

Relatório de Estágio na NML Turismo

David João Duarte Costa

Relatório de Estágio na NML Turismo

David João Duarte Costa

Relatório de Estágio submetido na Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar do Politécnico de Leiria para a obtenção do Grau de Mestre em Gestão e Sustentabilidade no Turismo

Relatório de Estágio realizado sob a orientação da Professora Fernanda Oliveira e Professora Sofia Eurico

Resumo

Este relatório diz respeito ao estágio curricular, realizado em contexto empresarial na entidade NML Turismo, para a finalização do Mestrado em Gestão e Sustentabilidade em Turismo, da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, do Politécnico de Leiria.

O relatório tem como tema principal o papel das certificações na sustentabilidade dos projetos turísticos. Será possível constatar que apesar das certificações trazerem vários benefícios para as entidades, existe uma saturação de oferta no mercado, com muitas certificações especializadas em diferentes aspetos da sustentabilidade, mas poucas a apresentar uma abordagem diversificada e equilibrada. Acresce que a componente prática do relatório demonstra que existe uma falta de representatividade dos diferentes Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).

É apresentada uma ferramenta que agrupa os critérios do Rótulo Ecológico e Green Key, com a introdução de critérios adicionais, relacionando-os com o Programa Empresas Turismo 360. O objetivo é ajudar a NML Turismo, uma empresa de consultoria, a sistematizar o seu trabalho na sustentabilidade, e a promover projetos capazes de se adaptarem a todos os ODS.

Palavras-chave:

Sustentabilidade; Certificações; ODS; Green Key; Rótulo Ecológico

Abstract

This report refers to the activities developed during the curricular internship of the second year of the Master's Degree in Sustainable Tourism Management, at the School of Tourism and Maritime Technology, Polytechnic of Leiria. The internship took place in a business context, in the different departments of NML Turismo.

The report's main theme is the importance that certifications have on the sustainability of tourism projects. In this report, it's possible to understand that although certifications bring many benefits to tourism projects, there's an overflow of certifications on the market, with many specializing in different aspects of sustainability, but there aren't many that bring a diversified and well-balanced approach. The practical assignment of the report also demonstrates that certifications have a lack of representation of many Sustainable Development Goals (SDG).

For this purpose, the report offers a tool that gathers standards used by the EU Ecolabel and Green Key, introducing additional criteria, connecting them to the 360 Tourism Companies Programme. The objective is to help NML Turismo, a consultancy company, structure its work in sustainability, and promote projects capable of adapting to every SDG.

Key words:

Sustainability; Certifications; SDG; Green Key; EU Ecolabel

Índice

Resumo	ii
Abstract	iii
Índice	iv
Índice de Figuras	vi
Índice de Gráficos	vii
Índice de Tabelas	viii
Lista de Abreviaturas	ix
Introdução	1
Capítulo I - Sustentabilidade	3
1.1 Desenvolvimento Sustentável.....	3
1.2 Turismo Sustentável.....	7
Capítulo II - Certificações	10
2.1 Certificação de Sustentabilidade: uma abordagem introdutória.....	10
2.2 Importância das Certificações de Sustentabilidade.....	13
2.2.1 Benefícios	14
2.2.2 Limitações.....	15
2.3 Tipos de Certificações.....	17
2.3.1 Rótulo Ecológico.....	17
2.3.2 Green Key.....	18
2.3.3 Certificação B-Corp	21
2.3.4 Certificações em Portugal	23
2.4 Programa Empresas Turismo 360	25
Capítulo III - Empresa Recetora	30
3.1 Caracterização	30
3.2 Organização Interna	32
Capítulo IV – Atividades de Estágio	37
4.1 Atividades de Consultoria.....	37
4.2 Atividades de Sustentabilidade.....	39
4.3 O Estágio – Reflexões e Desafios.....	41
Capítulo V – Desafio Prático	43
5.1 Desafio Proposto.....	43
5.2 Metodologia	44
5.3 Relação entre Critérios e ODS	46

5.4 Proposta de Solução	52
5.4.1 Benefícios	56
Conclusão	57
Referências Bibliográficas.....	60
ANEXO 1 – Critérios do Rótulo Ecológico.....	66
ANEXO 2 – Critérios do Green Key	72
ANEXO 3 – Fluxograma Completo do Departamento de Desenvolvimento	89
ANEXO 4 – Fluxograma Completo do Departamento de Execução	91
ANEXO 5 – Tabela de análise Green Key, Rótulo Ecológico e Programa 360	93
ANEXO 6 – Relação entre os novos critérios e os ODS com baixa expressividade	116

Índice de Figuras

Figura 1 - Os 17 ODS	6
Figura 2 - Rótulo “Blauer Engel”	11
Figura 3 - Símbolos REUE	17
Figura 4 - Símbolo Green Key	19
Figura 5 - Símbolo B-Corp	21
Figura 6 - Benefícios e Mais Valias do Programa Empresas Turismo 360	28
Figura 7 - Organograma da NML Turismo	33
Figura 8 - Processos do Departamento de Desenvolvimento	34
Figura 9 - Processos do Departamento de Execução	35

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Produtos na Alemanha com rótulo "Anjo Azul"	12
Gráfico 2 - Nº de Certificados em Portugal (2024)	24
Gráfico 3 - Certificações em Portugal por Tipologia de Empreendimentos Turísticos (2024)	25
Gráfico 4 - Tipologia de projetos desenvolvidos pela NML Turismo	31
Gráfico 5 - Dispersão geográfica dos projetos da NML Turismo	32
Gráfico 6 - Peso % do total dos critérios da Green Key e do Rótulo Ecológico, por ODS	47
Gráfico 7 - Distribuição dos critérios facultativos e obrigatórios por certificação (%/n)	48
Gráfico 8 - Distribuição de Critérios Facultativos e Obrigatórios por ODS	50

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Custos de Candidatura Green Key 2025.....	20
Tabela 2 - Novos Critérios Direcionados para ODS de Baixa Representatividade.....	53

Lista de Abreviaturas

ABAAE – Associação Bandeira Azul de Ambiente e Educação

AICEP – Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal

AL – Alojamento Local

APA – Agência Portuguesa do Ambiente

DGAE – Direção-Geral das Atividades Económicas

EMAS – Sistema Comunitário de Ecogestão e Auditoria

FEE – *Foundation for Environmental Education*

INE – Instituto Nacional de Estatística

ISO – Organização Internacional de Normalização

ODM – Objetivos do Desenvolvimento do Milénio

ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

ONU – Organização das nações Unidas

REUE – Rótulo Ecológico da União Europeia

RNAL – Registo Nacional de Alojamento Local

RNET – Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos

SGA – Sistemas de Gestão Ambiental

TER – Turismo no Espaço Rural

UN – *United Nations*

WTO – *World Tourism Organization*

Introdução

O tópico do desenvolvimento sustentável tem sido debatido ao longo de décadas, com o seu conceito a ser frequentemente atualizado para dar resposta às crescentes necessidades a nível global. Neste sentido, o tema da sustentabilidade aplicada ao turismo não é exceção, e tem ganho cada vez mais relevância.

Com o passar dos anos, o turismo continua a crescer e a ter mais impacto, não só na economia dos países, mas também na sociedade e no ambiente. No âmbito da sustentabilidade no turismo, as certificações assumem um papel importante e exigente, ao contribuírem para uma minimização dos impactos das empresas e um maior controlo das suas ações, ajudando a estabelecer processos e ações condizentes com o desenvolvimento sustentável. Para tal, deverão ter em consideração a aplicação de medidas que ajudem a alcançar os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).

O processo de adoção de uma certificação por parte de uma empresa é complexo e demorado, o que faz com que seja comum as empresas recorrerem aos serviços especializados de empresas de consultoria, como a NML Turismo. Estas ajudam a iniciar o processo de certificação e a preparar a empresa para todas as dificuldades, constituindo uma ajuda importante para o sucesso deste processo.

Este relatório tem como objetivo descrever as tarefas desenvolvidas durante o estágio curricular do segundo ano do Mestrado em Gestão e Sustentabilidade em Turismo, realizado na empresa NML Turismo, localizada em Leiria, entre setembro de 2024 e julho de 2025 (com a duração de 1620 horas).

Este relatório está organizado em cinco capítulos, nos quais se inclui uma contextualização sobre a evolução de termos como o desenvolvimento sustentável e turismo sustentável ao longo dos anos. Serão ainda apresentadas algumas das ferramentas usadas para a inserção da sustentabilidade no mercado, e uma análise dos benefícios e limitações que as certificações de sustentabilidade enfrentam. É também feita uma caracterização de algumas das certificações de maior renome no mercado, assim como do Programa Empresas Turismo 360 e a sua utilidade para as empresas em Portugal.

O tema deste relatório baseia-se não só no papel que as certificações desempenham na sustentabilidade das empresas de turismo, mas também em perceber como as empresas de consultoria podem contribuir para estes esforços. Neste sentido, este relatório contempla uma proposta final para melhorar os serviços prestados pela NML Turismo no âmbito da sustentabilidade dos seus projetos, ao implementar uma ferramenta que ajude a conciliar uma

abordagem equilibrada e diversificada à sustentabilidade, com um maior equilíbrio de todos os ODS.

A metodologia usada baseia-se numa análise comparativa entre as certificações do Rótulo Ecológico e do Green Key, identificando lacunas na diversidade das medidas de cada certificação, conciliando os seus pontos fortes numa só oferta.

Capítulo I - Sustentabilidade

1.1 Desenvolvimento Sustentável

A primeira metade do século XX foi um período da história bastante atribulado, marcado por vários conflitos armados e pela luta pelo poder. Braz et al. (2021) descreve que neste clima de violência e instabilidade, também era prática comum não haver consideração pelas consequências e impactos das ações praticadas no presente, sendo exemplo disto a exploração de recursos até ao limite, ou a ausência de respeito pelos direitos humanos. Pelo discurso do autor, subentende-se que esta época era marcada por uma mentalidade de não olhar a meios para atingir os objetivos.

Perante este contexto, surgiram nos anos 60 e 70 vários movimentos ambientalistas, que tinham como objetivo chamar à atenção para esta realidade global. Braz et al. (2021) afirma que estes movimentos alertaram para as possíveis consequências que a industrialização acelerada tinha nos países menos desenvolvidos. Os seus recursos eram intensamente explorados por outros em prol do crescimento económico de países desenvolvidos, enquanto os problemas sociais aumentavam devido ao crescimento descontrolado das populações destes países.

A Organização das Nações Unidas (ONU) tomou a decisão de organizar a Conferência de Estocolmo, em 1972, como forma de promover a análise e discussão destes problemas e tentar arranjar soluções adequadas. No final, chegaram à conclusão de que as melhores soluções necessitariam de uma abordagem que conciliasse o crescimento económico e a conservação ambiental. Segundo Braz et al. (2021) e United Nations (UN, 1973), foi nesta conferência que se concluiu que todas estas questões económicas e ambientais estão interligadas, e por isso requerem uma abordagem assente na cooperação internacional. Foi assim que surgiu a ideia de desenvolvimento sustentável.

A sua definição só surgiu mais tarde, em 1983, com a publicação do “Relatório de Brundtland”, que foi publicado pela ONU com o intuito de implementar estratégias de longo prazo para as questões ambientais (Braz et al., 2021). É neste relatório que se assume o desenvolvimento sustentável como “aquele que atende as necessidades do presente sem comprometer as possibilidades de as gerações futuras atenderem suas próprias necessidades” (Romeiro, 2012, conforme citado por Braz et al., 2021, p. 4).

Pode-se afirmar que a definição deste conceito só foi possível porque houve realmente uma mudança de mentalidade. Deixou-se de olhar para o mundo apenas pelo que acontece no presente, para agora também haver a necessidade e responsabilidade de garantir a existência de um futuro. Não seria descabido dizer que a crescente globalização que se verificava,

também contribuiu para chamar à atenção para estes problemas. O avanço tecnológico permitiu conectar o mundo, ao quebrar barreiras de ligação entre os diferentes países. Esta proximidade entre todos tornou mais difícil continuar a seguir o caminho da despreocupação e do consumo excessivo.

Após a definição do conceito, o desenvolvimento sustentável foi sofrendo alterações ao longo das décadas vindouras. Isto foi um processo necessário, pois as entidades governativas foram percebendo que a definição não bastava. Era também necessário criar ferramentas e processos que ajudassem a implementar o conceito, o que foi discutido nas sucessivas conferências.

Neste sentido, a UN (1992) destaca a criação da Agenda 21, pelas implicações que teve ao reforçar a importância da cooperação entre todos para introduzir o desenvolvimento sustentável. Isto porque propôs a aplicação de diretrizes que respondiam a problemas como o desenvolvimento económico, o combate à pobreza, a saúde pública, e até o consumo sustentável.

Mas o que torna a Agenda 21 ainda mais importante é o facto de ser a primeira instância na qual a responsabilidade da aplicação das diretrizes é repartida por órgãos governamentais diferentes. Como é explicado pela UN (1992) e a Agência Portuguesa do Ambiente (APA, 2007), a Agenda 21 tem a particularidade de introduzir diretrizes em diferentes escalas: global, nacional e local. Isto só seria possível com a colaboração de todas as entidades, pois seria bastante difícil uma entidade como a ONU controlar a aplicação de todas as diretrizes em todos os países. Foi esta cooperação que permitiu a introdução de planos nacionais, elaborados e adaptados ao contexto presente em cada país, assim como planos locais desenvolvidos pelas autarquias, garantindo assim uma adaptação adequada e conjunta ao desenvolvimento sustentável (UN, 1992).

Quer isto dizer que a Agenda 21, para além de introduzir soluções, reforçou a ideia assente no esforço conjunto que tinha sido mencionada na Conferência de Estocolmo. Só que agora não era apenas uma visão de cooperação internacional, também incluía a cooperação entre diferentes entidades no panorama nacional, como o governo, as autarquias, as comunidades locais e as empresas.

Outro momento importante para a evolução do desenvolvimento sustentável acontece com a assinatura do Protocolo de Quioto, que ocorre já depois da Agenda 21. Este protocolo definiu que “os países industrializados reduziriam em pelo menos 5,2% suas emissões combinadas de gases de efeito estufa em relação aos níveis de 1990” (Cenamo, 2004, p. 7), com a APA (2021) a acrescentar que as metas de redução não eram universais, pois tinham de ser ajustadas à realidade de cada país. A razão para esta flexibilidade das metas vem de uma

visão de equidade e justiça para todos, pois não seria justo um país pouco industrializado ter os mesmos objetivos de redução que um país industrializado, não devendo ser prejudicado pelas ações dos outros.

Neste sentido, APA (2021) e Soares (2025) referem que o Protocolo de Quioto também foi inovador por ter introduzido o mercado de carbono internacional, associando assim um valor económico às emissões de carbono, ou mais especificamente à redução de emissões. É um conceito relativamente simples, que determinou que os países que cumprissem com as metas receberiam créditos que podiam vender aos países incumpridores, em troca de dinheiro. Criava-se assim um sistema justo de responsabilidade conjunta, através do qual todos poderiam beneficiar:

- os países menos desenvolvidos recebiam um incentivo extra para cumprirem com as suas metas, com a promessa de que poderiam vir a receber financiamento extra por parte dos países desenvolvidos incumpridores;
- os países desenvolvidos queriam cumprir as suas metas para não terem de pagar indemnizações aos cumpridores. Mas caso não o conseguissem fazer, esta solução sempre assegurava que os mais pequenos não eram prejudicados;
- todos ganhavam porque haveria um aumento na redução de emissões.

Contudo, Soares (2025) constata que o sucesso e mais-valia do Protocolo de Quioto não é consensual, sendo que inclusive alguns o apelidam de uma experiência falhada. Isto porque na realidade não foi capaz de resultar numa redução significativa das emissões, muito menos nos principais países emissores. No artigo publicado por Soares (2025), são referidos alguns motivos para a descrença na eficiência do Protocolo de Quioto, com o principal destaque a recair sobre a forma como o protocolo abordava mais o problema da produção, e não do consumo de carbono. São também evidentes as críticas implícitas à forma como o protocolo não tinha em consideração o ajuste futuro das metas, não impondo objetivos exigentes aos países em desenvolvimento com capacidade para se tornarem em grandes emissores no futuro.

No entanto, estas considerações carecem de uma apreciação justa. É preciso ter em consideração que, apesar de não ter tido tanto sucesso na redução de emissões, os princípios e políticas adotados no Protocolo de Quioto não deixam de ser importantes. Conforme é realçado por Soares (2025), foram esses mesmos princípios que serviram de base para o Acordo de Paris de 2015, que veio retificar algumas das falhas já mencionadas, como o

alargamento de medidas de redução mais exigentes a países em desenvolvimento, reforçando a importância da cooperação para a integração do desenvolvimento sustentável.

É no seguimento destes eventos que são introduzidos os 8 Objetivos de Desenvolvimento do Milénio (ODM). A UN (2018) descreve os ODM como tendo o objetivo de definir metas mais concretas e mensuráveis do que aquelas que constavam da Agenda 21.

Apesar do seu mérito, ficou evidente que também os ODM tinham as suas limitações e não eram abrangentes a todas as dimensões do desenvolvimento sustentável, dando assim lugar aos ODS, identificados na figura 1. Isto por si só é demonstrativo da evolução do conceito de desenvolvimento sustentável, como se tornou abrangente a múltiplas dimensões e o grau de exigência que foi adquirindo.

Figura 1 - Os 17 ODS



Fonte: Adaptado de Ministério da Educação (s.d.)

A UN (2018) e a *Virchow Foundation* (2023) descrevem os ODS como sendo uma extensão dos ODM. Quer isto dizer que na visão destes autores, os ODS acrescentam mais objetivos que não só complementam melhor os três pilares do desenvolvimento sustentável, como têm indicadores mais abrangentes e metas mais específicas:

- Os ODS 6, 7, 13, 14 e 15 incluem indicadores e ações que respondem a problemas ambientais, como o acesso a água potável e saneamento, a aposta em energia renovável, implementação de medidas que ajudem a combater as alterações climáticas, assim como a preservação de ecossistemas;

- Os ODS 1, 2, 3, 4, 5 e 10 são objetivos com indicadores comuns a várias comunidades, dizendo respeito a problemas sociais, onde se incluem a fome e pobreza, o acesso à saúde e educação de qualidade, ou a redução das desigualdades. A estes, também se podem juntar o ODS 16 que aborda questões relacionadas com a justiça e as instituições;
- Os ODS 8 e 9 abordam a vertente económica, sendo objetivos de trabalho digno e crescimento económico, ou da indústria, inovação e infraestrutura. No entanto, esta vertente também se encontra representada de forma implícita no ODS 12 que reforça a redução do desperdício ou o consumo eficiente, resultando em impacto na parte financeira;
- Há ainda dois ODS comuns aos três pilares (ODS 11 e 17), que são de parcerias para o desenvolvimento, e de cidades e comunidades sustentáveis.

De um modo geral, é possível verificar que estes objetivos são bastante diversificados e acabam por interligar os pilares da sustentabilidade de uma forma harmoniosa. É por isso que atualmente são considerados como a principal referência global para avaliar o alcance do desenvolvimento sustentável.

1.2 Turismo Sustentável

O turismo enquanto atividade económica tem registado um crescimento constante, ao longo das últimas décadas. O seu crescimento não tem só impactos na economia dos países, tem também efeitos positivos ou negativos no ambiente e na sociedade, dependendo da forma como este é gerido. Isto leva a que o tema da sustentabilidade do turismo deva ser analisado e cada vez mais tido em consideração.

A sustentabilidade no turismo há muito que é discutida, devido a uma maior consciencialização dos impactos do turismo no ambiente e nas sociedades, derivado da crescente importância que a indústria do turismo tem ganho a nível internacional, que desde o período da segunda guerra mundial tem registado um crescimento quase ininterrupto a nível de receita gerada e do número de turistas internacionais, assim como uma enorme diversificação (Weaver, 2005).

Conforme relata a *World Tourism Organization* ([WTO], s.d., para. 5), “o volume de negócios do turismo é hoje igual ou superior ao das exportações de petróleo, produtos alimentares ou automóveis”. Esta importância económica do turismo permite uma maior diversificação das economias, com a criação de vários postos de trabalho para as comunidades e melhoria das suas condições de vida, sendo inclusive uma das principais fontes de rendimento de vários países (inclusive Portugal). Por outro lado, também acarreta consigo alguns problemas

ambientais, podendo potenciar várias fontes de poluição, afetando também a dinâmica sociocultural de muitos destinos.

É por isso importante controlar e gerir melhor o turismo a nível global, sendo muito relevante a noção de turismo sustentável. O turismo sustentável é definido como sendo aquele que tem “em consideração os impactos económicos, sociais e ambientais, presentes e futuros, respondendo às necessidades dos visitantes, da indústria, do ambiente e das comunidades locais” (WTO, 2013, p.17, traduzido pelo autor). Para tal, o turismo sustentável deve atuar nos três pilares da sustentabilidade, que agrupa em três vertentes:

- Ambiental, nomeadamente através da aplicação de medidas que ajudem a promover o uso eficiente de recursos naturais, prevenindo a sua exploração excessiva. Esta vertente também se enquadra na preservação da biodiversidade e do património natural;
- Social, pelo facto de cada comunidade ter uma herança cultural e valores distintos, merecedores de serem preservados e partilhados com todos. Neste sentido, é também importante a participação das comunidades nos esforços de preservação da sua identidade e legado, mantendo vivas as suas tradições e valores culturais;
- Económico, pois o turismo tem impactos significativos nas economias locais e regionais, devendo a sua atividade continuar a produzir benefícios económicos a longo prazo. Desta feita, o turismo sustentável defende que esses impactos deverão ser alargados a toda a comunidade, por meio da criação de postos de trabalho e salários decentes.

A indústria do turismo está em constante mudança, o que significa que novos desafios continuam a emergir. Assim, o conceito de turismo sustentável tem sido reformulado ao longo dos anos, sendo que autores como Weaver (2005) relatam que existem várias barreiras e dificuldades que condicionam a sua implementação.

Uma dessas dificuldades passa pela flexibilidade do conceito de turismo sustentável, pois faz com que este seja alvo de diferentes interpretações, o que conduz a incongruências de análise (Weaver, 2005). Ou seja, cada um pode fazer a sua própria interpretação e apropriar a noção de turismo sustentável conforme for mais útil às suas pretensões. Por exemplo, “algumas empresas e governos utilizam deliberadamente termos “sustentáveis” e afins, como “ecoturismo”, no seu marketing como uma forma de *greenwashing* para dar uma falsa impressão de responsabilidade ambiental e social ao público” (Wheeller, 1993; MacLellan, 1997; Mowforth & Munt, 1998, como citado por Weaver, 2005, p. 19). Isto permite que estas entidades possam encobrir os seus impactos negativos mais facilmente, ou inclusive valorizar

e trabalhar em prol de mudanças na empresa relacionadas com práticas sustentáveis de menor impacto, e não investir em mudanças estruturais.

Outro dos desafios que assolam o turismo sustentável, segundo Weaver (2005), centra-se na procura ativa por melhorias das condições ambientais, sociais e económicas. Este desafio advém do facto que as empresas ou destinos por vezes estão perante situações de insustentabilidade, e ao invés de se focarem em implementar soluções que promovam práticas de melhoria contínua dos seus índices de sustentabilidade, solucionando a raiz do problema, apenas se contentam com a minimização de impactos negativos. Esta abordagem terá sempre consequências, pois “se aqueles ambientes estão degradados, como no caso dos centros urbanos devastados, praias poluídas ou pastagens infestadas com plantas exóticas, então uma abordagem melhorada do turismo sustentável será necessária para corrigir um status quo insustentável” (Weaver, 2005, p.20). A minimização dos impactos não resolve o problema, por estes serem inerentes a um modelo turístico insustentável, ou seja, existem dificuldades em ir além das políticas de minimização e preservação, e adotar ações de reestruturação e reorganização.

Por último, Weaver (2005) realça a complexidade do turismo como um entrave na implementação de um turismo sustentável. O turismo é composto por uma grande variedade de setores, com diversos agentes e intervenientes, o que faz com que sobressaiam questões relacionadas com “as fronteiras ténues dos sistemas turísticos, os efeitos indiretos e induzidos do turismo noutros sistemas, os impactos desses sistemas externos no turismo e a imprevisibilidade das relações causa e efeito resultantes” (Weaver, 2005, p. 21). Tendo em conta que os setores e diferentes impactos estão interligados entre si, o turismo sustentável requer que haja estratégias e adoção de medidas conjuntas, sendo difícil conciliar, medir e monitorizar a implementação de medidas em tão larga escala a longo prazo.

Para dar resposta a estes desafios, existe um conjunto de ferramentas de auxílio à adoção do turismo sustentável. A nível governamental existem planos estratégicos que permitem definir diretrizes e metas a alcançar para o turismo na região, como a Estratégia Turismo 2035 em Portugal, que se encontra em fase de elaboração e que está assente na participação ativa das diferentes regiões do país, em prol do crescimento sustentável do turismo, com foco em temas como o apoio ao desenvolvimento local, captação e retenção de talento, e sustentabilidade (Silva, 2025). Para os destinos turísticos e empresas, uma das mais importantes ferramentas são as certificações de sustentabilidade, que permitem implementar práticas que se adequam aos princípios de sustentabilidade, e ajudam na credibilização do setor

Capítulo II - Certificações

Neste capítulo será analisada a introdução das primeiras certificações ambientais e o papel das normas ISO para a criação de novas certificações, complementando com uma análise mais detalhada de três certificações (Rótulo Ecológico, Green Key e B-Corp). Estas certificações são as de maior relevância para este relatório, pois não só são algumas das mais reconhecidas no mercado, como também foram usadas na componente prática do relatório, pelo que merecem uma contextualização mais aprofundada. De seguida, é feito um levantamento das perspetivas de consumidores e empresas sobre os certificados ambientais e seus benefícios, concluindo com um levantamento do uso de certificações em Portugal.

2.1 Certificação de Sustentabilidade: uma abordagem introdutória

Conforme explicam Kevin (2023) e Babu (2020), temas como os padrões de sustentabilidade já eram falados desde o final do século XIX, quando surgiu uma crescente consciencialização social na Europa, nomeadamente nos Países Baixos, sobre a responsabilidade social nas cadeias de produção, mais especificamente sobre a ética da produção e as condições de trabalho precárias dos trabalhadores presentes nas colónias, discussão essa que desencadeou uma série de movimentos e iniciativas sociais para as colónias, no âmbito de reformas na educação e infraestrutura. Porém, devido a eventos como as grandes guerras e a crise económica, o debate destes temas ficou congelado.

No entanto, Kevin (2023) e Babu (2020) acrescentam ainda que por volta da década de 80, o debate sobre os padrões de sustentabilidade ressurgiu devido à comercialização global, pois para fazer face à crise económica, houve uma alteração nos hábitos de produção das empresas, que olhavam para os baixos custos de produção dos países em desenvolvimento como uma oportunidade de transferir a sua produção de bens para lá e reduzir custos, para depois serem comercializados nos países mais desenvolvidos, gerando assim uma maior margem de lucro. É perante este cenário que vários grupos ambientalistas chamam à atenção para os problemas ambientais e sociais desta nova forma de produção, que não só permitia que houvesse uma maior exploração dos trabalhadores, como agravava as condições de trabalho precárias, o aumento da poluição industrial e exploração intensiva de recursos naturais.

Como já foi referido neste relatório, estes temas serviram de incentivo à criação das convenções sobre a sustentabilidade. O Relatório de Brundtland demonstrou que todos têm um papel a cumprir, incluindo as empresas e consumidores, na resolução dos problemas ambientais, e na implementação da sustentabilidade.

É no seguimento desta noção que surgem as certificações ambientais, como instrumentos que reconhecem as empresas com práticas responsáveis e sustentáveis. Inicialmente apenas no âmbito da indústria de manufatura e produção de bens, como forma de introduzir padrões de sustentabilidade junto das empresas e produtores, fornecendo assim especificações sobre como os produtos deviam ser produzidos, integrando boas práticas capazes de prevenir danos ambientais e sociais que pudessem ser inerentes à produção de bens (Kevin, 2023).

Conforme explica Rubik et al. (2022), a primeira certificação ambiental do mundo data de 1978 e é denominada de “*Blauer Engel*” (ver figura 2), ou “Anjo Azul” em português, uma certificação ambiental voluntária criada pelo Ministério Federal do Interior da Alemanha, tendo sido criada com dois objetivos em mente, que foram identificados como fulcrais para implementação de uma indústria de produção e consumo mais sustentável:

- O principal propósito era ajudar a implementar critérios junto das empresas/produtores alemães, que salvaguardassem uma produção mais ecológica, de modo a impor um maior controlo sobre os impactos ambientais e na saúde que os produtos tinham;
- O outro propósito passava por fomentar um consumo mais ecológico, promovendo uma maior transparência sobre quais os produtos disponíveis no mercado que eram realmente sustentáveis, pois um produto que ostente o símbolo “Anjo Azul” demonstra que cumpre com um conjunto de critérios de sustentabilidade, ficando mais fácil de informar o consumidor sobre a existência destes produtos e diferenciá-los dos demais, o que por sua vez era também um incentivo extra à produção de produtos sustentáveis (Blauer Engel, 2025c).

Figura 2 - Rótulo “Blauer Engel”



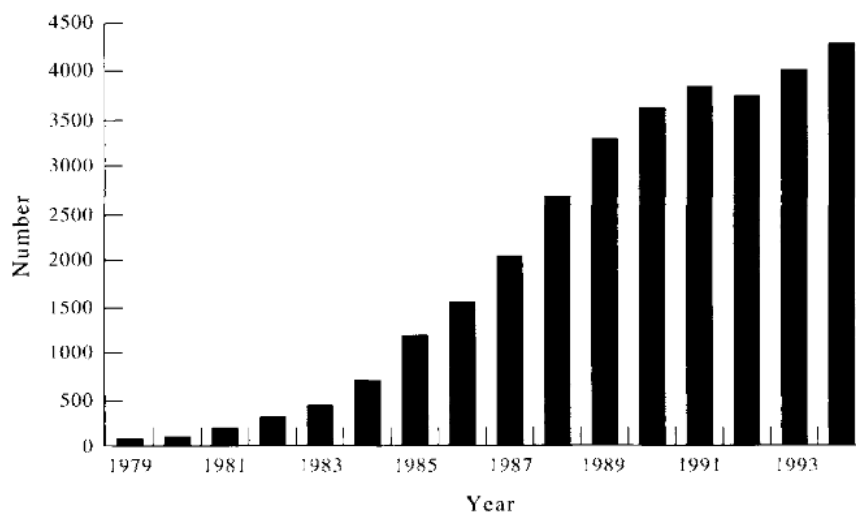
Fonte: Blauer Engel (2023)

Segundo Hemmelskamp & Brockmann (1997, p. 2), “todos os produtos de consumo podem candidatar-se ao rótulo Blue Angel, desde que sejam relativamente compatíveis com o ambiente, dentro do seu grupo de produtos”, o que significa que para obterem a certificação “Anjo Azul”, os produtos não têm de ser 100% ecológicos, apenas têm de cumprir com um

conjunto de critérios e demonstrar índices de sustentabilidade superiores aos restantes produtos da mesma tipologia presentes no mercado. Importa referir que os critérios de atribuição deste rótulo são especificados para cada grupo de produto, ou seja, os produtos de papel e têxteis terão critérios diferentes de máquinas, aerossóis, ou produtos de construção, porque cada tipologia apresenta um conjunto de nuances diferentes na análise dos seus impactos (Blauer Engel, 2025a, 2025b). Mas de uma forma geral, os critérios foram desenvolvidos para permitirem uma análise do ciclo de vida dos produtos na sua plenitude, inicialmente com maior foco na fase de produção, e gradualmente alargando até à sua eliminação ou reciclagem (Blauer Engel (2025a).

Como é possível observar no gráfico 1, o sucesso do rótulo “Anjo Azul” foi inegável, com a adesão à certificação a aumentar continuamente nos anos seguintes ao do seu lançamento. Segundo Hemmelskamp & Brockmann (1997, p. 2) “em 1994, quase 4271 produtos em mais de 70 grupos de produtos tinham o direito de exibir este rótulo ambiental”.

Gráfico 1 - Produtos na Alemanha com rótulo "Anjo Azul"



Fonte: Umweltbundesamt (1994), conforme citado em Hemmelskamp & Brockmann (1997)

O sucesso deste rótulo na imposição de regras e um maior controlo dos impactos provenientes da produção de bens e dos próprios produtos, serviu também de exemplo de como as certificações ambientais poderiam ser uma ferramenta bastante útil no desenvolvimento de um mundo mais sustentável, mas demonstrou também a importância de haver um maior controlo, não só dos produtos, como também das operações internas das empresas, no que diz respeito à sustentabilidade das mesmas.

Posto isto, o “Anjo Azul” inspirou a criação dos Sistemas de Gestão Ambiental (SGA), como forma de dotar as empresas de sistemas internos assentes em práticas sustentáveis para

minimizarem os seus impactos. Neste sentido, é de salientar o papel da Comissão Europeia e da Organização Internacional de Normalização (ISO):

- A Comissão Europeia lançou em 1993 o Sistema Comunitário de Ecogestão e Auditoria (EMAS), um mecanismo voluntário com o intuito de ajudar as empresas a melhorarem o seu desempenho ambiental, adotando os SGA, tendo como principais vantagens uma utilização mais eficiente dos seus recursos, garantia de conformidade para com a legislação ambiental, e validação das informações ambientais transmitidas aos clientes, reforçando a ligação com os mesmos (APA, s.d.a, s.d.b);
- A ISO é uma das mais antigas organizações não governamentais, fundada em 1947, e é responsável pela introdução de normas internacionais que ajudam a regular produtos e sistematizar processos para os mais diversos setores de atividade, de forma a melhorar o seu desempenho, qualidade e também sustentabilidade (ISO, s.d.). Com isto em mente, uma das normas mais relevantes no âmbito da sustentabilidade é a norma ISO 14001, que veio introduzir um conjunto de critérios para implementar, manter e melhorar os SGA, sendo por isso importante na sistematização internacional dos SGA, contribuindo assim para um aumento dos índices de sustentabilidade a nível global (ISO, 2015). A norma ISO 14001 é também ela uma certificação, podendo ser certificada por organismos independentes.

A introdução do “Anjo Azul” e dos SGA impulsionou o surgimento de mais certificações ambientais (a nível europeu e mundial). Inicialmente, estas certificações estavam voltadas apenas para a vertente ambiental da sustentabilidade, e com o passar do tempo, foram evoluindo para incluírem critérios que integrassem os restantes pilares. Tal como o “Anjo Azul”, o seu foco inicial foi o setor industrial, mas devido ao crescimento económico e impacto ambiental do setor de serviços, onde se inclui o turismo, foram sendo incorporados critérios ajustados às diferentes atividades integradas nesse setor, como por exemplo os alojamentos turísticos.

Importa referir que para além das certificações ambientais, existem diversos outros tipos de certificação. Isto é visível no caso da ISO, que tem diferentes âmbitos de certificação, para além da ambiental (ISO 14001), servindo de exemplo a ISO 9000 que atua na gestão de qualidade, ou a ISO 50001 que se dedica à gestão de energia, entre muitas outras.

2.2 Importância das Certificações de Sustentabilidade

É perceptível que a introdução das certificações representa um avanço importante na implementação de práticas mais sustentáveis nos mercados e, conseqüentemente, juntos dos consumidores, com diversos benefícios para ambos. Neste sentido, esta secção será dedicada a analisar as diferentes mais-valias que o uso de certificações promove junto de

consumidores e empresas, seguindo-se uma análise de algumas das barreiras que dificultam uma adesão mais generalizada às certificações.

2.2.1 Benefícios

Os autores Sucheran & Arluppan (2020) publicaram um estudo sobre os benefícios e limitações das certificações de sustentabilidade, focado na sua aplicação e resultados obtidos junto de empresas de turismo na África do Sul. Este estudo permite identificar de forma clara os principais benefícios para as empresas, como sendo a redução de impactos ambientais resultantes da sua atividade, ou a melhoria da sua imagem geral no mercado. Acresce que também surgiram relatos de empresas que verificaram que o uso da certificação lhes garantia um fator de diferenciação competitiva, e conseqüentemente aumentava a fidelização dos clientes e atraía mais turistas responsáveis.

Capacci et al. (2015) concluiu que destinos turísticos costeiros em Itália que têm certificações ambientais demonstram comprometimento para com práticas sustentáveis e passam uma imagem ambientalmente responsável, sendo mais atraentes para o consumidor estrangeiro, beneficiando por isso de maiores intenções de visita e retorno ao destino nos anos seguintes à certificação. No mesmo sentido, Geerts (2014) revela que os gerentes de hotéis em Londres que têm certificações ambientais veem estas ferramentas como uma forma de demonstrar comprometimento com a sustentabilidade e dar resposta às necessidades dos turistas com maior consciencialização ambiental.

Sucheran & Arulappan (2020) aludem ainda a alguns benefícios económicos que advêm da implementação de certificações de sustentabilidade para as empresas, que resultam da diminuição do consumo de recursos, como água e energia. No seu estudo, o autor analisou estudos de múltiplos autores, com bases de análise diferentes, dos quais é importante ressaltar dois trabalhos em específico. O estudo apresentado por Geerts (2014), onde é possível constatar que as empresas turísticas que aderiram a certificações ambientais registam uma poupança de cerca de 25% dos seus custos operacionais. Depois, conciliando esta informação com o estudo realizado por Jarvis et al. (2010), é possível considerar que hotéis com rótulos ambientais tendem a praticar preços mais elevados por serem capazes de atrair turistas ambientalmente conscientes, que por norma apresentam maiores salários e predisposição para pagar mais por serviços creditados a nível da sustentabilidade.

Ou seja, fica visível que as certificações ambientais não só ajudam a aumentar a eficiência das empresas, como por consequência permitem uma redução dos custos operacionais e uma receita maior, quando são capazes de conciliar a subida de preços com um serviço de qualidade.

É possível ainda aferir que também existem benefícios no âmbito do marketing e reputação da marca das empresas, visto que as certificações podem ser usadas como forma de sinalizar ao mercado que apresentam práticas sustentáveis e de aumentar a sua quota de mercado, tornando-se por isso mais competitivas (Jarvis et al., 2010).

Os estudos apresentados por Yokessa et al. (2019) e Bratt et al. (2011) salientam que as certificações são encaradas pelos consumidores como forma de diferenciar diferentes produtos no mercado, oferecendo destaque aos que incorporam práticas sustentáveis e têm em conta os impactos ambientais, servindo assim como forma de evitarem estratégias de marketing enganosas e o *greenwashing*, que afirmam ter políticas assentes na sustentabilidade, mas que muitas vezes esse discurso não se traduz na aplicação de medidas concretas. Na perspetiva das empresas, Yokessa et al. (2019) afirma que para além de contribuírem para a manutenção ou melhoria da sua reputação, por comprovarem a veracidade das suas campanhas publicitárias, os rótulos são também encarados como uma ferramenta de incentivo à compra junto do consumidor, por meio da diferenciação da marca dos demais produtos presentes no mercado, apelando à sensibilidade ecológica dos consumidores.

2.2.2 Limitações

As limitações podem ser agrupadas em dois grupos de análise distintos: barreiras à implementação e barreiras à perceção de qualidade das certificações.

No que concerne a implementação das certificações, a eficiência e utilidade das certificações para os produtos está muito dependente da consciencialização ambiental dos consumidores, porque quando estes não estão tão interessados em sustentabilidade ou nos impactos que as suas escolhas de compras podem ter no ambiente, as certificações acabam por não influenciar a sua decisão de compra (Yokessa et al., 2019). Apesar desta ser uma limitação relevante, tem-se registado nos últimos anos um aumento significativo da consciencialização ambiental das pessoas, o que vem realçar o papel que os rótulos ambientais podem ter em apelar a essa consciencialização. Prova disso é o estudo realizado por Almiro (2012) com o intuito de avaliar a sensibilidade e importância que os consumidores portugueses de turismo dão à matéria da sustentabilidade, ao concluir que mais de 50% dos inquiridos valorizam muito a existência de rótulos de sustentabilidade nos operadores turísticos que escolhem, e 68% dá preferência a empresas com rótulo sustentável. Isto indicia que uma porção considerável dos consumidores de facto valoriza as certificações e acredita na sua utilidade.

Outra dificuldade de relevo reside no facto dos custos de implementação e manutenção de muitas certificações (especialmente as que não adaptam os preços à dimensão das empresas) serem algo elevados e difíceis de comportar, principalmente para as pequenas

empresas que não têm tanto retorno financeiro nas suas operações, tornando a sua adesão a esta ferramenta em larga escala algo de difícil execução (Sucheran & Arulappan, 2020). No mesmo sentido, e apesar de já ter sido referido que um dos benefícios para empresas certificadas é a subida dos preços de venda ao consumidor e conseqüente aumento de retorno financeiro, Chan (2008, como citado em Sucheran & Arulappan, 2020) afirma que nesse aspeto também existem efeitos colaterais, nomeadamente a perda de alguns clientes com rendimentos mais baixos e que não valorizam o suficiente a matéria da sustentabilidade para justificar o seu investimento. Dependendo das características do público-alvo de cada empresa, esta pode ser uma limitação de maior ou menor impacto.

Já sobre as limitações das certificações relacionadas com a perceção da sua qualidade, é possível resumi-las à ausência de uma comunicação clara e eficaz, quer para consumidores, quer para as empresas.

Estas falhas de comunicação podem manifestar-se sobre diferentes formas e em fases diferentes. Conforme explica Grunert (2011, como citado em Yokessa et al., 2019), é comum o consumidor desconhecer quais os critérios que foram usados para a obtenção da certificação, o que acaba por gerar incerteza aquando da decisão de compra, especialmente quando estão perante produtos com rótulos distintos e não conseguem distinguir as diferenças entre eles. Por outro lado, o autor também explica que essa incerteza pode resultar de excesso de informação técnica, ou seja, na tentativa de contextualizar os critérios ao consumidor, é fornecida demasiada informação de difícil interpretação que apenas baralha a sua análise, e por consequência desmotiva-o a escolher o produto em questão.

De acordo com a análise feita por Yokessa et al. (2019), é possível aferir a existência de duas razões principais que afetam a perceção de qualidade dos rótulos ambientais por parte dos consumidores, e que também contribuem para esta falta de comunicação clara e eficaz. A primeira diz respeito à existência de demasiadas certificações no mercado, com Bernard & Nicolau (2022, p. 2) a salientarem que “existem mais de 458 rótulos ecológicos no mundo, mais de 100 específicos ao setor do turismo e hospitalidade (...) a larga maioria terá menor reconhecimento e confiança do consumidor”. O que estes autores afirmam faz todo o sentido, porque a existência de várias certificações com diferentes critérios, focados em diferentes áreas e graus de exigência na sua análise, dificulta a distinção entre cada certificação, e prejudica as que são mais exigentes, pois não estão tão presentes no mercado e por isso não são tão reconhecidas por parte do consumidor.

Esta saturação do mercado contribui ainda para a segunda razão, que é a falta de credibilidade de algumas certificações. O excesso de certificações e graus de exigência diferentes é amplificada pela introdução de selos ambientais pelas próprias entidades, que

não são verificados por entidades externas (Mantelli, 2016), o que prejudica a credibilidade geral das certificações, porque muitos consumidores não são capazes de distinguir estes selos sem validade técnica formal, das certificações oficiais que são mais criteriosas e rigorosas. Por consequência, conduz à banalização dos produtos certificados no mercado, e faz com que alguns produtos sejam comercializados como sendo sustentáveis por possuírem um rótulo sem que tenham sido alvo de uma fiscalização exigente e criteriosa. Acresce que quando os consumidores não sabem distinguir as diferenças entre cada certificação, como resultado da falta de comunicação, passam a desconfiar de todas as certificações e dos critérios usados (Hamilton & Zilberman, 2006; como citado em Yokessa et al., 2019).

2.3 Tipos de Certificações

Como já foi referido, existe um vasto leque de certificações de sustentabilidade no mercado, e a predominância de cada tipo de certificado varia consoante a região ou país analisado, assim como o setor de atividade. Para o efeito deste relatório, importa começar por caracterizar as três certificações mais relevantes para o trabalho desenvolvido no estágio: REUE, Green Key, e B-Corp.

Será também realizada uma análise sobre a forma como diferentes certificações se enquadram no contexto português, com uma análise mais detalhada ao setor dos empreendimentos turísticos.

2.3.1 Rótulo Ecológico

O Rótulo Ecológico da União Europeia (REUE) é um instrumento de cariz voluntário, criado, em 1992, pela União Europeia, com o propósito de “reduzir o impacto negativo da produção e do consumo no ambiente, saúde, clima e recursos naturais” (Regulamento No 66/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, 2009, para. 5), enquanto promove produtos de desempenho ambiental elevado, através do uso do seu símbolo (ver figura 3).

Figura 3 - Símbolos REUE



Fonte: Direção-Geral das Atividades Económicas (DGAE, s.d.b)

Tal como muitas outras certificações, o REUE teve como primeiro foco a certificação de produtos, tendo posteriormente alargado a sua atividade aos serviços (Kevin, 2023). No que

concerne ao turismo, o REUE apresenta hoje um conjunto de critérios dedicados exclusivamente aos alojamentos turísticos.

Turismo de Portugal (2023a) destaca que a obtenção do REUE promove várias mais valias junto dos alojamentos turísticos, com destaque para a capacidade de antecipar obrigações provenientes da legislação ambiental da União Europeia, a otimização da gestão ambiental do alojamento, redução do consumo excessivo de energia, água e resíduos, e um maior controlo sobre as emissões de CO₂.

A atribuição desta certificação decorre do cumprimento dos critérios do REUE, que estão definidos na Decisão (UE) 2017/175 da Comissão Europeia (2017), presentes no Anexo 1. Analisando estes critérios, é possível constatar que existem no total 67 critérios, dos quais 22 são de cumprimento obrigatório, e 45 são facultativos. Os critérios estão agrupados por 5 áreas distintas: Gestão Geral, Energia, Água, Resíduos e Águas Residuais, e Outros Critérios, estando substancialmente orientados para a vertente ambiental, sendo que só há 2 critérios orientados para a vertente social, e são de âmbito facultativo.

Importa referir que, cumprir apenas com os critérios obrigatórios não é suficiente para a obtenção da certificação, pois esta tem um número mínimo de pontos exigido, que varia consoante o tipo de produto ou serviço. Para este efeito, cabe a cada candidato incorporar os requisitos obrigatórios e um conjunto de requisitos facultativos, para alcançar a pontuação mínima exigida.

Em Portugal, a entidade responsável pela análise de candidaturas do REUE é a Direção-Geral das Atividades Económicas (DGAE), que para efeitos e atribuição e renovação do rótulo, cobra um conjunto de taxas cujo valor varia consoante a dimensão da empresa (DGAE, s.d.a; NML Turismo, 2022). As taxas de requerimento e extensão da licença variam entre 200€ e 300€ (com descontos para os requerentes que tenham certificação ISO 14001 ou registo no EMAS), e as taxas anuais variam entre 375€ e 750€, com as microempresas a estarem isentas do pagamento desta taxa (DGAE, s.d.a).

2.3.2 Green Key

O Green Key é um certificado internacional, criado em 1994 na Dinamarca, dedicado ao setor do turismo e hospitalidade, com o intuito de promover e incentivar o turismo sustentável (Green Key, s.d.). De acordo com a *Foundation for Environmental Education* (FEE, 2016), o Green Key é um dos principais certificados no setor do turismo e hospitalidade, reforçando o comprometimento dos negócios de turismo para com a sustentabilidade, reconhecendo aqueles que incorporam os critérios de sustentabilidade desenvolvidos pela FEE, que foram criados tendo em mente todos os ODS, de forma a também ajudar a guiar as empresas na

introdução de práticas sustentáveis multifacetadas, que vão de encontro a todos os pilares da sustentabilidade. Segundo o Turismo de Portugal (2024e), esta certificação está atualmente presente em 70 países, com uma rede de mais de 5800 estabelecimentos galardoados com o rótulo (ver figura 4).

Figura 4 - Símbolo Green Key



Fonte: Associação Bandeira Azul de Ambiente e Educação (s.d.a)

A Associação Bandeira Azul de Ambiente e Educação (ABAAE, 2025a) destaca no seu website que o principal objetivo do programa do Green Key passa pela sensibilização das entidades e comunidades, para que adaptem as suas práticas e tenham comportamentos mais sustentáveis. A ABAAE (2025a) clarifica que o programa baseia-se em fatores como a redução do impacto ambiental, ou a implementação de estratégias de marketing verde, fornecendo ainda ajuda no âmbito das Agendas 21 Locais e alcance dos ODS nas entidades.

Como já foi referido, os critérios do Green Key foram desenvolvidos pela FEE, mas quem faz o acompanhamento, análise das candidaturas, vitorias, e assegura inclusão dos diversos critérios, são as diferentes entidades operadoras localizadas em diferentes países, que no caso de Portugal é a ABAAE (2025a).

Analisando os critérios disponibilizados pela ABAAE (2025a), que estão presentes no Anexo 2, é possível constatar que os critérios Green Key encontram-se agrupados por 13 áreas distintas: Gestão Ambiental; Envolvimento Colaboradores; Info. aos Cliente; Água; Higiene e Limpeza; Resíduos; Energia; Alimentação e Bebidas; Ambiente Interior; Áreas Ajardinadas; Responsabilidade Social; Atividades Verdes; Administração.

Em semelhança ao REUE, existem critérios obrigatórios e outros facultativos (denominados de guia), que variam consoante a tipologia do empreendimento. Enquanto o REUE foca-se maioritariamente na vertente ambiental, o Green Key oferece uma maior abrangência ao incluir critérios focados nos aspetos sociais. Ao contrário do REUE, não existem pontos associados aos critérios facultativos.

Segundo ABAAE (s.d.b), o processo de certificação Green Key assenta na perspetiva de melhoria continua dos índices de sustentabilidade das empresas, ao obrigar não só à

implementação e manutenção dos critérios obrigatórios da respetiva tipologia, mas também a uma subida gradual do número de critérios guias incorporados a cada renovação (5% a cada ano), sendo que quando ultrapassa 1 década de certificação Green Key, é esperado, e de certa forma exigido, que o empreendimento tenha adotado pelos menos 50% dos critérios guias.

Na Tabela 1 é possível observar os atuais custos de candidatura Green Key, cujo valor varia consoante a tipologia do empreendimento e o respetivo número de unidades de alojamento, ou capacidade no caso dos centros de congressos. No caso concreto dos hotéis e alojamento local, os valores variam entre 150€-1000€ e 125€-450€ respetivamente.

Tabela 1 - Custos de Candidatura Green Key 2025

Hotéis		
Quartos	Preço de Candidatura	Preço de Renovação (desconto 15%)
Até 10	150€	127,50€
11 a 40	250€	212,50€
41 a 70	350€	297,50€
71 a 120	500€	425€
121 a 150	600€	510€
151 a 300	800€	680€
>300	1000€	850€
Parques de Campismo		
Lugares	Preço de Candidatura	Preço de Renovação (desconto 15%)
Até 100	125€	106,25€
101 a 500	150€	127,5€
501 a 800	250€	212,5€
801 a 1000	300€	255€
>1000	450€	382,5€
Restaurantes		
Capacidade	Preço de Candidatura	Preço de Renovação (desconto 15%)

-	130€	110,5€
TER / AL / Hosteis / P. Juventude		
Quartos / Camas	Preço de Candidatura	Preço de Renovação (desconto 15%)
Até 10	120€	102€
11 a 30	150€	127,5€
>30	220€	187€
Centro de Congressos		
Capacidade	Preço de Candidatura	Preço de Renovação (desconto 15%)
Até 100	250€	212,5€
101 a 300	350€	297,5€
301 a 1000	500€	425€
>1000	700€	595€

Fonte: Adaptado de ABAAE (2025a)

2.3.3 Certificação B-Corp

A certificação B-Corp (ver figura 5) foi introduzida em 2006 pela organização B Lab, com o intuito de certificar e reconhecer as empresas com elevados padrões socioambientais, de responsabilidade e transparência, por entenderem que as empresas deveriam estar na linha da frente da mudança de um modelo económico que valorizava acima de tudo o lucro, independentemente dos impactos das suas práticas, para um modelo caracterizado pelo equilíbrio entre lucro financeiro e propósito, focado nas pessoas e no planeta (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal [AICEP], 2024; B Corporation, s.d.a).

Figura 5 - Símbolo B-Corp



Fonte: B Corporation (2023c)

A certificação B-Corp é relativamente desconhecida em Portugal, não tendo grande presença no mercado nacional. A realidade a nível internacional é bastante diferente, pois existem atualmente 9620 empresas certificadas B-Corp a nível mundial, distribuídas por diversas indústrias, sendo que diretamente relacionado com o turismo, apenas constam 87 empresas no setor do alojamento (B Corporation, s.d.b).

Esta certificação, quando comparada com o REUE e Green Key, é mais versátil e equilibrada nos critérios de análise usados, pois é a que melhor concilia os três pilares da sustentabilidade. Conforme explica AICEP (2024), a avaliação é realizada de acordo com cinco categorias distintas:

- Governança, onde é pedido que a empresa responda a questões relacionadas com a sua gestão, quais os valores que defende e a visão que tem para o futuro. Faz também parte um levantamento de como os trabalhadores e colaboradores são envolvidos no processo, como forma de perceber se os esforços de sustentabilidade estão presentes em todos os níveis da empresa;
- Colaboradores, onde se pretende perceber se os trabalhadores são bem tratados e valorizados, nomeadamente através de uma análise do seu nível de remuneração, a qualidade do ambiente de trabalho na empresa, ou a flexibilidade laboral a que esses trabalhadores têm acesso;
- Clientes, onde o principal foco recai sobre o marketing que é utilizado. O intuito passa por perceber se a estratégia de marketing é verdadeira e ética, ou se promove alguma mensagem falsa. Por outro lado, também tentam perceber o valor que os clientes dão aos produtos/serviços da empresa, como forma de reconhecer a sua mais-valia junto do mercado;
- Ambiente, onde são usados os tradicionais critérios de levantamento de impacto ambiental;
- Comunidade, um dos aspetos que a B-Corp mais valoriza, e onde analisa a ligação entre a empresa e comunidade local, para perceber e avaliar indicadores como o tipo de fornecedores com quem trabalha, se estes são locais ou não, ou os projetos sociais em que participa. Ou seja, como a empresa contribui para o desenvolvimento da comunidade em que está inserida.

Os custos da certificação B-Corp são ajustados consoante as receitas anuais de cada empresa. Por exemplo, empresas que faturam até 5 milhões de euros pagam 2500€ anuais, empresas com uma faturação de mais de 100 milhões de euros pagam 10000€ anuais, e grandes empresas com uma faturação anual acima dos 30 biliões de euros requer um pagamento anual de 1 milhão de euros pela certificação (B Corporation, 2024, 2025a). O

processo de certificação B-Corp é algo distinto do REUE e Green Key. O processo de admissão é composto por 2 fases distintas:

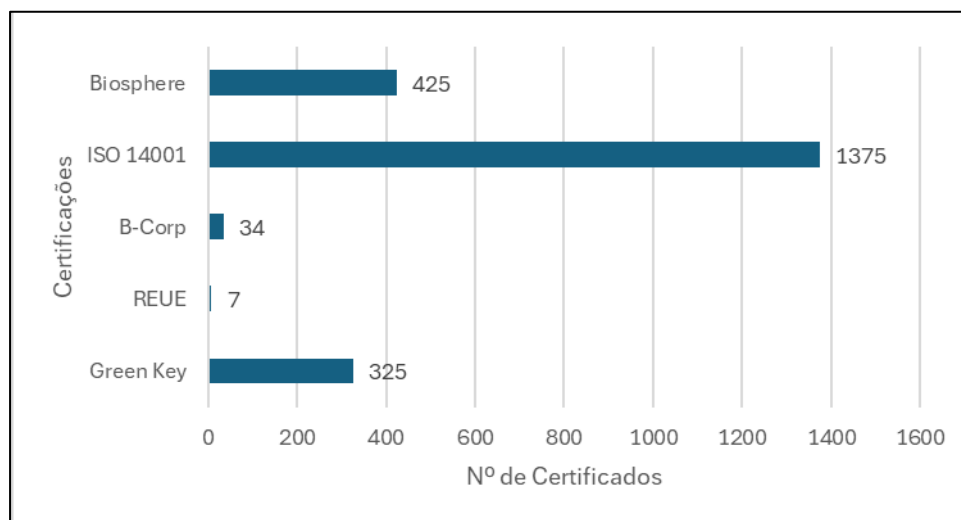
- A primeira fase requer o preenchimento do questionário de Avaliação de Impacto B, composto por 200 perguntas, onde é realizada uma análise dos impactos positivos que o modelo de negócio da empresa tem sobre funcionários, comunidade, meio ambiente e clientes, sendo requerido obter uma pontuação mínima superior a 80 (B Corporation, 2023a);
- A segunda fase incide sobre a revisão do questionário por parte da B-Corp. Segundo AICEP (2024), são requeridas provas e esclarecimentos complementares para revalidar as respostas dadas, e a B Corporation (2023b) revela que é também feita uma avaliação de elegibilidade, através do levantamento dos padrões de risco da empresa, e seus impactos negativos. No final, consoante os impactos negativos calculados, ou a invalidação de respostas do primeiro questionário, é feita uma revisão dos pontos originalmente atribuídos à empresa, sendo que é requerido que no final desta fase consiga manter no mínimo 80 pontos.
- AICEP (2024) acrescenta que é ainda requerido que as empresas disponibilizem as suas informações e resultados obtidos na página B-Corp. Funciona de forma semelhante a uma rede social de empresas B-Corp, criada com o objetivo de incentivar o contacto entre empresas certificadas, aumentar a transparência das suas atividades, e possibilitar a comparação de resultados e práticas entre empresas.

A complexidade e exigência deste processo demonstra que a B-Corp, enquanto entidade certificadora, pretende não só reconhecer as práticas positivas da empresa, como também as negativas. Este é um aspeto importante, pois revela que a B-Corp tem realmente um compromisso para com a introdução da sustentabilidade e do desenvolvimento sustentável, esforçando-se ao máximo para obter uma avaliação holística das empresas, e promover mudanças.

2.3.4 Certificações em Portugal

Sobre as certificações presentes em Portugal, e conforme é possível observar no gráfico 2, foi feito um levantamento do número de empresas portuguesas certificadas, ao ano de 2024, por 5 tipos de certificações: Biosphere, ISO 14001, B-Corp, Rótulo Ecológico, e Green Key. A escolha destas certificações justifica-se por serem as de maior representatividade em Portugal, no âmbito do turismo e da sustentabilidade, e no caso da B-Corp devido à sua importância no contexto do trabalho desenvolvido ao longo do estágio.

Gráfico 2 - Nº de Certificadados em Portugal (2024)



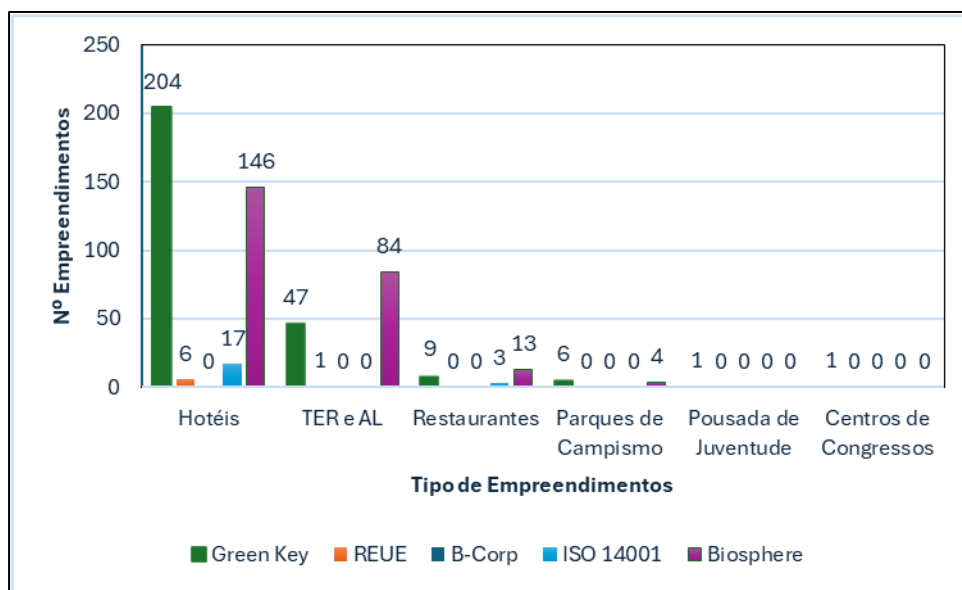
Nota. Para a B-Corp e ISO 14001, os dados são referentes a empresas portuguesas de todas as indústrias. Para as restantes certificações, os dados são referentes apenas ao setor do turismo, por serem certificações exclusivas do setor, sendo que no caso do REUE, não foi considerado como pertinente a certificação de produtos, apenas serviços. Fonte: Elaborado pelo Autor, adaptando informação de ABAAE (2025b), B Corporation (2025b), Comissão Europeia (s.d.), Instituto de Turismo Responsável (s.d.), Instituto Português de Acreditação (2025).

A análise do gráfico 2 permite-nos verificar que a certificação ISO 14001 é a que tem maior presença em Portugal, beneficiando também de ser uma certificação aplicada a múltiplas indústrias diferentes, enquanto a Green Key e Biosphere limitam-se mais ao setor turístico. A B-Corp tem uma baixa representatividade em Portugal por ser uma certificação mais recente e ainda algo desconhecida no mercado nacional, e acresce ainda que, pelo que é possível aferir das informações relatadas por Significa (2025), que afirma que o seu processo de certificação B-Corp demorou 2 anos a ser concluído, a exigência e demora da certificação podem contribuir para estes baixos números da certificação B-Corp em Portugal.

De realçar ainda que apesar da sua credibilidade no mercado e preponderância na sustentabilidade a nível europeu, o REUE não é tão utilizado em Portugal (no que diz respeito ao setor dos serviços de alojamento turístico), o que pode ser justificado pela exigência dos seus critérios e custos de implementação, que poderão ser vistos como inoportáveis no contexto nacional, ou pelo facto de ser uma certificação com maior preponderância para as empresas que buscam a internacionalização das suas operações.

No gráfico 3, é possível analisar a distribuição das certificações em Portugal, segundo as diferentes tipologias de empreendimentos turísticos. A escolha de organizar a informação por estas tipologias de empreendimentos turísticos deve-se ao facto de ser a metodologia usada pelo Green Key, pelo que foi usada como base de análise e adaptada às restantes certificações.

Gráfico 3 - Certificações em Portugal por Tipologia de Empreendimentos Turísticos (2024)



Nota. Entende-se por TER (Turismo no Espaço Rural) e AL (Alojamento Local). Para a ISO 14001 consideraram-se empresas com atividade económica de alojamentos e restauração (restaurantes e similares). Fontes: ABAAE (2025b), B Corporation (2025b), Comissão Europeia (s.d.), Instituto de Turismo Responsável (s.d.), Instituto Português de Acreditação (2025).

Ao analisar o gráfico 3, constata-se que a certificação Green Key e Biosphere são as mais utilizadas por empreendimentos turísticos em Portugal, o que pode ser justificado por serem certificações orientadas para o setor do turismo e alojamentos em específico, o que as torna mais reconhecidas no setor. É possível ainda verificar que a popularidade de cada certificação varia consoante a tipologia de empreendimento, pois os hotéis dão preferência ao Green Key, enquanto os empreendimentos TER e AL optam mais pela Biosphere, o que é justificado pelas diferentes características de cada certificação e como se adequam mais a certas tipologias.

Para a ISO 14001 verifica-se uma enorme diferença, quando comparando com o nº de certificados em Portugal para todas as indústrias (gráfico 2), o que demonstra que a popularidade e utilidade das certificações varia consoante o mercado em que estão inseridas. Já o REUE, apesar da baixa adesão a nível nacional, é mais popular nos hotéis do que nas restantes tipologias. É de realçar ainda que a B-Corp não tem qualquer empreendimento turístico certificado em Portugal, sendo que as únicas empresas do setor turístico certificadas em Portugal (com sede no país) são operadores turísticos (B Corporation, 2025b).

2.4 Programa Empresas Turismo 360

Conforme é explicado na Resolução do Conselho de Ministros nº 76/2021 (2021), para combater a pandemia do Covid-19, e minimizar a sua propagação, o governo teve de implementar um conjunto de medidas restritivas. Estas medidas resultaram na interrupção da

atividade económica de diversos setores, com efeitos económicos negativos e significativos. Entre esses setores, o turismo foi dos mais afetados (em especial as empresas de menor dimensão), pois é o setor que mais depende da viagem e deslocação de pessoas, algo proibitivo na altura.

Para fazer face a este cenário, o Governo desenvolveu o Plano Reativar o Turismo. Este é descrito como uma ferramenta para o setor do turismo, com o objetivo de “estimular a economia e a atividade turística, e que permitirá superar os objetivos e as metas de sustentabilidade económica, ambiental e social definidas na ET 2027” (Turismo de Portugal, 2023b, p. 2). O mesmo foi assente em quatro pilares considerados essenciais para recuperar o setor:

- Apoiar as empresas, tanto a nível financeiro como também de estratégia operacional;
- Fomentar a segurança nas empresas e nos turistas;
- Gerar negócio, implementando estratégias para estimular os mercados;
- Construir o futuro, com a sustentabilidade do setor a ser um ponto chave.

Para cada pilar foram implementadas medidas e ações específicas de curto, médio e longo prazo, que pretendem ser implementados até 2027, sendo que no âmbito do último pilar “Construir o futuro”, e tendo em conta que a sustentabilidade assume grande protagonismo no futuro do setor turístico, um dos eixos de ação que constam do programa contempla a sustentabilidade nas empresas e nos destinos, do qual foi planeada a implementação de 2 medidas cruciais: o “Programa Turismo + Sustentável” e o “Programa Empresas Turismo 360º” (Turismo de Portugal, 2023b).

Sobre o “Programa Turismo + Sustentável”, o Turismo de Portugal (2024d) explica que este foi definido com base em políticas nacionais (como o Plano de Recuperação e Resiliência), assim como normas europeias, como o Pacto Ecológico Europeu. As normas e diretivas europeias têm especial importância, nomeadamente a Diretiva CSRD (*Corporate Sustainability Reporting Directive*) mencionada pelo IAPMEI (2024), pois a União Europeia tem aumentado a exigência no que diz respeito ao cumprimento e implementação das normas ESG, assim como maior transparência por parte das empresas ao nível do seu reporte não financeiro. Esta exigência para com as empresas tornou-se oficial em 2024, com a entrada em vigor regulamentos que visam (Systemic, 2024):

- obrigar as grandes empresas a olhar para a sua cadeia de valor, certificando-se de que identificam e mitigam os impactos ambientais, e de direitos humanos, presentes na sua cadeia. A razão pela qual são as empresas de grande dimensão, é porque quanto maior for a cadeia, mais difícil é controlar tudo o que se passa nela, daí a

importância de assegurar que os fornecedores são sustentáveis e partilham a mesma visão para a sustentabilidade.

- exigir que as empresas sejam mais transparentes. Isto implica a apresentação de provas de como as alegações que fazem em como são sustentáveis são de facto verdadeiras, como forma de combater o *Green Washing*. Isto inclui a apresentação de relatórios de sustentabilidade, estudos independentes sobre a eficiência energética e emissões da empresa, ou provas de como têm participação em projetos sociais.
- reformulação das normas de *Ecodesign* e dos padrões de produtos sustentáveis. O objetivo é que a produção seja mais sustentável, e circular, para diminuir a pegada ambiental. Para tal, é exigido que as empresas desenvolvam produtos mais resistentes e duradouros, com maior grau de eficiência.

Isto significa que as empresas estão hoje obrigadas a delinear e divulgar os seus objetivos de sustentabilidade, como estes vão ser alcançados e serem mais transparentes, divulgando relatórios de sustentabilidade comprovativos do trabalho e esforço realizado. Neste sentido, e conforme explica Turismo de Portugal (2024d), o “Programa Turismo + Sustentável” criou 4 eixos estratégicos focados na estruturação, qualificação, promoção e monitorização da sustentabilidade, incorporando um total de 119 ações para dar resposta aos crescentes desafios e requerimentos que à sustentabilidade são inerentes.

É no âmbito da qualificação e monitorização que surge o Programa Empresas Turismo 360°, um programa desenvolvido pelo Turismo de Portugal que tem como principais propósitos informar as empresas do setor do turismo sobre os fatores ESG (*Environmental, Social, Governance*), e capacitá-las para uma gestão sustentável das suas atividades. Também permite o acesso à ferramenta FOREST, uma ferramenta desenvolvida com o propósito de proporcionar-lhes a oportunidade de desenvolverem relatórios de sustentabilidade anuais condizentes com as normas ISO, com base em informações e dados de consumo fornecidos pelas próprias empresas por meio de questionários, que são adaptados à tipologia e dimensão das empresas (Turismo de Portugal, 2024d, 2024a).

Figura 6 - Benefícios e Mais Valias do Programa Empresas Turismo 360

<p>Participação em ações de capacitação gratuitas, práticas e direcionadas, para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • conhecimento dos temas emergentes da sustentabilidade e da gestão ESG • compreensão da visão e das exigências do setor financeiro ao nível do acesso ao financiamento • apreensão dos requisitos subjacentes à legislação que está a ser definida na Europa e em Portugal em matéria de reporte de informação não financeira • conhecimento dos desafios de mercado que advêm dos compromissos decorrentes das alterações climáticas e das questões sociais emergentes • domínio de estratégias de otimização da eficiência por via da diminuição do impacte ambiental e do reforço do impacte social 	Acesso a indicadores setoriais de desempenho ESG	Apreensão de técnicas de recolha, gestão e reporte de informação ESG
	Acesso a uma ferramenta tecnológica inovadora para recolha, gestão e reporte de dados ESG	Obtenção de um modelo de relatório ESG adaptado ao setor do turismo e preparado de acordo com os standards globais de sustentabilidade
	Acesso a fontes de financiamento diversificadas	Obtenção de um rating ESG
	Reconhecimento público de boas práticas nos Prémios Empresas Turismo 360*	Divulgação institucional pelo Turismo de Portugal, I.P.
	Acesso a uma equipa especializada de apoio em matéria ESG	Participação em workshops e webinars para debate de experiências e desafios

Fonte: Adaptado de Turismo de Portugal (2024b).

Através da figura 6 é possível constatar os vários benefícios que advêm do Programa Empresas Turismo 360, destacando-se a obtenção do rating e relatório ESG, assim como o acesso a diferentes fontes de financiamento, derivado das parcerias do programa com algumas entidades financeiras. O programa também garante reconhecimento público das boas práticas da empresa, por meio da atribuição de selos representativos do nível de compromisso que cada empresa tem para com a sustentabilidade e o projeto, havendo 3 tipos de selos (Turismo de Portugal, 2024c):

- O selo *Sustainability Committed*, que é o primeiro a ser atribuído às empresas. Este é obtido após aderirem ao programa e subscreverem à carta de compromissos. É uma forma de reconhecer que estas empresas iniciaram a sua jornada no programa, mas que ainda não emitiram o seu primeiro relatório de sustentabilidade;
- Segue-se o selo *Sustainability Engaged*, que é atribuído às empresas aderentes do programa, e que já emitiram o seu primeiro relatório, disponibilizando-o ao público;
- Por último, o selo com maior prestígio é o *Sustainability Leader*, que é aquele que será mais valorizado no mercado, pois demonstra que a empresa já emitiu mais do que um relatório, e exibiu melhorias nas suas métricas de sustentabilidade.

Importa referir que apesar do programa atribuir estes selos, ele não tem o papel de certificação, isto porque ao contrário de certificações de sustentabilidade como o *Green Key* ou *Biosphere*, por exemplo, o Programa Empresas Turismo 360 não realiza auditorias para comprovar a veracidade dos dados partilhados, apenas alguns dados serão cruzados com a informação fornecida às entidades bancárias, por estarem diretamente ligadas aos benefícios financeiros de adesão ao programa, com descontos no financiamento bancário.

Pode então depreender-se que o Programa Empresas Turismo 360 serve como um utensílio para ajudar as empresas nacionais a implementarem medidas de gestão sustentável, face ao panorama nacional e às dificuldades do setor do turismo no pós pandemia, mas também como forma de preparar as empresas para as mudanças que vieram a ser implementadas pela UE recentemente no que à sustentabilidade dos produtos e das empresas presentes na região diz respeito, de forma a que as empresas possam mais facilmente demonstrar e comprovar o seu nível de sustentabilidade, e também possam identificar e corrigir possíveis falhas na sua estratégia de sustentabilidade.

Capítulo III - Empresa Recetora

3.1 Caracterização

A NML Turismo é uma empresa de consultoria na área do turismo e hotelaria. Foi fundada em 1996, e tem como missão “apoiar a concretização de ideias em realidades empresariais, responsáveis, de valor e de sucesso, contribuindo para uma economia assente na inovação, na tecnologia, e na singularidade das pessoas, produtos e serviços” (NML Turismo, 2025c, para. 5).

No que diz respeito à localização da empresa, esta é representativa da visão estratégica da mesma. É perceptível que a sua localização na cidade de Leiria é acima de tudo uma escolha estratégica para garantir relativa proximidade e facilidade de acesso a diferentes zonas do país, fora dos grandes centros urbanos (Lisboa e Porto), por se tratar de um ponto central entre o norte e sul do país (NML Turismo, 2025c). Isto permite assegurar que a empresa possa desenvolver projetos em diferentes zonas do país, adaptando os mesmos à realidade das diferentes regiões.

No âmbito dos serviços prestados pela NML Turismo, esta tem uma oferta multifacetada e adequada para projetos de diferentes dimensões, apoiando o desenvolvimento de novos projetos de raiz, ou também o crescimento de projetos já existentes (NML Turismo, 2025b). Neste sentido, é referido que a empresa apresenta uma panóplia de serviços, distribuídas por quatro fases do ciclo de desenvolvimento de um projeto:

- Pesquisa: a fase onde são realizados diagnósticos do empreendimento ou da região (Análise SWOT), assim como análises de mercado. Isto tem o objetivo de recolher toda a informação necessária para melhor enquadrar o projeto e adaptar a sua oferta;
- Estratégia: onde se define o conceito e estratégia de negócio do projeto, com destaque para a elaboração de planos de negócio e estudos de viabilidade económico-financeira;
- Implementação: onde a NML oferece apoio jurídico no processo de criação e registo da empresa. Nesta fase, a empresa ajuda o promotor a clarificar qualquer dúvida relacionada com questões da arquitetura e construção do projeto, assim como a implementação de sistemas de gestão. É uma fase importante, principalmente para os promotores sem experiência prévia no desenvolvimento de projetos turísticos;
- Monitorização: fase que ocorre após a submissão da candidatura do projeto. Aqui, é realizado o acompanhamento das candidaturas aos sistemas de incentivos, e são ainda analisados os relatórios de desempenho, para assegurar que o projeto cumpre as metas propostas.

O serviço prestado pela NML Turismo pode ser descrito como sendo um serviço holístico e personalizado, auxiliando quer no desenvolvimento, como também na implementação e monitorização do projeto.

Relativamente aos projetos da empresa, a NML Turismo (2025a) disponibiliza no seu website uma vasta lista dos projetos integrantes do seu portefólio, desenvolvidos pela entidade ao longo dos seus quase 30 anos de existência. Conforme é possível observar no gráfico 4, a NML Turismo trabalha maioritariamente com projetos de alojamento turístico, tendo identificados 68 projetos de alojamento, em grande parte do âmbito da hotelaria e turismo no espaço rural, dos quais é possível destacar alojamentos como o FeelViana Hotel, Bukubaki Eco Surf Resort, Gavião Nature Village, Ribeira Collection Hotel, ou o Cooking and nature: The Nest.

Gráfico 4 - Tipologia de projetos desenvolvidos pela NML Turismo



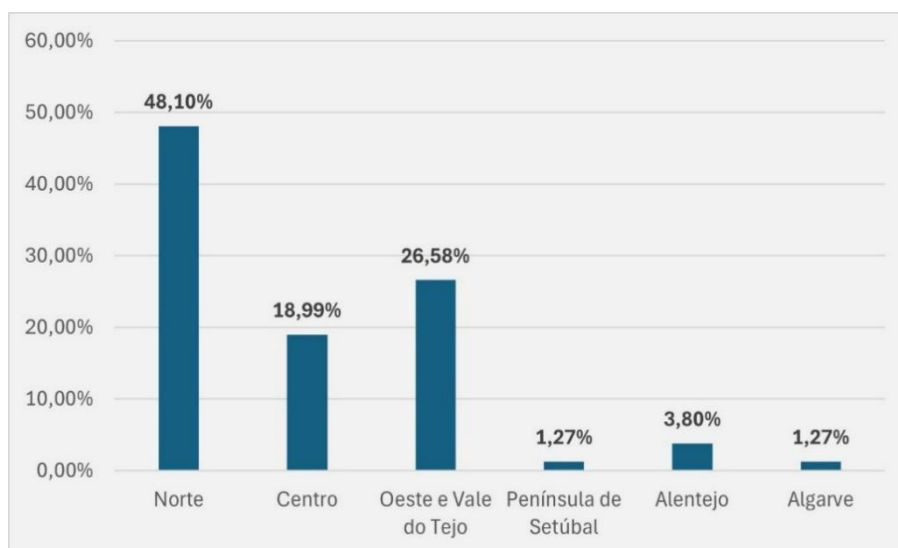
Fonte: Adaptado de NML Turismo (2025a)

Também se verifica um número considerável de projetos públicos, que englobam todos os projetos realizados para entidades regionais e intermunicipais de turismo, ou em parceria com as mesmas, com destaque para os planos estratégicos de desenvolvimento turístico. Os restantes projetos dizem respeito a espaços culturais, operadores e atividades turísticas, e restaurantes.

No gráfico 5, é possível observar a distribuição geográfica desses mesmos projetos. Constatase que 48% dos projetos localizam-se na região Norte do país, seguindo-se o Oeste e Vale do Tejo com 26,5%, a Região Centro com 19%, e os restantes 6,3% estão dispersos entre a Península de Setúbal, o Alentejo e o Algarve. Existem múltiplos fatores que podem ajudar a justificar esta discrepância, a começar pelo facto de a NML ter iniciado a sua atividade com vários projetos no norte do país, assegurando assim maior reconhecimento e melhor

posicionamento no mercado desta região. Outra justificação passa pelos incentivos financeiros serem mais favoráveis no norte e centro do país, e por terem um maior número de empresas, em comparação com o sul do país, sendo por isso áreas mais atrativas para o desenvolvimento de projetos turísticos.

Gráfico 5 - Dispersão geográfica dos projetos da NML Turismo



Fonte: Adaptado de NML Turismo (2025a).

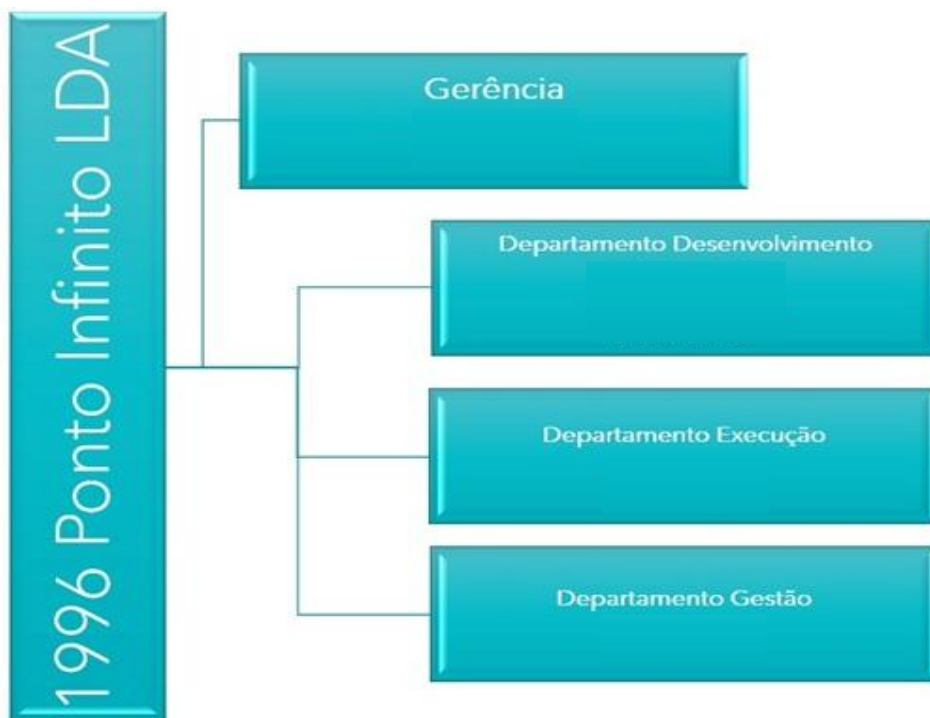
3.2 Organização Interna

Enquanto entidade, a NML Turismo é uma marca pertencente à 1996 Ponto Infinito, que é a empresa-mãe e tem um conjunto de empresas a si associadas. Neste sentido, a 1996 Ponto infinito subdivide-se em três marcas diferentes, cada uma com uma perspetiva de negócio distinta:

- TrendyBoard, que é responsável pela vertente da formação profissional para turismo e hotelaria;
- Cegonha Notável, que é a entidade responsável pela gestão e exploração do empreendimento “The Bastion”, um alojamento turístico localizado em Elvas, que para além da vertente de negócio, permite à empresa ter um contacto de maior proximidade com a realidade turística, e uma melhor perceção dos desafios e necessidades que os seus clientes poderão ter na sua atividade de consultoria.
- NML Turismo, que é a marca comercial mais reconhecida no mercado, e que tem como atividade o fornecimento de serviços de consultoria. É também aqui que se encontram concentrados quase todos os colaboradores da empresa;

Por este motivo, o organograma presente na figura 7 é representativo da organização interna da NML Turismo.

Figura 7 - Organograma da NML Turismo



Fonte: Elaborado pelo autor

A empresa encontra-se subdividida em quatro departamentos distintos:

- Gerência, composto pelos sócios e gerentes da empresa, que coordenam as operações da mesma, definem os grupos de trabalho para cada projeto e coordenam o seu desenvolvimento e execução, sendo ainda responsáveis pela parte comercial da empresa;
- Departamento de Gestão, que coordena a comunicação telefónica da empresa, aspetos contratuais dos trabalhadores e da empresa, emissões de faturas, e também auxilia na gestão do “The Bastion”;
- Departamento de Desenvolvimento, onde decorrem todas as tarefas relacionadas com a criação de projetos e submissão de candidaturas a financiamentos, e estão também em constante contacto com os promotores do projeto e com as equipas de arquitetura e engenharias dos mesmos;
- Departamento de Execução, que é responsável pelo acompanhamento de todo o processo que ocorre depois da submissão da candidatura. É aqui que ocorre a monitorização dos pressupostos do projeto, assegurando que as obrigações estipuladas em sede de candidatura são cumpridas. Também fazem o acompanhamento financeiro do projeto, nomeadamente a submissão de pedidos de pagamento, e a validação de faturas.

Para melhor enquadrar as tarefas desenvolvidas no estágio, e devido à complexidade de cada departamento, será agora feita uma descrição mais detalhada de todo o processo de trabalho dos departamentos de desenvolvimento e execução.

Na figura 8, é apresentado o esquema operacional do departamento de desenvolvimento, que resume os processos de desenvolvimento de projetos em cinco fases distintas¹.

Figura 8 - Processos do Departamento de Desenvolvimento



Fonte: Elaborado pelo Autor

A “Adjudicação” é a primeira fase de trabalhos, onde a NML tem conhecimento do tipo de projeto em causa, os seus propósitos iniciais e pretensões que o promotor tem para o projeto, para se dar início á abertura do mesmo, sendo depois nomeada a equipa do departamento que será responsável pelos trabalhos do projeto.

De seguida, avança-se para a fase de “Design e Desenvolvimento do Projeto”, onde é delineada a estratégia para o projeto, como qual o seu conceito, e o seu enquadramento legal, fatores que têm de ser considerados para a validação e licenciamento do projeto arquitetónico junto da câmara municipal. É aqui que fazem a análise de mercado e do tipo de investimento previsto, seguindo os limites orçamentais impostos em cada aviso, sendo ainda realizado um EVEF (Estudo de Viabilidade Económica e Financeira), para ajudar a entender a viabilidade financeira do negócio.

De seguida, avança-se para a “Validação Cliente”, onde é feita uma apresentação, junto do promotor, de uma versão preliminar do que será submetido na fase de candidatura, com tudo aquilo que foi analisado pela equipa de desenvolvimento, que engloba pressupostos estatísticos de procura e oferta na região, análise financeira, apresentação dos concorrentes identificados.

¹ Para uma análise mais pormenorizada, consultar o Anexo 3.

A fase “Candidatura” decorre após a validação do projeto por parte do cliente e da NML Turismo. Envolve o preenchimento do formulário de candidatura no balcão dedicado à tipologia de projeto (Balcão dos Fundos, Fundo Ambiental, Compete 2030, etc.), e a apresentação de resposta a esclarecimentos complementares que sejam pedidos pelo Turismo de Portugal aquando da análise da candidatura, solicitando o envio de documentação extra.

Por fim, aquando da publicação da proposta de decisão, avança-se para a fase “Alegações Contrárias”, onde caso a proposta seja desfavorável, são prestadas justificações técnicas que sirvam para contestar alguns dos pontos apresentados para reprovar o projeto. No final, é publicada a decisão final, onde será determinado se o projeto é aprovado ou não, e se poderá então passar para a fase de execução.

Na figura 9 é apresentado o esquema operacional do departamento de execução, que resume os processos de execução e monitorização dos projetos, compilando-os em seis fases distintas².

Figura 9 - Processos do Departamento de Execução



Fonte: Elaborado pelo Autor

Aquando da publicação da “Decisão Final” e aprovação da candidatura, é feita uma análise da mesma por parte da equipa da NML Turismo, e é nomeado o grupo de trabalho da execução que irá passar a fazer o acompanhamento do projeto, sendo realizada uma reunião *Kick-Off*, entre os dois departamentos e o promotor.

De seguida, avança-se para o “Termo de Aceitação + Condicionantes”, um contrato que é enviado ao promotor que oficializa o financiamento, e tem também um conjunto de

² Para uma análise mais pormenorizada, consultar Anexo 4.

condicionantes que devem ser cumpridas aquando do uso do financiamento, de modo a certificar que este é usado para os fins aprovados.

Com a submissão da primeira fatura, assinala-se o arranque do projeto e avança-se para a fase “Acompanhamento Execução”, que engloba todo o desenvolvimento financeiro e técnico do projeto, onde se destaca o acompanhamento das condicionantes mencionadas no termo de aceitação, como por exemplo o alvará de obra, faturas e lançamentos contabilísticos, pedidos de pagamento, e desvios do que foi estipulado no cronograma de financiamento. É aqui que é feito o acompanhamento de métricas de análise do desempenho e impacto do projeto, que foram previamente definidos aquando da candidatura.

Com a emissão da última fatura de pagamento, o promotor terá de submeter um conjunto de documentos, para as entidades competentes analisarem se o investimento foi corretamente aplicado, as condicionantes foram cumpridas, e se todos os prazos foram respeitados, iniciando-se a fase “Análise Encerramento do Investimento”. Aqui, a equipa de execução analisa o relatório técnico final, de forma a aferir se concorda ou não com o investimento elegível que foi certificado, e em caso de discordância, contestar.

Na “Monitorização”, acompanham-se um conjunto de indicadores (metas), ao longo de três anos consecutivos após a data de encerramento do investimento, como por exemplo dormidas, número de trabalhadores altamente qualificados, balancete financeiro, entre outros. No quarto ano, é apresentado e submetido o Relatório de Metas, que contém um resumo da execução do projeto, do desempenho financeiro da empresa ao longo dos três anos mencionados, e o mérito obtido no terceiro ano.

Por fim, as entidades competentes fazem uma análise do Relatório de Metas e propõe o “Encerramento do Projeto”, e o grupo de execução analisa e determina se valida ou discorda da análise realizada. O processo termina com uma reunião final com o promotor, para se proceder ao encerramento definitivo do projeto.

Capítulo IV – Atividades de Estágio

Este capítulo descreve as atividades realizadas no âmbito do estágio curricular do mestrado de gestão e Sustentabilidade em Turismo. O estágio teve início a 23 de setembro de 2024, com uma duração de 1600 horas, tendo sido realizado na empresa NML Turismo.

A experiência permitiu-me participar nas diversas tarefas desenvolvidas nos departamentos de desenvolvimento e execução da empresa. Tendo em consideração a diversidade de tarefas realizadas, este capítulo está subdividido em dois subcapítulos, onde o primeiro aborda as tarefas mais genéricas do processo de consultoria que decorreram em cada um dos departamentos, enquanto o segundo será focado somente nas atividades relevantes para o tópico da sustentabilidade.

4.1 Atividades de Consultoria

O estágio decorreu entre setembro de 2024 e julho de 2025, e foi uma experiência bastante enriquecedora que permitiu um contacto mais aproximado com a realidade diária das empresas de consultoria, através do desenvolvimento de tarefas para as diferentes fases do processo de consultoria de projetos turísticos.

As primeiras tarefas tiveram lugar no departamento de desenvolvimento de projetos, através da realização de análises estatísticas para os diferentes projetos. As análises incluíram a consulta do Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos (RNET) e o Registo Nacional de Alojamento Local (RNAL), de modo a obter a evolução do número de alojamentos turísticos, nos últimos dez anos, por tipologia e classificação de empreendimento, presentes no município onde o projeto se encontra. De seguida, foi consultado o website do Instituto Nacional de Estatística, para obter um conjunto de indicadores estatísticos que permitem ter uma ideia geral das características da procura turística, como o volume e tipo de mercados internacionais presentes no município e na região em questão. O levantamento estatístico poderia ser apenas ao nível dos municípios, ou numa escala regional (NUT II).

Após a estatística, foram realizadas tarefas onde o foco passava pela análise da concorrência para os diferentes projetos. Estas análises incluíam:

- Numa primeira fase, o levantamento de concorrentes centrava-se naqueles que apresentavam uma tipologia de empreendimento, ou conceito, semelhantes ao projeto que estava a ser desenvolvido, e que estivessem na mesma área geográfica. O objetivo passava por perceber o número de concorrentes diretos e as suas características, para promover uma oferta diferenciadora.

- Numa segunda fase, eram identificados os concorrentes de produto, a nível nacional e internacional. Estes são os concorrentes que apresentam uma oferta em tudo semelhante ao do projeto, com qualidade superlativa, de forma a usá-los como referência e ter uma visão mais clara daquilo que se perspetivava aplicar no projeto.

Para todos os concorrentes é requerido um levantamento dos tipos de serviços e comodidades que oferecem, assim como o tipo de preços que praticam durante diferentes épocas, por tipologia de unidade de alojamento. Consoante as características do projeto, poderia ser dado um maior foco em certas tipologias de unidades de alojamento, ou serviços.

Para além do levantamento das características dos concorrentes, foram redigidos textos para o dossier de candidatura do projeto. Estes textos tinham como objetivo demonstrar a oferta turística presente na região, e os aspetos diferenciadores do projeto, através da descrição de uma análise SWOT do concelho e região do projeto, de modo a enquadrar as características relevantes para o turismo, como por exemplo quantidade e tipo de oferta turística, os principais tipos de turismo trabalhados no concelho, e respetivas atrações relevantes para diferentes tipos de turismo.

Noutra secção do dossier, foram elaborados textos de caracterização do tipo de concorrentes identificados, com o intuito de sinalizar e explicar as características dos concorrentes presentes na região, demonstrando como o projeto se iria diferenciar dos demais, e realçar as características dos concorrentes de produto identificados, demonstrando a qualidade que se perspetivava alcançar com o projeto.

Foi também possível ajudar na preparação de apresentações Powerpoint para os promotores. Aqui, eram compiladas todas as informações que foram recolhidas na fase de desenvolvimento do projeto, mas de forma concisa, clara e de fácil compreensão, para depois os promotores analisarem e decidirem como pretendiam prosseguir com o projeto.

No departamento de execução, a principal atividade foi a verificação diária dos diferentes balcões de submissão das candidaturas (Balcão dos Fundos, SGO2030, Fundo Ambiental), que são as plataformas usadas para a submissão e acompanhamento das candidaturas aos apoios financeiros promovidos no âmbito do Portugal 2020 e Portugal 2030. Neste sentido, foi necessário aceder aos diferentes balcões ao longo das semanas, e reportar junto da equipa quando houvesse alterações relevantes.

Por outro lado, fui também encarregue de verificar a veracidade dos valores orçamentados que foram submetidos nas diferentes candidaturas. Neste sentido, o procedimento passou por analisar os orçamentos dos diferentes fornecedores do projeto, e certificar que os valores que constavam nos orçamentos estavam atualizados e correspondiam aos que foram identificados

na candidatura, tanto a nível de custo, como na categorização do tipo de investimento. Esta é uma tarefa importante pois permitiu certificar que não existiam discrepâncias entre os valores submetidos e os que constavam dos orçamentos, e caso assim não fosse, permitia antecipar a preparação de pedidos de esclarecimento futuros, onde seriam requeridos a apresentação desses orçamentos, para comprovar a sua veracidade.

Também auxiliei na monitorização das metas de alguns projetos. Este trabalho exigia o lançamento dos dados de todos os trabalhadores qualificados, que pertenciam aos quadros das empresas nos últimos anos. Este é um trabalho relevante, pois dependendo dos indicadores de resultado que foram acordados em sede de candidatura, poderá ser exigido que a empresa apresente um número mínimo de trabalhadores qualificados por ano, então é necessário manter um registo mensal dos mesmos para garantir o cumprimento das normas.

4.2 Atividades de Sustentabilidade

Aquando do início do estágio, as atividades relacionadas com a sustentabilidade foram das primeiras a serem propostas, tendo começado com o Programa Empresas Turismo 360. Este já era um tema que a empresa, a nível interno, já assumia como sendo importante, pois tinham promotores interessados em participar no programa. Era uma ferramenta relativamente recente e com a qual a NML Turismo não tinha muita prática, pelo que esta era uma oportunidade de iniciar esse processo.

A primeira semana foi uma introdução ao tópico, tendo sido dedicada maioritariamente à apresentação e compreensão dos objetivos e propósito do programa, os benefícios do mesmo para as empresas aderentes, e principalmente à compreensão da ferramenta FOREST, que se trata da principal componente de trabalho para a realização das tarefas do Programa 360.

As constantes atualizações da ferramenta FOREST fizeram com que o guião de utilizador disponibilizado estivesse desatualizado, tornando difícil a utilização inicial da mesma. Face a estas dificuldades, o primeiro trabalho desenvolvido foi a criação de um simples guião de utilizador da ferramenta FOREST para a NML, para que a empresa pudesse auxiliar melhor os seus clientes que teriam dificuldades em orientarem-se sozinhos pela ferramenta. Com este documento, os clientes têm acesso a um guião mais atualizado que lhes explica todos os passos necessários para registarem utilizadores e empresas na plataforma, como criar o questionário e dar acesso ao mesmo a diferentes utilizadores, entre outras funcionalidades da plataforma.

No âmbito da sustentabilidade do alojamento The Bastion, perspetivou-se também que seria importante começar a criar o registo da empresa na plataforma, de modo a iniciar os primeiros passos para o preenchimento do questionário da empresa. Isto não só seria pertinente para

a produção de um relatório de sustentabilidade atualizado para o The Bastion, como também seria importante na perspetiva dos serviços de consultoria da NML. Isto permitiu aprofundar o conhecimento sobre a produção destes relatórios e, por essa ordem de razão, seria mais fácil comunicar junto dos clientes o tipo de informação que necessitariam de monitorizar e transmitir, quando pretendessem avançar com a criação do seu relatório de sustentabilidade.

Apesar do Programa Empresas Turismo 360 ser visto como relevante para a empresa, não foi possível prosseguir com o preenchimento dos questionários. Isto deveu-se ao facto de terem existido complicações nesses projetos, maioritariamente do lado dos promotores. Acresce a isto que nessa altura surgiu muito trabalho a nível interno na empresa, então não foi possível prosseguir com esta tarefa, pois surgiram outras prioridades.

Noutra vertente, estudei os critérios utilizados na certificação REUE, como forma de estar mais familiarizado com as práticas de sustentabilidade que eram mais incorporadas nos projetos da empresa. Isto porque quando a empresa está a desenvolver projetos, fazem questão de ter sempre em conta a introdução desses critérios, como forma de preparar uma eventual candidatura à certificação no futuro.

Foi requisitado que pesquisasse por mais informações sobre outras certificações, pois estavam a pensar avançar com uma possível certificação do The Bastion e, neste âmbito, era mais vantajosa uma certificação como a Green Key do que a REUE. Por esta razão, acabei por me familiarizar com vários dos critérios do Green Key, como forma de também poder oferecer mais ideias sobre possíveis medidas sustentáveis para outros projetos da empresa.

Neste sentido, para um dos projetos que não pode avançar com o programa 360, foi possível participar nos trabalhos de melhoria da sua vertente da sustentabilidade. Para contextualizar, tratava-se de um hotel para o qual a NML estava a ajudar com a ampliação do espaço e implementação de novos serviços, pelo que seria uma oportunidade de também tentar melhorar os índices de sustentabilidade e introduzir ideias inovadoras no contexto da região.

Após uma extensa pesquisa realizada em conjunto com alguns colegas, e através dos diferentes critérios analisados das diferentes certificações, acabámos por sugerir algumas ideias mais centradas para a vertente social da sustentabilidade. As principais sugestões passavam pela abertura de espaços do hotel para a realização de eventos comunitários de entrada livre, como sessões de partilha de ideias ou conferências sobre saúde mental. Entre as muitas ideias de cooperação social, a que mais se destacou foi a criação de um conjunto de quartos, decorado com temas característicos da região e comunidade local, muito ligada ao mar, onde seriam feitas parcerias com artesãos locais para a decoração dos quartos, e em que uma porção das vendas iria reverter para ajudar associações de apoio às famílias de pescadores locais reformados.

Importa realçar que estas ideias ainda serão apresentadas ao promotor. No entanto, posso afirmar que foi uma tarefa que me permitiu alargar o conhecimento, não só sobre as certificações, como também sobre a parte da sustentabilidade social, que é muitas vezes relegada para segundo plano.

Por fim, concretizou-se uma pesquisa por empresas nacionais e internacionais de monitorização da pegada de carbono, com foco nas emissões de âmbito 3, isto porque um dos indicadores utilizados no programa 360 refere a análise das emissões atmosféricas das empresas, sendo que as de âmbito 3 são emissões mais ambíguas e difíceis de monitorizar (sendo apenas obrigatórias para grandes empresas). O principal intuito desta tarefa foi perceber se existiam empresas no mercado que forneciam a monitorização desse âmbito, aplicável a estabelecimentos hoteleiros.

4.3 O Estágio – Reflexões e Desafios

O estágio permitiu ainda ter uma maior perceção da importância que empresas de consultoria como a NML Turismo têm na vertente do turismo. Todo o processo de desenvolvimento de projetos de turismo é bastante complexo e demorado, com muitas fases diferentes e que requer a colaboração de pessoas das mais diversas áreas. É por isso importante para as empresas usufruir dos serviços de empresas como a NML para facilitar todo o processo, oferecendo maior organização e servindo quase como de guia para os clientes. Esta complexidade também é visível no âmbito das candidaturas a apoios de fundos, ou inclusive nas candidaturas ao REUE. O trabalho da NML é fundamental pois devido à complexidade dos processos, muitas vezes os clientes não sabem bem os prazos, ou toda a informação necessária para realizar estas candidaturas.

Já na sustentabilidade, as empresas de consultoria desempenham um papel importante no mercado, pois têm a responsabilidade de ajudar a desenvolver projetos turístico que se enquadrem com aquilo que são os planos estratégicos para o turismo na região e no país. Inclusive, este é um fator que é tido em conta na análise do Turismo de Portugal aquando da apreciação das candidaturas de novos projetos.

Da experiência que obtive, dificilmente encontro algo a apontar sobre a forma como a NML Turismo desenvolve a sua atividade, ou aspetos que tenham de ser melhorados. O único ponto que posso mencionar é a versatilidade das medidas de sustentabilidade, pois penso que por trabalharem com o REUE, tendem alinhar as medidas de sustentabilidade com esta certificação, mas mesmo neste caso noto que há um esforço para diversificar essas medidas consoante as características de cada projeto.

Por esta razão, o único aspeto a melhorar que posso identificar é a forma como as medidas de sustentabilidade são atribuídas a cada projeto, pois considero que seria uma mais valia haver maior diversificação nos ODS que são abordados, devido ao facto da ligação ao REUE poder limitar alguns aspetos da sustentabilidade. Por esta razão, a proposta de melhoria que será apresentada no capítulo seguinte pretende servir como uma forma de ajudar a NML Turismo a melhorar a sua vertente da sustentabilidade.

Capítulo V – Desafio Prático

5.1 Desafio Proposto

Durante o estágio curricular, foi possível observar que a NML Turismo usa os critérios aplicados pelo Rótulo Ecológico como referência na vertente da sustentabilidade dos seus projetos turísticos. Esta abordagem é lógica e natural, tendo em consideração que a empresa também ajuda promotores a apresentarem candidaturas ao Rótulo Ecológico, pelo que será a certificação com a qual estão mais familiarizados, e é uma das mais criteriosas e exigentes.

No entanto, devido às tarefas desenvolvidas no âmbito da análise das certificações de sustentabilidade, ficou patente que o Rótulo Ecológico apresenta um leque de critérios bastante específicos e rigorosos, mas pouco abrangentes em relação a todos os pilares da sustentabilidade. É visível que o principal foco desta certificação é a vertente ambiental, havendo poucos critérios que abordem o aspeto social. Já o pilar económico não está presente de forma direta, pois não há uma análise das contas da empresa e da sua performance financeira, mas é abordado indiretamente através da aplicação de vários critérios desta certificação. Isto é particularmente visível na implementação de equipamentos eficientes no consumo, o que tem implicações na redução de custos, ou na ampliação do negócio para novos mercados mais exigentes e que valorizam empresas com certificações ambientais.

A empresa já tinha noção desta realidade, pois procurava implementar nos seus projetos vários elementos que tornassem a sua aposta na sustentabilidade abrangente a todos os pilares. No entanto, não havia uma sistematização do processo, e era algo que era feito de forma individual para cada projeto.

Acresce o facto que a introdução do Programa 360 também veio dar mais ênfase a esta necessidade de ter um processo consolidado, pois requer que a empresa apoie os promotores no sentido de ajudá-los a ter toda a informação necessária para o preenchimento dos questionários. Dependendo da dimensão das empresas, essa recolha de informação pode ser mais demorada e difícil de realizar, necessitando de recolhas mensais. Para este efeito, é do interesse da NML ter uma abordagem mais uniformizada, que procure conciliar todas estas vertentes no seu programa de sustentabilidade.

O desafio prático proposto neste relatório baseia-se na criação de uma base de dados, composta por critérios e medidas que possam ser aplicados a múltiplos projetos de turismo. A intenção passa por capacitar a NML Turismo com uma ferramenta que seja capaz de sistematizar todo o processo de implementação de sustentabilidade nos seus projetos

Esta base de dados tem como objetivos consolidar diferentes critérios abrangentes a todos os pilares da sustentabilidade, relacionando-os com os ODS, de modo a facilitar possíveis candidaturas futuras a diferentes certificações, e simplificar o processo de recolha de informação para o Programa 360.

5.2 Metodologia

Para a criação da base de dados, o primeiro passo foi definir os critérios que iram ser incorporados na mesma. Tendo em conta que um dos objetivos desta ferramenta passava por facilitar candidaturas futuras a diversas certificações, pareceu lógico que o início deste processo passasse por fazer uma análise comparativa entre diferentes certificações.

A intenção desta comparação era identificar critérios presentes em diferentes certificações, que oferecessem uma grande variedade de tópicos relacionados com a sustentabilidade, de forma a conjugar as valências diferenciadoras dessas certificações e colmatar os aspetos a que cada uma, a título individual, não apresentava resposta. Como tal, optou-se por conjugar os critérios das certificações do Rótulo Ecológico e do Green Key.

A escolha pelo Rótulo Ecológico era evidente, tendo em conta que é uma certificação com a qual a NML Turismo trabalha diretamente, tendo utilidade prática para a empresa, e também por se tratar de uma das certificações mais exigentes e criteriosas no mercado, orientada para a vertente ambiental. Isto permite incluir critérios ambientais exigentes e valorizados pelo mercado.

Já a escolha pelo Green Key advém do facto de ser uma certificação orientada para os alojamentos turísticos, pelo que teria enorme relevância para os projetos desenvolvidos pela NML Turismo, e para os seus clientes. Esta certificação é também mais diversificada nos tópicos que aborda. Por um lado, apresenta uma seleção menos exigente na vertente ambiental do que o Rótulo Ecológico, o que seria útil incluir de modo a poder orientar clientes de menor dimensão, que porventura não tivessem capacidade para ir ao encontro das exigências do Rótulo Ecológico. Por outro lado, têm muitos mais critérios que integram as vertentes sociais e de governança, algo que o Rótulo não tem, pelo que serve como um complemento perfeito.

Após as escolhas dos critérios, foi usada a categorização aplicada pelo Green Key para separar os critérios das duas certificações por secções, consoante a vertente em que se focavam. Estas secções são: Gestão Ambiental; Envolvimento Colaboradores; Info aos Clientes; Água; Higiene e Limpeza; Resíduos; Energia; Alimentação e Bebidas; Ambiente Interior; Áreas Ajardinadas; Responsabilidade Social; Atividades Verdes; Administração.

Esta categorização serviu para sinalizar quais os critérios das duas certificações que são iguais ou semelhantes, e que por isso ao serem integrados facilitam candidaturas a ambas as certificações. Tendo em consideração que o Rótulo Ecológico é mais criterioso do que o Green Key, isto servirá maioritariamente para analisar se um empreendimento que esteja a realizar uma candidatura a uma das certificações, também se qualifica para a outra, para depois se averiguar qual a mais vantajosa e pertinente, consoante os objetivos do cliente.

No Anexo 5, apresenta-se a base de dados resultante da junção dos critérios das duas certificações. Esta base de dados incorpora duas componentes de análise distintas:

- a ligação dos critérios Green Key e Rótulo Ecológico, segundo a categorização do Programa 360;
- a ligação dos critérios a cada um dos ODS;

A primeira componente apresenta cada critério, identificando a certificação a que pertence, assim como a sua tipologia (facultativo ou obrigatório) e âmbito de aplicação. Este último advém do facto de cada certificação definir critérios que podem ser aplicados a todas as tipologias de empreendimentos, ou a um conjunto restrito de tipologias, sendo que o Rótulo aplica-se a hotéis, alojamento local e parques de campismo, enquanto o Green Key acrescenta a estes os restaurantes e centros de conferência.

Esta componente também inclui uma coluna com a associação de cada critério aos âmbitos do Programa 360. O intuito desta associação é o de facilitar uma ligação entre os processos de candidaturas a certificações, com o da obtenção de relatórios de sustentabilidade que são facultados pelo Programa 360. É uma forma de uniformizar o processo de recolha de informação e acompanhamento de diferentes variáveis, que poderão ser comuns aos dois processos, poupando assim tempo na recolha de informação. Por exemplo, se implementar o critério facultativo do Rótulo Ecológico “Emissões dos aquecedores de ambiente”, poderá ser pertinente ter em consideração os valores destas emissões para facilitar a resposta ao questionário do Programa 360, tendo em conta que está associado a uma das questões presentes no parâmetro ambiental do mesmo.

A segunda componente pretende estabelecer uma ligação entre os ODS e cada um dos critérios das certificações, de modo a facilitar a análise do grau de incorporação de cada objetivo nos diferentes projetos. O intuito é ir escolhendo os critérios que serão introduzidos e perceber se a sustentabilidade do projeto assenta numa abordagem abrangente a todos os pilares, e se apresenta soluções direcionadas ao maior número possível de ODS.

Para este efeito, foi necessário estabelecer uma ligação individual entre cada um dos critérios e os 17 ODS. Tendo em consideração que cada ODS engloba um conjunto alargado de

indicadores, e que estes tendem a analisar diferentes sub-temas associados a cada objetivo, é difícil padronizar a correspondência de tantos critérios, de forma coerente, pois em alguns casos torna-se subjetivo.

Este foi um aspeto importante, pois através da análise de diferentes relatórios de sustentabilidade, constatou-se que é comum as empresas informarem que incorporam medidas que oferecem soluções a múltiplos ODS, sendo que em alguns casos as associações que são feitas advêm de contributos indiretos dessas ações, o que acaba por ser vago e por vezes difícil de provar.

Por estas razões, e de modo a tornar a análise o mais objetiva e equitativa possível para todos os critérios, especialmente entre aqueles que abordassem temas semelhantes, foi feito um esforço para considerar correspondências diretas, para evitar uma sobrevalorização de algum critério ou ODS. No caso dos critérios de natureza mais subjetiva, ou seja, que apresentam medidas ou temas mais genéricos, assumiu-se uma interpretação mais abrangente.

5.3 Relação entre Critérios e ODS

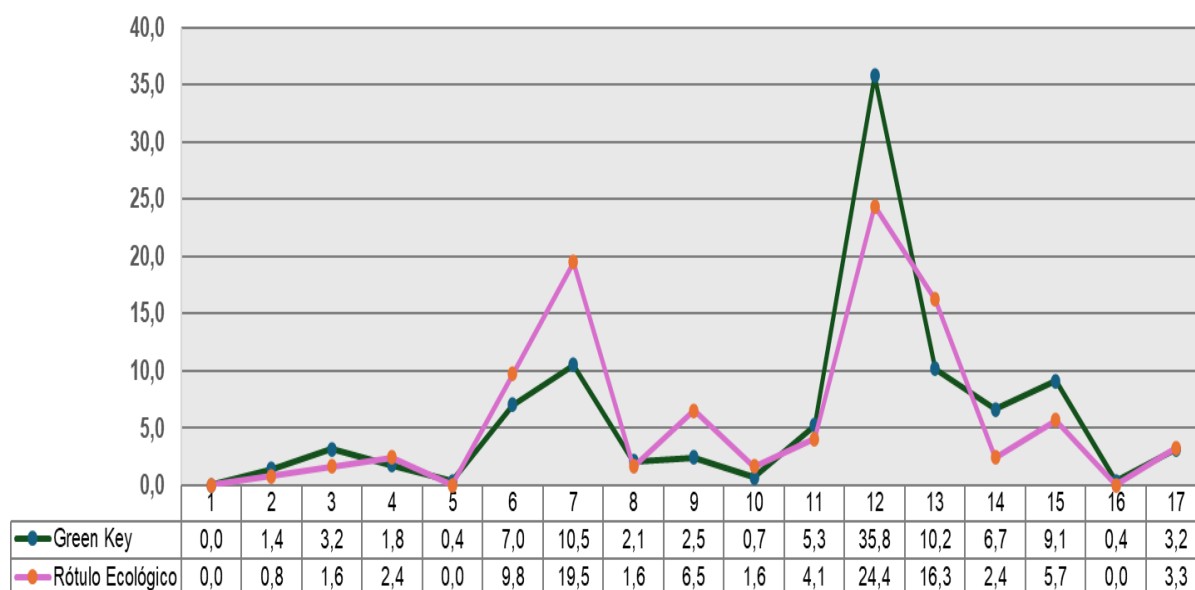
A razão pela qual se optou por estabelecer uma ligação entre os critérios e os ODS foi porque esta era uma forma de analisar se de facto cada uma das certificações apresentava um leque de critérios capaz de corresponder a todos os ODS. De seguida, serão apresentados alguns gráficos que refletem essa mesma análise.

Para a criação destes gráficos, foram apenas considerados os critérios com aplicação a todas as tipologias de empreendimentos, ou só a hotéis. Esta escolha advém do facto de representarem a grande maioria dos critérios em análise, e também porque verificou-se que no caso dos critérios que não eram aplicados a todas as tipologias, todos eles tinham em comum serem sempre aplicáveis a hotéis. Por esta razão, e como forma de tentar não inflacionar os resultados e influenciar a análise da relação com os ODS, foi feita esta seleção de critérios.

Os valores presentes nestes gráficos permitiram analisar possíveis lacunas presentes no REUE e Green Key, no que concerne a representatividade equitativa de todos os ODS, de forma a poder modificar a base de dados, para que fossem introduzidas soluções a essas mesmas lacunas.

O gráfico 6 demonstra o peso percentual atribuído a cada ODS, no âmbito de cada uma das certificações em análise.

Gráfico 6 - Peso % do total dos critérios da Green Key e do Rótulo Ecológico, por ODS



Fonte: Elaboração própria

Analisando o gráfico, é visível que existe uma discrepância ao nível da representatividade dos diferentes critérios, cujos valores acabam por ser semelhantes entre as duas certificações, sendo possível observar que os ODS mais representados são:

- o ODS 12 “Produção e Consumo Sustentáveis”, estando presente em 24% dos critérios Green Key e 36% no REUE;
- o ODS 7 “Energias Renováveis e Acessíveis”, representado em quase 20% dos critérios REUE e cerca de 11% no Green Key;
- o ODS 13 “Ação Climática”, com 16% de representatividade no REUE e 10% no Green Key;

Numa primeira análise, estes resultados revelam um claro foco na componente ambiental da sustentabilidade, com os três ODS mais representados a pertencerem a este âmbito. Ao observar os restantes resultados, esta noção é ainda mais evidente, constatando-se que os ODS 6, 9, 11, 14 e 15 são os que apresentam um grau de representatividade intermédio. Estes também são mais orientados para o aspeto ambiental, por estarem relacionados com questões de saneamento e uso eficiente de água (ODS 6), a adesão a infraestruturas inovadoras na indústria (ODS 9), criação de cidades e comunidades sustentáveis (ODS 11), ou a proteção da vida terrestre e marinha (ODS 14 e 15).

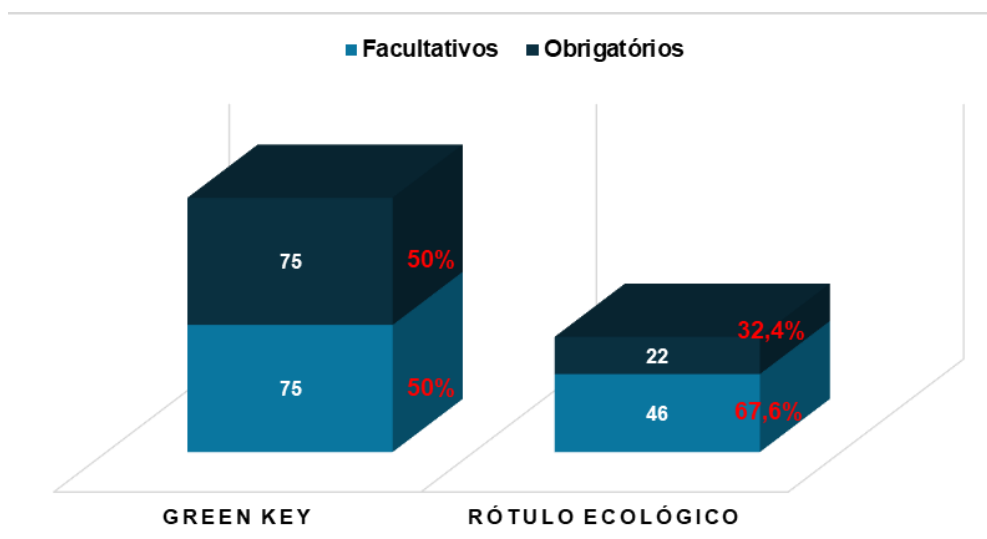
Por outro lado, os ODS que estão mais associados a questões sociais como educação, saúde, trabalho, ou igualdade de género, são os que têm menor representatividade. Não foi possível

estabelecer uma ligação direta entre os critérios e o ODS 1 “Erradicar a pobreza”, e o ODS 5 “Igualdade de género” tem uma presença bastante baixa no Green Key, e nula no REUE.

Importa referir que os valores apresentados no gráfico 6 demonstram a representatividade global de cada ODS. Tendo em consideração que cada certificação tem um conjunto de critérios obrigatórios e facultativos, o grau de representatividade de cada ODS está em grande parte dependente do número e tipo de critérios facultativos que são implementados. Ou seja, poderá haver uma discrepância ainda maior entre ODS aplicados nos projetos, pois não existe nenhuma obrigação de escolher um conjunto de critérios opcionais com uma tipologia mais abrangente e diversificada, no que diz respeito ao seu tema e foco de ação.

O gráfico 7 demonstra a organização de critérios de cada certificação, revelando a proporção de critérios facultativos e obrigatórios.

Gráfico 7 - Distribuição dos critérios facultativos e obrigatórios por certificação (%/n)



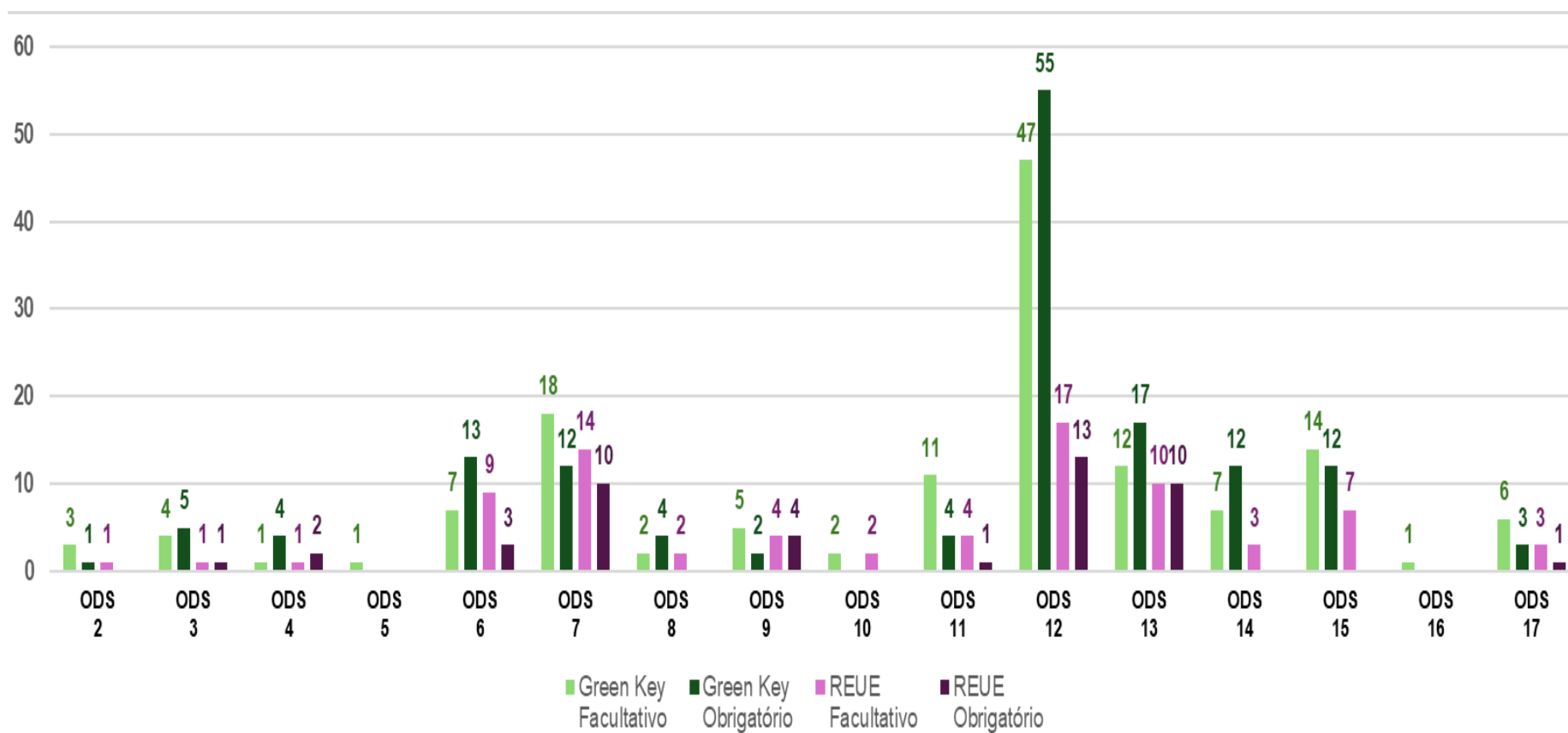
Fonte: Elaboração própria

É visível que o Green Key é composto por um total de 150 critérios, onde existe uma repartição equitativa entre obrigatórios e facultativos. Importa lembrar que, no caso específico do Green Key, é exigido que ao longo do tempo sejam incorporados cada vez mais critérios facultativos a cada renovação da certificação, havendo um requerimento de pelo menos 50% ao fim de dez anos. Esta regra faz com que haja maiores probabilidades de introduzir critérios com um leque mais alargado de ODS, mas não resolve o problema da ausência de representatividade de alguns ODS por falta de critérios a eles associados.

No REUE existe um maior desnível na relação entre tipos de critérios: de um total de 68 critérios, apenas 22 são obrigatórios e 46 são facultativos, ou seja, quase 68% dos critérios são facultativos. Pode-se por isso dizer que a adoção de um leque alargado de ODS é mais

subjetiva e difícil de alcançar no REUE. Por um lado, está mais dependente de fatores como a consciencialização das empresas sobre sustentabilidade, e da sua necessidade de pontuar para a obtenção da certificação, o que condiciona a escolha dos critérios com os quais pretendem cumprir. Por outro lado, o REUE já é uma certificação manifestamente orientada para a componente ambiental, logo já apresenta uma dificuldade inerente para a incorporação da componente social, o que acentua ainda mais o desnível entre os pilares da sustentabilidade.

Gráfico 8 - Distribuição de Critérios Facultativos e Obrigatórios por ODS



Fonte - Elaboração própria

Observando o gráfico 8, é possível fazer uma análise mais profunda sobre como está organizada a distribuição dos ODS por critérios obrigatórios e facultativos em cada certificação. Importa realçar que o ODS 1 não aparece no gráfico por não ter qualquer representatividade. De um modo geral, constata-se que a maioria dos objetivos tem uma expressividade resultante de critérios obrigatórios, apesar de que a diferença para os facultativos não é muito grande. É possível aferir que, de um modo geral, quase metade da representatividade de cada ODS é obtida por meio de critérios facultativos, o que significa que o seu grau de representatividade pode ser visto como volátil, pois não há garantia de que 50% dos seus critérios sejam usados.

Dos mais representados, a exceção é o ODS 7 “Energias renováveis e acessíveis”, onde se verifica que em ambas as certificações, a maioria dos critérios que vão ao encontro deste objetivo são de carácter facultativo, o que indicia que a taxa de representatividade do mesmo pode ser menor do que o que aquilo que era demonstrado no primeiro gráfico, variando consoante o empreendimento.

Relativamente aos ODS com representatividade intermédia ou baixa, e comparando com os valores do primeiro gráfico, constata-se que a maioria destes objetivos têm mais critérios facultativos do que obrigatórios. Inclusive, no caso dos ODS 2 (Erradicar a Fome), 9 (Indústria, Inovação e Infraestrutura), 11 (Cidades e Comunidades Sustentáveis) e 17 (Parcerias para a Implementação dos Objetivos), verifica-se que a certificação Green Key incorpora estes objetivos maioritariamente através de critérios facultativos, o que nos quatro casos de ODS representa o dobro dos obrigatórios. Isto acentua a volatilidade da sua representação, por não haver uma obrigatoriedade assinalável de incorporar estes critérios, estando demasiado dependente da opção individual das empresas. Em casos mais drásticos, como os ODS 5 (Igualdade de Género), 10 (Reduzir as Desigualdades) e 16 (Paz, Justiça e Instituições Eficazes), verifica-se que o seu grau de representatividade, que por si só já é baixo, advém exclusivamente de critérios facultativos para ambas as certificações, e que no caso concreto do REUE, os ODS 5 e 16 não têm qualquer expressão.

Através da análise de todos estes gráficos, é possível retirar as seguintes conclusões:

- Ambas as certificações apresentam uma abordagem à sustentabilidade mais direcionada para a componente ambiental, com a vertente económica a estar presente de forma indireta em alguns critérios, sendo que a componente social demonstra ter uma relevância menor quando comparada com as restantes. Importa realçar que ambas têm critérios sociais, com os do Green Key a serem muito mais diversificados face aos do REUE, mas comparando com a vertente ambiental, existe um desnível considerável;

- É difícil incorporar os diferentes ODS em proporções minimamente semelhantes, pois para além de haver objetivos com poucos critérios, muitos deles têm a sua expressividade dependente da aplicação de critérios facultativos, o que condiciona uma abordagem equitativa e justa à sustentabilidade, que tenha em consideração o maior número de ODS possível;
- Existe um conjunto preocupante de ODS cuja representatividade nos projetos é substancialmente curta, e estará maioritariamente, ou em alguns casos totalmente, dependente da aplicação de critérios facultativos, o que faz com que vários ODS possam não ser considerados para os projetos.

No âmbito da base de dados que está a ser desenvolvida, isto significa que fazer uma junção dos critérios presentes nas certificações Green Key e REUE, por si só, não é suficiente para alcançar o objetivo de ajudar a empresa a sistematizar a sua abordagem à sustentabilidade, pois as lacunas identificadas e que são inerentes a estas certificações, condicionam a integração equilibrada dos diversos ODS, onde quase metade apresenta uma expressividade demasiado baixa.

Posto isto, foi assumido um segundo desafio de tentar incorporar critérios que pudessem ir ao encontro dos ODS menos representados na base de dados, com o intuito de haver uma integração mais diversificada e consciente dos objetivos. Após a análise do grau de representatividade dos diferentes ODS, e da sua dependência de critérios facultativos, foram assumidos os seguintes ODS como aqueles que necessitam da introdução de mais critérios:

- ODS 1 “Erradicar a pobreza”;
- ODS 2 “Erradicar a fome”;
- ODS 4 “Educação de qualidade”;
- ODS 5 “Igualdade de género”;
- ODS 8 “Trabalho digno e crescimento económico”;
- ODS 9 “Indústria, inovação e infraestruturas”;
- ODS 10 “Reduzir as desigualdades”;
- ODS 16 “Paz, justiça e instituições eficazes”;

5.4 Proposta de Solução

Para desenvolver estes novos critérios especializados, foram usadas duas abordagens distintas. A primeira consistiu num diálogo interno, de modo a perceber se já existem medidas que a NML Turismo aplique nos seus projetos, que sejam diferentes dos que constam nas certificações e, de preferência, que possam ser mais específicos e orientados para os ODS em questão. Depois, foi também feita uma análise dos critérios e sugestões apresentadas

pela certificação B-Corp (descrita no subponto 2.3.3), para a integração destes mesmos ODS, pois na sua plataforma e questionários é possível extrair ideias de medidas e ações que são consideradas como válidas para a integração dos mais diversos ODS. Isto porque a B-Corp é uma certificação também ela exigente e específica, com um foco bastante mais equitativo e uma boa representatividade da componente social.

Ao conciliar estas duas abordagens, foi possível incorporar o conjunto de treze critérios, presentes na tabela 2. O quadro que demonstra a relação entre cada um dos critérios e os ODS está presente no Anexo 6.

Tabela 2 - Novos Critérios Direcionados para ODS de Baixa Representatividade

Tipo	Critério
Aplicável a todos (Novo)	Nº 1 - A empresa tem uma política de incentivo à promoção e recrutamento interno, como forma de preencher cargos seniores
Empresas média-grande dimensão (Novo)	Nº 2 - A empresa faculta programas ou serviços a funcionários, que ajudem a melhorar a sua saúde financeira (ex: programas de poupança de emergência ou de curto prazo, gestão financeira, acesso a serviços bancários gratuitos, serviços de preparação de imposto de renda, etc...)
Aplicável a todos (Novo)	Nº 3 - A empresa viabiliza ou possui um orçamento reservado para oportunidades de desenvolvimento profissional (interno ou externo)
Aplicável a todos (Novo)	Nº 4 - A empresa tem um horário laboral flexível, para trabalhadores que estejam a fazer formação externa sobre tópicos relevantes para a sua carreira
Empresas média-grande dimensão (Novo)	Nº 5 - Oferece pacotes de seguro de saúde particular que atendem as necessidades de saúde específicas das mulheres (ginecologia, saúde materna, saúde reprodutiva, violência doméstica)
Aplicável a todos (Novo)	Nº 6 - Oferta de um serviço de saúde familiar para os seus trabalhadores, através da contratação de um médico, ou parceria com uma clínica local
Aplicável a todos (Novo)	Nº 7 - O estabelecimento oferece condições de trabalho e condições de progressão de carreira equitativas para todos os trabalhadores nas mesmas funções, independentemente do género, etnia, raça ou contexto social
Passa a Obrigatório a todos	Nº 8 - O estabelecimento organiza atividades de educação ambiental dirigidas a clientes, colaboradores, comunidade e/ou parceiros

Passa a Obrigatório a todos	Nº 9 - O estabelecimento disponibiliza meios para que empreendedores locais possam desenvolver e vender produtos sustentáveis com origem na cultura local
Passa a Obrigatório - % ajustada à dimensão da empresa	Nº 10 - X% dos produtos alimentares e bebidas servidos no estabelecimento são provenientes de produção biológica, ou local, ou possuem algum tipo de certificado sustentável ou de comércio justo
Empresas média-grande dimensão (Novo)	Nº 11 - Emissão de relatório de sustentabilidade anual, ou emissões de GEE, assente em impactos sociais e ambientais, com auditoria/verificação
Quando aplicável	Nº 12 - Parcerias com startups ou centros tecnológicos locais
% ajustada à dimensão da empresa (Novo)	Nº 13 - Investimento de X% da receita anual em inovação e desenvolvimento na sustentabilidade (monitorização de consumo, implementação de tecnologia eficiente, etc...)

Fonte: Elaboração própria

Cada critério foi criado tendo em vista apresentar pelo menos uma solução para cada um dos ODS identificados, tendo sido associado a cada critério uma tipologia de implementação. Isto porque entendeu-se que todos os critérios deveriam ser encarados como de implementação obrigatória, como forma de garantir representatividade destes ODS, mas face às especificidades de alguns deles, determinados critérios terão de ser obrigatórios consoante certas características das empresas.

Deste modo, foram conciliadas as seguintes tipologias:

- Aplicável a todos – critérios que são vistos como aplicáveis a empresas de todas as dimensões e tipologias, não requerendo esforços acima das suas possibilidades;
- Empresas média-grande dimensão – critérios que apresentam exigências difíceis de implementar em empresas de pequena dimensão, e que por esta razão não seria justo exigir a sua aplicação às mesmas;
- Passa a obrigatório – critérios que já existem como facultativos nas outras certificações, e que ou devem ser encarados como obrigatórios para todas as empresas, ou foram ajustados para conciliarem mais especificidades aplicáveis a certas empresas, consoante as suas características;

- Quando aplicável – critérios que estão dependentes da existência de certas funcionalidades que a empresa não controla, e que estão mais relacionados com a geografia do projeto;

Analisando os critérios, os quatro primeiros estão mais orientados para a oferta de oportunidades de formação que promovam oportunidades iguais a todos os trabalhadores de subir na carreira, e também a obtenção de conhecimento útil para a sua vida pessoal. O objetivo é que haja uma aposta das empresas no desenvolvimento profissional e pessoal dos seus trabalhadores, ou que pelo menos sejam flexíveis para que estes possam procurar formação externa.

Já os critérios 5 e 6 estão orientados para o combate à desigualdade de género no acesso à saúde, que em parte se deve a necessidades específicas das mulheres, e que as empresas podem ajudar a resolver, contribuindo assim para a responsabilidade social da empresa.

A igualdade social também é abordada pelos critérios 7 e 9. O primeiro é mais orientado para a redução de discriminação dentro da empresa, e pode ser combinado com os primeiros critérios, ao fornecer oportunidades de progressão na carreira a todos os trabalhadores e ter trabalhadores com perfis sociais diferentes. O segundo é mais focado na comunidade local, localizando a cadeia de valor e contribuindo para a valorização da cultura local, fortalecendo também a sua economia.

O critério 8 assenta no pressuposto de que os empreendimentos podem e devem promover a educação ambiental, não só junto de trabalhadores e colaboradores, mas também com a comunidade local e clientes. Desta forma, entende-se que seria uma mais-valia a promoção de atividade e eventos de educação ambiental, como forma de contribuir para a consciencialização.

Já o critério 10 aborda as necessidades de erradicar a fome, por meio do apoio à agricultura sustentável e biológica, o que serve de incentivo à produção local como forma de reduzir emissões e ter maior controlo sobre a qualidade dos alimentos. A variação percentual incorporada no critério tem o intuito de ajustar a obrigação à realidade das empresas, e também torna mais fácil de monitorizar o mesmo.

Os três últimos critérios centram-se em fatores como a transparência e inovação da sustentabilidade. O intuito passa por obrigar todas as empresas a emitir um relatório de sustentabilidade auditado por terceiros, como forma de validar a sua veracidade. A inovação é abordada através de parcerias com empresas/instituições locais (quando estas existam) que trabalhem a inovação tecnológica, assim como a criação de um orçamento interno específico para a sustentabilidade, criando um compromisso de longo prazo.

5.4.1 Benefícios

A base de dados criada demonstra ser uma ferramenta útil para a melhoria de parâmetros de sustentabilidade nos diversos projetos da NML Turismo. Esta ferramenta tem diversos benefícios, quer para a empresa, como também para os seus clientes.

Na perspetiva da empresa, é alcançado o objetivo de estágio de sistematizar introdução de medidas de sustentabilidade nos seus projetos, de forma organizada e eficiente, salvaguardando a utilidade dessas medidas, por serem inspiradas nos requisitos usados por certificações de sustentabilidade credíveis e reconhecidas no mercado.

As ligações que foram estabelecidas entre o Programa 360 e as certificações, permitem à empresa monitorizar mais facilmente indicadores que são comuns a ambos. Isto não só torna o processo mais fácil e eficiente para a NML Turismo, como torna todo o processo de obtenção e monitorização de dados menos confuso para o cliente.

Relativamente aos ODS, ao interligá-los com os critérios da base de dados, é possível ter uma melhor compreensão sobre eventuais lacunas que os projetos poderão ter. Com base nos critérios que serão escolhidos, ficará visível quais os ODS que estão mais representados, e se faz sentido introduzir medidas extra para subir a representatividade de outros ODS, e assim melhorar o serviço prestado pela NML Turismo.

Para os clientes, permite-lhes ter uma melhor perceção de como se enquadram em múltiplas certificações, tornando mais evidente qual é mais benéfica e ajustada à sua realidade. Também facilita a perceção de quais as áreas de sustentabilidade a melhorar, evitando esforços desnecessários no alcance de critérios que acabam por não acrescentar valor à empresa. Por último, permite aos clientes criarem um plano de melhorias de longo prazo, faseando a implementação de diferentes critérios ao longo do tempo, de modo a qualificarem-se para os requisitos mínimos das certificações, ou assegurarem a sua manutenção.

Conclusão

O estágio curricular realizado na empresa NML Turismo foi fundamental no aprofundamento de conhecimentos aplicados à sustentabilidade em projetos turísticos, assim como os processos de certificação. De um modo geral, o estágio foi todo ele muito bem organizado e superou todas as expectativas iniciais. Houve uma lógica natural no tipo de tarefas que foram realizadas ao longo do tempo, passando pelos diversos departamentos, mas sempre numa perspetiva de crescimento contínuo. Ou seja, nunca senti que me estivessem a pedir para fazer algo para o qual não tinha sido preparado.

As tarefas desenvolvidas ao longo do estágio permitiram um contacto próximo com todo o processo de desenvolvimento e execução de projetos turísticos, desafios que as empresas de consultoria e seus clientes enfrentam no âmbito da sustentabilidade, assim como as certificações são utilizadas. Neste sentido, penso que a longa duração do estágio foi benéfica para uma boa aplicação do conhecimento adquirido no mestrado em contexto prático, pois permitiu ter um período maior de aprendizagem sobre os processos internos da empresa, para que depois fosse possível realizar as tarefas de uma forma mais autónoma, percebendo melhor os diferentes aspetos da sustentabilidade.

Posso por isso afirmar que todo o estágio pareceu ser um complemento natural ao que foi abordado no mestrado. Se tivesse de apontar algo, seria o facto de não ter sido possível desenvolver mais o trabalho relacionado com o Programa 360, derivado de fatores externos à empresa, pois resultou do facto de os clientes que já estavam a pensar aderir ao programa terem tido alguns contratemplos, o que fez com que houvesse outras prioridades.

Sobre a forma como fui recebido, todos os membros da empresa foram sempre muito prestáveis e amigáveis, podendo esclarecer toda e qualquer dúvida que tivesse com eles, tendo sentido sempre que o meu trabalho era acompanhado de perto. Inclusive, a forma como me acolheram na rotina diária da empresa, e como me davam tarefas, fez-me sentir que fazia parte da empresa, o que me transmitiu confiança em relação ao que estava a fazer.

A nível interno, parece que existe uma comunicação fluida entre os departamentos, sendo que um dos aspetos que mais apreciei foi a forma como em muitas situações existe muito trabalho de equipa e entreajuda, de modo a facilitar a resolução de problemas nos diferentes projetos.

Sobre as instalações e condições de trabalho promovidas, posso afirmar que as instalações da empresa são boas, apesar da sua pequena dimensão, não faltando nada para o

desenvolver do trabalho diário. Todos os equipamentos que foram disponibilizados são relativamente modernos e estão em boas condições.

O principal objetivo do estágio foi apoiar a NML Turismo a sistematizar todos os seus serviços de sustentabilidade para os seus projetos. Para esse efeito, foi criada uma base de dados capaz de agrupar os critérios das certificações, assegurando assim a monitorização de indicadores comuns ao Programa 360. Em simultâneo, foi estabelecida uma ligação entre os critérios e os ODS, para ajudar a NML Turismo a conseguir uma abordagem à sustentabilidade mais diversificada e abrangente a todos os pilares da sustentabilidade.

No final, é possível concluir que o objetivo foi alcançado e que a ferramenta não só facilitou a recolha de informação, como também permitiu identificar lacunas na abordagem à sustentabilidade dos projetos, tornando os processos mais eficientes e claros.

A base de dados permite à empresa ser capaz de adaptar as medidas de sustentabilidade que aplica em cada projeto, face ao contexto dos mesmos, assegurando que agora pode certificar que os ODS estão mais presentes.

Para os clientes, a ferramenta acaba por ser benéfica porque permite-lhes definir mais facilmente um planeamento a longo prazo. Isto porque ao consolidar múltiplas certificações, salvaguarda que caso não conseguir implementar já todas as medidas obrigatórias e o número mínimo de facultativas para obter uma das certificações, poderá sempre fasear a introdução das mesmas ao longo dos anos. Por outro lado, também permite ajudar as empresas de menor dimensão, pois caso não tenham capacidade de corresponder à exigência do REUE, poderão sempre adaptar a sua estratégia para se candidatarem ao Green Key.

Este trabalho constitui assim um contributo relevante para a melhoria da sustentabilidade de projetos turísticos da empresa, mas também poderá servir de base para estudos futuros relacionados com a melhoria das certificações de sustentabilidade, de forma a torná-las mais diversificadas e capazes de oferecer resposta a todos os ODS.

Este relatório permite perceber que de facto as certificações presentes no mercado, apesar de serem muitas, e terem um papel importante no âmbito do desenvolvimento da sustentabilidade, deveriam de ser revistas e melhoradas. Muitos consideram que um dos aspetos que prejudica a implementação da sustentabilidade por meio das certificações advém da sua saturação no mercado. Há demasiada oferta, com características e focos diferentes, o que dificulta a integração de um modelo de sustentabilidade universal, ou em larga escala. Com tantas certificações diferentes, torna-se difícil orientar o mercado a ter uma visão alargada e equilibrada sobre os diferentes pilares da sustentabilidade.

Para concluir, o estágio foi uma excelente oportunidade para entrar no mundo das empresas de consultoria, como a NML Turismo, e perceber que elas contribuem bastante para assegurar que os projetos são cada vez mais sustentáveis. Assim, o estágio não só serviu para aprimorar as minhas capacidades pessoais e profissionais, como também permitiu ajudar a NML Turismo a sistematizar a sustentabilidade dos seus projetos turísticos, e poderá também inspirar a revisão das certificações de sustentabilidade, de modo que existam maiores pontos de ligação entre elas, promovendo assim uma sustentabilidade diversificada, e não tão centrada num só aspeto.

Referências Bibliográficas

Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal. (2024, junho). O que é a certificação B Corp? Portugal Exporta. <https://www.portugalexporta.pt/noticias/certificacao-bcorp>

Agência Portuguesa do Ambiente. (s.d.-a). EMAS - Vantagens. EMAS - Agência Portuguesa Do Ambiente. Recuperado em 2 de maio, 2025, de <https://emas.apambiente.pt/content/vantagens?language=pt-pt>

Agência Portuguesa do Ambiente. (s.d.-b). Sobre o EMAS. EMAS - APA. Recuperado em 1 de maio, 2025, de <https://emas.apambiente.pt/content/sobre-o-emas?language=pt-pt>

Agência Portuguesa do Ambiente. (2007). Guia Agenda 21 Local - Um desafio para todos. https://apambiente.pt/sites/default/files/_SNIAMB_A_APA/Publicacoes/Guias_Manuais/Guia_Agenda21Local.pdf

Agência Portuguesa do Ambiente. (2021). Protocolo de Quioto. <https://apambiente.pt/clima/protocolo-de-quioto>

Almiro, I. F. (2012). Turismo Sustentável: Análise Crítica dos Rótulos Sustentáveis aplicáveis aos Operadores Turísticos em Portugal [Dissertação de Mestrado, Universidade de Lisboa]. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/10451/9220>

Associação Bandeira Azul de Ambiente e Educação. (s.d.a). Logo Green Key . Green Key. Recuperado em 21 de maio, 2025, de <https://greenkey.abaae.pt/logo-green-key/>

Associação Bandeira Azul de Ambiente e Educação. (s.d.b). Regulamento Green Key . Recuperado em 20 de maio, 2025, de <https://greenkey.abaae.pt/sobre/regulamento/>

Associação Bandeira Azul de Ambiente e Educação. (2025a, abril 7). Sobre – Green Key. <https://greenkey.abaae.pt/sobre/#mundo-green-key>

Associação Bandeira Azul de Ambiente e Educação. (2025b, abril 7). Programa Green Key – Turismo Sustentável em Portugal. Green Key. <https://greenkey.abaae.pt/>

B Corporation. (s.d.-a). About B Lab. Recuperado em 21 de maio, 2025, de <https://www.bcorporation.net/en-us/movement/about-b-lab/>

B Corporation. (s.d.-b). Find a B Corp. Recuperado em 21 de maio, 2025, de <https://www.bcorporation.net/en-us/find-a-b-corp/>

B Corporation. (2023a, março 17). How does the certification compare to other standards? B Lab Europe. <https://bcorporation.eu/what-is-a-b-corp/how-does-the-certification-compare-to-other-standards/>

B Corporation. (2023b, outubro). Measuring a company's entire social and environmental impact. <https://www.bcorporation.net/en-us/certification/>

B Corporation. (2023c, novembro). Brand Guidelines for B Corps. B Lab Europe. <https://bcorporation.eu/resources/for-b-corps/brand-guidelines/>

- B Corporation. (2024, junho 4). Large Companies. B Lab Europe. https://bcorporation.eu/company_type/large-companies/
- B Corporation. (2025a, fevereiro 5). Certification Pricing. B Lab Europe. <https://bcorporation.eu/become-a-b-corp/pricing/>
- B Corporation. (2025b, maio 29). Find A B Corp - B Corps across Europe. B Lab Europe. <https://bcorporation.eu/find-a-b-corp/>
- Babu, S. (2020). A brief history of ecolabels and sustainability standards. Eco-Intelligent. <https://eco-intelligent.com/2020/04/07/history-ecolabels-and-sustainability-standards/>
- Bernard, S., & Nicolau, J. L. (2022). Environmental certification and hotel market value. *International Journal of Hospitality Management*, 101, 103129. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103129>
- Blauer Engel. (2023, janeiro). Ecolabel with history. <https://www.blauer-engel.de/en/blue-angel/our-label-environment/ecolabel-history>
- Blauer Engel. (2025a, fevereiro 12). Developed on a scientific basis. <https://www.blauer-engel.de/en/blue-angel/our-label-environment/developed-scientific-basis>
- Blauer Engel. (2025b, abril 28). Blue Angel – Good for me. Good for the environment. <https://www.blauer-engel.de/en/blue-angel/our-label-environment>
- Blauer Engel. (2025c, abril 30). Orientation made easy. <https://www.blauer-engel.de/en/blauer-engel/unser-zeichen-fuer-die-umwelt/orientierung-beim-einkauf>
- Bratt, C., Hallstedt, S., Robèrt, K.-H., Broman, G., & Oldmark, J. (2011). Assessment of eco-labelling criteria development from a strategic sustainability perspective. *Journal of Cleaner Production*, 19(14), 1631–1638. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2011.05.012>
- Braz, S., Lucon, F., & Longo, R. (2021, março). CONFERÊNCIAS DAS PARTES (COP'S) NO CONTEXTO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: UM PANORAMA DESSES EVENTOS AMBIENTALISTAS. II Sustentare – Seminário de Sustentabilidade Da PUC-Campinas e V WIPIS – Workshop Internacional de Pesquisa Em Indicadores de Sustentabilidade. https://www.researchgate.net/publication/348884390_CONFERENCIAS_DAS_PARTES_COP'S_NO_CONTEXTO_DO_DESENVOLVIMENTO_SUSTENTAVEL_UM_PANORAMA_DESSES_EVENTOS_AMBIENTALISTAS
- Capacci, S., Scorcu, A. E., & Vici, L. (2015). Seaside tourism and eco-labels: The economic impact of Blue Flags. *Tourism Management*, 47, 88–96. <https://doi.org/10.1016/J.TOURMAN.2014.09.003>
- Cenamo, M. C. (2004). MUDANÇAS CLIMÁTICAS, O PROTOCOLO DE QUIOTO E MERCADO DE CARBONO. https://cetesb.sp.gov.br/proclima/wp-content/uploads/sites/36/2014/05/cenamo_mc.pdf
- Comissão Europeia. (s.d.). The EU Ecolabel Tourist Accommodation Catalogue. GISCO. Recuperado em 30 de maio, 2025, de <https://environment.ec.europa.eu/topics/circular->

economy/eu-ecolabel/eu-ecolabel-tourist-accommodation/eu-ecolabel-tourist-accommodation-catalogue_en

Decisão (UE) 2017/175 da Comissão Europeia que Estabelece os Critérios do Rótulo Ecológico da UE para o Alojamento Turístico. (2017). Jornal Oficial da União Europeia. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017D0175>

Direção-Geral das Atividades Económicas. (s.d.-a). Rótulo Ecológico - Taxas aplicáveis em Portugal. Recuperado em 16 de maio, 2025, de <https://www.dgae.gov.pt/servicos/sustentabilidade-empresarial/rotulo-ecologico/taxas-aplicaveis-em-portugal-.aspx>

Direção-Geral das Atividades Económicas. (s.d.-b). Rótulo Ecológico da UE. Recuperado em 15 de maio, 2025, de <https://www.dgae.gov.pt/servicos/sustentabilidade-empresarial/rotulo-ecologico.aspx>

Foundation for Environmental Education. (2016). Green Key and the Sustainable Development Goals 2015-2030. ABAAE. <https://greenkey.abaae.pt/wp-content/uploads/sites/6/2024/10/GreenKeyandtheSustainableDevelopmentGoalsSDGs.pdf>

Geerts, W. (2014). Environmental certification schemes: Hotel managers' views and perceptions. *International Journal of Hospitality Management*, 39, 87–96. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.02.007>

Green Key. (s.d.). Green Key — The History of Green Key. Green Key Global. Recuperado em 20 de maio, 2025, de <https://www.greenkey.global/history>

Hemmelskamp, J., & Brockmann, K. L. (1997). Environmental labels—the German 'Blue Angel.' *Futures*, 29(1), 67–76. [https://doi.org/10.1016/S0016-3287\(96\)00066-3](https://doi.org/10.1016/S0016-3287(96)00066-3)

IAPMEI. (2024, setembro 5). Reporte de informação sobre sustentabilidade corporativa. <https://www.iapmei.pt/PRODUTOS-E-SERVICOS/Industria-e-Sustentabilidade/Sustentabilidade/ESG-e-Financas-Sustentaveis/Reporte-de-informacao-sobre-sustentabilidade-corpo.aspx>

Instituto de Turismo Responsável. (s.d.). Empresas Biosphere em Portugal. Biosphere Sustainable. Recuperado em 30 de maio, 2025, de <https://www.biospheresustainable.com/pt/search?pais=41®ion=0&tipo=0&nombre=&m=0&certified=on&destino=0&lastmaplt=41.2043259253497&lastmapln=-14.902072625526715&lastmapz=6>

Instituto Português de Acreditação. (2025). Base de Dados Nacional - Sistemas de Gestão Certificados. http://www.ipac.pt/pesquisa/pesq_empcertif.asp

ISO. (s.d.). About ISO. Recuperado em 3 de maio, 2025, from <https://www.iso.org/about>

ISO. (2015). ISO 14001:2015 SME success package. <https://www.iso.org/publication/PUB200140.html>

Jarvis, N., Weeden, C., & Simcock, N. (2010). The Benefits and Challenges of Sustainable Tourism Certification: A Case Study of the Green Tourism Business Scheme in the West of

England. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 17(1), 83–93. <https://doi.org/10.1375/JHTM.17.1.83>

Kevin. (2023, março 3). Regulation: A brief history of ecolabels. Funds Europe. <https://funds-europe.com/regulation-a-brief-history-of-ecolabels/>

Mantelli, I. K. (2016). Marketing, Certificações e Selos Ambientais: Uma Análise Crítica [Trabalho de Formatura, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”]. <https://repositorio.unesp.br/server/api/core/bitstreams/0482e80c-3b00-42ff-94c5-9d0a1c677720/content>

Ministério da Educação. (s.d.). Objetivos de Desenvolvimento Sustentável [ODS]. Direção-Geral Da Educação. Recuperado em 16 de fevereiro, 2025, de <https://www.dge.mec.pt/objetivos-de-desenvolvimento-sustentavel-ods>

NML Turismo. (2022, agosto 9). Certificações ECOLABEL Rótulo Ecológico. <https://turismo-portugal.com/ecolabel-rotulo-ecologico/>

NML Turismo. (2025a, junho 15). Portefólio. Turismo-Portugal. <https://turismo-portugal.com/portefolio/>

NML Turismo. (2025b, junho 15). Serviços. Turismo-Portugal. <https://turismo-portugal.com/servicos/>

NML Turismo. (2025c, junho 15). Sobre nós. Turismo-Portugal. <https://turismo-portugal.com/sobre-nos/>

Regulamento No 66/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho Relativo a um Sistema de Rótulo Ecológico da UE. (2009). *Jornal Oficial da União Europeia*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:32010R0066>

Resolução do Conselho de Ministros no 76/2021. (2021). *Diário da República* no 115/2021, Série I de 2021-06-16. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/resolucao-conselho-ministros/76-2021-165228578>

Rubik, F., Prakash, S., & Riedel, F. (2022). Integration of social aspects in the German Blue Angel scheme – Views from manufacturers and consumers. *Sustainable Production and Consumption*, 33, 466–476. <https://doi.org/10.1016/J.SPC.2022.07.018>

Significa. (2025, abril 29). Becoming a B Corp: our journey through certification. https://significa.co/blog/becoming-a-b-corp?utm_source=chatgpt.com

Silva, J. F. da. (2025). Preparar o Turismo para o futuro: Estratégia Turismo 2035. *Publituris*. <https://www.publituris.pt/opiniao/preparar-o-turismo-para-o-futuro-estrategia-turismo-2035>

Soares, A. A. (2025). Protocolo de Quioto existe há 20 anos. Qual é o legado deste acordo global para o clima? . *Público*. <https://www.publico.pt/2025/02/15/azul/noticia/protocolo-quioto-existe-ha-20-anos-legado-acordo-global-clima-2122681>

Sucheran, R., & Arulappan, L. (2020). Eco-Labels in the Tourism Sector in South Africa: Benefits and Barriers. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 9(6), 979–996. https://www.ajhtl.com/uploads/7/1/6/3/7163688/article_6_9_6_979-996.pdf

Systemic. (2024, outubro). A UE está a exigir, cada vez mais, que as empresas cumpram padrões de sustentabilidade. Este tema não é novidade. LinkedIn. https://www.linkedin.com/posts/systemic-ecosystem_sustentabilidade-csddd-ue-activity-7251637939397394432-O3h-/?originalSubdomain=pt

Turismo de Portugal. (2023a, maio 22). Rótulo ecológico da UE. Turismo de Portugal Business. <https://business.turismodeportugal.pt/pt/Gerir/reconhecimento-externo/premios-distincoes/Paginas/rotulo-ecologico-UE.aspx>

Turismo de Portugal. (2023b, julho 24). Plano de Ação “Reativar o Turismo | Construir o Futuro.” <https://www.portugal.gov.pt/download-ficheiros/ficheiro.aspx?v=%3d%3dBQAAAB%2bLCAAAAAAABAAzNDS3MAEA%tEL7BQUAA%3dAA%3d>

Turismo de Portugal. (2024a). Empresas Turismo 360o. <https://empresaturismo360.turismodeportugal.pt/EmpTur360/>

Turismo de Portugal. (2024b). Empresas Turismo 360o - Benefícios. <https://empresaturismo360.turismodeportugal.pt/EmpTur360/beneficios.aspx>

Turismo de Portugal. (2024c). Empresas Turismo 360o - Portefólio. <https://empresaturismo360.turismodeportugal.pt/EmpTur360/Portefolio.aspx>

Turismo de Portugal. (2024d). Relatório de Execução do Plano Turismo +Sustentável 20-23. <https://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/sustentabilidade/relatorio-execucao-plano-turismo-mais-sustentavel-20-23.pdf>

Turismo de Portugal. (2024e, julho 10). Green Key 2024. Turismo de Portugal Business. <https://business.turismodeportugal.pt/pt/Gerir/reconhecimento-externo/premios-distincoes/Paginas/chave-verde.aspx>

United Nations. (1973). Report of the United Nations Conference on the Human Environment, Stockholm, 5-16 June 1972. 872131 UN Conference on the Human Environment (1972 : Stockholm), 3–5. <http://digitallibrary.un.org/record/523249>

United Nations. (1992). Agenda 21. United Nations Conference on Environment & Development Rio de Janeiro, Brazil, 3 to 14 June 1992, 3–13. <https://sustainabledevelopment.un.org/outcomedocuments/agenda21>

United Nations. (2018). From MDGs to SDGs. Sustainable Development Goals Fund. <https://www.sdgfund.org/mdgs-sdgs>

Virchow Foundation. (2023, fevereiro 28). Road to 2030 | A brief history of the Sustainable Development Goals (SDGs). Virchow Prize. <https://virchowprize.org/vf-road-to-2030-history-of-sdgs/>

Weaver, D. (2005). Sustainable Tourism (1st Edition). Elsevier Butterworth-Heinemann. <https://doi.org/10.4324/9780080474526>

World Tourism Organization. (s.d.). EU Guidebook on Sustainable Tourism for Development. UNWTO. Recuperado em 20 de fevereiro, 2025, de <https://www.unwto.org/EU-guidebook-on-sustainable-tourism-for-development>

World Tourism Organization. (2013). Sustainable Tourism for Development Guidebook - Enhancing capacities for Sustainable Tourism for development in developing countries (1st Edition). UNWTO. <https://doi.org/10.18111/9789284415496>

Yokessa, M., Marette, S., & Marette, S. A. (2019). A Review of Eco-labels and their Economic Impact. *International Review of Environmental and Resource Economics*, 13(2), 119–163. <https://doi.org/10.1561/101.000001071>

ANEXO 1 – Critérios do Rótulo Ecológico

Área	Critério	Tipo	Pontuação
Gestão Geral	1. Base de um sistema de gestão ambiental	Obrigatório	-
Gestão Geral	2. Formação de pessoal	Obrigatório	-
Gestão Geral	3. Informações aos hóspedes	Obrigatório	-
Gestão Geral	4. Manutenção geral	Obrigatório	-
Gestão Geral	5. Controlo do consumo	Obrigatório	-
Energia	6. Aparelhos de aquecimento ambiente e aquecimento de água energeticamente eficientes	Obrigatório	-
Energia	7. Aparelhos de ar condicionado e bombas de calor a ar energeticamente eficientes	Obrigatório	-
Energia	8. Iluminação energeticamente eficiente	Obrigatório	-
Energia	9. Termorregulação	Obrigatório	-
Energia	10. Desligamento automático dos sistemas de climatização e iluminação	Obrigatório	-
Energia	11. Aparelhos de aquecimento e de ar condicionado exteriores	Obrigatório	-
Energia	12. Aquisição de eletricidade a um fornecedor de eletricidade produzida a partir de fontes de energia renováveis	Obrigatório	-
Energia	13. Carvão e óleos para aquecimento	Obrigatório	-
Água	14. Dispositivos com utilização racional da água: torneiras e chuveiros	Obrigatório	-
Água	15. Dispositivos com utilização racional da água: sanitas e urinóis	Obrigatório	-
Água	16. Redução de lavagem de roupa mediante reutilização de toalhas e roupa de cama	Obrigatório	-
Resíduos e Águas Residuais	17. Prevenção de resíduos: plano de redução de resíduos provenientes dos serviços de restauração	Obrigatório	-
Resíduos e Águas Residuais	18. Prevenção de resíduos: artigos descartáveis	Obrigatório	-

Resíduos e Águas Residuais	19. Triagem de resíduos e envio para reciclagem	Obrigatório	-
Outros Critérios	20. Proibição de fumar em espaços comuns	Obrigatório	-
Outros Critérios	21, Promoção de meios de transporte preferíveis do ponto de vista ambiental	Obrigatório	-
Outros Critérios	22. Informações que devem constar do rótulo ecológico da EU	Obrigatório	-
Gestão Geral	23. Registo no EMAS, certificação ISO do alojamento turístico	Facultativo	Até 5 pontos
Gestão Geral	24. Registo no EMAS ou certificação ISO de fornecedores	Facultativo	Até 5 pontos
Gestão Geral	25. Serviços com o rótulo ecológico	Facultativo	Até 4 pontos
Gestão Geral	26. Informação e educação ambiental e social	Facultativo	Até 2 pontos
Gestão Geral	27. Controlo do consumo: contadores de energia e de água	Facultativo	Até 2 pontos
Energia	28. Aparelhos de aquecimento ambiente e aquecimento de água energeticamente eficientes	Facultativo	Até 3 pontos
Energia	29. Aparelhos de ar condicionado e bombas de calor a ar energeticamente eficientes	Facultativo	Até 3.5 pontos
Energia	30. Bombas de calor a ar com uma potência calorífica máxima de 100 KW	Facultativo	Até 3 pontos
Energia	31. Aparelhos eletrodomésticos e iluminação energeticamente eficientes	Facultativo	Até 4 pontos
Energia	32. Recuperação de calor	Facultativo	Até 3 pontos
Energia	33. Termorregulação e isolamento das janelas	Facultativo	Até 4 pontos
Energia	34. Sistema de desligamento automático dos aparelhos/dispositivos	Facultativo	Até 4.5 pontos

Energia	35. Aquecimento/arrefecimento urbano e refrigeração a partir da cogeração	Facultativo	Até 4 pontos
Energia	36. Secadores de mãos elétricos com sensor de proximidade	Facultativo	Até 1 ponto
Energia	37. Emissões dos aquecedores de ambiente	Facultativo	Até 1.5 pontos
Energia	38. Aquisição de eletricidade a um fornecedor de eletricidade produzida a partir de fontes de energia renováveis	Facultativo	Até 4 pontos
Energia	39. Produção de eletricidade no local através de fontes de energia renováveis	Facultativo	Até 5 pontos
Energia	40. Energia de aquecimento a partir de fontes de energia renováveis	Facultativo	Até 3.5 pontos
Energia	41. Aquecimento de piscinas	Facultativo	Até 1.5 pontos
Água	42. Dispositivos com utilização racional de água: torneiras para casas de banho e chuveiros	Facultativo	Até 4 pontos
Água	43. Dispositivos com utilização racional de água: sanitas e urinóis	Facultativo	Até 4.5 pontos
Água	44. Consumo de água das máquinas de lavar louça	Facultativo	Até 2.5 pontos
Água	45. Consumo de água das máquinas de lavar roupa	Facultativo	Até 3 pontos
Água	46. Indicações sobre a dureza da água	Facultativo	Até 1.5 pontos
Água	47. Gestão otimizada da piscina	Facultativo	Até 2.5 pontos
Água	48. Reciclagem de águas pluviais e de águas cinzentas	Facultativo	Até 3 pontos
Água	49. Irrigação eficiente	Facultativo	Até 1.5 pontos
Água	50. Espécies exóticas autóctones ou não invasoras utilizadas em plantações no exterior	Facultativo	Até 2 pontos

Resíduos e Águas Residuais	51. Produtos de papel	Facultativo	Até 2 pontos
Resíduos e Águas Residuais	52. Bens duradouros	Facultativo	Até 4 pontos
Resíduos e Águas Residuais	53. Fornecimento de bebidas	Facultativo	Até 2 pontos
Resíduos e Águas Residuais	54. Aquisições de detergentes e produtos de higiene	Facultativo	Até 2 pontos
Resíduos e Águas Residuais	55. Minimização da utilização de produtos de limpeza	Facultativo	Até 1.5 pontos
Resíduos e Águas Residuais	56. Descongelação	Facultativo	Até 1 ponto
Resíduos e Águas Residuais	57. Têxteis e mobiliário usados	Facultativo	Até 2 pontos
Resíduos e Águas Residuais	58. Compostagem	Facultativo	Até 2 pontos
Resíduos e Águas Residuais	59. Estação de tratamento de águas residuais	Facultativo	Até 3 pontos
Outros Critérios	60. Proibição de fumar nos quartos	Facultativo	Até 1 ponto
Outros Critérios	61. Política social	Facultativo	Até 2 pontos
Outros Critérios	62. Veículos de manutenção	Facultativo	Até 1 ponto
Outros Critérios	63. Oferta de meios de transporte preferíveis do ponto de vista ambiental	Facultativo	Até 2.5 pontos
Outros Critérios	64. Superfícies não revestidas	Facultativo	Até 1 ponto

Outros Critérios	65. Produtos locais e orgânicos	Facultativo	Até 4 pontos
Outros Critérios	66. Prevenção de utilização de pesticidas	Facultativo	Até 2 pontos
Outros Critérios	67. Ações sociais e ambientais adicionais	Facultativo	Até 3 pontos

ANEXO 2 – Critérios do Green Key

Área	Critério	Tipo	Aplicação
Gestão Ambiental	I.1 A administração designa um gestor ambiental que faça parte do staff do estabelecimento.	Obrigatório	Todos
Gestão Ambiental	I.2 O estabelecimento define uma política ambiental.	Obrigatório	Todos
Gestão Ambiental	I.3 O estabelecimento define um plano de ação anual e objetivos para a melhoria contínua.	Obrigatório	Todos
Gestão Ambiental	I.4 Toda a documentação relativa à implementação dos critérios Green Key (GK) é organizada numa pasta acessível para consulta (em suporte físico ou virtual)	Obrigatório	Todos
Gestão Ambiental	I.5 O estabelecimento estabelece uma colaboração ativa com entidades locais pertinentes.	Obrigatório	Todos
Gestão Ambiental	I.6 O estabelecimento monitoriza a sua pegada carbónica através de uma ferramenta calculadora de CO2 reconhecida.	Obrigatório	Hotel
		Guia	AL; Parque de Campismo; Restaurante; Centro de Conferência
Gestão Ambiental	I.7 O estabelecimento implementa um plano de ação para reduzir a sua pegada de carbono.	Guia	Todos
Gestão Ambiental	I.8 O estabelecimento é certificado como neutro em carbono de acordo com o Protocolo de Gases com Efeito de Estufa (<i>GHG Protocol</i>).	Guia	Todos
Gestão Ambiental	I.9 O estabelecimento disponibiliza aos seus clientes a possibilidade de compensarem as suas emissões de carbono através de um sistema de compensações de emissões de carbono.	Guia	Todos
Envolvimento Colaboradores	II.1 A administração assegura reuniões com a equipa de forma a	Obrigatório	Todos

	apresentar as iniciativas ambientais do estabelecimento.		
Envolvimento Colaboradores	II.2 O gestor ambiental participa em reuniões com a administração e apresenta o trabalho desenvolvido na área da sustentabilidade.	Obrigatório	Todos
Envolvimento Colaboradores	II.3 O gestor ambiental e outros colaboradores recebem formação na área da sustentabilidade.	Obrigatório	Hotel; Parque de Campismo; Restaurante; Centro de Conferência
Envolvimento Colaboradores	II.4 A equipa de limpeza conhece e implementa os procedimentos relativos à mudança de toalhas e lençóis.	Obrigatório	Hotel; Parque de Campismo; AL
Envolvimento Colaboradores	II.5 Nas áreas do staff é disponibilizada informação que promova comportamentos responsáveis.	Obrigatório	Hotel; Parque de Campismo; Restaurante; Centro de Conferência
Envolvimento Colaboradores	II.6 Os colaboradores têm a oportunidade de avaliar o desempenho ambiental e/ou sociocultural do estabelecimento.	Guia	Hotel; Parque de Campismo; Restaurante; Centro de Conferência
Info. aos Clientes	III.1 O galardão Green Key está colocado num lugar de destaque.	Obrigatório	Todos
Info. aos Clientes	III.2 Informação sobre o Green Key está visível e acessível aos clientes.	Obrigatório	Todos
Info. aos Clientes	III.3 Informação sobre a política ambiental e sobre o Green Key está presente no site do estabelecimento.	Obrigatório	Todos
Info. aos Clientes	III.4 O estabelecimento promove boas práticas e incentiva os clientes a participarem em iniciativas ambientais.	Obrigatório	Todos
Info. aos Clientes	III.5 A equipa da Recepção está preparada para dar informações sobre o Programa Green Key e sobre as	Obrigatório	Todos

	iniciativas ambientais do estabelecimento.		
Info. aos Clientes	III.6 O estabelecimento informa e incentiva os clientes a utilizarem meios de transporte sustentáveis.	Obrigatório	Todos
Info. aos Clientes	III.7 O estabelecimento disponibiliza aos clientes, um questionário sobre o desempenho ambiental e/ou sociocultural do estabelecimento.	Guia	Todos
Água	IV.1 O consumo de água é registado, pelo menos, uma vez por mês.	Obrigatório	Todos
Água	IV.2 Autoclismos, recentemente adquiridos, estão equipados com descarga dupla de 3 e 6 L/descarga.	Obrigatório	Todos
Água	IV.3 A equipa de <i>housekeeping</i> monitoriza, regularmente, eventuais fugas de água.	Obrigatório	Todos
Água	IV.4 O fluxo de água dos chuveiros dos quartos não excede os 9 L/min.	Obrigatório	Hotel; AL; Parque de Campismo
Água	IV.5 O fluxo de água nas torneiras dos quartos não excede os 8 L/min.	Obrigatório	Todos
Água	IV.6 Urinóis estão equipados com sensores automáticos ou outro tipo de sistemas de poupança de água.	Obrigatório	Todos
Água	IV.7 Máquinas de lavar loiça, recentemente adquiridas, consomem menos de 3,5 L/Ciclo.	Obrigatório	Hotel; Parque de Campismo; Restaurante; Centro de Conferência
Água	IV.8 Águas residuais são tratadas de acordo com a legislação nacional e local.	Obrigatório	Todos
Água	IV.9 As máquinas de lavar loiça e roupa são equipamentos industriais.	Obrigatório	Hotel; Parque de Campismo; Restaurante; Centro de Conferência

Água	IV.10 Em cozinhas industriais está instalado um filtro de gorduras alimentares ou existe um separador de gorduras alimentares.	Obrigatório	Hotel; Parque de Campismo; Restaurante; Centro de Conferência
Água	IV.11 As piscinas estão cobertas ou possuem outros sistemas instalados no sentido de limitar a evaporação.	Guia	Hotel; AL; Parque de Campismo
Água	IV.12 Na manutenção das piscinas são utilizados produtos alternativos, sem químicos convencionais.	Guia	Hotel; AL; Parque de Campismo
Água	IV.13 Áreas com maior consumo de água têm contadores dedicados.	Guia	Todos
Água	IV.14 O fluxo de água das torneiras em áreas comuns não excede os 5 L/min.	Guia	Todos
Água	IV.15 Águas residuais são reutilizadas (após tratamento).	Guia	Todos
Água	IV.16 Água da chuva é recolhida e utilizada nos autoclismos ou noutros fins adequados.	Guia	Todos
Água	IV.17 O estabelecimento realiza uma avaliação de risco hídrico (<i>Water Risk Assessment</i>) para determinar potenciais riscos na área envolvente relacionados com a água (como secas, inundações ou contaminação da água).	Guia	Todos
Higiene e Limpeza	V.1 Nos quartos / bungalows existem informações sobre a política de mudança de lençóis.	Obrigatório	Hotel; AL; Parque de Campismo
Higiene e Limpeza	V.2 Nos quartos / bungalows existem informações sobre a política de mudança de toalhas.	Obrigatório	Hotel; AL; Parque de Campismo
Higiene e Limpeza	V.3 Produtos químicos utilizados para a limpeza diária possuem um selo ambiental.	Obrigatório	Todos
Higiene e Limpeza	V.4 Produtos de desinfecção são usados apenas quando estritamente	Obrigatório	Todos

	necessário e de acordo com as normas de higiene e segurança.		
Higiene e Limpeza	V.5 Toalhas de papel, lenços de papel e papel higiênico são de material branqueado sem cloro ou reconhecidos por um selo ambiental.	Obrigatório	Todos
Higiene e Limpeza	V.6 O estabelecimento utiliza detergentes para a loiça com selo ambiental.	Guia	Todos
Higiene e Limpeza	V.7 O estabelecimento utiliza detergentes para a roupa com selo ambiental.	Guia	Todos
Higiene e Limpeza	V.8 São utilizados detergentes concentrados e sistemas de dosagem automático.	Guia	Todos
Higiene e Limpeza	V.9 Nas limpezas são utilizados panos de fibra constituídos por fibras naturais (como algodão, em vez de tecidos sintéticos).	Guia	Todos
Higiene e Limpeza	V.10 São utilizados métodos de desinfecção e limpeza livres de químicos.	Guia	Todos
Higiene e Limpeza	V.11 O estabelecimento evita o uso de sprays com fragrância (ou qualquer tipo perfume) no processo de lavagem e limpeza dos quartos.	Guia	Todos
Higiene e Limpeza	V.12 Os clientes têm a possibilidade de recusar a limpeza dos quartos durante a sua estadia	Guia	Hotel; AL
Resíduos	VI.1 Os resíduos são separados em, pelo menos, 3 categorias/fluxos e de acordo com a legislação nacional (por exemplo: papel e cartão, vidro, plástico e metal, resíduos orgânicos, resíduos verdes, óleos de cozinha, resíduos de equipamentos elétricos e eletrônicos, entre outras).	Obrigatório	Todos
Resíduos	VI.2 Os resíduos separados na unidade são corretamente encaminhados (para o destino final	Obrigatório	Todos

	mais adequado) pelas entidades responsáveis pela recolha.		
Resíduos	VI.3 Instruções simples e claras sobre a correta separação dos resíduos estão disponíveis.	Obrigatório	Todos
Resíduos	VI.4 Novas bombas e sistemas de refrigeração não utilizam como gás refrigerante CFCs ou HCFCs.	Obrigatório	Todos
Resíduos	VI.5 Não é utilizada louça descartável (de utilização única como copos, pratos, talheres, palhinhas, colheres de café, entre outros)	Obrigatório	Todos
Resíduos	VI.6 Substâncias químicas, sólidas e líquidas perigosas são armazenadas em segurança, em depósitos separados e de modo a evitar potenciais fugas.	Obrigatório	Todos
Resíduos	VI.7 Resíduos químicos são encaminhados em segurança para uma entidade licenciada para o efeito.	Obrigatório	Todos
Resíduos	VI.8 Cada casa de banho tem um recipiente para resíduos.	Obrigatório	Todos
Resíduos	VI.9 Não são servidos mais do que cinco tipo de produtos alimentares ou bebidas em unidades descartáveis no restaurante, na cantina do staff, nos bares nem noutros serviços de restauração do estabelecimento (por exemplo, açúcar, sal/pimenta, manteiga, compotas, mel, iogurte entre outros).	Obrigatório	Todos
Resíduos	VI.10 O estabelecimento regista a quantidade de resíduos produzidos mensalmente.	Obrigatório	Hotel; Parque de Campismo
		Guia	AL; Restaurante; Centro de Conferência
Resíduos	VI.11 Produtos de higiene diária (champô, sabonete, gel de duche,	Obrigatória	Parque de Campismo; Restaurante;

	entre outros) são disponibilizados em doseadores.		Centro de Conferência
		Guia	Hotel; AL
Resíduos	VI.12 Embalagens individuais de produtos de higiene diária (champô, sabonete, gel de ducha, entre outros) são recicladas, provenientes de materiais reciclados, possuem selo ambiental ou são biodegradáveis.	Guia	Hotel; AL; Parque de Campismo
Resíduos	VI.13 Amenities individuais (como sabonete, champô, gel de banho, chinelos, graxa, toucas de banho, escovas, limas, entre outros) são disponibilizadas apenas a pedido do cliente.	Guia	Hotel; AL; Parque de Campismo
Resíduos	VI.14 Embalagens de mercadorias reutilizáveis (como por exemplo, latas de plástico, caixas de esferovite, caixas de plástico, caixas de madeira das frutas, entre outras) são devolvidas aos fornecedores.	Guia	Hotel; Parque de Campismo; Restaurante; Centro de Conferência
Resíduos	VI.15 O estabelecimento tem um plano de redução e/ou reutilização dos resíduos.	Guia	Todos
Resíduos	VI.16 Os clientes têm a possibilidade separar os resíduos que produzem.	Guia	Todos
Resíduos	VI.17 Champôs, sabonetes e gel de ducha disponibilizados pelo estabelecimento possuem algum tipo de selo ambiental.	Guia	Todos
Resíduos	VI.18 Pelo menos 5 produtos adquiridos (por exemplo, produtos de limpeza, produtos de higiene pessoal, embalagem de produtos alimentares, entre outros) não são embalados em plástico ou, sendo embalados em plástico, contêm, pelo menos, 50% de material reciclado incorporado.	Guia	Todos
Resíduos	VI.19 Os resíduos orgânicos ou biorresíduos são utilizados para	Guia	Todos

	compostagem ou para outros fins adequados.		
Energia	VII.1 Os consumos totais de energia são registados, pelo menos, uma vez por mês.	Obrigatório	Todos
Energia	VII.2 Estão implementados sistemas de controlo para aquecimento, ventilação e ar condicionado.	Obrigatório	Todos
Energia	VII.3 Lâmpadas utilizadas são de elevado rendimento energético (por exemplo, fluorescentes compactas, CFL, etc.) e, pelo menos, 50% de todas as lâmpadas são LED.	Obrigatório	Todos
Energia	VII.4 Filtros de gordura dos exaustores são limpos, pelo menos, uma vez por ano.	Obrigatório	Todos
Energia	VII.5 Sistemas de aquecimento, ventilação e ar condicionado (AVAC) são inspecionados, pelo menos, uma vez por ano.	Obrigatório	Todos
Energia	VII.6 Borrachas dos frigoríficos, arcas, fornos e placas de aquecimento estão em bom estado, garantindo um bom isolamento térmico.	Obrigatório	Todos
Energia	VII.7 Caso os equipamentos de congelação nas cozinhas, não tenham função de descongelação automática, estes equipamentos são descongelados regularmente (de forma a evitar a formação de gelo em excesso).	Obrigatório	Hotel; Parque de Campismo; Restaurante; Centro de Conferência
Energia	VII.8 Novos minibares consomem menos do que 1 kWh/dia.	Obrigatório	Hotel
Energia	VII.9 Existe um procedimento (escrito ou meramente operacional) sobre o que fazer com os equipamentos elétricos em salas/quartos vazios.	Obrigatório	Hotel; Parque de Campismo; Centro de Conferência
Energia	VII.10 O estabelecimento definiu uma temperatura padrão para	Obrigatório	Todos

	arrefecimento e aquecimento dos quartos.		
Energia	VII.11 Nos quartos, novos equipamentos e aparelhos elétricos e eletrônicos são eficientes (por exemplo televisões; relógios digitais; telefones; cafeteira; secadores; cofres; entre outros)	Obrigatório	Hotel; AL; Parque de Campismo
Energia	VII.12 A iluminação exterior é minimizada e/ou é controlada através de algum tipo de sensores automáticos.	Obrigatório	Todos
Energia	VII.13 Pelo menos metade de toda a energia consumida pelo estabelecimento é proveniente de fontes renováveis.	Guia	Todos
Energia	VII.14 Toda a energia consumida no estabelecimento é proveniente de fontes renováveis.	Guia	Todos
Energia	VII.15 O estabelecimento não utiliza equipamentos de aquecimento e arrefecimento que utilizem combustíveis fósseis (petróleo, gás ou carvão).	Guia	Todos
Energia	VII.16 Os quartos não possuem minibares.	Guia	Hotel
Energia	VII.17 As janelas do estabelecimento possuem isolamento térmico acima do que exigido pela legislação nacional/local.	Guia	Todos
Energia	VII.18 Novos equipamentos elétricos da unidade são eficientes em termos energéticos (os equipamentos adquiridos para os quartos não se enquadram no presente critério).	Guia	Todos
Energia	VII.19 Uma auditoria energética é realizada a cada 5 anos.	Guia	Todos
Energia	VII.20 O estabelecimento possui uma certificação de classificação ambiental do seu edifício.	Guia	Hotel; Parque de Campismo;

			Centro de Conferência
Energia	VII.21 O estabelecimento dispõe de um sistema automático ou cartão-chave que desliga a iluminação e os aparelhos elétricos quando os clientes saem do quarto.	Guia	Hotel; Centro de Conferência
Energia	VII.22 A iluminação dos halls de entrada e dos corredores tem sensores de movimento ou é reduzida em alturas de menos movimento.	Guia	Todos
Energia	VII.23 Áreas de maior consumo energético têm instalados contadores dedicados.	Guia	Hotel; Parque de Campismo; Restaurante; Centro de Conferência
Energia	VII.24 O sistema de ar condicionado e ventilação é desligado automaticamente quando as janelas são abertas.	Guia	Hotel; Parque de Campismo; Restaurante; Centro de Conferência
Energia	VII.25 Está instalado um sistema de recuperação de calor nos sistemas de refrigeração, ventiladores, piscinas ou outros.	Guia	Hotel; Parque de Campismo; Restaurante; Centro de Conferência
Energia	VII.26 Existe um posto de carregamento para automóveis elétricos (inserido na área do estabelecimento ou a uma distância de até 200m da unidade).	Guia	Todos
Energia	VII.27 Os exaustores da cozinha estão equipados com sistema de infravermelhos para controlo automático da extração de fumo.	Guia	Hotel; AL; Parque de Campismo; Restaurante
Energia	VII.28 Nas áreas exteriores, o estabelecimento utiliza sistemas de aquecimento e arrefecimento sustentáveis.	Guia	Todos
Energia	VII.29 Caso o estabelecimento não esteja ligado à rede, os geradores de	Guia	Hotel; AL; Parque de

	energia existentes são eficientes em termos energéticos.		Campismo; Restaurante
Alimentação e Bebidas	VIII.1 O estabelecimento compra produtos alimentares e bebidas que sejam provenientes de produção biológica, ou local, ou que possuam algum tipo de certificado sustentável ou de comércio justo.	Obrigatório	Todos
Alimentação e Bebidas	VIII.2 O estabelecimento não compra produtos que contêm ou derivem de espécies ameaçadas e protegidas.	Obrigatório	Todos
Alimentação e Bebidas	VIII.3 No restaurante é disponibilizada, pelo menos, uma alternativa vegetariana.	Obrigatório	Todos
Alimentação e Bebidas	VIII.4 O estabelecimento toma medidas para reduzir o desperdício alimentar.	Obrigatório	Todos
Alimentação e Bebidas	VIII.5 Água da torneira, com qualidade, é disponibilizada aos clientes.	Obrigatório	Todos
Alimentação e Bebidas	VIII.6 O estabelecimento regista a quantidade de desperdício alimentar.	Guia	Todos
Alimentação e Bebidas	VIII.7 O estabelecimento identifica no menu ou no buffet os ingredientes provenientes de produção biológica, ou local ou que possuam algum tipo de certificado de comércio justo.	Guia	Todos
Alimentação e Bebidas	VIII.8 1/4 de todos os pratos servidos no estabelecimento são vegetarianos.	Guia	Todos
Alimentação e Bebidas	VIII.9 O estabelecimento disponibiliza, pelo menos, uma refeição vegan.	Guia	Todos
Alimentação e Bebidas	VIII.10 Mais de metade dos produtos alimentares e bebidas servidos no estabelecimento são provenientes de produção biológica, ou local, ou possuem algum tipo de certificado sustentável ou de comércio justo.	Guia	Todos
Alimentação e Bebidas	VIII.11 O estabelecimento apenas compra produtos de carne e peixe certificados de produção sustentável.	Guia	Todos

Ambiente Interior	IX.1 Não se pode fumar nas áreas comuns nem no restaurante.	Obrigatório	Todos
Ambiente Interior	IX.2 Não se pode fumar nos quartos / espaços de conferências.	Obrigatório	Hotel; AL; Parque de Campismo; Centro de Conferência
Ambiente Interior	IX.3 Existe um procedimento interno para fumadores durante o horário de trabalho.	Obrigatório	Todos
Ambiente Interior	IX.4 A qualidade do ar interior do estabelecimento é monitorizada regularmente.	Guia	Todos
Ambiente Interior	IX.5 Em caso de remodelação o estabelecimento utiliza produtos/materiais sustentáveis.	Guia	Todos
Ambiente Interior	IX.6 Em caso de remodelação o estabelecimento utiliza elementos tradicionais e locais.	Guia	Todos
Áreas Ajardinadas	X.1 Não são utilizados pesticidas químicos ou fertilizantes, a menos que não exista equivalente biológico ou natural.	Obrigatório	Todos
Áreas Ajardinadas	X.2 Novas máquinas de cortar relva são elétricas, manuais ou ambientalmente certificadas.	Obrigatório	Todos
Áreas Ajardinadas	X.3 Está instalado um sistema de rega inteligente/eficiente.	Obrigatório	Todos
Áreas Ajardinadas	X.4 O estabelecimento implementa iniciativas para proteger e promover a biodiversidade local no seu espaço.	Obrigatório	Todos
Áreas Ajardinadas	X.5 O estabelecimento erradica espécies invasoras nas suas instalações e, em novas áreas ajardinadas, apenas são utilizadas espécies nativas.	Guia	Todos
Áreas Ajardinadas	X.6 No estabelecimento existe uma horta, um pomar ou um jardim de ervas aromáticas.	Guia	Todos

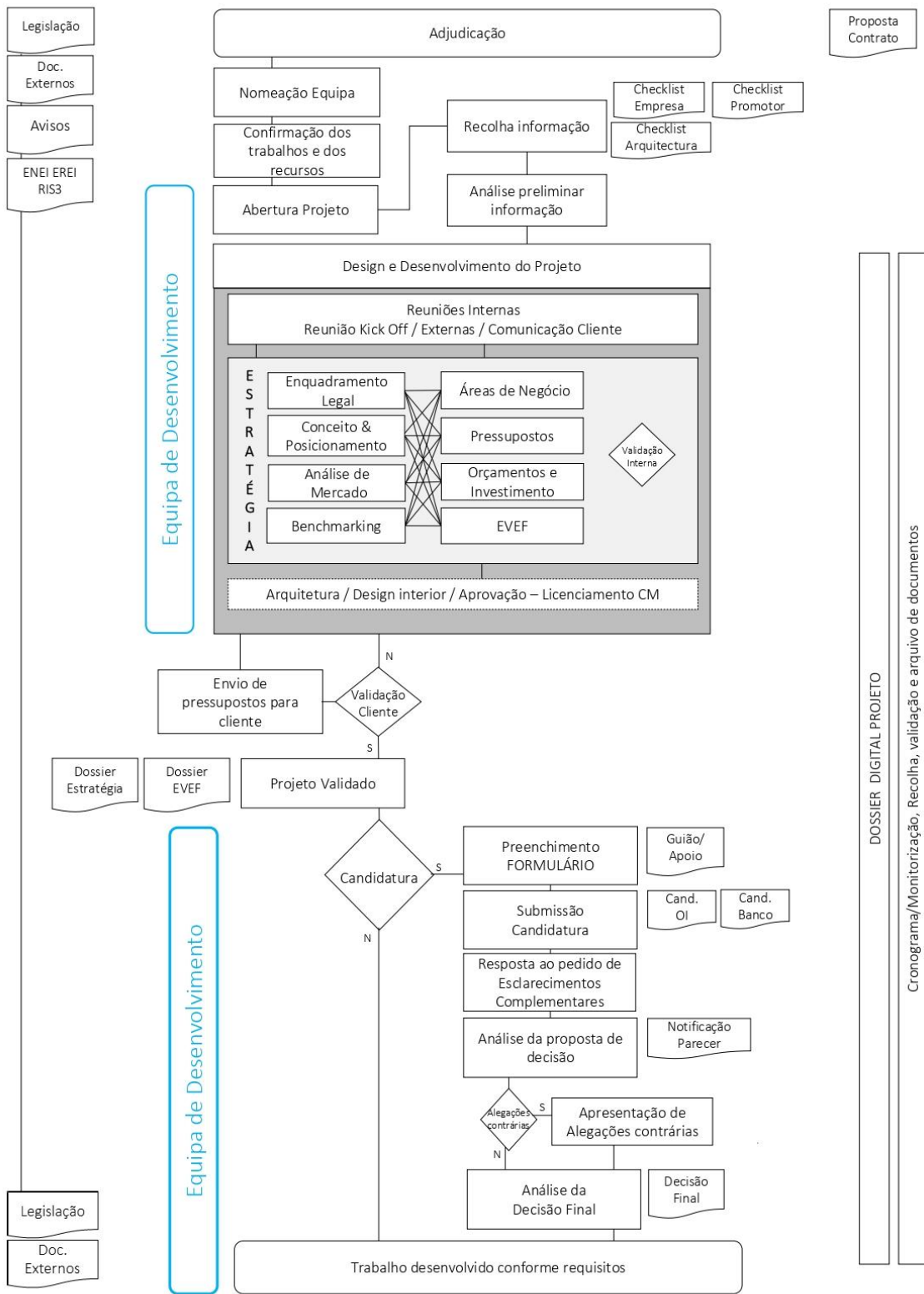
Responsabilidade Social	XI.1 O estabelecimento cumpre com a legislação internacional, nacional e local e tem uma política de responsabilidade social que integra as áreas do ambiente, saúde, segurança e trabalho.	Obrigatório	Todos
Responsabilidade Social	XI.2 No estabelecimento é proibido o trabalho e exploração infantil.	Obrigatório	Todos
Responsabilidade Social	XI.3 Animais e plantas em risco de extinção ou artefactos históricos/arqueológicos, não são comercializados, exceto se permitido por lei.	Obrigatório	Todos
Responsabilidade Social	XI.4 O estabelecimento garante a acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida.	Guia	Todos
Responsabilidade Social	XI.5 O estabelecimento é equitativo na contratação de mulheres e minorias locais.	Guia	Todos
Responsabilidade Social	XI.6 O estabelecimento apoia, pelo menos, duas atividades que contribuam para o desenvolvimento sustentável da comunidade local.	Guia	Todos
Responsabilidade Social	XI.7 O estabelecimento disponibiliza meios para que empreendedores locais possam desenvolver e vender produtos sustentáveis com origem na cultura local.	Guia	Todos
Responsabilidade Social	XI.8 Não são organizados espetáculos que envolvam animais.	Guia	Todos
Responsabilidade Social	XI.9 O estabelecimento cumpre e segue regras que garantem o bem-estar animal.	Guia	Todos
Responsabilidade Social	XI.10 O estabelecimento possui uma política de compras sustentáveis.	Guia	Todos
Responsabilidade Social	XI.11 Materiais e produtos que já não são usados pelo estabelecimento são recolhidos e doados a organizações de cariz social.	Guia	Todos

Atividades Verdes	XII.1 São disponibilizadas informações sobre parques naturais, jardins e áreas protegidas na região onde o estabelecimento se insere.	Obrigatório	Todos
Atividades Verdes	XII.2 Existem informações sobre o local mais próximo para aluguer/empréstimo de bicicletas.	Obrigatório	Hotel; AL; Parque de Campismo; Centro de Conferência
Atividades Verdes	XII.3 Os clientes têm a oportunidade de alugar/utilizar bicicletas disponibilizadas pelo próprio estabelecimento.	Guia	Hotel; AL; Parque de Campismo; Centro de Conferência
Atividades Verdes	XII.4 O estabelecimento promove comportamentos turísticos responsáveis junto dos hóspedes e na área envolvente do alojamento.	Guia	Todos
Atividades Verdes	XII.5 O estabelecimento organiza atividades de educação ambiental dirigidas a clientes, colaboradores, comunidade e/ou parceiros.	Guia	Todos
Administração	XIII.1 Todas as lojas ou concessionários a operar nas instalações do estabelecimento são informados sobre as iniciativas ambientais, sobre o programa Green Key e são sensibilizados a adotar os princípios e critérios do Programa.	Obrigatório	Hotel; Parque de Campismo; Centro de Conferência
Administração	XIII.2 Papel utilizado e adquirido para impressão interna e de brochuras possui algum tipo de selo ambiental, ou é reciclado ou produzido por uma empresa com um sistema de gestão ambiental implementado.	Obrigatório	Todos
Administração	XIII.3 Existem medidas para reduzir a utilização de papel nos escritórios, nos quartos e nas salas de reuniões.	Obrigatório	Hotel; AL; Parque de Campismo; Centro de Conferência
Administração	XIII.4 Fornecedores são informados sobre a política ambiental do	Obrigatório	Todos

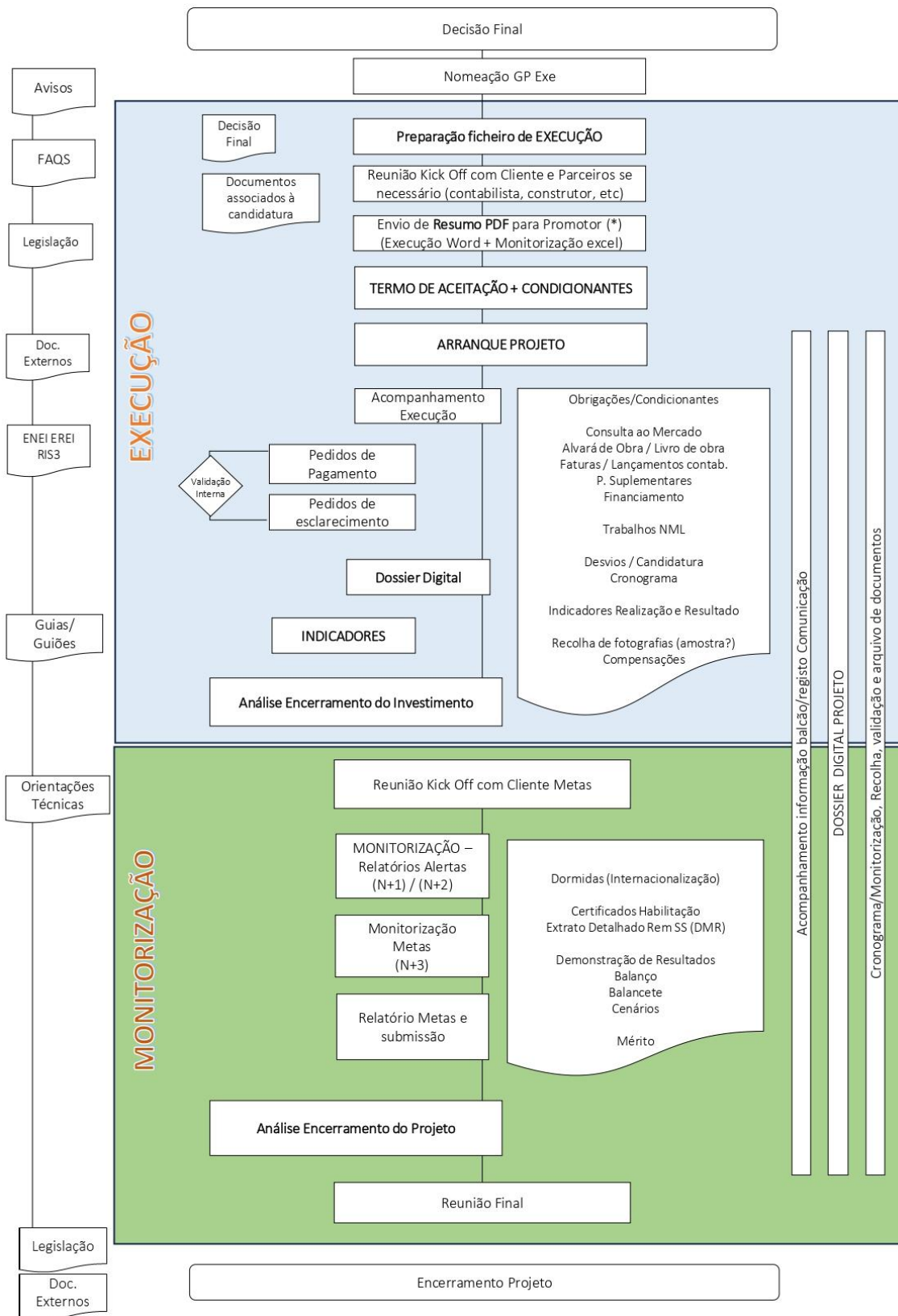
	estabelecimento e incentivados a seguir os critérios Green Key.		
Administração	XIII.5 Fornecedores possuem algum tipo de certificação ambiental e/ou uma política ambiental interna e pública.	Guia	Todos
Administração	XIII.6 Têxteis comprados ou alugados são ambientalmente certificados.	Guia	Hotel; AL; Parque de Campismo
Administração	XIII.7 Caso o serviço de lavanderia seja contratado externamente, o estabelecimento garante que a empresa é local.	Guia	Todos
Administração	XIII.8 Bens duráveis, adquiridos no último ano, possuem algum tipo de certificação ambiental ou são produzidos por uma empresa com sistema de gestão ambiental implementado.	Guia	Todos
Administração	XIII.9 Em caso de remodelação, o estabelecimento reutiliza ou faz "upcycle" dos seus próprios materiais (por exemplo de móveis, tapetes, loiça de mesa, etc).	Guia	Todos
Administração	XIII.10 O estabelecimento utiliza veículos elétricos ou que utilizem combustíveis renováveis (carros, scooters, golf-carts e outros veículos utilizados para deslocação interna ou para transporte de clientes e staff ou de alimentos).	Guia	Hotel; Parque de Campismo; Restaurante; Centro de Conferência
Administração	XIII.11 Veículos utilizados para o transporte de passageiros e mercadorias do estabelecimento não deixam o motor ligado enquanto parados (enquanto aguardam pelos passageiros ou mercadorias, ou enquanto as mercadorias são descarregadas)	Guia	Todos
Administração	XIII.12 Os colaboradores são incentivados a utilizar meios de transporte sustentáveis (bicicleta,	Guia	Todos

	transportes públicos, uso de vehículos eléctricos, carpooling, entre otros)		
--	---	--	--

ANEXO 3 – Fluxograma Completo do Departamento de Desenvolvimento



ANEXO 4 – Fluxograma Completo do Departamento de Execução



ANEXO 5 – Tabela de análise Green Key, Rótulo Ecológico e Programa 360

Critérios Green Key e Rótulo Ecológico, segundo a categorização do Programa 360					Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																
360 Ambiental / Social / Gestão	Certificação	Tipo	Critérios	Aplicação	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17
Gestão	Green Key	Obrigatório	A administração designa um gestor ambiental que faça parte do staff do estabelecimento.	Todos								X				X	X				
Ambiental	Green Key	Obrigatório	O estabelecimento define uma política ambiental.	Todos												X	X				
Gestão	Green Key	Obrigatório	O estabelecimento define um plano de ação anual e objetivos para a melhoria contínua.	Todos												X					
Gestão	Green Key	Obrigatório	Toda a documentação relativa à implementação dos critérios Green Key (GK) é organizada numa pasta acessível para consulta (em suporte físico ou virtual)	Todos												X					
Social	Green Key	Obrigatório	O estabelecimento estabelece uma colaboração activa com entidades locais pertinentes.	Todos												X					X
Ambiental	Green Key	Obrigatório	O estabelecimento monitoriza a sua pegada carbónica através de uma ferramenta calculadora de CO2 reconhecida.	Hotel													X				
Ambiental	Green Key	Facultativo	O estabelecimento implementa um plano de ação para reduzir a sua pegada de carbono.	Todos												X	X				
Ambiental	Green Key	Facultativo	O estabelecimento é certificado Como neutro em carbono de acordo com o Protocolo de Gases com Efeito de Estufa (GHG Protocol).	Todos													X				X
Ambiental	Green Key	Facultativo	O estabelecimento disponibiliza aos seus clientes a possibilidade de compensarem as suas emissões de carbono através de um sistema de compensações de emissões de carbono.	Todos												X	X				X
Ambiental	Rótulo Ecológico	Obrigatório	Base de um sistema de gestão ambiental	Hotel												X	X				X

Critérios Green Key e Rótulo Ecológico, segundo a categorização do Programa 360					Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																
360 Ambiental / Social / Gestão	Certificação	Tipo	Critérios	Aplicação	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17
Ambiental	Rótulo Ecológico	Obrigatório	Manutenção Geral	Hotel							X		X			X	X				
Gestão	Green Key	Obrigatório	A administração assegura reuniões com a equipa de forma a apresentar as iniciativas ambientais do estabelecimento.	Todos				X								X	X				
Gestão	Green Key	Obrigatório	O gestor ambiental participa em reuniões com a administração e apresenta o trabalho desenvolvido na área da sustentabilidade.	Todos				X								X	X				
Social	Green Key	Obrigatório	O gestor ambiental e outros colaboradores recebem formação na área da sustentabilidade.	Hotel				X								X	X				
Ambiental	Green Key	Obrigatório	A equipa de limpeza conhece e implementa os procedimentos relativos à mudança de toalhas e lençóis.	Hotel						X						X	X				
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Nas áreas do staff é disponibilizada informação que promova comportamentos responsáveis.	Hotel				X								X	X				
Social	Green Key	Facultativo	Os colaboradores têm a oportunidade de avaliar o desempenho ambiental e/ou sociocultural do estabelecimento.	Hotel								X				X				X	
Social	Rótulo Ecológico	Obrigatório	Formação de pessoal	Hotel				X								X	X				
Gestão	Green Key	Obrigatório	O galardão Green Key está colocado num lugar de destaque.	Todos												X	X				
Gestão	Green Key	Obrigatório	Informação sobre o Green Key está visível e acessível aos clientes.	Todos												X	X				

Critérios Green Key e Rótulo Ecológico, segundo a categorização do Programa 360					Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																
360 Ambiental / Social / Gestão	Certificação	Tipo	Critérios	Aplicação	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17
Ambiental	Rótulo Ecológico	Obrigatório	Manutenção Geral	Hotel							X		X			X	X				
Gestão	Green Key	Obrigatório	A administração assegura reuniões com a equipa de forma a apresentar as iniciativas ambientais do estabelecimento.	Todos				X								X	X				
Gestão	Green Key	Obrigatório	O gestor ambiental participa em reuniões com a administração e apresenta o trabalho desenvolvido na área da sustentabilidade.	Todos				X								X	X				
Social	Green Key	Obrigatório	O gestor ambiental e outros colaboradores recebem formação na área da sustentabilidade.	Hotel				X								X	X				
Ambiental	Green Key	Obrigatório	A equipa de limpeza conhece e implementa os procedimentos relativos à mudança de toalhas e lençóis.	Hotel						X						X	X				
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Nas áreas do staff é disponibilizada informação que promova comportamentos responsáveis.	Hotel				X								X	X				
Social	Green Key	Facultativo	Os colaboradores têm a oportunidade de avaliar o desempenho ambiental e/ou sociocultural do estabelecimento.	Hotel								X				X				X	
Social	Rótulo Ecológico	Obrigatório	Formação de pessoal	Hotel				X								X	X				
Gestão	Green Key	Obrigatório	O galardão Green Key está colocado num lugar de destaque.	Todos												X	X				
Gestão	Green Key	Obrigatório	Informação sobre o Green Key está visível e acessível aos clientes.	Todos												X	X				

Critérios Green Key e Rótulo Ecológico, segundo a categorização do Programa 360					Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																	
360 Ambiental / Social / Gestão	Certificação	Tipo	Critérios	Aplicação	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17	
Ambiental	Green Key	Obrigatório	O fluxo de água dos chuveiros dos quartos não excede os 9 L/min.	Hotel						X						X						
Ambiental	Green Key	Obrigatório	O fluxo de água nas torneiras dos quartos não excede os 8 L/min.	Todos						X						X						
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Urinóis estão equipados com sensores automáticos ou outro tipo de sistemas de poupança de água.	Todos						X												
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Máquinas de lavar loiça, recentemente adquiridas, consomem menos de 3,5 L/Ciclo.	Hotel						X						X						
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Águas residuais são tratadas de acordo com a legislação nacional e local.	Todos						X								X				
Ambiental / Gestão	Green Key	Obrigatório	As máquinas de lavar loiça e roupa são equipamentos industriais.	Hotel						X						X						
Ambiental	Green Key	Facultativo	As piscinas estão cobertas ou possuem outros sistemas instalados no sentido de limitar a evaporação.	Hotel						X							X					
Ambiental	Green Key	Facultativo	Na manutenção das piscinas são utilizados produtos alternativos, sem químicos convencionais.	Hotel						X								X				
Ambiental	Green Key	Facultativo	Áreas com maior consumo de água têm contadores dedicados.	Todos						X						X						
Ambiental	Green Key	Facultativo	O fluxo de água das torneiras em áreas comuns não excede os 5 L/min.	Todos						X												

Critérios Green Key e Rótulo Ecológico, segundo a categorização do Programa 360					Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																	
360 Ambiental / Social / Gestão	Certificação	Tipo	Critérios	Aplicação	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17	
Ambiental	Green Key	Facultativo	Águas residuais são reutilizadas (após tratamento).	Todos						X						X						
Ambiental	Green Key	Facultativo	Água da chuva é recolhida e utilizada nos autoclismos ou noutros fins adequados.	Todos						X							X					
Ambiental	Green Key	Facultativo	O estabelecimento realiza uma avaliação de risco hídrico (Water Risk Assessment) para determinar potenciais riscos na área envolvente relacionados com a água (como secas, inundações ou contaminação da água).	Todos						X								X				
Ambiental	Rótulo Ecológico	Obrigatório	Dispositivos com utilização racional da água: torneiras e chuveiros	Hotel						X							X					
Ambiental	Rótulo Ecológico	Obrigatório	Dispositivos com utilização racional da água: sanitas e urinóis	Hotel						X							X					
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Dispositivos com utilização racional de água: torneiras para casas de banho e chuveiros (4 pontos)	Hotel						X												
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Dispositivos com utilização racional de água: sanitas e urinóis (até 4,5 pontos)	Hotel						X												
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Consumo de água das máquinas de lavar louça (2,5 pontos)	Hotel						X							X					
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Consumo de água das máquinas de lavar roupa (3 pontos)	Hotel						X							X					
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Gestão otimizada da piscina (até 2,5 pontos)	Hotel						X								X				

Critérios Green Key e Rótulo Ecológico, segundo a categorização do Programa 360					Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																	
360 Ambiental / Social / Gestão	Certificação	Tipo	Critérios	Aplicação	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17	
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Reciclagem de águas pluviais e de águas cinzentas (até 3 pontos)	Hotel						X							X					
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Estação de tratamento de águas residuais (até 3 pontos)	Hotel						X								X				
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Nos quartos existem informações sobre a política de mudança de lençóis.	Hotel													X					
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Nos quartos existem informações sobre a política de mudança de toalhas.	Hotel													X					
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Produtos químicos utilizados para as limpeza diária possuem um selo ambiental.	Todos													X		X			
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Produtos de desinfecção são usados apenas quando estritamente necessário e de acordo com as normas de higiene e segurança.	Todos			X										X					
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Toalhas de papel, lenços de papel e papel higiênico são de material branqueado sem cloro ou reconhecidos por um selo ambiental.	Todos													X					
Ambiental	Green Key	Facultativo	O estabelecimento utiliza detergentes para a loiça com selo ambiental.	Todos													X		X			
Ambiental	Green Key	Facultativo	O estabelecimento utiliza detergentes para a roupa com selo ambiental.	Todos													X		X			
Ambiental	Green Key	Facultativo	São utilizados detergentes concentrados e sistemas de dosagem automático.	Todos													X		X			

Critérios Green Key e Rótulo Ecológico, segundo a categorização do Programa 360					Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																
360 Ambiental / Social / Gestão	Certificação	Tipo	Critérios	Aplicação	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17
Ambiental	Green Key	Facultativo	Nas limpeza são utilizados panos de fibra constituídos por fibras naturais (como algodão, em vez de tecidos sintéticos).	Todos												X			X		
Ambiental	Green Key	Facultativo	São utilizados métodos de desinfecção e limpeza livres de químicos.	Todos			X									X			X		
Ambiental	Green Key	Facultativo	O estabelecimento evita o uso de sprays com fragrância (ou qualquer tipo perfume) no processo de lavagem e limpeza dos quartos.	Todos			X												X		
Ambiental	Green Key	Facultativo	Os clientes têm a possibilidade de recusar a limpeza dos quartos durante a sua estadia	Hotel												X					
Ambiental	Rótulo Ecológico	Obrigatório	Redução de lavagem de roupa mediante reutilização de toalhas e roupa de cama	Hotel												X					
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Informações sobre a dureza da água (até 1,5 ponto)	Hotel														X			
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Aquisições de detergentes e produtos de higiene (até 2 pontos)	Hotel												X					
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Minimização da utilização de produtos de limpeza (1,5 ponto)	Hotel												X					
Ambiental	Green key	Obrigatório	Os resíduos são separados em, pelo menos, 3 categorias/fluxos e de acordo com a legislação nacional (por exemplo: papel e cartão, vidro, plástico e metal, resíduos orgânicos, resíduos verdes, óleos de cozinha, resíduos de equipamentos elétricos e eletrônicos, entre outras).	Todos												X					
Ambiental	Green key	Obrigatório	Os resíduos separados na unidade são corretamente encaminhados (para o destino final mais adequado) pelas entidades responsáveis pela recolha.	Todos												X					

Critérios Green Key e Rótulo Ecológico, segundo a categorização do Programa 360					Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																	
360 Ambiental / Social / Gestão	Certificação	Tipo	Critérios	Aplicação	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17	
Ambiental	Green key	Obrigatório	Instruções simples e claras sobre a correta separação dos resíduos estão disponíveis.	Todos												X						
Ambiental	Green key	Obrigatório	Novas bombas e sistemas de refrigeração não utilizam como gás refrigerante CFCs ou HCFCs.	Todos													X					
Ambiental	Green key	Obrigatório	Não é utilizada louça descartável (de utilização única como copos, pratos, talheres, palhinhas, colheres de café, entre outros)	Todos												X		X				
Ambiental	Green key	Obrigatório	Substâncias químicas, sólidas e líquidas perigosas são armazenadas em segurança, em depósitos separados e de modo a evitar potenciais fugas.	Todos			X									X		X	X			
Ambiental	Green key	Obrigatório	Resíduos químicos são encaminhados em segurança para uma entidade licenciada para o efeito.	Todos												X		X	X			
Ambiental	Green key	Obrigatório	Cada casa de banho tem um recipiente para resíduos.	Todos												X						
Ambiental	Green key	Obrigatório	Não são servidos mais do que cinco tipo de produtos alimentares ou bebidas em unidoses descartáveis no restaurante, na cantina do staff, nos bares nem noutros serviços de restauração do estabelecimento (por exemplo, açúcar, sal/pimenta, manteiga, compotas, mel, iogurte entre outros).	Todos												X						
Ambiental	Green key	Obrigatório	O estabelecimento regista a quantidade de resíduos produzidos mensalmente.	Hotel												X						
Ambiental	Green key	Facultativo	Produtos de higiene diária (champô, sabonete, gel de duche, entre outros) são disponibilizados em doseadores.	Hotel												X	X					
Ambiental	Green key	Facultativo	Embalagens individuais de produtos de higiene diária (champô, sabonete, gel de duche, entre outros) são recicladas, provenientes de materiais reciclados, possuem selo ambiental ou são biodegradáveis.	Hotel												X	X					

Critérios Green Key e Rótulo Ecológico, segundo a categorização do Programa 360					Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																	
360 Ambiental / Social / Gestão	Certificação	Tipo	Critérios	Aplicação	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17	
Ambiental	Green key	Facultativo	Amenities individuais (como sabonete, champô, gel de banho, chinelos, graxa, toucas de banho, escovas, limas, entre outros) são disponibilizadas apenas a pedido do cliente.	Hotel												X	X					
Ambiental	Green key	Facultativo	Embalagens de mercadorias reutilizáveis (como por exemplo, latas de plástico, caixas de esferovite, caixas de plástico, caixas de madeira das frutas, entre outras) são devolvidas aos fornecedores.	Hotel												X	X					X
Ambiental	Green key	Facultativo	O estabelecimento tem um plano de redução e/ou reutilização dos resíduos	Todos												X						
Ambiental	Green key	Facultativo	Os clientes têm a possibilidade separar os resíduos que produzem.	Hotel												X						
Ambiental	Green key	Facultativo	Champôs, sabonetes e gel de duche disponibilizados pelo estabelecimento possuem algum tipo de selo ambiental.	Todos																		
Ambiental	Green key	Facultativo	Pelo menos 5 produtos adquiridos (por exemplo, produtos de limpeza, produtos de higiene pessoal, embalagem de produtos alimentares, entre outros) não são embalados em plástico ou, sendo embalados em plástico, contêm, pelo menos, 50% de material reciclado incorporado.	Todos												X						
Ambiental	Green key	Facultativo	Os resíduos orgânicos/biorresíduos são utilizados para compostagem ou para outros fins adequados.	Todos												X			X			
Ambiental	Rótulo Ecológico	Obrigatório	Prevenção de resíduos: plano de redução de resíduos provenientes dos serviços de restauração	Hotel												X						
Ambiental	Rótulo Ecológico	Obrigatório	Triagem de resíduos e envio para reciclagem	Hotel												X						
Ambiental	Rótulo Ecológico	Obrigatório	Prevenção de resíduos: artigos descartáveis	Hotel												X						

Critérios Green Key e Rótulo Ecológico, segundo a categorização do Programa 360					Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																	
360 Ambiental / Social / Gestão	Certificação	Tipo	Critérios	Aplicação	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17	
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Compostagem (até 2 pontos)	Hotel												X			X			
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Os consumos totais de energia são registados, pelo menos, uma vez por mês.	Todos							X						X					
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Estão implementados sistemas de controlo para aquecimento, ventilação e ar condicionado.	Todos							X					X						
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Lâmpadas utilizadas são de elevado rendimento energético (por exemplo, fluorescentes compactas, CFL, etc.) e, pelo menos, 50% de todas as lâmpadas são LED.	Todos							X											
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Filtros de gordura dos exaustores são limpos, pelo menos, uma vez por ano.	Todos												X		X	X			
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Sistemas de aquecimento, ventilação e ar condicionado (AVAC) são inspecionados, pelo menos, uma vez por ano.	Todos							X					X						
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Borrachas dos frigoríficos, arcas, fornos e placas de aquecimento estão em bom estado, garantindo um bom isolamento térmico.	Todos							X					X	X					
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Caso os equipamentos de congelação nas cozinhas, não tenham função de descongelação automática, estes equipamentos são descongelados regularmente (de forma a evitar a formação de gelo em excesso).	Hotel							X					X						
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Novos minibares consomem menos do que 1 kWh/dia.	Hotel							X					X						
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Existe um procedimento (escrito ou meramente operacional) sobre o que fazer com os equipamentos elétricos em salas/quartos vazios.	Hotel							X					X						

Critérios Green Key e Rótulo Ecológico, segundo a categorização do Programa 360					Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																	
360 Ambiental / Social / Gestão	Certificação	Tipo	Critérios	Aplicação	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17	
Ambiental	Green Key	Obrigatório	O estabelecimento definiu uma temperatura padrão para arrefecimento e aquecimento dos quartos.	Todos							X					X						
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Nos quartos, novos equipamentos e aparelhos elétricos e eletrónicos são eficientes (por exemplo televisões; relógios digitais; telefones; cafeteira; secadores; cofres; entre outros)	Hotel							X		X			X						
Ambiental	Green Key	Obrigatório	A iluminação exterior é minimizada e/ou é controlada através de algum tipo de sensores automáticos.	Todos							X					X						
Ambiental	Green Key	Facultativo	Pelo menos metade de toda a energia consumida pelo estabelecimento é proveniente de fontes renováveis.	Todos							X											
Ambiental	Green Key	Facultativo	Toda a energia consumida no estabelecimento é proveniente de fontes renováveis.	Todos							X											
Ambiental	Green Key	Facultativo	O estabelecimento não utiliza equipamentos de aquecimento e arrefecimento que utilizem combustíveis fósseis (petróleo, gás ou carvão).	Todos							X					X	X					
Ambiental	Green Key	Facultativo	Os quartos não possuem minibares.	Hotel							X					X	X					
Ambiental	Green Key	Facultativo	As janelas do estabelecimento possuem isolamento térmico acima do que exigido pela legislação nacional/local.	Todos							X					X						
Ambiental	Green Key	Facultativo	Novos equipamentos elétricos da unidade são eficientes em termos energéticos (os equipamentos adquiridos para os quartos não se enquadram no presente critério, uma vez que estão previstos no critério VII.11).	Todos							X		X			X						
Ambiental	Green Key	Facultativo	Uma auditoria energética é realizada a cada 5 anos.	Todos							X					X						

Critérios Green Key e Rótulo Ecológico, segundo a categorização do Programa 360					Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																	
360 Ambiental / Social / Gestão	Certificação	Tipo	Critérios	Aplicação	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17	
Ambiental	Green Key	Facultativo	O estabelecimento possui uma certificação de classificação ambiental do seu edifício.	Hotel											X	X						
Ambiental	Green Key	Facultativo	O estabelecimento dispõe de um sistema automático ou cartão-chave que desliga a iluminação e os aparelhos elétricos quando os clientes saem do quarto.	Hotel							X					X						
Ambiental	Green Key	Facultativo	A iluminação dos halls de entrada e dos corredores tem sensores de movimento ou é reduzida em alturas de menos movimento	Todos							X					X						
Ambiental	Green Key	Facultativo	Áreas de maior consumo energético têm instalados contadores dedicados.	Hotel							X					X						
Ambiental	Green Key	Facultativo	O sistema de ar condicionado e ventilação é desligado automaticamente quando as janelas são abertas.	Hotel							X					X						
Ambiental	Green Key	Facultativo	Está instalado um sistema de recuperação de calor nos sistemas de refrigeração, ventiladores, piscinas ou outros.	Hotel							X					X						
Ambiental	Green Key	Facultativo	Existe um posto de carregamento para automóveis elétricos (inserido na área do estabelecimento ou a uma distância de até 200m da unidade).	Todos							X				X							
Ambiental	Green Key	Facultativo	Os exaustores da cozinha estão equipados com sistema de infravermelhos para controlo automático da extração de fumo.	Hotel			X				X		X									
Ambiental	Green Key	Facultativo	Nas áreas exteriores, o estabelecimento utiliza sistemas de aquecimento e arrefecimento sustentáveis.	Todos							X					X						
Ambiental	Green Key	Facultativo	Caso o estabelecimento não esteja ligado à rede, os geradores de energia existentes são eficientes em termos energéticos.	Hotel							X		X									

Critérios Green Key e Rótulo Ecológico, segundo a categorização do Programa 360					Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																
360 Ambiental / Social / Gestão	Certificação	Tipo	Critérios	Aplicação	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17
Ambiental	Rótulo Ecológico	Obrigatório	Aparelhos de aquecimento ambiente e aquecimento de água energeticamente eficientes	Hotel							X		X				X				
Ambiental	Rótulo Ecológico	Obrigatório	Aparelhos de ar condicionado e bombas de calor a ar energeticamente eficientes	Hotel							X		X				X				
Ambiental	Rótulo Ecológico	Obrigatório	Iluminação energeticamente eficiente	Hotel							X		X				X				
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Aparelhos eletrodomésticos e iluminação energeticamente eficientes (até 4 pontos)	Hotel							X		X								
Ambiental	Rótulo Ecológico	Obrigatório	Termorregulação	Hotel							X						X				
Ambiental	Rótulo Ecológico	Obrigatório	Desligamento automático dos sistemas de climatização e iluminação	Hotel							X										
Ambiental	Rótulo Ecológico	Obrigatório	Aparelhos de aquecimento e ar condicionado exteriores	Hotel							X						X				
Ambiental	Rótulo Ecológico	Obrigatório	Aquisição de eletricidade a um fornecedor de eletricidade produzida a partir de fontes de energia renováveis	Hotel							X					X					
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Aquisição de eletricidade a um fornecedor de eletricidade produzida a partir de fontes de energia renováveis (até 4 pontos)	Hotel							X										
Ambiental	Rótulo Ecológico	Obrigatório	Carvão e óleos para aquecimento	Hotel							X						X				

Critérios Green Key e Rótulo Ecológico, segundo a categorização do Programa 360					Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																	
360 Ambiental / Social / Gestão	Certificação	Tipo	Critérios	Aplicação	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17	
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Controlo do consumo: contadores de energia e água (até 2 pontos)	Hotel						X	X					X						
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Aparelhos de aquecimento ambiente e aquecimento de água energeticamente eficientes (até 3 pontos)	Hotel							X		X									
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Aparelhos de ar condicionado e bombas de calor a ar energeticamente eficientes (até 3,5 pontos)	Hotel							X		X									
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Bombas de calor a ar com uma potência calorífica máxima de 100 KW (3 pontos)	Hotel							X						X					
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Recuperação de calor (até 3 pontos)	Hotel							X					X						
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Termorregulação e isolamento das janelas (até 4 pontos)	Hotel							X						X					
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Sistema de desligamento automático dos aparelhos/dispositivos (até 4,5 pontos)	Hotel							X											
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Aquecimento/arrefecimento urbano e arrefecimento a partir da cogeração (até 4 pontos)	Hotel							X				X		X					
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Ações ambientais adicionais (até 3 pontos)	Hotel												X	X	X	X			
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Secadores de mãos elétricos com sensor de proximidade (1 ponto)	Hotel							X					X						

Critérios Green Key e Rótulo Ecológico, segundo a categorização do Programa 360					Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																	
360 Ambiental / Social / Gestão	Certificação	Tipo	Critérios	Aplicação	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17	
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Emissões dos aquecedores de ambiente (1,5 ponto)	Hotel													X					
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Produção de eletricidade no local através de fontes de energia renováveis (até 5 pontos)	Hotel							X											
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Energia de aquecimento a partir de fontes de energia renováveis (até 3,5 pontos)	Hotel							X											
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Aquecimento de piscinas (até 1,5 ponto)	Hotel							X						X					
Social	Green Key	Obrigatório	O estabelecimento compra produtos alimentares e bebidas que sejam provenientes de produção biológica, ou local, ou que possuam algum tipo de certificado sustentável ou de comércio justo.	Todos		X										X						X
Ambiental	Green Key	Obrigatório	O estabelecimento não compra produtos que contêm ou derivem de espécies ameaçadas e protegidas	Todos												X		X	X			
Ambiental	Green Key	Obrigatório	No restaurante é disponibilizada, pelo menos, uma alternativa vegetariana.	Todos												X		X	X			
Ambiental	Green Key	Obrigatório	O estabelecimento toma medidas para reduzir o desperdício alimentar.	Todos												X		X	X			
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Água da torneira, com qualidade, é disponibilizada aos clientes.	Todos						X												
Ambiental	Green Key	Facultativo	O estabelecimento regista a quantidade de desperdício alimentar.	Todos												X						

Critérios Green Key e Rótulo Ecológico, segundo a categorização do Programa 360					Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																	
360 Ambiental / Social / Gestão	Certificação	Tipo	Critérios	Aplicação	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17	
Ambiental	Green Key	Facultativo	O estabelecimento identifica no menu ou no buffet os ingredientes provenientes de produção biológica, ou local ou que possuam algum tipo de certificado de comércio justo.	Todos		X										X						
Ambiental	Green Key	Facultativo	Um quarto de todos os pratos servidos no estabelecimento são vegetarianos	Todos												X		X	X			
Ambiental	Green Key	Facultativo	O estabelecimento disponibiliza, pelo menos, uma refeição vegan.	Todos												X		X	X			
Social	Green Key	Facultativo	Mais de metade dos produtos alimentares e bebidas servidos no estabelecimento são provenientes de produção biológica, ou local, ou possuem algum tipo de certificado sustentável ou de comércio justo.	Todos		X										X						
Ambiental	Green Key	Facultativo	O estabelecimento apenas compra produtos de carne e peixe certificados de produção sustentável.	Todos		X										X		X	X			
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Fornecimento de bebidas (2 pontos)	Hotel											X							
Social	Rótulo Ecológico	Facultativo	Produtos locais e orgânicos (até 4 pontos)	Hotel		X										X			X			
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Não se pode fumar nas áreas comuns nem no restaurante.	Todos			X															
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Não se pode fumar nos quartos.	Hotel			X															
Gestão	Green Key	Obrigatório	Existe um procedimento interno para fumadores durante o horário de trabalho.	Todos			X					X										

Critérios Green Key e Rótulo Ecológico, segundo a categorização do Programa 360					Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																	
360 Ambiental / Social / Gestão	Certificação	Tipo	Critérios	Aplicação	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17	
Ambiental	Green Key	Facultativo	A qualidade do ar interior do estabelecimento é monitorizada regularmente.	Todos			X															
Ambiental	Green Key	Facultativo	Em caso de remodelação o estabelecimento utiliza produtos/materiais sustentáveis.	Todos									X			X						
Social	Green Key	Facultativo	Em caso de remodelação o estabelecimento utiliza elementos tradicionais e locais.	Todos											X	X						
Ambiental	Rótulo Ecológico	Obrigatório	Proibição de fumar em espaços comuns e nos quartos	Hotel			X															
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Proibição de fumar nos quartos (1 ponto)	Hotel			X															
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Não são utilizados pesticidas químicos ou fertilizantes, a menos que não exista equivalente biológico ou natural.	Todos														X	X			
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Novas máquinas de cortar relva são elétricas, manuais ou ambientalmente certificadas.	Todos							X									X		
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Está instalado um sistema de rega inteligente/eficiente.	Todos						X			X									
Ambiental	Green Key	Obrigatório	O estabelecimento implementa iniciativas para proteger e promover a biodiversidade local no seu espaço.	Todos																X		
Ambiental	Green Key	Facultativo	O estabelecimento erradica espécies invasoras na suas instalações e, em novas áreas ajardinadas, apenas são utilizadas espécies nativas.	Todos																X		

Critérios Green Key e Rótulo Ecológico, segundo a categorização do Programa 360					Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																	
360 Ambiental / Social / Gestão	Certificação	Tipo	Critérios	Aplicação	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17	
Ambiental	Green Key	Facultativo	No estabelecimento existe uma horta, um pomar ou um jardim de ervas aromáticas.	Todos																X		
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Irrigação eficiente (1,5 ponto)	Hotel						X			X									
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Espécies exóticas autóctones ou não invasoras utilizadas em plantações no exterior	Hotel																X		
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Superfícies não revestidas (1 ponto)	Hotel																X		
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Prevenção de utilização de pesticidas (2 pontos)	Hotel																X		
Social	Green Key	Obrigatório	O estabelecimento cumpre com a legislação internacional, nacional e local e tem uma política de responsabilidade social que integra as áreas do ambiente, saúde, segurança e trabalho.	Todos									X									X
Social	Green Key	Obrigatório	No estabelecimento é proibido o trabalho e exploração infantil.	Todos									X									
Social	Green Key	Facultativo	O estabelecimento garante a acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida.	Todos										X								
Social	Green Key	Facultativo	O estabelecimento é equitativo na contratação de mulheres e minorias locais.	Todos					X					X								
Social	Green Key	Facultativo	O estabelecimento apoia, pelo menos, duas atividades que contribuam para o desenvolvimento sustentável da comunidade local.	Todos											X							

Critérios Green Key e Rótulo Ecológico, segundo a categorização do Programa 360					Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																	
360 Ambiental / Social / Gestão	Certificação	Tipo	Critérios	Aplicação	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17	
Social	Green Key	Facultativo	O estabelecimento disponibiliza meios para que empreendedores locais possam desenvolver e vender produtos sustentáveis com origem na cultura local.	Todos								X			X							
Social	Green Key	Facultativo	O estabelecimento possui uma política de compras sustentáveis.	Todos												X						
Social	Green Key	Facultativo	Materiais e produtos que já não são usados pelo estabelecimento são recolhidos e doados a organizações de cariz social.	Todos												X						
Social	Rótulo Ecológico	Facultativo	Política Social (até 2 pontos)	Hotel								X		X								
Social	Rótulo Ecológico	Facultativo	Ações sociais adicionais (até 3 pontos)	Hotel								X		X	X							
Gestão	Green Key	Obrigatório	São disponibilizadas informações sobre parques naturais, jardins e áreas protegidas na região onde o estabelecimento se insere.	Todos														X	X			
Gestão	Green Key	Obrigatório	Existem informações sobre o local mais próximo para aluguer/empréstimo de bicicletas.	Hotel											X							
Gestão	Green Key	Facultativo	Os clientes têm a oportunidade de alugar/utilizar bicicletas disponibilizadas pelo próprio estabelecimento.	Hotel											X							
Ambiental	Green Key	Facultativo	O estabelecimento promove comportamentos turísticos responsáveis junto dos hóspedes e na área envolvente do alojamento.	Todos												X						
Ambiental	Green Key	Facultativo	O estabelecimento organiza atividades de educação ambiental dirigidas a clientes, colaboradores, comunidade e/ou parceiros.	Todos				X														

Critérios Green Key e Rótulo Ecológico, segundo a categorização do Programa 360					Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																	
360 Ambiental / Social / Gestão	Certificação	Tipo	Critérios	Aplicação	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17	
Ambiental	Rótulo Ecológico	Obrigatório	Promoção de meios de transporte preferíveis do ponto de vista ambiental	Hotel											X		X					
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Informação e educação ambiental e social (até 2 pontos)	Hotel				X								X						
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Oferta de meios de transporte preferíveis do ponto de vista ambiental (até 2,5 pontos)	Hotel											X							
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Papel utilizado e adquirido para impressão interna e de brochuras possui algum tipo de selo ambiental, ou é reciclado ou produzido por uma empresa com um sistema de gestão ambiental implementado.	Todos												X						
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Existem medidas para reduzir a utilização de papel nos escritórios, nos quartos e nas salas de reuniões.	Hotel												X						
Ambiental	Green Key	Facultativo	Fornecedores possuem algum tipo de certificação ambiental e/ou uma política ambiental interna e pública.	Todos												X						X
Ambiental	Green Key	Facultativo	Têxteis comprados ou alugados são ambientalmente certificados.	Hotel												X						X
Social	Green Key	Facultativo	Caso o serviço de lavanderia seja contratado externamente, o estabelecimento garante que a empresa é local.	Todos																		X
Ambiental	Green Key	Facultativo	Bens duráveis, adquiridos no último ano, possuem algum tipo de certificação ambiental ou são produzidos por uma empresa com sistema de gestão ambiental implementado.	Todos												X						
Ambiental	Green Key	Facultativo	Em caso de remodelação, o estabelecimento reutiliza ou faz "upcycle" dos seus próprios materiais (por exemplo de móveis, tapetes, loiça de mesa, etc).	Todos									X			X						

Critérios Green Key e Rótulo Ecológico, segundo a categorização do Programa 360					Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																	
360 Ambiental / Social / Gestão	Certificação	Tipo	Critérios	Aplicação	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17	
Ambiental	Green Key	Facultativo	O estabelecimento utiliza veículos elétricos ou que utilizem combustíveis renováveis (carros, scooters, golf-carts e outros veículos utilizados para deslocação interna ou para transporte de clientes e staff ou de alimentos).	Hotel							X				X							
Ambiental	Green Key	Facultativo	Veículos utilizados para o transporte de passageiros e mercadorias do estabelecimento não deixam o motor ligado enquanto parados (enquanto aguardam pelos passageiros ou mercadorias, ou enquanto as mercadorias são descarregadas)	Todos							X				X							
Ambiental	Green Key	Facultativo	Os colaboradores são incentivados a utilizar meios de transporte sustentáveis (bicicleta, transportes públicos, uso de veículos elétricos, carpooling, entre outros)	Todos											X							
Ambiental	Rótulo Ecológico	Obrigatório	Controlo do consumo	Hotel						X	X					X						
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Registo no EMAS ou certificação ISO de fornecedores (até 5 pontos)	Hotel												X						X
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Registo no EMAS, certificação ISO do alojamento turístico (até 5 pontos)	Hotel												X						X
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Serviços com o rótulo ecológico (até 4 pontos)	Hotel												X						X
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Produtos de papel (até 2 pontos)	Hotel												X			X			
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Bens duradouros (até 4 pontos)	Hotel												X						

Critérios Green Key e Rótulo Ecológico, segundo a categorização do Programa 360					Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																	
360 Ambiental / Social / Gestão	Certificação	Tipo	Critérios	Aplicação	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17	
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Têxteis e mobiliário usados (até 2 pontos)	Hotel												X						
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Descongelação (1 ponto)	Hotel													X					
Ambiental	Rótulo Ecológico	Facultativo	Veículos de manutenção (1 ponto)	Hotel													X					
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Animais e plantas em risco de extinção ou artefactos históricos/arqueológicos, não são comercializados, exceto se permitido por lei.	Todos											X			X	X			
Ambiental	Green Key	Facultativo	Não são organizados espetáculos que envolvam animais.	Todos											X			X	X			
Ambiental	Green Key	Facultativo	O estabelecimento cumpre e segue regras que garantem o bem-estar animal.	Todos											X			X	X			
Gestão	Green Key	Obrigatório	Todas as lojas ou concessionários a operar nas instalações do estabelecimento são informados sobre as iniciativas ambientais, sobre o programa Green Key e são sensibilizados a adotar os princípios e critérios do Programa.	Hotel											X	X						
Gestão	Green Key	Obrigatório	Fornecedores são informados sobre a política ambiental do estabelecimento e incentivados a seguir os critérios Green Key.	Todos											X	X						
Ambiental	Green Key	Obrigatório	Em cozinhas industriais está instalado um filtro de gorduras alimentares ou existe um separador de gorduras alimentares.	Hotel						X								X				

ANEXO 6 – Relação entre os novos critérios e os ODS com baixa expressividade

Tipo	Critério	Relação com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)																
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Aplicável a todos (Novo)	Nº 1 - A empresa tem uma política de incentivo à promoção e recrutamento interno, como forma de preencher cargos seniores										X		X					
Empresas média-grande dimensão (Novo)	Nº 2 - A empresa faculta programas ou serviços a funcionários, que ajudem a melhorar a sua saúde financeira (ex: programas de poupança de emergência ou de curto prazo, gestão financeira, acesso a serviços bancários gratuitos, serviços de preparação de imposto de renda, etc...)	X									X							
Aplicável a todos (Novo)	Nº 3 - A empresa viabiliza ou possui um orçamento reservado para oportunidades de desenvolvimento profissional (interno ou externo)				X						X							
Aplicável a todos (Novo)	Nº 4 - A empresa tem um horário laboral flexível, para trabalhadores que estejam a fazer formação externa sobre tópicos relevantes para a sua carreira										X		X					
Empresas média-grande dimensão (Novo)	Nº 5 - Oferece pacotes de seguro de saúde particular que atendem as necessidades de saúde específicas das mulheres (ginecologia, saúde materna, saúde reprodutiva, violência doméstica)			X		X							X					
Aplicável a todos (Novo)	Nº 6 - Oferta de um serviço de saúde familiar para os seus trabalhadores, através da contratação de um médico, ou parceria com uma clínica local			X									X					

Tipo	Critério	Relação com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)																
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Aplicável a todos (Novo)	Nº 7 - O estabelecimento oferece condições de trabalho e condições de progressão de carreira equitativas para todos os trabalhadores nas mesmas funções, independentemente do género, etnia, raça ou contexto social	X				X			X		X							
Passa a Obrigatório a todos	Nº 8 - O estabelecimento organiza atividades de educação ambiental dirigidas a clientes, colaboradores, comunidade e/ou parceiros				X								X	X				
Passa a Obrigatório a todos	Nº 9 - O estabelecimento disponibiliza meios para que empreendedores locais possam desenvolver e vender produtos sustentáveis com origem na cultura local								X		X	X	X					
Passa a Obrigatório - % ajustada à dimensão da empresa	Nº 10 - X% dos produtos alimentares e bebidas servidos no estabelecimento são provenientes de produção biológica, ou local, ou possuem algum tipo de certificado sustentável ou de comércio justo.		X										X					X
Empresas média-grande dimensão (Novo)	Nº 11 - Emissão de relatório de sustentabilidade anual, ou emissões de GEE, assente em impactos sociais e ambientais, com auditoria/verificação													X				X
Quando aplicável	Nº 12 - Parcerias com startups ou centros tecnológicos locais									X								X
% ajustada à dimensão da empresa	Nº 13 - Investimento de X% da receita anual em inovação e desenvolvimento na sustentabilidade (monitorização de consumo, implementação de tecnologia eficiente, etc...)									X		X						