

Competências e Formação em Diversidade, Equidade e Inclusão nos Setores do Turismo e da Hotelaria em Portugal



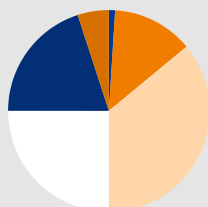
Esta ficha informativa apresenta dados de investigação conduzida pelo Projeto PANTOUR junto de trabalhadores e profissionais de formação, com o objetivo de identificar lacunas e necessidades de formação em matéria de Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI). Inclui, também, exemplos de boas práticas e estudos de caso nos setores do turismo e da hotelaria, oferecendo insights práticos sobre iniciativas que combatem desigualdades e promovem a justiça nestes setores.

Informação sobre o trabalho de investigação

- 528 respostas ao inquérito recolhidas entre fevereiro e junho de 2024
- 5 entrevistas com profissionais de formação realizadas entre janeiro e março de 2024
- 3 boas práticas recolhidas em 2024
- Investigação documental sobre políticas educativas e práticas de DEI nos setores do turismo e da hotelaria em Portugal em 2023

Dados demográficos do inquérito

Idade



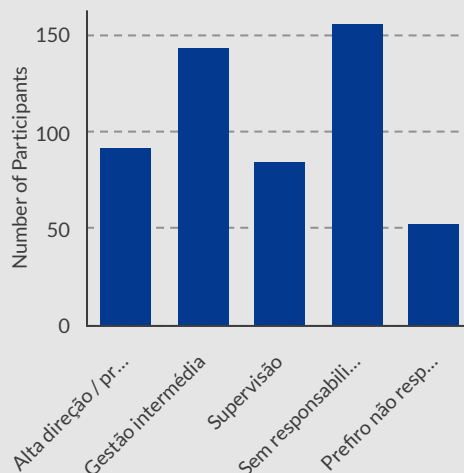
- 65+ anos (1%)
- 55-64 anos (13%)
- 45-54 anos (36%)
- 35-44 anos (25%)
- 25-34 anos (20%)
- 18-24 anos (5%)

Género

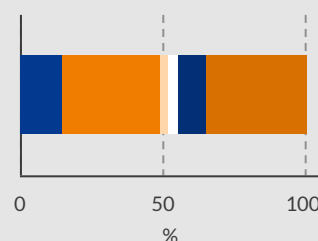


- Feminino (74%)
- Masculino (25%)
- Prefiro não responder (0.5%)
- Não-binário (0.5%)

Nível Profissional



Subsector



- Restauração (comida e bebida)
- Alojamento
- Atrações turísticas
- Gestão de destinos
- Operador turístico
- Outros

Formações oferecidas pelas empresas - Principais conclusões do inquérito



Formação Mais Frequente

- 56% Gestão de Conflitos
- 27% Diversidade e Inclusão
- 26% Acessibilidade e Sensibilização para a Deficiência



Formação Menos Frequente

- 6% Sensibilização e Inclusão da Neurodiversidade
- 7% Prevenção do Assédio e Intimidação
- 9% DEI no Recrutamento

Áreas de formação que despertam mais interesse

55% Sensibilização para a

Saúde Mental

49% Gestão de Conflitos

44% Cultura de Dignidade e Respeito

Aspectos com melhor avaliação na cultura organizacional (Escala de 1 a 5)



Entrevistas

- Tanto as escolas de formação profissional como as instituições de ensino superior são vistas como agentes que combatem desigualdades através da formação formal, com especial foco na acessibilidade e na formação em turismo inclusivo, incluindo comunicação inclusiva e cidadania.
- Existem desafios em tornar a DEI uma prioridade nos cursos, em aumentar a sensibilização na indústria e na educação, e em garantir que a formação responde às necessidades dos trabalhadores, e não apenas às dos clientes.
- É fundamental reforçar a formação de educadores/formadores sobre este tema e integrar os princípios de DEI nas escolas profissionais e nas instituições de ensino superior.

'Temos de olhar para a escola não apenas do ponto de vista profissional, mas também como uma forma de ajudar os alunos a tornarem-se cidadãos do mundo.'

Boas práticas para o futuro

Portugália Restauração



Associação Pão a Pão



Intercontinental Lisboa



Recomendações para o futuro

- Incluir áreas de formação como a sensibilização para a saúde mental e cultura de dignidade e respeito, identificadas como as mais desejadas pelos colaboradores, mas com taxas de implementação mais baixas.
- Colocar o foco na formação de educadores/formadores em tópicos de Diversidade, Equidade e Inclusão, considerando, também, o desenho de currículos inclusivos.
- Antecipar necessidades, o que ajudará a apoiar futuros profissionais e a incentivar mais pessoas a ingressar no setor.

[Aceda ao manual de boas práticas em DEI para saber mais sobre este trabalho de investigação.](#)

