

NIH-54: 2004

HInstituto de
Hospitalidade

Rua Frei Vicente, 16 – Centro Histórico
CEP 40.025-130 – Salvador – BA
Tel.: (71) 320-0700
Fax: (71) 320-0702
e-mail: ih@hospitalidade.org.br
www.hospitalidade.org.br

Norma Nacional para

Meios de hospedagem – requisitos para a sustentabilidade

Apoio:



Abril de 2004

Meios de hospedagem – requisitos para a sustentabilidade

Sumário

0 Introdução3

1 Objetivo.....6

2 Termos e definições6

3 Princípios do turismo sustentável9

4 Sistema de gestão da sustentabilidade 10

5 Requisitos ambientais para o turismo sustentável 16

6 Requisitos sócio-culturais para o turismo sustentável22

7 Requisitos econômicos para o turismo sustentável25

O Instituto de Hospitalidade (IH) com o apoio do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e a Agência de Promoção de Exportações (APEX-Brasil) tem a propriedade dos direitos autorais (*copyright*) deste documento.

Esta norma, ou qualquer extrato dela, pode ser reproduzida, armazenada num sistema de recuperação ou transmitida de qualquer forma ou por quaisquer meios, eletrônicos, fotocópias, gravação ou outros, desde que citada a fonte.

Informações podem ser obtidas no:

Instituto de Hospitalidade
Rua Frei Vicente, 16 - Centro Histórico
CEP 40025-130 - Salvador – BA
Tel. (71) 320-0700 – Fax: (71) 320-0702
e-mail: ih@hospitalidade.org.br
www.hospitalidade.org.br

0 INTRODUÇÃO

Esta Norma foi desenvolvida no âmbito do Programa de Certificação em Turismo Sustentável – PCTS, que vem sendo desenvolvido pelo Instituto de Hospitalidade com o apoio do Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID e a Agência de Promoção das Exportações – APEX Brasil, e está sendo construído de forma representativa, voluntária e legitimada pelos atores-chave dos diversos segmentos interessados.

O Programa está sendo desenvolvido em estreita articulação com o Conselho Brasileiro para o Turismo Sustentável - CBTS.

O PCTS tem o objetivo de melhorar a qualidade e a competitividade do setor turístico, com particular atenção às pequenas e médias empresas - PME, estimulando seu melhor desempenho nas áreas econômica, ambiental, cultural e social, por meio da adoção de normas e de um sistema de certificação. O Programa contempla ainda ações no sentido de aumentar a participação no mercado internacional através da promoção comercial no exterior.

A abordagem da normalização da sustentabilidade do turismo, e a decorrente possibilidade de implementar um sistema de certificação dos empreendimentos que aplicam a(s) norma(s) relacionada(s), parte do estabelecimento de requisitos de desempenho para as dimensões da sustentabilidade (ambiental, sócio-cultural e econômica), os quais são suportados por um sistema de gestão da sustentabilidade. Este sistema de gestão proporciona uma base estável, coerente e consistente para o alcance do desempenho sustentável dos empreendimentos e a sua manutenção.

O sistema de gestão da sustentabilidade soma-se aos demais modelos de sistemas de gestão estabelecidos dentre os quais se tem, como principais referências, a NBR ISO 9001 (sistema de gestão da qualidade), a NBR ISO 14001 (sistema de gestão ambiental), e a NBR 14900 (sistema de gestão da Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle, que trata da segurança dos alimentos).

Nesta perspectiva, constitui referência básica o ciclo **PDCA** (de *Plan – Do – Check – Act*) que é brevemente descrita pelas seguintes etapas:

- **Plan (Planejar)**: estabelecer os objetivos e processos necessários para fornecer os resultados de acordo com a política do empreendimento (neste caso, política de sustentabilidade)
- **Do (Implementar)**: implementar os processos
- **Check (Verificar)**: monitorar e medir o resultado dos processos em relação à política, objetivos e metas e reportar os resultados
- **Act (Agir)**: tomar ações para melhorar continuamente a performance do sistema de gestão

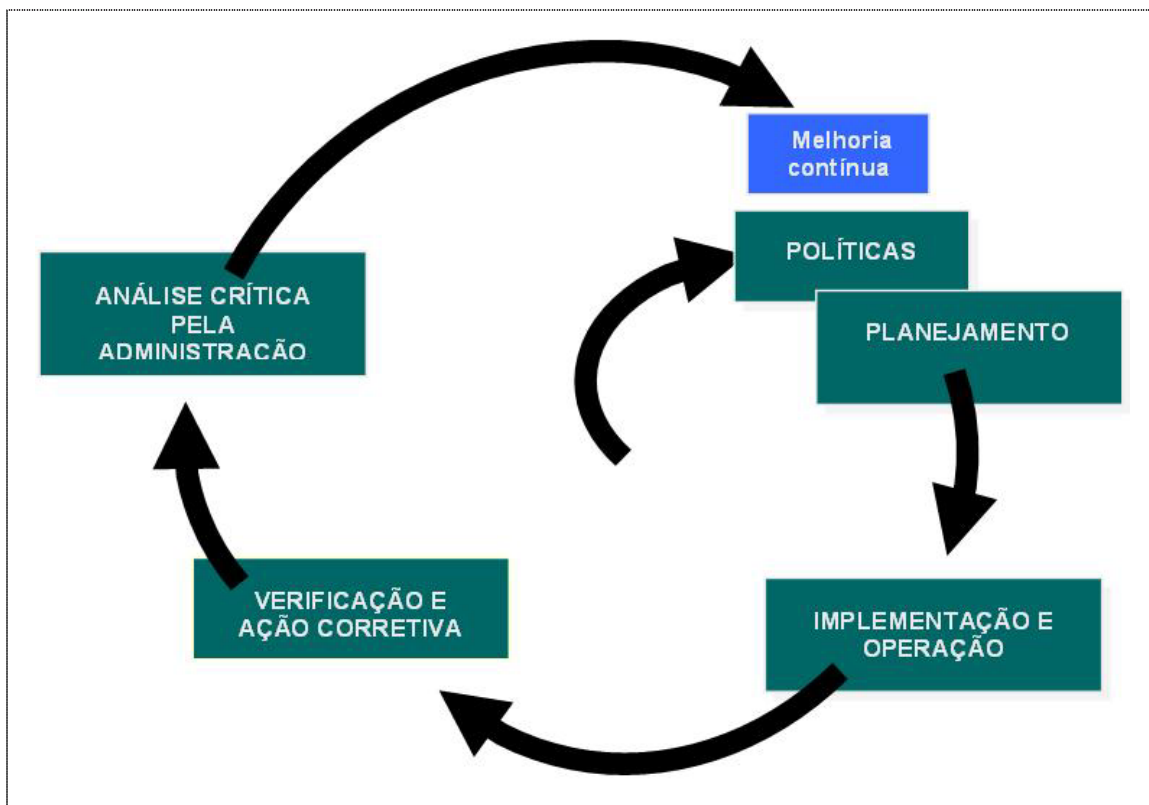


Figura 1 – esquema do ciclo do PDCA

Trata-se, portanto, de normalizar os aspectos do sistema de gestão do empreendimento que constituem fatores chave da sustentabilidade. Ou seja, não apenas controlar os impactos ambientais no meio natural, mas também buscar os resultados que irão propiciar ao empreendimento:

- a) contribuir ativamente para a conservação, a revitalização e a recuperação dos recursos naturais;
- b) buscar resultados econômicos com ética, contribuindo para a justiça social e a valorização das culturas locais;
- c) buscar a legitimidade política em termos de participação e transparência nos processos de decisão e representação comunitária;
- d) interagir com os integrantes da cadeia produtiva do turismo de maneira a construir as condições operacionais para implementar sistemas de gestão da sustentabilidade do turismo com abrangências setorial e geográfica.

O turismo, que é um dos maiores segmentos econômicos do mundo, vem cada vez mais sendo objeto de atenção em relação à sua potencial contribuição para o desenvolvimento sustentável e ao mesmo tempo quanto aos impactos que pode provocar nos campos ambiental, sócio-cultural e econômico.

Organizações de todos os tipos no setor do turismo estão cada vez mais preocupadas em atingir e demonstrar um desempenho correto em relação à sustentabilidade, gerindo o impacto de suas atividades, produtos ou serviços, levando em consideração sua política e seus objetivos de sustentabilidade.

Esse comportamento se insere no contexto de uma legislação cada vez mais exigente, do desenvolvimento de políticas econômicas, de outras medidas destinadas a estimular a proteção ao meio ambiente e ao patrimônio cultural e de uma crescente preocupação das partes interessadas, em particular os clientes, em relação à qualidade, às questões ambientais e ao desenvolvimento sustentável.

Muitas iniciativas tem se desenvolvido com o propósito de promover o turismo sustentável. Dentre elas, o desenvolvimento de normas que estabeleçam os requisitos mínimos para o turismo sustentável, aliadas a mecanismos de certificação têm se destacado como uma das tendências mais presentes no mercado internacional e que despertam o maior engajamento das partes interessadas.

Esta norma estabelece requisitos para meios de hospedagem que lhes possibilitem planejar e operar as suas atividades de acordo com os princípios estabelecidos para o turismo sustentável, tendo sido redigida de forma a aplicar-se a todos os tipos e portes de organizações e para adequar-se a diferentes condições geográficas, culturais e sociais, mas com atenção particular à realidade e à aplicabilidade às pequenas e médias empresas.

Neste sentido, a norma estabelece requisitos objetivos, que possam ser verificados, seja para fins de certificação seja para os empreendimentos efetuarem auto-avaliações, fidedignas e comprováveis.

Deve-se destacar que existe uma importante distinção entre esta especificação, que descreve os requisitos para a sustentabilidade de um meio de hospedagem, possibilitando a sua verificação e inclusive a certificação, e uma diretriz não certificável destinada a prover orientação genérica a um meio de hospedagem que visa implementar ou aprimorar práticas de turismo sustentável. Essa diretriz não certificável será também desenvolvida pelo PCTS.

Não é objetivo desta norma dar orientação sobre práticas e métodos para lograr o atendimento aos princípios do turismo sustentável. Outros documentos com esse propósito específico serão desenvolvidos no âmbito do Programa de Certificação em Turismo Sustentável, incluindo Manuais de Boas Práticas.

No contexto de uma região específica, a sustentabilidade da atividade do turismo, como o desenvolvimento sustentável de uma forma geral, está relacionada com as atividades e responsabilidades de múltiplos atores, não podendo ser restrita a uma única organização. Contudo, lograr o objetivo do desenvolvimento sustentável passa necessariamente pelas organizações adotarem práticas sustentáveis para as suas atividades.

Desta maneira, esta norma constitui-se numa referência para os empreendimentos turísticos implementarem e manterem consistentemente práticas que contribuam para o objetivo maior do turismo sustentável.

MEIOS DE HOSPEDAGEM – REQUISITOS PARA A SUSTENTABILIDADE

1 OBJETIVO

Esta **Norma** especifica os requisitos relativos à sustentabilidade de **Meios de Hospedagem**, estabelecendo critérios mínimos específicos de desempenho em relação à sustentabilidade e permitindo a um empreendimento formular uma política e objetivos que levem em conta os requisitos legais e as informações referentes aos **impactos ambientais, sócio-culturais e econômicos** significativos.

Ela se aplica aos aspectos que podem ser controlados pelo empreendimento ou sobre os quais ele possa exercer influência.

Esta **Norma** se aplica a qualquer meio de hospedagem que deseje:

- a) implementar, manter e aprimorar práticas sustentáveis para as suas operações;
- b) assegurar-se de sua conformidade com sua política de sustentabilidade definida;
- c) demonstrar tal conformidade a terceiros;
- d) buscar a certificação segundo esta norma por uma organização externa; ou
- e) realizar uma auto-avaliação da conformidade com esta Norma.

2 TERMOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos desta norma aplicam-se os termos e definições a seguir:

2.1 meio de hospedagem: Empreendimento, público ou privado, que fornece, dentre as suas atividades, serviços de acomodação

Nota: o meio de hospedagem pode ter outras atividades e oferecer outros serviços turísticos.

2.2 empreendimento: Organização, pública ou privada, com funções e estrutura administrativa próprias.

2.3 plano de negócios: Documento que descreve e analisa o negócio, partindo de uma visão de mercado, da operacionalidade do produto, traduzidos em projeções financeiras e demonstrações da sua viabilidade econômica.

2.4 alimentação artificial de animais [para turismo]: Ação deliberada de fornecer alimento ou ceva com o propósito de atrair animais com finalidades turísticas.

2.5 sustentabilidade: Uso dos recursos, de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações.

2.6 aspecto da sustentabilidade: Elemento das atividades, produtos ou serviços de um empreendimento que pode interagir com as dimensões da sustentabilidade (ambiental, sócio-cultural e econômica).

Nota: um aspecto da sustentabilidade significativo é aquele que tem ou pode ter um impacto significativo.

2.7 impacto na sustentabilidade: Qualquer modificação dos meios ambiente, sócio-cultural ou econômico, adversa ou benéfica, que resulte, no todo ou em parte, das atividades, produtos ou serviços de um empreendimento.

2.8 objetivo de sustentabilidade: Propósito de sustentabilidade global, decorrente da política de sustentabilidade, que um empreendimento se propõe a atingir, sendo quantificado sempre que exeqüível.

2.9 meta de sustentabilidade: Requisito de desempenho detalhado, quantificado sempre que exeqüível, aplicável ao empreendimento ou partes dele, resultante dos objetivos de sustentabilidade e que necessita ser estabelecido e atendido para que tais objetivos sejam atingidos.

2.10 política de sustentabilidade: Intenções e diretrizes globais de um empreendimento, relativos à sustentabilidade, formalmente expressas pela Direção.

2.11 sistema de gestão: Sistema para estabelecer política e objetivos, e para atingir estes objetivos (NBR ISO 9000:2000)

Nota: um sistema de gestão de uma organização pode incluir diferentes sistemas de gestão, tais como um sistema de gestão da qualidade, um sistema de gestão financeira ou um sistema de gestão ambiental.

2.12 sistema de gestão da sustentabilidade: Sistema de gestão para dirigir e controlar um empreendimento no que diz respeito à sustentabilidade.

2.13 direção: Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla um empreendimento no mais alto nível.

2.14 qualidade [NBR ISO 9000:2000]: Grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos.

Nota 1: o termo "qualidade" pode ser usado com adjetivos tais como má, boa ou excelente.

Nota 2: "inerente", ao contrário de "atribuído", significa a existência de alguma coisa, especialmente como uma característica permanente.

2.15 satisfação do cliente [NBR ISO 9000:2000]: Percepção do cliente do grau no qual os seus requisitos foram atendidos.

Nota 1: reclamações de cliente são indicadores usuais da baixa satisfação do cliente, porém sua ausência não implica, necessariamente, alta satisfação do cliente.

Nota 2: mesmo que os requisitos tenham sido acordados com o cliente e atendidos, isto não garante, necessariamente, uma alta satisfação.

2.16 não-conformidade [NBR ISO 9000:2000]: Não atendimento a um requisito.

2.17 ação corretiva [NBR ISO 9000:2000]: Ação para eliminar a causa de uma não-conformidade identificada ou outra situação indesejável.

Nota 1: pode existir mais de uma causa para uma não-conformidade.

Nota 2: ação corretiva é executada para prevenir a repetição, enquanto que a ação preventiva é executada para prevenir a ocorrência.

Nota 3: existe uma diferença entre correção e ação corretiva.

2.18 correção [NBR ISO 9000:2000]: Ação para eliminar uma não-conformidade identificada.

Nota 1: uma correção pode ser feita em conjunto com uma ação corretiva.

Nota 2: uma correção pode ser, por exemplo, um retrabalho ou reclassificação.

2.19 procedimento [NBR ISO 9000:2000]: Forma especificada de executar uma atividade ou um processo.

Nota 1: procedimentos podem ser documentados ou não.

Nota 2: quando um procedimento é documentado, o termo "procedimento escrito" ou "procedimento documentado" é freqüentemente usado. O documento que contém um procedimento pode ser chamado de "documento de procedimento".

2.20 parte interessada: Indivíduo ou grupo interessado ou afetado pelas atividades do empreendimento.

2.21 populações tradicionais: Comunidades que mantêm relação ancestral e cultural com a região em que vive, utilizando recursos naturais e deles dependendo para sua sobrevivência.

Nota: geralmente são exemplos de populações tradicionais índios, caiçaras, quilombolas, ribeirinhos, jangadeiros e seringueiros.

2.22 comunidade local: Pessoas que vivem na região do empreendimento.

2.23 artesanato: Atividade produtiva que resulta em objetos ou artefatos acabados, feitos manualmente ou com a utilização de meios tradicionais ou rudimentares, com habilidade, destreza, qualidade e criatividade.

2.24 plano de negócios: Documento que descreve e analisa o negócio, partindo de uma visão de mercado, da operacionalidade do produto, traduzida em projeções financeiras e demonstrações da sua viabilidade econômica.

2.25 segurança [em empreendimentos ou operações turísticos]: Condições e fatores relacionados com o nível de controle e minimização dos riscos que afetam

trabalhadores, clientes ou outras pessoas em empreendimentos ou operações turísticas.

2.26 perigo [OHSAS 18000]: Fonte ou situação com potencial para provocar danos em termos de lesão, doença, dano à propriedade, dano ao meio ambiente do local de trabalho, ou uma combinação destes.

2.27 risco [OHSAS 18000]: Combinação da probabilidade de ocorrência e da(s) consequência(s) de um determinado evento perigoso.

3 PRINCÍPIOS DO TURISMO SUSTENTÁVEL

A sustentabilidade do turismo é fundamentada por um conjunto mínimo de princípios.

Várias iniciativas têm sido empreendidas para estabelecer esse conjunto mínimo de princípios. Embora variem em termos de redação, de uma forma geral, os diversos conjuntos de princípios disponíveis têm um núcleo essencial comum.

Apresentam-se a seguir os Princípios estabelecidos no Brasil pelo Conselho Brasileiro para o Turismo Sustentável (CBTS), que constituem a referência nacional para o Turismo Sustentável:

3.1 Respeitar a legislação vigente

O turismo deve respeitar a legislação vigente, em todos os níveis, no país e as convenções internacionais de que o país é signatário.

3.2 Garantir os direitos das populações locais

O turismo deve buscar e promover mecanismos e ações de responsabilidade social, ambiental e de equidade econômica, inclusive a defesa dos direitos humanos e de uso da terra, mantendo ou ampliando, a médio e longo prazos, a dignidade dos trabalhadores e comunidades envolvidas.

3.3 Conservar o ambiente natural e sua biodiversidade

Em todas as fases de implantação e operação, o turismo deve adotar práticas de mínimo impacto sobre o ambiente natural, monitorando e mitigando efetivamente os impactos, de forma a contribuir para a manutenção das dinâmicas e processos naturais em seus aspectos paisagísticos, físicos e biológicos, considerando o contexto social e econômico existente.

3.4 Considerar o patrimônio cultural e valores locais

O turismo deve reconhecer e respeitar o patrimônio histórico-cultural das regiões localidades receptoras e ser planejado, implementado e gerenciado em harmonia às tradições e valores culturais, colaborando para seu desenvolvimento.

3.5 Estimular o desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos

O turismo deve contribuir para o fortalecimento das economias locais, a qualificação das pessoas, a geração crescente de trabalho, emprego e renda e o fomento da capacidade local de desenvolver empreendimentos turísticos.

3.6 Garantir a qualidade dos produtos, processos e atitudes

O turismo deve avaliar a satisfação do turista e verificar a adoção de padrões de higiene, segurança, informação, educação ambiental e atendimento estabelecidos, documentados, divulgados e reconhecidos.

3.7 Estabelecer o planejamento e a gestão responsáveis

O turismo deve estabelecer procedimentos éticos de negócio visando engajar a responsabilidade social, econômica e ambiental de todos os integrantes da atividade, incrementando o comprometimento do seu pessoal, fornecedores e turistas, em assuntos de sustentabilidade desde a elaboração de sua missão, objetivos, estratégias, metas, planos e processos de gestão.

4 SISTEMA DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

O empreendimento deve estabelecer e manter um sistema de gestão da sustentabilidade de modo a assegurar o atendimento continuado e sistemático dos Princípios do Turismo Sustentável. Os requisitos do sistema de gestão da sustentabilidade estão descritos nesta seção.

4.1 Política de sustentabilidade

A Direção deve estabelecer uma Política de Sustentabilidade para o empreendimento e assegurar que a Política de Sustentabilidade:

- a) é apropriada ao tipo, escala e localização do empreendimento;
- b) inclui um comprometimento com o atendimento dos Princípios do Turismo Sustentável, relativos às suas dimensões (ambiental, sócio-cultural e econômica), da legislação e normas aplicáveis, e dos compromissos subscritos pelo empreendimento;
- c) inclui comprometimento com o atendimento às expectativas dos clientes quanto à qualidade;
- d) inclui o comprometimento com o atendimento às expectativas de outras partes interessadas quanto ao desempenho sócio-cultural e ambiental do empreendimento;
- e) inclui um comprometimento com a melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da sustentabilidade;
- f) proporciona uma estrutura para estabelecimento e análise crítica dos objetivos da sustentabilidade;
- g) é comunicada e entendida por todos no empreendimento;
- h) é documentada, implementada e mantida;

- i) está exposta e disponível para as partes interessadas; e
- j) é analisada criticamente para manutenção da sua adequação.

4.2 Responsabilidades da direção

4.2.1 A Direção deve assegurar que as funções, responsabilidades e autoridades no empreendimento são definidas, documentadas e comunicadas a fim de facilitar uma gestão eficaz.

4.2.2 A Direção deve fornecer os recursos essenciais para a implementação e o controle do sistema de gestão da sustentabilidade, abrangendo pessoas, qualificações específicas, tecnologia, infra-estrutura e recursos financeiros.

4.2.3 A Direção deve indicar uma pessoa do empreendimento que, independente de outras responsabilidades, deve ter responsabilidade e autoridade para:

- a) assegurar que os requisitos do sistema de gestão da sustentabilidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos de acordo com esta Norma;
- b) relatar à Direção o desempenho do sistema de gestão e qualquer necessidade de melhoria;
- c) assegurar, aos clientes e em todo o empreendimento, a promoção da conscientização e envolvimento na implementação dos requisitos para a sustentabilidade no empreendimento; e
- d) representar a Direção na ligação com partes externas em assuntos relativos ao sistema de gestão da sustentabilidade.

Nota: a pessoa indicada pode ser um membro da Direção.

4.3 Planejamento

4.3.1 Requisitos legais e outros requisitos

O empreendimento deve estabelecer e manter procedimento para identificar e ter acesso à legislação e outros requisitos por ele subscritos, aplicáveis às atividades, produtos e serviços que possam ser por ele controlados ou sobre os quais ele possa exercer influência.

4.3.2 Mapeamento dos aspectos ligados à sustentabilidade

O empreendimento, em conformidade com os requisitos estabelecidos nesta norma, deve estabelecer e manter procedimento para identificar os aspectos ligados à sustentabilidade de suas atividades, produtos ou serviços que possam por ele ser controlados e sobre os quais ele tenha influência, a fim de determinar aqueles que tenham ou possam ter impacto significativo. O empreendimento deve assegurar que os aspectos relacionados a estes impactos sejam considerados na definição de seus objetivos de sustentabilidade.

O empreendimento deve manter essas informações atualizadas de acordo com as alterações nas condições existentes.

4.3.3 Objetivos e metas

O empreendimento deve estabelecer e manter objetivos e metas de sustentabilidade documentados.

Ao estabelecer e revisar seus objetivos de sustentabilidade, o empreendimento deve considerar:

- os requisitos legais e outros requisitos subscritos;
- os requisitos financeiros, operacionais e comerciais;
- seus aspectos ligados à sustentabilidade significativos;
- suas opções tecnológicas;
- suas opções estratégicas;
- a visão das partes interessadas.

Os objetivos e metas de sustentabilidade devem ser compatíveis com a política de sustentabilidade e devem incluir, entre outros:

- emissões, efluentes e resíduos sólidos;
- conservação e gestão do uso da água;
- eficiência energética;
- seleção e uso de insumos;
- saúde e segurança dos clientes e no trabalho
- qualidade e satisfação do cliente;
- trabalho e renda;
- comunidades locais;
- aspectos culturais;
- áreas naturais, flora e fauna
- viabilidade econômica.

4.3.4 Programas de gestão da sustentabilidade

O empreendimento deve estabelecer e manter programas para atingir seus objetivos e metas, devendo incluir:

- a) a atribuição de responsabilidades em cada função e nível pertinente do empreendimento, visando atingir os objetivos e metas;
- b) os meios e o prazo dentro do qual eles devem ser atingidos.

Para novos empreendimentos, atividades, produtos ou serviços, o projeto deve contemplar os requisitos estabelecidos nesta norma.

Para projetos de modificação de empreendimentos, atividades, produtos ou serviços, os programas devem ser revisados, onde apropriado, para assegurar que a gestão da sustentabilidade se aplica a esses projetos.

4.4 Implementação e operação

4.4.1 Comunicação

Com relação ao seu sistema de gestão da sustentabilidade, o empreendimento deve estabelecer procedimentos para:

- a) comunicação interna entre as pessoas nos vários níveis e funções do empreendimento;
- b) comunicar ao público externo sobre as suas ações para a sustentabilidade;
- c) recebimento, documentação e resposta a comunicações pertinentes das partes interessadas internas e externas.

4.4.2 Documentação do sistema de gestão

O empreendimento deve estabelecer e manter informações para:

- a) descrever os principais processos do sistema de gestão e a interação entre eles;
- b) fornecer orientação sobre a documentação relacionada.

4.4.3 Controle de documentos

O empreendimento deve estabelecer e manter procedimentos para o controle de todos os documentos exigidos por esta Norma, para assegurar que:

- a) possam ser localizados;
- b) sejam periodicamente analisados, revisados quando necessário e aprovados, quanto à sua adequação, por pessoal autorizado;
- c) as versões atualizadas dos documentos pertinentes estejam disponíveis em todos os locais onde são executadas operações essenciais ao efetivo funcionamento do sistema de gestão;
- d) documentos obsoletos sejam prontamente removidos de todos os pontos de emissão e uso ou, de outra forma, garantidos contra o uso não-intencional;
- e) quaisquer documentos obsoletos retidos por motivos legais ou para preservação de conhecimento sejam adequadamente identificados.

A documentação deve ser legível, datada (com datas de revisão) e facilmente identificável, mantida de forma organizada e retida por um período de tempo especificado. Devem ser estabelecidos e mantidos procedimentos e responsabilidades referentes à criação e alteração dos vários tipos de documentos.

4.4.4 Registros

O empreendimento deve estabelecer e manter procedimentos para a identificação, manutenção e descarte de registros. Estes registros devem incluir registros de treinamento e os resultados de análises críticas.

Os registros devem ser legíveis e identificáveis, permitindo rastrear a atividade, produto ou serviço envolvido. Os registros devem ser arquivados e mantidos de forma a permitir

sua pronta recuperação, sendo protegidos contra avarias, deterioração ou perda. O período de retenção deve ser estabelecido e registrado.

Os registros devem ser mantidos, conforme apropriado ao sistema e ao empreendimento, para demonstrar conformidade aos requisitos desta Norma.

4.4.5 Controle operacional

O empreendimento deve identificar aquelas operações e atividades associadas aos aspectos relacionados com a sustentabilidade onde medidas de controle necessitam ser aplicadas. O empreendimento deve planejar tais atividades, inclusive manutenção, de forma a assegurar que sejam executadas sob condições específicas mediante:

- a) o estabelecimento e manutenção de procedimentos relativos aos aspectos relacionados com a sustentabilidade de bens, equipamentos, insumos ou serviços adquiridos, utilizados ou prestados pelo empreendimento, e da comunicação dos procedimentos e requisitos pertinentes a serem atendidos por fornecedores e contratados;
- b) o estabelecimento e manutenção de procedimentos, documentados, para abranger situações onde sua ausência possa acarretar desvios em relação à política de sustentabilidade e aos objetivos de sustentabilidade;
- c) a estipulação de critérios operacionais nos procedimentos;
- d) o estabelecimento de critérios para inspeção e liberação dos serviços.

4.4.6 Competência, conscientização e treinamento

O empreendimento deve:

- a) determinar as competências necessárias para o pessoal do empreendimento em consonância com a norma;
- b) fornecer treinamento ou tomar outras ações para satisfazer essas necessidades de competência,
- c) assegurar-se de que o seu pessoal está consciente quanto à pertinência e importância de suas atividades, de como elas contribuem para atingir os objetivos da sustentabilidade, das potenciais consequências da inobservância de procedimentos operacionais especificados e dos impactos ambientais, sócio-culturais ou econômicos significativos, reais ou potenciais, de suas atividades e dos benefícios resultantes da melhoria do seu desempenho pessoal, e
- d) manter registros de educação, treinamento, habilidade e experiência;
- e) avaliar a eficácia das ações executadas e manter registros destas avaliações.

Recomenda-se que o empreendimento considere no planejamento das iniciativas de treinamento ações como treinamento no local de trabalho, tutoria e outras que encorajem o aprendizado continuado.

4.5. Verificação, monitoramento e ações corretivas

4.5.1 Monitoramento e medição

O empreendimento deve estabelecer e manter procedimentos documentados para monitorar e medir, periodicamente, as características principais de suas operações e atividades que possam ter um impacto significativo sobre a sustentabilidade e para avaliação periódica do atendimento à legislação e regulamentação pertinentes. Tais procedimentos devem incluir o registro de informações para acompanhar o desempenho, controles operacionais pertinentes e a conformidade com os objetivos e metas de sustentabilidade do empreendimento.

No caso de utilização de equipamentos de monitoramento, estes devem ser calibrados e mantidos, e os registros desse processo devem ficar retidos, segundo procedimentos definidos pelo empreendimento.

O empreendimento deve estabelecer um programa de auditorias internas.

4.5.2 Não-conformidade e ações corretiva e preventiva

O empreendimento deve estabelecer e manter procedimentos para definir responsabilidade e autoridade para tratar e investigar as não-conformidades, adotando medidas para mitigar quaisquer impactos e para iniciar e concluir ações corretivas e preventivas.

4.6. Análise crítica

4.6.1 A Direção do empreendimento, em intervalos por ela predeterminados, deve analisar criticamente o sistema de gestão da sustentabilidade, para assegurar sua conveniência, adequação e eficácia contínuas. O processo de análise crítica deve assegurar que as informações necessárias sejam coletadas, de modo a permitir à Direção proceder a esta avaliação. Essa análise crítica deve ser documentada.

4.6.2 A análise crítica pela Direção deve abordar a eventual necessidade de alterações na política, objetivos e outros elementos do sistema de gestão da sustentabilidade à luz dos resultados do monitoramento, da mudança das circunstâncias e do comprometimento com a melhoria contínua.

4.6.3 O empreendimento deve efetuar a revisão crítica pelo menos anualmente.

4.7 Transparência, comunicação e promoção do turismo sustentável

4.7.1 O empreendimento deve estabelecer e manter procedimento para comunicar às partes interessadas e ao público em geral o seu comprometimento com o turismo sustentável, a sua política e o cumprimento dos objetivos e metas.

4.7.2 As ações de comunicação ou marketing devem adotar padrão de ética e não poluir ou degradar o meio ambiente.

5 REQUISITOS AMBIENTAIS PARA O TURISMO SUSTENTÁVEL

As práticas do empreendimento devem ser sustentáveis e minimizar a degradação do ambiente.

5.1 Preparação e atendimento a emergências ambientais

5.1.1 O empreendimento deve estabelecer e manter procedimentos para identificar o potencial de risco, para prevenir a ocorrência e atender acidentes e situações de emergência na área do empreendimento ou por ele causados, bem como para mitigar os impactos ambientais deles decorrentes. O empreendimento deve também testar periodicamente tais procedimentos.

5.1.2 O empreendimento deve analisar e revisar, onde necessário, seus procedimentos de preparação e atendimento a emergências, em particular após ocorrência de acidentes ou situações de emergência.

5.2. Áreas naturais, flora e fauna

5.2.1. O empreendimento deve cumprir a legislação para a implementação de atividades turísticas em áreas naturais.

5.2.2 Como parte do comprometimento do empreendimento com a conservação de áreas naturais, o empreendimento deve:

- a) conservar área natural própria empregando as boas práticas de proteção e manejo e conforme o previsto na legislação;
- b) quando não possuir uma área natural própria, apoiar a proteção e manejo de áreas naturais de terceiros na região;

Convém que o empreendimento participe nas ações da gestão das áreas naturais protegidas.

5.2.3 O empreendimento deve tomar medidas para promover a proteção da flora e da fauna. Estas medidas devem incluir, quando apropriado:

- a) não permitir a comercialização de espécies da flora e fauna silvestres no empreendimento sem autorização legal ;
- b) não manter animais silvestres em cativeiro, exceto para reabilitação temporária ou como parte de um programa para reprodução ou reintrodução, com as devidas autorizações legais;
- c) a prevenção da coleta, captura, molestação, transporte ou uso de espécies da flora e fauna silvestres por parte dos seus clientes ou pessoas envolvidas nas atividades do empreendimento;
- d) a prevenção do uso predatório de matéria prima proveniente de espécies da flora e fauna silvestres;
- e) ações específicas para a proteção das espécies ameaçadas ou em perigo existentes na propriedade do empreendimento;

- f) cuidados com os impactos luminosos e sonoros de modo a minimizar possíveis mudanças do comportamento dos animais;
- g) prevenção da domesticação de animais silvestres mediante o uso de alimentação artificial;
- h) a promoção de ações educativas junto aos clientes com o propósito de gerar conhecimento e valorização dos ecossistemas da região.

5.3 Arquitetura e impactos da construção no local

5.3.1 A arquitetura do empreendimento deve ser integrada à paisagem, minimizando os impactos da implantação, durante a construção, a operação e quando houverem obras de reparo, ampliações ou outros tipos de alterações.

5.3.2 Devem ser tomadas medidas para:

- a) minimizar alterações significativas na paisagem local provocadas pelo projeto arquitetônico e pelos movimentos de terra;
- b) minimizar a impermeabilização do solo;
- c) minimizar a remoção de vegetação nativa;
- d) evitar a interrupção da movimentação e reprodução da vida silvestre;
- e) implementar um programa para proteger a vegetação nativa, conservar os ecossistemas, nascentes e cursos d'água, a paisagem natural e a conservação dos solos;
- f) não utilizar materiais derivados de espécies ameaçadas na construção, acabamento ou decoração;
- g) monitorar e mitigar a erosão;
- h) assegurar uma destinação final adequada para os resíduos não aproveitados na construção.

5.3.3 Quando existirem áreas degradadas sem uso específico pelo empreendimento, devem ser tomadas medidas para a sua recomposição.

5.3.4 Convém que se utilizem materiais de construção disponíveis na região originados de fontes sustentáveis, se considere o uso das técnicas tradicionais, se evite usar materiais de construção com grande impacto ambiental e se procure tomar medidas de compensação ambiental para os materiais usados no empreendimento.

5.3.5 A arquitetura das construções deve ser compatível com o entorno físico e cultural. Para tanto, aplicam-se os seguintes requisitos:

- a volumetria deve ser harmônica com o entorno e não deve descaracterizar os ambientes natural e cultural;
- deve-se manter as características do relevo local;
- devem-se tomar medidas para diminuir o impacto visual da infra-estrutura de suporte (por exemplo, recorrendo ao uso de vegetação natural ou à topografia).

5.3.6 No caso de construções urbanas em locais de interesse arquitetônico, a sua arquitetura deve manter harmonia com o ambiente existente. Convém que em novos empreendimentos seja feita uma consulta prévia à comunidade.

5.3.7 A arquitetura deve contemplar a segurança dos trabalhadores e clientes.

5.4 Paisagismo

5.4.1 O planejamento e operação do paisagismo do empreendimento deve ser efetuado minimizando os impactos ambientais. Para tanto, cuidados devem ser tomados para que:

- a) o paisagismo reflita o ambiente natural do entorno, inclusive com o uso de espécies nativas, desde que não sejam provenientes de extração ilegal;
- b) não haja propagação de plantas ornamentais exóticas pelo entorno;
- c) se maximize o aproveitamento da vegetação nativa.

5.4.2 Recomenda-se que existam mecanismos de informação e interpretação aos hóspedes das principais características de interesse do paisagismo.

5.5. Emissões, efluentes e resíduos sólidos

5.5.1 Resíduos sólidos

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para reduzir, reutilizar ou reciclar os resíduos sólidos. O planejamento deve incluir o estabelecimento de metas de redução, reutilização e reciclagem, de acordo com as condições locais.

A gestão dos resíduos deve ser efetuada de acordo com a boa técnica, inclusive os resíduos gerados pelos clientes quando em campo, com a utilização de práticas como:

- aquisição preferencial de produtos em embalagens para grandes quantidades, quando compatível com as condições ambientais locais;
- prevenção do uso de embalagens descartáveis;
- utilização de recipientes adequados para a coleta;
- separação e coleta seletiva;
- reutilização dos resíduos orgânicos, inclusive como insumo de produção para as comunidades locais.

O estabelecimento deve dispor de um local específico e vedado para resíduos sólidos contaminantes de acordo com a legislação vigente.

5.5.2 Efluentes líquidos

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar os impactos provocados pelos efluentes líquidos ao meio ambiente e à saúde pública.

As medidas devem incluir o tratamento das águas residuais (seja mediante a conexão ao sistema público de coleta e tratamento, se ele existir, seja mediante a existência de instalações de tratamento próprias).

Devem existir planos de contingência para prevenir e mitigar falhas dos sistemas de tratamento e coleta utilizados e medidas para prevenir a contaminação das águas residuais por produtos tóxicos ou perigosos.

O empreendimento deve dar destinação adequada aos resíduos líquidos de motores a explosão.

5.5.3 Emissões para o ar (gases e ruído)

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar a emissão de ruídos das instalações, maquinaria e equipamentos, das atividades de lazer e entretenimento, de modo a não perturbarem o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e das comunidades locais.

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos. As medidas devem incluir:

- medidas para eliminação de odores provenientes da preparação de alimentos ou outras operações do empreendimento;
- utilização de combustíveis com menores impactos ambientais como gás natural, GLP ou outros, quando possível;
- programas de manutenção para os veículos e equipamentos com motores a explosão;
- evitar a utilização de motores de dois tempos. Os empreendimentos devem estabelecer planos para substituição dos motores de dois tempos por alternativas menos poluentes;
- prevenção das emissões de clorofluorcarbonetos (CFC).

Nota: as medidas podem incluir planos de manutenção, modernização ou substituição de equipamentos e utilidades.

5.6 Eficiência energética

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar o consumo de energia, em particular de fontes não renováveis.

5.6.1 O empreendimento deve controlar e registrar o consumo de energia (em kWh por hóspede/noite) de fontes externas e de fontes próprias renováveis e não renováveis.

5.6.2 O empreendimento deve estabelecer metas de consumo, considerando a demanda, o seu desempenho histórico e o levantamento de referências regionais de consumo em estabelecimentos de mesmo padrão. As metas de consumo devem considerar o "consumo fixo" e "variável".

5.6.3 É recomendável que o empreendimento faça uso de fontes de energia renováveis, na extensão e de acordo com as suas especificidades e tecnologias disponíveis, levando em conta os aspectos de viabilidade econômica e ambiental.

5.6.4 O empreendimento deve ter implementado um procedimento para assegurar que as luzes e equipamentos elétricos permaneçam ligados apenas quando necessário.

5.6.5 Os procedimentos de aquisição de equipamentos e insumos que consomem energia (como lâmpadas, equipamentos de refrigeração, geladeiras e frigoríficos, fogões, aquecedores, lavadoras de roupa, etc.) devem incluir como critério sua eficiência energética e a possibilidade do uso de fontes de energia alternativas.

5.6.6 A arquitetura das construções deve utilizar as técnicas para maximizar a eficiência energética, tais como, por exemplo:

- isolamento térmico de paredes e forros;
- ventilação natural;
- otimização do uso da sombra e insolação;
- otimização do uso da iluminação natural;
- minimização das fugas e perdas de calor nas instalações hidráulicas, de aquecimento e de refrigeração;
- utilização de equipamentos e dispositivos de aquecimento ou refrigeração com eficiência energética maximizada.

5.6.7 O empreendimento deve planejar e implementar medidas para reduzir o consumo de energia dos meios de transporte próprios e utilizados nas suas atividades.

Nota: tais medidas podem incluir o uso de veículos eficientes do ponto de vista energético, efetuar as manutenções regulares, planejar o uso da frota otimizando a sua eficiência, escolhendo trajetos e horários mais eficientes, treinamento dos motoristas em condução econômica e outras medidas equivalentes.

5.6.8 O empreendimento deve informar aos clientes o seu comprometimento com a economia da energia e encorajar o seu envolvimento.

5.7 Conservação e gestão do uso de água

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar o consumo de água e assegurar que o seu uso não prejudica o abastecimento das comunidades locais, da flora, da fauna e dos mananciais.

5.7.1 O empreendimento deve controlar e registrar o consumo de água de fontes externas e de fontes próprias.

5.7.2 O empreendimento deve estabelecer metas de consumo, considerando a demanda e o seu desempenho histórico e o levantamento de referências regionais de consumo em estabelecimentos de mesmo padrão. As metas de consumo devem considerar o "consumo fixo" e "variável".

5.7.3 O empreendimento deve planejar e implementar medidas que asseguram que a captação e o consumo de água não comprometam a sua disponibilidade para as comunidades locais, flora e fauna, a vazão dos corpos d'água e o nível e proteção dos mananciais preservando o equilíbrio dos ecossistemas.

As medidas devem incluir ações tais como:

- utilização de dispositivos para economia de água (como, por exemplo, torneiras e válvulas redutoras de consumo em banheiros, lavabos, chuveiros e descargas);

- programas específicos como trocas não diárias de roupa de cama e toalhas;
- programas de inspeção periódica nas canalizações e sua manutenção com vistas à minimização das fugas de água. Devem ser mantidos registros dessas inspeções e reparos;
- a captação e armazenamento de águas pluviais;
- preservar e revitalizar os mananciais de água.

5.7.4 O empreendimento deve promover, quando aplicável, o uso de águas residuais tratadas para atividades como rega, lavagem de veículos e outras aplicações.

5.7.5 O empreendimento deve controlar a qualidade da água utilizada e assegurar a potabilidade daquela utilizada para consumo humano. Esse controle deve incluir a realização periódica de ensaios de potabilidade da água. A periodicidade deverá ser estabelecida pelo empreendimento, considerando aspectos como:

- legislação vigente;
- boas práticas;
- as características das instalações hidráulicas;
- origem da água captada ou recebida;
- estado das cisternas e estado de limpeza das caixas d'água;
- histórico do uso da água pelo empreendimento;
- ocorrência de incidentes de segurança alimentar.

5.7.6 O empreendimento deve estabelecer procedimentos que minimizem o consumo de água em piscinas. Esta água deve ter a sua qualidade monitorada periodicamente.

5.7.7 O empreendimento deve informar aos clientes o seu comprometimento com a economia da água e encorajar o seu envolvimento mediante campanhas de economia dirigidas aos hóspedes e aos seus trabalhadores.

5.8 Seleção e uso de insumos

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar a utilização de insumos com potenciais impactos ao meio ambiente e promover o consumo responsável em relação à sustentabilidade.

5.8.1 O empreendimento deve estabelecer um procedimento para identificação dos insumos adquiridos com potenciais impactos ambientais negativos significativos. Para estes insumos devem ser estabelecidos critérios para a sua especificação e para a seleção de fornecedores de modo a minimizar os impactos decorrentes da operação do empreendimento.

5.8.2 O controle de pragas deve ser efetuado respeitando-se a legislação vigente segundo métodos e com o uso de substâncias que minimizem impactos aos trabalhadores, aos vizinhos e comunidades locais, à fauna silvestre, à flora, aos solos aos corpos d'água e à atmosfera. O empreendimento deve efetuar inspeção periódica

para assegurar a validade dos controles de pragas e validade dos produtos de higiene e limpeza.

5.8.3 O empreendimento deve utilizar produtos de limpeza biodegradáveis, caracteristicamente neutros e formulados a partir de matérias primas não corrosivas e não tóxicas .

5.8.4 Os sabonetes e cosméticos para uso dos clientes e trabalhadores devem ser biodegradáveis. É conveniente que se utilizem dosadores para estes produtos.

6 REQUISITOS SÓCIO-CULTURAIS PARA O TURISMO SUSTENTÁVEL

As operações e práticas do empreendimento devem contribuir para reconhecer, promover e respeitar o patrimônio cultural das regiões e as tradições e valores culturais não predatórios e contribuir para o desenvolvimento social e econômico dos trabalhadores e comunidades envolvidas na cadeia produtiva.

6.1 Comunidades locais

6.1.1 O empreendimento deve se engajar em ações ou iniciativas voluntárias promovidas por organizações comunitárias, governamentais ou não governamentais, que tenham o objetivo de contribuir com o desenvolvimento das comunidades locais.

6.1.2 A Direção do empreendimento deve participar e encorajar o envolvimento dos seus trabalhadores em atividades comunitárias, mediante:

- a) a orientação pela Direção para que os trabalhadores se envolvam com a comunidade;
- b) o empreendimento deve alocar tempo para o envolvimento dos trabalhadores com a comunidade;
- c) o envolvimento dos trabalhadores com a comunidade deve fazer parte da sua avaliação pelo empreendimento.

6.1.3 O empreendimento deve se envolver na vida associativa local.

6.1.4 O empreendimento deve manter um registro das interações com a comunidade local, inclusive de reclamações e sugestões. Deve ser dada resposta adequadas às reclamações e sugestões recebidas. Estas informações devem ser utilizadas na revisão crítica do sistema de gestão da sustentabilidade.

6.1.5 O empreendimento deve estabelecer e manter um procedimento para avaliar o grau de satisfação e reclamações da comunidade local com as suas atividades a ela relacionadas.

6.1.6 O empreendimento deve estabelecer e implementar procedimento para avaliação da eficácia da sua ação sócio-cultural. Essas informações devem ser utilizadas na revisão crítica do sistema de gestão da sustentabilidade.

6.1.7 O empreendimento deve participar de programas sócio-ambientais junto às comunidades locais, inclusive de educação ambiental.

6.1.8 O empreendimento deve planejar e implementar medidas preventivas em relação a impactos negativos como “turismo sexual”, “prostituição infantil”, etc. Neste contexto, o empreendimento deve observar as orientações do Código de Conduta do Turismo Contra a Exploração Sexual Infanto-Juvenil.

6.2 Trabalho e renda

O empreendimento deve comprometer-se com o aproveitamento das pessoas e da produção do local, incentivando o associativismo, a qualidade e a sustentabilidade.

6.2.1 Trabalhadores das comunidades locais ou regionais

O empreendimento deve empregar na maior extensão viável trabalhadores (empregados, sub-contratados ou autônomos) das comunidades locais ou regionais. Pelo menos 50% da força de trabalho envolvida com as operações do empreendimento deve ser proveniente das comunidades locais.

Nota: entende-se que o proprietário e a sua família, residindo na comunidade, independente da sua origem, são considerados parte da comunidade local.

O empreendimento deve promover ações de capacitação profissional de modo a que pessoas das comunidades locais ou regionais possam obter trabalho diretamente no empreendimento ou pela ativação de cadeias produtivas regionais.

Recomenda-se que o empreendimento utilize pessoas das comunidades locais ou regionais na administração e no gerenciamento das suas operações.

O empreendimento deve estabelecer uma política de remuneração que não discrimine o pessoal das comunidades locais ou regionais e nem discrimine gênero.

6.2.2 Estímulo às atividades complementares às operações do empreendimento

O empreendimento deve apoiar a capacitação de pessoas das comunidades locais para a prestação serviços e fornecimento de insumos ou atividades complementares às do empreendimento.

O empreendimento deve estimular e promover o uso desses serviços e produtos por parte dos clientes e o desenvolvimento de novos negócios nas comunidades locais.

O empreendimento deve incentivar a venda de artesanatos e produtos típicos (inclusive culinários) da região fornecidos por pessoas das comunidades locais, no empreendimento ou nas próprias comunidades locais, valorizando a comunidade e promovendo a interação entre o cliente e o artesão. Pode ser conveniente que o empreendimento estimule o resgate de técnicas artesanais ligadas à cultura local.

6.3 Condições de trabalho

6.3.1 O empreendimento deve assegurar que os salários pagos atendem no mínimo aos pisos da categoria, usando referências sindicais regionais.

6.3.2 O empreendimento deve assegurar instalações destinadas aos trabalhadores que atendam às condições mínimas de higiene, segurança e conforto.

6.3.3 O empreendimento deve assegurar que a composição de salários e benefícios seja detalhada de forma clara e permanente para os trabalhadores.

6.3.4 O empreendimento deve assegurar que esquemas de falso aprendizado não sejam realizados, numa tentativa de evitar o cumprimento de suas obrigações para com os funcionários sob as condições legais aplicáveis e associadas às legislações e regulamentações trabalhistas e de seguridade social.

6.3.5 O empreendimento deve desenvolver ações para promover a equidade étnica, social e de gênero e coibir o trabalho infantil.

6.4 Aspectos culturais

6.4.1 O empreendimento deve promover a divulgação da cultura local entre os seus clientes.

6.4.2 O empreendimento deve promover de maneira planejada atividades e manifestações culturais das comunidades locais e a sua divulgação junto aos clientes, procurando preservar a sua autenticidade.

6.4.3 O empreendimento deve apoiar iniciativas para o conhecimento, a valorização, a preservação e a promoção da cultura local.

6.4.4 O empreendimento deve planejar e implementar medidas para prevenir os impactos negativos das suas operações nas comunidades locais.

6.4.5 O empreendimento deve fornecer aos clientes orientações e informações para incentivar o conhecimento e para promover atitudes e comportamento de respeito à cultura local.

6.5 Saúde e educação

6.5.1 O empreendimento deve participar em programas de saúde das comunidades locais.

Nota: programas de saúde incluem iniciativas de educação para a saúde, campanhas de vacinação, etc.

6.5.2 O empreendimento deve implementar programas de saúde para os seus trabalhadores, extensivos às suas famílias.

6.5.3 O empreendimento deve estabelecer áreas devidamente sinalizadas para fumantes.

6.5.4 O empreendimento deve implementar ações para apoiar a educação dos trabalhadores e da comunidade local, inclusive de educação ambiental.

6.6 Populações tradicionais

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para assegurar o respeito aos hábitos, direitos e tradições das populações tradicionais, amparadas por pesquisas científicas ou por técnicos da área. Essas medidas podem incluir:

- informar aos clientes sobre as peculiaridades para relacionar-se com as comunidades tradicionais;
- retribuir ou compensar as comunidades tradicionais pelos benefícios que auferem pelo uso de recursos, tradições ou conhecimento das populações tradicionais;

- apoiar ações para melhoria das condições de vida das comunidades locais segundo as prioridades definidas por elas;
- acordar o uso pelas comunidades tradicionais de recursos que tenha sob seu controle, como direitos de passagem, acesso a sítios sagrados, uso extrativo de recursos naturais e outros;
- prevenir a profanação ou o uso não controlado de sítios sagrados pelos clientes ou trabalhadores;
- fomentar a participação efetiva da comunidade tradicional em todo o processo de gestão da atividade em suas terras ou região;
- prevenir o abandono das atividades econômicas tradicionais em decorrência do turismo;
- fomentar o respeito à cultura e à privacidade das comunidades tradicionais, evitando a violação da intimidade, a destruição de sítios arqueológicos ou históricos, o desrespeito a rituais e locais considerados sagrados ou pela imposição de festas e rituais fora do calendário tradicional;
- auxiliar a evitar práticas ou tradições que agredam o meio ambiente;
- apoiar a conservação, proteção e o resgate da cultura, tradições e sítios sagrados das populações tradicionais.

7 REQUISITOS ECONÔMICOS PARA O TURISMO SUSTENTÁVEL

As práticas do empreendimento devem ser seguras, viáveis, satisfazer as expectativas dos clientes e atender à legislação.

7.1 Viabilidade econômica do empreendimento

O empreendimento deve planejar e implementar as suas atividades e a oferta de serviços levando em conta a sua sustentabilidade econômica no longo prazo.

7.1.1 O empreendimento deve dispor de um plano de negócios regularmente atualizado, ainda que simplificado, que demonstre a sua viabilidade e sustentabilidade no longo prazo e contenha, no mínimo, as seguintes informações:

- análise de mercado e segmento de mercado que se pretende atingir;
- conceituação do produto;
- política de formação de preços;
- política de comercialização e estratégias de promoção;
- investimentos requeridos e estrutura de custos;
- viabilidade econômica.

7.1.2 O empreendimento deve manter registros que possibilitem evidenciar a sustentabilidade do negócio.

Nota: recomenda-se que seja efetuada consulta prévia à comunidade local para a implementação de novos empreendimentos quanto a eventuais impactos sócio-culturais e seus benefícios, como trabalho e renda.

7.2 Qualidade e satisfação dos clientes

O empreendimento deve planejar e implementar produtos e serviços considerando as expectativas dos clientes. O planejamento dos produtos e serviços deve privilegiar as tradições sócio-culturais e da hospitalidade da região em que está inserido o empreendimento.

7.2.1 O empreendimento deve estabelecer e manter procedimento para identificar as expectativas dos clientes em relação aos produtos e serviços oferecidos.

7.2.2 O empreendimento deve estabelecer requisitos da qualidade para os produtos e serviços oferecidos e monitorar a manutenção da sua conformidade. No estabelecimento dos requisitos da qualidade, o empreendimento deve levar em conta as expectativas dos clientes e as referências em vigor no mercado, inclusive as estabelecidas pela legislação vigente.

7.2.3 O empreendimento deve manter uma descrição documentada dos produtos e serviços oferecidos, relacionando:

- a relevância para a sustentabilidade dos requisitos estabelecidos;
- como o produto atende às expectativas determinadas dos clientes;
- descrição da experiência que se pretende oferecer como produto aos clientes;
- conforto planejado.

7.2.4 O empreendimento deve manter um sistema de informação sobre a satisfação dos clientes. O sistema deve incluir o tratamento de comentários, sugestões e reclamações escritos, assim como coleta de informações junto a clientes e agências e operadoras de turismo. Deve ser dada resposta consistente às reclamações e sugestões recebidas. As informações sobre a satisfação dos clientes devem ser utilizadas na revisão crítica do sistema de gestão da sustentabilidade.

7.2.5 O empreendimento deve manter registros das análises de satisfação dos clientes, das reclamações e sugestões recebidas e das ações corretivas estabelecidas e comunicadas.

7.2.6 O empreendimento deve manter registros dos hóspedes de acordo com a legislação vigente.

7.2.7 As informações proporcionadas aos clientes devem incluir:

- informações fidedignas dos produtos e serviços que oferece;
- informações básicas sobre o comprometimento do empreendimento com o turismo sustentável;
- informações básicas histórico-culturais e ecológicas da região onde está localizado o empreendimento e sobre as ações de proteção do ambiente que se desenvolvem na região;

- informações sobre as diferentes áreas naturais protegidas e outros atrativos naturais de interesse na região;
- informações básicas sobre as atividades sócio-culturais na região;
- informações sobre a disponibilidade ou não de facilidades para atendimento a portadores de necessidades especiais;
- informações sobre acessibilidade aos idosos e crianças;
- deve incentivar o consumo de produtos regionais, inclusive enfatizando a culinária da região;
- informações sobre atividades recreativas promovidas por organizações ou empresas locais;
- informações sobre os programas de economia de energia, do uso da água e de redução de resíduos sólidos que desenvolva;
- medidas e procedimentos de segurança para os clientes;
- informações sobre como se conduzir nas comunidades locais e sobre as suas responsabilidades nos locais que visitar;
- informações básicas sobre serviços essenciais disponíveis na comunidade local;
- Informações sobre como se comportar no meio natural.

7.2.8 O empreendimento deve promover a interação construtiva entre o cliente, as comunidades vizinhas e a natureza nos serviços que realiza ou vende.

7.2.9 O empreendimento deve, para os produtos ou serviços externos que eventualmente vende, distinguir claramente aqueles oriundos de organizações com sistemas de sustentabilidade daqueles sobre quais não dispõe informações a esse respeito.

7.2.10 O empreendimento deve estabelecer um procedimento para seleção e qualificação de fornecedores que leve em conta os requisitos de sustentabilidade. Esse procedimento deve incluir uma lista de fornecedores aprovados para os principais insumos para os quais se assegura o cumprimento da legislação e normas ambientais e sociais.

Convém que empreendimento dê preferência a fornecedores que implementem práticas sustentáveis de produção e fornecimento. O empreendimento deve implementar programas de desenvolvimento de fornecedores que adotem essas práticas.

7.2.11 O empreendimento deve identificar e selecionar produtos, serviços e insumos que podem ser fornecidos pelas comunidades locais e implementar programas específicos de desenvolvimento de fornecedores.

7.2.12 Os serviços de alimentação fornecidos pelo empreendimento devem:

- adotar as boas práticas de segurança dos alimentos;
- utilizar preferencialmente produtos frescos;
- quando possível e viável economicamente, utilizar insumos de produção orgânica;

- incluir a oferta de alimentos e bebidas da culinária regional, respeitando a disponibilidade sazonal dos ingredientes de maneira a não ameaçar a flora e fauna.

7.2.13 O empreendimento deve apoiar a produção de material informativo e indicativo por parte da comunidade local, tais como *folders*, mapas e placas, que visem divulgar a região ou ações e programas com fins sócio-culturais ou ambientais.

7.3 Saúde e segurança dos clientes e no trabalho

7.3.1 O empreendimento deve estabelecer e manter procedimentos para a identificação contínua de perigos, a avaliação de riscos e a implementação das medidas de controle necessárias. Tais procedimentos devem incluir:

- atividades de rotina e não-rotineiras;
- atividades de todas as pessoas que tem acesso ao empreendimento (incluindo sub-contratados);
- instalações nos locais de trabalho, tanto as fornecidas pelo empreendimento como por terceiros;
- atividades dos clientes fornecidas por terceiros e oferecidas no empreendimento;
- atendimento a emergências e acidentes.

7.3.2 O empreendimento deve assegurar que os resultados dessas avaliações e os efeitos desses controles sejam considerados quando da definição de seus objetivos de saúde e segurança. O empreendimento deve documentar e manter tais informações atualizadas.

7.3.3 A metodologia do empreendimento para a identificação de perigos e avaliação de riscos, tanto para clientes quanto para os trabalhadores, deve:

- ser definida com respeito ao seu escopo, tipo e momento oportuno para agir, para assegurar que ela seja proativa ao invés de reativa;
- assegurar a classificação de riscos e a identificação daqueles que devem ser eliminados ou controlados através de medidas;
- ser consistente com a experiência operacional e a capacidade das medidas de controle de riscos empregadas;
- fornecer subsídios para a determinação de requisitos da instalação, identificação de necessidades de treinamento ou desenvolvimento de controles operacionais;
- assegurar o monitoramento das ações requeridas, para garantir tanto a eficácia como o prazo de implementação das mesmas.

7.3.4 O empreendimento deve apoiar programas para promover a segurança do turista.

7.3.5 Devem ser proporcionadas informações sobre os perigos durante as atividades de campo e como preveni-los.