabalho e respetivo acompanhamento (1998)
- A Declaração da OIT sobre a Justiça Social para uma Globalização Justa (2008)
- A Declaração Tripartida de Princípios sobre Empresas Multinacionais e Política Social (Declaração EMN), adotada em 1977 (revista em 2000, 2006 e 2017)
- A Cimeira das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável adotou a declaração «Transformar o nosso mundo: a Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável», com os seus 17 ODS e as 169 metas a eles associadas
- *Diretrizes da OIT sobre sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho* (OIT-SST 2001)
- *Diretrizes da OIT para uma transição justa para economias e sociedades ambientalmente sustentáveis para todos* (2015)
- *Princípios gerais e diretrizes operacionais da OIT para um recrutamento justo* (2016)

- *Princípios orientadores das Nações Unidas sobre empresas e direitos humanos que aplicam o quadro das Nações Unidas «Proteger, Respeitar e Reparar»* (2011)
- *Quadro decenal de programas sobre consumo e produção sustentáveis (10YFP)* (2012)

Bibliografia

Introdução

ILO. 1980. *Governing Body Document GB.214/IA/5/5*, Geneva, 1980.

—. 2001. *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).

—. 2015a. “Opportunities and challenges in the promotion of decent work in hotel global supply chains”, in *Sectoral studies on decent work in global supply chains: Comparative analysis of good practices by multinational enterprises in promoting decent work in global supply chains*, Sectoral Policies Department (Geneva), pp. 43–99.

United Nations. 2012. *The Future We Want*, Outcome document of the United Nations Conference on Sustainable Development, annex to the resolution No. 66/288 adopted by the United Nations General Assembly.

United Nations Environment Programme (UNEP). 2011. *Towards a green economy: Pathways to sustainable development and poverty eradication* (Geneva).

Capítulo 1

ILO. 2010a. *Developments and challenges in the hospitality and tourism sector*, Issues paper for discussion at the Global Dialogue Forum for the Hotels, Catering, Tourism Sector (23–24 November 2010), Sectoral Activities Programme (Geneva).

—. 2010b. *Final report of the discussion: Global dialogue forum on new developments and challenges in the hospitality and tourism sector and their impact on employment, human resources development and industrial relations*, Sectoral Activities Department (Geneva).

—. 2015b. *Guidelines for a just transition towards environmentally sustainable economies and societies for all* (Geneva).

United Nations. 2012. *The Future We Want*, Outcome document of the United Nations Conference on Sustainable Development, annex to the resolution No. 66/288 adopted by the United Nations General Assembly.

—. 2015. *Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development*.

United Nations World Tourism Organization (UNWTO)/United Nations Environment Programme (UNEP). 2005. *Making tourism more sustainable – A guide for policy makers* (Madrid and Paris).

Capítulo 2

Baum, T. 2012. *Migrant workers in the international hotel industry*, International Migration Paper No. 112, International Migration Branch/Sectoral Activities Department (Geneva, ILO).

—. 2013. *International perspectives on women and work in hotels, catering and tourism*, GENDER Working Paper 1/2013, SECTOR Working Paper No. 289, Sectoral Activities Department/Bureau for Gender Equality (Geneva, ILO).

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eurofound). 2004. *EU hotel and restaurant sector: Work and employment conditions* (Dublin).

- ILO. 2007. *Conclusions concerning the promotion of sustainable enterprises*, International Labour Conference, 96th Session, Geneva, 2015 (Geneva).
- . 2010a. *Developments and challenges in the hospitality and tourism sector*, Issues paper for discussion at the Global Dialogue Forum for the Hotels, Catering, Tourism Sector (23–24 November 2010), Sectoral Activities Programme (Geneva).
- . 2013a. *Toolkit on poverty reduction through tourism*, Sectoral Activities Department, second edition (Geneva).
- . 2014a. *Employment in the tourism sector*, Fact sheet (Geneva).
- . 2014b. *Engaging multinational enterprises on more and better jobs*, Fact sheet, Sustainable Enterprise Programme (Geneva).
- . 2015a. “Opportunities and challenges in the promotion of decent work in hotel global supply chains”, in *Sectoral studies on decent work in global supply chains: Comparative analysis of good practices by multinational enterprises in promoting decent work in global supply chains*, Sectoral Policies Department (Geneva), pp. 43–99.
- . 2015b. *Guidelines for a just transition towards environmentally sustainable economies and societies for all* (Geneva).
- . 2015c. *Collective bargaining: A policy guide* (Geneva).
- . 2015d. *Conclusions of the Meeting of Experts on Non-Standard Forms of Employment*, Governing Body, 323rd Session, GB.323/POL/3 (Geneva).
- . 2015e. *Portfolio of policy guidance notes on the promotion of decent work in the rural economy, Decent work in the rural economy*, Policy guidance notes, Sectoral Policies Department (Geneva).

- 2015f. *Small and medium-sized enterprises and decent and productive employment creation*, Report IV, International Labour Conference, 104th Session, Geneva, 2015 (Geneva).
 - 2015g. *Value chain development for decent work: How to create employment and improve working conditions in targeted sectors*, second edition (Geneva).
 - 2016a. *Outcome of the Meeting of Experts on Violence against Women and Men in the World of Work*, Governing Body, 328th Session, GB.328/INS/17/5.
 - ; UNWTO. 2015. *Tourism, SMEs and employment – policies to stimulate job creation and inclusiveness*, Policy note prepared for the 6th G.20 in Turkey, Sectoral Policies Department (Geneva and Madrid).
- Majurin, E. 2014. *Start and Improve Your Business (SIYB) Implementation Guide*, Enterprises Department (Geneva, ILO).
- Stacey, J. 2015. *Supporting quality jobs in tourism*. OECD Tourism Papers, No. 2015/02 (OECD Publishing, Paris).
- United Nations. 2011a. *Programme of Action for the Least Developed Countries for the Decade 2011–2020*, adopted at the Fourth United Nations Conference on the Least Developed Countries.
- 2011b. *Istanbul Declaration – Renewed and strengthened global partnership for the development of least developed countries* (Istanbul).
 - 2011c. *Guiding principles on business and human rights: Implementing the United Nations “Protect, Respect and Remedy” framework* (New York and Geneva).

- . 2014. *Promotion of sustainable tourism, including ecotourism, for poverty eradication and environment protection*, resolution adopted by the General Assembly on 19 December 2014.
- United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD). 2010. *The contribution of tourism to trade and development*, Note by UNCTAD Secretariat, Trade and Development Board, Trade and Development Commission (Geneva).
- UNWTO. 2005. *Global code of ethics for tourism* (Madrid).
- . 2016. *Tourism highlights*, 2016 edition (Madrid).
- ; ILO. 2013. *Economic crisis, international tourism decline and its impact on the poor* (Madrid and Geneva).
- ; UNEP. 2005. *Making tourism more sustainable: A guide for policy makers* (Madrid and Paris).
- World Travel and Tourism Council (WTTC). 2016. *Travel & Tourism, Economic Impact 2016 – Annual Update Summary* (London).

Capítulo 3

- Anderson, B.; Provis, C; Chappel, S. 2002. *The recognition and management of emotional labour in the tourism industry*, Research report CRC Sustainable Tourism (Australia).
- Baum, T. 2012. *Migrant workers in the international hotel industry*, International Migration Paper No. 112, International Migration Branch/Sectoral Activities Department (Geneva, ILO).
- . 2013. *International perspectives on women and work in hotels, catering and tourism*, GENDER Working Paper 1/2013, SECTOR Working Paper No. 289, Sectoral Activities Department/Bureau for Gender Equality (Geneva, ILO).

- Boardman, J.; Barbato, C. 2008. *Review of socially responsible HR and labour relations practice in international hotel chains*, Working Paper No. 267 (Geneva, ILO).
- Bolwell, D.; Weinz, W. 2008a. *Guide for social dialogue in the tourism industry*, Working Paper No. 265, Sectoral Activities Programme (Geneva, ILO).
- . 2008b. *Reducing Poverty through Tourism*, Working Paper No. 266 (Geneva, ILO).
- Eurofound. 2012. *Employment and industrial relations in the hotels and restaurants sector* (Dublin).
- European Commission. 2001. *Green Paper: Promoting a European framework for corporate social responsibility* (Brussels).
- . 2007. *Agenda for a sustainable and competitive European tourism*, Communication from the Commission, COM(2007)0621 final (Brussels).
- . 2010. *Europe, the world's No. 1 tourist destination – A new political framework for tourism in Europe*, Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, COM(2010)0352 final (Brussels).
- . 2012. *European charter for sustainable and responsible tourism*, Consultation Document, Enterprise and Industry Directorate-General (Brussels).
- Haxton, P. 2015. *A review of effective policies for tourism growth*, OECD Tourism Papers, 2015/01 (OECD Publishing, Paris).
- Hoel, S.; Einarsen, S. 2003. *Violence at work in hotels, catering and tourism*, Working Paper No. 211, Sectoral Activities Programme (Geneva, ILO).

- ILO. 2002. *Guidelines on occupational safety and health management systems*, ILO–OSH 2001 (Geneva).
- . 2003. *Code of practice on workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon*, Meeting of Experts to Develop a Code of Practice on Violence and Stress at Work in Services: A Threat to Productivity and Decent Work (8–15 October 2003), Sectoral Activities Programme (Geneva).
- . 2008a. *Commercial sexual exploitation of children and adolescents. The ILO’s response* (Geneva).
- . 2008b. *Conclusions on skills for improved productivity, employment growth and development*, International Labour Conference, 97th Session, Geneva, 2008 (Geneva).
- . 2009a. *Gender equality at the heart of decent work*, Report VI, International Labour Conference, 98th Session, Geneva, 2009 (Geneva).
- . 2009b. *Recovering from the crisis: A Global Jobs Pact* (Geneva).
- . 2009c. *Occupational safety and health manual for tourism*, Sectoral Activities Department/SafeWork (Geneva).
- . 2010a. *Developments and challenges in the hospitality and tourism sector*, Issues paper for discussion at the Global Dialogue Forum for the Hotels, Catering, Tourism Sector (23–24 November 2010), Sectoral Activities Programme (Geneva).
- . 2012a. *Encyclopaedia of Occupational Health and Safety*, Part XVII, Services and Trade (Geneva).
- . 2012b. *HIV and AIDS: Guide for the tourism sector*, Sectoral Activities Department, ILO Programme on HIV/AIDS and the World of Work (Geneva).
- . 2013a. *Toolkit on poverty reduction through tourism*, Sectoral Activities Department, second edition (Geneva).

- . 2013b. *National tripartite social dialogue, An ILO guide for improved governance* (Geneva).
- . 2013c. *Social protection floors and gender equality: A brief overview*, ESS Working Paper No. 37 (Geneva).
- . 2013d. *Training package on workplace risk assessment and management for small and medium-sized enterprises* (Geneva).
- . 2014a. *Employment in the tourism sector*, Fact sheet (Geneva).
- . 2014c. *World Social Protection Report 2014/15: Building economic recovery, inclusive development and social justice* (Geneva).
- . 2015d. *Conclusions of the Meeting of Experts on Non-Standard Forms of Employment*, Governing Body, 323rd Session, GB.323/POL/3 (Geneva).
- . 2015e. *Portfolio of policy guidance notes on the promotion of decent work in the rural economy: Decent work in the rural economy*, Policy guidance notes, Sectoral Policies Department (Geneva).
- . 2015h. *Labour protection in a transforming world of work: A recurrent discussion on the strategic objective of social protection (labour protection)*, Report VI, International Labour Conference, 104th Session, Geneva, 2015 (Geneva).
- . 2015i. *Reports of the Committee for the Recurrent Discussion on Social Protection (Labour Protection): Resolution and conclusions submitted for adoption by the Conference*, International Labour Conference, 104th Session, Geneva, 2015 (Geneva).
- . 2015j. *Resolution concerning the recurrent discussion on social protection (labour protection)*, International Labour Conference, 104th Session, Geneva, 2015 (Geneva).

- . 2015k. *Small and medium-sized enterprises and decent and productive employment creation*, Report IV, International Labour Conference, 104th Session, Geneva, 2015 (Geneva).
 - . 2016a. *Outcome of the Meeting of Experts on Violence against Women and Men in the World of Work*, Governing Body, 328th Session, GB.328/INS/17/5.
 - . 2016b. *Report of the Director-General*, Fifth Supplementary Report: Outcome of the Meeting of Experts on Violence against Women and Men in the World of Work (3–6 October 2016) (Geneva).
 - . 2016c. *Workplace stress: A collective challenge*, Presentation prepared for the occasion of the World Day for Safety and Health at Work, 28 April 2016 (Geneva).
 - . 2016d. *World Employment and Social Outlook – Trends for youth 2016* (Geneva).
- Ministry of Tourism/Zimbabwe Council on Tourism/ILO. 2014. *Workplace Policy on HIV and AIDS, TB and other opportunistic illnesses for the tourism industry in Zimbabwe* (Zimbabwe).
- Official Journal of the European Communities. 2000. *Charter of fundamental rights of the European Union*, 2000/C 364/01 (Brussels).
- OECD. 2011. *OECD Guidelines for Multinational Enterprises* (Paris).
- Stacey, J. 2015. *Supporting quality jobs in tourism*, (Paris, OECD).
- The Brasilia Declaration on Child Labour*. 2013. Adopted at the III Global Conference on Child Labour, 8–10 October 2013, Brasilia, Brazil (Brazil and Geneva).
- United Nations. 2011c. *Guiding Principles on Business and Human Rights: Implementing the United Nations “Protect, Respect and Remedy” Framework* (New York and Geneva).

UNWTO. 2013. *Sustainable Tourism for Development Guidebook* (Madrid).

—. 2014. *15 Years of the UNWTO World Tourism Network on Child Protection: A compilation of good practices* (Madrid).

Diretrizes do BIT sobre trabalho digno e turismo socialmente responsável

O turismo é um importante motor do desenvolvimento socioeconómico inclusivo, apresentando um potencial significativo para estimular a criação de empresas e emprego. Ao longo das últimas décadas, o turismo conheceu um crescimento e diversificação contínuos, tornando-se num dos maiores, mais dinâmicos e resilientes setores da economia global. Porém, o turismo enfrenta desafios em termos de trabalho digno, aos quais é necessário dar resposta para aproveitar ao máximo o seu potencial de desenvolvimento económico e criação de emprego.

As presentes Diretrizes sobre *trabalho digno e turismo socialmente responsável* foram adotadas por uma reunião de especialistas no início de 2017 e baseiam-se na experiência de representantes de governos, empregadores, trabalhadores e outros participantes. Estabelecem princípios comuns e o quadro político que deve orientar as ações desenvolvidas para assegurar o trabalho digno e o turismo socialmente responsável, bem como o emprego pleno e produtivo no turismo, em conformidade com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Estas diretrizes constituem o primeiro texto internacional que aborda especificamente o trabalho digno e o turismo socialmente responsável, e devem servir como uma ferramenta de referência para os constituintes da OIT e outras partes interessadas do turismo nos seus esforços para ultrapassar desafios no domínio do trabalho e aproveitar as oportunidades de desenvolvimento sustentável da atividade económica do turismo.



ISBN 978-972-704-434-4



9 789727 044344