

CAMINHO VERDE

Padrões mínimos para um hotel sustentável



SURFERS PARADISE RESORT, QUEENSLAND, AUSTRALIA:
The saltwater lagoon provides sand beaches, waterfalls, an
artificial coral reef and a haven for local fish species.

KASBAH DU TOUBKAL, HIGH ATLAS MOUNTAINS,
MOROCCO:

El Kasbah, el cual ha sido restaurado con técnicas tradicionales y materiales locales para devolverle su antiguo esplendor, respeta la comunidad local y le da un valor agregado.

PHOTOGRAPH: ALAN KEOHANE,
WWW.KASBAHDUTOBKAL.COM



Qual o significado do termo ‘hotel sustentável’?

Embora o termo “verde”, no contexto dos negócios, originalmente relacionava-se com a temática ambiental, hoje o termo evoluiu para abraçar todos os aspectos de sustentabilidade e responsabilidade social empresarial (RSE). Para denominar-se “verde”, a empresa deve incorporar a sustentabilidade no seu processo de tomada de decisão em todos os níveis da organização.

No passado, as empresas utilizavam a filantropia corporativa como um meio de melhorar sua reputação. Atualmente, até o nível mais básico de prática comercial requer um enfoque mais sofisticado. Hoje em dia as empresas são julgadas não só pelos seus resultados financeiros, mas também pela sua transparência, ética empresarial, consciência sócio-econômica e eficiência no uso dos recursos.

As empresas hoje em dia estão sob análise do seu público de interesse como nunca antes. Acionistas, investidores, empregados, clientes, grupos ambientais e éticos - e o público em geral - exigem que as empresas sejam exemplares na gestão dos aspectos econômicos, sociais e ambientais de seu negócio (triple bottom line). Se não forem, estes grupos de pressão e os meios de comunicação estão dispostos e são capazes de expor qualquer fraqueza da empresa neste sentido. De acordo com o aumento da nossa compreensão e conhecimento sobre questões como o aquecimento global, as mudanças climáticas, as injustiças contra os direitos humanos e as causas da pobreza, o mundo olha tanto para os negócios quanto para os governos a fim de encontrar soluções.

Integrar práticas responsáveis na gestão do seu hotel ou resort pode beneficiar o seu negócio de muitas maneiras. As empresas que são “admiradas” atraem investidores, desfrutam de uma maior fidelidade dos seus cliente e hóspedes e são capazes de recrutar e reter funcionários de alto calibre e mais motivados. Isto lhe ajuda a melhorar sua posição no mercado. Os proprietários de hotéis

e operadores que entendem o contexto ambiental e sócio-econômico no qual operam, estão em melhor posição para manter sua operação e gerir riscos. Os hotéis que administram eficientemente seus recursos podem não só potencializar a capacidade de seu negócio ao eliminar desperdícios, como também aliviam seu impacto no planeta - algo que todos nós precisamos urgentemente fazer.

As estratégias e abordagens apresentadas aqui contribuem para aumentar a sustentabilidade das operações do hotel ao minimizar seus impactos negativos sobre os ecossistemas e culturas do entorno, aumentando assim suas contribuições positivas para a conservação da biodiversidade, preservação do patrimônio cultural e desenvolvimento comunitário.

Estes passos têm a intenção de guiar os gestores hoteleiros para que seu negócio seja mais sustentável.

- 1 **POLÍTICAS E ESTRUTURA DE TRABALHO**
- 2 **TREINAMENTO E SENSIBILIZAÇÃO DO PESSOAL**
- 3 **GESTÃO AMBIENTAL**
- 4 **COMPRAS**
- 5 **COMUNIDADES**
- 6 **PROTEÇÃO DO LUGAR DE DESTINO**

1 POLÍTICAS E ESTRUTURA DE TRABALHO

VOCÊ NECESSITARÁ DO APOIO DE TODOS, DESDE A GERÊNCIA ATÉ A BASE

- + DESIGNAR ou nomeie um membro sênior da equipe para que seja responsável pela gestão ambiental. Esta pessoa deverá ter consciência, conhecimento e habilidades para implementar as melhores práticas seguindo padrões regionais e internacionais.
- + IDENTIFIQUE uma pessoa de cada departamento para que faça parte do grupo de trabalho ambiental ou da “equipe verde” do hotel.
- + INSTITUA maneiras de medir seu progresso através de indicadores, tais como: consumo de água por hóspede por noite em litros ou metros cúbicos; consumo de energia por hóspede por noite em Kwh e quantidade de lixo em Kg por hóspede por noite.
- + DESESNHE uma política de negócio responsável com a qual todo o quadro de pessoal possa se comprometer.

2 TREINAMENTO E SENSIBILIZAÇÃO DE PESSOAL

O SUCESSO DEPENDERÁ DO COMPROMISSO E DA MOTIVAÇÃO CONTÍNUA DOS SEUS FUNCIONÁRIOS

- + INICIE um programa de negócio responsável para os funcionários e solicite seus comentários e sugestões.
- + ATUALIZE os funcionários sobre o programa através de reuniões periódicas, cartazes e avisos.
- + MANTENHA seus funcionários motivados através de competições, caixas de sugestões e premiações.
- + INCLUA um módulo sobre a política e programa de negócio responsável nos manuais e nos programas de treinamento de funcionários.
- + COMUNIQUE os resultados à todos os funcionários conforme o desenvolvimento do programa.

3 GESTÃO AMBIENTAL

OBJETIVE ATINGIR OS MAIS ALTOS PADRÕES AMBIENTAIS EM TERMOS DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE, HIGIENE, SEGURANÇA, QUALIDADE DO AR INTERNO E GERENCIAMENTO AMBIENTAL EM GERAL

- + AVALIE o impacto ambiental causado pela sua empresa atualmente e identifique os possíveis impactos primários, secundários, terciários e seu nível de importância. Liste as possíveis alternativas de mitigação e controle e descreva quais serão utilizadas. Grande parte das informações sobre o uso de energia, geração de resíduos e uso de produtos químicos pode ser encontrada nas suas contas de serviços públicos e nas faturas de compra.
- + INSTALE medidores para cada departamento e para equipes específicas que consomem grandes quantidades de energia e água.
- + MEÇA e monitore o seu progresso. Isto pode ser feito diariamente, semanalmente ou mensalmente, dependendo do consumo e do departamento.
- + ESTABELEÇA metas quantificáveis de curto e longo prazo como base para o aprimoramento e desenvolvimento de ações corretivas quando as metas não forem cumpridas.
- + TRABALHE com outros hotéis e empresas locais para melhorar os padrões ambientais da região ou do destino.
- + INFORME seus hóspedes, fornecedores e todas as partes interessadas sobre sua política e programas ambientais, bem como os resultados alcançados.

ENERGIA

- ✓ IDENTIFICAR as principais áreas de consumo e fontes de energia.
- ✓ INSTALAR medidores em cada departamento e sub-medidores nos itens de maior consumo de energia.
- ✓ NOMEAR membros do quadro funcional que serão responsáveis por compilar informações sobre consumo de energia.
- ✓ IDENTIFICAR mudanças simples na rotina de trabalho que podem ser feitas para poupar energia, tais como: apagar as luzes e utilizar equipamentos como lavadoras de prato e de louça na sua capacidade máxima.
- ✓ VERIFICAR e realizar manutenções regulares nos equipamentos para garantir o seu funcionamento de forma eficiente.
- ✓ IDENTIFICAR e colocar em prática medidas de baixo custo, tais como: instalação de lâmpadas mais eficientes e sensores de movimento, melhorar o isolamento térmico e utilizar técnicas de recuperação de calor, etc.
- ✓ USAR bicicletas e veículos ecológicos dentro da propriedade (por exemplo, veículos elétricos que utilizem fontes renováveis de energia, híbridos ou biocombustíveis) e encorajar seus hóspedes a usar veículos mais ecológicos.
- ✓ CALCULAR o consumo de energia na propriedade e comparar com os padrões da indústria em termos de Kwh/hóspede/noite ou por CO2 gerado.

ÁGUA

- ✓ IDENTIFICAR as principais áreas de consumo de água e as formas de redução.
- ✓ IMPLEMENTAR economias imediatas de consumo através de mudanças na rotina (por exemplo, reduzindo os ciclos de lavagem na lavanderia).
- ✓ VERIFICAR regularmente se não há vazamento nas cisternas, torneiras e tubulações e se os lavatórios estão instalados corretamente.
- ✓ INSTALAR sensores e outros acessórios para reduzir o consumo de água nas cozinhas, banheiros dos hóspedes e banheiros públicos.
- ✓ UTILIZAR sistemas para desviar e captar água da chuva para reutilização.
- ✓ REDUZIR o consumo de água reutilizando a água suja para jardinagem, lavar pisos e nos vasos sanitários, etc.
- ✓ COMPARAR o consumo de água com os padrões da indústria, se disponível.
- ✓ MONITORAR os resultados continuamente, relatar o progresso e tomar medidas corretivas, quando necessário.

RESÍDUOS SÓLIDOS

- ✓ IDENTIFICAR os diferentes tipos de resíduos sólidos que seu hotel produz (por exemplo, vidro, papel, plástico, alumínio e outros metais, óleos de cozinha, papel e lixo orgânico), quais os departamentos responsáveis por cada item e como o lixo é tratado atualmente.
- ✓ CALCULAR o peso do lixo produzido e identificar medidas para reduzir, reutilizar e/ou reciclar.
- ✓ ELABORAR um plano de gestão de resíduos sólidos com metas específicas de redução, reutilização e reciclagem que deverão ser cumpridas em um tempo determinado.
- ✓ REDUZIR a quantidade de embalagens e tomar outras medidas similares para reduzir a quantidade de resíduos sólidos.
- ✓ GARANTIR que a emissão de resíduos no sistema de tratamento de esgoto respeite os padrões regionais e internacionais de qualidade da água.
- ✓ MONITORAR os resultados continuamente, relatar o progresso e tomar medidas corretivas, quando necessário.

4 COMPRAS

TRABALHE COM SEUS FORNECEDORES PARA TORNAR SUA CADEIA DE SUPRIMENTOS MAIS VERDE

- + COMPRE produtos cujos processos de produção, uso e eliminação sejam os mais sustentáveis.
- + REVISE todos os produtos e serviços que você adquire e identifique outras alternativas mais sustentáveis.
- + EXAMINE a forma na qual seus fornecedores selecionam os seus próprios fornecedores para que assim você possa desenvolver uma cadeia de suprimentos totalmente sustentável.
- + INTEGRE critérios sustentáveis em suas políticas e procedimentos de compras.
- + INCENTIVE as empresas locais para que assim você possa reduzir o consumo de combustível ao comprar produtos locais.
- + COMPRE a maior quantidade possível de produtos locais e sazonais.
- + COMPRE produtos em grandes quantidades para reduzir o consumo de combustível e a quantidade de embalagens.
- + DESAFIE fornecedores e outros parceiros a melhorarem suas práticas comerciais.
- + DÊ preferência, sempre que possível, a produtos de comércio justo, tais como café e chá, ou produtos com selo ecológico.
- + NUNCA compre ou venda artigos produzidos com espécies protegidas da natureza ou compradas ilegalmente e advirta seus hóspedes caso exista a possibilidade destes produtos serem oferecidos fora do hotel.
- + PREMIE o esforço dos seus fornecedores através de eventos especiais, promoções e contratos de longo-prazo.

5 COMUNIDADES

OLHE PARA O MUNDO DO LADO DE FORA DO SEU HOTEL E PENSE EM COMO DESEMPENHAR UM PAPEL DE LIDERANÇA RESPONSÁVEL

- + SEJA JUSTO, honesto, aberto e transparente em todas suas relações com clientes, funcionários e fornecedores e respeite seus direitos humanos em todos os momentos.
- + SEJA SENSÍVEL às necessidades de seus funcionários e da comunidade do entorno, respeitando sua cultura, patrimônio e tradições.
- + IDENTIFIQUE formas nas quais a comunidade local possa se beneficiar com a presença do seu negócio.
- + DESENVOLVA e apoie negócios relacionados com o turismo em parceria com a comunidade local.
- + UTILIZE serviços locais sempre que possível.
- + TREINE os funcionários da região local para que no longo prazo possam desempenhar funções gerenciais.
- + CONTRATE trabalhadores locais sempre que possível.
- + APOIE projetos de desenvolvimento comunitário com recursos financeiros, tempo e outros recursos que não estejam sendo utilizados.
- + OFEREÇA aos seus hóspedes a possibilidade de realizarem trabalho voluntário em projetos locais de desenvolvimento comunitário ou de conservação do meio ambiente.

6 PROTEÇÃO DO LUGAR DE DESTINO

MANTENHA UM AMBIENTE QUE ESTEJA DE ACORDO COM O CARÁTER GEOGRÁFICO DA REGIÃO – SEU MEIO AMBIENTE, CULTURA, PATRIMÔNIO, ESTÉTICA E O BEM-ESTAR DOS SEUS CIDADÃOS

- + APOIE projetos de conservação do meio ambiente e do patrimônio cultural através de ajuda financeira e programas de voluntariado.
- + UTILIZE plantas nativas para paisagismo e medidas naturais de controle de insetos, como peixes e outros animais.
- + PROMOVA a cultura e o patrimônio histórico através da venda de produtos artesanais da comunidade local.
- + CONTRIBUA com projetos de restauração do habitat natural, quando possível.
- + UTILIZE diretrizes e programas de capacitação para melhorar o comportamento e aumentar a conscientização em relação às atividades recreativas.
- + EXIJA o uso de guias turísticos em áreas ecologicamente sensíveis.
- + OFEREÇA aos seus hóspedes listas de produtos e souvenirs que devem ser evitados.
- + TRABALHE em parceria com a comunidade local ao desenvolver atrações culturais.
- + EDUQUE seus hóspedes e a comunidade local sobre diversidade cultural e comportamentos aceitáveis.
- + DESENVOLVA um programa educativo para seus hóspedes baseado em temas específicos e com mensagens claras referentes ao meio ambiente local e às questões culturais.
- + RESPEITE os limites locais pré-estabelecidos sobre a quantidade de pessoas e de atividades possíveis relacionadas à interação entre turistas e população local.
- + ESCOLHA meios de transporte eficientes, como ônibus e trens, para reduzir o consumo de energia e a emissão de gases poluentes.
- + DISPONIBILIZE zonas de pedestres onde não se permita a entrada de veículos.
- + CONSIDERE o uso de transporte não-motorizado e de veículos elétricos para reduzir a poluição e ruído.
- + TREINE seus funcionários para o uso adequado e manutenção de veículos e barcos, e exija que respeitem os limites de velocidade estabelecidos.

SOBRE A INTERNATIONAL TOURISM PARTNERSHIP

A International Tourism Partnership (ITP) reúne líderes mundiais da indústria hoteleira internacional para dar voz às questões de responsabilidade sócio-ambiental do setor. Nós trabalhamos para demonstrar de uma forma muito prática que a responsabilidade sócio-ambiental faz sentido para os negócios. Para maiores informações acesse o nosso website www.tourismpartnership.org e a nossa publicação online www.greenhotelier.org.

CONTATO

International Tourism Partnership
c/o Business in the Community
137 Shepherdess Walk
London N1 7RQ
United Kingdom

T: +44 [0] 20 7566 8650

E: itp@bitc.org.uk

W: www.tourismpartnership.org
www.greenhotelier.org

www.youthcareerinitiative.org