

UM GUIA PRÁTICO PARA BOAS PRÁTICAS

GERENCIANDO QUESTÕES AMBIENTAIS E SOCIAIS NO SETOR DE HOSPEDAGEM

**THE CENTER FOR ENVIRONMENTAL LEADERSHIP IN BUSINESS
O CENTRO PARA LIDERANÇA AMBIENTAL NOS NEGÓCIOS**

E

**TOI – TOUR OPERATORS INITIATIVE FOR SUSTAINABLE TOURISM DEVELOPMENT
INICIATIVA DE OPERADORES PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO TURISMO**

Agradecimentos – versão em português

Ao Edgar e Gert Werblowsky da FreeWay Brasil, São Paulo, Brasil, pela tradução livre do texto original em inglês.

Ao Helenio Waddington e Mônica Borobia, Associação de Hotéis Roteiros de Charme, Rio de Janeiro, Brasil, pela revisão e contribuição de exemplos no contexto brasileiro (contidos no Anexo).

ÍNDICE

- 2 Gestão de energia
- 4 Gestão da água
- 6 Gestão de águas residuais
- 8 Gestão de resíduos sólidos
- 10 Uso de químicos
- 12 Compras
- 14 Contribuição para biodiversidade e conservação da natureza
- 16 Contribuição para o desenvolvimento comunitário
- 18 Questões sociais no local de trabalho
- 20 Sistemas de gestão ambiental
- 22 Fontes de informações adicionais

OS MEMBROS DA INICIATIVA DE OPERADORES PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO TURISMO SÃO:

Accor Tours (França)	LTU-Touristik GmbH (Rep. Fed. Alemã)
Atlas Voyages (Marrocos)	My Travel Northern Europe (Suécia)
Aurinkomatkat-Suntours (Finlândia)	NS Travel (Países Baixos)
British Airways Holidays (Reino Unido)	Orizzonti (Itália)
Discovery Initiatives (Reino Unido)	Premier Tours (EUA)
Dynamic Tours (Marrocos)	Settemari (Itália)
Everest Express Tours (Nepal)	Studiosus (Rep. Fed. Alemã)
Exodus (Reino Unido)	Travel Walji's PVT (Paquistão)
First Choice (Reino Unido e Irlanda)	TUI Group (Rep. Fed. Alemã)
FreeWay Adventures (Brasil)	TUI Northern Europe (Reino Unido e Países Nórdicos)
G.A.P. Adventures (Canadá)	VASCO Travel (Turquia)
Hapag-Lloyd Kreuzfahrten (Rep. Fed. Alemã)	I Viaggi del Ventaglio (Itália)

AGRADECIMENTOS

Este manual foi escrito por James E. N. Sweeting e Amy Rosenfeld Sweeting. Os autores gostariam de estender um agradecimento especial aos membros do Supply Chain Working Group da Tour Operators Initiative for Sustainable Tourism Development por fornecer comentários sobre vários projetos deste manual. Outrossim, somos gratos a Jaqueline Aloise de Larderel e Giulia Carbone do United Nations Environment Programme; Glenn Prickett, Sarah Raposa, Laury Saligman, Amy Skoczlas, Frank Stewart, e Christopher Woods do The Center for Environment Leadership in Business at Conservation Internacional; Karen Fletcher do International Hotels Environment Initiative; Lucy Amis do International Business Leaders Forum; Dirk Belau do International Labour Organization; Nico Visser do TUI Netherlands; Bill Meade da PA Consulting; Kelly Robinson do Punta Cana Resort & Club e Llène Rosenfeld pelos seus comentários.

POR QUE CRIAMOS ESTE MANUAL

Os hoteleiros ao redor do mundo estão se conscientizando de que práticas ambientais e sociais responsáveis se traduzem em benefícios para os negócios, o meio ambiente e a comunidade global. Boas práticas ambientais e sociais fazem bom sentido nos negócios, desde promover a redução de custos e gerar benefícios de reputação até garantir a longo prazo o atrativo de um destino aos viajantes.

Este manual fornece um levantamento de dez questões ambientais e sociais chave que são cruciais para o sucesso a longo prazo do setor de acomodações. Para cada questão oferecemos um breve resumo, a base racional para boas práticas e exemplos do que os hotéis ao redor do mundo estão fazendo. Reconhecendo que as soluções oferecidas aqui não são completamente exaustivas, oferecemos fontes para mais informações dentro de cada seção e no fim do manual.

BENEFÍCIOS DE PRÁTICAS AMBIENTAIS E SOCIAIS RESPONSÁVEIS

A boa prática pode resultar em economias de custo diretas ao reduzir as contas de água e energia e despesas com o tratamento de esgoto e remoção de lixo. Esforços de conservação tais como gestão de resíduos perigosos e tratamento de água significará um ambiente de trabalho e espaços comuns mais seguros, os quais, por sua vez, podem diminuir a rotatividade de funcionários, reduzir o tempo de trabalho perdido devido a ferimentos ou doenças, e riscos de responsabilidade.

A publicidade sobre práticas inadequadas poderia prejudicar a reputação de um hotel e levar à perda de negócios. Por outro lado, boas práticas podem ser uma ferramenta eficiente de marketing dentro do mercado internacional crescente de hóspedes procurando por destinos ambientalmente e socialmente responsáveis.

Além disso, a adoção de práticas ambientais e sociais sólidas oferece uma oportunidade de manter a qualidade do entorno de um hotel, e desse modo melhorar a qualidade da experiência para os hóspedes, aumentando também o apoio de autoridades governamentais e comunidades vizinhas. Os hotéis que deixam de proteger o meio ambiente e a cultura de seu entorno podem contribuir para a destruição das próprias atrações das quais dependem para o seu sucesso, incluindo ar limpo, água potável e ambiente bonito e saudável.

GESTÃO DE ENERGIA

QUAL É A QUESTÃO?

Hotéis utilizam quantidades significativas de energia para seu funcionamento diário e as atividades de lazer. Em muitos estabelecimentos, as despesas com energia ocupam a segunda posição nas despesas de funcionamento depois da folha de pagamento. O alto consumo de energia é devido freqüentemente ao uso de tecnologias de consumo energético elevado, voltadas ao conforto e a conveniência, tal como o ar condicionado para grande número de hóspedes. A vasta maioria de hotéis e resorts enfrenta suas necessidades de energia comprando energia produzida através da queima de combustíveis fósseis (carvão, óleo e gás natural) que contribuem para a poluição do ar local e as alterações do clima global. A extração, o refino e o transporte do combustível fóssil também podem causar dano ambiental. Melhorias na manutenção, medidas visando maior eficiência e o uso de energia renovável podem diminuir a dependência de energia produzida através de combustíveis fósseis.

POR QUE DEVERIA ME PREOCUPAR?

- Investimentos no uso mais eficiente de energia e o emprego de melhores práticas na manutenção e governança podem levar a reduções significativas em custos de funcionamento e despesas com energia, com períodos de amortização relativamente curtos. Um hotel médio com 300 quartos gasta um valor estimado de US\$ 1,2 milhão por ano em energia.
- O uso de energia renovável pode reduzir a poluição do ar local, manter a qualidade do destino e realçar a experiência dos hóspedes.
- A eficiência energética e práticas de conservação podem elevar a reputação junto aos hóspedes e outros que se preocupam em reduzir o consumo global de energia e os impactos de mudanças climáticas.

O QUE POSSO FAZER?

- Começar por estimar a magnitude do uso de energia existente para determinar onde ocorre o consumo mais elevado de energia e onde se poderia mais facilmente tomar medidas para melhorar a eficiência.
- Continuar monitorando regularmente o seu consumo de energia. O monitoramento diário ou semanal do uso de energia ajuda a identificar o consumo anormal e a medir a economia de energia quando equipamento eficiente é instalado ou uma boa prática é implementada.
- Estimular os hóspedes a seguir práticas que economizam energia, tais como desligar luzes e ar condicionado, fechar venezianas antes de sair dos seus quartos e utilizar toalhas ou roupas de cama por mais de um dia.
- Trabalhar com os empregados para identificar práticas de economia de energia, tais como a redução dos níveis de aquecimento ou do ar condicionado quando se for limpar o quarto, acionamento de secadoras de roupa ou lavadoras de

pratos somente com plena carga. Se o hotel possuir piscina, desligar a bomba à noite.

- Fazer o monitoramento e manutenção de todo o equipamento regularmente para garantir que esteja funcionando tão eficientemente quanto possível. Providenciar um upgrade para equipamento mais antigo, ineficiente ou sua substituição por tecnologia mais recente.
- Usar produtos cuja manutenção precise de menos energia, tais como lençóis e toalhas coloridos ou produtos de algodão com selo ecológico que possam ser lavados e secos com temperaturas mais baixas.
- Usar sensores e relés de tempo (temporizadores) para desligar luzes desnecessárias em áreas de uso intermitente, tais como salas de reuniões, áreas de armazenagem e banheiros públicos e dos funcionários.
- Reduzir a quantidade de elevadores e escadas rolantes funcionando durante as horas de pouco uso.
- Quando viável, usar fontes de energia renováveis, tais como biogás, energia eólica ou solar.
- Contatar agências nacionais de proteção ambiental envolvidas na promoção de energia renovável e medidas para poupança de energia para ajudar na implementação de um plano de gerenciamento de energia. O programa da UNEP de energia fornece informação avançada sobre tecnologias de energia renovável disponíveis (www.uneptie.org/energy).

ONDE POSSO OBTER MAIS INFORMAÇÃO?

- Benchmark Hotel program. <http://www.benchmarkhotel.com>
- *Case Studies: Water, Energy and Solid Waste Management in the Hotel Industry*. Caribbean Alliance for Sustainable Tourism
Disponível em: <http://www.cha-cast.com>
- *Environmental Action Pack for Hotels*. International Hotel & Restaurant Association, International Hotels Environment Initiative, United Nations Environment Programme, Industry and Environment, 1995.
Disponível em: <http://www.ihei.org> and <http://www.uneptie.org>
- *Green Hotelier magazine*. International Hotels Environment Initiative.
Disponível em: <http://www.ihei.org>
- *Renewable Energies for the Tourism Industry*. United Nations Environment Programme – Department of Technology, Industry and Economics, 2003
Disponível em: <http://www.uneptie.org>.

Para maiores informações sobre esta e outras questões, vide Fontes de mais Informações nas páginas 22-24.

BOAS PRÁTICAS EM AÇÃO

Quando um estudo no Hotel Nikko de 17 andares, em Hong Kong, constatou que um terço dos hóspedes não desligava o interruptor geral de eletricidade ao sair dos seus quartos, o hotel instalou acionamento automático controlado por cartão chave. O hotel estima que o sistema de cartão chave economiza US\$ 0,30 por quarto por dia. Com um custo inicial de US\$ 21 por chave, o período de amortização é de 70 dias.

O Seattle Westin Hotel conseguiu uma redução de 66 por cento na wattagem e uma economia anual de US\$400.000 na troca de lâmpadas incandescentes por lâmpadas compactas fluorescentes poupadoras de energia e melhorando mecanismos de controle.

O Taj Group of Hotels que usa aquecimento solar para cobrir 50 a 100 por cento das necessidades de água quente de todos os seus hotéis, constatou que os investimentos em energia solar se pagam em apenas dois anos.

GESTÃO DA ÁGUA

QUAL É A QUESTÃO?

Em muitas partes do mundo, a demanda por água supera a oferta e sobrecarrega seriamente os recursos hídricos disponíveis. Algumas das áreas mais carentes de água, tais como o Mediterrâneo, também abrigam alguns dos maiores destinos do turismo internacional.

A demanda por água de hóspedes normalmente ultrapassa em muito a dos moradores locais. Além da água necessária para cada quarto de hotel e atividades gerais da administração do hotel, como cozinhas e lavanderia, outros elementos tais como piscinas, gramados e campos de golfe podem aumentar significativamente o uso total. O uso excessivo de água pode degradar ou destruir recursos hídricos locais, ameaçando a disponibilidade de água para suprir necessidades locais. Os problemas podem piorar em áreas onde a alta temporada de turismo coincide com períodos de baixa pluviosidade.

POR QUE DEVERIA ME PREOCUPAR?

- A redução no consumo total de água pode levar à uma diminuição de custos; especialmente durante períodos de seca, de restrições de uso ou sob regulamentos governamentais cada vez mais rigorosos relativos ao uso de água.
- Reduzindo o uso da água pode-se conservar e proteger os recursos hídricos locais dos quais dependem um hotel e a comunidade local.
- A preservação da qualidade dos recursos hídricos locais pode eliminar a necessidade de processos custosos de tratamento de água potável.
- A conservação da água pode aumentar a reputação entre os hóspedes e outros preocupados com a redução do consumo da água e proteção de recursos locais.

O QUE POSSO FAZER?

- Identificar as áreas principais de consumo de água em seu hotel onde possam ser alcançadas economias de água significativas.
- Monitorar regularmente o seu consumo de água para cada área do hotel (cozinha, lavanderia, quartos etc.) O monitoramento diário ou semanal ajuda a identificar vazamentos e medir a economia de água quando equipamento eficiente é instalado ou na implementação de uma boa prática.
- Estimular os hóspedes a usar suas toalhas ou roupa de cama por mais de um dia. Forneça dicas aos hóspedes sobre medidas de economia de água tais como fechar as torneiras da pia ao fazer a barba ou escovar seus dentes.
- Trabalhar com os empregados para identificarem práticas para economia de água, tais como não deixar a água correr ou ligar máquinas de lavar roupas e lava-pratos só quando cheias.
- Engajar seus departamentos de governança e engenharia numa campanha ativa para detectar e reparar instalações sanitárias, torneiras e chuveiros vazantes.

- Instalar dispositivos que economizam água tais como sanitários com baixo volume de descarga, e chuveiros e torneiras com redutores de fluxo. Acessórios de baixo fluxo em chuveiros podem reduzir o fluxo de água em 50% sem afetar o nível de conforto do usuário.
- Providenciar manutenção regular de seu equipamento. A falta de manutenção preventiva gera vazamentos pequenos mas constantes, o que pode causar uma perda de água importante.
- Usar tecnologias que reduzam o uso de água através da reciclagem.
- Evitar práticas esbanjadoras no paisagismo, tais como regar com mangueira superfícies externas e molhar os jardins durante o dia.
- Use sistemas de irrigação tipo gotejamento e selecione espécies de plantas nativas, resistentes à seca, para paisagismo.

ONDE POSSO OBTER MAIS INFORMAÇÕES?

- Benchmark Hotel program, <http://www.benchmark.com>
- *Case Studies: Water, Energy and Solid Waste Management in the Hotel Industry*. Caribbean Alliance for Sustainable Tourism.
Disponível em: <http://www.cha-cast.com>
- *Environmental Action Paces for Hotels*. International Hotel & Restaurant Association, International Hotels Environment Initiative. United Nations Environment Programme, Industry and Environment, 1995.
Disponível em: <http://www.ihei.org> and <http://www.uneptie.org>
- *Green Hotelier* magazine. International Hotels Environment Initiative.
Disponível em: <http://www.ihei.org>

Para maiores informações sobre esta e outras questões, vide Fontes de Outras Informações nas páginas 22-24.

BOAS PRÁTICAS EM AÇÃO

Sandals Negril Beach Resort & Spa na Jamaica utiliza sanitários de baixo volume de descarga e mictórios que usam só 5,7 litros (1,5 galões) de água por descarga, aeradores e redutores de fluxo nas torneiras, chuveiros poupadores de água com um fluxo máximo de 9,5 litros (2,5 galões) por minuto e técnicas para reduzir a perda de água no solo pela evaporação. Em três anos de 1998-2000, o consumo total de água por noite foi reduzido em 28,6 por cento.

Apple Farm Inn and Restaurant, um hotel de luxo na Califórnia, EUA, com apenas sete quartos, utiliza a água descartada por máquinas de lavar para descarga de sanitários, economizando 15,900 litros (4.200 galões) da água por dia e aproximadamente US\$ 5.000 por ano.

GESTÃO DE ÁGUAS RESIDUAIS

QUAL É A QUESTÃO?

Hotéis podem produzir quantidades significativas de águas residuais, tanto de “águas cinzentas”, provenientes principalmente das máquinas de lavar, pias, chuveiro, banhos e captadas pelo telhado, como “águas pretas”, provenientes da lavagem de louças de cozinha e sanitários. Em vários destinos, poucos ou nenhum destes resíduos são tratados, e poluentes tais como coliformes fecais e substâncias químicas são descarregados diretamente no meio ambiente. (Para mais informações sobre o manuseio adequado de substâncias químicas, vide Uso de Químicos na página 10.).

O tratamento inadequado de águas residuais pode causar a contaminação do lençol freático, de águas superficiais e a degradação de recursos marinhos, tais como recifes de coral. Da mesma forma, pode ainda causar infecção, doenças gastrintestinais, leptospirose e cólera. Em algumas áreas costeiras, as praias foram interditadas ao público devido a níveis elevados de poluição química e orgânica.

POR QUE DEVERIA ME PREOCUPAR?

- O tratamento adequado de águas residuais pode reduzir as possibilidades de contaminação das fontes locais de água potável e aquelas usadas na agricultura, reduzindo a necessidade de comprar ou tratar água potável e melhorando as relações com comunidades locais.
- O tratamento eficiente de águas residuais pode evitar doenças sérias entre os hóspedes e funcionários e limitar o risco de litígios por parte hóspedes que contraem infecções depois de beber ou nadar em águas poluídas.
- O tratamento de esgoto e águas residuais podem evitar multas e subsequentes despesas com descontaminação.
- Evitando a despejo de esgoto ou águas residuais pode-se proteger a atividade turística através da conservação dos habitats marinhos e reduzindo a poluição costeira.
- A poluição costeira pode diminuir o volume de negócios de tal modo que hóspedes potenciais cancelam viagens e procuram destinos alternativos.

O QUE POSSO FAZER?

- Minimizar o despejo de águas residuais, reduzindo o consumo de água.
- Separar óleos e gordura residuais para processamento separado.
- Usar detergentes biodegradáveis e produtos de limpeza que sejam compatíveis com as tecnologias de tratamento das águas residuais.
- Minimizar o uso de cloro, alvejantes, detergentes e outros produtos químicos que terminem sendo introduzidas no esgoto.
- Certificar-se de que todas as águas residuais sejam tratadas adequadamente antes de lançá-las no meio ambiente.

- Caso exista um sistema municipal, verifique se a rede de coleta de águas residuais realmente é encaminhada para uma usina de tratamento de esgoto e não é apenas despejada diretamente no meio ambiente.
- Caso não exista um sistema municipal, trabalhe com outras empresas, organizações e a municipalidade local para apoiar o desenvolvimento de modernos sistemas de tratamento de águas residuais municipais .
- Caso não exista um sistema municipal, procure as melhores opções de tratamento no local. Se viável, usar opções naturais de tratamento de esgoto que usem plantas e bactérias naturais para purificar a água ao invés de produtos químicos.
- Reutilizar “águas cinzentas” tratadas para lavar pisos, dar descarga em sanitários e irrigar jardins e campos de golfe.

ONDE POSSO OBTER MAIS INFORMAÇÕES?

- Benchmark Hotel program. <http://www.benchmarkhotel.com>
- *Case Studies: Water, Energy and Solid Waste Management in the Hotel Industry*. Caribbean Alliance for Sustainable Tourism
Disponível em: <http://www.cha-cast.com>
- *Environmental Action Pack for Hotels*. International Hotel & Restaurant Association, International Hotels Environment Initiative, United Nations Environment Programme, Industry and Environment, 1995.
Disponível em: <http://www.ihei.org> and <http://www.uneptie.org>.
- *Green Hotelier magazine*. International Hotels Environment Initiative.
Disponível em: <http://www.ihei.org>

Para maiores informações sobre esta e outras questões, vide Fontes de Mais Informações nas páginas 22-24.

BOAS PRÁTICAS EM AÇÃO

Ò *Grecotel* trabalhou com autoridades locais na Grécia para instalar uma estação de tratamento de esgoto que serve tanto as comunidades hoteleiras como locais, desse modo ajudando para preservar a qualidade da água local.

O *Resort Le Sport* em St. Lucia trata águas residuais em três lagoas interligadas que filtram águas servidas com plantas aquáticas e filtros. A água filtrada é então desinfetada ainda com raios ultravioletas e depois utilizada para a irrigação do solo na propriedade. Em seu primeiro ano de funcionamento o novo método de tratamento economizou cerca de 3,8 milhões de litros (1 milhão de galões) de água e milhares de dólares.

O *Disney World*, na Flórida, EUA, recicla 15,2 milhões de litros (4 milhões de galões) de águas residuais por dia para a irrigação de jardins e campos de golfe. A empresa constatou que este método não só era ambientalmente responsável, mas proveitoso economicamente, já que o uso de água tratada pela municipalidade custaria muito mais caro.

GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

QUAL É A QUESTÃO?

Hotéis geram grandes quantidades de resíduos sólidos, desde a embalagem e restos de comida, até produtos de limpeza e manutenção, alguns dos quais tóxicos; (Para maiores informações sobre o correto manuseio de produtos químicos, vide Uso de Químicos na página 10).

Em muitos casos, os resíduos são acumulados em depósitos de lixo mal projetados, descartados diretamente no mar ou rios ou simplesmente despejados em áreas fora de vista dos clientes. Além de degradar o destino visualmente, o descarte inadequado de resíduos pode levar à contaminação de água e solo através de vazamento de contaminantes em lixões. Depósitos de lixo mal projetados podem resultar em incêndios, mal cheiro, moscas e na contenção ineficiente de resíduos.

O descarte sem controle de itens tóxicos tais como latas de tinta e baterias pode contaminar severamente os recursos hídricos, o ar, e solo, ameaçando o meio ambiente e a saúde humana. Até mesmo onde os resíduos são despejados de forma legal, os aterros têm capacidade limitada, o que constitui um problema especial em pequenas ilhas.

POR QUE DEVERIA ME PREOCUPAR?

- Um programa de gerenciamento de resíduos eficiente pode reduzir despesas com transporte e remoção.
- A reutilização e a reciclagem de produtos podem diminuir os custos de compra de produtos.
- O despejo inadequado ou ilegal de resíduos pode provocar multas significativas e custos com descontaminação.
- O descarte adequado de resíduos pode limitar o risco de litígio por parte de hóspedes ou moradores da região que adoecem por causa de resíduos perigosos.
- O gerenciamento eficiente de resíduos pode proteger a imagem de um hotel ao limitar a degradação visual da área, aumentando a aprovação dos hóspedes. Os efeitos visíveis do despejo de resíduos é a preocupação mais mencionada pelos hóspedes com relação aos seus destinos de férias.
- Os resíduos lançados diretamente nos oceanos ou rios podem diminuir a qualidade da atividade turística ao reduzir populações de peixes e ao tornar a água imprópria para atividades recreacionais.

O QUE POSSO FAZER?

- Começar por levantar os tipos e quantidades de resíduos produzidos e métodos de descarte atuais e custos.
- Desenvolver o seu programa de gerenciamento de resíduos sólidos ao redor dos três R's: Reduzir, Reutilizar e Reciclar.

- REDUZIR: Comprar produtos a granel e com menos embalagem para reduzir a geração de resíduos.
- REUTILIZAR:
 - Substituir itens descartáveis por reutilizáveis, tais como baterias recarregáveis, recipientes para sabonetes e xampus recarregáveis e usar sacos de pano para roupa suja.
 - Solicitar que os fornecedores levem de volta estrados e caixotes.
- RECICLAR:
 - Separar os resíduos na fonte, em vez de ter que triar todo o lixo depois de coletado. Por exemplo, providencie recipientes para recicláveis nos quartos dos hóspedes e recipientes de compostagem em áreas de trabalho da cozinha.
 - Onde houver mercado para recicláveis, reciclar itens como papel, vidro, metal e plásticos.
 - Compostar resíduos orgânicos tais como restos de comida, folhas e galhos de árvores.
 - Providenciar recipientes de lixo para uso dos hóspedes em áreas chave, especialmente na praia e ao longo de trilhas.
 - Manter os resíduos sólidos num local reservado, seguro e higiênico até ser coletado pela municipalidade ou outras entidades de coleta.
 - Trabalhar com outras empresas e organizações e a municipalidade local para apoiar o desenvolvimento de coleta seletiva de resíduos, reciclagem e sistemas de tratamento eficazes.

ONDE POSSO OBTER MAIS INFORMAÇÕES ?

- *A Manual for Waste Management. What the Tourism Industry Can Do to improve its Performance.* United Nations Environment Programme, 2003. Disponível em <http://www.uneptie.org>
- Benchmark Hotel program. <http://www.benchmarkhotel.com>.
- *Environmental Action Pack for Hotels.* International Hotel & Restaurant Association, International Hotels Environment Initiative, United Nations Environment Programme, Industry and Environment, 1995. Disponível em: <http://www.ihei.org> e <http://www.uneptie.org> *Green Hotelier* magazine, International Hotels Environment Initiative. Disponível em: <http://www.ihei.org>
- *Waste Audit Manual for Caribbean Hotels and Resorts. A guide to a Greener Environmentally, Sound Property.* Caribbean Alliance for Sustainable Tourism. Disponível em: <http://www.cha-cast.com>

Para maiores informações sobre esta e outras questões, vide Fontes para Mais Informações nas páginas 22-24.

BOAS PRÁTICAS EM AÇÃO

No *Resort Ilha Great Kennel*, na Austrália, os resíduos orgânicos são triturados, passam pela compostagem por algumas semanas, e depois oferecidos como comida às minhocas na fazenda de minhocas do balneário. As minhocas produzem um produto rico que é usado nos jardins do Resort em vez de fertilizante. Este sistema reduz a produção de resíduos e elimina os custos para remover o lixo da ilha.

O programa de reciclagem no *Banff Springs Hotel*, no Canadá, eliminou em mais de 85 por cento os resíduos produzidos.

USO DE QUÍMICOS

QUAL É A QUESTÃO?

Uso excessivo ou impróprio, estocagem e descarte de produtos químicos e outros resíduos perigosos no dia a dia do trabalho pode causar poluição e contaminação de recursos e meio ambiente locais. O uso de pesticidas, fertilizantes e herbicidas para jardinagem e controle de insetos pode levar ao escoamento de tóxicos à córregos, águas costeiras e lençol freático. Produtos químicos usados para a limpeza dos quartos de hóspedes ou em instalações recreacionais tais como piscinas podem contaminar o solo e mananciais, representando um risco em potencial para a saúde humana.

O vazamento de CFCs e HCFCs de geladeiras, ar condicionados e outros equipamentos de refrigeração, bem como produtos químicos utilizados para lavagem a seco, em aerossóis, extintores de incêndio e espumas, contribuem para a redução da camada de ozônio.

POR QUE DEVERIA ME PREOCUPAR?

- A redução no uso e o manuseio responsável de produtos químicos e resíduos perigosos podem manter a qualidade do turismo ao minimizar o potencial para poluição do ar, água ou solo.
- O uso inadequado, inclusive uso excessivo, de produtos químicos representa uma ameaça real à saúde e segurança dos hóspedes e funcionários.
- A gestão eficaz de produtos químicos e resíduos perigosos pode reduzir os custos de tratamento de água bem como a quantidade e o custo dos produtos químicos comprados pelo hotel.
- O uso adequado, armazenagem e descarte de produtos químicos e resíduos perigosos pode garantir o cumprimento de normas e legislação, e reduzir multas em potencial ou custos de descontaminação e limpeza.

O QUE POSSO FAZER?

- Limitar a quantidade de produtos químicos usados em sua propriedade.
- Reduzir os agentes contaminantes usando produtos naturais tais como sal, vinagre e bicarbonato de sódio para limpar fornos, drenos, janelas e pisos.
- Usar produtos de limpeza, tintas, solventes e outros produtos biodegradáveis e ambientalmente certificados (por exemplo, Green Seal, The Nordic Swan, the EU Flower).
- Usar dosagem automática para produtos químicos para limpeza e nas piscinas para assegurar que as quantidades apropriadas dos produtos sejam usadas em cada tarefa.
- Treinar os funcionários em como manusear e descartar os produtos químicos e materiais perigosos de modo responsável e com segurança.
- Descartar materiais perigosos de maneira responsável e de acordo com a legislação local e padrões internacionais.

- Monitorar regularmente condicionadores de ar, bombas térmicas, geladeiras, congeladores e equipamento refrigerante de cozinha para detectar e eliminar vazamentos de CFCs e HCFCs, redutores ozônio.
- Converter o equipamento existente para utilizar produtos químicos com baixo potencial redutor de ozônio (ODP) ou produtos químicos com zero-ODP. Isso geralmente requer a substituição de peças de equipamentos existentes e/ ou mudança de óleo lubrificante. Ao comprar equipamento novo, escolher os que usam produtos químicos com zero-ODP.
- Ao tomar decisões sobre paisagismo, escolher plantas indígenas que necessitem de menos água, pesticidas, fertilizantes e herbicidas.
- Usar composto e outros substitutos orgânicos para o fertilizante químico.
- Se possível, usar peixes, iguanas ou outros animais para controlar insetos, no lugar de pesticidas perigosos e outros produtos químicos.

ONDE POSSO OBTER MAIS INFORMAÇÕES?

- Benchmark Hotel program (parâmetro). <http://www.benchmarkhotel.com>
- *Environmental Action Pack for Hotels*. International Hotel & Restaurant Association, International Hotels Environment Initiative, United Nations Environment Programme, Industry and Environment, 1995.
Disponível em: <http://www.ihei.org> and <http://www.uneptie.org>
- *Green Hotelier* magazine. International Hotels Environment Initiative.
Disponível em: <http://www.ihei.org>
- *How the Hotel and Tourism Industry can Protect the Ozone Layer*. United Nations Environment Programme, 1998. Available at: <http://www.uneptie.org>

Para maiores informações sobre esta e outras questões, vide Fontes de Outras Informações nas páginas 22-24.

BOAS PRÁTICAS EM AÇÃO

O *Hotel Vancouver*, em British Columbia, Canadá, substituiu o cloro com bicarbonato de sódio e solução salina em suas piscinas, reduzindo poluentes e economizando quase **US\$ 1.500** por ano.

Jasper Park Lodge, em Alberta, Canadá, fertiliza seu campo de golfe com adubo proveniente de compostagem de estrume de alce.

The Green Hotel, em Mysore, Índia, abastece seus tanques com peixes predadores de mosquitos.

COMPRAS

QUAL É A QUESTÃO?

Hotéis compram grandes quantidades de produtos, inclusive materiais de limpeza e lavanderia, alimentos e bebidas, equipamento, veículos, materiais de escritório, móveis, roupa de cama e artigos de toalete para banheiros dos hóspedes. Estes produtos podem ter impactos ambientais negativos através de sua fabricação, distribuição, uso e descarte.

Tais produtos também podem ter impactos sociais negativos se forem produzidos usando práticas trabalhistas ilegais. Ao trabalhar com fornecedores e prestadores de serviços, os hotéis e associações hoteleiras estão em condições de promover melhorias ambientais e sociais nos processos de fabricação e produção. As decisões sobre a compra de produtos também causa impacto nos níveis de resíduos produzidos por um hotel, bem como o potencial para a poluição local de ar, água e solo gerado pelo uso ou descarte destes produtos.

POR QUE DEVERIA ME PREOCUPAR?

- Ao comprar materiais com um impacto ambiental mínimo da fabricação, uso e descarte pode-se manter a qualidade do turismo ao reduzir o potencial de poluição do ar, água e solo.
- Comprando produtos feitos com menos embalagem ou materiais pode-se diminuir os custos de remoção, descarte e tratamento de resíduos.
- Comprando produtos ambientalmente e socialmente corretos pode-se melhorar a reputação junto aos hóspedes e demais que se preocupam com o uso esbanjador ou prejudicial de produtos.
- Comprando produtos locais e sustentáveis pode-se reduzir o desperdício e melhorar o relacionamento com comunidades locais ao aumentar a renda gerada pelo turismo na comunidade de forma mais ampla.

O QUE POSSO FAZER?

- Quando possível, comprar produtos que estejam certificados por qualidade ambiental. Procurando produtos com selos confiáveis de terceiros, tais como Green Seal, EU Flower ou Nordic Swan, o que permitirá usufruir das vantagens de especialistas independentes na sua tomada de decisões de compra.
- Quando possível, comprar produtos comercializados de forma justa.
- Assumir um papel ativo influenciando e trabalhando com fornecedores. Os produtos ambientalmente corretos não podem ser identificados sempre com selos ecológicos. Trabalhando com fornecedores também o ajudará a identificar questões ambientais e os melhores produtos disponíveis.
- Onde possível, exigir dos fornecedores que possuam e adiram a uma política ambiental e práticas trabalhistas justas.
- Assegure que os vendedores locais usem práticas ambientalmente e socialmente adequadas.

- Fornecer informações aos hóspedes sobre alternativas a produtos importados, produzidos localmente, tais como água mineral, bem como uma relação de produtos locais e serviços a serem evitados, tais como souvenir feitos de espécies ameaçadas.
- Comprar produtos de papel que tenham um alto conteúdo de reciclados pós-consumidor e não sejam alvejados com cloro.
- Quando viável, comprar produtos para os quais já existe um mercado de reciclagem.
- Comprar produtos a granel e com menos embalagem, para reduzir custos com embalagem, armazenagem, transporte e descarte.
- Comprar produtos e materiais locais que exijam menos transporte, embalagem e armazenagem e possam estreitar relacionamentos na comunidade e cooperação.

ONDE POSSO OBTER MAIS INFORMAÇÕES?

- Benchmark Hotel program (parâmetro) <http://www.benchmarkhotel.com>
- *Environmental Action Pack for Hotels*. International Hotel & Restaurant Association, International Hotels Environment Initiative, United Nations Environment Programme, Industry and Environment, 1995
Disponível em: <http://www.ihei.org> and <http://www.uneptie.org>
- *Green Hotelier* magazine: International Hotels Environment Initiative.
Disponível em: <http://www.ihei.org>

Para maiores informações sobre esta e outras questões, vide Fontes de Mais Informações nas páginas 22-24

CONTRIBUIÇÃO PARA BIODIVERSIDADE E CONSERVAÇÃO DA NATUREZA

QUAL É A QUESTÃO?

O desenvolvimento turístico pode ter impactos ambientais significativos sobre áreas interioranas e costeiras.

Os capítulos anteriores deste manual apontaram algumas maneiras que os hotéis podem minimizar e/ou evitar esses impactos.

Além de simplesmente reduzir os impactos negativos, os hotéis também podem procurar oportunidades para beneficiar a biodiversidade e a conservação da natureza contribuindo para o melhoria do meio ambiente a nível local, regional ou nacional. Tais ações podem ser especialmente importante em países onde a capacidade e recursos para conservação ambiental são limitados.

POR QUE DEVERIA ME PREOCUPAR?

- Em muitos lugares, o ambiente natural forma a base de uma viagem ou férias. Contribuições para a conservação podem ajudar a preservar recursos turísticos naturais.
- O apoio para a conservação pode minimizar os riscos de problemas ambientais futuros, e preservar a qualidade do destino.
- As contribuições para conservação podem melhorar a reputação junto aos hóspedes e demais que se preocupam com a perda de biodiversidade global e local bem como danos ao meio ambiente.
- Promover formas responsáveis para desfrutar dos recursos naturais e do meio ambiente num destino irá melhorar a experiência dos hóspedes.
- Apoiando esforços de conservação pode-se gerar publicidade positiva e melhorar a reputação e relacionamentos com populações locais e organizações.
- Ganhando prêmios ambientais por programas de conservação bem sucedidos pode-se levar à publicidade positiva.

O QUE POSSO FAZER?

- Trabalhar com autoridades governamentais e outros grupos locais para avaliar a situação local e identificar as melhores estratégias para beneficiar a conservação.
- Parcerias com grupos locais ou nacionais para promover a conservação.
- Fazer contribuições financeiras para iniciativas de conservação locais.
- Patrocinar educação ambiental em comunidades adjacentes.
- Providenciar apoio para o manejo de biodiversidade.
- Quando possível, designar terras como reserva privada.
- Estimular os funcionários a se envolverem em projetos voluntários tais como limpeza de praias.
- Educar os hóspedes mostrando como podem fazer uma contribuição positiva para esforços locais de conservação de biodiversidade.

ONDE POSSO OBTER MAIS INFORMAÇÃO?

- Benchmark Hotel program (parâmetro) <http://www.benchmarkhotel.com>
- Center for Environmental Leadership in Business. <http://www.celb.org>
- United Nations Environment Programme – Division of Technology, Industry and Economics. <http://www.uneptie.org>.

Para maiores informações sobre esta e outras questões, vide Fontes de Mais Informações nas páginas 22-24

BOAS PRÁTICAS EM AÇÃO

*O **Greco**tel Rethymon Beach Hotel em Creta trabalha junto com Archelon, a Sociedade Protetora de Tartarugas Marinhas da Grécia.*

*Para cada reserva nos programas “Descubra Jamaica Naturalmente”, o **Hotel Mocking Bird Hill** na Jamaica doa patrocínios “por hóspede” para um projeto de conservação local.*

***Costa Rica Expeditions** fornece transporte gratuito para os pesquisadores e funcionários do Serviço Nacional de Parques e seus equipamentos.*

*O programa Ambiental no **Phuket Yacht Club** na Tailândia patrocinou aulas de educação ambiental para crianças e desenvolveu um currículo ambiental para escolas de ensino fundamental locais.*

*O Resort **Lapa Rios** na Costa Rica mantém uma reserva particular de 405 hectares (1000 acres) como zona amortecedora à beira do Parque Nacional Corcovado de 40.500 hectares (100.000 acres). O Resort é rodeado pela natureza e oferece uma gama de atividades ao ar livre que dependem do acesso a áreas naturais.*

*O Resort **Vilamoura**, no Algarve, Portugal, produziu um folheto de diretrizes ambientais para os usuários de barco.*

*O **Holiday Inn Crowne Plaza**, em Jakarta, Indonésia, oferece aos hóspedes a opção de acrescentar US\$ 2.00 à sua fatura, para apoiar esforços locais na conservação de orangotangos.*

CONTRIBUIÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO

QUAL É A QUESTÃO?

O desenvolvimento turístico pode ter impactos significantes sobre comunidades locais. O dano ambiental causado pelo desenvolvimento turístico pode degradar ou restringir o acesso à recursos, tais como terras agrícolas, água ou florestas, dos quais dependem os moradores locais. Em alguns casos, as populações podem ser reassentadas em virtude de um hotel ou outra infra-estrutura para hóspedes. Os moradores locais que inicialmente acolheram com alegria o turismo como fonte de emprego, riqueza, recursos e infra-estrutura poderiam concluir que o desenvolvimento deixa de fornecer-lhes os benefícios esperados. Embora os hotéis realmente gerem empregos em muitos setores de serviço e apoio, estes empregos freqüentemente não chegam aos moradores locais que sofrem o maior impacto pelo desenvolvimento turístico, especialmente aqueles sem capacitação ou capital inicial. Grande parte do rendimento do turismo talvez nunca chegue até as comunidades locais devido à propriedade estrangeira de hotéis ou uso de produtos importados. Finalmente, a insensibilidade em relação às culturas, tradições e práticas locais por parte dos hóspedes ou funcionários de hotéis podem levar a conflitos e sentimentos “anti-turistas” junto a comunidades locais.

POR QUE DEVERIA ME PREOCUPAR?

- As contribuições para o desenvolvimento comunitário podem ajudar a melhorar as relações com comunidades locais e minimizar o risco de conflitos futuros.
- O apoio ao desenvolvimento comunitário pode gerar publicidade positiva e melhorar a reputação.
- As contribuições para o desenvolvimento comunitário podem aumentar a aprovação dos hóspedes e demais, preocupados com o bem estar comunitário.
- Ao providenciar benefícios para os moradores locais podem-se apoiar metas de conservação ao oferecer fontes alternativas de sustento, relativamente não destrutivas.
- A melhoria dos elos econômicos com comunidades e negócios locais dá suporte à sustentabilidade dos destinos turísticos.

O QUE POSSO FAZER?

- Ajudar a desenvolver e apoiar ativamente negócios de turismo administrados localmente.
- Comprar produtos e serviços produzidos localmente. Comprar de empresas médias, pequenas e micro-empresas, bem como de comerciantes de minorias étnicas e grupos indígenas.
- Empregar população local.
- Desenvolver programas de treinamento cobrindo tanto preparos básicos como também aquelas habilidades necessárias para promoção, a fim de que a população local possa ser colocada em cargos de gerência ao longo do tempo.

- Providenciar aulas de línguas estrangeiras para trabalhadores locais que não falam a língua prevalente de hóspedes internacionais.
- Estimular empregados a oferecerem-se voluntariamente em comunidades locais e a seguirem práticas ambientais em casa.
- Fornecer informações aos hóspedes sobre as características culturais e religiosas, e oferecer dicas sobre como o seu próprio comportamento pode respeitar estas características. Estimular os hóspedes a comprar produtos produzidos localmente e apoiar prestadores de serviço locais.
- Trabalhar com parceiros locais para apoiar projetos que aumentem o bem-estar da comunidade.
- Fornecer apoio às escolas locais.
- Apoiar comunidades locais com produtos antigos ou não usados

ONDE POSSO OBTER MAIS INFORMAÇÕES?

- Benchmark Hotel program. <http://www.benchmarkhotel.com>
- Corporate Social Responsibility Forum. <http://www.csrforum.com>
- *Green Hotelier* magazine. International Hotels. Environment Initiative
Disponível em: <http://www.ihei.org>
- Tourism Concern. <http://www.tourismconcern.org.uk/>

Para mais informações sobre este e outras questões, vide Fontes de Outras Informações nas páginas 22-24.

BOA PRÁTICA EM AÇÃO

O *Punta Cana Resort and Club*, na República Dominicana, organizou uma cooperativa para mulheres locais a fim de permitir-lhes venderem seus produtos artesanais nos hotéis próximos.

O sucesso da estratégia ambiental interna no *IBERHOTEL SARIGERME PARK*, na Turquia, um penta-ganhador do prêmio TUI de campeão ambiental, levou os funcionários a seguirem práticas similares nos vilarejos locais onde vivem, resultando tanto em diminuição de custos para residentes locais como em benefícios de conservação.

O *Yachana Lodge*, no Equador, doa dinheiro para uma fundação local que trabalha com uma variedade de projetos de desenvolvimento, inclusive um centro de educação regional, projeto de cultura para mulheres, uma clínica de saúde local e uma fazenda escola.

Exploraciones Amazonicas que dirige quatro Pousadas na Amazônia Peruana, apóia esforços de uma organização não governamental peruana para fornecer materiais escolares para estudantes e professores.

Em Londres, o hotel *Mayfair Inter-Continental* doa cortinas velhas, tapetes, colchas, frascos semi-usados de xampus e sabonete para um abrigo local dos sem teto.

QUESTÕES SOCIAIS NO LOCAL DE TRABALHO

QUAL É A QUESTÃO?

A indústria de turismo fornece emprego para 230 milhões de pessoas – cerca de dez por cento da força de trabalho formal do mundo. Existe um movimento crescente para garantir que o turismo se desenvolva eticamente e respeite os direitos humanos. A Declaração Universal de Direitos Humanos das Nações Unidas, de 1948, declara que todos os seres humanos têm certos direitos humanos universais básicos. Estes direitos incluem o direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal, à liberdade da tortura e da escravidão, à proteção sob a lei, à liberdade de pensamento, à religião e à viagem e ao direito de trabalhar, formar sindicatos e ter um padrão adequado de vida e de bem estar. A Declaração das Nações Unidas apela para que “cada indivíduo e cada órgão da sociedade” promova e respeite os direitos humanos; como parte da sociedade, hotéis e outros negócios de turismo, todos têm um papel a fazer para alcançar esta meta. A maior parte do foco sobre direitos humanos na indústria de turismo tem girado em torno de leis trabalhistas e condições de trabalho precárias (tais como longas jornadas de trabalho, baixos salários, falta de estabilidade no emprego e perspectivas de carreira limitadas), bem como o uso de trabalho infantil ou trabalho forçado, exploração sexual infantil e questões de gênero.

Também estão incluídas questões discriminatórias, questões de pobreza, questões ambientais e indígenas, inclusive direitos à terra, à proteção da dignidade humana e à liberdade de associação e direitos à acordos coletivos.

POR QUE DEVERIA ME PREOCUPAR?

- O respeito aos direitos humanos dos funcionários garante que a administração cumpra as leis pertinentes e evite multas e processos.
- A garantia de que os empregados sejam bem tratados e remunerados razoavelmente pode minimizar o risco de antagonismo e sentimentos “anti-turista” e ajudar a promover uma atitude de boa acolhida e apoio em relação aos hóspedes.
- O tratamento justo dos empregados e comunidades locais faz bem a moral dos funcionários e possibilita uma empresa a se tornar um empregador preferencial.
- A promoção de direitos iguais entre todos os funcionários pode minimizar o atrito entre empregados locais e estrangeiros e a administração e o quadro de apoio.
- A garantia de que o diálogo e negociações sejam conduzidos com representantes de trabalhadores livremente eleitos pode garantir consultas genuínas sobre decisões administrativas que afetam os funcionários e sua aceitação, bem como uma atitude construtiva a longo prazo por parte dos funcionários para com as metas do hotel.
- O respeito aos direitos dos funcionários e às comunidades adjacentes pode ajudar a salvaguardar a reputação da empresa.
- O respeito aos direitos de comunidades indígenas pode atenuar a atenção adversa de organizações não governamentais ou da mídia.

O QUE POSSO FAZER?

- Elaborar um estudo dos impactos potenciais de seu negócio sobre os direitos humanos de seus empregados, comunidades locais e outros interessados.
- Fornecer um salário justo e benefícios para todos os empregados.
- Assinar contratos formais com todos os empregados.
- Adotar uma posição/ política formal relativa a direitos humanos que comprometa a empresa a preservar direitos humanos fundamentais.
- Estabelecer políticas e normas para preservar a saúde e a segurança no local de trabalho.

ONDE POSSO OBTER MAIS INFORMAÇÕES

- Corporate Social Responsibility Forum. <http://www.csrforum.com>
- ECPAT International. <http://www.ecpat.net>
- International Labour Organization. <http://www.ilo.org>
- Tourism Concern. <http://www.tourismconcern.org.uk/>

Para mais informações sobre esta e outras questões, vide Fontes de outras Informações nas páginas 22-24.

O QUE POSSO FAZER? (continua)

- Assegurar que o horário de trabalho, períodos de descanso e remuneração correspondam à legislação e práticas locais, bem como a acordos coletivos onde existem.
- Treinar cidadãos nacionais do destino para posições de gerência e apoiar o desenvolvimento de carreira/ pessoal e a empregabilidade através de todas as categorias de emprego.
- Assegurar oportunidades iguais para funcionários de ambos sexos, culturas, etnias e idades diferentes.
- Estimular mulheres e minorias étnicas a seguirem carreiras.
- Reconhecer e respeitar os direitos de indígenas e outros grupos vulneráveis.
- Oferecer sistemas de comunicação para informar os trabalhadores de seus direitos, no idioma local e oralmente se o analfabetismo for comum.
- Desenvolver sistemas que permitam denúncia confidencial e segura, e seguimento de queixas.
- Ter uma política de emprego infantil justa e legal.
- Contratar e implementar o Código ECPAT de Conduta para a Proteção de Crianças da Exploração Sexual Comercial em Viagens e Turismo. (www.thecode.org).
- Assegurar que os serviços ou pessoal de segurança não violem os direitos humanos de empregados ou pessoas locais e sejam treinados em padrões de direitos humanos relevantes.
- Respeitar os representantes dos trabalhadores eleitos livremente e providenciar para os mesmos informações relevantes.
- Exigir a todos os fornecedores e prestadores de serviços terceirizados o cumprimento da política e normas da empresa relativas aos direitos humanos, práticas trabalhista, de saúde e segurança ocupacionais.

SISTEMAS DE GESTÃO AMBIENTAL

QUAL É A QUESTÃO?

A maneira mais eficiente de implementar as recomendações deste manual e outras práticas ambientais e sociais é a de desenvolver um amplo sistema de gestão ambiental (EMS) que guie as decisões operacionais. Por fornecer um método sistemático para integrar considerações ambientais e sociais nas operações das empresas, um EMS pode ajudar a avaliar um negócio, a administrar e a reduzir os seus impactos. Embora o nome tradicional para tal sistema é sistema de gestão ambiental, pode ser usado para guiar tanto atividades ambientais como sociais.

A chave para um EMS bem-sucedido e eficiente é assegurar o pleno apoio, a contribuição e a participação de todas as pessoas envolvidas, inclusive funcionários, hóspedes, parceiros comerciais e comunidades locais. O compromisso dos funcionários e a participação devem vir de todas as partes da organização, não só da alta gerência. A educação dos hóspedes também é parte importante de um EMS eficiente, visto que muitos dos seus componentes, tais como os atos de apagar as luzes e desligar outros aparelhos elétricos, usar menos água ou evitar produtos locais insustentáveis, vão exigir apoio ativo dos hóspedes.

POR QUE DEVERIA ME PREOCUPAR?

- Um EMS pode permitir a um hotel ou empresa evitar duplicação de esforço integrando prática ambiental e social em operações de uma maneira sistemática.
- A organização de atividades ambientais e sociais sob um EMS pode permitir o uso mais eficiente dos recursos de uma companhia.
- Um EMS permite a uma companhia monitorar e avaliar seus sucessos e fracassos relacionados a questões ambientais e sociais, identificar problemas e melhorar seu desempenho baseado nestas informações.
- Ter um EMS único e público pode facilitar o relacionamento com os funcionários, hóspedes, parceiros comerciais e comunidades locais.

O QUE POSSO FAZER?

- Nomear uma força tarefa que inclua funcionários de todos os departamentos e níveis para projetar, implementar e avaliar o EMS.
- Conduzir uma nova avaliação das práticas atuais no hotel, identificando oportunidades para melhoria e identificando prioridades para ação. Esta avaliação deveria incluir uso de energia, uso de água, gestão de resíduos, uso de químicos, compra de produtos, relações com a comunidade e impactos potenciais sobre o meio ambiente local.
- Trabalhar com seus funcionários e outros grupos relevantes para desenvolver e publicar uma missão ambiental e social, padrões, metas e plano de ação.
- Designar um funcionário ou grupo específico para assumir a responsabilidade por cada componente do seu plano de ação e depois relatar de volta à força

tarefa. Fornecer a estes indivíduos instruções claras sobre como atingir cada meta.

- Educar os funcionários sobre metas e atividades, através de orientações, instruções, memorandos, programas de incentivo, avaliações de desempenho e outros métodos.
- Comunicar as metas e atividades aos hóspedes e avisá-los sobre como podem reduzir o seu impacto ambiental e apoiar projetos de conservação local e desenvolvimento da comunidade.
- Conferir, regularmente, se as metas foram alcançadas e avaliar sucessos e fracassos.
- Usar as informações coletadas durante avaliações regulares para rever sua política, objetivos e plano de ação visando determinar quais mudanças precisam ser feitas.
- Fornecer feedback regular para os funcionários, hóspedes e a comunidade local sobre progressos, e reconhecer os desempenhos individuais excepcionais.

ONDE POSSO OBTER MAIS INFORMAÇÕES?

- *Environmental Management Systems for Hotels and Resorts. A Guide for Environmentally Responsible Hotels. Caribbean Alliance for Sustainable Tourism.*
Disponível em: <http://www.cha-cast.com>
- *PA Consulting Group. www.paconsulting.com*
- *The Green Partnership Guide. A Practical Guide to Greening Your Hotel.* 2001. Canada: Fairmont Hotels and Resorts.
- *Semeando as sementes de mudança: Um pacote de educação ambiental para a indústria hoteleira (Sowing the Seeds of Change: An Environmental Teaching Pack for the Hospitality Industry.)* United Nations Environment Programme, International Hotel and Restaurant Association and the International Association of Hotel Schools, 2001. Disponível em <http://www.uneptie.org>

Para mais informações sobre esta e outras questões, vide Fontes de outras Informações nas páginas 22-24.

BOAS PRÁTICAS EM AÇÃO

Canadian Pacific Hotels and Resorts desenvolveu o Guia de Parceria Verde para funcionários, que inclui os objetivos da empresa no gerenciamento de resíduos, uso de energia, compra de produtos e conservação de água.

Ramada International Hotels e Resorts ofereceu incentivos em dinheiro a funcionários que apresentem as melhores idéias ambientais; prêmios a funcionários individuais, departamentos e hotéis, e deu destaque às idéias dos funcionários no boletim da empresa.

*A cada ano, **Grecotel**, a maior cadeia de hotéis na Grécia, contrata terceiros para analisar o seu desempenho em comparação com metas pré-fixadas e garantir que as metas sejam alcançadas.*

FONTES DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS

THE INTERNATIONAL HOTELS ENVIRONMENT INITIATIVE. <http://www.ihei.org>

Um programa do Prince of Wales International Business Leaders Forum desenvolvido para manter os hotéis informados sobre tendências globais ambientais e promover os benefícios do gerenciamento ambiental como parte integrante do funcionamento de um negócio hoteleiro bem sucedido, eficiente. Os seguintes recursos estão disponíveis no IHEI:

■ *Benchmark Hotel program.* <http://www.benchmarkhotel.com>

O Hotel Benchmarking Tool é indicado para ajudar hotéis a melhorar o seu desempenho ambiental e economizar custos nas áreas de gestão de energia, consumo de água, minimização de resíduos, qualidade de efluentes, programas de compra, relações com a comunidade e biodiversidade.

■ Os seguintes recursos estão disponíveis em <http://www.ihei.org>

■ *Environmental Action Pack for Hotels.* 1995.

■ *Green Hotelier magazine.* Também disponível em: <http://www.greenhotelier.com>

■ *Environmental Management for Hotels- an industry guide to best practice manual.* 1996.

THE CARIBBEAN ALLIANCE FOR SUSTAINABLE TOURISM. <http://www.cha-cast.com>

Uma organização sem fins lucrativos, dedicada a promover o desenvolvimento sustentável da região do Caribe ao catalisar as comunidades de turismo e comércio e ao trabalhar com parceiros multi-setoriais para garantir responsabilidade social e ambiental no setor de turismo.

■ Os seguintes recursos estão disponíveis em <http://www.cha-cast.com>

■ *Best Practice Case Studies*

■ *Case Studies: Water, Energy and Solid Waste Management in the Hotel Industry*

■ *Environmental Management Systems for Hotels and Resorts: A Guide for Environmentally Responsible Hotels.*

■ *Environmental Technologies in Caribbean Hotels: Buying Specifications and Lessons of Experience*

■ *Environmental Toolkit for Caribbean Hoteliers*

■ *Waste Audit Manual for Caribbean Hotels and Resorts. A Guide to a Greener Environmentally Sound Property*

THE UNITED NATIONS ENVIRONMENT PROGRAMME-DIVISION OF TECHNOLOGY, INDUSTRY AND ECONOMICS. <http://www.uneptie.org/tourism>

Uma divisão da UNEP que trabalha com governos, autoridades locais e indústrias (inclusive turismo) para promover políticas e práticas que são mais limpas e seguras, fazem uso eficiente de recursos naturais, garantem gerenciamento

adequado de produtos químicos, incorporam custos ambientais e reduzem poluição e riscos para as pessoas e o meio ambiente.

Os seguintes recursos estão disponíveis em <http://www.uneptie.org>

- *A Manual for Waste Management: What the Tourism Industry Can Do to Improve its Performance. 2003.*
- *Ecolabels in the Tourism Industry. 1998.*
- *Environmental Good Practice in Hotels: Case Studies. 1996*
- *How the Hotel and Tourism Industry can Protect the Ozone Layer. 1998.*
- *Renewable Energies for the Tourism Industry. 2003.*
- *Sowing the Seeds of Change. An Environmental Teaching Pack for the Hospitality Industry. 2001.* (autoria conjunta de The International Hotel and Restaurant Association e The International Association of Hotelschools)
- *Turismo Sustentável em Áreas Protegidas – Normas para Planejamento e Gerenciamento , 2002 (Sustainable Tourism in Protected Areas: Guidelines for Planning and Management. 2002.)*
- *Ecoturismo: Principios, Práticas e Políticas para a Sustentabilidade, 2002 – Pacote de Ações Ambientais para Hotéis, 1995 (Ecotourism: Principles, Practices and Policies for Sustainability.2002. Environmental Action Pack for Hotels.1995.)*

FONTES DE OUTRAS INFORMAÇÕES

OUTRAS PUBLICAÇÕES

- *An integrated Approach to Resort Development*. 1992. World Tourism Organization. Disponível em: <http://www.world-tourism.org>
- *Being Green Keeps you Out of the Red*. 1998. Woolloomooloo, New South Wales: Tourism Council Australia and CRC Tourism.
- *Best Practice Ecotourism: A Guide to Energy and Waste Minimization* 1997. Canberra: Australian Office of National Tourism.
- *Greening Your Property: A Green Seal Guide*, 1996. Washington, DC: Green Seal.
- *The Green Partnership Guide: A Practical Guide to Greening Your Hotel*. 2001. Canada: Fairmont Hotels and Resorts.
- *Sustainable Development of Tourism: A Compilation of Good Practices*. 2000. World Tourism Organization. Disponível em: <http://www.world-tourism.org>
- *The Green Host Effect: An Integrated Approach to Sustainable Tourism and Resort Development*. 1999. Conservation International. Disponível em: <http://www.celb.org>.
- *Voluntary Initiatives for Sustainable Tourism: Worldwide Inventory of Comparative Analysis of 104 Eco-labels, Awards and Self-Commitments*, 2002. World tourism Organization, Disponível em : <http://www.world-tourism.org>
- *What Tourism Managers Need to Know. A Practical Guide to the Development and Use of Indicators of Sustainable Tourism*. 1997. World Tourism Organization. Disponível em: <http://www.world-tourism.org>.

OUTRAS ORGANIZAÇÕES

- *Conservation International*: <http://www.conservation.org>
Uma organização internacional não governamental dedicada à conservação da biodiversidade, demonstrando que sociedades humanas podem viver em harmonia com a natureza.
- *Corporate Social Responsibility Forum*. <http://www.csrforum.com>
Uma iniciativa do Prince of Wales International Business Leaders Forum para promover liderança internacional sobre negócios responsáveis.
- *Ecological Solutions, Inc.* ecosolv@aol.com

Uma firma de consultoria de gestão ambiental especializada na indústria hoteleira e turística.

- *ECPAT International*. <http://www.ecpat.net>
Uma rede de organizações e indivíduos trabalhando juntos para a eliminação de prostituição infantil, pornografia infantil e comércio de crianças para fins sexuais.
- *European Ecolabel*. <http://europa.eu.int/comm/environment/ecolabel/>
O esquema de rotulação ecológica para produtos da União Européia.

FONTES DE OUTRAS INFORMAÇÕES

OUTRAS ORGANIZAÇÕES (Continuação)

- *International Hotel and Restaurant Association.* <http://www.ih.-ra.com>
Uma rede global de mais de 750.000 hotéis, restaurantes, cadeias, associações nacionais, fornecedores do setor de hospedagem e centros educacionais na indústria hoteleira e de restaurantes
- *International Labor Organization.* <http://www.ilo.org>
Uma agência das Nações Unidas que formula padrões de trabalho internacionais e procura a promoção de justiça social e direitos humanos e trabalhistas reconhecidos internacionalmente
- *PA Consulting Group.* <http://www.panconsulting.com>
Uma organização fornecendo serviços de consultoria inovadores para governos e a indústria turística.
- *The Secretariat of the Code of Conduct against CSEC.* <http://www.thecode.org>
Um código de conduta para a proteção de crianças da exploração sexual em viagem e turismo, para ser adotado por fornecedores de serviços turísticos.
- *Tourism Concern.* <http://www.tourismconcern.org.uk/>
Uma organização com quadro de associados que faz campanha pelo turismo ético e negociado de maneira justa.
- *Twin Share: Tourism Accommodation and the Environment.* <http://twinshare.crctourism.com.au/>
Uma lista de recursos desenvolvida pelo Escritório Australiano de Turismo Nacional para providenciar informações sobre o desenvolvimento de turismo de baixo impacto ambiental. Inclui discussões de questões relacionadas à energia, resíduos, água, materiais de construção, gerência e processos de aprovação, bem como estudos de turismo sustentável.
- *United Nations Scientific, Educational and Cultural Organization.* <http://www.unesco.org>
O objetivo principal da UNESCO é contribuir para a paz e a segurança no mundo, promovendo a colaboração entre nações através da educação, da ciência, da cultura e da comunicação. A UNESCO procura incrementar o respeito universal pela justiça, pelo código da lei e pelos direitos humanos e liberdades fundamentais que são confirmadas aos povos do mundo, sem distinção de raça, sexo, idioma ou religião, pela Carta das Nações Unidas.
- *World Tourism Organization.* <http://www.world-tourism.org>
Uma organização intergovernamental que serve como foro global para questões de política de turismo e uma fonte prática de expertise turística e estatística. WTO promove o turismo responsável, sustentável e universalmente acessível.

WTO também estabeleceu “The Global Code of Ethics for Tourism” (1999), endossado subsequenteiramente pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 2001.

http://www.world-tourism.org/frameset/frame_project_ethics.html

- *World Travel and Tourism Council/ECoNETT*. <http://www.wttc.org>
Um foro para líderes de negócios globais para aumentar a disseminação sobre o impacto econômico da indústria de viagem e turismo e promover uma estrutura para o desenvolvimento turístico sustentável.

ESTE MANUAL É UMA INICIATIVA CONJUNTA DE:

THE CENTER FOR ENVIRONMENTAL LEADERSHIP IN BUSINESS

The Center for Environmental Leadership in Business oferece um novo foro para colaboração entre o setor privado e a comunidade ambiental. Criado através de uma parceria entre Conservation International (CI) e Ford Motor Company, o Centro funciona como uma divisão da CI e é presidido por um corpo de líderes reconhecidos das comunidades empresariais e ambientais.

O centro engaja o setor privado mundial para criar soluções para problemas ambientais críticos e globais nos quais a indústria tem um papel definido. O programa de viagem e lazer do centro trabalha com as principais empresas de turismo a fim de integrar princípios de conservação em suas operações de dia a dia e para influenciar o planejamento e gerenciamento de destinos turísticos chave.

Ford Motor Company



Travel & Leisure Program
The Center for Environmental Leadership in Business
Conservation International
1919 M Street, NW Suite 600
Washington, DC 20036 USA
Tel: +1-202-912-1000 Fax: +1-202-912-1047
Email: info@celb.org www.celb.org

THE TOUR OPERATORS' INITIATIVE FOR SUSTAINABLE TOURISM DEVELOPMENT

A Iniciativa dos Operadores de Turismo para Desenvolvimento do Turismo Sustentável (TOI) é uma rede de 25 operadores de turismo que se comprometeram a incorporar princípios de sustentabilidade em suas operações de negócios e trabalham juntos para promover e difundir práticas compatíveis com o desenvolvimento sustentável. A Iniciativa foi desenvolvida com o apoio do United Nations Environment Programme (UNEP), United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) e World Tourism Organization (WTO/OMT). O Center for Environmental Leadership in Business é parceiro ativo da TOI, providenciando assistência técnica e financeira.

Juntos, os sócios de TOI atuam em três áreas chave:

- *Gerenciamento da cadeia de abastecimento* – para desenvolver uma abordagem comum e ferramentas para avaliar fornecedores.
- *Cooperação com destinos* – para exercer uma influência positiva e falar com uma só voz sobre as atividades de todos os parceiros, juntas de turismo, clientes, fornecedores, governos e fomentadores.
- *Relatórios de sustentabilidade* – para desenvolver e testar diretrizes na elaboração de relatórios e indicadores de desempenho sustentável.

A TOI é coordenada por uma secretaria, sediada pela UNEP, o que assegura a implementação do programa de atividades e apoio contínuo aos membros.

Tour Operators Initiative for Sustainable Tourism Development
United Nations Environment Programme
39-43, quai André Citroën
75739 Paris Cedex 15 FRANCE
Tel: +33-1-44371450 Fax +33-1-44371474
Email: unep.tie@unep.fr
www.toinitiative.org

THE TOUR OPERATOR'S INITIATIVE IS SUPPORTED BY:

