

Princípios de Bom Governo

Regulamentos internos e externos a que a empresa está sujeita

<http://www.parquesdesintra.pt/tudo-sobre-nos/informacao-de-gestao/regulamentos-externos-aplicaveis/>

Transacções relevantes com entidades relacionadas

1. Os mecanismos implementados pela PSML para efeitos de controlo de transações com partes relacionadas são idênticos aos procedimentos e processos de controlo aplicados às transações com as outras entidades uma vez que decorrem sempre da atividade da PSML. A PSML não tem transações com partes relacionadas no âmbito da aplicação da Norma de Relato Financeiro 5. Os procedimentos implementados relativos às transações comerciais mitigam o risco de a posição financeira e resultados serem afetados pela existência de transações com partes relacionais

2. Informação sobre outras transações:

a) Em todas as aquisições de bens e serviços, a empresa cumpre os procedimentos do Código da Contratação Pública. A empresa realiza todas as transações em condições de mercado, nos termos do Código da Contratação Pública e através da plataforma eletrónica Vortal, com exceção das aquisições de imóveis e de peças de acervo, para as quais a empresa recorre a avaliadores externos, credenciados pela CMVM e DGTF.

b) Todas as transações da ocorreram nas condições de mercado no âmbito da Contratação Pública.

c) Em 2017, a PSML teve um fornecedor de serviços externos (FSE) com faturação superior a um milhão de euros: MULTITRAB - TRABALHO TEMPORÁRIO, LDA, com o NIF: 514004185 valor de aquisições: 1.384.135,61 euros.

Outras transacções

<http://www.parquesdesintra.pt/tudo-sobre-nos/informacao-de-gestao/informacao-financeira/outras-transacoes/>

Análise de sustentabilidade da empresa nos domínios económico, social e ambiental

1. Estratégias adotadas com vista à sustentabilidade nos domínios económico, social e ambiental. A sustentabilidade económica da empresa, no cumprimento da sua missão, depende fundamentalmente da cobrança de receitas provenientes dos visitantes e consequentemente da capacidade de atração e satisfação dos mesmos. O crescimento do número de visitantes, maioritariamente estrangeiros, tem sido a principal preocupação da empresa. Este crescimento tem-se verificado sempre nos últimos anos, com um aumento, no último ano, de 225% face a 2016.

A PSML gere património do Estado e as atividades que desenvolve, nomeadamente da recuperação e conservação de espaços e património edificado, resultam mais-valias introduzidas em cada um dos bens à sua guarda, que os acionistas e o público em geral devem poder conhecer e acompanhar através das demonstrações financeiras e da divulgação institucional (por vários canais de comunicação).

A estratégia de rigor de atuação decorre da excecional posição empresarial que a PSML ocupa no universo dos instrumentos de gestão de património público e do nível de bens que gere. A PSML deve procurar ser exemplar nas boas práticas e na competência com que

cuida dos jardins, florestas e monumentos que lhe estão afetos e na forma como os divulga, coloca ao dispor do público e fomenta a sua investigação. Neste sentido, a empresa deve ambicionar ser a melhor gestora de parques históricos em Portugal e potenciar a sua experiência, partilhando-a e procurando aplicá-la noutros locais semelhantes. Os prémios que a empresa recebe todos os anos são a parte visível do sucesso desta estratégia.

Estando os parques de Sintra numa zona de alto risco de incêndio, constitui prioridade a respetiva prevenção bem como a beneficiação florestal. A certificação florestal obtida e a sua manutenção é um ponto estratégico e essencial. Em 2017 a prevenção e combate aos fogos florestais concretizou-se em investimentos e gastos, dos quais cumpre destacar os seguintes:

Criação de uma equipa de sapadores florestais em Protocolo com a Câmara Municipal de Sintra, que já funcionou durante o ano de 2017; Celebração de protocolos com as 9 corporações de bombeiros do município de Sintra, com vista à dotação das mesmas de equipamentos adequados e atualizados no combate aos fogos; Celebração de protocolo com o Regimento de Artilharia Antiaérea de Sintra para limpeza e vigilância da Serra de Sintra; Apoio à GNR através da recuperação dos postos de vigia de Nafarros, Alcoitão e Pedra Amarela, e de ajuda financeira para manter o seu funcionamento para além da fase Charlie.

A estratégia adotada ao longo dos anos tem sido devidamente explicitada nos Relatórios da Gestão e nos bons resultados evidenciados nas sucessivas prestações de contas.

2. Políticas prosseguidas com vista a garantir a eficiência económica, financeira, social, ambiental e a salvaguardar normas de qualidade:

“Mais visitantes, melhor divulgação dos Parques de Sintra e melhores condições de acolhimento”, com este mote a PSML prossegue uma política de recuperação do património à sua guarda: as recuperações são executadas com a maior qualidade possível e à vista dos visitantes (divulgação) e concebidas de forma a permitir oferecer novos polos de visita e consequente aumento de receitas. A satisfação dos visitantes é assegurada através da qualidade dos serviços oferecidos: pela escolha e formação criteriosa do pessoal de acolhimento e dos guias das visitas; pela implementação de serviços de apoio à visita (lojas, cafetarias, entre outros); e pela informação fornecida aos visitantes. No que concerne as funções de Atendimento e Acompanhamento do Visitante, são de salientar as ações de atendimento ao cliente (com uma revisão de conteúdos antigos e proposta de novos temas), técnicas comerciais/vendas, língua inglesa, língua francesa, formações de sensibilização no atendimento a visitantes com deficiência, ações de conteúdo informativo sobre a história e contextualização dos monumentos e parques geridos pela PSML, formação sobre os procedimentos de vendas, como é o caso dos Sistemas de Bilhética e Procedimentos de Caixa, bem como ações emergentes das recomendações legais ao nível da segurança no trabalho.

Na área dos Jardins e Florestas foi realizado um investimento contínuo nas competências técnicas dos colaboradores operacionais através de formação relativa à utilização de máquinas agrícolas, motosserras e motorroçadoras, ações no âmbito da segurança e saúde no trabalho (tais como fenomenologia da combustão e extintores e suporte básico de vida e trauma), formações de melhoria dos serviços ao nível das acessibilidades, atendimento de excelência e consciencialização face aos altos valores de conservação do património natural. Para outros colaboradores da direção técnica desta área, destacam-se as formações de gestão e fiscalização de obras e liderança de equipas.

Na área da Conservação e Restauro, e sempre com o objetivo de manter e restaurar as obras de valor histórico bem como o património edificado, salientam-se as formações de gestão/ coordenação do pessoal de limpeza, formações sobre os instrumentos e produtos utilizados na limpeza de mobílias, preservação de têxteis, de esculturas no exterior, procedimentos de documentação e arquivo e preservação de coleções de fotografia. Para disso, destacam-se igualmente a presença em congressos e colóquios de relevância no universo da história de arte, formações em iconografia, artes decorativas e, ainda, sobre a relação entre os museus e o turismo numa perspetiva inovadora.

À semelhança do ano anterior, também em 2017, relativamente à área da recuperação e conservação do Património Construído, destacam-se as formações ao nível da Engenharia Civil e Arquitetura – soluções de reparação em edifícios e gestão e fiscalização de obras – bem como formações no âmbito da Manutenção, como foi o caso da formação em sistemas elétricos, e ainda, da manutenção das caldeiras de aquecimento. Por outro lado, foram

ministradas formações que visam a conservação de peças de valor artístico e histórico de natureza variada e de materiais diversos, pelo que se ministrou formação em conservação de metais, bem como formação de conservação preventiva de carácter generalista (planeamento, armazenamento e acondicionamento, sistemas de exposição, registo e controlo, circulação, manuseamento e acondicionamento, avaliação do estado de conservação) e ainda formações em sistemas de arquivo (no que concerne as valências de descrição, indexação, produção, organização e avaliação). Para além das formações referidas, destacam-se ainda participações em workshops, conferências, colóquios e congressos de temáticas pertinentes, como Gestão dos Bens Culturais Móveis (novo regime legal), Zooarqueologia, Encontro Casas-Museu, Workshop “State Rooms of Royal and Princely Palaces”, Colóquio “Mesa e Poder”, “Jornadas Árabes”, Conferência “Palácios Reais Portugueses”.

De um modo transversal, e de acordo com as necessidades sentidas em 2017, foi ministrada formação no novo software de gestão documental implementado (SIGA), bem como formação sobre os procedimentos e conceitos da contratação pública no âmbito da aquisição de serviços e empreitadas. Para além disto, foi ministrada formação a todos os responsáveis de equipa (chefias diretivas e intermédias) sobre práticas e técnicas de liderança e gestão de pessoas.

Por fim, foi ministrada formação a colaboradores de outras áreas da empresa, nomeadamente; formação em web design e development, motion design e filmagem em “slow motion” para a área da Comunicação e Informação, bem como a participação no “European Creativity Festival”; protocolo e relações públicas para a Programação Cultural e Secretariado de Administração; desenvolvimento de públicos e serviços educativos no âmbito da acessibilidade para o Serviço Educativo; Windows Server 2016 e SQL Database para a área Informática; transporte de animais em viagens de longo curso para a Escola Portuguesa de Arte Equestre; processamento salarial e direito laboral para a GRH; dossiê Fiscal e encerramento de contas para a área Financeira; e foi também ministrada formação sobre prevenção contra atos terroristas para trabalhadores da Segurança, estabelecendo uma ponte com o investimento no âmbito da segurança de colaboradores e visitantes que será realizado no ano de 2018. No âmbito das diretivas da sua política de responsabilidade social, a PSML continuou a investir no acolhimento de estágios curriculares e no estabelecimento e conservação de parcerias com diversas entidades de formação – nacionais e internacionais – ao longo do ano de 2017. A população abrangida por estes estágios é bastante diversa, desde alunos que se encontram a concluir o ensino secundário, alunos que se encontram a realizar uma especialização técnico-profissional, alunos do ensino superior, a cidadãos portadores de deficiência intelectual.

No âmbito da atividade dos Jardins e Florestas, a PSML colaborou com a Escola Superior Agrária de Coimbra, a Maison Familiale Rurale, a Faculdade de Motricidade Humana da Universidade de Lisboa e participou no Intercâmbio UK John Humphris e no Intercâmbio Kew Gardens – Jardins Botânicos Reais Ingleses.

No âmbito do Turismo, Gestão de Empresas Turísticas, Lazer e Animação e Estudos da Cultura, a PSML colaborou com o Instituto Politécnico de Leiria, a cooperativa CODEPA, a Escola de Hotelaria de Fátima, o IEFP (Sintra, Alcoitão e Lisboa), a Escola Básica e Secundária de Gama Barros, a Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, a Citeforma, a Escola Secundária de Santa Maria, a CEFAD, a EPAD e a Universidade Católica.

No âmbito da História de Arte, Museologia e Conservação e Restauro, a PSML colaborou com a Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, com o Instituto Politécnico de Tomar, com a Universidade Nova de Lisboa e participou num intercâmbio com Itália no âmbito de Estudos Clássicos em Museus e Turismo.

Para além do acima mencionado, também foram acolhidos estágios no âmbito da Gestão de Eventos, Informática, Gestão de Recursos Humanos, Comunicação, Marketing e Vendas, tendo a empresa colaborado com o Instituto Politécnico de Leiria, a AERLIS, a Universidade Lusófona, o Instituto Politécnico de Castelo Branco, a Universidade Nova de Lisboa e a Escola Técnica e Profissional de Mafra, respetivamente.

Durante 2017 a PSML acolheu 3 estagiários no âmbito do programa de Estágios Emprego financiado pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional e promoveu 3 estágios profissionais financiados pela própria empresa, reforçando as suas equipas nas áreas de Engenharia Civil (2), Arquitetura (1), Direito Administrativo (1), Arte Equestre (2) e apoiando

ainda a investigação em Conservação Química (1) em parceria com a Direção Geral do Património Cultural e o Laboratório José de Figueiredo.

No âmbito da política ambiental, a empresa desenvolve variadas atividades de proteção e conservação ambiental, das quais destacamos as mais relevantes:

- desde 2010 que a empresa tem vindo a realizar planos de gestão florestal para todas as áreas florestais que se encontram sob sua gestão, aprovados pelo ICNF.

- desde 2008 que a empresa adotou o manual de boas práticas florestais publicado pelo ICNF.

- a empresa prossegue um plano de tratamento de efluentes, tendo instalado uma Fito-ETAR no Parque de Monserrate, em substituição de fossas tradicionais.

- a empresa instalou em 2012 um projeto didático sobre energias renováveis na Quintinha de Monserrate com o objetivo de sensibilização dos visitantes para o uso racional de energia.

- a empresa encontra-se a implementar uma política de gestão dos resíduos sólidos com a instalação de ecopontos de separação de resíduos sólidos urbanos.

- a empresa mantém certificação de gestão florestal sustentável através do mecanismo FSC (Forest Stewardship Council) após as auditorias de 2017.

- No âmbito da política de minimização de impactes ambientais, a empresa adotou o uso exclusivo de óleos biodegradáveis em todos os equipamentos de apoio aos trabalhos florestais e de jardins.

- Sensibilizada para as várias vertentes de salvaguarda do Património, e no âmbito da sua política de responsabilidade ambiental, a Parques de Sintra é sócia da Colher para Semear desde 2012, contribuindo de forma ativa para os objetivos do projeto através do cultivo, preservação e salvaguarda de 16 variedades regionais de hortícolas.

- Em 2016 a PSML realizou um projeto que visou aproveitar a instalação das estações radioelétricas numa localização alternativa, de forma a minorar o impacto ambiental das mesmas, dadas as responsabilidades da PSML enquanto entidade responsável pelo ordenamento e preservação ambiental do Parque da Pena e Santa Eufémia. O projeto foi concluído ainda em 2016 e apresentado aos operadores com vista à criação de um modelo de gestão para estas instalações.

- Em 2017 a PSML voltou a participar no “Reino de Natal”, uma iniciativa da Câmara Municipal de Sintra que decorreu no Parque da Liberdade e em todo o centro histórico de Sintra. No Parque da Liberdade foram dinamizadas atividades de sensibilização ambiental, com a Quintinha de Monserrate como pano de fundo, dirigidas aos grupos escolares e famílias.

- Os resíduos produzidos na PSML, em 2017, (aproximadamente 17.000 Kg) foram encaminhados para um operador devidamente licenciado pela Agência Portuguesa do Ambiente. Os resíduos são segregados nas oficinas, ou nos locais em que são produzidos, consoante a sua natureza e contaminação. Todas as recolhas são acompanhadas por uma guia de acompanhamento de resíduos (GAR), de acordo com a legislação em vigor e registadas anualmente na plataforma eletrónica Siliamb.

- Em 2017 foi dada continuidade ao modelo de manutenção dos jardins, nos jardins de Queluz, em articulação com a política de responsabilidade social da empresa, através da contratação de serviços prestados por equipas de pessoas com vulnerabilidade e dificuldades de integração e acesso a emprego em condições de igualdade de oportunidades, coordenadas pela Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) CECD – Mira Sintra.

No âmbito da responsabilidade social, a PSML promove desde 2007 um protocolo com os serviços prisionais, no âmbito do qual recebe regularmente reclusos em regime aberto ao exterior, que se candidatam, são selecionados pelos serviços prisionais e depois pela empresa, e trabalham em média cerca de 6 a 7 meses antes do fim da pena. Na manutenção de algumas zonas ajardinadas, a PSML estabelece contratos com as CERCIS dos concelhos de Sintra e Cascais e emprega colaboradores com mobilidade reduzida em serviços adequados.

3. Cumprimento dos princípios inerentes a uma adequada gestão empresarial

a. Políticas de responsabilidade social e de desenvolvimento sustentável:

No âmbito do projeto, “Parques de Sintra Acolhem Melhor”, iniciado em 2013, que implicou um investimento de cerca de 1,9 milhões de euros, dos quais 25% são financiados pelo Programa de Intervenção para o Turismo (PIT), do Turismo de Portugal, foram melhoradas as condições de acessibilidade e desenvolvidas soluções tecnológicas inovadoras para melhor

acesso aos conteúdos, tanto ao nível do património natural como do património edificado gerido pela empresa.

O património edificado, parques e jardins foram alvo de adaptação, com a recuperação de caminhos, novas instalações sanitárias adaptadas, desenho e instalação de mobiliário acessível, papeleiras e corrimãos, definição de lugares de estacionamento, instalação de rampas e revisão da sinalética, entre outros. A nova aplicação mobile Talking Heritage 3.0 inclui grafismo com maior contraste, auto-vocalização, conteúdos de áudio-descrição e de Língua Gestual Portuguesa. Em desenvolvimento desde 2014, teve o seu lançamento durante o ano de 2016. A aplicação foi distinguida com uma Menção Honrosa pela Acesso Cultura em 2016. Os conteúdos de Língua Gestual Portuguesa e os Gestos Internacionais foram desenvolvidos pela Associação Portuguesa de Surdos. Prevê-se o desenvolvimento e inserção de conteúdos de Gestos Internacionais para os restantes parques.

O projeto tem sido promovido por múltiplas formas: Publicidade em imprensa online, incluindo adaptação do site para melhor transmissão das condições de acessibilidade aos monumentos; Desenvolvimento de vídeos promocionais para cada monumento, mostrando as condições de acessibilidade disponíveis; Participação em conferência internacional "Accessible Tourism: Opportunity for All" - EWB "Europe Without Barriers", Lucignano, Toscana; Participação em conferência "Turismo acessível - a caminho da igualdade" no âmbito das comemorações do Dia Mundial do Turismo, organizado pela Câmara Municipal de Tavira; Participação em conferência "Turismo para Todos" no âmbito das comemorações do Dia Mundial do Turismo, organizado pela Sociedade Histórica da Independência de Portugal; "Selo de Empresa Inclusiva" atribuído pela Câmara Municipal de Sintra.

Foram realizadas formações com vista à aprendizagem do modo de funcionamento dos equipamentos colocados à disposição do visitante, para transmissão de novos conteúdos e acolhimento de novos Recursos Humanos. As formações incluíram colaboradores de Cafeteria, Loja, Assistentes de Apoio ao Visitante, Operadores de Bilheteira e Guias.

Manteve-se a colaboração com diversas associações, nomeadamente com a Associação Portuguesa de Surdos (APS) para formação de Língua Gestual; com a Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal (ACAPO) e com a Associação Salvador para melhorias no atendimento; e com a Acesso Cultura, em que colaboradores frequentaram formações de áudio-descrição para desenvolvimento de conteúdos inclusivos.

b. Políticas para a promoção ambiental e do respeito por princípios de legalidade e ética empresarial: no âmbito da promoção e proteção ambiental a PSML desenvolveu o projeto BIO+SINTRA com o objetivo da comunicação para a redução das emissões de carbono e proteção da biodiversidade, obteve a certificação Florestal (FSC), realiza ações de voluntariado com vista a uma maior sensibilização social, em muitas das operações no Património Natural recorre-se a técnicas tradicionais e sustentáveis de preservação da floresta (como por exemplo o recurso à tração animal), visitas educativas, o uso de veículos elétricos, com o intuito de inverter a perda de biodiversidade do património agrícola português a PSML realiza o Projeto Colher para Semear, realiza uma inventariação das espécies que habitam nos Parques e uma sensibilização para a preservação das mesmas. No âmbito da legalidade e da ética empresarial a PSML associou-se à GRACE no sentido de aumentar as suas competências e realizou formações nestas matérias para rever o Plano de Gestão de Riscos e de Prevenção contra a Corrupção. A PSML também aderiu à iniciativa Compromisso Pagamento Pontual.

c. Planos de igualdade entre homens e mulheres: o resultado das boas práticas seguidas e implementadas pela PSML neste domínio, o CITE considerou que não é possível atribuir diferenças salariais na PSML entre os trabalhadores e as trabalhadoras devido ao sexo, não sendo estas estatisticamente significativas (relatório bianual de 2015 <http://www.parquesdesintra.pt/wp-content/uploads/2016/04/CITE-Calculadora-DSG-Motivos-da-disparidade-Modelo-Simples.pdf>).

d. Medidas concretas no que respeita ao Princípio da Igualdade do Género:

- esforço na inclusão da dimensão de género na comunicação interna e externa (comunicações, impressões, publicações, documentos, sites, etc), ou seja, política comunicacional não discriminatória em função do sexo e promotora da igualdade de género;

- os critérios e procedimentos de recrutamento e seleção de recursos humanos tem presente o princípio de igualdade e não discriminação em função do género, cumprindo os

requisitos legais e regulamentares na conceção dos anúncios de recrutamento e seleção de candidatos;

- em processos de recrutamento e seleção procuramos equilibrar a participação de homens e mulheres por função/área;
- esforço na procura de equilíbrio de género nos grupos de trabalho/áreas/departamentos, júris, etc;
- a PSML na sua política salarial, assegura o cumprimento de “salário igual para trabalho igual” entre todos os colaboradores sem discriminação de género, aplicando o mesmo princípio na atribuição de remunerações e sem nunca penalizar nenhum colaborador pelas suas responsabilidades familiares.

e. Políticas de recursos humanos:

Em 2017 a PSML manteve o investimento realizado no ano de 2016 ao nível das formações relacionadas com as funções de atendimento ao público, assistindo-se ainda a um aumento do número de formações de carácter técnico no âmbito da Engenharia e Arquitetura. Em 2017 a PSML continuou a colaborar com entidades de formação profissional nacionais e europeias com vista ao aumento da empregabilidade de alunos do ensino secundário, profissional ou superior e/ou cidadãos em situação fragilizada no âmbito da sua política de responsabilidade social, nomeadamente no acolhimento de estágios curriculares.

f. Medidas de investigação, inovação, desenvolvimento e da integração de novas tecnologias, com o objetivo de criação de valor para o acionista (e diminuição de riscos): No que se refere à criação de valor para os acionistas, que lhe entregaram património para gestão, a PSML, na prossecução da sua missão, regista todas as benfeitorias (investimentos) realizadas em cada propriedade recebida, de modo a que seja possível a cada acionista acompanhar as mais-valias aí geradas.

Em todas as áreas de atividade, a empresa procura a introdução de inovação e a exploração de novas tecnologias, em colaboração com empresas especializadas e universidades. Os principais projetos desenvolvidos ou ainda em implementação são os seguintes:

- um anel de fibra ótica que liga todos os espaços sob gestão da empresa
- sistema botânico de informação geográfica (georreferenciação e classificação botânica de todas as árvores dos Parques da Pena e Monserrate)
- um vasto sistema de videovigilância baseado em câmaras CCTV
- aplicações digitais para apoio à visita de espaços naturais e monumentos (projetos Talking Trees, Talking Heritage e Fala Comigo)
- sistema de controlo eletrónico do estacionamento ao longo da Calçada da Pena
- disponibilização de rede wifi em todos os locais de visita
- a funcionalidade Indoor Maps para os Palácios da Pena, Sintra, Queluz e Monserrate, passando a ser possível, a qualquer utilizador da plataforma Google Maps (através de computador e equipamentos mobile - Android e IOS), aceder às plantas de cada um destes palácios, nos seus diferentes níveis. Parceria entra Google com a Parques de Sintra
- no segundo semestre de 2016 foi implementado um novo canal de venda de bilhetes através de Kiosks de pagamento automático com cartão. Esta forma de atendimento ao visitante permite de uma forma muito simples e rápida aumentar a fluidez no início da visita e a sua satisfação global, que foi ampliado com novos equipamento durante o exercício de 2017.
- está na fase final de implementação a loja on-line , com o objetivo de dinamizar as vendas destes artigos aumentado o seu âmbito de mercado, também para uma base internacional.

Avaliação do cumprimento dos princípios de bom governo

Na Assembleia Geral de 22 de junho de 2017 foram atribuídas as seguintes recomendações ao Conselho de Administração:” i) no n.º 4, do artigo 124.º do Decreto-Lei n.º 25/2017, de 3 de março, que estabelece as disposições necessárias à execução do orçamento para 2017, no

que respeita ao aumento dos gastos em comunicações e deslocações e estadas; ii) no n.º 5, do artigo 123.º do Decreto-Lei n.º 25/2017, de 3 de março, que estabelece as disposições necessárias à execução do orçamento para 2017, no que respeita às regras de contratação de trabalhadores nas empresas do setor público empresarial; e iii) no n.º 1 do artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2013, que aprovou o regime jurídico do setor público empresarial, e no n.º 5, do artigo 111.º da Lei n.º 42/2016, de 28 de dezembro, que aprovou o Orçamento do Estado para 2017, no que respeita ao princípio da unidade de tesouraria.”

O crescimento em 2017 do volume de negócios face ao exercício de 2016, foi 20%, como resultado do aumento de visitas, uma vez que o preço dos bilhetes na época baixa e na época alta de 2017 se mantiveram. A principal fonte de receitas da PSML continua a ser a venda de bilhetes (79%). Segue-se a restauração (10%) e as lojas (5%). A sustentabilidade económica e a capacidade financeira para o investimento é proveniente da receita com a vendas de bilhetes aos visitantes dos espaços sob gestão da Parques Sintra. Com o intuito de aumentar os visitantes a PSML realizou constantes ações de comunicação/promoção.

O investimento realizado na PSML na recuperação do Património Construído (edifícios) e Natural (jardins e florestas) origina sempre um aumento dos gastos de manutenção. Sendo grande parte das áreas reabilitadas de fruição pública este investimento traduz-se também num aumento do nível de atratividade dos espaços sob gestão da empresa. Este é um fator essencial à sustentabilidade da PSML.

Em 2017 continuaram a ser tomadas diligências no sentido aumentar a eficácia e a eficiência no bom uso dos recursos, nomeadamente em modelos de boas práticas de gestão como: informação de gestão proveniente de plataforma de “big data”, modelo de gestão de ativos e as consequentes metodologias de gestão da manutenção, monitorização de todos os aspetos ligados à gestão de projetos (quer a montante quer a jusante e da própria execução do contrato), criação de uma área de apoio jurídico, modelo de gestão documental a abranger todo o arquivo físico e o modelo de gestão florestal.

O consistente aumento de receitas proveniente de crescimento da atividade tem por consequência o aumento, em absoluto, dos gastos operacionais que apesar por serem proporcionalmente inferiores gera um impacto positivo nos resultados da PSML. Os gastos com as comunicações diminuíram de 128 mil euros para 115 mil euros, as deslocações e estadas aumentaram de 74 mil euros para 91 mil euros devido a maior participação da PSML em feiras promocionais junto com o Turismo de Portugal e C.M.S.. A PSML deu cumprimento às normas de contratação de pessoal e à unidade de tesouraria.

O investimento constante na melhoria da experiência do visitante e na diversificação dos serviços e atividades que a Parques de Sintra oferece é a pedra angular do modelo de gestão desta empresa, independente de contributos do Orçamento do Estado e fundamentado num ciclo virtuoso, centrado na capacidade dos parques e monumentos para gerar receitas através de fluxos regulares de visitantes.

Código de Ética

<https://www.parquesdesintra.pt/tudo-sobre-nos/informacao-de-gestao/codigo-de-etica/>