

**CADERNO DE INDICADORES PARA  
SISTEMAS DE GESTÃO DA  
SUSTENTABILIDADE DE MEIOS DE  
HOSPEDAGEM**

**Junho 2005**

## **INDICADORES PARA SISTEMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE**

### **1. Objetivo**

O objetivo deste documento é apresentar um conjunto de indicadores que poderão ser utilizados pelos meios de hospedagem que desejem implementar a norma: Meios de hospedagem – Requisitos para a sustentabilidade, sejam estes empreendimentos participantes ou não do Programa de Certificação em Turismo Sustentável – PCTS.

O uso destes indicadores possibilitará aos meios de hospedagem verificar seu desempenho em termos de sustentabilidade, nas três dimensões envolvidas (ambiental, sócio-cultural e econômica) e servirá de base para monitoramento do empreendimento ao longo do tempo, verificando o nível do seu desempenho no que diz respeito à sustentabilidade e identificando as melhorias necessárias para a sua gestão.

### **2. Premissas**

A experiência em outros setores da economia mostra que, para a gestão e acompanhamento de sistemas de gestão, em nível macro, não se deve trabalhar com um número muito grande de indicadores, que geralmente resulta num sistema ineficaz, pois é muito difícil se manejar um número grande de variáveis independentes.

Outro aspecto a ser considerado é que a norma: Meios de hospedagem – Requisitos para a sustentabilidade estabelece requisitos para três dimensões da sustentabilidade (ambiental, sócio-cultural e econômica), sendo que as dimensões não se sobrepõem uma sobre as outras em termos de importância, ou seja, todas precisam ser igualmente administradas.

É importante destacar ainda que os indicadores devem ser relacionados com a sustentabilidade e devem levar em consideração aqueles requisitos da norma citada onde são exigidas a tomada de medidas, por exemplo nos requisitos: 5.5 Emissões, efluentes e resíduos sólidos; 5.6 Eficiência energética; 5.7 Conservação e Gestão do uso de água

Os indicadores devem ser claros, compreensíveis, objetivos e operacionalmente fáceis de serem apurados e calculados.

Considerando esses aspectos, foi definido o estabelecimento de indicadores para as três dimensões da sustentabilidade (ambiental, sócio-cultural e econômica) e somente para essas. Foi definido ainda um número igual de indicadores para cada uma das dimensões de maneira a demonstrar que as dimensões são igualmente importantes.

Os indicadores ora propostos podem ser considerados com uma base para cada Meio de hospedagem que implementar um Sistema de Gestão da Sustentabilidade com base na norma de referência citada, portanto, será possível que determinados Meios de hospedagem usem outros indicadores além destes propostos; usem alguns dos indicadores ou indicadores diferentes destes aqui apresentados.

### 3. O sistema de indicadores proposto

O sistema desenvolvido possui 12 indicadores, quatro para cada dimensão da sustentabilidade, tendo como referência a norma: Meios de hospedagem – Requisitos para a sustentabilidade.

Este documento apresenta para o conjunto de indicadores o método de cálculo para sua apuração e os mecanismos para coleta e reporte dos dados pelos Meios de Hospedagem para o IH.

Os indicadores propostos são os seguintes:

Indicadores	
Dimensão	Indicador
Ambiental	Consumo de água / Hóspede / Noite
	Consumo de energia / Hóspede / Noite
	Geração de resíduo / Hóspede / Noite
	% do faturamento bruto aplicado em iniciativas ambientais
Sócio - cultural	% mão de obra local
	% do faturamento bruto aplicado em iniciativas sócio-culturais
	Quantidade de horas de treinamento/ colaborador (H/h)
	% de rotatividade da mão de obra
Econômica	% de satisfação do cliente
	Índices de Acidentes (sem afastamento e com afastamento)
	Taxa de ocupação
	Taxa de ocupação ( <i>break even point</i> )

## 3.1 Indicadores da dimensão ambiental

### 3.1.1 Consumo de água/ hóspede/ noite

#### a) Descrição do indicador

O indicador Consumo de água/ hóspede /noite tem como fundamento o impacto ambiental gerado pelo Meio de Hospedagem no uso e consumo de recursos naturais.

Nota: Apesar deste indicador estar classificado para a dimensão ambiental seu resultado pode ser usado também para a dimensão econômica, ou seja, para medição e análise do impacto no item custo do empreendimento, ou ainda para a dimensão sócio-cultural caso o empreendimento esteja captando água de nascente que abasteça as populações locais.

#### b) Objetivo

O objetivo deste indicador é medir e monitorar o nível de impacto gerado no ambiente quanto à gestão do uso da água.

#### c) Periodicidade de cálculo

Este indicador deve ser mensalmente calculado.

#### d) Fórmula de cálculo

$$\frac{\text{Volume de água consumido no mês (litros)}}{\text{Número de hóspedes x Número de noites}} = X \text{ litros de consumo de água/hóspede/noite}$$

#### e) Regras de contagem

- Deve-se considerar o volume de água total consumido no mês . Caso o empreendimento faça sua própria captação (parcial ou totalmente) deve-se procurar estimar o volume captado e consumido no período.
- Para calcular o denominador da fórmula o meio de hospedagem deve contabilizar os hóspedes e a quantidade de noites de hospedagem de cada um (veja o exemplo).

#### f) Exceções para as regras de contagem

Não aplicável

#### g) Fontes de dados

A fonte principal é a conta de água da companhia estadual de captação, tratamento e distribuição.

Outras fontes (Por ex: volume total do reservatório e quantidade de vezes de abastecimento por mês ou volume do recipiente de coleta e quantidade de vezes de coleta no mês) devem ser utilizadas para contabilizar o consumo de água, quando o empreendimento fizer captação por conta própria.

Exemplos de como calcular

### Empreendimento A

- Volume indicado na conta de água (Junho/2004): 60.000 litros
- Volume captado por conta própria (Junho/2004): 20.000 litros
- Número de hóspedes e de noites (Junho/2004):

Número de Hóspedes	Número de Noites	Número de Hóspedes x Número de Noites
10	30	300
5	10	50
10	5	50
total		400

$$\frac{(60.000 + 20.000)}{400} \equiv 200 \text{ litros /hóspede/noite}$$

### 3.1.2 Consumo de energia /hóspede /noite

#### a) Descrição do indicador

O indicador Consumo de energia/ hóspede/ noite tem como fundamento o impacto ambiental gerado pelo Meio de Hospedagem no uso e consumo de recursos naturais.

Nota: Apesar deste indicador estar classificado para a dimensão ambiental seu resultado pode ser usado também para a dimensão econômica, ou seja, para medição e análise do impacto no item custo do empreendimento.

#### b) Objetivo

O objetivo deste indicador é medir e monitorar o nível de impacto gerado pelo empreendimento na gestão do uso de energia elétrica.

c) Periodicidade de cálculo

Este indicador deve ser mensalmente calculado.

d) Fórmula de cálculo

$$\frac{\text{Quantidade de Kwh consumido no mês}}{\text{Número de hóspedes x Número de noites}} = X \text{ Kwh de consumo de energia/hóspede/noite}$$

e) Regras de contagem

- Deve-se considerar a quantidade de kwh total consumido no mês. Caso o empreendimento use gerador de energia elétrica (parcial ou totalmente) deve-se procurar estimar a quantidade de Kwh consumido no período.
- Para calcular o denominador da fórmula o meio de hospedagem deve contabilizar os hóspedes e a quantidade de noites de hospedagem de cada um (veja o exemplo).

f) Exceções para as regras de contagem

Não aplicável

g) Fontes de dados

A fonte principal é a conta de energia da companhia estadual de energia elétrica.

h) Exemplos de como calcular

### Empreendimento A

- Kwh indicado na conta de energia (Junho/2004): 6000 Kwh
- Kwh gerado por conta própria (Junho/2004): 2000 Kwh
- Número de hóspedes e de noites (Junho/2004):

Número de Hóspedes	Número de Noites	Número de Hóspedes x Número de Noites
10	30	300

5	10	50
10	5	50
total		400

$$\frac{(6000 + 2000)}{400} \equiv 20 \text{ Kwh/hóspede/noite}$$

### 3.1.3 Geração de resíduo / hóspede /noite)

#### Descrição do indicador

O indicador Geração de resíduo /hóspede /noite tem como fundamento o impacto ambiental gerado pelo Meio de Hospedagem na geração de resíduos sólidos tais como: copos plásticos, marmitex, papel higiênico, papel toalha, carbono, papel, isopor, guardanapos, pontas de cigarros, resíduos de varreção, grampos, plásticos contaminados com alimentos, latas de refrigerante, garrafas, embalagens de vidro vazias e vidros diversos, sacos, sacolas, embalagens plásticas, garrafas PET, plásticos rígidos ou flexíveis em geral, estopas, trapos e outros materiais contaminados com óleos e graxas, óleos e graxas utilizados e/ou contaminados, sobras de alimentos, etc.

#### a) Objetivo

O objetivo deste indicador é medir e monitorar o nível de impacto gerado pelo empreendimento no que diz respeito ao uso de recursos e geração de resíduos.

#### b) Periodicidade de cálculo

Este indicador deve ser mensalmente calculado.

#### c) Fórmula de cálculo

$\frac{\text{Quantidade total de resíduos (Kg) gerados no mês}}{\text{Número de hóspedes} \times \text{Número de noites}} \equiv X \text{ Kg de resíduos/h óspede/noi te}$
--

#### d) gras de contagem

- Deve-se considerar a quantidade de resíduos sólidos gerados em kg no mês. O valor pode ser estimado, mas tal deve-se definir critérios e segui-



los em cada medição (para não comprometer as comparações futuras na evolução do indicador).

- Para calcular o denominador da fórmula o meio de hospedagem deve contabilizar os hóspedes e a quantidade de noites de hospedagem de cada um (veja o exemplo).
- e) Exceções para as regras de contagem
- Volumes (em kg/) muito pequenos de resíduos, onde seja difícil a sua quantificação podem ser desprezados.
- f) Fontes de dados

As fontes para este tipo de informação estão dispersas por todo empreendimento (por ex.: restaurante, almoxarifado, lavanderia, escritório e recepção, unidades habitacionais, área de lazer, etc). Cada área deve quantificar o volume de resíduos gerados seja por pesagem, ou por estimativa do tamanho do recipiente de coleta e quantidade de vezes de coleta no mês).

Exemplos de como calcular

## Empreendimento A

- Volume de resíduo gerado no restaurante (Junho/2004): 304 kg
- Volume de resíduo gerado na lavanderia (Junho/2004): 6 kg
- Volume de resíduo gerado no escritório (Junho/2004): 10 kg
- Volume de resíduo gerado em obras (Junho/2004): 180 kg
- Número de hóspedes:

Número de Hóspedes	Número de Noites	Número de Hóspedes x Número de Noites
10	30	300
5	10	50
10	15	150
total		500

$$\frac{(304 + 6 + 10 + 180)}{500} \equiv 1 \text{ kg/hóspede/mês}$$

### 3.1.4 % do faturamento bruto aplicado em iniciativas ambientais

#### a) Descrição do indicador

O indicador % do faturamento bruto aplicado em iniciativas ambientais tem como fundamento verificar a quantidade de recursos aplicados na gestão ambiental pelo Meio de Hospedagem. Estes recursos podem estar vinculados a diversos tipos de ações, como por exemplo: elaboração ou patrocínio de panfletos (ou folders) sobre educação e conscientização ambiental, contribuições a ONGs ambientalistas, investimento em instalações (tratamento de esgoto, uso de fontes de energia alternativa), etc.

#### b) Objetivo

O objetivo deste indicador é medir e monitorar o nível de investimento realizado pelo empreendimento na dimensão ambiental

#### c) Periodicidade de cálculo

Este indicador deve ser mensalmente calculado.

d) Fórmula de cálculo

$$\frac{\text{Recursos aplicados (R\$) no período}}{\text{Faturamento bruto (R\$) no período}} \times 100 \equiv X \% \text{ do faturamento}$$

e) Regras de contagem

- Deve-se considerar todas as ações realizadas para proteção do meio ambiente, sejam estas diretas ou indiretas. As ações que não envolverem diretamente valores financeiros devem ser quantificadas em R\$ (por exemplo: comercialização de UH com desconto especial para grupo ambientalista ou patrocínio de evento local por meio de cessão de UH para Entidade organizadora).

f) Exceções para as regras de contagem

- Elaboração de material promocional do Meio de Hospedagem que fale do empreendimento em geral e não seja específico de questões relativas à proteção e conscientização ambiental não devem ser contabilizados.

g) Fontes de dados

A fonte principal para este tipo de informação deve ser o setor financeiro onde devem estar contabilizadas as despesas e os investimentos realizados e o faturamento obtido.

h) Exemplos de como calcular

Empreendimento A

- Contribuição a ONG (Junho/2004): R\$ 100,00
- Patrocínio de evento municipal (Junho/2004): R\$ 250,00
- Desconto de 20% cedido à equipe de pesquisa da Universidade (Junho/2004): R\$ 40,00
- Faturamento bruto (Junho/2004): R\$ 50.000,00

$$\frac{(100 + 250 + 40)}{50.000} \times 100 \equiv 0,78\% \text{ do faturamento}$$

## 3.2 Indicadores da dimensão sócio-cultural

### 3.2.1 % mão de obra local

#### a) Descrição do indicador

O indicador % de mão de obra local foi criado para verificar a relação contratual entre o Meio de Hospedagem e a comunidade local.

#### b) Objetivo

O objetivo deste indicador é medir e monitorar o nível de mão de obra local utilizada pelo empreendimento.

#### c) Periodicidade de cálculo

Este indicador deve ser mensalmente calculado.

#### d) Fórmula de cálculo

$$\frac{\text{Número de funcionários que residem no local}}{\text{Número total de funcionários}} (*100) \equiv X \% \text{ mão de obra local}$$

#### e) Regras de contagem

- Deve-se considerar como funcionários locais aqueles que nasceram na região em torno do empreendimento ou aqueles que residem nesta região de maneira estável.
- Para facilitar o cálculo do indicador deve-se sempre considerar o número total de funcionários fixos e temporários (que prestaram serviço no mês usado como base de cálculo).

#### f) Exceções para as regras de contagem

- Prestadores de serviço não rotineiros como, por exemplo: mão de obra local para execução de obras, não devem ser contabilizados neste indicador.

#### g) Fontes de dados

A fonte principal para este tipo de informação deve ser o setor de pessoal, onde devem estar indicadas a naturalidade e a localidade de residência dos funcionários do empreendimento.

## h) Exemplos de como calcular

### Empreendimento A

- Número de funcionários locais (Junho/2004): 12
- Número total de funcionários (Junho/2004): 16

$$\frac{12}{16} * 100 \equiv 75\% \text{ de mão de obra local}$$

## 3.2.2 % do faturamento bruto aplicado em iniciativas sócio-culturais

### a) Descrição do indicador

Este indicador tem como fundamento verificar a quantidade de recursos aplicados em iniciativas sócio-culturais. Estes recursos podem estar vinculados a diversos tipos de ações, como por exemplo: promoção de eventos, elaboração ou patrocínio de panfletos sobre a cultura ou sobre produtos típicos da região, contribuições a Organizações assistenciais, contribuição a creches, divulgação e comercialização de produtos e serviços alinhados a cultura local, etc.

### b) Objetivo

O objetivo deste indicador é medir e monitorar o nível de investimento realizado pelo empreendimento na comunidade.

### c) Periodicidade de cálculo

Este indicador deve ser mensalmente calculado.

### d) Fórmula de cálculo

$$\frac{\text{Recursos aplicados (R\$) no período}}{\text{Faturamento bruto (R\$) no período}} \times 100 \times \% \text{ do faturamento}$$

### e) Regras de contagem

- Deve-se considerar todas as ações realizadas para promoção e divulgação da cultura local, sejam estas diretas ou indiretas. As ações que não envolverem diretamente valores financeiros devem ser quantificadas em R\$ (por exemplo: comercialização de UH com desconto especial ou patrocínio de evento local de cunho sócio-cultural por meio de cessão de UH para Entidade organizadora).

f) Exceções para as regras de contagem

- Elaboração de material promocional do Meio de hospedagem que fale do empreendimento em geral e não seja específico de questões relativas à promoção, divulgação e conscientização sobre a cultura local não devem ser contabilizados.

g) Fontes de dados

A fonte principal para este tipo de informação deve ser o setor financeiro onde devem estar contabilizadas as despesas e os investimentos realizados.

h) Exemplos de como calcular

Empreendimento A

- Contribuição à cooperativa de pescadores (Junho/2004): R\$ 50,00
- Patrocínio de evento municipal (Junho/2004): R\$ 300,00
- Faturamento bruto (Junho/2004): R\$ 50.000,00

$$\frac{(50 + 300)}{50.000} \equiv 0,7 \% \text{ do faturamento}$$

### 3.2.3 Quantidade de horas de treinamento/ colaborador (H/h)

a) Descrição do indicador

Este indicador tem como fundamento verificar a quantidade de horas de treinamento fornecidas para os colaboradores do empreendimento. Pode englobar tanto as atividades de treinamento ministradas fora do Meio de hospedagem quanto àquelas realizadas internamente, incluindo os treinamentos denominados "on the job training".

b) Objetivo

O objetivo deste indicador é medir e monitorar o nível de investimento em capacitação realizado pelo empreendimento junto aos seus colaboradores.

c) Periodicidade de cálculo

Este indicador deve ser anualmente calculado.

d) Fórmula de cálculo

$\frac{\text{Horas de treinamento}}{\text{Número total de Colaboradores}} \equiv X \text{ H/h/colaborador/ano}$
---

e) Regras de contagem

- Deve-se considerar todas as ações de treinamento realizado, ou seja, treinamento dos colaboradores em cursos e eventos informativos externos, nos internos e eventos “on the job training”.
- Para facilitar o cálculo do indicador deve-se sempre considerar o número total de colaboradores do empreendimento.

f) Exceções para as regras de contagem

- Ações como reuniões que não tenham a função específica de orientar a execução de uma atividade não devem ser contabilizadas.

g) Fontes de dados

A fonte principal para este tipo de informação deve ser os líderes do Meio de Hospedagem (que devem indicar o tempo e a quantidade de ações de treinamento executadas no período), o setor financeiro (onde devem estar contabilizadas as despesas com a participação de colaboradores em treinamentos) e/ou setor de pessoal (onde deve estar os certificados de participação em curso e eventos).

h) Exemplos de como calcular

Empreendimento A

- Cursos oferecidos aos colaboradores (2004): 5 colaboradores X 10 horas de treinamento = 50 horas
- “on the job training” (2004):
  - 6 reuniões de 1 h X 20 colaboradores = 120 horas
  - 1 colaborador novo acompanhado pelo Gerente = 30 horas
- Número de colaboradores: 20

$$\frac{(50+150)}{20} \equiv 10 \text{ H/h/ colaborador/mês}$$

3.2.4 % de rotatividade da mão de obra

---

a) Descrição do indicador

Este indicador tem como fundamento verificar a rotatividade dos colaboradores.

b) Objetivo

O objetivo deste indicador é medir e monitorar o nível de rotatividade de mão de obra do empreendimento.

c) Periodicidade de cálculo

Este indicador deve ser mensalmente calculado.

d) Fórmula de cálculo

$$\frac{\text{Número de colaboradores admitidos (mês)} - \text{Número de colaboradores demitidos (mês)}}{\text{Número de colaboradores (mês anterior)} + \text{Número de colaboradores (mês)}} * (100) \equiv X \% \text{ rotatividade}$$

e) Regras de contagem

- Deve-se considerar no número de colaboradores do mês anterior a quantidade de colaboradores do último dia do mês anterior.
- Deve-se considerar no número de colaboradores do mês atual o número de colaboradores do último dia do mês base para o cálculo.

f) Exceções para as regras de contagem

Não aplicável

g) Fontes de dados

A fonte principal para este tipo de informação deve ser o setor de pessoal.

h) Exemplos de como calcular

Empreendimento A

- número de colaboradores admitidos no mês (Junho/2004): 2
- número de colaboradores demitidos no mês (Junho/2004): 1
- número de colaboradores (mês anterior) (Maio/2004): 20
- número de colaboradores (mês atual) (Junho/2004): 21

$$\frac{2 + 1}{20 + 21} * (100) \equiv 7,3 \% \text{ de rotatividade de da mão de obra}$$



## 3.3 Indicadores da dimensão econômica

### 3.3.1 % de satisfação do cliente

#### a) Descrição do indicador

Este indicador tem como fundamento verificar a satisfação do cliente com relação ao serviço prestado pelo Meio de hospedagem.

#### b) Objetivo

O objetivo deste indicador é medir e monitorar o grau de satisfação do cliente do Meio de hospedagem.

#### c) Periodicidade de cálculo

Este indicador deve ser mensalmente calculado.

#### d) Fórmula de cálculo

$$\frac{\text{Número de clientes satisfeitos (mês)}}{\text{Número de clientes que responderam a pesquisa (mês)}} * (100) \equiv X \% \text{ clientes satisfeitos}$$

Nota: Os clientes devem ser entrevistados ou preencher pesquisa que avalie sua satisfação quanto aos serviços prestados.

#### e) Regras de contagem

- Não aplicável

#### f) Exceções para as regras de contagem

- Os clientes que não responderam a pesquisa de satisfação não devem ser considerados como base para o cálculo deste indicador

#### g) Fontes de dados

A fonte principal para este tipo de informação deve ser o setor de reserva.

#### h) Exemplos de como calcular

##### Empreendimento A

- número de clientes satisfeitos (Junho/2004): 10
- número de clientes que responderam a pesquisa (Junho/2004): 15

$$\frac{10}{15} * (100) \equiv 66,67\% \text{ de satisfação de cliente}$$

### 3.3.2 Índices de Acidentes (sem afastamento e com afastamento)

#### a) Descrição do indicador

Este indicador tem como fundamento verificar os acidentes ocorridos com os funcionários do Meio de Hospedagem.

#### b) Objetivo

O objetivo deste indicador é medir e monitorar as condições de segurança do ambiente de trabalho do Meio de Hospedagem. Para isto são mensurados os acidentes de trabalho sem e com afastamento.

#### c) Periodicidade de cálculo

Este indicador devem ser mensalmente calculado.

#### d) Fórmulas de cálculo

##### 1. Índice de Acidentes (sem afastamento)

$$\text{Número de acidentes sem afastamento (mês)} \equiv \text{Índice de acidentes sem afastamento /mês}$$

##### Regras de contagem

- Devem-se considerar todos os acidentes inclusive aqueles ocorridos fora das instalações do Meio de Hospedagem, como por exemplo: acidentes no itinerário da residência do funcionário ao Meio de Hospedagem e vice-versa.
- Acidentes sem afastamento são aqueles em que o funcionário não precisa para de trabalhar. Por exemplo, um pequeno corte feito no dedo de um cozinheiro que possa ser tratado e não impeça o funcionário de continuar executando as suas atividades.

##### 2. Índice de Acidentes (com afastamento)

$$\text{Número de acidentes com afastamento (mês)} \equiv \text{Índice de acidentes com afastamento /mês}$$

##### Regras de Contagem

- Devem-se considerar todos os acidentes inclusive aqueles ocorridos fora das instalações do Meio de Hospedagem, como por exemplo: acidentes no

itinerário da residência do funcionário ao Meio de Hospedagem e vice-versa.

- Acidentes com afastamento são aqueles em que o funcionário necessita afastar-se do trabalho, ou seja, que o acidente o impede temporariamente ou permanentemente de exercer suas atividades. Por exemplo, um funcionário quebra a perna durante uma queda ocorrida no ambiente de trabalho e necessita ficar de repouso por cerca de 20 dias.
- Os tempos relacionados com o afastamento não precisam ser considerados para este índice, ou seja, devem ser contabilizados todos os acidentes com afastamento independentemente do período de afastamento.

e) Exceções para as regras de contagem

Não aplicável

f) Fontes de dados

A fonte principal para este tipo de informação deve ser a gerência ou relatórios de segurança.

g) Exemplos de como calcular

### Empreendimento A

Durante o mês de junho de 2004 ocorreram dois eventos envolvendo 4 funcionários: Em um deles o transporte que leva os funcionários envolveu-se numa batida com outro veículo e três funcionários do meio de hospedagem tiveram pequenas luxações, mas puderam comparecer no dia seguinte ao trabalho sem comprometer o desenvolvimento de suas atividades. O segundo evento ocorreu no empreendimento onde um funcionário escorregou ferindo o braço. Neste caso o funcionário precisou ficar em repouso por uma semana.

- número de acidentes sem afastamento (Junho/2004): 3
- número de acidentes com afastamento (Junho/2004): 1

### Índice de Acidentes:

- sem afastamento: 3
- com afastamento: 1

### 3.3.3 Taxa de ocupação

#### a) Descrição do indicador

Este indicador tem como fundamento verificar de forma indireta o resultado econômico do Meio de hospedagem.

#### b) Objetivo

O objetivo deste indicador é medir e monitorar a taxa de ocupação do Meio de hospedagem.

#### c) Periodicidade de cálculo

Este indicador deve ser mensalmente calculado.

#### d) Fórmula de cálculo

$$\frac{\text{Número de UH ocupadas (mês)} * \text{Número de dias que foram ocupadas}}{\text{Número de UH disponíveis} * 30 \text{ (dias)}} * (100) \equiv X \% \text{ de Taxa de ocupação/mês}$$

#### e) Regras de contagem

- Não aplicável

#### f) Exceções para as regras de contagem

- No cálculo do número de UH disponíveis não se devem considerar aquelas UH que estão em reforma ou por qualquer outro motivo não estiverem disponíveis.

- Caso existam UH que não estiveram disponíveis por tempo inferior ao de 30 dias deve-se considerá-las somente os dias em que ficaram disponíveis.

Assim o denominador da fórmula a acima ficaria:

$$\text{Número de UH disponíveis} * 30 \text{ dias} + \text{Número de UH disponíveis parcialmente} * \text{Número de dias que ficaram disponíveis}$$

g) Fontes de dados

A fonte principal para este tipo de informação deve ser a gerência e/ou o setor check in/check out (número de UH ocupadas e disponíveis).

h) Exemplos de como calcular

Empreendimento A

- número de UH ocupadas e número de dias (Junho/2004):

UH ocupadas	Dias utilizados	Ocupação
20	30	600
5	10	50
10	5	50
total		700

- número de UH disponíveis e número de dias (Junho/2004):

UH disponíveis	Dias disponíveis	Ocupação
35	30	1050
5	15	75
total		1125

$$\frac{700}{1125} * (100) \equiv 62,23 \% \text{ taxa de ocupação}$$

### 3.3.4 Taxa de ocupação (*break even point*)

a) Descrição do indicador

Este indicador tem como fundamento verificar de forma indireta o resultado econômico do Meio de hospedagem.

b) Objetivo

O objetivo deste indicador é medir e monitorar a taxa de ocupação do Meio de hospedagem em relação ao taxa de ocupação necessária para atingir o *break even point*.

c) Periodicidade de cálculo

Este indicador deve ser mensalmente calculado.

d) Fórmula de cálculo

$$\frac{\text{Taxa de ocupação/mês}}{\text{Taxa de ocupação para o break even point}} * (100) \equiv X \% \text{ de Taxa break even point/mês}$$

e) Regras de contagem

- A taxa de ocupação/mês é o indicador descrito no item 3.3.3 deste documento.
- A taxa de ocupação para o *break even point* será o valor definido no Plano de Negócios do empreendimento.

f) Exceções para as regras de contagem

- Não aplicável

g) Fontes de dados

A fonte principal para este tipo de informação deve ser a gerência do empreendimento.

h) Exemplos de como calcular

Empreendimento A

- taxa de ocupação/mês (Junho/2004): 63,23 %
- taxa de ocupação para o break even point (Junho/2004): 60%

$$\frac{63,23}{60} * (100) \equiv 105,3 \% \text{ taxa break even point}$$