

*Relatório de Estágio no Hotel Eurostars Cascais:  
Proposta de Plano de Ação de Sustentabilidade*

**Bárbara Ferro Martins**

Setembro de 2022

**Instituto Politécnico de Leiria**  
**Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar**

---



*Relatório de Estágio no Hotel Eurostars Cascais:*

*Proposta de Plano de Ação de Sustentabilidade*

**Bárbara Ferro Martins**

Relatório de Estágio para obtenção do Grau de Mestre em Turismo e Ambiente

Relatório de Mestrado realizado sob a orientação da Doutora Fernanda Oliveira

Setembro de 2022

Esta página foi propositadamente deixada em branco

Relatório de Estágio no Hotel *Eurostars Cascais*: Proposta de Plano de Ação de Sustentabilidade

© Copyright: 2022 Bárbara Ferro Martins

“A Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar e o Instituto Politécnico de Leiria tem o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicar esta dissertação/trabalho de projeto/relatório de estágio através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, e de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor”

## **Agradecimentos**

A todos os que me acompanharam neste processo,

Obrigada.

Esta página foi propositadamente deixada em branco

## **Resumo**

A sustentabilidade é um conceito complexo que tem por base três pilares: ambiental, social e económico. Sendo o turismo um setor com grandes impactos nestes três temas, é essencial que as empresas turísticas assumam procedimentos, guias, planos de ação e métodos de gestão com foco em atenuar os impactos negativos seguindo práticas mais sustentáveis.

Apenas desta forma- seguindo os critérios sustentáveis adequados- será possível atingir um ponto em que o negócio turístico resulte em uma multiplicidade de benefícios, não só para si mesmo, mas também para os seus *stakeholders*. É então necessário que todos estejam alinhados nos seus objetivos e valores, pois só com colaboração e cooperação é possível atingir a sustentabilidade de um negócio turístico.

Este relatório foi executado com base num estágio curricular com a duração de, aproximadamente, 9 meses, realizado no Hotel *Eurostars Cascais*. Este desenvolveu-se no departamento de *Front Office*, onde foram adquiridos todos os conhecimentos e competências essenciais à função, permitindo uma maior experiência e independência futura.

O Plano de Ação proposta serve como linha orientadora para a gestão do hotel no que toca a determinadas melhorias que podem ser feitas quanto à sustentabilidade do negócio.

**Palavras-chave:** sustentabilidade; hotelaria; impactos do turismo; *Eurostars Hotels*; *stakeholders*

Esta página foi propositadamente deixada em branco

## **Abstract**

Sustainability is a complex concept based on three pillars: environmental, social and economic. As tourism is a sector with major impacts on these three issues, it is essential that tourism companies take on procedures, guides, action plans and management methods with a focus on mitigating negative impacts following more sustainable practices.

Only in this way - following the appropriate sustainable criteria - will it be possible to reach a point where the tourism business results in a multiplicity of benefits, not only for itself, but also for its *stakeholders*. It is then necessary that everyone is aligned in their objectives and values, because only with collaboration and cooperation is it possible to achieve the sustainability of a tourist business.

This report was carried out on the basis of a curricular internship lasting approximately 9 months at the *Eurostars Cascais* Hotel. This internship was developed in the *Front Office* department, where all the knowledge and skills essential to the function were acquired, allowing greater experience and future independence.

The proposed Action Plan serves as a guideline for hotel management with regard to certain improvements that can be made regarding the sustainability of the business.

**Keywords:** sustainability; hospitality sector; tourism impacts; *Eurostars Hotels*; *stakeholders*

Esta página foi propositadamente deixada em branco

## Índice

1. Introdução.....	19
2. A Cadeia e o Hotel .....	21
2.1. <i>Eurostars Hotel Company</i> .....	21
2.2. <i>Eurostars Cascais</i> .....	23
3. Descrição do Estágio e das Tarefas Desempenhadas.....	27
4. Revisão de Literatura .....	35
4.1. Sustentabilidade .....	35
4.2. Impactos da Hotelaria .....	38
4.3. Critérios de Sustentabilidade para a Hotelaria.....	40
4.4. Envolvimento dos <i>Stakeholders</i> nas Práticas Sustentáveis.....	43
5. Proposta de Plano de Ação de Sustentabilidade.....	47
5.1. Diagnóstico das Práticas e Procedimentos Atuais do <i>Eurostars Cascais</i> .....	47
5.1.1. Separação de Resíduos .....	48
5.1.2. Utilização de Produtos Descartáveis .....	50
5.1.3. Utilização de Recursos Energéticos e Hídricos.....	52
5.1.4. Consciencialização do Hóspede .....	53
5.1.5. Inclusão da Comunidade Local .....	54
5.1.6. Conservação do Ambiente .....	55
5.1.7. Envolvimento e Consciencialização dos Recursos Humanos .....	55
5.2. Resumo: Pontos Positivos e Pontos Negativos .....	56
5.3. Plano de Ação Sustentável.....	57
5.3.1. Separação de Resíduos .....	58
5.3.2. Eliminar a Utilização de Produtos Descartáveis .....	59
5.3.3. Redução dos Consumos Energéticos e Hídricos .....	61
5.3.4. Consciencialização dos Hóspedes .....	63
5.3.5. Inclusão da Comunidade Local .....	65

5.3.6. Conservação do Ambiente .....	66
5.3.7. Envolvimento e Conscientização dos Recursos Humanos .....	67
5.4. Desafios e Limitações .....	68
6. Conclusão .....	70
7. Bibliografia.....	72

## Índice de Figuras

Figura 2.1.- Esquema das Marcas <i>Eurostars Hotel Company</i> .....	21
Figura 2.2.- Mapa: Localização <i>Eurostars Cascais</i> .....	23
Figura 2.3.- Organograma <i>Eurostars Cascais</i> .....	26
Figura 5.1. - "casa dos lixos", onde estão presentes os Eco Pontos .....	48
Figura 5.2.- Ecopontos Implementados no Back-Office .....	50
Figura 5.3.- Amenities .....	50
Figura 5.4.- Doseadores Presentes nos Quartos .....	52
Figura 5.5.- Lenços de papel utilizados nas casas de banho públicas das zonas comuns .....	52

Esta página foi propositadamente deixada em branco

## **Índice de Tabelas**

Tabela 5.1.- Objetivo 1: Separação de Resíduos .....	58
Tabela 5.2.- Objetivo 2: Eliminar a Utilização de Produtos Descartáveis .....	60
Tabela 5.3.- Objetivo 3: Redução dos Consumos Energéticos e Hídricos .....	62
Tabela 5.4.- Objetivo 4: Conscientização do Hóspede .....	64
Tabela 5.5.- Objetivo 5: Inclusão da Comunidade Local .....	65
Tabela 5.6.- Objetivo 6: Conservação do Ambiente .....	66
Tabela 5.7.- Objetivo 7: Envolvimento e Conscientização dos Recursos Humanos .	67

Esta página foi propositadamente deixada em branco

## **Lista de Siglas e Abreviaturas**

BB- *Bed and Breakfast*

F&B- *Food and Beverage*

GSTC- *Global Sustainable Tourism Council*

HBD- *Half Board*

ODS- *Objetivos de Desenvolvimento Sustentável*

ONU- *Organização das Nações Unidas*

PIB- *Produto Interno Bruto*

PMS- *Property Management System*

RO- *Room Only*

Esta página foi propositadamente deixada em branco

## **1. Introdução**

O presente relatório de estágio curricular, foi desenvolvido no âmbito de conclusão do Mestrado em Turismo e Ambiente da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar – Instituto Politécnico de Leiria. Finda a parte curricular, e face às três opções de finalizar o mestrado – dissertação, projeto ou estágio – a escolha recaiu na realização de estágio.

A empresa selecionada foi a cadeia internacional *Eurostars*, na sua unidade hoteleira mais relevante em Portugal, o Hotel *Eurostars Cascais*, que adotou o nome da sua localização, Cascais, dado o conhecimento nacional e internacional deste local.

A escolha desta unidade hoteleira prende-se justamente com a sua localização privilegiada, mas também pelo facto de ser um hotel bastante recente e com abertura e flexibilidade para mudanças na área da sustentabilidade e do ambiente. Este foi um fator decisivo já que do estágio teria de resultar uma proposta de implementação no campo do Turismo e Ambiente, tema central do mestrado.

O estágio no *Eurostars Cascais* foi realizado no departamento da receção- *Front Office*, este admitido como o departamento mais completo do hotel no que toca a aprendizagem, aquisição de experiência e passagem de informações de todos os departamentos do hotel, dando azo à compreensão do funcionamento de todas estas peças fulcrais numa unidade hoteleira.

Desta forma foi possível cumprir os objetivos principais deste estágio- aprendizagem dos procedimentos internos de um hotel, recolha de informações relacionadas com sustentabilidade do mesmo através de uma metodologia qualitativa (observação participante), interligar os conhecimentos teóricos adquiridos no primeiro ano do mestrado, e criação de uma proposta de implementação com base nessas informações

para conclusão do mestrado. Posto isto, a proposta desenvolvida neste relatório será um Plano de Ação de Sustentabilidade – *Eurostars Cascais*.

No *Status Quo* que vivemos, é imprescindível a qualquer empresa o foco na sustentabilidade. Esta não passa apenas pelo fator ambiental, mas também económico e social. Esta sustentabilidade de um negócio também não passa apenas pela empresa em si, mas por todos os *stakeholders*, o que torna indispensável a cooperação com base nos mesmos, ou semelhantes, objetivos. As empresas deverão ter metas a atingir, planeamento dos procedimentos a tomar para lá chegar, e estudos de impacto feitos de modo a que possam tirar conclusões do sucesso destes procedimentos, ganhando consciência do que deverão manter ou alterar para atingirem o seu principal objetivo.

Assim, uma forma prática e explícita de atingir estes objetivos é através de um plano de ação, neste caso com foco na sustentabilidade, tornando esta forma de planeamento ideal para o *Eurostars Cascais*.

Em termos de organização, este relatório está estruturado em 7 pontos: inicialmente é feita uma introdução, avançando para o segundo ponto onde é feita uma abordagem geral à cadeia, tendo em conta o seu carácter internacional, após esta, é feito um aprofundamento à unidade hoteleira de Cascais. Em seguida, no terceiro ponto, é feito um enquadramento do estágio em termos de duração e funções desempenhadas, seguindo-se o quarto ponto, onde é feita uma revisão de literatura dos temas com maior foco no estágio e no desafio em si deste relatório, designadamente: sustentabilidade, impactos turismo, critérios de sustentabilidade para um hotel e, finalmente, o envolvimento dos *Stakeholders*. Já no quinto ponto, é apresentada a proposta de plano de ação de sustentabilidade, que incluirá o diagnóstico dos procedimentos atuais do hotel, seguindo-se os dois pontos finais do relatório – os desafios e imitações à execução e implementação deste projeto e a conclusão.

## 2. A Cadeia e o Hotel

É fundamental que seja feito um enquadramento não só do estabelecimento hoteleiro onde se desenvolveu este estágio curricular, mas também da cadeia hoteleira à qual este pertence, pois esta estabelece standards e tem o poder de tomada de decisão em temas importantes ao funcionamento sustentável dos hotéis. A cadeia *Eurostars Hotel Company* e o hotel *Eurostars Cascais* serão descritos nos pontos 2.1. e 2.2.

### 2.1. Eurostars Hotel Company

A cadeia Eurostars, pertencente à empresa Hotusa, tem a sua origem no ano de 2005, nesta altura apenas com a marca *Eurostars Hotels*, estendendo-se ao longo dos anos a outras marcas. A localização destes estabelecimentos é sempre estrategicamente em locais centrais, cidades com história e pontos culturais e que se destacam turisticamente.



Figura 2.1.- Esquema das Marcas Eurostars Hotel Company

Esta cadeia conta com 204 hotéis em 17 países: 4 *Eurostars Hotels* na Alemanha; em Andorra 2 *Exe Hotels* e 1 *Eurostars*; 3 *Crisol Hotel* e 2 *Exe* na Argentina; 1 *Eurostars* e 1 *Exe* na Áustria; 1 *Crisol Hotel* e 1 *Eurostars* na Bélgica; 1 *Eurostars* na Bulgária; 1 *Exe* e 1 *Eurostars* na Colômbia; 2 *Eurostars* e 1 *Exe* na Eslovénia; em Espanha existem 164 hotéis, espalhados por todo o país, de todas as marcas; 3 *Eurostars* nos Estados Unidos; 2 *Exe* em França; 1 *Áura*, 1 *Exe* e 3 *Eurostars* na Hungria; 7 *Eurostars* e 3 *Exe* em Itália; 2 *Eurostars*, 3 *Exe* e 1 *Ikonik* no México; e 1 *Exe* no Peru.

Já em Portugal, existe um total de 24 hotéis organizados da seguinte forma:

- Cascais: *Eurostars Cascais 4\** e *Exe Praia Golfe 4\**;

- Lisboa: *Eurostars das Letras 5\**, *Eurostars Lisboa Baixa\**, *Eurostars Lisboa Parque 4\**, *Eurostars Universal 5\**, *Áurea Museum 5\**, *Exe Liberdade 3\**, *Exe Saldanha 3\**; *Ikonik Lisboa 3\** e *Tandem Palácio Alfama Suites*;
- Figueira da Foz: *Eurostars Oasis Plaza 4\**, *Exe Wellington 4\**;
- Guimarães: *Eurostars Santa Luzia 4\**;
- Óbidos: *Exe Vila D'Óbidos*;
- Porto: *Eurostars Aliados 5\**; *Eurostars Das Artes 4\**, *Eurostars Heroísmo 4\**, *Eurostars Oporto 4\**, *Eurostars Porto Centro 4\**, *Eurostars Porto Douro 4\**, *Exe Almada Porto 4\**, *Exe Essenzia Porto 4\** e *Eurostars Matosinhos 4\**.

Atualmente, podemos encontrar os as marcas *Eurostars*, *Exe*, *Aurea*, *Tandem*, *Ikonic* e *Crisol* espalhados internacionalmente. Cada uma destas marcas tem as suas particularidades. A marca *Eurostars*, a primeira do Grupo Hotusa, apesar de oferecer serviços que vão ao encontro das necessidades de qualquer viajante, tem um maior foco no turismo de negócios. Os hotéis desta marca optam por um *design* moderno mas simples, ideal para eventos e reuniões, tendo também sempre disponíveis salas para realização de eventos *corporate*. A marca *Exe* foi desenhada especificamente para turismo de negócio, oferecendo as infraestruturas e instalações adequadas para este tipo de turismo, garantindo o conforto máximo com a promessa “Venha para o negócio, fique por prazer”. Relativamente à marca *Aurea*, esta destaca-se por tornar os seus hotéis o mais autênticos possível, mantendo e destacando o mais tradicional de cada destino, o que torna cada hotel único, tendo como objetivo enriquecer a viagem de cada hóspede através da envolvência na cultura e tradição do destino visitado. Já o hotéis *Ikonic* são bastante modernos e urbanos, com um design diferente e “extravagante”, como definido pela marca, sendo esta a sua essência e fator diferenciador. A marca *Crisol* é mais direcionada para o turismo de lazer e familiar, normalmente localizados em pontos centrais dos destinos. Finalmente, a marca *Tandem* diferencia-se de todas as outras no sentido em que se trata de suites *premium*, com presença de cozinha e sala de estar, dando uma maior flexibilidade ao hóspede.

A decoração de todos os hotéis é bastante cuidada, misturando o tradicional com um design moderno e confortável, criando um equilíbrio entre comodidade e tecnologia. Um fantástico exemplo deste equilíbrio entre história/ tradição e modernidade encontra-se em Portugal, no *Eurostars Aurea Museum*, localizado no Campo das Cebolas em Lisboa, hotel construído à volta, e integrado, em ruínas de grande valor arqueológico, sendo considerado um hotel museu, como o seu nome indica, agregando-lhe um grande valor e unicidade.

## 2.2. Eurostars Cascais

Este estabelecimento hoteleiro localizado em Cascais e bastante próximo da Boca do Inferno (figura 2.2.), um ponto turístico de elevado interesse, teve a sua abertura no ano de 2017, é constituído por cento e um quartos, trinta e três destes com tipologia de “Vista Cidade”, um deles adaptado para hóspedes com mobilidade reduzida, sete “Junior Suites” e sessenta quartos da Tipologia “Vista Mar”.

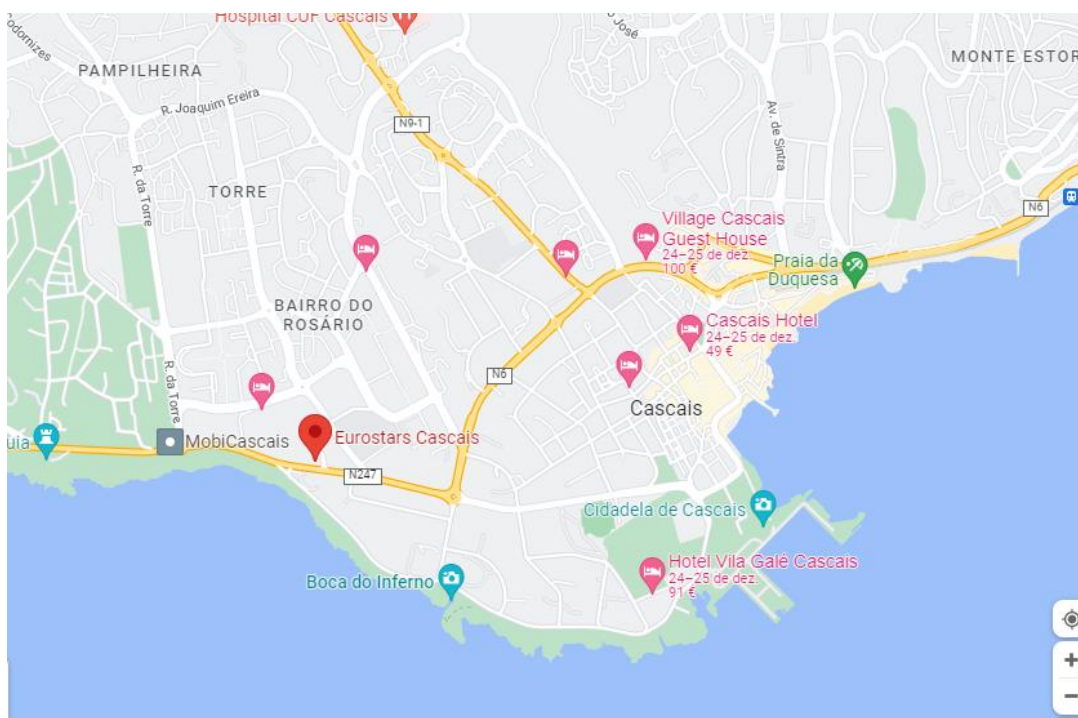


Figura 2.2.- Mapa: Localização Eurostars Cascais

Todos os quartos têm a dimensão de 25m<sup>2</sup>, à exceção das suites, que têm o dobro deste valor. Além dos quartos, o hotel dispõe também de um restaurante, uma piscina exterior, um ginásio, quatro salas de reunião e estacionamento exterior e interior.

Os valores por quarto variam muito de acordo com a temporada, sendo que assume os valores mais reduzidos nos meses de outono e inverno- o valor mais reduzido nesta altura é de 61,75€ para o quarto com Vista para a Cidade e 65€ para o quarto com Vista Mar, já a Suite nesta altura apresenta valores à volta de 125€. Relativamente a épocas mais altas ou alturas com eventos na zona de Cascais e Lisboa os preços aumentam significativamente. Tomemos como exemplo o *IronMan* Portugal, um evento desportivo anual que irá ser realizado em Cascais, no próximo dia 15 de outubro de 2022, que faz o hotel atingir os seus preços máximos, designadamente: o quarto com Vista Cidade está a ser vendido por 308,75€, o quarto com Vista Mar por 325€ e a Junior Suite por 536,25€ (verificado a 18/09/2022). À parte destas alturas especiais, durante os meses do verão, os valores rondam os 125€ para o quarto com Vista Cidade, 135€ para o quarto com Vista Mar e 220€ para a Junior Suite.

Os preços estão em constante alteração, sendo adequados à procura atual e à sua previsão. Quando o hotel apresenta uma procura mais baixa, os seus preços são igualmente mais reduzidos de modo a atrair a procura e vice-versa.

O *Eurostars Cascais* é um hotel com maior foco em turismo de negócios, especialmente em época baixa. Assim sendo, são utilizados dois programas de fidelização: programa *Corporate* e acordo *Corporate*. O programa *Corporate* é destinado para clientes que pertençam ou sejam donos de uma empresa, necessitando apenas de fazer a sua inscrição diretamente com o hotel, que disponibiliza *flyers* para preenchimento pelo cliente de empresa, indicando todos os dados necessários, sendo obrigatório colocar o número de identificação fiscal da empresa, o nome da mesma, morada e *e-mail*. Estas informações são posteriormente tratadas pelo chefe de receção e inseridas no portal *Corporate*, concluindo a adesão da empresa. Após adesão ao programa, o cliente

beneficia de 10% de desconto sobre a tarifa atual em qualquer hotel da cadeia, devendo fazer a sua reserva através da plataforma *Corporate*. Já os acordos *Corporate* são destinados para empresas recorrentes nos hotéis da cadeia, sendo celebrado um valor fixo: Época baixa- 69€ quarto de utilização individual ou 79€ quarto de utilização dupla; Época alta- 115€ quarto de utilização individual ou 125€ quarto de utilização dupla; nos meses de verão (junho, julho, agosto e setembro) o desconto aplicado é sempre de 10% sobre a tarifa atual, sendo que se tratam de meses com grande procura e com valores bastante elevados por quarto.

No que toca às salas de reuniões, as mesmas poderão ser alugadas para todo o tipo de eventos através do departamento de grupos e eventos do hotel. O aluguer das salas pode ainda ser combinado com alojamento e restauração, dependendo da disponibilidade e do interesse do cliente. Existem 4 salas disponíveis: Sala Cascais, com 32m<sup>2</sup>; Sala Abano, com 47m<sup>2</sup>; Sala Duquesa, com 47m<sup>2</sup>; e sala Ribeira, com 48m<sup>2</sup>; uma vez que as salas de reunião têm paredes amovíveis, é possível obter ainda uma quinta sala, a Sala de Plenário, com um total de 174m<sup>2</sup>.

Relativamente aos departamentos do hotel, existem: o departamento de *Front Office*, que funciona essencialmente na receção, com funções desde check-ins e check-outs, a gestão de vendas, gestão de reservas, entre outras; o departamento de *Back Office*, constituído pelo diretor Paulo Mourato, pela Chefe de Receção Elisabete Cravid e pela funcionária responsável pelos eventos, salas e grupos, Cláudia Antunes; o departamento de *housekeeping*, responsável pela limpeza de todo o hotel e pela gestão de *amenities*, produtos do minibar, gestão da piscina, recolha e entrega à receção de perdidos e achados, entre outras funções; o departamento de *Food and Beverage*, responsável pela organização do espaço do restaurante, serviços de refeições, *room service* e pequeno-almoço, preparação de refeições e bebidas, inventários de bebidas e alimentos, entre outras funções. Para uma compreensão mais prática, segue em baixo um organograma da organização simples do hotel:



Figura 2.1.- Organograma Eurostars Cascais (fonte: própria)

Esta página foi propositadamente deixada em branco

### **3. Descrição do Estágio e das Tarefas Desempenhadas**

Este relatório e proposta surgem após a execução de um estágio curricular com um total de mil seiscentas e vinte horas no departamento de *Front Office*, selecionado especificamente por ser o departamento que interliga todos os outros departamentos do hotel e onde existe um maior fluxo de informação destes.

O estágio teve o seu início a 7 de setembro de 2021 no *Enigma Nature and Water Hotel*, sendo que neste local teve apenas a duração de um mês, uma vez que as condições apresentadas pelo hotel e pelo diretor do mesmo não permitiram a continuação do estágio neste estabelecimento, sendo que o projeto desenvolvido neste relatório não terá o seu foco neste local.

Após isto, foi dada continuidade ao estágio a 23 de novembro de 2021, no hotel *Eurostars Cascais*, tendo terminado a 4 de julho de 2022, após as 1 420h restantes de estágio.

Inicialmente, foram dados a conhecer todos os procedimentos e funcionalidades dos materiais presentes na receção. Assim, e após observação e experiência dos procedimentos, foi possível executar as funções designadas aos rececionistas do *Eurostars Cascais*. Embora sempre acompanhada na receção, ao fim de cerca de 4 meses de experiência fui capaz de assumir as funções e responsabilidades da receção de forma independente.

Durante este período foram executadas funções de *Front Office*: gestão de reservas, check-ins e check-outs, gestão de e-mails e chamadas telefónicas, gestão de vendas e gestão de limpeza, que serão descritas em seguida.

#### **Check-in**

O *check-in* pertencente essencialmente às funções do turno da tarde (15h30-00h00), mas poderá ser desempenhado pelo turno da manhã, caso os quartos já estejam prontos, e consiste na identificação da reserva do cliente através do nome ou do número de confirmação, seguido do registo dos documentos de identificação (documento de identificação nacional caso se trate de um cliente pertencente à União Europeia, ou passaporte caso seja um hóspede de fora da mesma) dos hóspedes no PMS- sistema de gestão da propriedade e reservas, onde são executadas as principais funções de uma receção, como os *check-ins e check-outs*, tratamento e inserção de reservas, faturação, gestão de disponibilidade e do estado do hotel, entre outras- após este registo e reconfirmação das datas da reserva e do regime da mesma (BB- regime que inclui a estadia e o pequeno-almoço, RO- regime que inclui apenas a estadia ou HBD- regime que inclui a estadia, o pequeno-almoço e uma refeição- almoço ou jantar) é pedida uma assinatura num documento gerado pelo sistema para confirmação dos dados (segundo a lei da proteção de dados) e é solicitado o pagamento da reserva- caso esteja paga online apenas é solicitado o pagamentos da taxa turística da cidade (2€ por pessoa por noite nas primeiras sete noites), e caso seja pagamento direto é pedido o valor total da reserva. Se o hóspede pretender pagar ao *check-out* é sempre solicitado um cartão de crédito como garantia, que é registado no sistema, diretamente na reserva do cliente. Segue-se a entrega dos cartões do quarto (normalmente entregues dois por quarto) e explicação das informações mais importantes sobre o hotel: horários de pequeno-almoço (07h30-10h30), do restaurante (12h-15h; 19h-22h) e bar (12h-00h), do *check-out* (até às 12h) e da piscina (10h-20h); o número de telefone da receção (9); a palavra-passe do *wi-fi*; e, se pretendido, os pontos de maior interesse em Cascais, com a possibilidade de explicação através de um mapa. Para finalizar um *check-in*, é essencial que este seja feito no PMS, através da seleção da opção de *check-in* que este disponibiliza, garantindo o controlo dos quartos ocupados e livres.

### **Check-out**

Já o *check-out*, um procedimento pouco complexo mas com elevado nível de responsabilidade, pertence às funções do turno da manhã (07h30-16h), uma vez que a hora de saída estabelecida é até às 12h (existindo, mediante disponibilidade, a possibilidade de *late check-out* gratuito até às 14h) e consiste na identificação do quarto do hóspede, confirmando sempre pelo nome da reserva, e verificar se tem algum

pagamento pendente, podendo este ser algum extra de restauração ou minibar ou mesmo o valor do quarto, caso tenha optado pelo pagamento à saída. Depois disto são devolvidos os cartões do quarto e entregue, se solicitada, a fatura referente à estadia, podendo esta ser solicitada com número de contribuinte ou com identificação de uma empresa específica. Para concluir, é apenas necessário selecionar a opção de *check-out* no sistema, de modo a que o departamento de *housekeeping* tenha a informação que o quarto já está livre para limpeza.

### **Preparação das Entradas**

Pertencente às funções do turno da tarde, é feita a revisão extensiva das reservas e preparação das entradas dos dias seguintes. O primeiro passo é imprimir um relatório da chegada do dia seguinte através da opção do PMS “Entradas Previstas”, seguindo-se por confirmar, com apoio desse mesmo relatório, se todas as reservas individuais estão também impressas (o turno da noite tem a função de imprimir as reservas dos três dias seguintes) e imprimir as que faltam, se for caso disso. O terceiro passo consiste em aceder à plataforma *Synergy* (plataforma online de gestão de vendas e de reservas, associada ao PMS e ao *Website* do hotel) e verificar as reservas com entrada no dia seguinte, confirmando também se todas estão corretamente inseridas em sistema, sendo que as únicas reservas que não irão aparecer nesta plataforma são as reservas feitas diretamente (por e-mail, telefone ou ao balcão), uma vez que não são feitas por plataformas online.

Depois destes procedimentos, chegamos ao quarto passo: a verificação de todas as *extranets- Booking, Expedia, Agoda, Keytel, Hotelbeds*, entre outras plataformas de reservas online- confirmando se todas as reservas presentes nas plataformas se encontram inseridas em sistema, com as datas corretas, informações de pagamento e com a identificação de qualquer pedido especial que tenha sido feito.

Com esta “picagem” de reservas finalizada, prossegue-se para a atribuição dos quartos no PMS, que é feita de acordo com a disponibilidade (visível através da opção “Rack de Habitaciones por Planta”, onde aparecem os quartos do hotel todos organizados de

acordo com os que estão livres, com os que irão ter saída e ficam livres e com os que estão ocupados). A atribuição é feita de acordo com a tipologia do quarto e com os pedidos específicos (alguns dos mais comuns são: piso alto, longe do elevador, quarto com banheira ou chuveiro, *upgrade* para quarto com vista, e vista frontal para o mar) e, em caso de *overbooking*, celebração de uma data especial, ou pedido de upgrade que seja possível de acordo com a disponibilidade, é feito um *upgrade* na tipologia do quarto (quarto com vista cidade tem upgrade para vista mar, e quarto com vista mar tem upgrade para a suite). Após a atribuição estar concluída é realizada e impressa a “folha de vips”, onde são identificados os números dos quartos, o número de reserva associado a esse quarto, e onde são identificados os pedidos de tipologia de cama (*twin* ou italiana- quando as camas são *twin* e são feitas como cama de casal) e outros pedidos especiais (como almofadas extra, ferro e tábua, chaleira, entre outros), que é entregue todas as manhãs à governanta, funcionando como guia para a preparação dos quartos.

### **Gestão de E-mails, Mensagens da Extranets e Telefónica**

Esta função, apesar de por vezes trabalhosa, é simples. É necessário que haja atenção constante ao e-mail, pois é neste que recebemos as confirmações de reservas online, devendo confirmar sempre se ficaram inseridas corretamente no sistema e escrevendo as notas necessárias na mesma, através do número de confirmação da plataforma de origem da reserva. No e-mail são também recebidos pedidos de disponibilidade, que são respondidos através de um modelo pré-definido, que é preenchido com as informações da reserva solicitada (datas, número de pessoas, política de pagamento e cancelamento e regime) e com o preço, retirado sempre do *website* do hotel ou dos valores dos contratos *corporate*, caso se trate de um pedido de uma empresa parceira. Além disto, é também realizada a resposta a qualquer outro tipo de e-mails, que são principalmente a colocação de dúvidas relativas ao hotel.

É importante ir verificando frequentemente as mensagens das *extranets Booking e Expedia*, respondendo aos pedidos e questões dos futuros hóspedes. Também é essencial que sejam enviadas mensagens a solicitar o desenvolvimento do *feedback* aos comentários com pontuações a baixo de 7.5 na *Booking*.

Finalmente, a gestão do telefone é a mais simples, consistindo no atendimento de todas as chamadas, e retorno caso não tenha havido disponibilidade de atendimento no momento.

### **Gestão de Vendas**

A gestão de vendas ou “cupos” (termo espanhol utilizado para definir a plataforma de gestão de vendas da cadeia), é feita através da plataforma online do hotel, *Synergy*, e de acordo com a disponibilidade, são atualizados manualmente os quartos que efetivamente o hotel tem à venda nas plataformas parceiras online (*extranets*) e no *website*. Esta gestão é feita por todos os turnos: o turno da noite deverá verificar as vendas dos mês atual e dos dois meses seguintes, e os restante turnos deverão verificar as vendas do mês. Os quartos que são colocados à venda não deverão ser o número exato de quartos disponíveis, mas sim dois a menos do valor efetivo, permitindo ter quartos de garantia e para reservas feitas diretamente. A verificação dos quartos disponíveis é feita através do PMS, na opção da disponibilidade, que apresenta o valor exato de quartos disponíveis por data e por tipologia. Esta função tem um nível de responsabilidade bastante elevado e poderá gerar *overbookings*, uma vez que, sendo o *Front Office* a fazer a gestão da mesma, nem sempre terá disponibilidade para uma constante e atenta verificação, como ao fazê-lo acaba por ser interrompido várias vezes pelos hóspedes na receção.

### **Utilização do PMS**

A utilização do PMS apresentou-se também como uma das principais funções e aptidões adquiridas no estágio. Ao início, o sistema utilizado por esta cadeia hoteleira aparenta ser bastante complexo e pouco intuitivo, principalmente pelo seu design e aparência, mas também pelo facto de estar em espanhol. Apesar disto, e à medida que se vai desenvolvendo uma melhor compreensão do seu funcionamento, a sua utilização torna-se até bastante simples. Este sistema é a base de todo o funcionamento não só da receção, mas também do *Back Office* e do departamento de grupos e eventos, uma vez que é nele que se encontra toda a informação necessário à execução das funções

destes departamentos, desde disponibilidades, a faturação ou até mesmo ao controlo de rendimentos/ preço médio diário. As principais opções utilizadas no dia a dia são: o “House Status”, ou estado do hotel, onde era possível observar os hóspedes e respetivo quartos *in house* (ou seja, ocupados), por chegar e por sair / já saídos; a “Rack de Habitaciones por Planta” onde é possível identificar o estado de limpeza dos quartos, bem como o seu estado de ocupação; o “cambio de estado de habitacion” que permitia limpar, sujar, colocar pendentes de manutenção ou revisão os quartos no sistema; a criação de “deudores”, ou seja, identidades no sistema, que ficam associadas a determinados clientes ou empresas, tendo um número gerado pelo sistema como identificador desses mesmo clientes, o que era fulcral para a colocação de número de contribuinte ou nome de empresa na faturação; e igualmente a opção da disponibilidade, pois esta é necessária para uma correta gestão de vendas. Apesar de ser um sistema complexo, e de ser necessário aceder a diferentes opções para chegar ao objetivo, com a prática e repetição torna-se um sistema bastante fácil de utilizar, e posso afirmar que termino o meu estágio com um domínio avançado do mesmo.

### **Outras Funções**

Outras funções são: a codificações dos cartões para as portas dos quartos, de acordo com o número do mesmo e com as datas de saída e entrada; a organização e limpeza do espaço da receção e do escritório; a reposição de materiais de escritório; o armazenamento de bagagem; a contagem da caixa e controlo de faturas do dia; o registo de ocorrências e reclamações; controlo da música e das luzes; entre outras necessidades que poderão surgir e para a qual o rececionista poderá ter disponibilidade.

De modo a garantir a comunicação entre os elementos da receção e para simplificar as passagens de turno, é utilizado como guia o calendário google, onde são postas as informações mais importantes para o dia atual de trabalho. Já em termos de comunicação com os outros departamentos, esta é feita através da comunicação verbal ou escrita (por email, *Whatsapp*, ou mesmo em folhas de papel escritas à mão para informações mais práticas).

Relativamente à proposta apresentada neste relatório, esta foi desenvolvida durante e após o estágio. Apesar de terem existido diversas sugestões e ideias de propostas que poderiam ser apresentadas, esta foi a que se apresentava como uma das maiores necessidades do hotel, informação com a qual o diretor do hotel concordou, uma vez que se trata de um plano prático e com objetivos e ações específicas para implementação nos próximos anos.

Os primeiros cerca de 4 meses de estágio serviram como período de adaptação e recolha de informações relativas aos procedimentos e ações atuais do hotel, bem como para aprendizagem de todas as funções da receção. Após isso, estando mais confortável e acostumada ao hotel em si, às minhas funções, aos procedimentos e também aos colegas e superiores, foi possível começar a juntar ideias e pontos a desenvolver neste plano de ação. O primeiro ponto que surgiu para desenvolvimento foi a necessidade que estava mais evidente - a inexistência de recursos e hábitos de reciclagem em todos os departamentos e para os clientes. Mesmo após a implementação de contentores para a reciclagem, o resultado não foi muito eficaz, o que permitiu compreender que não basta existir recursos físicos para tal, mas também é necessário haver interesse e formação de modo a que todos possam fazer o seu papel.

Em seguida, surgiu a questão dos copos de plástico, utilizados pelos funcionários, por norma mais do que um por dia, e deitados no lixo comum. Existiu ainda uma tentativa de implementação de canecas para os funcionários (identificadas com o nome de cada um), com o objetivo de evitar o uso de copos de plástico, mas a adesão foi baixa e pouco duradoura, sendo que, com o passar do tempo (bastou 1/2 semanas) voltou-se a utilizar os copos de plástico em vez das canecas pré-definidas. Além destas tentativas de implementação, foi também sugerido por mim que se reutilizasse todo o papel já impresso, que tivesse um dos lados da folha ainda em branco, para impressão de reservas e relatórios. Esta ação foi aceite e bem implementada por a maior parte dos elementos da receção, no entanto cerca de dois colegas não concordaram com a mesma, acabando por nunca a pôr em prática.

Posto isto, o maior facto que estas ações implementadas permitiram compreender foi que, para se atingir a sustentabilidade de um hotel, é necessário que todos os *stakeholders* estejam envolvidos e compreendam a importância destes procedimentos diários.

Já as restantes ações e objetivos da proposta foram surgindo com o passar dos meses, após conversações e discussões de ideias com a direção do hotel e alguns dos meus colegas, que me ajudaram a compreender outras necessidades ou más práticas de cada departamento.

Após término do estágio, devido a ter mais tempo livre e disponível para o foco completo no relatório e desenvolvimento da proposta, o plano de ação foi organizado e completado com base em todas as informações e conhecimentos adquiridos.

#### **4. Revisão de Literatura**

Para a realização da proposta de implementação realizada neste relatório e durante o estágio, foi necessário proceder à revisão de literatura de 4 temas principais: Sustentabilidade, o foco principal desta proposta; os Impactos da Hotelaria, essencial para compreender os impactos deste setor e quais os pontos a melhorar; Critérios de Sustentabilidade para a Hotelaria, servindo como linhas guadoras para o desenvolvimento dos objetivos e ações a seguir; e, finalmente, o Envolvimento dos *Stakeholders* nas Práticas Sustentáveis, uma vez que este envolvimento foi sentido como uma limitação à implementação correta destas práticas durante o estágio, permitindo assim compreender como motivar o envolvimento desejado. Estes temas serão então desenvolvidos nos pontos que se seguem.

##### **4.1.Sustentabilidade**

A Sustentabilidade é um conceito que, ao longo dos anos, tem vindo a ter diversas definições. Trata-se de um conceito um tanto complexo, composto por três principais dimensões: social, económica e ambiental (BCSD, 2022).

A dimensão ambiental prende-se com a forma como os recursos naturais devem ser geridos, ou seja, de forma a que sejam conservados e racionados, com especial foco nos recursos não renováveis ou essenciais à vida, minimizando os impactes negativos das ações humanas. É importante compreender e avaliar ao pormenor a pegada ambiental da empresa com o objetivo de minimizar os procedimentos e práticas que possam ter impactes negativos nos recursos naturais do planeta a curto e longo prazo (Sloan et. al., 2009).

A dimensão social prende-se com a igualdade de oportunidades e com os direitos humanos, tendo como um dos seus grandes focos a erradicação da pobreza e da exploração e o respeito pela diversidade cultural. Para conseguir atingir a sustentabilidade social, as organizações deverão seguir as seguintes questões:

*“Uma empresa empenhada na sustentabilidade tem, portanto, de lidar com questões como a saúde pública, a justiça social, os direitos humanos, os direitos laborais, as questões comunitárias, a igualdade de oportunidades, as competências e a educação, a segurança no local de trabalho e as condições de trabalho. Deve igualmente manter e promover a diversidade social e cultural, envolvendo as comunidades, consultar as partes interessadas e o público, bem como formar pessoal no que diz respeito a práticas sustentáveis.”* (Sloan et al. 2009)

Já a dimensão económica está relacionada com a eficiência das organizações e empresas, devendo estas gerar riqueza e condições dignas de emprego (BCSD, 2022). A maximização do lucro é o objetivo principal do ponto de vista económico de uma empresa, no entanto deverá existir um equilíbrio com a sustentabilidade ambiental. O investimento na eficácia das práticas através da sustentabilidade ambiental permite trazer diversos benefícios para a empresa, como: redução de custos e maximização do lucro, por exemplo através da instalação de tecnologias de eficiência energética e hídrica; motivação do staff; melhor posicionamento competitivo e reputação, entre outros (Sloan et. al., 2009).

Inicialmente o conceito de sustentabilidade era mais focado na justiça social, conservadorismo, internacionalismo, entre outras. No entanto, com o arrancar do século XX, surgem novos desafios e necessidades associados aos recursos naturais e aos impactos que o comportamento humano tem nos mesmos, a desigualdades sociais e a problemas relacionado com a ética. Estes desafios da atualidade alteram o foco do conceito de sustentabilidade, tornando-se cada vez mais necessário e urgente que exista desenvolvimento sustentável.

O conceito de desenvolvimento sustentável prende-se muitas vezes com o conceito de sustentabilidade em si, e é definido pela ONU em 1987 (Relatório de Brundtland) como “Aquele que satisfaz as necessidades presentes, sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazer as suas próprias necessidade”, ou seja, deverá existir um

equilíbrio nos procedimentos de modo a que os recursos existentes não se esgotem e a que as tensões e desigualdades sociais sejam atenuadas.

Neste contexto, a ONU define em 2015 os “ODS- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável”, no âmbito da Agenda 2030, que visam alcançar um desenvolvimento sustentável assente nas três dimensões da sustentabilidade. Estes objetivos funcionam como um guia a seguir por líderes mundiais, empresas e povos, tornando-se um foco comum para toda a humanidade. Os ODS dividem-se por 17 principais categorias: erradicar a pobreza; erradicar a fome; saúde de qualidade; educação de qualidade; igualdade de género; água potável e saneamento; energias renováveis e acessíveis; trabalho digno e crescimento económico; indústria, inovação e infraestruturas; reduzir as desigualdades; cidades e comunidades sustentáveis; produção e consumo sustentáveis; ação climática; proteger a vida marinha; proteger a vida terrestre; paz, justiça e instituições eficazes; e, finalmente, parcerias para a implementação dos objetivos (ONU, 2015). Cada um destes ODS divide-se depois por algumas ações a seguir, no entanto estas podem parecer um pouco gerais deixando os *stakeholders* sem ações específicas de como executar com sucesso estes objetivos. Assim sendo, existe uma grande necessidade de cada empresa, líder mundial, instituição e povo planear de forma mensurável e específica como irá concretizar estas ações e caminhar no rumo que a ONU pretende guiar a seguir.

No que toca ao setor do turismo, importa destacar que este tem grandes impactes ambientais, económicos e sociais, sendo que é importante que os procedimentos tenham em foco a sustentabilidade e como esta se pode adequar ao turismo e a cada setor do mesmo. Desta forma é possível não só reduzir os impactes negativos, como gerar benefícios às empresas turísticas, aos funcionários, às comunidades locais e ao meio ambiente.

Em termos competitivos e de sucesso, a sustentabilidade pode funcionar como fator chave na hotelaria (Alonso-Almeida, Bagur-Femenias, Llach, & Perramon, 2018; Brauer, Dymitrow, & Tribe, 2019; Dans & González, 2019). No entanto, é

importante compreender que o aumento do sucesso irá aumentar também o fluxo turístico, o que poderá resultar em impactos negativos (Scott, 2011).

Para a sustentabilidade na hotelaria é essencial que se sigam 3 temas principais: redução dos impactos ambientais; maximizar o lucro económico interno e externo; e maximizar o bem-estar social de todos os *stakeholders* (Sloan et. al., 2009). Estes temas servem de base para o desenvolvimento da proposta de plano de ação que será apresentado neste relatório.

Posto isto, é necessário que a empresa hoteleira faça uma gestão de desempenho sustentável geral, que englobe também o desempenho dos recursos humanos (Duric e Topler, 2021), com o objetivo de melhorar a utilização de recursos e também a responsabilidade social do hotel.

#### **4.2. Impactos da Hotelaria**

O turismo promove o consumo de serviços e também as suas despesas, para satisfazer as necessidades e desejos dos turistas necessita de energia, recursos naturais, recursos humanos e instalações (Ozturk et al., 2016).

Este e a hotelaria têm claros impactos no ambiente, nas comunidades e na economia. Muitos destes impactos são positivos, como o aumento do PIB, a geração de empregos, a valorização da cultura e património (Muchacha, 2020), entre outros. No entanto, é importante que haja um foco nos impactos negativos e na sua atenuação ou solução, fazendo com que o setor de hotelaria se torne mais sustentável, gerando benefícios para todos os *stakeholders*.

No que toca ao setor da hotelaria podemos destacar alguns impactos negativos principais, como o consumo de energia (Bruns-smith, Choy, Chong & Rohit, 2015). Os hotéis são infraestruturas construídas de uma forma complexa de modo a garantirem o maior conforto possível aos seus hóspedes, dando-lhes acesso a todas as comodidades e

funcionalidades necessárias (Sunlu, 2003). Englobam também um elevado número de serviços diferentes em apenas um espaço, o que faz com que tenham a necessidade de se tornarem grandes consumidores de eletricidade. Esta energia, sendo proveniente de fontes não renováveis, gera resíduos, poluição e emissões na sua extração, processamento e transporte (Mrabet e Alsamara 2016). As energias renováveis, como por exemplo através de painéis solares, poderão ser uma solução para combater estes impactos, é apenas necessário que cada hotel tenha capacidade financeira e espaço físico para o investimento nestas tecnologias.

Também a utilização de água é um aspeto a ter em consideração no que toca aos impactos de uma infraestrutura de hotelaria. Este consumo, tal como a eletricidade, nunca poderá ser 100% controlado pelo hotel, uma vez que grande parte da sua utilização é feita pelos hóspedes, no entanto é importante que o hotel tenha o conhecimento de que consumos estão a ser feitos no seu estabelecimento e qual a sua origem. Após a obtenção deste conhecimento poderão ser implementadas algumas soluções mais sustentáveis, como redutores de caudal ou autoclismos de baixo ou duplo fluxo.

Devido às suas grandes estruturas e capacidade de receber um número elevado de visitantes e utilizadores, existe também uma grande produção de resíduos, que resultam no aumento da produção de gases tóxicos, como é o exemplo do CO<sub>2</sub> (Valley & Service, 2013). É essencial que seja feita uma correta separação e gestão destes resíduos, de forma a que possam ser redirecionados para o correto tratamento dos mesmos. Para isto é necessário que todos os departamentos e funcionários do hotel tenham o conhecimento de como proceder à correta separação para todos trabalharem no mesmo sentido.

Os lucros provenientes do turismo contribuem para o bem-estar e aumento da qualidade de vida das comunidades locais (Rivera et al., 2016; Stylidis et al., 2014). No que toca aos impactos sociais positivos do turismo, podem-se destacar a partilha de culturas, sentimento de comunidade, criação de emprego, benefícios económicos e orgulho pela

cultura própria (Ribeiro, et al., 2017). Apesar disto, o turismo tem também impactos negativos nas comunidades locais, mais especificamente o Turismo de Massas, que veem o lugar onde residem a ser apenas objeto de exploração excessiva (Franquesa, 2011) e com um número elevado de visitantes, impossibilitando-as de vivenciar estes locais com a qualidade que pretendem.

É importante que os estabelecimentos hoteleiros tenham consciência dos seus impactos negativos, através de auditorias e estudos de impacto, de modo a que possa englobar nas suas técnicas e planos de gestão, procedimentos, medidas e práticas com foco na atenuação destes mesmos impactos e no aumento de benefícios para todas as partes envolvidas.

#### **4.3. Critérios de Sustentabilidade para a Hotelaria**

Cada vez mais é necessário que as empresas de hoje em dia tenham noção dos seus impactes no ambiente e nas comunidades a curto, médio e longo prazo, de modo que possam pôr em prática ações e procedimentos mais responsáveis e sustentáveis que permitam atenuar estes impactes sociais, ambientais e económicos.

É importante que os negócios turísticos tenham programas e planos de ação bem definidos para que possam realmente pôr em prática as ações necessárias para a mudança a nível ambiental, social e económica, fornecendo as bases e ferramentas necessárias a todos os envolvidos nestes procedimentos. Assim, o foco destas empresas deverá ser aumentar os benefícios ambientais, sociais e culturais ao invés de se focarem apenas nos benefícios económicos e na maximização do lucro (Bocken et al., 2014).

Além destes benefícios, a aposta num negócio sustentável tem como consequência uma melhor competitividade pois melhora a imagem e o valor do hotel, bem como a confiança e lealdade dos hóspedes, melhorando o desempenho geral do negócio e colocando-os numa posição de liderança competitiva (Duric e Topler, 2021).

De modo que possam ser definidos e implementados critérios de sustentabilidade, é essencial que o hotel execute estudos de impacto que avaliem as medidas atualmente aplicadas, os consumos de matérias-primas, energéticos e hídricos, as emissões de gases nocivos, os resíduos, bem como todos os seus procedimentos a nível social. Após estes estudos de impacto, deverão ser tiradas conclusões dos procedimentos que necessitam de melhorias e aplicar medidas e critérios adequados aos mesmos e que permitam um desempenho mais sustentável e contínuo (Duric e Topler, 2021).

No que toca a critérios específicos, vários estudos e modelos foram realizados neste sentido. Segundo Yenidogan et al. (2016), o desempenho de sustentabilidade de um hotel pode ser dividido em: desempenho ambiental, que engloba as médias de consumo de água e energia por ano, a percentagem anual de poupanças de custos em energia, água e reciclagem de resíduos e, finalmente, a percentagem de crescimento em investimentos e serviços com foco na ecologia; desempenho social, que engloba a percentagem de funcionários por género e idade, os investimentos em formações por ano, a estrutura de fornecedores locais e taxa de rotatividade dos trabalhadores; para finalizar, desempenho económico, englobando o retorno dos hóspedes ao hotel, o tempo médio de estada, a taxa de ocupação por temporada, o preço médio por quarto por temporada e o valor ganho por quarto.

Também o *Global Sustainable Tourism Council* (GSTC), organização responsável por definir standards e certificar o setor hoteleiro, definiu critérios de sustentabilidade específicos para o setor da hotelaria, acompanhando-os de indicadores de desempenho, de modo a funcionarem como guia para a hotelaria internacional. Estes dividem-se por quatro objetivos principais: A- Demonstrar uma gestão sustentável eficaz; B- Maximizar os benefícios sociais e económicos para a comunidade local e minimizar os impactos negativos; C- Maximizar benefícios para o património cultural e minimizar impactos negativos; e D- Maximizar os benefícios para o ambiente e minimizar os impactos negativos. Cada um destes objetivos é acompanhado de diversos critérios, sendo que o objetivo A tem treze critérios, com diversos indicadores de desempenho para cada. O objetivo B é acompanhado por nove critérios, o C por quatro e o D por

dezasseis critérios, todos estes também acompanhados por indicadores de desempenho adequados, como podemos verificar no Anexo I (fonte: GSTC).

Além destes critérios, outra forma de atingir a sustentabilidade de um hotel é através de certificações como a *Green Globe*, *Green Seal*, *Audubon Green Leaf*, *Green Key*, *Travelife*, entre outras. Estas certificações consistem num processo rigoroso de avaliação de cumprimento de requisitos ambientais de um produto ou serviço e são atribuídas após auditorias que comprovem que a empresa em questão cumpre padrões elevados por parte de entidades acreditadas- cada uma destas certificações tem critérios e indicadores específicos que um hotel poderá seguir, candidatando-se à obtenção de uma determinada certificação, garantindo assim a todos os *stakeholders* que o negócio é sustentável. As empresas que pretendem a certificação fazem-no por iniciativa própria e independente.

Da perspetiva de Bellson (2017), as certificações são autenticar, verificar ou atestar a veracidade do cumprimento de critérios. Funcionam como marcas comerciais e dão estatuto à empresa, produto ou serviço.

Estas têm alguns benefícios associados que se dividem por: nível ambiental, sendo feita uma contribuição para a conservação do ambiente ou com impacto positivo no mesmo e nas comunidades; nível sociocultural, onde a cultura é promovida e explorada de forma sustentável ao mesmo tempo que possibilita uma maior consciencialização ambiental, permitindo um equilíbrio entre o bem-estar das sociedades e o seu desenvolvimento; nível organizacional, onde as empresas tornam os seus negócios mais sustentáveis, aumentando a sua eficiência e eficácia e reduzindo os custos operacionais, bem como permite um melhor posicionamento no mercado, educando colaboradores e aumentando a satisfação dos consumidores, o que melhora a imagem da empresa; e, finalmente, nível económico pois apesar dos investimentos iniciais, irão reduzir os custos operacionais com uma gestão responsável dos recursos, desenvolver processos inovadores e, conseqüentemente, aumentar a procura.

Posto isto, verifica-se que existem vastos estudos e organizações que definem modelos, critérios e indicadores a seguir para um setor hoteleiro mais sustentável. Com o avanço das tecnologias e da necessidade de tornar os hotéis mais sustentáveis, estes critérios e modelos também se moldarão ao *Status Quo* e às necessidades individuais de cada hotel devido às especificidades de localização, por exemplo, de cada um.

#### **4.4. Envolvimento dos *Stakeholders* nas Práticas Sustentáveis**

O conceito de *Stakeholder* é bastante relevante no turismo, estes pertencem à estrutura organizacional de cada empresa e no setor de hotelaria desempenham um papel bastante importante, sendo que influencia a qualidade e a experiência que é oferecida pelo estabelecimento hoteleiro (Hawkins & Bohdanowicz, 2011; March & Wilkinson, 2009).

Podemos então considerar que o conceito de *stakeholder* no caso do setor hoteleiro engloba o turista, os recursos humanos, a comunidade local, o governo, fornecedores, grupos de interesse e instituições de ensino. Estes membros externos influenciam os impactos turísticos de um determinado hotel, bem como a qualidade da experiência turística.

Um dos grandes desafios da cooperação com *stakeholders* prende-se com o facto de cada um destes ter os seus próprios objetivos e valores individuais (Ladkin & Bertramini, 2002; Markwick, 2000), tornando o seu envolvimento com as metas e ações do hotel muito mais complicado e complexo (Fyall, A., & Garrod, B. (2005. Isto resulta também em problemas de coordenação e de falta de vontade / interesse de todas as partes caminharem no mesmo sentido e para os mesmos objetivos, destacando baixos a falta de conhecimento em relação aos problemas que se tentam solucionar, neste caso, numa empresa em específico (Cooper et al., 2009).

Estes procedimentos são complexos e nem sempre são possíveis pois cada *stakeholder* faz a própria tomada de decisão e segue os mesmos princípios e objetivos, tornando a existência de objetivos e práticas comuns algo deveras complicado, podendo ser considerado uma rejeição de políticas tradicionais (Baker, 2006).

Existe então a necessidade de reunião com todas as partes para serem discutidos os objetivos que devem ser seguidos de forma conjunta e para consciencializar todas as partes envolvidas, caminhando no sentido de combater faltas de interesse ou de compreensão e facilitando a comunicação. Deverão ser implementadas estratégias de comunicação práticas e mais interativas, como por exemplo workshops ou palestras para que as partes envolvidas cooperem de uma forma mais positiva e inclusiva (Waligo, et al., 2012).

A sustentabilidade de uma empresa tem de ser atingida em colaboração com os *stakeholders*. É importante definir qual o contributo que cada parte está disposta a dar para o caminho para a sustentabilidade. Para a colaboração dos funcionários é necessário que haja uma boa e estável relação entre a empresa e os seus colaboradores, onde são respeitados os seus direitos e necessidades – formações, assistência de saúde, igualdade de género, inclusão, entre outras, mantendo-os motivados e a par de todos os procedimentos para a sustentabilidade, e envolvendo-os no processo de decisão, uma vez que a hotelaria é um serviço de pessoas para pessoas (Mozos, et al., 2020).

No que toca à colaboração dos fornecedores, o primeiro passo é a seleção dos mais adequados, ou seja, com princípios e objetivos que vão ao encontro dos do hotel, assentes nos 3 pilares da sustentabilidade, preferencialmente locais, com procedimentos de produção e distribuição sustentáveis e com certificações na área da sustentabilidade.

Relativamente aos recursos humanos do hotel, estes são também *stakeholders* com elevada importância, uma vez que desempenham um papel fundamental na implementação de medidas e práticas sustentáveis estando em contacto direto com o hóspede (Sue e Swanson, 2019). Assim sendo, é importante que a direção do hotel forneça a oportunidade de formações de sustentabilidade e formas de comunicação claras relativas às corretas práticas e procedimentos adotados no campo da sustentabilidade. Além disto, cabe à direção do hotel motivar a aderência a estas

práticas, seguindo-os e dando o exemplo, mas também ao controlo da correta execução das mesmas.

De modo a que o hotel atinja os benefícios para todos os *stakeholders*, é necessário que estes estejam envolvidos nos processos que levam à sustentabilidade e que tenham também conhecimento e consciência ambiental, económica e social, permitindo assim que as diferenças de valores e objetivos individuais ou coletivos se atenuem para uma colaboração e caminhada no sentido da sustentabilidade dos negócios.

Esta página foi propositadamente deixada em branco

## **5. Proposta de Plano de Ação de Sustentabilidade**

Como principal objetivo do estágio e com base no mesmo, na discussão de problemas e soluções com a direção / colegas do hotel, e na revisão de literatura realizada, surge então a minha proposta de Plano de Ação de Sustentabilidade, organizado por sete objetivos principais, cada um destes com ações específicas, indicadores de desempenho, entidades responsáveis e prazo limite sugerido para implementação.

Para a realização desta proposta, foi realizado *à priori* um diagnóstico do estado atual dos procedimentos adotados no *Eurostars Cascais*. Todos estes temas serão abordados nos pontos que se seguem.

Em termos de metodologia utilizada no desenvolvimento do diagnóstico e do projeto, esta foi de cariz qualitativo, tendo existido recolha de dados primários por meio de observação participante e entrevistas informais, uma vez que a partilha de informações de forma verbal e a observação se apresentaram como mais conveniente. O contacto e exposição de dúvidas à direção do hotel foram feitos de forma constante e aberta: após exposição das minhas questões relativas aos procedimentos do hotel, foram-me fornecidas as respostas e informações necessárias para a construção do diagnóstico (procedimentos como a separação de resíduos, ações de utilização eficiente de recursos hídricos e energéticos, utilização de matérias-primas ou ações de inclusão das comunidades locais). Já através da observação foi possível identificar alguns procedimentos como a utilização de produtos descartáveis, a necessidade de consciencialização do hóspede e formação do staff. Também a partilha de opinião dos meus colegas da receção permitiu compreender diferentes perspetivas relativamente a pontos a melhorar não só no departamento do *Front Office*, como em todos os outros.

### **5.1. Diagnóstico das Práticas e Procedimentos Atuais do *Eurostars Cascais***

De modo a criar um plano de ação que permita melhorar as práticas e procedimentos sustentáveis de uma empresa, é necessário que antes seja feito um diagnóstico dos procedimentos já existentes neste empreendimento hoteleiro. Serão então abordados os seguintes temas principais, com base nos três pilares ou dimensões da sustentabilidade:

separação de resíduos (ambiental); utilização de produtos descartáveis(ambiental); utilização de recursos energéticos e hídricos (económico e ambiental); consciencialização do hóspede (social); inclusão da comunidade local (social); conservação do ambiente (ambiental); e envolvimentos dos recursos humanos (social).

### 5.1.1. Separação de Resíduos

A separação de resíduos é um procedimento com elevada importância seja em que empresa for, mas especialmente num hotel onde existe uma quantidade bastante elevada de resíduos produzidos. No caso do *Eurostars Cascais*, apesar de existir separação de resíduos através de Eco pontos (cujos resíduos são recolhidos semanalmente) presentes numa sala específica do piso do staff, estes são insuficientes, uma vez que o lixo que ali é separado acaba por ser apenas o lixo produzido pela cozinha e na receção de encomendas (lixo comum, resíduos alimentares, vidro, plástico e papel, podemos observar na figura em baixo apresentada o lixo comum, resíduos alimentares e papel). Seria importante existirem locais e contentores, não apenas pelas áreas comuns do hotel, mas também em todos os quartos do mesmo, pois só assim será possível uma correta separação de todos, ou da maioria, dos resíduos produzidos pelo hotel e pelos seus

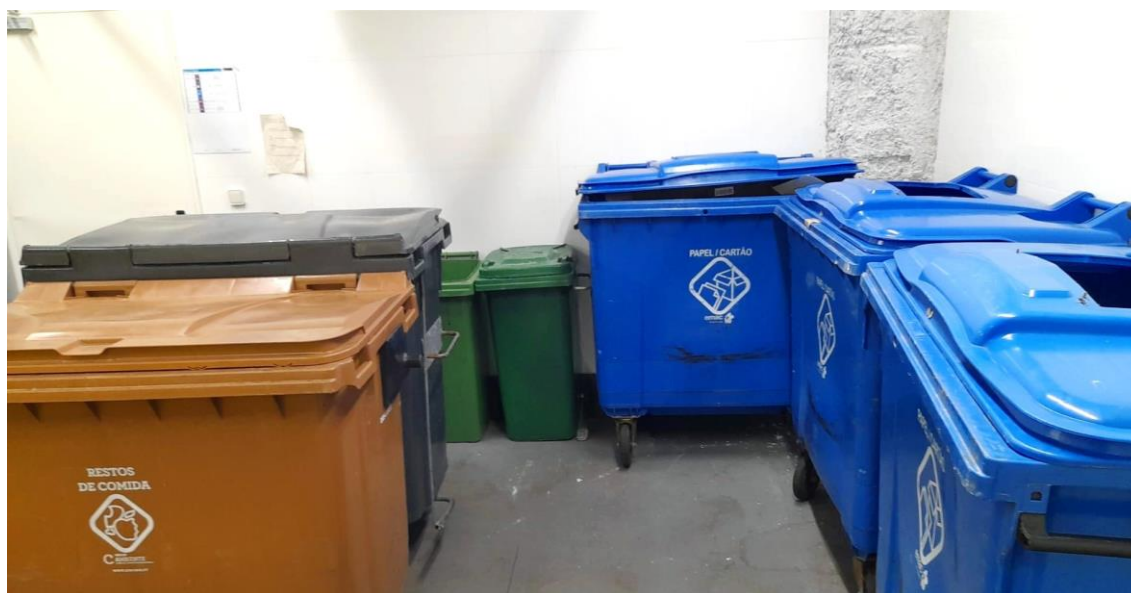


Figura 5.1. - "casa dos lixos", onde estão presentes os Eco Pontos

hóspedes.

Além disto, é essencial que os recursos humanos tenham acesso à informação e aos conhecimentos relativos à correta separação dos resíduos, pois, muitas vezes, apesar de existirem locais específicos e devidamente identificados para a separação dos mesmos, o staff do hotel acaba por não fazer a separação de forma correta, ou até mesmo juntando os resíduos todos em apenas um saco, depois descartado para o lixo comum.

Durante o estágio, e por iniciativa própria, em conjunto com o diretor e o chefe de receção do hotel, foram implementados contentores pequenos de reciclagem no *Back-Office* e na zona da copa. Além de existirem estes contentores, o envolvimento do staff não foi o suficiente, uma vez que muitas das vezes descartem produtos recicláveis no lixo normal, colocavam produtos recicláveis no contentor errado e, o *housekeeping*, em vez de descartar os sacos de cada contentor no local correto, acabava por colocar tudo no mesmo saco do lixo e deixava tudo no lixo comum. Tendo em conta estas ações, de modo que a implementação dos contentores de separação de resíduos em todo o hotel tenha sucesso, é imprescindível que existam formas de comunicação práticas e claras (formações, workshops ou documentos informativos) em relação à correta separação de resíduos e aos procedimentos adequados no que toca ao seu descarte.

Fora isto, o hotel não dispõe de qualquer forma de controlo da quantidade de resíduos produzidos e separados, sendo assim impossível contabilizar resíduos por departamento, por exemplo, não permitindo tirar conclusões da sua correta separação nem fazer qualquer tipo de estudo de impacto.



### 5.1.2. Utilização de Produtos Descartáveis

De forma a reduzir determinados custos e impactos ambientais, é essencial que deixe de ser utilizado qualquer tipo de produtos descartáveis de utilização única, principalmente de plástico, sendo este um material com elevados impactos no ambiente.

Os principais exemplos destes produtos descartáveis utilizados no hotel são: copos de plástico para utilização nos dispensadores de água, *amenities* disponíveis no hotel (como podemos verificar na imagem que se segue) - os produtos utilizados são

*Figura 2.2.- Ecopontos Implementados no Back-Office*

maioritariamente de plástico e embalados em plástico, apenas a embalagem das escovas de dentes foi recentemente alterada para cartão, no entanto a própria escova continua a ser de plástico; lenços de papel para secar as mãos e as bebidas em lata colocadas nos



*Figura 5.3.- Amenities*

minibares.

Estes produtos poderão então ser substituídos por outros que sejam menos prejudiciais ou até mesmo biodegradáveis ou compostáveis. Será necessário avaliar se os fornecedores atuais produzem produtos deste tipo ou então substituir mesmo estes por fornecedores mais sustentáveis nas suas práticas que produzam produtos mais amigos do ambiente.

A existência de dispensadores de água no hotel é um ponto positivo no que toca ao desperdício de garrafas de plástico, incentivando o reuso, no entanto, os copos utilizados nestas máquinas são de plástico de utilização única, que posteriormente não são reciclados. Além disto, relativamente aos *amenities* utilizados no hotel, o shampoo e o gel de banho são disponibilizados aos clientes nos seus quartos com doseadores grandes de plástico, que evitam a utilização de pequenos frascos de plástico para o mesmo fim. Apesar disto, estes doseadores, após vazios, não são reciclados nem reenchidos de forma sustentável, sendo utilizados novos doseadores plásticos. Os restantes *amenities* são embalados em plástico (toucas de duche, escovas de dentes- igualmente de plástico- kits de costura e kits de barbear).



Nas casas de banho das zonas públicas comuns e balneários são utilizados lenços de papel para limpeza das mãos existindo grande desperdício e elevada utilização dos mesmos, não sendo a opção mais sustentável. Também nos minibares presentes nos quartos são ainda utilizados produtos, mais especificamente bebidas, em garrafas e latas de plástico, facilmente trocadas por garrafas de vidro com menor impacto ambiental, uma vez que o vidro é um material que pode ser reciclado sem limite. No caso do bar e restaurante, as bebidas existentes já são em vidro.



Figura 5

Figura 5.5.- Lenços de papel utilizados nas casas de banho públicas das zonas comuns

### **5.1.3. Utilização de Recursos Energéticos e Hídricos**

Num estabelecimento como um hotel, a utilização de recursos energéticos e hídricos representa um dos seus maiores custos, consequentes dos elevados consumos feitos não só na produção de serviços para os hóspedes, como por exemplo na cozinha, bem como pelos próprios hóspedes ao usufruir destes mesmos serviços.

É fulcral que sejam feitos estudos e auditorias aos consumos energéticos e hídricos de um hotel, compreendendo a origem e padrões dos consumos, pois só assim poderão ser

postas em prática as ações e procedimentos para uma utilização mais sustentável destes consumos.

No *Eurostars Cascais* estes estudos e auditorias não são executados, constituindo um grande entrave para o controlo de custos e para a implementação de práticas mais sustentáveis. Apesar disto, o *Eurostars Cascais* utiliza painéis solares, instalados no topo do edifício que fornecem todo o hotel com aquecimento de 100% da água utilizada, ficando esta armazenada em quatro caldeiras presentes também no topo do edifício, permitindo assim um uso eficiente desta água aquecida por todas as áreas do hotel, desde os quartos, à cozinha, à copa e até mesmo à zona do *staff*.

Também num esforço para a redução de água utilizada pelos hóspedes nos seus banhos, foram implementados redutores de caudal nos chuveiros de todos os quartos. No entanto, e uma vez que estes redutores resultavam numa pressão muito reduzida da água, acabaram por ser retirados à medida que as reclamações dos hóspedes eram expostas.

Por fim, no que toca à limpeza diária dos quartos, a troca de toalhas é feita diariamente (se o quarto pedir limpeza nesse dia, não colocando o sinal de *do not disturb*), o que resulta em lavagens excessivas das mesmas, elevando os consumos de recursos hídricos e energéticos do hotel, que apesar de trabalhar com uma empresa de lavandaria externa, influencia de forma direta estes consumos.

#### **5.1.4. Consciencialização do Hóspede**

As práticas sustentáveis de uma unidade hoteleira não vêm apenas dos esforços da empresa, é também essencial que o hóspede seja incentivado a agir de uma forma mais sustentável. Através de métodos de comunicação e consciencialização será possível integrar o hóspede nos procedimentos de sustentabilidade, não apenas através de programas e práticas que poderão implementar no hotel, mas também relativos a práticas turísticas mais sustentáveis no destino e junto da comunidade local. Sendo que

o check-in é um momento crucial na comunicação com o hóspede é necessário que lhe seja comunicado e informado todas estas práticas a seguir.

No *Eurostars Cascais* não existe esta tentativa de consciencialização dos hóspedes. Existe apenas *flyers* indicativos das principais atrações da zona de Cascais e arredores e como chegar lá através de autocarro. Não existe qualquer tipo de indicação de outros meios de transporte também sustentáveis, nem de práticas adequadas na visita das diferentes atrações. Apesar disto, é muitas vezes aconselhado verbalmente o uso de transportes públicos ou de meios de transporte como bicicletas ou trotinetes elétricas de modo a evitar a circulação por viatura própria.

#### **5.1.5. Inclusão da Comunidade Local**

Todos os *stakeholders* são essenciais para a sustentabilidade de um negócio. Posto isto o hotel deverá optar por fornecedores locais, apoiando assim as comunidades locais e reduzindo, conseqüentemente, emissões de gases e custos associados com as deslocações de fornecedores não locais.

No caso do *Eurostars Cascais*, uma boa parte dos seus fornecedores são locais (área metropolitana de Lisboa), no entanto não pertencem necessariamente à comunidade local. No entanto, torna-se difícil quantificar quantos são os fornecedores locais exatamente, uma vez que, mesmo com insistência, essa informação nunca me foi fornecida por falta de interesse por parte da direção do hotel, tornando-se um entrave a este diagnóstico.

Além disto, não existe qualquer tipo de ação de inclusão da comunidade local nos serviços do hotel, nem qualquer investimento em iniciativas, projetos ou organizações de/ para esta comunidade local e para os seus recursos.

### **5.1.6. Conservação do Ambiente**

No que toca à conservação do ambiente, pouco é feito atualmente no *Eurostars Cascais*. Por exemplo, apesar de existirem alternativas mais sustentáveis para os produtos de limpeza utilizados, os atuais são da gama principal da empresa *Diversey*, sendo produtos tóxicos e com grande impacto ambiental. O mesmo acontece nos restantes departamentos, sendo que as escolhas de produtos e matérias-primas poderiam ser mais *eco-friendly*.

Apesar disto, existe a necessidade de criar práticas e hábitos dentro de todos os departamentos e membros do staff no sentido de conservação do ambiente.

### **5.1.7. Envolvimento e Consciencialização dos Recursos Humanos**

Um dos grandes desafios na implementação interna de práticas sustentáveis consiste na falta de motivação, conhecimento e interesse dos funcionários na participação em algumas práticas, como por exemplo a reciclagem. Assim sendo, o hotel deverá investir na formação, comunicação e partilha de informação de forma coesa pelos funcionários do hotel, só assim conseguirá um esforço conjunto e os resultados pretendidos.

Por outro lado, os funcionários do hotel pertencem, maioritariamente a esta comunidades, sendo residentes nas zonas de Cascais e Sintra. Dos funcionários contratados pelo *Eurostars Cascais*, sendo considerados apenas funcionários “da casa” e não contratações por empresas externas pois estas usualmente não são fixas, durante a execução do meu estágio, o hotel contava com sete funcionários de *Front Office e Back Office*, cinco destes residem no concelho de Cascais, dois dos quais se deslocam para o trabalho de transportes públicos (autocarro) e os restantes deslocam-se em viatura própria, sem partilha de boleias, já os restantes dois, residem no concelho de Sintra, deslocando-se também em viatura própria, sem partilhar boleias. Já o departamento de F&B, conta com três funcionários fixos – este é um departamento que trabalha maioritariamente com extras contratados por empresas externas – dois dos quais residem no concelho de Cascais e o terceiro no concelho de Sintra, todos se deslocam em viatura própria, partilhando boleias esporadicamente.

Tendo a reciclagem como exemplo, apesar de existirem ferramentas para a correta separação dos resíduos, a mesma não é feita corretamente por falta de interesse dos funcionários de todos os departamentos. Existem também hábitos e práticas menos corretos devido à falta de consciencialização do *staff* em relação aos impactos e consequências das suas ações, um exemplo disto sendo o desperdício de recursos energéticos, sendo que as luzes dos espaços comuns do staff são deixadas acesas durante longos períodos de tempo, dias até, pois os funcionários não têm o hábito de as desligar quando terminam a utilização do espaço, o que resulta em custos desnecessários para o hotel e para o ambiente.

## **5.2. Resumo: Pontos Positivos e Pontos Negativos**

A tabela a baixo apresentada resume os pontos positivos e negativos retirados deste diagnóstico:

### **Pontos Positivos**

- Existência de contentores para separação de resíduos do restaurante e de encomendas;
- Utilização de garrafas de vidro em todas as bebidas servidas no restaurante/ bar
- *Shampoo* e gel de banho nos quartos disponível em dispensadores;
- Dispensadores de água disponíveis para hóspedes e funcionários;
- Painéis solares para aquecimento hídrico;
- Funcionários pertencentes às comunidades locais (70% residentes no concelho de Cascais);

### **Pontos Negativos**

- Inexistência de contentores de separação de lixo nas áreas comuns e quartos;
- Falta de controlo da quantidade de resíduos produzidos;
- Falta de controlo dos consumos hídricos e energéticos;
- Utilização de copos de plástico nos dispensadores de água;
- Lenços de papel para secar as mãos nas casas de banho comuns;
- *Amenities* em plástico;

- Redutores de caudal pouco eficientes;
- Troca de toalhas dos quartos diária;
- Falta de envolvimento do *staff* e da direção;
- Falta de meios de comunicação acerca de sustentabilidade ao hóspede;
- Pouca opção por produtos e matérias-primas *eco-friendly*.

### **5.3.Plano de Ação Sustentável**

Após a realização do diagnóstico de práticas e procedimentos sustentáveis do hotel, e com base na revisão de literatura realizada, foi então desenvolvido o Plano de Ação Sustentável, como proposta de implementação, que se divide nos seguintes pontos: 1. Separação de Resíduos; 2. Eliminar a Utilização de Produtos Descartáveis; 3. Redução dos Consumos Energéticos e Hídricos; 4. Consciencialização dos hóspedes; 5. Inclusão da Comunidade Local; 6. Conservação do Ambiente; e 7. Envolvimento e Consciencialização dos Recursos Humanos.

### 5.3.1. Separação de Resíduos

Objetivo	Ação	Indicador de Desempenho	Responsáveis	Prazo
1. Separação de Resíduos.	1.1. Equipar todas as infraestruturas comuns e para o <i>Staff</i> do hotel com contentores adequados de separação de resíduos (sugestão: plástico, vidro, papel, lixo orgânico e lixo indiferenciado).	Nº de áreas comuns e do <i>Staff</i> com pelo menos 1 contentor de plástico, vidro, lixo orgânico e lixo indiferenciado.	Direção do Hotel Departamento responsável da cadeia  Empresa Fornecedora (sugestão: CuboHotel ou Cascais Ambiente )	2022-2024
	1.2. Equipar todos os quartos do hotel com contentores adequados de separação de resíduos (sugestão: plástico, vidro, papel e lixo indiferenciado).	Nº de quartos com pelo menos 1 contentor de plástico, vidro, papel e lixo indiferenciado.	Direção do Hotel Departamento responsável da cadeia  Empresa Fornecedora (sugestão: CuboHotel ou Cascais Ambiente )	2022-2024
	1.3. Sensibilizar e formar a equipa de <i>Housekeeping</i> , <i>Front Office</i> , <i>Back Office</i> e <i>F&amp;B</i> sobre a correta separação e recolha do lixo através de instruções escritas e formações /ações de educação regulares.	Nº de formações / ações de educação realizadas a cada 6 meses	Direção do Hotel Staff Eurostars Cascais: <i>F&amp;B</i> , <i>Housekeeping</i> , <i>Front Office</i> , <i>Back Office</i>	2022-2024
	1.4. Implementação de 5 sacos compostáveis de diferentes cores (amarelo para plástico, verde para vidro, azul para papel, castanho para lixo orgânico e preto para lixo indiferenciado) nos carrinhos de limpeza do <i>Housekeeping</i> .	Quantidade (KG) de resíduos recolhidos dos quartos, áreas comuns e do <i>Staff</i> corretamente separados.	Direção do Hotel Staff Eurostars Cascais: <i>F&amp;B</i> , <i>Housekeeping</i> , <i>Front Office</i> , <i>Back Office</i>	2022-2024

Tabela 5.1. - Objetivo 1: Separação de Resíduos

A tabela acima apresentada expõe quatro propostas no sentido de melhorar os procedimentos de separação de resíduos do *Eurostars Cascais*. O ponto 1.1. resulta da falta de ferramentas de separação dos resíduos recicláveis dos não recicláveis por todo o hotel, sendo mais especificamente aplicado às áreas comuns do mesmo, como a zona da receção, o restaurante ou os pisos onde estão localizados os quartos, permitindo que não só os hóspedes, mas também os funcionários, tenham forma de fazer a correta separação destes. As empresas sugeridas surgem após pesquisa das diversas opções disponíveis no mercado, tendo sido avaliadas cerca de sete empresas, uma vez que, a *Cubohotel* apresentava um leque mais variado de opções de tamanhos de contentores, algo importante para serem selecionados os mais adequados para o espaço disponível nos

quartos, já a *Cascais Ambiente*, além da localização, sendo uma empresa que já trabalha com o hotel no fornecimento e recolha dos ecopontos disponíveis na propriedade, é a empresa indicada para pesquisa de opções de contentores mais pequenos para as diferentes partes do hotel. Sendo que se trata de uma ação que necessita de algum planeamento, investimento e logística, o prazo sugerido para implementação desta ação é até 2024. Tal como este ponto, o ponto 1.2. irá permitir que os hóspedes tenham os meios para fazer a separação correta do seu lixo. Também será necessário algum investimento financeira e planeamento em termos de espaço, tamanho e de localização destes contentores nos quartos, sendo o prazo sugerido igualmente 2024.

O ponto 1.3. está relacionado com o envolvimento dos *stakeholders* no caminho para a sustentabilidade, uma vez que a correta separação por parte destes só será feita e estiverem motivados e formados para tal, o que poderá ser atingido através ações de formação e de documentos informativos. O prazo sugerido será 2024 de modo a permitir a avaliação semestral destas formações. Finalmente, o ponto 1.4. virá de encontro ao ponto 1.2., visto que para garantir que o lixo separado chega ao contentor correto, é necessário que o *housekeeping* tenha forma de recolher estes resíduos de acordo com a forma como estão separados. O prazo sugerido deste ponto vai de encontro ao ponto 1.2., permitindo a sua implementação e posterior análise.

### **5.3.2. Eliminar a Utilização de Produtos Descartáveis**

O segundo objetivo exposto nesta proposta é a eliminação da utilização de produtos descartáveis pelo hotel, como principal foco nos departamentos de *housekeeping* e F&B, pois estes são os que atualmente utilizam ainda este tipo de produtos, devendo estes ser substituídos por outros que sejam menos prejudiciais e até mesmo

2. Eliminar a Utilização de Produtos Descartáveis	2.1. Implementação de secadores de mãos elétricos nas casas de banho comuns do hotel para substituir a utilização de papel	Nº de Secadores implementados	Direção do Hotel Departamento de Manutenção Eurostars Cascais Fornecedor Externo	2022-2023
	2.2. Substituição dos produtos amenities utilizados com plástico de utilização única com amenities de materiais com menos impacte ambiental	% de amenities utilizados feitos de materiais mais sustentáveis	Direção do Hotel Fornecedor Externo	2022-2023
	2.3. Substituição dos copos de plástico de utilização única utilizados nos dispensadores de água por opções que permitam reutilização, como copos de vidro (aplicável no caso dos funcionários), garrafas reutilizáveis (pertencentes aos hóspedes ou fornecidas pelo hotel) ou copos compostáveis	% de copos de papel utilizados nos dispensadores de água	Direção do Hotel Fornecedor Externo	2022-2023
	2.4. Substituição de bebidas em lata ou garrafa de plástico presentes no minibar por garrafas de vidro	% de produtos de bebida em plástico no minibar	Direção do Hotel Housekeeping F&B Fornecedor Externo	2022-2023

biodegradáveis ou compostáveis.

Tabela 5.2.- Objetivo 2: Eliminar a Utilização de Produtos Descartáveis

O ponto 2.1. sugere que sejam substituídos os lenços de papel utilizados nas casas de banho comuns do hotel, uma vez que estes acabam por ser um custo constante para o hotel e que geram um grande desperdício, pois muitas das vezes não é feita a sua correta utilização, podendo ser gasto em demasia e, conseqüentemente, desperdiçado. Posto isto, a sua substituição por secadores de mãos elétricos permitirá eliminar o desperdício deste produto de utilização única. A sugestão de prazo de implementação até 2023 justifica-se pela facilidade de obtenção de orçamentos de diferentes empresas e baixo investimento financeiro para a execução desta ação, uma vez que seriam em pouca quantidade os secadores necessários.

Os pontos 2.2., 2.3. e 2.4. têm o seu foco na eliminação de produtos de plástico de utilização única. Nos dias que vivemos existem diversas opções de produtos substitutos ao plástico, desde materiais biodegradáveis ou compostáveis, a matérias reutilizáveis, ou até mesmo pelo vidro. Com isto, é proposto ao hotel a pesquisa a implementação de alternativas aos *amenities* atualmente utilizados com plástico, a substituição dos copos plásticos dos dispensadores de água por alternativas reutilizáveis ou biodegradáveis/compostáveis, e, finalmente, a utilização somente de bebidas em vidro nos minibares. Os prazos são também até 2023 pois é uma ação facilmente implementada pelos responsáveis do hotel.

### **5.3.3. Redução dos Consumos Energéticos e Hídricos**

O terceiro objetivo desta proposta consiste na redução dos consumos elétricos e hídricos do hotel, uma vez que não existe qualquer tipo de controlo feito dos mesmos atualmente no *Eurostars Cascais*.

3. Redução dos Consumos de Recursos Energéticos e Hídricos	3.1. Programa de reuso de toalhas através da sensibilização do hóspede com informações presentes no quarto (sugestão do espelho da casa de banho)	Nº de hóspedes / quartos que aderem ao programa	Direção do Hotel	2022-2023
	3.2. Avaliar a Possibilidade de Instalação de Paineis Solares para Abastecimento elétrico do hotel	Nº de Orçamentos Adquiridos	Direção do Hotel Departamento Responsável da Cadeia Departamento da Manutenção Fornecedor externo	2022-2025
	3.3. Executar auditorias energéticas de modo a compreender os gastos de energia e a sua origem	Nº de auditorias feitas por ano	Direção do Hotel Departamento da Manutenção	2022-2025
	3.4. Executar auditorias hídricas de modo a compreender os gastos de energia e a sua origem	Nº de auditorias feitas por ano	Direção do Hotel Departamento da Manutenção	2022-2025
	3.5. Implementar redutores de caudal mais modernos de modo a que a pressão da água não fique mais reduzida	% de Quartos com Novos Redutores	Direção do Hotel Departamento da Manutenção	2022-2023

Tabela 5.3.- Objetivo 3: Redução dos Consumos Energéticos e Hídricos

O primeiro ponto deste objetivo consiste na criação de um programa de reuso de toalhas, onde é imprescindível que a comunicação do mesmo e do seu funcionamento seja feita de forma clara ao cliente. Esta ação irá evitar os gastos desnecessários em luz e água para a lavagem das toalhas, caso os hóspedes adiram ao mesmo e optem por utilizar as mesmas toalhas mais do que uma vez durante a sua estadia. O prazo sugerido é 2023 pois é um programa bastante fácil de implementar.

O ponto 3.2. apresenta a sugestão de investigação em relação à possibilidade de implementação de painéis fotovoltaicos que possam alimentar energeticamente o hotel, ou parte dele. Este caso deverá ser estudado não apenas a viabilidade física, em termos de espaço e local para implementação destes painéis, mas também em termos orçamentais e de investimento/ retorno para o hotel. O prazo para este estudo é sugerido até 2025, uma vez que é um assunto que exige tempo de avaliação de possibilidades e diferentes opções.

Em relação às ações 3.3. e 3.4., estas são fulcrais para a sustentabilidade de uma empresa. Apenas com auditorias e estudos de consumos será possível fazer progressos no que toca à redução de consumos de eletricidade e água. É essencial estudar a origem dos gastos e a sua necessidade para se poder tirar conclusões e fazer comparações entre espaços de tempo específicos. Estas auditorias, e possíveis conseqüentes reduções nos consumos não trarão apenas benefícios para o meio ambiente, mas também para a empresa, permitindo uma redução de custos. O prazo sugerido é até 2025 tornando possível a execução destas auditorias, a recolha de dados e as devidas comparações.

Finalmente, o ponto 3.5. é uma ação que já foi implementada pelo hotel, mas sem sucesso pois os redutores de caudal utilizados não eram os mais adequados, gerando reclamações dos clientes relativas à fraca pressão do chuveiro. Assim, estudando opções diferentes de redutores que reduzam a quantidade de água gasta sem limitar a pressão da mesma, será possível cumprir o objetivo de redução do consumo de água. O prazo definido é 2023 pois é uma ação facilmente implementada.

#### **5.3.4. Conscientização dos Hóspedes**

O hóspede e as suas ações têm um grande impacto na sustentabilidade dos destinos visitados, devendo o hotel ter um papel de conscientização e informação em relação aos recursos da área e como os visitar de forma sustentável.

4. Consciencialização do Hóspede	4.1. Fornecer informações escritas ao cliente acerca do património natural e cultural da região e como usufruir do mesmo de forma consciente	Nº de flyers (por exemplo) entregues	Front Office Empresas locais de tours e atividades	2022-2023
	4.2. colocar instrumentos explicativos nos quartos acerca da fauna e flora locais e como visitá-las de forma consciente	Nº de quartos com instrumentos explicativos	Direção do Hotel Front Office	2022-2023
	4.3. colocar instrumentos explicativos nos quartos acerca de medidas a tomar para reduzir o impacto ambiental da estadia, como por exemplo acerca do programa de reuso de toalhas	Nº de quartos com instrumentos explicativos	Direção do Hotel Front Office	2022-2023
	4.4. Promover ao turista a circulação em trotinetes elétricas, bicicletas ou transportes públicos ao invés da utilização de carro próprio	% de hóspedes que optam por meios de transporte mais conscientes	Direção do Hotel Front Office	2022-2023

Tabela 5.4.- Objetivo 4: Consciencialização do Hóspede

Posto isto, as quatro ações apresentadas surgem como forma de comunicação e informação do hóspede. Estas sugerem que esta partilha de informação seja feita não só de forma verbal, mas através de instrumentos físicos de comunicação, como *flyers*, para que a comunicação seja mais explícita e partilhada de forma mais prática, dando acesso ilimitado ao hóspede a essa mesma informação. Também deverá ser promovido o uso de meios de transporte alternativos ao veículo próprio, visto que Cascais dispões de um vasto leque de opções. O prazo sugerido para estas quatro ações é 2023 pois com o adequado esforço das equipas de *Front* e *Back Office*, estes meios de comunicação poderão ser criados de forma bastante prática e breve.

### 5.3.5. Inclusão da Comunidade Local

No que toca à inclusão da comunidade local, são sugeridas 4 ações diferentes de carácter social.

5. Inclusão da Comunidade Local	5.1. Permitir a Utilização da Piscina pela População Local	% de utilizadores da piscina que não estão hospedados no hotel	Direção do Hotel	2022-2023
	5.2. Utilização de matérias-primas e produtos de fornecedores locais	% de Fornecedores da área metropolitana de Lisboa Contratados	Direção do Hotel Departamento Responsável da Cadeia Fornecedor externo	2022-2023
	5.3. Doar uma % adequada dos lucros a uma ou mais organizações locais que trabalhem no sentido de conservação dos recursos naturais da zona de Cascais /Sintra	% dos lucros doados por ano	Direção do Hotel Departamento Responsável da Cadeia	2022-2025
	5.4. Dar prioridade à contratação de funcionários pertencentes à comunidade locais, preferencialmente residentes em Cacais e nas localidades mais próximas	% de Recursos Humanos Residentes nos concelhos de Cascais e Sintra	Direção do Hotel	2022-2025

Tabela 5.5.- Objetivo 5: Inclusão da Comunidade Local

A ação 5.1. sugere a inclusão da comunidade local no espaço físico do hotel, podendo usufruir da piscina do mesmo de forma gratuita ou desde que faça algum consumo no restaurante ou bar do hotel. O ponto 5.2. está relacionado com os fornecedores, sugerindo que nos critérios de seleção dos fornecedores se deva ter também em consideração a localização dos mesmos, mais especificamente se são produtores da zona de Cascais ou da Área Metropolitana de Lisboa, apoiando assim as comunidades locais. O prazo sugerido para ambos estes pontos é até 2023 uma vez que são ações de prática implementação.

O ponto 5.3. sugere que o hotel doe parte do seu lucro a organizações sem fins lucrativos que invistam na preservação e conservação dos recursos naturais de Cascais/Sintra, uma vez que estes são os recursos lucrais que atraem o turismo da região. O prazo sugerido será até 2025 de modo a que o hotel possa avaliar a possibilidade de doar alguma percentagem dos seus lucros, bem como possa ter autorização dos responsáveis da cadeia.

Finalmente, o ponto 5.4. funcionará como gerador de emprego local ao dar prioridade de contratação a funcionários pertencentes às comunidades locais, residentes em Cascais e Sintra.

### 5.3.6. Conservação do Ambiente

6. Conservação do Ambiente	6.1. Utilização de matérias-primas, produtos e materiais mais sustentáveis e eco-friendly em Todos os Departamentos	% de produtos eco-friendly utilizados	Direção do Hotel  Staff Eurostars Cascais  Fornecedor Externo	2022-2023
	6.2. Optar por fornecedores com certificações ambientais	% de fornecedores contratados que tenham certificações ambientais	Direção do Hotel  Departamento Responsável da	2022-2024
	6.3. Produtos de Limpeza <i>Eco-Friendly</i> (Sugestão de utilização da gama <i>SURE</i> do atual fornecedor do hotel: <i>Diversey</i> )	% de produtos de limpeza <i>eco-friendly</i> utilizados	Direção do Hotel  Housekeeping  Fornecedor Externo ( <i>Diversey</i> )	2022-2023

Tabela 5.6.- Objetivo 6: Conservação do Ambiente

O objetivo proposto de conservação do ambiente tem em foco a utilização de produtos mais sustentáveis, desta forma a ação 6.1. será direcionada para todos os departamentos do hotel no que toca aos materiais e matérias-primas utilizadas, devendo estes ser mais *eco-friendly*, uma sugestão de exemplo para o departamento de *Front e Back Office*, seria a utilização de papel reciclado, ou até mesmo para o departamento de F&B optar por alimentos biológicos e de agricultura sustentável. O prazo definido é até 2023, permitindo que a aquisição deste tipo de produtos seja aprovada pelo departamento

responsável e posta em prática. O ponto 6.2. vem de encontro ao anterior no sentido em que as escolhas de fornecedores deverão ser feitas de forma mais consciente, optando por empresas que tenham certificações ambientais que garantam que os seus procedimentos e produções não são prejudiciais para o ambiente. O prazo sugerido é até 2024 de forma a permitir a execução de cessação de contratos de fornecimento. Para finalizar, o ponto 6.3. é direcionado especificamente para o departamento de *housekeeping* com o fim de substituir os produtos de limpeza atualmente utilizados por produtos menos tóxicos e amigos do ambiente. Sugere-se que se mantenha a empresa de fornecimento destes produtos, a *Diversey*, mas que se opte pela sua gama *eco-friendly*. O prazo sugerido é até 2023 uma vez que a empresa fornecedora atual do hotel tem esta gama disponível, tornando mais fácil a sua aquisição.

### 5.3.7. Envolvimento e Consciencialização dos Recursos Humanos

7. Envolvimento e Consciencialização dos Recursos Humanos	7.1. Ações de formação internas e externas regulares para o <i>staff</i> de cada departamento	Nº de formações feitas por ano	Direção do Hotel Empresa Externa de Formações	2022-2025
	7.2. Criar um código de Conduta com os valores e princípios sociais e ambientais do hotel e dos funcionários	Nº de Funcionários com Acesso ao Código de Conduta	Direção do Hotel <i>Staff</i> Eurostars Cascais	2022-2023

Tabela 5.7.- Objetivo 7: Envolvimento e Consciencialização dos Recursos Humanos

De modo a incentivar e motivar os funcionários de todos os departamentos do hotel a seguir as normas e procedimentos de sustentabilidade, são sugeridas duas ações: a primeira será com foco na formação regular do *staff*, não só relativas às funções desempenhadas, mas também a questões ambientais, sociais e económicas, motivando-os através da partilha de informação e conhecimento; a segunda consiste na criação de um código de conduta onde estariam presentes todos os procedimentos adequados a seguir a nível ambiental e social, não só no espaço do hotel, como nos recursos de Cascais e no seu dia a dia. O prazo definido para a primeira será até 2025 de modo a se poder avaliar o desempenho desta ação anualmente, e o da segunda é proposto até 2023 pois a execução de um código de conduta é possível neste espaço e tempo.

#### **5.4.Desafios e Limitações**

A proposta de Plano de Ação de Sustentabilidade apresentada revela algumas limitações e desafios à sua implementação: muitas das ações apresentadas irão necessitar de investimento financeiro, algo que deverá ser estudado pelo hotel e pelos responsáveis da cadeia, pois será necessário existir prioridade para implementação destas ações e autorização por parte dos superiores da cadeia responsáveis; relacionado com o ponto anterior, e uma vez que o *Eurostars Cascais* pertence a uma cadeia hoteleira, é necessário que os responsáveis tenham abertura para autorizar que estas ações sejam implementadas pois estas cadeias internacionais têm standards a cumprir e terão de aprovar se a implementação do plano vai ao encontro desses mesmos standards, podendo este fator ser uma grande limitação; também a vontade de envolvimento dos *stakeholders* poderá ser um grande desafio, principalmente pelo facto de muitos dos funcionários que trabalham no hotel pertencerem a empresas externas, não tendo um vínculo com o hotel, o que resulta na falta de interesse em seguir as ações deste plano, no entanto, com a correta implementação de formações e ações de sensibilização, esta falta de interesse poderá ser atenuada; outra limitação poderá também ser o espaço físico, no que toca à ação de implementação de painéis solares, pois o telhado do hotel poderá não ter espaço físico livre suficiente para a sua montagem, visto que já tem presentes painéis fotovoltaicos e maquinaria; além disto, algumas ações, mais especificamente no que toca aos contentores de reciclagem em todas as áreas do hotel, poderá ser pouco prático, por exemplo, na copa e na cozinha, uma vez que se tratam de zonas/ departamentos em que as funções têm de ser executada em pouco tempo e a deslocação para os contentores para separação do lixo poderá acabar por não acontecer, um exemplo mais concreto seria durante o pequeno almoço, em que a separação de resíduos recicláveis pequenos (manteiga, mel, entre outros) do resto dos resíduos comuns deixados nos pratos se torna complicada e pouco prática; também a contratação de fornecedores que preencham todos os critérios (locais, com certificações ambientais e com procedimentos sustentáveis) para todos os departamentos poderá ser um desafio, envolvendo muita pesquisa e procura que terá de vir da iniciativa da direção do hotel; finalmente, a maior limitação à implementação deste plano está relacionada com a possível falta de interesse e disponibilidade por parte das chefias/ direção do hotel, uma vez que esta tem uma carga de trabalho já elevada e prioridades já definidas, tendo de

existir vontade e abertura para alterar as mesmas e a gestão de tempo e funções de modo a permitir um maior foco neste plano.

Esta página foi propositadamente deixada em branco

## **6. Conclusão**

O relatório de estágio aqui desenvolvido teve como finalidade principal apresentar o trabalho desenvolvido durante e após as 1 640 horas deste estágio. O estágio no *Eurostars Cascais* permitiu uma melhor preparação e aquisição de experiência para o mercado de trabalho, não só pelos conhecimentos adquiridos em relação às funções de receção, ao funcionamento do PMS utilizado pelo hotel, ao funcionamento das plataformas de reserva online, mas também pela interação direta com os hóspedes, principalmente no que toca à gestão de reclamações, ganhando conhecimento e experiência em arranjar soluções aos problemas de forma mais rápida e prática possível, com foco principal na satisfação do cliente.

Além disto, é importante destacar a aprendizagem obtida no que toca ao funcionamento e gestão interna de um hotel e ao trabalho em equipa. É essencial que uma equipa esteja toda em sintonia, que siga os mesmos objetivos de trabalho e que procure sempre cumprir as funções individuais, tornando o trabalho do colega mais simples. A comunicação é um ponto chave no que toca ao bom funcionamento não só de uma receção, mas também de outros departamentos, pois só através desta é possível otimizar o sucesso de cada um.

De uma forma geral, o meu estágio teve um balanço positivo, impulsionando o meu crescimento pessoal e profissional. Isto foi possível através da aquisição de novas competências, como é o caso do domínio de uma nova língua, o espanhol. Também por ter uma equipa jovem e aberta a novas ideias permitiu que a minha experiência diária fosse mais confortável e num ambiente mais descontraído, que ajudou na criação de um bom espírito de equipa e ambiente de trabalho.

Apesar de ter um balanço positivo e deste estágio me ter proporcionado um nível elevado de independência nas minhas funções, o único lado menos positivo prende-se com o facto de, após os 4 meses iniciais, ter-me sido atribuída uma sobrecarga de responsabilidades. Esta situação acontece pelo facto de nesse momento já ter adquirido conhecimentos substanciais não só em relação ao hotel, mas também ao

funcionamento do TMS e das restantes plataformas, acabando por dar formação informal aos meus novos colegas que foram contratados, entretanto. Se, por um lado, pode ser assumido como um desafio, fruto do reconhecimento das minhas capacidades e empenho, por outro, fragilizou a minha organização e disponibilidade para desenvolver, de forma mais consistente e focada, o relatório e, particularmente, a proposta do Plano de Ação de Sustentabilidade Acresce, para esta situação, facto de a receção do *Eurostars Cascais* ter um elevado número de funções tornou este estágio um pouco mais complexo e exaustivo.

Posto isto, o *Front Office* do *Eurostars Cascais* tem alguns aspetos que poderá ainda melhorar, mais especificamente em termos de organização e comunicação com os outros departamentos, evitando falhas que têm consequências na satisfação dos hóspedes. Destaco ainda que, com a nova direção, este hotel está a caminhar para uma melhoria contínua pois estão a ser mudados diversos procedimentos e formas de gestão que funcionavam como um entrave à evolução positiva do mesmo., podendo a minha proposta de plano de ação ajudar neste sentido.

A realização do estágio foi essencial para compreender como funcionam os procedimentos do hotel, tornando possível a utilização dos conhecimentos obtidos para desenvolvimento desta proposta. Apesar de todas as limitações apresentadas, a proposta poderá ser viável para implementação dentro dos prazos sugeridos caso haja esse interesse por parte da direção e caso a sustentabilidade seja vista como uma prioridade não só pelo hotel, mas também pela cadeia.

Assim sendo, os objetivos principais do estágio e do relatório foram atingidos com sucesso, apesar de alguns entraves relacionados com a falta de acesso à informação, foi possível o aperfeiçoamento de conhecimentos e competências na área da hotelaria, do trabalho em equipa e da satisfação do cliente, algo essencial na indústria turística.

## 7. Bibliografia

Alonso-Almeida, M.D.M., Bagur-Femenias, L. Llach, J. Perramon J. (2018). Sustainability in small tourist businesses: The link between initiatives and performance. *Current Issues in Tourism*, 21 (1), 1-20.

Baker, S. (2006). *Sustainable development*. 17 jun. 2022. <https://www.routledge.com/Sustainable-Development/Baker/p/book/9780415522922>

BCSD Portugal (s.d.). O que é a Sustentabilidade?. Consultado a 22 jul. 2022. Disponível em <https://bcdsdpportugal.org/sustentabilidade/>

Brauer, R. , Dymitrow, M. , Tribe, J. (2019). The impact of tourism research. *Annals of Tourism Research*, 77, 64-78.

Bruns-Smithe, A., et al. (2015). Environmental Sustainability in the Hospitality Industry: Best Practices, Guest Participation, and Costumer Satisfaction. *Cornell Hospitality Report*, 15(3).

Cheah S, Ho Y-P, Li S. (2018). Business Model Innovation for Sustainable Performance in Retail and Hospitality Industries. *Sustainability*, 10(11), 230-247.

Cooper, C., Scott, N., & Baggio, R. (2009). Network position and perceptions of destination stakeholder importance. *An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 20(1), 33-45.

Dodds, R., & Butler, R. W. (2010). Barriers to implementing sustainable tourism policy in mass tourism destinations. *Tourisms: An International Multidisciplinary, Journal of Tourism*, 5(1), 35-53.

Ferreira, S., Martins, I., Vareiro, L. (2021). Sustentabilidade ambiental nos hotéis e o papel dos colaboradores na implementação de práticas ecológicas: O caso do Meliá Braga Hotel & Spa. *Journal of Tourism & Development*, 36(2), 259-276.

Franquesa, J. (2011). We've lost our bearings: Place, tourism, and the limits of the mobility turn. *Antipode*, 43(4), 1012–1033.

Froehlich, Cristiane (2014). Sustentabilidade: Dimensões e Métodos de Mensuração de Resultados. *DESENVOLVE: Revista de Gestão do Unilasalle*, 3 (2), 151-168.

Fyall, A., & Garrod, B. (2005). Tourism marketing: A collaborative approach. 5 jul. 2022. <https://www.worldcat.org/pt/title/tourism-marketing-a-collaborative-approach/oclc/758111421?referer=&ht=edition>

Getz, D., & Timur, S. (2005). Stakeholder involvement in sustainable tourism: balancing the voices. *Global tourism*, 12, 230-247.

GSTC- Global Sustainable Tourism Council (s.d.). GSTC Industry Criteria for Hotels. Consultado a 6 ago. 2022. Disponível em <https://www.gstccouncil.org/gstc-criteria/gstc-industry-criteria-for-hotels/>

- Ladkin, A., & Bertramini, A. M. (2002). Collaborative tourism planning: a case study of Cusco, Peru. *Current Issues in Tourism*, 5(2), 71-93.
- March, R., & Wilkinson, I. (2009). Conceptual tools for evaluating tourism partnerships. *Tourism Management*, 30(3), 455-462.
- Markwick, M. C. (2000). Golf tourism development, stakeholders, differing discourses and alternative agendas. *Tourism Management*, 21(5), 515-524.
- Nações Unidas: Centro Regional de Informação para a Europa Ocidental (s.d.). Objetivos de Desenvolvimentos Sustentável: 17 Objetivos para Transformar o Nosso Mundo. Consultado a 5 de jun. 2022. Disponível em <https://unric.org/pt/Objetivos-de-Desenvolvimento-Sustentavel/>
- Norton, B. G. (2005). Sustainability: A philosophy of adaptive ecosystems. *Ecoscience*, 13(4), 565-566.
- Ramkissoon, H. (2020). Perceived social impacts of tourism and quality-of-life: a new conceptual model. *Journal of Sustainable Tourism*, 1-17.
- Ribeiro, M. A., Pinto, P., Silva, J. A., & Woosnam, K. M. (2017). Residents' attitudes and the adoption of pro-tourism behaviours: The case of developing island countries. *Tourism Management*, 61, 523-537.
- Ritala, et al. (2018). Sustainable business model adoption among S&P 500 firms: A longitudinal content analysis study. *Journal of Cleaner Production*, 170, 216-266.
- Rivera, M., Croes, R., & Lee, S. H. (2016). Tourism development and happiness: A residents' perspective. *Journal of Destination Marketing & Management*, 5(1), 5-15.
- Rubio-Mozos E, García-Muiña FE, Fuentes-Moraleda L. (2020). Sustainable Strategic Management Model for Hotel Companies: A Multi-Stakeholder Proposal to "Walk the Talk" toward SDGs. *Sustainability*, 12(20), 8652.
- Santos, et al. (2020). Criteria for assessing a sustainable hotel business. *Journal of Cleaner Production*, 262, 121347.
- Santos, R. A., Méxas, M. P., Meiriño, M. J. (2017). Sustainability and hotel business: criteria for holistic, integrated and participative development. *Journal of Cleaner Production*, 142(1), 217-224.
- Scott, D. (2011). Why sustainable tourism must address climate change. *Journal of Sustainable Tourism*, 19 (1), 17-34.
- Sloan, P., Legrand, W., Chen, J. *Sustainability in the Hospitality Industry*. 17 jun. 2022. <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9780080941387/sustainability-hospitality-industry-joseph-chen-philip-sloan-willy-legrand>
- Sneddon, C., Howarth, R., Nogaard, R. (2006). Sustainable development in a post-Brundtland world. *Ecological Economics*, 57(2), 253-268.
- Stylidis, D., Biran, A., Sit, J., & Szivas, E. M. (2014). Residents' support for tourism development: The role of residents' place image and perceived tourism impacts. *Tourism Management*, 45, 260-274. Su, L., Swanson, S.R.(2019). Perceived corporate social responsibility's impact on the well-being and supportive green behaviors of hotel employees. *Journal of Tourism Management*, 72, 437-450.

Valley, T. & Service, C. S. P. (2013). Information sheet: A recycling guide for the hospitality industry. 15 jun. 2022.  
<https://www.hpcme.org/environment/hotel/hotelrecyclingguide.pdf>

Waligo, V., Clarke, J., Hawkins, R. (2013). Implementing sustainable tourism: A multi-stakeholder involvement management framework, 36, 342-353.

# **Anexos**

## Lista de Anexos

- I- Global Sustainable Tourism Council Criteria for Hotels – Fonte: Global Sustainable Tourism Council (Disponível em: <https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria/gstc-industry-criteria-for-hotels/> )

## I- Global Sustainable Tourism Council Criteria for Hotels

SECTION A: Demonstrate effective sustainable management	
INDUSTRY CRITERIA	INDICATORS FOR HOTELS
<p><b>A1 Sustainability management system</b> The organization has implemented a long-term sustainability management system that is suitable to its size and scope, addresses environmental, social, cultural, economic, quality, human rights, health, safety, risk and crisis management issues and drives continuous improvement.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The Sustainability Management System is clearly documented.</li> <li>2. The SM System covers environmental, social, cultural, economic, quality, human rights, health and safety issues.</li> <li>3. The SM System includes consideration of risk and crisis management.</li> <li>4. Documentary evidence shows implementation of the SM system.</li> <li>5. The SM System includes a process for monitoring continuous improvement in sustainability performance.</li> </ol>
<p><b>A2 Legal compliance</b> The organization is in compliance with all applicable local, national and international legislation and regulations including, among others, health, safety, labour and environmental aspects.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. An up to date list of all applicable legal requirements is maintained.</li> <li>2. Certificates or other documentary evidence show compliance with all applicable legal requirements.</li> </ol>
<p><b>A3 Reporting and communication</b> The organization communicates its sustainability policy, actions and performance to stakeholders, including customers, and seeks to engage their support.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Regular reports are made available on sustainability performance.</li> <li>2. Sustainability policies and actions are reported in external and internal communication material.</li> <li>3. Communications contain messages inviting consumer and stakeholder support.</li> </ol>
<p><b>A4 Staff engagement</b> Staff are engaged with development and implementation of the sustainability management system and receive periodic guidance and training regarding their roles and responsibilities in its delivery.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evidence is available of staff involvement with the SM System.</li> <li>2. Records of courses and on-the-job training, with attendance levels, are available.</li> <li>3. Staff training and guidance materials are available in accessible format (including use of minority languages where needed).</li> <li>4. Staff hold certificates and qualifications in relevant disciplines/skills.</li> </ol>
<p><b>A5 Customer experience</b> Customer satisfaction, including aspects of sustainability, is monitored and corrective action</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A customer feedback system is in place, together with analysis of the results.</li> <li>2. Negative feedback and responses made to this are recorded.</li> </ol>

taken.	3. There is evidence of corrective actions taken.
A6 Accurate promotion Promotional materials and marketing communications are accurate and transparent with regard to the organization and its products and services, including sustainability claims. They do not promise more than is being delivered.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Images used in promotion are of actual experiences offered and facilities provided.</li> <li>2. Sustainability claims are based on records of past performance.</li> </ol>
A7 Buildings and infrastructure Planning, siting, design, construction, renovation, operation and demolition of buildings and infrastructure...	Indicators for A7 criteria relate to the buildings and infrastructure associated with the accommodation being certified
A7.1 Compliance ...comply with zoning requirements and laws related to protected and sensitive areas and to heritage considerations.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Awareness of, and compliance with, laws relating to land use and activities in the local area is demonstrated.</li> <li>2. All required licences and permits are up to date.</li> <li>3. Awareness of, and compliance with, non-statutory area management plans and guidance (e.g. for particular zones, design, etc.), is demonstrated.</li> </ol>
A7.2 Impact and integrity ...take account of the capacity and integrity of the natural and cultural surroundings.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Site selection, design and access have taken account of visual amenity, landscape, cultural and natural heritage.</li> <li>2. Site selection, design and access have taken account of the protection of biologically sensitive areas and the assimilative capacity of ecosystems.</li> <li>3. The integrity of archaeological, cultural heritage, and sacred sites has been preserved.</li> <li>4. The integrity and connectivity of natural sites and protected areas has been preserved.</li> <li>5. Threatened or protected species have not been displaced and impact on all wildlife habitats has been minimized and mitigated.</li> <li>6. Water courses/catchments/wetlands have not been altered and run-off is reduced where possible and any residue is captured or channeled and filtered.</li> <li>7. Risk factors (including climate change, natural phenomena, and visitor safety) have been assessed and addressed.</li> <li>8. Impact assessment (including cumulative</li> </ol>

	impacts) has been undertaken and documented as appropriate.
A7.3 Sustainable practices and materials ...use locally appropriate and sustainable practices and materials.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Local materials, practices and crafts have been used in buildings and design where practicable and appropriate.</li> <li>2. Native and endemic plants obtained from sustainable sources have been used in landscaping and decoration, avoiding exotic and invasive species.</li> <li>3. Plants have been selected for their ability to tolerate prevailing or anticipated conditions eg drought tolerant plants</li> <li>4. Sustainable design, materials and construction practices have been used in buildings, with appropriate certification where possible.</li> <li>5. Waste from construction is sorted and disposed of in an environmentally sound manner.</li> </ol>
A7.4 Access for all ...provide access and information for persons with special needs, where appropriate.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sites, buildings and activities are accessible to persons with physical disabilities and other special needs, as appropriate to the nature of the operation.</li> <li>2. Clear and accurate information is provided on the level of accessibility.</li> <li>3. Accessibility is certified or checked with relevant experts/user bodies.</li> </ol>
A8 Land water and property rights Acquisition by the organization of land and water rights and of property is legal, complies with local communal and indigenous rights, including their free, prior and informed consent, and does not require involuntary resettlement.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Land ownership and tenure rights are documented.</li> <li>2. User and access rights for key resources, including land and water, are documented where applicable.</li> <li>3. There is documentary evidence of communication, consultation and engagement with local and indigenous communities.</li> <li>4. Evidence of free, prior and informed consent of local communities is documented, where relevant (showing no involuntary resettlement or land acquisition).</li> </ol>
A9 Information and interpretation The organization provides information about and interpretation of the natural surroundings, local culture, and cultural heritage, as well as an explanation of appropriate behaviour while visiting natural	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Information/interpretation material about the natural and cultural heritage of the local area is available and provided to customers.</li> <li>2. Staff are informed and trained about the natural and cultural heritage of the local area.</li> <li>3. Information is provided to customers about appropriate behaviour in the local area.</li> </ol>

areas, living cultures, and cultural heritage sites.	
A10 Destination engagement The organization is involved with sustainable tourism planning and management in the destination, where such opportunities exist.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The organization is a member of the local Destination Management Organization or equivalent body, where such an organization exists.</li> <li>2. The organization participates in partnerships between local communities, NGOs and other local bodies where these exist.</li> <li>3. The organization participates in planning and management meetings and activities concerning sustainable tourism in the destination.</li> </ol>

**SECTION B: Maximize social and economic benefits to the local community and minimize negative impacts**

<b>INDUSTRY CRITERIA</b>	<b>INDICATORS FOR HOTELS</b>
B1 Community support The organization actively supports initiatives for local infrastructure and social community development. Examples of initiatives include education, training, health and sanitation and projects which address the impacts of climate change.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The organization engages with the local community in identifying needs and opportunities for support and evaluating their potential benefit/impact.</li> <li>2. The level and nature of contributions made to schemes in the local community is recorded.</li> <li>3. The local community is offered the opportunity to access the tourism facilities and services provided.</li> </ol>
B2 Local employment Local residents are given equal opportunities for employment and advancement, including in management positions.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The proportion of total employment from persons already residing in the local community is measured and managed.</li> <li>2. The proportion of employment in management positions from persons already residing in the local community is measured and managed.</li> <li>3. Training is offered to local residents to enhance their employment opportunities.</li> </ol>
B3 Local purchasing When purchasing and offering goods and services, the organization gives priority to local and fair trade suppliers whenever these are available and of sufficient quality.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The organization regularly audits its sources of supply of goods and services.</li> <li>2. The proportion of goods and services purchased from locally owned and operated businesses is measured and managed.</li> <li>3. The proportion of non-locally owned or operated suppliers that are fair trade is measured and managed.</li> </ol>
B4 Local entrepreneurs The organization supports local entrepreneurs in the	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Locally owned businesses are given access to premises and customers for commercial activity.</li> <li>2. Where appropriate, the organization provides</li> </ol>

<p>development and sale of sustainable products and services that are based on the area's nature, history and culture.</p>	<p>advice and support to local service providers with whom it engages, on the quality and sustainability of their service.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Opportunities for joint ventures and partnerships with local entrepreneurs are considered and pursued where appropriate.</li> </ol>
<p><b>B5 Exploitation and harassment</b> The organization has implemented a policy against commercial, sexual or any other form of exploitation or harassment, particularly of children, adolescents, women, minorities and other vulnerable groups.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The organization has a documented policy against exploitation and harassment of vulnerable groups.</li> <li>2. Action is taken to communicate and implement the policy.</li> <li>3. The organization engages with the local community in working against exploitation and harassment.</li> <li>4. Records of employee ages are kept and show absence of any form of child labour (as defined by ILO).</li> <li>5. The organization supports action against child sex tourism.</li> </ol>
<p><b>B6 Equal opportunity</b> The organization offers employment opportunities, including in management positions, without discrimination by gender, race, religion, disability or in other ways.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The organization has identified groups at risk of discrimination, including women and local minorities.</li> <li>2. The proportion of employees drawn from each of these groups is monitored and is commensurate with local demographics.</li> <li>3. Internal promotion includes members of these groups.</li> </ol>
<p><b>B7 Decent work</b> Labour rights are respected, a safe and secure working environment is provided and employees are paid at least a living wage. Employees are offered regular training, experience and opportunities for advancement.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The organization demonstrates awareness of, and compliance with, international labour standards and regulations.</li> <li>2. Wage levels are monitored and regularly reviewed against national norms for a living wage.</li> <li>3. Training records are kept for all staff, showing the level and frequency of training received.</li> <li>4. Employee contracts show support for health care and social security.</li> <li>5. Water, sanitation and hygiene facilities are provided for all onsite workers.</li> <li>6. Employee satisfaction is monitored.</li> <li>7. An employee grievance mechanism is in place.</li> </ol>
<p><b>B8 Community services</b> The activities of the organization do not jeopardize the provision of basic services, such as food, water, energy,</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The organization monitors its impact on the availability of local services.</li> <li>2. A communication/feedback/grievance mechanism is in place for local communities.</li> <li>3. Any reduction in availability of basic services to</li> </ol>

healthcare or sanitation, to neighbouring communities.	local communities, identified as the result of the organization's activities, is addressed.
B9 Local livelihoods The activities of the organization do not adversely affect local access to livelihoods, including land and aquatic resource use, rights-of-way, transport and housing.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Local access to livelihoods is considered in decisions about development and operations.</li> <li>2. A communication mechanism is in place for local communities to report any instance of reduced access to local livelihoods.</li> </ol>

**SECTION C: Maximize benefits to cultural heritage and minimize negative impacts**

<b>INDUSTRY CRITERIA</b>	<b>INDICATORS FOR HOTELS</b>
C1 Cultural interactions The organization follows international and national good practice and locally agreed guidance for the management and promotion of visits to indigenous communities and culturally or historically sensitive sites in order to minimize adverse impacts and maximize local benefits and visitor fulfilment.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The organization demonstrates awareness of, and compliance with, existing international, national and local good practice and guidance for tourist visits to cultural sites and indigenous communities.</li> <li>2. The organization engages with communities/sites in reviewing guidance and creating and agreeing additional guidelines as nec</li> <li>3. Guidelines are effectively used and communicated.</li> <li>4. Particular measures are in place to avoid inappropriate interaction with children.</li> </ol>
C2 Protecting cultural heritage The organization contributes to the protection, preservation and enhancement of local properties, sites and traditions of historical, archaeological, cultural and spiritual significance and does not impede access to them by local residents.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The organization makes and records monetary contributions to the protection of cultural heritage.</li> <li>2. The organization provides in-kind or other support for cultural heritage.</li> <li>3. Provision is made for local access to sites.</li> </ol>
C3 Presenting culture and heritage The organization values and incorporates authentic elements of traditional and contemporary local culture in its operations, design, decoration, cuisine, or shops, while respecting the intellectual property rights of local communities.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Local art/craft is reflected in design and furnishings.</li> <li>2. Living cultural heritage and traditions are evident in cuisine, retail, events and other services offered.</li> <li>3. Copyright and intellectual property rights have been observed and necessary permissions obtained.</li> <li>4. The views of the local community have been sought on the presentation of local cultural</li> </ol>

	heritage.
C4 Artefacts Historical and archaeological artefacts are not sold, traded or displayed, except as permitted by local and international law.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Any use of artefacts is transparent and/or documented and reported.</li> <li>2. Where artefacts are used, laws and bylaws have been identified that permit such use.</li> <li>3. Visitors are prevented from removing or damaging artefacts.</li> </ol>
<b>Section D: Maximize benefits to the environment and minimize negative impacts</b>	
<b>D1 Conserving resources</b>	
<b>INDUSTRY CRITERIA</b>	<b>INDICATORS FOR HOTELS</b>
D1.1 Environmentally preferable purchasing Purchasing policies favour environmentally sustainable suppliers and products, including capital goods, food, beverages, building materials and consumables.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A documented environmental purchasing policy is in place.</li> <li>2. Preference is given to products and suppliers with environmental certification – notably with respect to wood, paper, fish, other foods, and products from the wild.</li> <li>3. Where certified products and suppliers are not available, consideration is given to origin and methods of growing or production.</li> <li>4. Threatened species are not used or sold.</li> </ol>
D1.2 Efficient purchasing The organization carefully manages the purchasing of consumable and disposable goods, including food, in order to minimize waste.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Purchasing favours reusable, returnable and recycled goods.</li> <li>2. Purchasing and use of consumable and disposable goods are monitored and managed.</li> <li>3. Unnecessary packaging (especially from plastic) is avoided, with buying in bulk as appropriate.</li> </ol>
D1.3 Energy conservation Energy consumption is measured by type and steps are taken to minimize overall consumption. The organization makes efforts to increase its use of renewable energy.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Total energy used is monitored and managed.</li> <li>2. Energy used per tourist/night for each type of energy is monitored and managed.</li> <li>3. Renewable sources are favoured and the share of renewable energy in total energy supply is monitored and managed.</li> <li>4. Equipment and practices are used that minimize energy use.</li> <li>5. Goals for reducing energy consumption are in place.</li> <li>6. Staff and guests are given guidance on minimizing energy use.</li> </ol>
D1.4 Water conservation Water risk is assessed, water consumption is measured by type, and steps are taken to minimize overall consumption. Water sourcing is sustainable and does	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Water risk has been assessed and documented.</li> <li>2. Where water risk has been assessed as high, water stewardship goals have been determined.</li> <li>3. Water used per tourist/night per source is</li> </ol>

<p>not adversely affect environmental flows. In areas of high water risk, context-based water stewardship goals are identified and pursued.</p>	<p>monitored and managed.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Equipment and practices are used that minimize water consumption.</li> <li>5. Water originates from a legal and sustainable source which has not previously affected, and is unlikely in future to affect, environmental flows.</li> <li>6. Consideration is given to cumulative impacts of tourism in the locality on water sources.</li> <li>7. Goals for reducing water consumption are in place.</li> <li>8. Staff and guests are given guidance on minimizing water use.</li> </ol>
<p><b>D2 Reducing pollution</b></p>	
<p><b>INDUSTRY CRITERIA</b></p>	<p><b>INDICATORS FOR HOTELS</b></p>
<p>D2.1 Greenhouse gas emissions Significant greenhouse gas emissions from all sources controlled by the organization are identified, calculated where possible and procedures implemented to avoid or to minimize them. Offsetting of the organization’s remaining emissions is encouraged.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Total direct and indirect greenhouse gas emissions are monitored and managed.</li> <li>2. Carbon Footprint per tourist/night is monitored and managed.</li> <li>3. Actions are taken to avoid and reduce significant annual emissions from all sources controlled by the organization.</li> <li>4. Carbon offset mechanisms are used where practical.</li> </ol>
<p>D2.2 Transport The organization seeks to reduce transportation requirements and actively encourages the use of cleaner and more resource efficient alternatives by customers, employees, suppliers and in its own operations.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Information is provided and promoted to customers on alternative (climate friendly) transport options, for arrival, departure and during their visit.</li> <li>2. Alternative transport options (e.g. bike rental, car sharing, pick-ups) for guests and staff are provided or facilitated.</li> <li>3. Markets accessible by short and more sustainable transport options are favoured.</li> <li>4. Local suppliers are favoured and daily operations seek to minimize transport use.</li> </ol>
<p>D2.3 Wastewater Wastewater, including grey water, is effectively treated and is only reused or released safely, with no adverse effects to the local population or the environment.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wastewater is disposed of to a municipal or government approved treatment system, if available.</li> <li>2. If suitable municipal wastewater treatment is not available, there is a system in place on site to treat wastewater (that meets international wastewater quality requirements) and ensures no adverse effects on the local population and the environment.</li> </ol>
<p>D2.4 Solid waste</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The amount of solid waste disposed per</li> </ol>

<p>Waste, including food waste, is measured, mechanisms are in place to reduce waste and, where reduction is not feasible, to reuse or recycle it. Any residual waste disposal has no adverse effect on the local population or the environment.</p>	<p>tourist/night is monitored and managed.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. A solid waste management plan is in place.</li> <li>3. The solid waste management plan includes actions to reduce, separate and reuse or recycle food waste.</li> <li>4. Waste disposal is to a government run or approved facility and there is evidence that the facility has no negative impact on the environment or local population.</li> <li>5. Solid waste disposed is measured by type and goals are in place to minimize non-diverted solid waste.</li> <li>6. Guidance is given to customers and staff on minimizing waste.</li> </ol>
<p><b>D2.5 Harmful substances</b> The use of harmful substances, including pesticides, paints, swimming pool disinfectants, and cleaning materials, is minimized, and substituted when available by innocuous products or processes. All storage, use, handling, and disposal of chemicals are properly managed.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. An inventory of harmful substances has been made and material safety data sheets (MSDS) are held.</li> <li>2. Action has been taken to source more environmentally friendly alternatives.</li> <li>3. Chemicals, especially those in bulk amounts, are stored and handled in accordance with appropriate standards.</li> <li>4. Visitors are informed about personal use of substances which may be considered harmful to the local environment (such as toxic sunscreens and repellants).</li> </ol>
<p><b>D2.6 Minimize pollution</b> The organization implements practices to minimize pollution from noise, light, runoff, erosion, ozone-depleting substances, and air, water and soil contaminants.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The potential sources of pollution covered in the criterion have been reviewed and identified.</li> <li>2. The potential sources of pollution covered in the criterion are monitored.</li> <li>3. Action is taken to minimize and where possible eliminate pollution from the sources covered in the criterion.</li> </ol>
<p><b>D3 Conserving biodiversity, ecosystems and landscapes</b></p>	
<p><b>INDUSTRY CRITERIA</b></p>	<p><b>INDICATORS FOR HOTELS</b></p>
<p><b>D3.1 Biodiversity conservation</b> The organization supports and contributes to biodiversity conservation, including through appropriate management of its own property. Particular attention is paid to natural protected areas and areas of high biodiversity value. Any disturbance of natural ecosystems is minimized, rehabilitated and there is a</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The organization demonstrates awareness of natural protected areas and areas of high biodiversity value.</li> <li>2. The organization provides and records monetary support for biodiversity conservation in the local area.</li> <li>3. The organization provides and records in-kind or other support for biodiversity conservation in the local area.</li> <li>4. The property is actively managed to support biodiversity conservation.</li> </ol>

<p>compensatory contribution to conservation management.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. The organization is aware of, and mitigates, activity with potential to disturb wildlife and habitats.</li> <li>6. Compensation is made where any disturbance has occurred.</li> <li>7. Action is taken to encourage visitors to support biodiversity conservation.</li> <li>8. The organization engages with local conservation NGOs.</li> </ol>
<p>D3.2 Invasive species The organization takes measures to avoid the introduction of invasive species. Native species are used for landscaping and restoration wherever feasible, particularly in natural landscapes.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sites are monitored for presence of any invasive species.</li> <li>2. Action is taken to ensure invasive species are not introduced or spread.</li> <li>3. A programme is in place to eradicate and control invasive species.</li> <li>4. Landscaping of sites is reviewed to consider use of native species.</li> </ol>
<p>D3.3 Visits to natural sites The organization follows appropriate guidelines for the management and promotion of visits to natural sites in order to minimize adverse impacts and maximize visitor fulfilment.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The organization is aware of, and complies with, existing guidelines for tourist visits to natural sites.</li> <li>2. Guidelines are used when conducting visits and informing guests.</li> <li>3. The organization engages with local conservation bodies to establish/identify issues concerning visits to particular sites.</li> </ol>
<p>D3.4 Wildlife interactions Interactions with free roaming wildlife, taking into account cumulative impacts, are non-invasive and responsibly managed to avoid adverse effects on the animals concerned and on the viability and behaviour of populations in the wild.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The organization is aware of, and complies with, existing local, national and international regulations and guidelines concerning wildlife interactions, including wildlife viewing.</li> <li>2. The organization engages with the development and implementation of local codes and guidelines for wildlife interactions, including wildlife viewing, as required, based on advice of wildlife experts.</li> <li>3. Direct interactions, in particular feeding, should not be permitted, unless specifically sanctioned by internationally accepted standards or, where standards are not available, guided by independent wildlife expert advice.</li> <li>4. Measures are taken to minimize disturbance to wildlife.</li> <li>5. Impacts on wildlife wellbeing are regularly monitored and addressed.</li> </ol>
<p>D3.5 Animal welfare No species of wild animal is</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The organization is aware of, and complies with, relevant laws and regulations</li> </ol>

<p>acquired, bred or held captive, except by authorized and suitably equipped persons and for properly regulated activities in compliance with local and international law. Housing, care and handling of all wild and domestic animals meets the highest standards of animal welfare.</p>	<p>concerning captive wildlife.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Existing guidelines for specific tourism activities involving captive wildlife are implemented.</li> <li>3. Personnel responsible for captive wildlife have appropriate qualifications and experience and are fully licensed.</li> <li>4. The organization is aware of, and complies with, relevant laws and regulations concerning animal welfare.</li> <li>5. There is regular inspection of conditions of captive wildlife and their housing.</li> <li>6. There is regular inspection of conditions of domestic animals and their housing and handling.</li> </ol>
<p>D3.6 Wildlife harvesting and trade Wildlife species are not harvested, consumed, displayed, sold, or traded, except as part of a regulated activity that ensures that their utilization is sustainable, and in compliance with local and international laws.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The organization is aware of, and complies with, relevant laws and regulations concerning wildlife harvesting and trade.</li> <li>2. Visitors are informed of regulations concerning wildlife harvesting, consumption and trade and of the need to avoid buying illegal products/souvenirs derived from threatened species of wildlife. notified by IUCN or CITES.</li> <li>3. Where hunting activity is legal, it forms part of a scientifically based, properly managed and strictly enforced approach to conservation.</li> </ol>