

GUIA PARA A PROMOÇÃO DA DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO NO TURISMO

TURISMO PARA [COM] PESSOAS



TURISMO DE
PORTUGAL



Parceiro



CIG

COMISSÃO PARA A CIDADANIA
E A IGUALDADE DE GÉNERO

ÍNDICE

ENQUADRAMENTO	3
OBJETIVOS	5
FUNDAMENTOS DA DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO (DEI)	6
A importância da diversidade, equidade e inclusão no turismo.....	6
Benefícios da promoção de ambientes acolhedores nas empresas turísticas	7
COMUNICAÇÃO INCLUSIVA	11
Princípios da comunicação inclusiva	12
Benefícios da comunicação inclusiva	13
Vantagens do uso da linguagem inclusiva nas empresas turísticas.....	14
Desafios que as empresas enfrentam ao implementar linguagem inclusiva	15
Estratégias para a adoção de linguagem inclusiva nas empresas turísticas.....	16
Boas Práticas de utilização de linguagem inclusiva no turismo	16
Utilização de linguagem inclusiva	17
GLOSSÁRIO	21
Definições fundamentais:	21
Conceitos e terminologia da área da Igualdade e Não discriminação (*de acordo com o Glossário da CIG)	22
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS E LINKS ÚTEIS	25

ENQUADRAMENTO

O turismo em Portugal tem vindo a prosseguir uma estratégia de desenvolvimento turístico sustentável, com uma forte ênfase na inclusão e responsabilidade social. A promoção da Igualdade e da Não Discriminação está alinhada com este compromisso, na medida em que a estratégia reconhece que um setor turístico mais equitativo contribui para a coesão social e para um crescimento económico mais justo. Esta abordagem articula-se com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, em particular o ODS 5 (Igualdade de Género), garantindo que o turismo português contribua para uma sociedade mais justa e equilibrada.

A Estratégia Nacional para a Igualdade e a Não Discriminação 2018-2030 (ENIND) estabelece um quadro de políticas públicas para promover a igualdade de género, combater a discriminação e reforçar os direitos humanos em Portugal. A ENIND reforça, assim, um compromisso transversal do Estado português para uma sociedade mais justa concorrendo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), especialmente o ODS 5 (Igualdade de Género).

De salientar, ainda, que a Constituição da República Portuguesa (revisão de 2005), no seu artigo 13.º (princípio da igualdade), refere que “ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual.”

Com este enquadramento, foi estabelecido um Protocolo de Colaboração entre o Turismo de Portugal, I.P. e a Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG) que visa a implementação de medidas e ações que concorrem para a promoção da igualdade em razão do sexo, orientação sexual e identidade de género, para combate à violência contra mulheres e para a redução das desigualdades identificadas no setor do turismo.

Deste Protocolo resulta o desenvolvimento de ações de capacitação no âmbito da Igualdade e Não Discriminação, dirigidas quer às lideranças, quer aos profissionais do Turismo de Portugal, bem como ao público da rede de escolas do Instituto e aos profissionais do setor do turismo.

Esta colaboração pretende também contribuir para a sustentabilidade social do setor do turismo, através da redução das desigualdades identificadas (territoriais, de género, educacionais, económicas), adotando medidas de responsabilidade social e sensibilização que contribuam para um turismo de qualidade, mais inclusivo, diversificado e inovador e para uma melhor sociedade.



OBJETIVOS

Este Guia para a promoção da Diversidade, Equidade e Inclusão no setor do turismo tem como objetivos:

- Promover a compreensão e apropriação das temáticas relacionadas com diversidade, equidade e inclusão no contexto do turismo;
- Fornecer orientações práticas para as empresas do setor do turismo, promovendo um turismo que respeita a diversidade, a equidade e a inclusão de todas as pessoas com quem se relacionam;
- Capacitar profissionais do setor do turismo para lidar com situações diversas e garantir um ambiente acolhedor para todas as pessoas.



FUNDAMENTOS DA DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO (DEI)

A IMPORTÂNCIA DA DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO NO TURISMO

A Diversidade, a Equidade e a Inclusão (DEI) são princípios fundamentais para o desenvolvimento sustentável do setor do turismo. Sendo uma indústria global, o turismo envolve a interação entre pessoas de diferentes origens, culturas, identidades e necessidades, não só do ponto de vista da relação com clientes, mas também no âmbito das relações estabelecidas entre as equipas de trabalho, fornecedores e *stakeholders*. Neste sentido, é essencial garantir um ambiente inclusivo e equitativo para melhorar a experiência de visitantes, otimizar a prestação dos serviços, promover um impacto social efetivo, fomentar um ambiente de trabalho positivo, fortalecer a reputação e resiliência das empresas.

O turismo é uma das maiores indústrias globais, desempenhando um papel central na economia e na sociedade dos países. Neste setor, a qualidade do acolhimento e a experiência oferecida a visitantes dependem significativamente da capacidade de atender e de respeitar a diversidade, uma vez que estas práticas impactam positivamente a satisfação de clientes e o desempenho organizacional.

Além disso, a Organização Mundial do Turismo (OMT) reconhece a diversidade, a equidade e a inclusão como pilares para um turismo sustentável e responsável, tendo o potencial de contribuir, direta ou indiretamente, para todos os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

BENEFÍCIOS DA PROMOÇÃO DE AMBIENTES ACOLHEDORES NAS EMPRESAS TURÍSTICAS

Melhorar a experiência turística

Um ambiente que promova a Diversidade, Equidade e Inclusão cria uma atmosfera acolhedora, permitindo que todas as pessoas se sintam respeitadas e valorizadas, independentemente da sua origem, identidade ou necessidades.

Otimizar a prestação dos serviços

A Diversidade, Equidade e Inclusão proporcionam uma abordagem mais personalizada e inovadora, melhorando a qualidade geral dos serviços prestados, tendo em consideração as diferentes necessidades das pessoas.

Promover um impacto social positivo

A adoção de políticas de Diversidade, Equidade e Inclusão no setor do turismo contribui para a redução de desigualdades e para o progresso das comunidades locais, criando oportunidades de emprego e desenvolvimento sustentável.

Fomentar um ambiente de trabalho positivo e produtivo

Pessoas que trabalham em empresas comprometidas com a Diversidade, Equidade e Inclusão sentem-se mais valorizadas e com maior sentido de pertença, melhorando a qualidade do atendimento e a experiência turística.

Melhorar a resiliência empresarial

As políticas de Diversidade, Equidade e Inclusão ajudam a prevenir a discriminação e conflitos, mitigando riscos de litígios e danos à imagem da empresa. A adoção de uma abordagem de Diversidade, Equidade e Inclusão torna a empresa mais adaptável a mudanças sociais e demográficas e mais resilientes a crises e flutuações do mercado.

Reputação e Responsabilidade social

Empresas que adotam práticas de linguagem não discriminatória e transmitem linguagem inclusiva demonstram um compromisso com a responsabilidade social e a igualdade, o que pode melhorar a reputação da marca e atrair clientes que valorizam esses princípios.

A implementação de políticas de diversidade, equidade e inclusão no setor do turismo pode trazer benefícios em diversas dimensões:

- **Melhoria da experiência turística:** Pessoas que se sentem respeitadas e acolhidas tendem a ter maior satisfação e fidelização. A inclusão de serviços e comunicações acessíveis para pessoas com deficiência, seniores, *solo travelers* e viajantes LGBTI+, e outros grupos com necessidades específicas, amplia o alcance do público e melhora a reputação das empresas.
- **Aumento da inovação e criatividade:** A diversidade nas equipas promove um ambiente de trabalho mais inovador e adaptável às necessidades de diferentes perfis de clientes. A valorização de diferentes perspetivas contribui para o desenvolvimento de produtos e serviços turísticos mais autênticos e personalizados.
- **Maior atração e retenção de talentos:** As empresas que promovem a diversidade, equidade e inclusão são mais atrativas para profissionais com perfis diversificados, reduzindo a rotatividade, aumentando a produtividade e o bem-estar das equipas, com impactos positivos no atendimento de clientes.
- **Competitividade e sustentabilidade:** As empresas que adotam boas práticas de Diversidade, Equidade e Inclusão fortalecem a sua reputação no mercado e atraem turistas socialmente conscientes.



Também as regulamentações e certificações de turismo sustentável tendem a valorizar as empresas que se comprometem com a diversidade, equidade e inclusão.

- **Carta Portuguesa para a Diversidade** - A Carta para a Diversidade, iniciativa da Comissão Europeia, é um dos instrumentos voluntários criados com o objetivo de encorajar as entidades empregadoras a implementar e a desenvolver políticas e práticas internas de promoção da diversidade. <https://www.appdi.pt/>
- **B-Corp**: A Certificação B Corp é um reconhecimento global que atesta que uma empresa cumpre altos padrões de desempenho social e ambiental, responsabilidade e transparência. Criada pela organização sem fins lucrativos B Lab, a certificação visa transformar a economia, incentivando as empresas a usar os seus negócios como uma força para o bem, equilibrando o lucro com o propósito de um mundo melhor.
- **Prémio Great Place to Work®** é uma referência internacional, presente em mais de 100 países, que se centra na análise do ambiente de trabalho de cada organização e distingue as empresas com melhores resultados nesta área. Também apostam na investigação e consultoria, que permite, posteriormente, a cada empresa desenhar uma estratégia de melhoria constante, privilegiando a inovação, a resiliência e a eficiência. Este certificado é atribuído com base na avaliação feita por todas as pessoas que colaboram na empresa, relativamente à cultura organizacional, saúde e bem-estar, felicidade e boas práticas de diversidade, inclusão e equidade.
- O **Prémio Healthy Workplaces** visa reconhecer e distinguir as organizações portuguesas com práticas de gestão que promovam a segurança, o bem-estar e a saúde no trabalho. São distinguidas as empresas que demonstrem maior empenho e abordagem participativa na gestão dos riscos psicossociais e da Saúde ocupacional, bem como na promoção de condições que apoiem a saúde e o bem-estar de todas as pessoas que colaboram na empresa. O prémio enquadra-se numa parceria com a ACT (Autoridade para as Condições de Trabalho) e com a EU-OSHA (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho), bem como o Alto Patrocínio do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, Ministério da Saúde e o Serviço Nacional de Saúde.

- **Normas internacionais e nacionais:** Norma ISO 21902:2022 – Turismo acessível; NP ISO 21902:2022 – Turismo acessível, NP 4523:2018 - Sistema de Gestão da Acessibilidade nos Empreendimentos Turísticos; NP 4552:2022 – Sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal.



Investir em diversidade, equidade e inclusão no setor do turismo, para além de ser uma estratégia de sucesso para as empresas, é essencialmente uma questão ética e de responsabilidade social. Um acolhimento inclusivo impacta diretamente a experiência turística, o envolvimento dos profissionais e a competitividade da organização.

COMUNICAÇÃO INCLUSIVA

A comunicação é fundamental para o sucesso do turismo.

Um destino turístico que deseje bem receber, deverá comunicar sem excluir ninguém, recorrendo a várias técnicas e canais e formatos de comunicação. A comunicação interpessoal é determinante para a apreciação da oferta e/ou experiência turísticas. A abordagem comunicativa deve passar por um atendimento inclusivo, onde receber bem todas as pessoas é a principal premissa.

A empatia no acolhimento é fundamental para proporcionar uma experiência positiva e memorável. Quem acolhe deve entender as necessidades, expectativas e possíveis dificuldades das outras pessoas. Isso permite oferecer um atendimento mais personalizado e atencioso, criando um ambiente acolhedor e amigável. A empatia ajuda a construir uma conexão genuína, permitindo a valorização e o respeito de qualquer turista, o que pode potenciar recomendações positivas e um desejo de retornar ao destino.



PRINCÍPIOS DA COMUNICAÇÃO INCLUSIVA

- **Linguagem inclusiva com recurso a neutros:** Uso de termos que não especificam o género.
- **Clareza e simplicidade:** Uso de linguagem clara e acessível, evitando termos técnicos que possam ser confusos.
- **Respeito e sensibilidade:** Respeito pelas diferenças culturais, religiosas, de género e outras, evitando estereótipos e preconceitos.
- **Acessibilidade:** Uso de formatos de comunicação que sejam compreensíveis para todas as pessoas, tendo em atenção a tradução para outros idiomas (ex: áudio, Braille, Língua Gestual, infografias e textos de fácil leitura).
- **Valorização da diversidade:** recurso a imagens e símbolos que respeitem o universo plural e diverso de pessoas que compõem a sociedade.

Deve apostar-se numa comunicação direccionada para diferentes públicos:

- de forma perceptível, de forma que a informação a passar, alcance e abranja o maior número de pessoas;
- de forma acessível, para responder à diversidade funcional humana;
- de forma legível, para que o conteúdo informativo não seja preterido pela estética visual;
- de forma explícita, garantindo a difusão da informação pertinente.

BENEFÍCIOS DA COMUNICAÇÃO INCLUSIVA

- **Promoção da igualdade e valorização e respeito pela diversidade** – Evita discriminação e preconceitos, garantindo que todas as pessoas se sintam valorizadas e representadas, mostrando coerência em relação às transformações sociais.
- **Maior compreensão** – Facilita a comunicação para diferentes públicos, incluindo pessoas com deficiência, promovendo uma informação mais clara e acessível.
- **Reforço da diversidade e inclusão** – Contribui para ambientes mais acolhedores e diversos, melhorando a convivência e reduzindo barreiras sociais e culturais, evitando conflitos.
- **Melhoria da imagem e reputação** – Destinos e empresas que adotam uma comunicação inclusiva demonstram compromisso com a responsabilidade social e tornam a organização num exemplo de reflexão face a questões sociais.
- **Aumento da empatia e do envolvimento** – Utilizar uma linguagem respeitosa e representativa fortalece relações interpessoais e profissionais e aumenta a sensação de pertença.
- **Cumprimento de normas e boas práticas** – Alinha-se com diretrizes nacionais e internacionais relacionadas com o respeito e a promoção dos direitos humanos e da diversidade, equidade e inclusão.



VANTAGENS DO USO DA LINGUAGEM INCLUSIVA NAS EMPRESAS TURÍSTICAS

A linguagem inclusiva é aquela que visa comunicar sem excluir ou invisibilizar qualquer grupo social, promovendo o respeito e a representatividade de todas as pessoas. Sem alterar o idioma como o conhecemos, propõe que as pessoas se expressem de modo a garantir que nenhuma pessoa se sinta excluída, utilizando palavras que já existem na língua.

É necessário, assim, a utilização de linguagem não discriminatória através da neutralização ou minimização da especificação do género, do emprego de formas inclusivas ou neutras, designadamente por via do recurso a genéricos verdadeiros ou à utilização de pronomes invariáveis.

A utilização de linguagem inclusiva no turismo tem um impacto significativo em várias áreas:

- 1. Melhoria da experiência:** Um atendimento inclusivo e respeitoso melhora a experiência de qualquer turista, o que pode resultar em *feedback* positivo, fidelização à marca e recomendações para potenciais visitantes.
- 2. Reputação e Responsabilidade Social:** Ao adotar práticas de linguagem inclusiva, as empresas do setor demonstram um compromisso com a responsabilidade social e a igualdade, o que pode melhorar a reputação da sua marca e atrair clientes que valorizam esses princípios.
- 3. Diversidade e cultura organizacional:** A implementação de linguagem inclusiva pode influenciar positivamente a cultura organizacional e a retenção de talento. Pessoas que se sentem respeitadas e valorizadas estão mais propensas a proporcionar um excelente serviço a clientes.
- 4. Competitividade no mercado:** Num setor tão competitivo como o turismo, a utilização de linguagem inclusiva pode diferenciar uma empresa das suas concorrentes, atraindo uma clientela mais diversa e o aumento de clientes.

Adotar a linguagem inclusiva no turismo é a estratégia certa para criar um setor mais inclusivo, justo e próspero para todas as pessoas.

DESAFIOS QUE AS EMPRESAS ENFRENTAM AO IMPLEMENTAR LINGUAGEM INCLUSIVA

Implementar linguagem inclusiva pode apresentar vários desafios para as empresas no setor do turismo:

1. **Resistência à mudança:** Equipas e clientes podem demonstrar habituação a formas tradicionais de comunicação e podem resistir a adotar novas práticas linguísticas.
2. **Falta de formação e conhecimento:** As equipas podem não estar familiarizadas com o conceito de linguagem inclusiva e podem precisar de formação adequada para entender e implementar essas práticas.
3. **Complexidade linguística:** Algumas línguas, como o português, são fortemente marcadas pelos géneros gramaticais binários, intrínsecos à estrutura da língua, o que torna mais desafiante o uso de formas neutras de comunicação.
4. **Consistência:** Garantir a utilização consistente de linguagem inclusiva pode ser difícil, especialmente em empresas de maior dimensão.
5. **Revisão de materiais existentes:** Adotar linguagem inclusiva pode exigir a revisão e atualização de uma grande quantidade de materiais, incluindo manuais, sinalética, websites e formulários.
6. **Custo e tempo:** Implementar mudanças na linguagem requer tempo e recursos financeiros para formação, revisão de materiais e adaptação de sistemas de comunicação.
7. **Equilíbrio entre inclusão e clareza:** Encontrar um equilíbrio entre garantir a inclusão e manter a clareza e a naturalidade na comunicação é, aparentemente, complexo.

ESTRATÉGIAS PARA A ADOÇÃO DE LINGUAGEM INCLUSIVA NAS EMPRESAS TURÍSTICAS

Algumas estratégias podem ajudar a reduzir a resistência à mudança e a promover uma cultura organizacional mais inclusiva e acolhedora.

1. **Comunicação transparente:** Explicar claramente os motivos e os benefícios da utilização de linguagem inclusiva.
2. **Envolver as equipas:** Envolver as equipas no processo de mudança desde o início, incentivando a participação e o *feedback* para que se sintam parte do processo.
3. **Formação:** Disponibilizar formação sobre a importância da linguagem inclusiva e como implementá-la.
4. **Sensibilização:** Facultar informação (não formal) como por exemplo, ações de *micro-learning*, mensagens em painéis e ecrãs, manuais, entre outros.
5. **Liderança exemplar:** Exercer uma liderança que sirva como modelo, adotando e promovendo ativamente a linguagem inclusiva.
6. **Feedback:** Recolher regularmente *feedback* para promover ajustes com base nas sugestões e preocupações transmitidas pelas equipas, valorizando a opinião de todas as pessoas.
7. **Perseverança:** Manter a perseverança até que a linguagem inclusiva se torne uma prática habitual, dado que as mudanças culturais acontecem gradualmente.

BOAS PRÁTICAS DE UTILIZAÇÃO DE LINGUAGEM INCLUSIVA NO TURISMO

- Criar *checklist* de linguagem inclusiva para os materiais de *marketing*, *websites*, comunicação interna, etc.
- Promover formação das equipas sobre a importância e a aplicação da linguagem inclusiva.
- Rever regularmente os materiais de comunicação para identificar e corrigir linguagem não inclusiva.
- Incentivar o *feedback* de clientes e de profissionais sobre a linguagem utilizada.
- Incluir nos questionários de satisfação a clientes a componente do uso de linguagem inclusiva.

UTILIZAÇÃO DE LINGUAGEM INCLUSIVA

Na atividade turística, onde o contacto com pessoas de diversas origens e identidades é constante, **usar uma linguagem inclusiva e neutra** contribui significativamente para uma experiência positiva e sem discriminação.

PRINCÍPIOS GERAIS

Evitar pressupostos sobre género, orientação sexual ou estrutura familiar de clientes.

Usar termos neutros e respeitosos sempre que possível.

Adaptar a linguagem à forma como a própria pessoa se identifica, nomeadamente em relação ao nome e aos pronomes.



Existem várias técnicas às quais podemos recorrer para promover a utilização de linguagem inclusiva:

1. Eliminação do uso do masculino genérico (o genérico androcêntrico ou falso neutro):

A eliminação do uso do masculino genérico refere-se à prática de deixar de usar o género masculino como forma "neutra" ou "universal" para representar grupos mistos ou indeterminados de pessoas na linguagem.

2. Neutralização ou abstração do sexo:

A neutralização é a estratégia mais adequada e inclusiva, uma vez que permite usar uma só forma para representar todas as pessoas, independentemente do sexo, das características sexuais ou da identidade de género e/ou expressão de género. Sempre que possível, recomenda-se o seu uso em vez da especificação do sexo, pois torna o texto mais claro, inclusivo e respeitador da diversidade. Esta opção discursiva tem como base:

- a utilização de termos genéricos, abstratos ou coletivos e nomes comuns; de pronomes invariáveis; dos modos verbais imperativo e infinitivo; a omissão de artigos (o, a, os, as, um, uma, uns, umas).

3. Especificação:

Em alguns casos, a especificação do sexo é necessária, por exemplo, em anúncios de recrutamento, análises estatísticas, documentos legais e certos formulários administrativos. Nesses casos, não sendo possível usar a neutralização, existe a

possibilidade de recorrer a formas duplas (masculino e feminino) ou ao uso de barras. Nas formas duplas é recomendável alternar a ordem dos géneros gramaticais em vez de privilegiar um deles. Já o uso de barras pode dificultar a leitura, principalmente a pessoas com deficiência/limitação visual, sendo recomendável o seu uso moderado e só em casos de inexistência de alternativas. De salientar que o uso de parênteses é desaconselhado visto que sugere um carácter acessório e secundário do determinante entre parênteses.

4. Diversidade cultural e social:

Forma de comunicar que evita expressões excludentes e incentiva o respeito por todas as pessoas, promovendo uma linguagem que não reforça estereótipos, preconceitos ou discriminações, baseadas em etnias, religiões, grupos culturais, morfologia corporal, entre outras características.



EXEMPLOS DE BOAS PRÁTICAS DE LINGUAGEM INCLUSIVA EM ATIVIDADES DIÁRIAS NO SETOR DO TURISMO



SITUAÇÃO	EVITAR	PREFERIR
ACOLHIMENTO	▪ “Bem-vindo, senhor/senhora” ▪ “Viaja sozinho?”	▪ “Olá/Bom dia/Boa tarde/ Boa noite, como posso ajudar?” ▪ “Viaja só?”
RESERVAS	▪ “Quarto de casal ou de solteiro?”	▪ “Prefere o quarto com cama dupla ou com camas separadas?”
FORMULÁRIOS E DOCUMENTAÇÃO	▪ Evitar campos binários (masculino/feminino) ▪ “Sexo: masculino / feminino” ▪ “O visitante”, “O cliente”, “O turista”, “O participante” ▪ “Filho de...”, “Nascido a ...”, “Nascido em...” ▪ Filhos	▪ Campo de preenchimento livre para nome e pronomes ▪ Sexo: masculino e feminino e acrescentar a opção “Outro” ou “Prefiro não responder” ▪ Usar linguagem neutra nos materiais promocionais e contratos: “quem visita”, “cliente”, “turista”, “participante”. ▪ Utilizar as expressões: “Filiação...”, “Data de nascimento...”, “Natural de...”. ▪ Descendência
CHECK-IN/ COMUNICAÇÃO VERBAL	▪ “Está acompanhado da sua esposa/marido?” ▪ “O senhor e a senhora vão ficar quantas noites?”	▪ “A sua reserva é para quantas pessoas?” ▪ “Quantas noites vão ficar connosco?”
RESTAURAÇÃO	▪ “O senhor e senhora já decidiram?” ▪ “Empregado/a mesa” ▪ “Empregado de balcão”	▪ “Já decidiram o que vão escolher?” ▪ “Assistente de sala” ▪ “Assistente de balcão”
VISITAS GUIADAS E ATIVIDADES	▪ “Homens para um lado, mulheres para outro”	▪ “Agradecemos que se dividam em dois grupos”
EXPERIÊNCIAS PERSONALIZADAS	▪ Se for oferecido um serviço romântico (jantares, spa para casais, etc.), evite assumir o género ou tipo de casal	▪ “Massagem para duas pessoas” ▪ “Passeio ao pôr-do-sol para partilhar o momento” ▪ “Jantar romântico para duas pessoas”
ALOJAMENTO INCLUSIVO	▪ Gay friendly	▪ “LGBTI+ friendly”

TERMINOLOGIA PREFERENCIAL



FORMAS DE COMUNICAÇÃO	EVITAR	PREFERIR
ELIMINAÇÃO DO USO DO MASCULINO GENÉRICO (O GENÉRICO ANDROCÊNTRICO OU FALSO NEUTRO)	▪ “Boa noite a todos e a todas” ▪ “os empregados ▪ O hóspede deverá apresentar o comprovativo de reserva” ▪ “os guias turísticos” ▪ O hóspede deve informar a receção da sua chegada”	▪ “Boa noite a todas as pessoas” ▪ “A equipa”; “O pessoal” ▪ “Será solicitado o comprovativo de reserva” ▪ “a equipa de guias intérpretes”; ▪ “Informar a receção da sua chegada”
NEUTRALIZAÇÃO OU ABSTRAÇÃO: SUBSTITUIÇÃO POR TERMOS NEUTROS (TERMOS GENÉRICOS, ABSTRATOS OU COLETIVOS, NOMES SOBRECOMUNS, ETC.)	▪ “Administrador” ▪ “Gerente” ▪ “Diretor” ▪ “Chefe” ▪ “Coordenador” ▪ “Os Técnicos” ▪ “O Rececionista” ▪ “Funcionárias de limpeza”	▪ “Administração” ▪ “Gerência” ▪ “Direção” ▪ “Chefia” ▪ “Coordenação” ▪ “A equipa técnica” ▪ “Equipa de atendimento/ Receção” ▪ “A equipa de limpeza”
NEUTRALIZAÇÃO OU ABSTRAÇÃO: SUBSTITUIÇÃO DE NOMES POR PRONOMES INVARIÁVEIS	▪ “O requerente” ▪ “Os participantes”	▪ “Quem requer” ▪ “Quem participa”
NEUTRALIZAÇÃO OU ABSTRAÇÃO: SOLUÇÕES ALTERNATIVAS: ESTRUTURA GRAMATICAL DIFERENTE (PASSIVA, IMPERATIVO, INFINITIVO)	▪ “O candidato deve enviar o seu formulário até...”	▪ “O formulário de candidatura deve ser enviado até...”
ESPECIFICAÇÃO	▪ “Os colaboradores”	▪ Formas duplas: Os colaboradores e as colaboradoras”; ▪ Emprego de barras: “Os/As colaboradores/as “ ▪ Equipa

GLOSSÁRIO

DEFINIÇÕES FUNDAMENTAIS

Diversidade: A diversidade refere-se à presença de uma variedade de características, experiências e perspectivas dentro de um grupo. Isso inclui diferenças culturais, étnicas, de género, sexuais e de ideias. A diversidade é essencial para promover a convivência pacífica entre indivíduos de diferentes origens.

A diversidade enriquece as organizações ao reunir diferentes perspectivas, culturas e experiências, promovendo a criatividade, a inovação e a resolução eficaz de problemas. Nas equipas, melhora o desempenho e a adaptação a públicos diversos. Além disso, combate estereótipos, fortalece a inclusão e contribui para ambientes mais justos. A diversidade reforça a reputação, atrai talento e reflete a pluralidade social, sendo uma vantagem competitiva e um princípio de responsabilidade social.

Equidade: A equidade é o princípio de justiça social que visa garantir que todas as pessoas tenham acesso às mesmas oportunidades, tendo em consideração as suas necessidades específicas.

A equidade é essencial para garantir justiça e oportunidades reais para todos, ao reconhecer e responder às diferentes necessidades individuais. Nas organizações, promove um ambiente mais justo, motivador e sustentável, enquanto no plano social fortalece a coesão e a confiança nas instituições. Além disso, orienta políticas eficazes e éticas, alinhadas com os direitos humanos e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, sendo um pilar da justiça social, inovação e prosperidade coletiva.

Inclusão: A inclusão é um movimento educacional, social e político que defende o direito de todas as pessoas participarem de forma consciente e responsável na sociedade.

A inclusão garante a participação plena de todas as pessoas, promove a coesão social, combate a discriminação e fortalece ambientes de trabalho mais seguros e colaborativos. Além disso, melhora o bem-estar, a produtividade e a reputação institucional, contribuindo para a igualdade de oportunidades e o desenvolvimento sustentável.

CONCEITOS E TERMINOLOGIA DA ÁREA DA IGUALDADE E NÃO DISCRIMINAÇÃO (*de acordo com o Glossário da CIG)

- **Caraterísticas Sexuais:** Conjunto de atributos de natureza física que abrange as características sexuais primárias, como os órgãos genitais internos e externos, e as características sexuais secundárias, manifestas nomeadamente em massa muscular, distribuição capilar, estatura e tom de voz.

- **Discriminação:** Qualquer prática, distinção ou exclusão que tenha por objetivo ou efeito colocar uma pessoa ou grupo de pessoas em situação de desvantagem em razão, nomeadamente, do sexo, orientação sexual, origem racial e étnica, nacionalidade, idade, deficiências e/ou religião.

- **Discriminação Interseccional:** refere-se a uma situação em que vários motivos de discriminação operam e interagem entre si, por exemplo, o género com outros motivos de discriminação, como a raça, a cor, o estatuto étnico ou socioeconómico, a idade, a orientação sexual, a identidade e expressão de género, as características sexuais, as características genéticas, a religião ou crença, a nacionalidade, o estatuto de residência, a origem migrante ou a deficiência, entre outros, de uma forma que é indissociável e produz tipos específicos de discriminação.

- **Estereótipos de Género:** Modelos ou ideias sociais e culturais preconcebidas que atribuem a mulheres e homens uma série específica e limitada de características baseadas no seu sexo.

- **Expressão de Género:** Modo como cada pessoa exprime a sua identidade de género, envolvendo aspetos diversos como o comportamento, o vestuário, a expressão verbal e expressão corporal. Ao contrário da identidade de género, a expressão de género corresponde ao que pode ser observado do exterior.

- **Género:** Refere-se aos papéis, aos comportamentos, às atividades e aos atributos socialmente construídos que uma determinada sociedade considera serem adequados para mulheres e homens.

[O conceito de género é também importante para compreender o conceito da identidade de género].

-
- **Identidade de Género:** Identidade de género refere-se ao autorreconhecimento pessoal e profundo enquanto homem ou mulher, enquanto ambos, ou enquanto pessoa trans e/ou não binária.

-
- **Igualdade de Género:** Conceito definido internacionalmente pela ONU e pelo Conselho da Europa, no âmbito das políticas públicas para a igualdade, coincidente com o significado do conceito igualdade entre mulheres e homens. A igualdade de género significa a igual visibilidade, empoderamento, responsabilidade e participação quer das mulheres, quer dos homens em todas as esferas da vida pública e da vida privada. Significa que mulheres e homens, raparigas e rapazes, em toda a sua diversidade, são iguais e livres de seguir o caminho de vida que escolheram, tenham as mesmas oportunidades de realizarem o seu potencial e possam participar na sociedade e dirigi-la, em igualdade de circunstâncias.

[A expressão “em toda a sua diversidade” é utilizada para expressar que, sempre que se faça referência a mulheres ou a homens, estas são categorias heterógenas, nomeadamente em relação ao seu sexo, características sexuais, identidade de género ou expressão de género].

-
- **Interseccionalidade:** Ferramenta analítica para estudar, compreender e responder às formas como o sexo e o género se cruzam com outras características pessoais/identidades, e como estas intersecções contribuem para experiências únicas de discriminação.

-
- **Intersexo:** Pessoa com características sexuais que incorporam aspetos da biologia masculina e da biologia feminina tal como estas são entendidas por normas sociais e médicas. Por vezes, a pessoa é sinalizada como intersexo logo à nascença; outras vezes

isto acontece mais tarde, nomeadamente na puberdade; noutros casos ainda, a própria pessoa nunca chega a sabê-lo.

- **LGBTI+:** Sigla usada para referir de forma conjunta as pessoas lésbicas, gays, bissexuais, trans e intersexo.
- **Orientação Sexual:** Atração afetiva e/ou sexual por pessoas de sexo diferente (heterossexual), do mesmo sexo (gay ou lésbica) ou de mais do que um sexo (bissexual).
- **Perspetiva de Género:** Forma de pensar sobre os problemas que tem em conta a situação concreta de mulheres e de homens, e das relações entre si, e de que as soluções devem ser concebidas prevendo as suas implicações sobre os homens e sobre as mulheres.
- **Sexo:** Refere-se às características biológicas que definem os seres humanos como feminino ou masculino. Esses conjuntos de características biológicas não são mutuamente exclusivos, pois existem indivíduos que possuem ambos, mas essas características tendem a diferenciar os humanos como machos e fêmeas.

Ao utilizar linguagem inclusiva no local de trabalho estamos a promover a diversidade, a equidade e a igualdade e a criar um ambiente de trabalho mais respeitador e acolhedor para todas as pessoas.

Utilize uma linguagem inclusiva, simples e clara na comunicação, em relatórios, apresentações, correspondência e outra documentação.

Evite linguagem sexista em anúncios de emprego, bem como em políticas ou outras atividades internas.

Invista em formação sobre acessibilidade, igualdade e não discriminação.

Inclua informação multimodal (texto, áudio, vídeo, imagem).

Promova a igualdade de oportunidades e a diversidade no local de trabalho!

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS E LINKS ÚTEIS

Coursera. (n.d.). *Fundamentals of diversity, equity, inclusion, and belonging.*

<https://www.coursera.org/learn/fundamentals-of-diversity-equity-inclusion-and-belonging#modules>

Coursera. (n.d.). *Gender and sexuality: Diversity and inclusion in the workplace.*

<https://www.coursera.org/learn/gender-sexuality>

Coursera. (n.d.). *Inclusive communication and behavior in the workplace.*

<https://www.coursera.org/learn/inclusive-communication-and-behavior-in-the-workplace>

Centro de Estudos Sociais (CES). (2011). *Manual de linguagem inclusiva.*

Empathy in customer service. https://www.youtube.com/watch?v=-k_NQZ1RjK4

go2HR. (n.d.). *An introduction to equity, diversity, and inclusion (EDI) for tourism &*

hospitality. <https://train.go2hr.ca/products/8346-an-introduction-to-equity-diversity-and-inclusion-edi-for-tourism-hospitality>

Human Rights in Tourism. (n.d.). *Inclusion and diversity guidelines.*

<rc142inclusion-diversity-guidelines-1666.pdf>

Human Rights in Tourism. (n.d.). *Manual on accessible tourism for all: Principles, tools and best practices – Module I: Accessible tourism – definition and context.* [https://www.e-](https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284418077)

[unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284418077](https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284418077)

Organização das Nações Unidas (ONU). (2015). *Transforming our world: The 2030 agenda for sustainable development.* United Nations.

Organização Mundial do Turismo (UNWTO). (2019). *Global report on inclusive tourism destinations*. UNWTO.

PANTOUR Project. (2025). *A guide to promoting equality, diversity, and social inclusion in tourism and hospitality*.

<https://nexttourismgeneration.eu/wp-content/uploads/2025/05/EDI-handbook-short-version-PANTOUR.pdf>

PANTOUR Project. (2025). *Tackling inequalities and promoting diversity and social inclusion in tourism and hospitality: A best practices handbook*.

<https://nexttourismgeneration.eu/wp-content/uploads/2025/05/EDI-Handbook-PANTOUR.pdf>

Turismo de Portugal. (n.d.). *Guias Turismo de Portugal*. [s.d.].

<https://business.turismodeportugal.pt/pt/Conhecer/programas-iniciativas/all-for-all/Paginas/guias-praticos-sobre-acessibilidade.aspx>

Universidade Nova de Lisboa. (2024). *Guia para a utilização de linguagem inclusiva*.

https://www.unl.pt/wp-content/uploads/2024/10/GULI_Web_A4_v3-1.pdf

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Guia para a Promoção da Diversidade, Equidade e Inclusão no Turismo | Turismo para [com] pessoas

PROMOTOR

Turismo de Portugal, I.P.

PARCEIRO

Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género – CIG

SUPERVISÃO GERAL

Carlos Abade, Presidente do Turismo de Portugal, I.P.

COORDENAÇÃO TÉCNICA

Direção de Gestão de Competências e Capacitação, Direção de Recursos e Oferta, Direção de Pessoas e Talento, Turismo de Portugal, I.P.

Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género – CIG (Apoio)

DESIGN GRÁFICO E COMUNICAÇÃO

Departamento de Comunicação e Imagem Institucional, Turismo de Portugal, I.P.

ANO DE EDIÇÃO

julho 2025



9 789728 103972

TURISMO DE
PORTUGAL



Parceiro



CIG

COMISSÃO PARA A CIDADANIA
E A IGUALDADE DE GÉNERO

