

**PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO EM TURISMO SUSTENTÁVEL - PCTS**

**GUIA DE INTERPRETAÇÃO DA NORMA: MEIOS  
DE HOSPEDAGEM – REQUISITOS PARA A  
SUSTENTABILIDADE**

## Índice

1.Introdução	pág. 3
2.Objetivos	pág. 5
3.Interpretação da norma	pág. 5
4.Sistema de gestão da sustentabilidade	pág. 6
5.Requisitos ambientais para o turismo sustentável	pág. 18
6.Requisitos sócio-culturais para o turismo sustentável	pág. 27
7.Requisitos econômicos para o turismo sustentável	Pág. 31

## 1. Introdução

Este Manual foi elaborado para ser usado como instrumento de apoio técnico pelos empreendimentos e pelos consultores na implementação da norma: Meios de hospedagem – Requisitos para a sustentabilidade. Deve ser consultado conjuntamente com a Norma citada e os demais guias e manuais do **PCTS**.

O **Programa de Certificação do Turismo Sustentável - PCTS** é uma iniciativa de abrangência nacional, liderada pelo Instituto de Hospitalidade – IH, em parceria com o Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável - CBTS. Este Programa conta com o apoio da Agência de Promoção de Exportações do Brasil - APEX-Brasil e do Banco Inter-Americano de Desenvolvimento - BID.

O **PCTS** visa aprimorar a qualidade e a competitividade das pequenas e médias empresas (PMEs) de turismo, estimulando seu melhor desempenho nas áreas econômica, ambiental, cultural e social, contribuindo assim para o desenvolvimento sustentável do país e a melhoria da imagem do destino Brasil no exterior.

Dessa maneira, o Brasil tem a oportunidade de se destacar internacionalmente como um destino sustentável, onde a utilização racional dos recursos naturais, a conservação do patrimônio sócio-cultural e a preocupação com a qualidade de vida das pessoas sejam eixos norteadores do desenvolvimento do turismo brasileiro.

Assim, a principal meta do **PCTS** é estimular os integrantes do turismo para que suas atividades sejam ambientalmente equilibradas, economicamente viáveis, socialmente justas, culturalmente ricas e politicamente legítimas.

O **PCTS** é uma oportunidade única para que os empreendimentos recebam investimentos concretos, visando à melhoria da qualidade de seus serviços e sua colocação no mercado internacional. Essa postura contribui para o fortalecimento do setor turístico, onde a competição entre os destinos turísticos nacionais e internacionais é cada vez mais acirrada e os turistas são cada vez mais exigentes.

Em linhas gerais, o **PCTS** compreende a elaboração de uma norma voltada para a questão da sustentabilidade no turismo a ser aplicada e utilizada pelos meios de hospedagem que desejem aprimorar a gestão do seu empreendimento. Adicionalmente, ele compreende a construção de um sistema de certificação para avaliar os meios de hospedagem e atestar publicamente quais atendem aos requisitos da referida norma.

A abordagem da sustentabilidade do turismo por meio da normalização e da certificação ajudam os meios de hospedagem a adotar, de forma objetiva, práticas sustentáveis e a comunicar este fato aos seus clientes e à sociedade em geral.

A certificação do turismo gera benefícios ambientais, econômicos, sociais e culturais. Do ponto de vista, ela contribui para a conservação da biodiversidade e auxilia na manutenção da qualidade ambiental dos atrativos turísticos e na proteção de espécies ameaçadas. Do ponto de vista econômico, ela viabiliza as áreas utilizadas pelo turismo, proporciona um diferencial de marketing, gerando vantagens competitivas para os empreendimentos e facilitando o acesso a novos mercados, principalmente o internacional. Nas esferas social e cultural, a certificação do turismo estimula boas condições de trabalho, enfatiza a preservação do patrimônio cultural e promove o respeito aos direitos dos trabalhadores, povos indígenas e comunidades locais. Do ponto de vista político, ela promove o respeito à lei e à cidadania.

Os requisitos estabelecidos na norma “Meios de hospedagem – Requisitos para a sustentabilidade” compõem um sistema de gestão da sustentabilidade que envolve suas três dimensões (ambiental, sócio-cultural e econômica). Esse sistema de gestão proporciona uma base estável, coerente e consistente para o alcance e a manutenção do desempenho sustentável dos empreendimentos.

O **PCTS** também propõe prover auxílio a esses empreendimentos na implementação dos requisitos das normas por meio de assistência técnica por consultores capacitados pelo PCTS, a qual inclui treinamento, consultoria e elaboração de documentos, denominados guias e manuais, que ajudem os meios de hospedagem a atingirem os objetivos do Programa.

## 2. Objetivos

Este Guia tem como objetivos:

- a) orientar os meios de hospedagem na implementação dos requisitos da norma “Meios de hospedagem – Requisitos para a sustentabilidade”;
- b) apoiar os consultores na tarefa de orientação aos meios de hospedagem;
- c) orientar os auditores na atividade de auditoria de um sistema de gestão da sustentabilidade.

Nota: Em função da dinâmica de implementação da Norma e para atender continuamente os objetivos citados, este Guia será periodicamente revisado para a inserção de novas interpretações ou para ajustes das interpretações apresentadas.

## 3. Interpretação da Norma

### 3.1 Orientações iniciais

O método adotado para a interpretação da Norma foi inspirado em outras normas de sistemas de gestão. O método consiste em apresentar o texto original da norma dentro de bordas formando uma “caixa” e, em seguida, apresentar a interpretação dada para esse item. A interpretação é identificada e organizada por meio de algarismos romanos (I, II, III, IV, etc).

## 3.2 Exclusão de requisitos

Todos os requisitos da norma “Meios de hospedagem – Requisitos para a sustentabilidade” são genéricos e pretendem ser aplicáveis a todos os tipos de empreendimentos.

Quando algum(ns) requisito(s) da Norma citada não puder(em) ser aplicado(s) devido à natureza de um determinado empreendimento e de seus produtos, ele(s) pode(m) ser considerado(s) passíveis de exclusão. Esta exclusão deve ser justificada (não obrigatoriamente, mas preferencialmente documentada) pelo empreendimento.

Quando são efetuadas exclusões, reivindicação de conformidade com a norma não são aceitáveis a não ser que as exclusões fiquem limitadas à parte dos requisitos contidos na seção 5, 6 ou 7 e que tais exclusões não afetem a capacidade ou a responsabilidade do empreendimento para com a sustentabilidade nas suas três dimensões.

As exclusões não podem englobar a totalidade de cada uma das dimensões e precisam ser justificadas na documentação do sistema de gestão da sustentabilidade.

Para fins de conformidade com a norma não serão aceitas exclusões da seção 4.

## 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.

I) O sistema de gestão da sustentabilidade definido na Norma foi construído com base nos denominados “Princípios do Turismo Sustentável”. Isto significa que o entendimento e o uso da Norma precisam seguir estes princípios, pois o motivo de existir determinado requisito tem a ver com um ou mais dos princípios estabelecidos.

Por exemplo, o requisito 4.3.1, Requisitos legais e outros requisitos, diz que: “O empreendimento deve estabelecer e manter um procedimento para identificar e ter acesso à legislação...”, ou seja, este requisito foi definido para se cumprir o princípio 3.1- Respeitar a legislação vigente, o qual descreve: “O turismo deve respeitar a legislação vigente no país, em todos os níveis, e as convenções internacionais de que o país é signatário”.

Quando houver dúvidas no entendimento de algum requisito, pode-se buscar a compreensão deste analisando-se os “Princípios do Turismo Sustentável”, os quais se encontram no capítulo 3 da norma “Meios de hospedagem – Requisitos para a sustentabilidade”.

## 4.1 Política de sustentabilidade

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

- 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 três dimensões (ambiental, sócio-cultural e econômica), da legislação e normas aplicáveis, assim como com o atendimento aos 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 disponível para as partes interessadas; e
- j) é analisada criticamente para promover a manutenção de sua adequação.

I) O termo "Direção" envolve necessariamente os proprietários do empreendimento ou seus representantes legais e pode também envolver a função executiva (diretor geral, gerente geral, gerente executivo, etc.) que administra o empreendimento no dia-a-dia.

II) A Política de sustentabilidade é uma declaração feita pela Direção do empreendimento para todos os colaboradores e define os rumos a serem seguidos pelo empreendimento em termos de sustentabilidade.

III) Como a sustentabilidade está fundamentada nos Princípios do Turismo Sustentável e aborda as dimensões ambiental, sócio-cultural e econômica, faz todo o sentido que a política de sustentabilidade seja coerente com relação a estes aspectos, conforme descrito no subitem b). Da mesma forma, a Política precisa declarar o comprometimento com questões fundamentais para a sustentabilidade, conforme descrito nos subitens c), d) e e).

IV) O termo "entendida" descrito no subitem g) significa que os colaboradores precisam saber correlacionar as atividades por eles desenvolvidas com o conteúdo da política de sustentabilidade.

V) O termo "disponível" descrito no subitem i) significa que as partes interessadas devem ter acesso à política de sustentabilidade.

VI) Entende-se por “partes interessadas” os acionistas, proprietários ou seus representantes legais, ou a Organização controladora; os colaboradores; os fornecedores e demais parceiros; os clientes; as comunidades vizinhas ao empreendimento; e a sociedade.

## 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.

I) Para o bom funcionamento do empreendimento é fundamental que esteja claro para cada um dos colaboradores qual são as suas responsabilidades/autoridades e quais são as responsabilidades/autoridades dos demais, ou seja, quem pode e quem deve fazer cada tarefa relevante às questões envolvidas com a sustentabilidade.

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.

I) Todos os tipos de recursos (por exemplo, relacionados a pessoas, treinamentos, equipamentos, ferramentas, computadores, *software*, obras, etc.) identificados pelo empreendimento como essenciais para a sustentabilidade podem ser fornecidos de acordo com a situação econômica do empreendimento.

4.2.3 A Direção deve indicar uma pessoa do empreendimento que, independentemente 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 do 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.

I) O representante da Direção pode ser um dos membros da própria Direção ou um colaborador designado para desempenhar as funções descritas nos subitens.

### **4.3 Planejamento**

#### **4.3.1 Requisitos legais e outros requisitos**

O empreendimento deve estabelecer e manter um procedimento para identificar e ter acesso à legislação e a 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.

I) A legislação a ser identificada é aquela aplicável ao empreendimento e relativa às dimensões da sustentabilidade (ambiental, sócio-cultural e econômica).

II) O procedimento para identificar a legislação precisa abordar a verificação da atualização da legislação.

III) O empreendimento não precisa ter cópia de parte ou da totalidade da legislação, mas precisa identificar toda a legislação aplicável (em todas as esferas: municipal, estadual e federal) e ter acesso ao seu conteúdo.

#### **4.3.2 Mapeamento dos aspectos ligados à sustentabilidade**

O empreendimento, em conformidade com os requisitos estabelecidos nesta norma, deve estabelecer e manter um 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 esses 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.

I) É recomendado que seja realizada a identificação das principais atividades desenvolvidas no empreendimento antes da identificação dos aspectos ligados à sustentabilidade.

II) A identificação dos aspectos ligados à sustentabilidade precisa abordar todas as dimensões da sustentabilidade.

III) A identificação dos aspectos ligados à sustentabilidade é um processo contínuo que determina o impacto (positivo ou negativo) passado, presente e potencial das atividades executadas por um empreendimento.

IV) A relação entre aspectos e impactos é uma relação de causa e efeito. Por exemplo, um aspecto ambiental poderia envolver uma descarga, uma emissão, consumo ou reutilização de um material, ou ruído. Um impacto ambiental se refere à alteração que ocorre no meio ambiente como um resultado do aspecto. Exemplos de impactos ao meio ambiente podem incluir poluição ou contaminação da água ou esgotamento de um recurso natural.

### 4.3.3 Objetivos e metas

O empreendimento deve estabelecer e manter metas e objetivos 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 significativos ligados à sustentabilidade;
- 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;
- segurança dos clientes e saúde e segurança no trabalho;
- qualidade e satisfação do cliente;
- trabalho e renda;
- comunidades locais;
- aspectos culturais;
- áreas naturais, flora e fauna; e
- viabilidade econômica.

I) É recomendado que um empreendimento, ao estabelecer seus objetivos, leve em consideração às constatações feitas na identificação dos aspectos ligados à sustentabilidade e aos impactos associados.

As metas podem então ser estabelecidas para atingir estes objetivos dentro de prazos especificados. É recomendado que as metas sejam específicas e mensuráveis.

II) Uma vez definidos os objetivos e as metas, é recomendado que a organização considere o estabelecimento de indicadores de desempenho mensuráveis. Tais indicadores podem ser utilizados como base para um sistema de avaliação do desempenho do empreendimento. Para o estabelecimento dos indicadores é recomendável considerar os indicadores previamente definidos no Programa de Certificação de Turismo Sustentável - PCTS.

III) As metas e os objetivos podem ser aplicados de forma genérica a todos os setores de uma organização, ou, mais especificamente, a certos locais ou a certas atividades individuais. É recomendado que níveis apropriados da Direção definam os objetivos e as metas. Recomenda-se que os objetivos e as metas sejam periodicamente analisados e revisados e que se leve em consideração os pontos de vista das partes interessadas.

## 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 as 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.

I) Para ser mais eficaz, recomenda-se que o planejamento da gestão da sustentabilidade seja integrado ao plano estratégico do empreendimento e, evidentemente, ao plano de negócios. É recomendado que os programas de gestão abranjam cronogramas, recursos e responsabilidades que permitam alcançar os objetivos e metas do empreendimento.

II) Os programas de gestão da sustentabilidade ajudam o empreendimento a melhorar seu desempenho. É recomendado que eles sejam dinâmicos e revisados regularmente para refletir as modificações dos objetivos e metas.

III) Os programas de gestão precisam estar alinhados ao cumprimento dos requisitos ambientais (capítulo 5), sócio-culturais (capítulo 6) e econômicos (capítulo 7), ou seja, o cumprimento dos objetivos e as metas por meio dos programas de gestão devem considerar todos os demais requisitos da Norma.

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

I) A comunicação inclui o estabelecimento de processos para informar internamente e, onde desejado, externamente, sobre as atividades ligadas à sustentabilidade do empreendimento, de forma a:

- demonstrar o comprometimento da direção com a sustentabilidade;
- tratar das preocupações e questões relativas aos aspectos ligados à sustentabilidade das atividades, produtos ou serviços do empreendimento;
- promover a conscientização sobre políticas, objetivos, metas e programas de gestão da sustentabilidade do empreendimento;
- informar às partes interessadas, internas ou externas, sobre o sistema de gestão da sustentabilidade e do desempenho do empreendimento, conforme apropriado.

II) Os subitens 4.4.1.a e 4.4.1.b podem ser correlacionados com os requisitos ambientais (capítulo 5), sócio-culturais (capítulo 6) e econômicos (capítulo 7), ou seja, sempre que qualquer requisito demandar a necessidade de comunicação interna ou externa, o procedimento de comunicação deverá ser utilizado.

#### 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; e
- b) fornecer orientação sobre a documentação relacionada.

I) Recomenda-se a elaboração de um manual para a descrição do sistema de gestão da sustentabilidade.

II) É recomendado que os processos e procedimentos operacionais sejam definidos, adequadamente documentados e atualizados quando necessário. Recomenda-se também que o empreendimento defina claramente os vários tipos de documentos que estabelecem e especificam procedimentos e controles operacionais eficazes.

III) A natureza da documentação pode variar em função do porte e da complexidade do empreendimento e é recomendado que a documentação do sistema de gestão da sustentabilidade seja integrado à documentação existente no empreendimento.

IV) Só serão considerados "obrigatórios" a documentação dos procedimentos que vierem precedidos da palavra documentado (ver 4.5.1).

#### 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, impedir seu 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.

I) A relevância deste item tem origem na necessidade natural de que os usuários dos procedimentos (colaboradores, clientes, público, etc.) precisam consultar a versão válida da documentação, ou seja, o controle sobre os documentos garante que todos sigam as mesmas orientações, diretrizes e regras.

## 4.4.4 Registros

O empreendimento deve estabelecer e manter procedimentos para a identificação, manutenção e descarte de registros, devendo estes últimos 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 com os requisitos desta Norma.

I) A importância dada ao controle dos registros vem do fato destes contarem a história de acontecimentos passados e, portanto, permitirem a investigação e a reconstrução do que ocorreu em determinado momento e, principalmente, permitirem a implementação de ações que promovam a melhoria da gestão do empreendimento.

II) Como alguns exemplos de tipos de registros, podem-se considerar: cadastro de hóspedes, cadastros de colaboradores, cadastro de fornecedores, listas de presença em treinamentos ou reuniões, relatórios de auditorias internas, planilhas com dados de monitoramento (consumo de água, de energia, etc.), planilha com dados relativos aos objetivos e indicadores de sustentabilidade, etc.

## 4.4.5 Controle operacional

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

- a) o estabelecimento e a 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 a manutenção de procedimentos, documentados, para abranger situações nas quais sua ausência possa acarretar desvios em relação à política de sustentabilidade e aos objetivos de sustentabilidade;
- c) a estipulação de critérios operacionais nos procedimentos; e
- d) o estabelecimento de critérios para inspeção e liberação dos serviços.

I) É recomendado que o empreendimento considere as diferentes operações e atividades que contribuem para seus impactos significativos ao desenvolver ou modificar controles e procedimentos operacionais.

II) As atividades e os aspectos ligados à sustentabilidade correlacionados e que geram impactos significativos precisam ser controlados. Assim, o empreendimento precisa identificar estas atividades e implementar medidas de controle para minimizar esses impactos.

#### 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 à importância de suas atividades, de como elas contribuem para atingir os objetivos da sustentabilidade, das potenciais conseqüências 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;
- d) avaliar a eficácia das ações executadas e manter registros destas avaliações; e
- e) manter registros de educação, treinamento, habilidade e experiência.

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

I) É recomendado que as habilidades e os conhecimentos necessários para atingir os objetivos de sustentabilidade sejam identificados e considerados na seleção, recrutamento, treinamento, desenvolvimento de habilidades e educação contínua do pessoal.

II) É recomendado o uso do mecanismo de certificação de pessoas (certificação de competências e de ocupações) como forma de atender a este requisito. Ou seja, o empreendimento pode buscar a certificação de pessoas que atuam no empreendimento e/ou contratar profissionais certificados, por exemplo, pelo Instituto de Hospitalidade – IH.

III) É recomendado prover a todo o pessoal do empreendimento treinamento apropriado, relativo à política e à obtenção dos objetivos e das metas de sustentabilidade. É recomendado que os colaboradores do empreendimento possuam uma base adequada de conhecimentos, que inclua treinamento nas habilidades e nos métodos necessários à execução de suas tarefas com eficiência e competência, tendo conhecimento do impacto que suas atividades podem causar, caso as executem de forma incorreta.

IV) Educação e treinamento são necessários para assegurar que os empregados tenham conhecimentos apropriados e atualizados dos requisitos legais, normas internas e políticas e objetivos do empreendimento. O nível e o detalhamento do treinamento podem variar de acordo com a tarefa.

V) Registros de educação, experiência, habilidade e treinamento podem ser entendidos como certificados, diplomas, listas de presença, vídeos ou demais mídias eletrônicas, resultados de entrevistas ou dinâmica de grupo, currículos, etc.

## 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, assim como para avaliar periodicamente o atendimento à legislação e regulamentação pertinentes. Tais procedimentos devem incluir o registro de informações para acompanhar o desempenho, os 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.

Os empreendimentos devem estabelecer um programa de auditorias internas.

I) É recomendado que haja um sistema em funcionamento para medir e monitorar o efetivo desempenho em relação aos objetivos e às metas de sustentabilidade do empreendimento. Isso inclui a avaliação do cumprimento da legislação e dos regulamentos ambientais pertinentes. É recomendado que os resultados sejam analisados e utilizados para determinar as áreas de êxito e identificar atividades que exijam ação corretiva e melhorias.

II) O programa de auditoria interna envolve a necessidade de planejamento das auditorias, considerando o resultado de auditorias anteriores (internas e externas). As auditorias internas precisam ser realizadas por auditores treinados em técnicas de auditoria e nos requisitos da norma aplicável. As auditorias internas podem ser realizadas por pessoal externo não pertencente ao quadro dos colaboradores do empreendimento.

### 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.

I) Para cada não-conformidade encontrada, é preciso determinar e implementar uma correção e, quando aplicável, investigar a(s) causa(s) que a gerou, bem como estabelecer e implementar ação(ões) corretiva(s) para bloquear a(s) causa(s). Da mesma forma, é preciso verificar as oportunidades de melhorias associadas à não-conformidade para estabelecer e implementar ação(ões) preventiva(s) pertinentes.

II) Recomenda-se implementar rotina para avaliar a eficácia das ações corretivas e/ou preventivas tomadas.

#### 4.6 Análise crítica

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.

A análise crítica pela Direção deve abordar a eventual necessidade de alterações na política, nos objetivos e em 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.

O empreendimento deve efetuar a revisão crítica pelo menos anualmente.

I) É recomendado que a análise crítica inclua:

- análise de objetivos, metas e desempenho em termos de sustentabilidade;
- constatações das auditorias externas feitas no Sistema de Gestão da Sustentabilidade;
- avaliação da adequação da política sócio-ambiental e da necessidade de alterações, à luz de:
  - mudanças na legislação;
  - mudanças nas expectativas e nos requisitos das partes interessadas;
  - alterações nos produtos ou nas atividades do empreendimento;
  - avanços científicos e tecnológicos;
  - experiências adquiridas de incidentes ambientais;
  - preferências do mercado;
  - relatos e comunicações.

II) Contanto que seja documentada, a análise crítica do sistema de gestão da sustentabilidade pode ser realizada em etapas a partir de uma série de análises e decisões tomadas no dia-a-dia.

III) Recomenda-se a elaboração de um plano de ação com a indicação de tarefas, pessoas responsáveis e prazos ao término de cada análise crítica.

#### 4.7 Transparência, comunicação e promoção do turismo sustentável

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

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

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

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.

I) É recomendado que sejam estabelecidos planos e procedimentos de emergência para assegurar que haverá um atendimento apropriado a incidentes ou acidentes.

II) É recomendado que o empreendimento defina e mantenha procedimentos para lidar com incidentes ambientais e situações potenciais de emergência. É recomendado que os procedimentos e controles operacionais levem em consideração, onde apropriado:

- emissões atmosféricas acidentais;
- descargas acidentais na água e no solo; e
- efeitos específicos sobre o meio ambiente e sobre os ecossistemas decorrentes de lançamentos acidentais.

III) É recomendado que os procedimentos levem em conta os incidentes que surjam ou possam surgir como consequência de

- condições anormais de operação;
- acidentes e situações potenciais de emergência.

IV) Os planos de emergência podem incluir:

- organização e responsabilidade frente a emergências;
- uma lista de pessoas-chave;
- detalhes sobre serviços de emergência (por exemplo, corpo de bombeiros, serviços de limpeza de derramamentos);
- planos de comunicação interna e externa;
- ações a serem adotadas para os diferentes tipos de emergência;
- informações sobre materiais perigosos, incluindo o impacto potencial de cada material sobre o meio ambiente, e medidas a serem adotadas na eventualidade de lançamentos acidentais; e
- planos de treinamento e simulações para verificar a eficácia das medidas.

## 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.

Esta legislação deve ser divulgada aos clientes do empreendimento.

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 o manejo de áreas naturais de terceiros na região.

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

I) A legislação citada neste item refere-se a toda e qualquer legislação (municipal, estadual e federal) que trate do tema áreas naturais, flora e fauna.

II) O empreendimento precisa identificar a legislação aplicável, traduzi-la para o cliente e segui-la no dia-a-dia, por meio de medidas de promoção e proteção (veja o item a seguir).

5.2.3 O empreendimento deve adotar 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 da 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 re-introdução, com as devidas autorizações legais;
- c) a prevenção da coleta, captura, molestação, transporte ou uso de espécies da flora e da 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; e
- 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 houver obras de reparo, as ampliações ou outros tipos de alterações.

5.3.2 Devem ser adotadas 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 da 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 na decoração;
- g) monitorar e mitigar a erosão; e
- 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 adotadas medidas para a sua recomposição.

5.3.4 Convém que se utilizem materiais de construção disponíveis na região e originados de fontes sustentáveis, se considere o uso das técnicas tradicionais, se evite usar materiais de construção com grande impacto ambiental e se procure adotar 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;
- devem-se manter as características do relevo local; e
- devem-se adotar medidas para diminuir o impacto visual da infraestrutura 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, sua arquitetura deve manter a 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

O planejamento e operação do paisagismo do empreendimento devem ser efetuados 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;

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;
- evitação 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.

l) Exemplos de resíduos sólidos: copos plásticos, marmitex, papel higiênico, papel toalha, carbono, papel, isopor, guardanapos, pontas de cigarros, resíduos de varrição, 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.

## 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 para fornecer medidas de prevenção da 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:

- eliminação de odores provenientes da preparação de alimentos ou outras operações do empreendimento;
- utilização de combustíveis com menores impactos ambientais, como gás natural, GLP e 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 a 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, 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 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 assegurem que a captação e o consumo de água não comprometem a sua disponibilidade para as comunidades locais, flora e fauna, a vazão dos corpos d'água e o nível e a 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 o armazenamento de águas pluviais;
- preservar ou 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 seu consumo de água em piscinas. Esta água deve ter a sua qualidade monitorada periodicamente.

5.7.7 O empreendimento deve informar aos clientes sobre seu comprometimento com a economia da água e encorajar o envolvimento destes 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 a 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 usando-se substâncias que minimizem impactos aos trabalhadores, 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 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 esses 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, assim como 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) a alocação pelo empreendimento de tempo para o envolvimento dos trabalhadores com a comunidade;
- c) o envolvimento dos trabalhadores com a comunidade, o qual 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. Devem ser dadas respostas 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 as reclamações e o grau de satisfação da comunidade local com as suas atividades.

6.1.6 O empreendimento deve estabelecer e implementar procedimento para avaliação da eficácia de 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 sociais 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 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, subcontratados 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 sua família, residindo na comunidade, independentemente de 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 de serviços e para o fornecimento de insumos ou atividades complementares às do empreendimento.

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

O empreendimento deve incentivar a venda de artesanatos e produtos típicos da região fornecidos por pessoas das comunidades locais no empreendimento e nas 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

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

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.

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

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

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

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.

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

O empreendimento deve estabelecer áreas devidamente sinalizadas para fumantes.

O empreendimento deve implementar ações de apoio à 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 se relacionarem 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;
- evitar 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; e
- auxiliar a evitar práticas ou tradições que agridam 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 a longo prazo.

O empreendimento deve dispor de um plano de negócios regularmente atualizado, ainda que simplificado, que demonstre a sua viabilidade e sustentabilidade a 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 necessários e estrutura de custos; e
- viabilidade econômica.

O empreendimento deve manter registros que possibilitem provar 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.

I) Entende-se aqui como “longo prazo” períodos iguais ou superiores a três anos.

II) Os registros necessários para provar a sustentabilidade do negócio são todos aqueles ligados à imagem do empreendimento junto aos clientes e às demais partes interessadas (comunidade vizinha, colaboradores, fornecedores, etc.); o desempenho financeiro do empreendimento (taxa de ocupação, faturamento e rentabilidade); o cumprimento da legislação; entre outros.

### 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.

I) O planejamento e a implementação de produtos e serviços envolve diretamente o conhecimento das expectativas dos clientes, ou seja, o atendimento a este ponto da Norma tem relação direta com a implementação do procedimento solicitado no item a seguir (7.2.1).

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

I) O método para identificar as expectativas dos clientes precisa considerar a periodicidade de realização e a quantidade de clientes a serem abordados.

II) Recomenda-se a realização de pesquisa junto aos clientes atuais e potenciais para a identificação de suas expectativas quanto a produtos e serviços fornecidos ou quanto a produtos e serviços em fase de concepção e desenvolvimento.

7.2.2 O empreendimento deve estabelecer requisitos de qualidade para os produtos e serviços oferecidos e monitorar a manutenção de 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.

I) Os requisitos de qualidade para os produtos e serviços citados podem ser a própria descrição do produto ou serviço oferecido aos clientes, dispostos em vários instrumentos de comunicação: *homepage*, *folders*, folhetos, catálogos, cardápios, regulamento interno do meio de hospedagem, vídeos institucionais, *folders* específicos (passeios turísticos) etc.

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; e  
descrição da experiência que se pretende oferecer como produto aos clientes;  
conforto planejado.

I) A descrição dos requisitos de qualidade precisa considerar as questões envolvidas com as três dimensões da sustentabilidade (ambiental, sócio-cultural e econômica). Veja os itens 7.2.5, 7.2.6 e 7.2.7.

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, 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.

I) Recomenda-se o uso de formulário específico para registrar os comentários, sugestões e reclamações de clientes.

II) A análise da satisfação dos clientes precisa considerar, além dos resultados obtidos com o método aplicado (entrevistas ou pesquisas), as informações relativas aos comentários, sugestões e reclamações de clientes.

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 de idosos e crianças;
- incentivo ao consumo de produtos regionais, inclusive a ênfase na 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 desenvolvidos;
- 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 venda distinguir claramente aqueles oriundos de organizações com sistemas de sustentabilidade daqueles sobre os quais não dispõe de 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, aos quais se assegura o cumprimento da legislação e normas ambientais e sociais.

Convém que o 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.

I) A aplicação deste item pode ficar restrita aos insumos (materiais e serviços) que afetem, de forma substancial, os requisitos de sustentabilidade, ou seja, que afetem a percepção do cliente quanto à qualidade do serviço prestado, que tenham impacto significativo no meio ambiente, na saúde e na segurança dos colaboradores, clientes, fornecedores ou comunidade.

II) O procedimento adotado precisa definir os critérios para seleção e qualificação dos fornecedores, bem como o método aplicado para monitorar periodicamente o desempenho destes ao longo do tempo e as ações a serem tomadas em função do resultado do monitoramento.

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

I) Recomenda-se o uso da norma NBR 14900 como referência.

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.

I) O apoio citado pode envolver desde a distribuição e divulgação de material informativo produzido até a contribuição efetiva por meio de sugestões e/ou por meio da aplicação de recursos financeiros.

## 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 todo o pessoal que têm acesso aos locais de trabalho (incluindo sub-contratados);
- instalações nos locais de trabalho, tanto as fornecidas pelo empreendimento como por terceiros;
- atividades dos clientes fornecidas por terceiros e oferecidas ao 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 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; e
- assegurar o monitoramento das ações requeridas para garantir tanto a eficácia como o prazo de sua implementação.

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 sobre como evitá-los.