



**POLITÉCNICO
DE LEIRIA**

ESCOLA SUPERIOR
DE TURISMO E
TECNOLOGIA DO MAR

***Perceção da Responsabilidade Ambiental em Contexto
Hoteleiro: Aplicação da Norma NP ISO 14001:2015 -
Sistemas de Gestão Ambiental no Hotel Areias do Seixo***

Joana Marques Rodrigues

[Novembro/2020]

***Perceção da Responsabilidade Ambiental em Contexto
Hoteleiro: Aplicação da Norma NP ISO 14001:2015 -
Sistemas de Gestão Ambiental no Hotel Areias do Seixo***

Joana Marques Rodrigues

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

Relatório de Mestrado realizado sob a orientação da Doutora Dulcineia Ramos

[Novembro/2020]

Esta página foi deixada intencionalmente em branco.

Copyright de Joana Marques Rodrigues, Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar e Instituto Politécnico de Leiria.

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

Esta página foi deixada intencionalmente em branco.

Nota Biográfica

Joana Marques Rodrigues, nascida a 18 de outubro de 1996 em Almada, terminou a licenciatura em Animação Turística em 2018, na Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, Peniche, Instituto Politécnico de Leiria. No âmbito da Licenciatura realizou estágio curricular na REMARC Sun, Sea & Fun, na Grécia com uma duração de 3 meses.

Ainda em 2018 ingressou no mestrado de Turismo e Ambiente, na mesma instituição, durante o qual teve a oportunidade de realizar outro estágio curricular, que teve lugar no Hotel Areias do Seixo, em Sta Cruz, Torres Vedras, nos departamentos de Qualidade, Eventos e Comercial.

Esta página foi deixada intencionalmente em branco.

Agradecimentos

À Cláudia Pina, à Diana Perdigão e à Joana Lopes por todos os conhecimentos transmitidos e pelo apoio constante ao longo da realização do estágio.

À Professora Doutora Dulcineia Ramos por ter orientado este relatório de estágio e por todo o apoio prestado ao longo da elaboração do mesmo.

Às Areias do Seixo e respetiva direção por terem possibilitado este estágio e pela colaboração no desenvolvimento do mesmo.

À minha família e ao Josué pelo carinho, apoio e incentivo constantes.

Esta página foi deixada intencionalmente em branco.

Resumo

O presente Relatório de Estágio tem como objetivo de estudo a compreensão da importância atribuída às preocupações ambientais em contexto hoteleiro. Numa altura em que é dado adquirido que o Turismo é das atividades económicas que gera mais benefícios, quer económicos quer sociais nos destinos em que se insere, é de extrema importância que este setor eleve as suas ações e preocupações ao nível do Desenvolvimento Sustentável e mais particularmente da Sustentabilidade Ambiental, visto ser também um dos setores de atividade mais dependente de recursos naturais, materiais e humanos para a sua operacionalização.

Neste sentido, cada vez mais as unidades hoteleiras adotam medidas que as diferenciam perante a concorrência, face às escolhas cada vez mais exigentes por parte dos consumidores, apostando muitas vezes em ferramentas, como por exemplo Rótulos e Certificações, que lhes permitam medir a sua pegada ecológica e mitigar os efeitos potencialmente negativos da sua atividade.

O Estágio que deu origem a este relatório foi realizado numa unidade hoteleira que se destaca pela sua forte consciência ambiental. Reflexo disso são os inúmeros prémios e menções honrosas que tem vindo a ganhar ao longo dos últimos dez anos pela sua exímia prestação, a nível hoteleiro, ambiental e de restauração. É de enaltecer a sua Certificação de Qualidade pela Norma NP ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestão de Qualidade. No entanto a nível ambiental, apesar de deter o Rótulo Ecológico “Chave Verde”, parece fazer sentido agregar ao seu leque de prémios uma Certificação também ela Ambiental.

Assim, o presente relatório caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa e descritiva no geral, e quantitativa a nível interno da organização, que permitiu elaborar um documento que poderá servir de base para que o Hotel Areias do Seixo possa ser distinguido e certificado pela Norma NP ISO 14001:2015 – Sistemas de Gestão Ambiental, focando-se na educação e preservação ambiental através de medidas que conduzam a empresa a um melhor desempenho ambiental e conseqüentemente, um melhor desempenho económico.

Palavras-Chave: Desenvolvimento Sustentável; Sustentabilidade Ambiental; Rótulos Ecológicos; ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão de Qualidade; ISO 14001:2015 – Sistemas de Gestão Ambiental;

Abstract

This Internship Report aims to study the understanding of the importance given to environmental concerns in a hotel context. At a time when it is acknowledged that Tourism is one of the economic activities that generates the most benefits, both economic and social in the destinations in which it is inserted, it is of extreme importance that this sector raises its actions and concerns at the level of Sustainable Development and more particularly Environmental Sustainability, since it is also one of the sectors of activity most dependent on natural, material and human resources for its operationalization.

In this sense, more and more hotel units adopt measures that differentiate them from their competitors, in the face of increasingly demanding choices by consumers, often betting on methods such as Labels and Certifications, which allow them to measure their ecological footprint and mitigate the potentially negative effects of their activity.

The internship that gave rise to this report was carried out in a hotel unit that stands out for its strong environmental awareness, a result of which are the numerous awards and honorable references that it has won over the past ten years for its outstanding performance, whether in hospitality, environmental or at a catering level. It is to praise its Quality Certification by NP ISO 9001:2015 - Quality Management Systems. However at an environmental level, despite holding the Eco Label "Green Key", it seems to make sense to add to its range of awards a Certification also Environmental.

Thus, this report is characterized as a qualitative and descriptive research in general, and quantitative within the organization, which allowed the preparation of a document that could serve as a basis for the Hotel Areias do Seixo to be distinguished and certified by the NP ISO 14001:2015 - Environmental Management Systems, focusing on education and environmental preservation through measures that lead the company to a better environmental performance and consequently, a better economic performance.

Keywords: Sustainable Development; Environmental Sustainability; Ecological Labels; ISO 9001:2015 - Quality Management Systems; ISO 14001:2015 - Environmental Management Systems;

Índice

NOTA BIOGRÁFICA.....	V
AGRADECIMENTOS	VII
RESUMO	IX
ABSTRACT	X
ÍNDICE.....	XI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XIII
ÍNDICE DE TABELAS.....	XIV
DICIONÁRIO DE ABREVIATURAS	XVI
INTRODUÇÃO	1
CONTEXTO DA INVESTIGAÇÃO.....	3
OBJETIVOS DE ESTÁGIO	3
METODOLOGIA.....	3
ESTRUTURA DO RELATÓRIO	5
REVISÃO DA LITERATURA	6
TURISMO E AMBIENTE	6
PREOCUPAÇÕES AMBIENTAIS EM CONTEXTO HOTELEIRO	13
CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE RECETORA.....	23
AREIAS DO SEIXO HOTEL RURAL *****	23
<i>História</i>	24
<i>Localização</i>	25
<i>Missão</i>	28
<i>Valores</i>	28
<i>Estrutura Organizacional</i>	29
DESCRIÇÃO DE DEPARTAMENTOS, PROCEDIMENTOS E FUNÇÕES DESEMPENHADAS.....	30
DEPARTAMENTO DE EVENTOS	30
DEPARTAMENTO DE QUALIDADE	34
DEPARTAMENTO DE VENDAS.....	37
REFLEXÃO CRÍTICA E ANÁLISE DE RESULTADOS	39
<i>Análise SWOT</i>	44
SISTEMAS DE GESTÃO AMBIENTAL – NORMA NP ISO 14001:2015	47
APLICAÇÃO DA NORMA NP ISO 14001:2015 EM CONTEXTO HOTELEIRO	49
SUGESTÃO DE OTIMIZAÇÃO.....	52
GESTÃO AMBIENTAL E GESTÃO DA QUALIDADE - AREIAS DO SEIXO, MOLDES DE APLICAÇÃO DA NORMA NP ISO 14001:2015	52
CONCLUSÃO.....	80

BIBLIOGRAFIA E WEB GRAFIA.....	82
ANEXOS / APÊNDICES.....	99
<i>Apêndice 1 - Avaliação de Satisfação dos Clientes.....</i>	<i>99</i>
<i>Apêndice 2 - Parceiros & Fornecedores: Seleção, Avaliação e Monitorização.....</i>	<i>106</i>
<i>Apêndice 3 - Legislação Aplicável, Projeto - Areias do Seixo, moldes de aplicação da norma NP ISO 14001:2015</i>	<i>110</i>
<i>Apêndice 4 – Documentação Aplicável, Sistema de Gestão Ambiental</i>	<i>118</i>
<i>Anexo 1 - Plantas de Ordenamento de Território, Departamento Urbanístico, Camara Municipal de Torres Vedras</i>	<i>119</i>

Índice de Figuras

Figura 4.1. Master Plan Areias do Seixo, 2020.....	25
Figura 4.2. Planta de Localização Areias do Seixo.....	26
Figura 4.3. Localização Geográfica Areias do Seixo.....	27
Figura 4.4. Organograma Areias do Seixo.....	29
Figura 7.1. Conceito Plan-Do-Check-Act.....	50
Figura 8.1. Estrutura Documental do SGA.....	60

Índice de Tabelas

Tabela 4.1. Valores Areias do Seixo.....	28
Tabela 5.1. Nº de Pessoas e Espaços afetos à realização de Eventos	31
Tabela 5.2. Tipologia e Dimensão de Eventos	31
Tabela 6.1. Análise SWOT oficial Areias do Seixo e Império.....	44
Tabela 6.2. Análise SWOT.....	45
Tabela 8.1. Expectativas Externas.....	58
Tabela 8.2. Expectativas Interna.....	58
Tabela 8.3. Funções perante o SGA.....	62
Tabela 8.4. Procedimento de Comunicação Interna.....	64
Tabela 8.5. Procedimento de Comunicação Externa.....	66
Tabela 8.6. Sequência e Interação, Processo de Comunicação.....	67
Tabela 8.7. Procedimentos, Processo de Comunicação.....	68
Tabela 8.8. Atividades, Produtos e Serviços AS.....	68
Tabela 8.9. Aspetos e Impactes Ambientais Significativos.....	69
Tabela 8.10. Riscos, Oportunidades e Potenciais Situações de Emergência.....	69
Tabela 8.11. Ações para tratar Riscos, Oportunidades e Potenciais Situações de Emergência.....	70
Tabela 8.12. Procedimentos, Processos para tratar Riscos e Oportunidades.....	70
Tabela 8.13. Metas, Indicadores e Solução para Energia.....	72
Tabela 8.14. Metas, Indicadores e Solução para Água.....	73
Tabela 8.15. Metas, Indicadores e Solução para Resíduos.....	74
Tabela 8.16. Metas, Indicadores e Solução para Consumo de Recursos e Desperdício Alimentar.....	75
Tabela 8.17. Metas, Indicadores e Solução para Envolvimento de Hóspedes & Colaboradores.....	75
Tabela 8.18. Procedimentos, Processo para Objetivos Ambientais.....	76
Tabela 8.19. Armazenamento, Retenção e Destino de Registos.....	76
Tabela 8.20. Cumprimento dos Requisitos ISO 14001:2015.....	79

Esta página foi deixada intencionalmente em branco.

Dicionário de Abreviaturas

RH – Recursos Humanos

AS – Areias do Seixo

APA – Agência Portuguesa do Ambiente

NBH – Noah Beach House

NSH – Noah Surf House

F&B – Food and Beverage

SGQ – Sistema de Gestão de Qualidade

SGA – Sistema de Gestão Ambiental

OMT - Organização Mundial de Turismo

WTO – World Tourism Organization

UNWTO – United Nations World Tourism Organization

UNEP – United Nations Environmental Program

SWOT - Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças)

PIB – Produto Interno Bruto

WTTC – World Travel and Tourism Council

TSC – Tourism Supply Chain

APA – Associação Portuguesa do Ambiente

Normas APA – American Psychological Association

EMAs - Eco-Management and Audit Scheme

ISO – International Organization for Standardization

M.I.C.E. - Meetings (Encontros), Incentives (Incentivos), Conferences (Conferências) and Exhibitions (Feiras)

% - Percentagem

LED – Lâmpadas de Díodo Emissor

Esta página foi deixada intencionalmente em branco.

Introdução

“O desenvolvimento sustentável é aquele que atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras atenderem as suas próprias necessidades.” (Relatório de Brundtland, 1987).

Este é um dos focos para o qual a sociedade tem direcionado grande parte da sua atenção nos últimos anos. A pressão que as atividades económicas e sociais exercem sobre o ambiente é hoje mais do que nunca um fator a ter em consideração aquando da tomada de decisões.

Neste sentido, o Turismo tem vindo a assumir um papel de destaque na adoção de medidas conscientes. Os resultados positivos dos investimentos realizados na área do Turismo refletem-se não só no aumento de receitas dos destinos e na criação e melhoria de infraestruturas mas também na criação de emprego e no desenvolvimento económico, social e cultural das regiões e comunidades em que se inserem, a par com o desenvolvimento sustentável (Oliveira, 2014).

A OMT (2003) afirma que o conceito de Turismo Sustentável deve ter em conta modelos de desenvolvimento que permitam a melhoria da qualidade de vida da comunidade local, ao mesmo tempo que proporcionam experiências de elevada qualidade ao visitante, mantendo a qualidade do ambiente de que dependem não só a comunidade local mas também a atividade turística.

No setor do Turismo, a hotelaria tem também sido alvo de destaque pela crescente preocupação em adaptar os seus produtos e serviços à procura da sociedade por opções de escolha mais “verdes”. Assim, tem-se assistido à proliferação de rótulos ecológicos e certificações ambientais que permitam às unidades hoteleiras e empreendimentos turísticos destacarem-se da demais concorrência pela implementação de medidas ambientalmente sustentáveis, nomeadamente na poupança de recursos hídricos e energéticos ou da utilização de matérias prima mais sustentáveis.

No entanto, há que ter atenção para que estas medidas de sustentabilidade e “Marketing Verde” não sejam confundidas com *greenwashing*¹. Para isso as unidades hoteleiras e empreendimentos turísticos que pretendam elevar as suas preocupações ao nível das questões ambientais devem direcionar o marketing dos seus serviços e produtos não só aos

¹ “*Greenwashing* é qualquer forma de marketing ou comunicação pública, que engana os consumidores sobre as práticas ambientais de uma empresa ou os benefícios ambientais de uma tecnologia, produto ou serviço.” Planeta Azul, 2011

potenciais clientes economicamente atrativos, mas também àqueles que demonstrem dar especial atenção à adoção de comportamentos ambientalmente sustentáveis (Dinan, 2000), uma vez que, direta e indiretamente, o sucesso das empresas e organizações depende da escolha dos consumidores, que se sabem cada vez mais atentos e exigentes.

Este reconhecimento, do meio ambiente como recurso fundamental, não só para a atividade turística mas para todo o desenvolvimento social e económico - por parte dos consumidores, das unidades hoteleiras e dos empreendimentos turísticos - permitirá que o Turismo se consubstancie como um dos principais setores a marcar uma forte posição face à importância da recuperação e conservação da qualidade do ambiente e a agregar esses mesmos valores ao dia-a-dia de colaboradores e clientes.

O presente relatório encontra-se dividido em quatro partes, sendo as três primeiras de pesquisa qualitativa e descritiva.

Inicialmente será apresentado um estudo aprofundado dos conceitos necessários para a compreensão do objeto de estudo, bem como a caracterização da Unidade Hoteleira a que o relatório e respetivo projeto fazem referência, a par com a descrição dos departamentos onde decorreu o estágio e das funções aí desempenhadas.

Para a Reflexão Crítica e elaboração do Projeto, apresentados no final do relatório, procedeu-se então à pesquisa quantitativa, a nível interno da organização, por forma a compreender a perceção dos colaboradores face à Política de Sustentabilidade da organização em que se inserem. Por fim o Projeto recairá sobre os moldes de aplicação da Norma NP ISO 14001:2015 – Sistemas de Gestão Ambiental ao Hotel Areias do Seixo, tendo em conta toda a pesquisa elaborada anteriormente.

Contexto da Investigação

Objetivos de Estágio

Por forma a consolidar os conhecimentos nos domínios científico, teórico e relacional e ainda numa perspetiva de desenvolvimento de competências para o exercício profissional adequado e progressivamente autónomo no terreno, a escolha pela opção de Estágio, assume-se como complemento ao processo de ensino-aprendizagem da mestranda associando-lhe a prática.

Visto tratar-se de um Estágio realizado no âmbito do turismo em consonância com a temática ambiental e a importância que ambos têm vindo a adquirir na sociedade global, os objetivos específicos deste Estágio prendem-se com:

- Capacitação para desempenhar tarefas diferenciadoras e multidisciplinares nos vários departamentos da Unidade Hoteleira;
- Identificação dos impactes ambientais da atividade turística e consequente sugestão/aplicação de medidas de controlo/minimização ou monitorização;
- Conhecimento do modus-operandi da Unidade Hoteleira enquanto estabelecimento turístico com forte consciência ambiental;
- Análise dos processos de submissão de candidaturas, aquisição e manutenção de prémios, menções e certificações de qualidade, como as Normas ISO 9001 e 14001;
- Conhecimento do modus-operandi da gestão e organização de Eventos na Unidade Hoteleira, que se pretendem com baixo impacte ambiental;
- Realização de diagnóstico da Unidade Hoteleira, ao nível da existência de boas práticas ambientais;

A escolha desta Unidade Hoteleira para a realização do estágio prende-se com a forte política de sustentabilidade ambiental em que assenta o conceito da mesma, perceptível na respetiva gestão (de desenvolvimento e ambientalmente) sustentável, pela persistente inovação e determinação na redução da sua pegada ecológica a par com a qualidade dos serviços prestados enquanto estabelecimento turístico-hoteleiro.

Metodologia

Para a concretização do estágio e consequentemente do presente relatório, para além dos conhecimentos empíricos adquiridos com a experiência proveniente do acompanhamento e passagem por diferentes departamentos, procedeu-se também à consolidação de conhecimentos multidisciplinares nas diversas áreas de atuação da empresa, através de pesquisa e elaboração de documentos que permitiram uma melhor assimilação dos mesmos, nomeadamente na área dos Recursos Humanos, Avaliação da Satisfação de Clientes e

Avaliação de Parceiros e Fornecedores. Para a elaboração destes documentos foram maioritariamente utilizadas fontes secundárias, especialmente literatura técnica, artigos científicos e até outras dissertações, discriminados ao longo da Revisão da Literatura e respetiva Bibliografia.

Posteriormente para a elaboração da Sugestão de Otimização/Projeto (pp. 52 a 79), procedeu-se ao estudo aprofundado da Entidade Recetora de Estágio, para melhor compreender o seu modo de atuação no que diz respeito à preocupação com o meio ambiente.

Após a Revisão da Literatura e a Caracterização da Entidade Recetora, partiu-se para uma análise cuidada ao *Manual da Qualidade*, *Manual de Acolhimento* e *Manual de Recursos Humanos* das Areias do Seixo, e também à *Norma Portuguesa ISO 14001:2015 Sistemas de Gestão Ambiental* para, com a junção dos conhecimentos adquiridos, se conseguir elaborar um Manual de Gestão Ambiental, cumprindo com os requisitos e obrigações legais da norma de referência, que se possa aplicar na empresa e posteriormente transformar-se no Manual de Gestão Ambiental das Areias do Seixo.

Para a preparação deste Manual de Gestão Ambiental, foi ainda realizado um questionário, dirigido aos departamentos que constituem as Areias do Seixo, com o intuito de avaliar a perceção dos colaboradores face à política ambiental e medidas de sustentabilidade da empresa em que se inserem, cuja análise estará disponível nas pp. 39 a 43.

No entanto, ao longo de todo o processo de investigação para elaboração do presente relatório, a mestranda deparou-se com algumas limitações nomeadamente a situação de Pandemia, que obrigou à interrupção temporária do estágio e à readaptação dos métodos de trabalho. Durante o período de *Lay-off* da empresa, uma vez não podendo dar continuidade às suas funções enquanto estagiária, a mestranda utilizou esse período de tempo para aprofundar conhecimentos inerentes ao tema do presente relatório e dedicar-se 100% à elaboração do mesmo. Após dois meses de *lay-off* retomaram-se as atividades do hotel e consequentemente retomou-se o estágio, mesmo que em regime de teletrabalho, onde foi possibilitada a participação da mestranda na readaptação à nova realidade da unidade hoteleira, nomeadamente na produção de listas de fornecedores para materiais de higiene, proteção e desinfeção pessoal. Também devido à situação de Pandemia, aquando o lançamento e disponibilização do questionário, a cima referido, o tempo de obtenção de respostas ultrapassou o previsto, devido à reestruturação de procedimentos e consequente indisponibilidade por parte dos Departamentos para dar resposta imediata.

Relativamente ao período de estágio presencial, as principais limitações sentidas pela mestranda prenderam-se essencialmente com os pedidos de sugestões de melhoria afetos

aos temas da Gestão de Recursos Humanos, Satisfação de Clientes e Avaliação de Parceiros e Fornecedores, referidos acima, uma vez que para além de não deter conhecimento científico coeso sobre os mesmos, estes pedidos ocorreram ainda numa fase inicial do estágio, em que a mestranda não dominava 100% as políticas da empresa que lhe permitissem conjugar os temas com os valores e ideais da unidade hoteleira. Assim, após o estudo intensivo e pesquisa aprofundada sobre os mesmos, as sugestões de melhoria apresentadas à Gestora da Qualidade, apesar de não irem, na íntegra, ao encontro dos critérios e requisitos das Areias do Seixo, serviram como autoaprendizagem ao permitir a aquisição de conhecimentos em áreas de estudo que não as da mestranda, podendo inclusive ser aplicadas noutros contextos.

Estrutura do Relatório

O presente relatório começa por apresentar os conceitos e saberes inerentes ao tema central, nomeadamente a importância ambiental para a atividade turística, os novos interesses/nichos de mercado com maior preponderância quanto à sustentabilidade das suas escolhas enquanto consumidores de bens, serviços e destinos, e a sua inevitável ligação a temas como: o Ambiente (natural, social, cultural, etc.), o Desenvolvimento Sustentável, as diversas vertentes do setor do Turismo, a Responsabilidade Social e a Educação Ambiental.

No entanto a abordagem a vários conceitos estende-se à necessidade de adquirir conhecimentos noutras áreas como: a gestão de eventos, gestão de recursos humanos, avaliação de satisfação de clientes, sistemas de gestão de qualidade e ambiental, entre outros; não só para melhor compreender a importância ambiental em contexto hoteleiro mas também para o bom desempenho no decorrer do estágio que resulte numa apresentação consciente e informada de sugestões de otimização para a entidade recetora.

Posteriormente é apresentada uma breve caracterização da entidade recetora do estágio, bem como dos respetivos departamentos onde este decorreu e quais as funções desempenhadas.

Será também exposta uma reflexão crítica acompanhada de uma Análise SWOT que se pretende abrangente a todo o período de estágio e respetivos departamentos.

Para finalizar é então apresentada a Sugestão de Otimização/Projeto, que se espera útil e benéfica à entidade recetora, na esperança de que a mesma se possa destacar com mais uma certificação.

Revisão da Literatura

Turismo e Ambiente

Ambiente, na área da Biologia é designado como o conjunto das condições biológicas, físicas e químicas que determinam a forma como os seres vivos se desenvolvem (Dicionário Infopédia da Língua Portuguesa [em linha], Porto Editora 2003-2020). No entanto, a temática ambiental que se pretende abordar neste trabalho não se cingirá somente a essa definição particular, mas também ao conceito, mais geral, de Ambiente como o conjunto das circunstâncias culturais, económicas e sociais em que vive um indivíduo e como estas o podem influenciar ou determinar.

O Turismo, de acordo com a Organização Mundial do Turismo (OMT) é o fenómeno social, cultural e económico da movimentação de pessoas para locais fora do seu ambiente habitual, que abrange o conjunto de ações e comportamentos dos visitantes perante a preparação e usufruto das suas viagens, por motivos pessoais, de lazer, de negócios ou outros, por um período de tempo que não ultrapasse um ano consecutivo (UNWTO. (s.d.)).

Posto isto, quando se discutem as inter-relações entre Turismo e Ambiente, não é só o ambiente Natural que deve ser abordado, mas também o ambiente Social, Cultural, Económico... pois é o conjunto de todos esses “ambientes” que vai permitir entender a atividade turística em qualquer parte do mundo.

Nos últimos anos, o setor do turismo tem apresentado uma tendência de crescimento exponencial, uma vez que todos os destinos recebem cada vez mais visitantes diariamente (Carvão, 2009).

Desde 2015, a indústria do turismo tem vindo a tornar-se uma forte aliada para os governos no combate ao desemprego, destacando-se pela criação de 1 em cada 10 empregos no mundo (330 milhões de empregos). Tendo registado em 2019 um crescimento de 3,5%, contribuiu com 8,9 triliões (em dólares americanos) para o PIB mundial, sendo assim responsável por 10,3% do PIB global (World Travel & Tourism Council, 2020).

Embora constitua uma fonte rentável de desenvolvimento económico, a atividade acarreta consigo consequências consideráveis a nível social, cultural e ambiental, podendo causar impactes tanto positivos como negativos.

Para atender a todo este conjunto de preocupações, e minimizar os impactes adjacentes ao desenvolvimento turístico, as entidades governamentais, a par com os agentes turísticos,

devem desenvolver e implementar programas, de forma integrada e sustentada, que apoiem o desenvolvimento de um turismo mais responsável e sustentável.

As primeiras abordagens ao conceito de Desenvolvimento Sustentável, definem-no como sendo o desenvolvimento “que atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade das gerações futuras atenderem as suas próprias necessidades” (Relatório de Brundtland, 1987).

A este conceito estão agregados princípios que devem ser tidos em consideração para que a sua aplicação seja bem-sucedida, são eles: a integração da conservação da natureza no desenvolvimento, a satisfação das necessidades humanas básicas, a igualdade e justiça social, a autodeterminação social e da diversidade cultural e a manutenção da integridade ecológica (Comissão Mundial Sobre o Ambiente e Desenvolvimento, 1991).

Desta forma, compreende-se que os pilares fundamentais do desenvolvimento sustentável são: o crescimento económico, a proteção ambiental e o progresso social; caracterizando-o essencialmente por fazer intervir a qualidade das relações humanas com o ambiente natural, sem comprometer as gerações futuras.

Nos últimos anos, verifica-se um aumento da relevância dada à questão da sensibilização para o desenvolvimento sustentável, nomeadamente por parte dos cidadãos, empresas e entidades públicas e privadas como forma de melhorar a eficiência da exploração dos recursos e promoção de práticas mais sustentáveis.

Uma vez que a mudança da sociedade apresenta preocupações constantes com as alterações climáticas e as respetivas consequências ambientais resultantes da ação humana, surge a necessidade de se tomarem medidas para prevenir e conter os impactes de todas as atividades. Assim, numa sociedade consumidora torna-se crucial, que as entidades empresariais ajustem os seus produtos e serviços à nova realidade, acompanhada de uma forte sensibilização e consciência de que só existe um planeta e que o mesmo tem de ser preservado para que não se esgotem os recursos e que a sociedade possa continuar a usufruir dos mesmos no futuro.

“ De acordo com a UNEP e a OMT (2005), o turismo sustentável não deve ser encarado como uma forma especial de turismo, mas todas as formas de turismo devem esforçar-se por ser mais sustentáveis.” (Bento, 2011).

No que respeita ao turismo, a par com o seu crescimento económico, tem-se registado também uma crescente preocupação para com os impactes que a sua atividade pode causar no meio ambiente. O crescente desenvolvimento e aposta na sustentabilidade dentro do setor

é visível com o aparecimento de conceitos e atividades de que são exemplo: o Ecoturismo, Turismo Sustentável, Turismo Responsável, Responsabilidade Social, Educação Ambiental, entre outros.

Desta forma, e com o aparecimento de novos segmentos de interesse igualmente focados na promoção de um estilo de vida mais consciente e responsável, a atividade turística vê surgir nos seus consumidores maior exigência e atenção a questões ambientais.

Face a esta crescente preocupação, o setor turístico vê-se obrigado a mudar também, como forma de acompanhar o interesse dos seus consumidores e satisfazer as suas necessidades e exigências. Assim, ao cuidar dos interesses dos seus consumidores está ao mesmo tempo a cuidar do seu próprio interesse, uma vez que a adoção de medidas sustentáveis no seu planeamento potenciará o seu desenvolvimento a longo prazo.

Entenda-se que para este desenvolvimento ser bem-sucedido é necessária uma preparação profunda e contínua por parte das empresas e operadores turísticos de forma a incutirem nos seus estabelecimentos e respetivos colaboradores a mentalidade pretendida. Uma vez este processo implementado no seio da empresa, esta tem como responsabilidade sensibilizar e educar os seus clientes e comunidade para que, consciente ou inconscientemente, todos contribuam para o desenvolvimento do setor de forma sustentável e amiga do ambiente.

“O conceito de desenvolvimento sustentável aplicado ao turismo funciona como uma estratégia saudável para a procura de uma integração entre uso turístico, melhoria das condições de vida das comunidades locais e preservação do meio ambiente.” (Marujo & Carvalho, 2010).

Sendo considerado um importante agente de mudança em qualquer sociedade, o turismo deve evoluir com base num planeamento estratégico, integrante e participativo (Marujo & Carvalho, 2010; Gunn 1994). Estratégico na medida em que deverá ter em consideração a situação económica, social e cultural do país ou região em que se encontra, de forma a potenciar o destino; Integrante, atendendo às características e necessidades da comunidade local, de forma a agradar não só a turistas mas também à comunidade recetora; e Participativo, tendo em consideração a opinião pública, pois um destino onde a comunidade local não encare o turismo como uma mais-valia poderá ter consequências na experiência do turista e conseqüentemente afetar o desenvolvimento da atividade.

É neste sentido que surge a importância de aliar o turismo ao desenvolvimento sustentável. Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT, 2003), o turismo sustentável é representado por um modelo de desenvolvimento económico concebido para melhorar a qualidade de vida da comunidade recetora, e proporcionar ao visitante uma experiência de

elevada qualidade e simultaneamente manter a qualidade do meio ambiente de que dependem a comunidade anfitriã e visitantes, ao mesmo tempo que protege e potencia novas oportunidades para o futuro.

Assim, o desenvolvimento do turismo sustentável deverá pressupor a viabilidade económica e social a par com a cultura local e o ambiente, num processo contínuo, permanente e dinâmico (Beni 1997).

Segundo Sachs (1993, citado por Barbosa, 2008) o turismo sustentável está fundamentado nos seguintes princípios de sustentabilidade:

- Sustentabilidade Ecológica, fundamentada na teoria de que o desenvolvimento turístico deve limitar o uso dos recursos naturais, possibilitando a gestão e manutenção de *stocks* dos mesmos, e minimizar os danos ambientais;
- Sustentabilidade Ambiental, refere-se à manutenção da capacidade de sustentar os ecossistemas, a par com a capacidade de absorção e recomposição dos mesmos;
- Sustentabilidade Social, através de um processo de desenvolvimento orientado para um padrão estável de crescimento, a par com a redução das diferenças sociais;
- Sustentabilidade Política, aliar a negociação da diversidade de interesses envolvidos com questões fundamentais que vão do âmbito local ao global, agregando a participação pública no processo de desenvolvimento.
- Sustentabilidade Económica, potenciar o crescimento económico a par com a gestão responsável dos recursos naturais que deverão satisfazer as necessidades das gerações futuras;

No entanto, para vários autores, de todos os princípios enumerados anteriormente, apenas três se consubstanciam como fundamentais para o turismo sustentável: sustentabilidade ecológica, sustentabilidade social e sustentabilidade cultural.

Ou seja, para a adoção de medidas sustentáveis no setor do turismo, com vista à redução dos impactes negativos causados pela atividade no meio ambiente, e ao desenvolvimento das regiões em que se insere, as entidades, públicas ou privadas, do setor deverão ter em consideração não só os seus interesses de crescimento e desenvolvimento económico (com vista ao lucro e crescimento das empresas) mas também o ambiente em que se inserem, desde as necessidades e características culturais da comunidade anfitriã, às características do local (se é uma área protegida, qual a capacidade de carga, entre outros).

Segundo Barbieri (2007), o grande desafio das empresas perante esta realidade é a adaptação da sua gestão às exigências do meio ambiente, uma vez que as considerações ambientais surgem influenciadas por três forças que interagem reciprocamente: o governo, a sociedade e o mercado.

No entanto, para responder a estas exigências, nomeadamente no setor do turismo, já se encontram a ser tomadas medidas empreendedoras que procuram satisfazer as necessidades do meio ambiente perante o uso turístico, de forma a garantir a sua sustentabilidade, com a adoção de práticas responsáveis e conscientes, de que são exemplo a adoção de energias renováveis para alimentação de infraestruturas, a criação de políticas ambientais, entre outras.

De acordo com a Associação Italiana de Turismo Responsável (Associazione Italiana Turismo Responsabile, 2005), “Turismo Responsável é o turismo realizado segundo os princípios da justiça social e económica, com pleno respeito pelo ambiente e pelas culturas. O turismo responsável reconhece o papel central da comunidade local e o seu direito de ser protagonista no desenvolvimento do turismo sustentável e socialmente responsável do seu próprio território.”

Ao turismo responsável, está inevitavelmente associada a Responsabilidade Social e consequentemente a Educação Ambiental das empresas que operam no setor.

De acordo com o IAPMEI (2016), por Responsabilidade Social entende-se a “responsabilidade de uma organização perante os impactes das suas decisões, atividades e produtos na sociedade e ambiente em que se insere, através de um comportamento ético e transparente, consistente com o desenvolvimento sustentável e com as expectativas das entidades e comunidade local”.

Já a Educação Ambiental, com a finalidade de ajudar na preservação e exploração sustentável dos recursos, é definida pela UNESCO (1987) como um processo permanente no qual a sociedade tende a tomar consciência do meio ambiente e adquire conhecimentos, habilidades, experiências, valores e a determinação que faz com que os indivíduos consigam agir, individual ou coletivamente, na procura de soluções para as questões ambientais atuais.

Neste sentido, da responsabilidade social, da educação ambiental e do turismo sustentável e responsável, surge a adoção de rótulos ecológicos e certificações ambientais e de qualidade, como ferramentas de educação e sensibilização que permitem aos consumidores fazer escolhas mais “verdes” entre os vários produtos e serviços com preocupações ambientais, incentivando consequentemente uma maior atenção a essas mesmas questões por parte das entidades governamentais e dos agentes turísticos (Font & Tribe, 2001) uma vez que a sua

adoção e certificação permite que se destaquem enquanto entidades responsabilmente sustentáveis no setor trístico.

Um rótulo ecológico é um instrumento de utilização voluntária que tem como objetivo reduzir o impacto negativo da utilização do ambiente no que diz respeito à produção e consumo de recursos, naturais ou não.

Em Portugal a atribuição de licenças de utilização de Rótulos Ecológicos da União Europeia é da responsabilidade da Direção Geral das Atividades Económicas.

De acordo com Chamorro (2003) a atribuição de um rótulo ecológico “pode ser definida como um procedimento através do qual uma terceira parte independente autoriza um produto ou serviço a utilizar um logótipo (eco etiqueta ou etiqueta ecológica), acreditando que cumpre com um conjunto de critérios de carácter ambiental, que o fazem ser menos prejudicial para o ambiente natural comparativamente a outras marcas concorrentes”.

Os rótulos ecológicos acabam por ser também um instrumento de marketing bastante eficaz uma vez que garantem a qualidade de produtos e serviços turísticos, disponibilizando informação sobre as atividades da empresa, consubstanciando-se desta forma num possível fator de decisão na escolha de um destino turístico, ao mesmo tempo que educam e consciencializam os seus clientes para a importância do meio ambiente (Buckley, 2001).

Relativamente às certificações, as mais conhecidas são as que se regulam pelas normas ISO e pelo Sistema Comunitário de Ecogestão e Auditoria - EMAs (Agência Portuguesa do Ambiente, APA 2019).

Segundo a APA (2020), Organismo Competente no âmbito deste Regulamento, o Sistema Comunitário de Ecogestão e Auditoria, ou EMAs (Eco-Management and Audit Scheme) é “um mecanismo voluntário que visa promover a melhoria contínua do desempenho ambiental das organizações mediante o estabelecimento e a implementação de sistemas de gestão ambiental, bem como a disponibilização de informação relevante ao público e a outras partes interessadas.”.

As normas ISO, criadas pela Organização Internacional de Padronização, fundada em 1947, têm como objetivo melhorar a qualidade de produtos e serviços, certificando as organizações (de todas as tipologias e dimensões) consoante o Sistema de Gestão pretendido e ao qual as organizações se candidatam.

Neste sentido, existem diversas normas, cada uma afeta a temas específicos que podem ir desde questões sociais, de qualidade, ambientais, entre outros. A certificação por estas normas garante “a responsabilidade da empresa ou produto em relação à sustentabilidade e

à sua preocupação com a qualidade de vida dos seus clientes” ou consumidores (Redação Pensamento Verde, 2014).

A norma ISO que rege a Qualidade, com vista à satisfação do cliente sem que isso comprometa a operacionalização das empresas/organizações, é a ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão de Qualidade. A aplicação desta norma e a obtenção da respetiva Certificação de Qualidade permitirá às empresas/organizações demonstrar a sua capacidade para fornecer produtos e serviços consistentes com os requisitos não só da norma mas também com as exigências e necessidades dos seus clientes, com o objetivo de aumentar os níveis de satisfação dos mesmos sem que isso comprometa a qualidade dos produtos e serviços que oferecem, desta forma a obtenção de uma certificação pela norma ISO 9001:2015 irá garantir a conformidade entre a satisfação do cliente com as obrigações legais aplicáveis (ISO (s.d.)).

Por sua vez, a norma ISO que pode corresponder a uma certificação Ambiental é a ISO 14001, que faz parte integrante da família ISO 14000. Todas as normas 14000 integram um sistema de gestão ambiental, apesar das diferentes especificidades abordadas em cada uma delas. A título de gestão ambiental, a mais recente norma lançada pela Organização Internacional de Padronização é a “ISO 14005:2019 Sistemas de Gestão Ambiental – Diretrizes para uma abordagem flexível à implementação em fases” (ISO (s.d.)).

No entanto, o modelo mais utilizado para a obtenção de uma Certificação Ambiental é a ISO 14001, lançada em 1996 e com a última revisão a datar de 2015. Assim, a norma ISO 14001:2015 estabelece critérios para a implementação um sistema de gestão ambiental eficaz, fornecendo ferramentas que ajudam empresas e organizações a identificar, controlar e gerir o seu impacte ambiental. A certificação pela norma ISO 14001 permite que a empresa ou organização certificada garanta à gestão de topo, colaboradores e partes interessadas que o seu impacte ambiental está a ser cuidadosamente avaliado e melhorado.

Neste sentido, e par com a adoção de Certificações Ambientais, as empresas estão também a apostar em Certificações de Qualidade, que lhes permitam maior rigor na gestão da qualidade dos seus produtos e serviços ao mesmo tempo que promovem a sustentabilidade. A adoção da ISO 14001:2015 em conjunto com a ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão de Qualidade acaba por trazer benefícios às empresas e organizações que optem por ter as duas Certificações, consubstanciando-se numa só ferramenta de gestão de Qualidade e Ambiente, uma vez que os requisitos e obrigações de ambas as normas acabam por interagir entre si.

Desta forma, no que toca ao Turismo, a adoção/certificação por parte das entidades responsáveis e a primazia na escolha pelos turistas espelha um comportamento responsável face ao setor e aos impactes que este pode gerar no meio ambiente, assim como uma crescente consciencialização ambiental no setor turístico e hoteleiro.

Preocupações Ambientais em Contexto Hoteleiro

Ao abranger uma grande variedade de atividades, o turismo pode agregar impactos ambientais indesejados, podendo destruir, mesmo que gradualmente, recursos dos quais o mesmo depende (Sunlu 2003; UNEP 2005). Assim a sustentabilidade no setor turístico e hoteleiro constitui um fator determinante para o setor, tanto no presente como no futuro.

Ambiental e socialmente falando, se a gestão do setor turístico for feita de forma sustentada e integrada, este poderá ter um papel fundamental na proteção do ambiente e na valorização do património cultural, agregando valor à comunidade e economia locais (Almeida 2016; OMT 2004; Gonçalves et al. 2014).

No entanto a atividade turística não planeada e/ou gerida de forma incorreta pode acabar por causar o mesmo impacto poluidor que qualquer outra indústria, poluição essa que pode colocar em causa a biodiversidade e as características do destino turístico. (Sunlu 2003; UNEP 2005).

McGrath (2018) numa publicação sobre um estudo realizado pela universidade de Sidney, afirma que atualmente o turismo, englobando viagens, hotéis e restantes atividades, representa cerca de 8% das emissões de gases de efeito de estufa a nível global, contrariando estimativas anteriores cujas previsões seriam de 4 a 6% (Kim, Lindström & Weinberg, 2013). Este aumento deve-se não só à quantidade de CO₂ emitido pelas deslocações de avião, mas também à energia necessária para alimentar toda a indústria do turismo, incluindo infraestruturas de alojamento, restauração e serviços de manutenção, atividades entre outros (Arumina Malik, em entrevista a McGrath, 2018).

A atividade hoteleira está entre os maiores consumidores de energia e água do setor comercial (Bohdanowicz, 2006), consumo esse derivado do leque de produtos e serviços que uma unidade precisa para satisfazer as exigências e necessidades dos seus clientes.

De forma a contrariar estes e outros impactos negativos que possam exercer no ambiente em que se inserem, alguns hotéis têm adotado medidas mais sustentáveis nestas mesmas áreas, que permitem a redução da sua pegada ecológica ao mesmo tempo que se destacam da concorrência no que toca ao seu desempenho ambiental (Sloan et al., 2013). A título de exemplo temos o caso do Cocoon Eco Lodges, na Comporta, que optou por uma piscina biológica ao invés das tradicionais (Pinto, 2018); o Rio do Prado, em Óbidos, que se destaca pelas coberturas verdes nos edifícios de alojamento, restaurante, spa e auditório, e pela produção de eletricidade proveniente da sua horta fotovoltaica (Rio do Prado (s.d.)); o Sal Salis Ningaloo Reef, no Parque Nacional Cape Range, Austrália, onde a construção das suas infraestruturas tem um impacto ambiental bastante reduzido, com o recurso a tendas como

unidades de alojamento, os passadiços que preservam a fauna e flora autóctones, e a energia elétrica produzida através de energia solar (Sal Salis Ningaloo Reef, (s.d.)); e o Bardessono, California, EUA, certificado pelo mais alto prémio de design ambiental o Leadership in Energy and Environmental Design's (LEED) tem nas suas instalações um sistema de aquecimento e refrigeração geotérmico subterrâneo, e conta com um conjunto de 940 painéis solares embutidos nos telhados que fornecem energia ao hotel suficiente para que este não dependa de energia externa, as madeiras utilizadas no hotel são retiradas de árvores recuperadas, e os quartos todos equipados com sensores de ocupação que reduzem o consumo de energia quando os hóspedes não se encontram nos mesmo (Bardessono (s.d.)).

Segundo Erdogan e Baris (2007), os hotéis constituem um elemento fundamental no leque de serviços e produtos do setor turístico, ocupando um lugar crucial no que concerne à proteção do ambiente, uma vez que o número de empreendimentos turísticos a adotar boas práticas ambientais e medidas sustentáveis nos seus estabelecimentos tem aumentado visivelmente nos últimos anos.

Este aumento está diretamente ligado, como referido anteriormente, não só à crescente preocupação com as alterações climáticas e às consequências que delas advém, como a escassez de recursos e a degradação do meio ambiente, mas também ao aumento da procura por parte dos consumidores por produtos e serviços mais 'verdes', compelindo as entidades e operadores turísticos a adaptar a sua oferta de forma a viabilizar o desenvolvimento e crescimento das suas atividades.

Desta forma, para o desenvolvimento de um turismo mais sustentável bem-sucedido, as entidades e operadores turísticos devem fazer por garantir a manutenção da qualidade do ambiente, a par com o desenvolvimento de uma atividade turística próspera e economicamente viável que contribua para a melhoria da qualidade de vida da comunidade recetora, enquanto proporcionam ao visitante uma experiência turística de qualidade (Dalal-Clayton & Sadler, 1999; OMT, 2005).

Se por um lado o desenvolvimento turístico pode contribuir para uma degradação ambiental acentuada, por outro detém poder suficiente para, ao beneficiar a sua atividade com a adoção e implementação de práticas ambientalmente sustentáveis, contribuir também para o desenvolvimento das comunidades locais, económica e socialmente, promovendo a consciência e a sensibilização para a conservação do meio ambiente, através de ações e medidas assentes nos três pilares fundamentais do desenvolvimento sustentável: o crescimento económico, a proteção ambiental e o progresso social (Almeida, 2016).

Assim, o reconhecimento do fator ambiente como recurso turístico indispensável à evolução da atividade, permitirá que o turismo se transforme num dos grandes intervenientes na recuperação e conservação da qualidade do ambiente.

É cada vez mais comum assistir à implementação de boas práticas ambientais nas instalações hoteleiras. Nos últimos anos tem-se sentido uma maior proatividade no setor relativamente à implementação de medidas ambientalmente sustentáveis, tanto a nível da poupança de recursos hídricos – o consumo médio de água por hóspede/noite num hotel é de 345 litros, e mesmo num hotel mais eficiente e sustentável esse consumo pode chegar aos 160 litros (Dnoticias, 2019) –, da eficiência energética – a constante utilização de equipamentos de luz, regulação de temperatura, camaras frigoríficas e/ou congeladoras, serviços de lavandaria, serviços disponíveis 24h por dia, entre outros, elevam o consumo energético a um extremo insustentável – ou da utilização de matérias prima mais sustentáveis, quer a nível da construção dos empreendimentos, quer a nível do dia-a-dia dos mesmos.

É a adoção destas práticas que leva a que as unidades hoteleiras possam ser ambientalmente certificadas e rotuladas pelas entidades competentes, tornando-se mais “verdes” e destacando-se no mercado (Han et al, 2010).

A promoção do “Verde”

Face a este crescimento, quer no setor turístico quer em qualquer outra indústria, surgiu o conceito de “Marketing Verde” - uma vez que é através do marketing e da comunicação que os clientes, e potenciais clientes, têm o primeiro contacto com as empresas e/ou entidades detentoras dos produtos e serviços que procuram para satisfazer as suas vontades e necessidades enquanto consumidores.

Segundo Peattie e Charter (2003) e Schiochet (2018) o Marketing Verde é definido como “um processo de gestão holística responsável por identificar, antecipar e satisfazer os desejos e necessidades dos clientes e da sociedade da maneira mais rentável e sustentável possível.”

No entanto, há que ter em atenção que este conceito é comumente confundido com o marketing feito a produtos e/ou serviços ‘verdes’ e não por ser elaborado de forma ‘verde’ como defendem os autores referidos anteriormente. Nesta linha de pensamento, Ferrell e Pride (2001) afirmam que Marketing Verde é aquele que diz respeito ao desenvolvimento, promoção e distribuição de produtos e serviços que não prejudiquem o meio ambiente.

Desta forma, e unindo ambas as ideias sobre o conceito pode concluir-se que o Marketing Verde é, no seu todo, uma forma de marketing que incorpora as preocupações ambientais - quer na sua conceção quer no produto ou serviço que promove - com o intuito de satisfazer a

crescente procura por produtos ecológica e ambientalmente corretos por parte dos consumidores.

Assim, pode afirmar-se que o Marketing Verde surge como resposta das empresas, entidades e operadores turísticos que almejam fazer da questão ambiental uma força integrante na sua estratégia de negócio (Lampe & Gazda, 1995).

Para que essa integração seja bem-sucedida no turismo, as empresas que operam no setor e os respetivos departamentos de comunicação e marketing devem fazer uma análise profunda do mercado que lhes permita dar uma resposta adequada às necessidades dos clientes.

Ao enquadrar a oferta turística com a crescente preocupação com o ambiente, as entidades e operadores turísticos devem direcionar o marketing dos seus serviços e produtos não só aos potenciais clientes que sejam economicamente atrativos mas também àqueles que se demonstrem sensíveis e recetíveis a mensagens de incentivo e sensibilização para a adoção de comportamentos ambientalmente sustentáveis (Dinan, 2000). Desta forma, é importante criar uma estratégia de marketing, através do estudo e segmentação do mercado, para o estabelecimento de programas eficazes para alcançar o público-alvo pretendido, identificando oportunidades de desenvolvimento de novos serviços e produtos, de forma a melhorar a distribuição dos recursos de marketing da empresa.

No entanto, esta aposta no Marketing Verde por parte das entidades e operadores turísticos deve fazer por espelhar a realidade do empreendimento/organização relativamente às suas características ambientais, de forma a não criar expectativas que não correspondam à veracidade do local e do empreendimento nos seus visitantes.

Desta forma, a aposta e adoção destes três mecanismos, deve ser gerida de forma criteriosa, uma vez que não existe um sistema de certificação único e credível aplicado a nível mundial, podendo os empreendimentos turísticos e hoteleiros estar certificados ou rotulados através de entidades que não têm a credibilidade ou relevância ideal no mercado. Assim, esta situação deve ser evitada pelas mesmas de forma a impedir que as suas certificações e rótulos se revertam em *greenwashing* que, tido como 'falsa publicidade', poderá afetar a confiança dos consumidores/visitantes (Bento, 2011).

Todavia, o Marketing Verde, aliado a certificações ambientais e a rótulos ecológicos, que transpareçam a realidade da organização e evitem o *greenwashing*, espelha o compromisso para com a sustentabilidade do meio ambiente por parte das entidades, acabando por se transformar numa ferramenta eficaz que agrega resultados positivos para os hotéis, na medida em que lhes permite obter vantagens competitivas perante a concorrência;

contribuindo para a otimização de processos, para um melhor controlo do consumo de recursos e para a melhoria da imagem perante a opinião pública, melhorando, conseqüentemente, a motivação e produtividade dos seus colaboradores, as relações com a comunidade local e autoridades públicas e o retorno positivo dos seus investimentos (Gutiérrez, Alcaraz, Susaeta, Suárez, Pin, 2015).

Neste sentido, uma das estratégias que os empreendimentos turísticos podem adotar para aumentar a sua competitividade, nomeadamente ao nível da sustentabilidade, é a gestão eficaz da Tourism Supply Chain (cadeia de abastecimento do turismo). Segundo Song (2012), esta cadeia de abastecimento consubstancia-se no conjunto de abordagens utilizadas para gerir de forma eficiente as operações da cadeia de abastecimento do turismo específicas de um destino por forma a atender às exigências e necessidades dos mercados alvo, ao mesmo tempo que se cumprem os objetivos de negócio dos diferentes empreendimentos turísticos.

A cadeia de abastecimento do turismo envolve um vasto leque de serviços como, serviços pré experiência: agências de viagens, operadoras de viagens, turismo internacional, entre outros; e serviços durante a experiência: transportes, alojamento, F&B, atividades de lazer, entre outros. Assim, existe uma correlação entre a sustentabilidade da atividade turística e a competitividade de cada empresa/empreendimento turístico, uma vez que segundo Porter (1985), a vantagem competitiva e sustentabilidade do setor turístico, está inevitavelmente relacionada com a competitividade e sustentabilidade das empresas/empreendimentos individuais (Costa & Carvalho, L. (2011)).

Tendo em consideração que as atividades turísticas estão diretamente relacionadas com a oferta de serviços como transporte, alojamento, alimentação, lazer e animação, informação e organização, torna-se difícil não reconhecer a sua dependência dos recursos ambientais, sociais e culturais (AREAM, 2002).

Eventos

Uma das atividades do setor turístico com alguma influência na cultura e sociedade é sem dúvida a produção e organização de eventos, uma vez que a sua realização altera consideravelmente a posição do setor relativamente à visibilidade dos destinos e à conseqüente produção de riqueza nos mesmos (Simões, 2012).

De acordo com a Organização Mundial do Turismo (2005), a realização de eventos proporciona ao turista mais uma razão para visitar um local (quando o evento não é o principal motivo da deslocação), para além de todos os outros produtos e serviços disponíveis no destino.

Desta forma, surge o conceito de Turismo de Eventos – deslocação do visitante/turista motivada pela realização/participação no evento – que, segundo Getz (2009), impulsiona o desenvolvimento dos destinos turísticos ao abranger recursos de vários setores, nomeadamente no alojamento/hotelaria e na restauração.

Contudo, Getz (2005, citado por Bowdin et al., 2006, em Oliveira, 2014) afirma ainda que todos os eventos, para além de temporários, são também únicos quanto à sua gestão, organização, conceito e recursos humanos. Assim, Bowdin et al. (2006) refere-se a “eventos especiais” como aqueles que se consubstanciam em rituais, celebrações, performances artísticas ou apresentações, criados e planeados de forma consciente para assinalar uma ocasião especial ou para alcançar objetivos específicos, sociais, familiares ou corporativos. São estes “eventos especiais” que muitas vezes têm lugar em hotéis, consubstanciando-se no principal motivo da deslocação, mas centralizando a atividade toda no mesmo sítio.

Chon e Sparrowe (2003, citados por Oliveira, 2014) afirmam que a realização de eventos tem sido sinónimo de expansão da indústria hoteleira, uma vez que funcionam como estimulador para a deslocação e consequente estadia no destino.

No entanto, face à mudança de critérios e requisitos perante a crescente preocupação ambiental também estes começam a adotar uma postura mais responsável e ambientalmente consciente.

Apesar de “inúmeras as razões e os bons argumentos para optar pela realização ou participação num evento sustentável (...) a organização de um evento sustentável não deve ser feita com o propósito de ‘maquilhar’ o evento com algumas características ambientais ou humanitário. O *greenwashing* deve ser evitado sob pena de comprometer a reputação e sucesso do evento, assim como da própria entidade ou empresa.” (BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável, 2014).

Assim, com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento sustentável, os eventos deverão ser planeados, organizados e implementados com vista à minimização de possíveis impactes negativos, ao mesmo tempo que devem procurar contribuir para o desenvolvimento da comunidade recetora, não só a nível económico, mas também social, cultural e ambiental.

Das principais vantagens e benefícios da adoção de comportamentos e medidas de sustentabilidade na organização de um evento, de acordo com o BCSD Portugal (2014), é a diminuição de custos associada à redução do consumo de energia e água, que por sua vez se poderá converter no reforço dos valores de sustentabilidade da marca, um dos principais fatores que se tem verificado ter maior influência na escolha dos consumidores; o desenvolvimento da economia local e a consequente melhoria da qualidade de vida da

comunidade recetora do evento; a menor utilização e maior conservação dos recursos naturais; e a redução/melhoria da pegada ambiental.

Para o sucesso de um evento que se pretenda sustentável e benéfico para a comunidade local e demais entidades envolvidas e/ou afetas ao evento, a organização deve optar por adquirir produtos e serviços de empresas que demonstrem preocupações ambientais e sociais ou que sejam próximas do local do evento (fornecedores locais) e agregar atividades que permitam a promoção do destino. A nível ambiental, uma vez que a produção de resíduos está presente nas várias fases do evento (montagem, realização e desmontagem), deve ser elaborado um plano de diminuição dos desperdícios associados à montagem, assegurando a máxima reutilização e reciclagem de materiais no pós-evento; diminuir o consumo de energia associado à realização do evento, optando pela utilização de energias renováveis e priorizando sistemas de iluminação eficiente e de baixo consumo; assim como adotar soluções de reaproveitamento de águas sempre que possível (ISO 20121).

Esta aposta na redução da emissão de poluentes (derivada do consumo de energia) ou na produção de resíduos, não só contribuem para a mitigação dos possíveis impactes ambientais como possibilitam a redução de custos agregados ao consumo de energia e tratamento de resíduos, podendo, inclusive, contribuir para o aumento do lucro associado ao evento, constituindo uma vantagem não só para as empresas mas também para o ambiente e comunidade recetora (APCER (2019). ISO 20121 Sistema de Gestão de Eventos Sustentáveis).

Ao acolher um evento, independentemente da tipologia e/ou dimensão, o destino e a comunidade local devem estar conscientes de que o mesmo pode causar impactes, não só positivos, como a criação de emprego, promoção do destino, aumento de receitas derivado do aumento do número de turistas e visitantes, mas também negativos, como a degradação do local, a ultrapassagem das capacidades de carga, ou alterações na estrutura da comunidade (Ferreira & Martins, 2007, citados por Simões, 2012).

Assim, é importante que o planeamento de eventos seja coerente com a estratégia de desenvolvimento turístico, económico, social, cultural e ambiental do destino. Esse planeamento permitirá a adaptação das necessidades à realidade do local e contribuir para o desenvolvimento sustentável de ambas as partes.

Recursos Humanos e Marketing Interno

A principal componente que permite que o desenvolvimento turístico, o desenvolvimento das regiões enquanto destinos turísticos e não só, o desenvolvimento de atividades profissionais e de lazer, como os eventos, e sobretudo contribui para que todos estes desenvolvimentos se

deem de forma sustentável, é sem dúvida a componente humana. Como tal, é crucial que as entidades patronais encarem os seus colaboradores como o bem mais valioso da sua organização.

Estrela (2017) aborda a importância dada aos colaboradores ao relacionar a Gestão de Recursos Humanos com o Marketing, defendendo que a junção destas duas áreas ao consubstanciar-se numa só, o Marketing Interno, se revela fundamental para o bom funcionamento e respetivo sucesso de qualquer organização.

Com o aumento da competitividade, e a crescente exigência por parte dos consumidores face à aquisição de produtos, serviços ou experiências, as empresas tiveram inevitavelmente de adotar um postura mais assertiva no que toca ao seu desempenho, custos associados e aos relacionamentos internos e externos da organização (Santos, 2004).

Para corresponder a estas expectativas foi necessário que se percebesse a importância de “integrar procedimentos relacionados com as áreas dos recursos humanos, gestão estratégica, relações interpessoais ao nível dos elementos que colaboram com a organização, gestão da qualidade e desenvolvimento organizacional” (Estrela, 2017), uma vez que o cliente interno - os colaboradores da empresa - é “o fator que permite a competitividade organizacional” e se consubstancia como um elemento diferenciador (Freitas et al, 2013 & Bohnenberger, 2005, citados por Estrela, 2017).

É no âmbito da importância dada ao Marketing Interno nas empresas, que a comunicação organizacional se revela de extrema importância na satisfação dos clientes internos (colaboradores), pretendendo-se que “com uma comunicação eficiente e eficaz, a satisfação e a performance dos colaboradores aumente” (Giri & Kumar, 2010, citados por Estrela 2017), permitindo à empresa atingir níveis de produtividade e sucesso também mais elevados.

No que toca à sustentabilidade e gestão ambiental de uma empresa, também o marketing interno e a comunicação organizacional ocupam um lugar de destaque, pois permitem que os colaboradores compreendam e se identifiquem com os valores da empresa, contribuindo para a evolução da mesma de acordo com os parâmetros e requisitos estabelecidos.

Neste sentido, a comunicação organizacional revela-se como uma mais-valia na medida em que acaba por facilitar a convergência entre o cliente interno e externo (Costa, 2008), uma vez que o bom ambiente e a fluência da comunicação que se faz sentir dentro de uma organização, acaba por ser sentido também pelos clientes da empresa, através da partilha de experiências enquanto fornecedor-recetor de serviços.

A importância da Satisfação de Clientes e da Avaliação de Fornecedores para manter níveis de qualidade e de fidelização

“As empresas têm utilizado a satisfação dos consumidores para determinar a qualidade do serviço e aumentar a retenção de clientes. Assim, o conceito de satisfação encontra-se ligado com o conceito de qualidade.” (Jesus, 2013).

Desta forma, é essencial que as empresas procurem conhecer e compreender as vontades e expectativas dos seus clientes, de modo a satisfazê-las com o mínimo risco de potencial sentimento de desilusão por parte dos mesmos. No entanto, ao ouvir e compreender a opinião do cliente relativamente aos serviços/produtos prestados, a empresa tem também mais facilidade em identificar problemas que possam existir e agir conforme necessário (Segmento, 2016).

A necessidade de perceber o grau de satisfação ou desagrado do cliente perante o produto e/ou serviço advém da diferença que pode existir entre aquilo que a organização acredita ser o que o cliente pretende e aquilo que este realmente quer (Lambin, 2000).

Para Kotler (1998, citado por Roberto Sganzerla, 2014) a satisfação, ou desagrado, está diretamente relacionada com o desempenho do serviço prestado face às expectativas do cliente. Se o cliente ficar satisfeito com o serviço a probabilidade de falar bem do mesmo a outros ou de regressar é maior, aumentando consequentemente o seu índice de fidelização e lealdade para com a empresa e consubstanciando-se numa rede de clientes estável e promotora da entidade.

Esta lealdade e fidelização acaba por ser também bastante benéfica e atrativa para as empresas, uma vez que os seus clientes acabam por aceitar mais facilmente alterações nos preços, contribuem para a consolidação da reputação da empresa, possibilitando consequentemente o aumento de receitas futuras (Vilares & Coelho, 2005).

Assim, é possível constatar que a satisfação, para além de estar intimamente ligada com a qualidade do serviço e/ou produto, por ser influenciada pela mesma, tem também o seu peso na fidelização e lealdade do cliente perante a organização (Jesus, 2013).

Para que os níveis de satisfação, fidelização e lealdade se mantenham benéficos para a empresa, é importante que esta exija aos seus fornecedores, e prestadores de serviços, padrões de qualidade que vão ao encontro dos seus, uma vez que para obter o devido reconhecimento, todos os produtos e serviços a si associados devem seguir a mesma linha estratégica e de qualidade. Tal não acontecendo poderá resultar em prejuízos de custo, entrega e/ou reputação. Daí a importância do estabelecimento de critérios aquando a seleção de fornecedores e respetiva avaliação (Hoinaski, 2016).

Para a avaliação de fornecedores, de maneira a que a qualidade do serviço prestado seja garantida, devem ter-se em consideração critérios como o cumprimento de prazos de entrega e/ou recolha, o cumprimento dos requisitos contratuais, a capacidade de resposta e resolução de problemas ou imprevistos (Veolia, s.d.).

No entanto, Hoinaski (2016), define um conjunto requisitos que devem ser tidos em conta, quer na fase de seleção quer na fase de avaliação, são eles:

- A qualificação para a prestação do serviço;
- A estabilidade financeira, se o fornecedor não se encontrar numa situação estável isso pode ter repercussões na prestação de serviços;
- O desempenho operacional;
- As práticas e processos de gestão, tendo em conta que uma boa gestão reverter-se-á numa boa prestação;
- A informação detalhada sobre o produto ou serviço prestado, facilitando a interação e transações entre ambas as entidades;
- A cotação no mercado, uma vez que quanto melhor a empresa estiver posicionada no mercado, maior a possibilidade de vantagens a nível de preço-qualidade.

Desta forma, e tendo em consideração todos os conceitos referidos ao longo do presente capítulo, será possível gerir de forma harmoniosa todas as componentes inerentes ao desenvolvimento e bom funcionamento de uma entidade que se pretenda sustentável, ambientalmente consciente, diferente perante a concorrência e atenta às necessidades e exigências que vêm surgindo de forma constante no mercado.

Caracterização da Entidade Recetora

²A entidade recetora do estágio ao qual este relatório faz referência é o Hotel Areias do Seixo. No entanto os proprietários detêm também o Empreendimento Turístico Noah Surf House Portugal, em Santa Cruz, que conta com um hotel, a Noah Surf House, e um restaurante de praia, a Noah Beach House.

Assim, daqui em diante é crucial ter em consideração que os momentos de estágio se tornam transversais a ambas as entidades, uma vez que a gestão das mesmas é centralizada, no que toca à maioria dos departamentos não operacionais. Funcionando como um “grupo” em que as informações podem ser passadas de uma entidade para outra consoante a necessidade de satisfação das vontades dos clientes; No entanto, há que ter em atenção que, apesar dos proprietários e os departamentos que constituem a Direção Operacional (departamento de qualidade, departamento de vendas e departamento de eventos) serem comuns a ambas as entidades, não existe uma empresa que seja detentora das duas marcas.

Esta centralização/transversalidade irá sobressair nos subcapítulos que fazem referência aos departamentos onde decorreu o estágio. Contudo apenas será caracterizada a Entidade Recetora oficial, o Hotel Areias do Seixo.

Areias do Seixo | Hotel Rural *****

O Hotel Areias do Seixo, daqui em diante designado por “Areias do Seixo” ou “AS”, nasceu do sonho dos proprietários Marta e Gonçalo de criar um lugar único onde pudessem receber pessoas de todos os cantos do mundo.

Em total respeito e consonância com a Natureza, é uma unidade hoteleira atualmente composta por 16 quartos, 14 no edifício principal e outros 2 nas dunas e lago respetivamente, 10 *Villas* e 6 *Townhouses*, com 3 quartos cada, todos decorados de forma diferente proporcionando viagens sensoriais distintas, para que a cada regresso o hóspede possa viver uma nova experiência. Os 2 quartos, que se encontram fora do edifício principal, são na sua elegante simplicidade, duas tendas com todos os requisitos preenchidos erguidas em lugares fora do comum que se destacam pelo estreito contacto com a natureza, no valor que lhe é atribuído e, como tal, partilhado com os hóspedes.

² Toda a informação apresentada neste capítulo tem como base documentos oficiais das Areias do Seixo. Qualquer informação adicional que não conste em documentos estará devidamente referenciada segundo as normas APA ou identificada com hiperligação direta no texto.

O hotel dispõe ainda de um restaurante e uma mercearia onde predominam os produtos biológicos de origem nacional, uma sala de cinema, um SPA, uma piscina exterior aquecida através de painéis solares, uma horta orgânica, um coreto de jardim destinado a aulas de yoga e outras atividades, e uma estufa, com 600m², para realização de eventos até 250 pessoas; como apoio à realização de eventos e outras atividades tem ainda à disposição o “Círculo do Fogo”. A nível de serviços, o hotel conta ainda com *room-service*, internet *wireless*, *concierge*, bicicletas (incluídas na estadia), *babysitting* a pedido, cofre geral, lavandaria e acessos e condições para mobilidade reduzida.

A originalidade, o conforto e o acolhimento são os requisitos que permitem fundir a sofisticação com o ambiente descontraído.

O hotel Areias do Seixo foi projetado pelo Arquiteto Vasco Vieira e a decoração assinada por Rosário Gabriel, que contou também com a participação da decoradora de interiores Isabel Schedel. É de realçar que a construção do hotel teve em consideração que a sua intervenção fosse harmoniosa com a Natureza envolvente, uma vez que este é um espaço ecológico e com princípios do turismo sustentável assentes na eficiência energética, energias renováveis e aproveitamento de recursos naturais. De igual modo a decoração, inequivocamente focada no reaproveitamento de materiais, dá-lhes uma nova vida, com base no princípio da Economia Circular (“modelo de produção e de consumo que agrega a partilha, a reutilização, a reparação e a reciclagem de materiais e produtos, alargando o ciclo de vida dos mesmos, implicando a redução do desperdício ao mínimo.” (Atualidade Parlamento Europeu (2018)). Importante referir também que a construção das duas tendas, que constituem as duas unidades de alojamento mais recentes do hotel, tem um impacte ambiental muito inferior ao da construção das restantes unidades do hotel (uma vez que não foi necessário recorrer a métodos de construção civil, um dos setores mais poluidores mundialmente, para a sua edificação).

“O conceito Areias do Seixo assenta numa política de sustentabilidade, assumida desde a sua conceção/construção, prolongando-se por todo o ciclo de vida da atividade, configurando uma unidade de luxo sustentável.” (*Areias do Seixo, Relatório de Sustentabilidade 2010/2011*).

História

O início da sua atividade no setor do turismo e lazer data de 27 de abril de 2010, composto, até final de 2011, por dez quartos e uma *penthouse* no edifício principal, e quatro *villas* com três quartos cada.

Estas *villas*, que compõem o loteamento das Areias do Seixo, foram vendidas em 2009, mantendo-se, no entanto, a sua exploração turística a cargo das Areias do Seixo.

Em 2012, as Areias do Seixo passaram a contar com catorze quartos no edifício principal e 10 villas.

O aumento do número das villas é possível graças aos novos contratos de exploração turística que se têm estabelecido ao longo dos anos, no sentido de integrar todas as villas do loteamento no conjunto de unidades de alojamento das Areias do Seixo.

Desde dezembro de 2015, as Areias do Seixo deram início à exploração da marca Império, uma Pastelaria com mais de 50 anos de existência, localizada em Torres Vedras.

Em 2019, o hotel Areias do Seixo, viu surgir mais um quarto, o “Abrigo dos Pinheiros”, e em 2020 o “Abrigo do Lago” tornar-se-ia o 16º quarto do empreendimento.

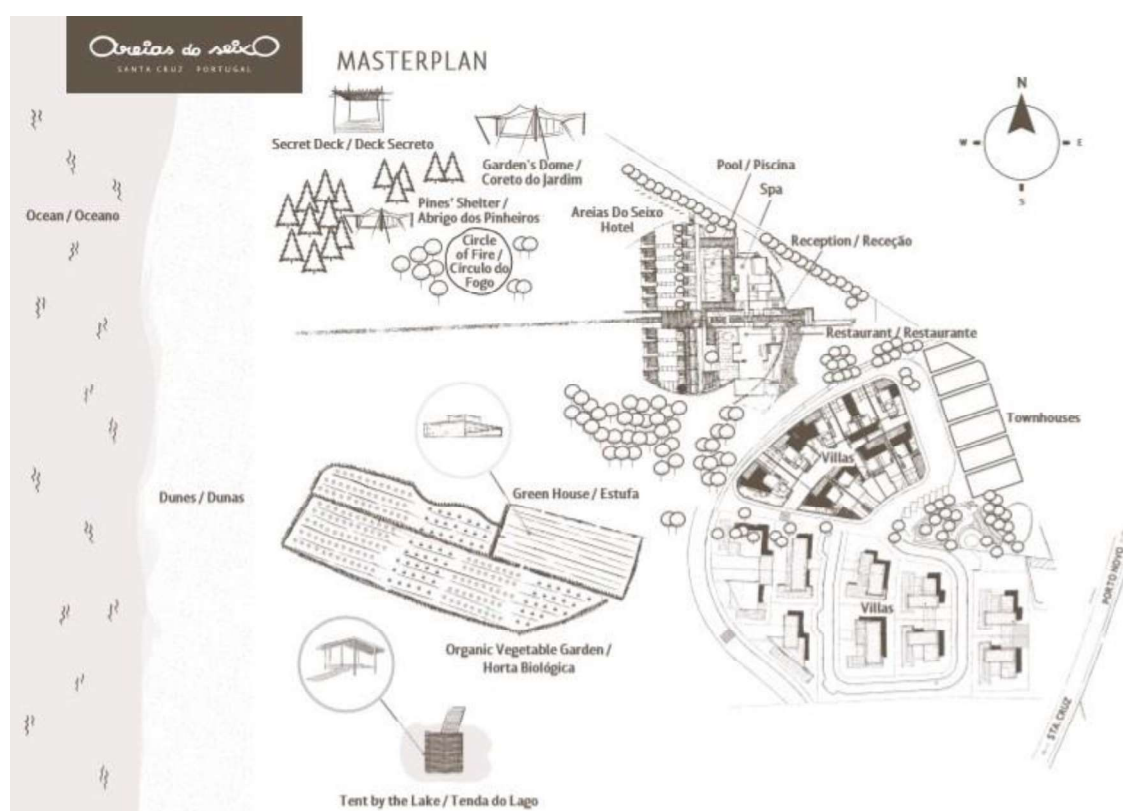


Figura 4.1. Master Plan Areias do Seixo, 2020. Fonte: Events Areias do Seixo (2020, janeiro 08). Masterplan AS [Mensagem de correio eletrónico]. Consultado em 2020, janeiro 08.

Localização

O Hotel Areias do Seixo está localizado num cenário privilegiado e de frente para o mar, dunas e pinhal. Encontra-se inserido no Sítio de Interesse Comunitário Peniche/Santa Cruz, que integra valores naturais incluídos na Rede Natura 2000, rede ecológica para o espaço comunitário da UE com a finalidade de assegurar, a longo prazo, a conservação das espécies e habitats mais ameaçados (ICNF, 2016).

Destaca-se por ser o local perfeito para estar em contacto com a natureza e sentir o seu ritmo. Concebido para seguir uma filosofia de respeito e interação com a natureza, com condições

que permitem o desenvolvimento de muitas e diferentes espécies, florísticas e faunísticas, é exatamente por isso que a vida selvagem se mantém por perto. Aqui a variedade é visível aos olhos mais atentos, conseguem encontrar-se pelo menos 5 espécies de Anfíbios, 28 espécies de Aves, 6 espécies de Mamíferos, 3 espécies de répteis e ainda 6 espécies de plantas, identificadas, tal como se pode constatar no Guia da Natureza – Areias do Seixo (Areias do Seixo. (s.d.)). De todas estas espécies algumas têm o seu nível de conservação bastante ameaçado sendo esse um dos fatores determinantes na atribuição de zona de proteção da Natureza a este local.

De realçar que apesar de estar localizada numa Área de Aptidão Turística (zona amarela da figura 3), as Areias do Seixo, para além de fazerem parte integrante da Reserva Agrícola Nacional e coincidirem com parte de uma Área de Proteção Integral (zona 2 da figura 3), abrangem ainda uma Área Agroflorestal e uma Área Agrícola Especial, ambas na zona 1 da figura 3.



Figura 4.2. Planta de Localização Areias do Seixo, Elaboração própria 2020, fevereiro 20. Adaptado de Planta de Condicionantes e Extrato de Planta de Ordenamento (Câmara Municipal de Torres Vedras, Departamento Urbanístico (2020, fevereiro 13) Pedido de Planta de Localização [Mensagem de correio eletrónico]. Consultado em 2020, fevereiro 15).

É por isso de extrema importância a adoção de um comportamento ambientalmente responsável e consciente em todo o processo operacional das Areias do Seixo, compatível com a preservação de valores como a gestão sustentável do ponto de vista ecológico, económico e social.

Com morada na Praceta do Atlântico, Mexilhoeira, Póvoa de Penafirme, A-dos-Cunhados, Torres Vedras 2560-046, nas coordenadas GPS N 39° 09.179 | W 9° 21.783, encontra-se a 35 minutos do aeroporto de Lisboa; 25 min da Ericeira; a 25 min de Óbidos; 30 min de Peniche,

a 60 min de barco do Parque Natural das Berlengas; a 35 min das Caldas da Rainha e a 75 min de Fátima.



Figura 4.3. Localização Geográfica Areias do Seixo. Fonte: Areias do Seixo, Manual da Qualidade, 2019, Novembro 27

Missão

“Acolher numa grande Casa, com Amor, pessoas de todos os cantos do Mundo que desejem romper com a agitação característica do seu dia-a-dia, redescobrando as coisas simples da Vida, despertando a sua consciência ambiental, “respirando” a Natureza, dando asas à originalidade e criatividade, partilhando emoções e sensações, viajando dentro e fora de portas ... promovendo uma experiência sensorial a que chamamos Turismo Emocional! “
(Manual da Qualidade Areias do Seixo, 2019)

Valores

Simplicidade

“Simplificar as relações humanas soltando a essência de cada um.”

Criatividade

“Dar asas à imaginação de uma forma inesgotável ...”

Determinação

“Não desistir de sermos nós próprios.”

Sustentabilidade

“Olhar para cada ação como um compromisso ambiental, social e económico.”

Compreensão

“Absorver a identidade dos que nos rodeiam, promovendo equilíbrio e superando expectativas.”

Felicidade

“Procurar a felicidade no que fazemos em cada momento e para cada pessoa.”

Tabela 4.1. Valores Areias do Seixo. Elaboração própria, adaptado de Manual da Qualidade Areias do Seixo, 2019.

Estrutura Organizacional

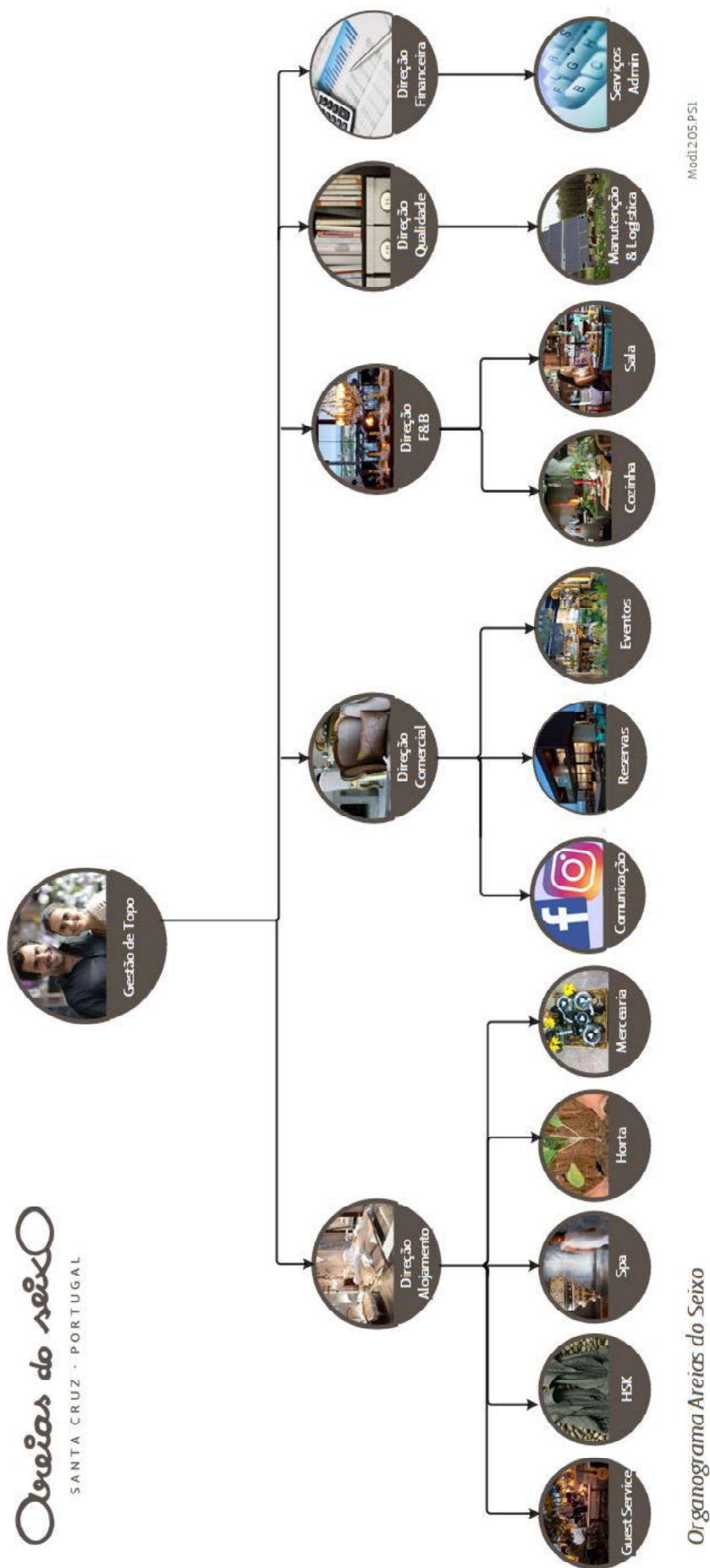


Figura 4.4. Organograma Areias do Seixo, Fonte: Qualidade Areias do Seixo (2020, julho 10). Organogramas AS e NSH [Mensagem de correio eletrónico]. Consultado em 2020, julho 10.

Descrição de Departamentos, procedimentos e funções desempenhadas

O Estágio para obtenção de grau de Mestre em Turismo e Ambiente teve lugar em três departamentos distintos: Departamento de Eventos, Departamento de Qualidade e Departamento de Vendas.

Este capítulo irá abordar cada um desses Departamentos começando por dar a conhecer qual o seu papel na empresa e a maneira como são desempenhadas as funções inerentes ao mesmo. Posteriormente serão expostas as funções desempenhadas, pela mestranda, durante o período de Estágio, respetivamente.

Departamento de Eventos

A coordenação do Departamento de Eventos das Areias do Seixo e da Noah é da responsabilidade de Diana Perdigão, em conjunto com o Departamento de Reservas, sendo que este último apenas atua em eventos de não-exclusividade – eventos que não obriguem à reserva total do hotel (Noah Surf House ou Areias do Seixo) ou restaurante (Noah Beach House) só para os mesmos.

É importante ressaltar que os Recursos Humanos afetos a estes departamentos atuam em ambas as marcas, tornando as informações transversais para uma maior versatilidade no que toca à proposta de alteração de espaços para os eventos.

Para as duas marcas consideram-se eventos e respetivos locais de serviço:

	
<p>- a partir de 10 pessoas (inclusive);</p> <p>Catering:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Restaurante Areias do Seixo - Estufa Areias do Seixo - Círculo de Fogo Areias do Seixo - Jardins Areias do Seixo - Coreto do Jardim Areias do Seixo - Lago Areias do Seixo - Dunas Areias do Seixo - Villas Areias do Seixo <p>Alojamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quartos e/ou Villas Areias do Seixo 	<p>- a partir de 15 pessoas (inclusive);</p> <p>Catering:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Restaurante Noah Beach House - Terrace Noah Beach House - Restaurante Noah Surf House - Pool Deck Noah Surf House - Rooftop Noah Surf House - Solar deck Noah Surf House <p>Alojamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quartos e/ou Bungalows Noah Surf House
<p>Para ambas as marcas, consideram-se eventos em Exclusividade todos aqueles que, tal como o nome indica, requerem a exclusividade de qualquer um dos locais para a realização do evento.</p>	

Tabela 5.1. Nº de Pessoas e Espaços afetos à realização de Eventos. Elaboração Própria, Adaptado de Areias do Seixo (2019), *Processo de Contato, Reservas e Organização de Eventos*.

Os pedidos de informação para eventos podem acontecer via telefone, *e-mail* ou contacto pessoal no local (AS ou Noah). Sempre que este contacto não for diretamente realizado com o departamento comercial, todas as informações deverão ser registadas e passadas aos respetivos departamentos, consoante a tipologia e dimensão do evento.

Tipologia	Dimensão
<ul style="list-style-type: none"> - Casamentos e Batizados - Outras celebrações - Retiros <i>Wellness</i> - Incentivos - Reuniões - Formações - Apresentação de produtos - Atividades de <i>Team Building</i> - Viagens gastronómicas - Sessões fotográficas 	<p>- Consoante o número de pessoas a considerar para o evento;</p> <p>Origem dos pedidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clientes individuais - Empresas cliente final - Empresas de organização de eventos

Tabela 5.2. Tipologia e Dimensão de Eventos. Elaboração Própria, Adaptado de Areias do Seixo (2019), *Processo de Contato, Reservas e Organização de Eventos*.

Relativamente à disponibilidade, esta deve ser avaliada através da consulta do respetivo Calendário de Eventos, no caso de não existir disponibilidade, deverão ser apresentadas e sugeridas ao cliente outras datas e/ou espaços disponíveis para o evento.

Quando o pedido de informação para evento for com exclusividade ou combine Alojamento com Catering, o levantamento de informação deverá ser feito através de formulário próprio - de preenchimento obrigatório sempre que os pedidos de informação apresentem possibilidade de posterior envio de proposta, e deverá constar no processo do evento, se este for adjudicado.

Se o evento pretendido pelo cliente for um Casamento, deve ser sugerida a marcação de uma reunião e visita ao local. Se os clientes residirem fora do território nacional esta reunião deverá ser realizada, idealmente, através de uma videochamada para que se apurem todos os detalhes necessários para o envio de uma proposta adequada ao evento pretendido.

Para a criação de uma proposta adequada, a informação recolhida junto dos clientes deve ser cruzada com a documentação de suporte comercial, e ter em consideração a tipologia e características do evento e respetivo serviço; o perfil do cliente e convidados; a data do evento; as opções de ementas, complementos, tabela de preços, descontos e acréscimos.

Poderá fazer-se uma pré-reserva se existir por parte do cliente uma data concreta para a realização do seu evento, ou quando as características do mesmo impliquem o bloqueio de vendas nessa data. Em caso de pré-reserva, esta deverá ser feita antes do envio da proposta ao cliente, e libertada ou confirmada assim que o cliente informar a sua decisão.

Na sequência do envio de propostas, devem ser realizados *follow-ups*, que precisam ter em consideração todas e quaisquer dúvidas expostas e/ou esclarecimentos pedidos pelo cliente, na perspetiva de proceder às alterações de acordo com as necessidades e pretensões do mesmo.

Se o cliente não adjudicar a proposta dentro dos *timings* dos *follow-ups*, o departamento comercial deve proceder à libertação da data e abertura/desbloqueio de vendas.

O período de Estágio afeto a este departamento teve lugar de 18 setembro 2019 a 8 Novembro 2019, entre as 10h e as 18h30, com mudança de horário em dias de Eventos.

No seguimento da interiorização e compreensão das noções gerais dos procedimentos necessários para a organização de um evento, foi possível acompanhar alguns processos de organização de Casamentos até ao dia dos mesmos, realizados nas instalações das Areias do Seixo na Noah Beach House.

Durante o processo de organização, foi solicitada a ajuda da mestranda para a elaboração e registo dos documentos necessários à realização dos eventos, tais como:

- Fichas de levantamento de informação;
- Fichas de evento;
- Notas de prova;
- Folhas de produção;
- *Seating plan* e Plantas;
- Listagem de transferes;
- Ficheiros de planeamento de eventos em exclusividade;

Sempre com a supervisão da responsável pelo departamento.

Ainda na fase de organização, houve a oportunidade de ver como se gere toda a preparação dos departamentos afetos ao evento (nomeadamente F&B, *Guest*, Decoração e *House Keeping*). Pôde também assistir-se a vários Briefings, momento onde se esclarecem todas as questões relativamente à Ficha de Evento (ficha com minuciosa descrição de todas as etapas, horários e locais do evento) com os responsáveis de cada departamento para que tudo corra conforme planeado e se consiga minimizar o risco de imprevistos no dia.

Já no decorrer dos eventos, foi possível acompanhar toda a sua coordenação, desde a preparação do espaço, a orientação para os clientes/noivos e respetivos convidados, ao conciliar dos horários estipulados para cada momento com os atrasos ou antecipações, gestão de imprevistos e pedidos de última hora. Nos dias em que decorreram dois eventos ao mesmo tempo, foi dada a oportunidade à mestranda de coorientar os de menor dimensão sempre com supervisão do responsável.

Os momentos de estágio no Departamento de Eventos permitiram compreender a dimensão da organização e gestão dos diversos tipos de evento e o que cada um implica, destacando nomeadamente o seu reduzido impacte ambiental, de que são exemplo:

- A decoração à base de flores e plantas secas, que é reaproveitada para posterior decoração do hotel;
- A utilização de materiais como o papel ou tecido em substituição do plástico;
- A proibição de lançamento de balões de hélio ou balões lanterna, com vista à redução da poluição;
- *Catering* à base de produtos da horta orgânica do hotel e de fornecedores locais.
- A substituição parcial de luzes por velas
- Estufa completamente envidraçada, permitindo a entrada e maior absorção de luz natural, reduzindo assim a necessidade de luz artificial;

Após este momento de estágio, a mestranda acredita que seria benéfico ter mais uma pessoa a integrar este departamento, de forma a agilizar os procedimentos, permitindo que tudo quanto fosse pedidos e consultas para eventos pudesse ser direcionado para o respetivo departamento, evitando assim que o cliente “saltasse” entre departamentos, bem como em ocasiões em que decorram dois eventos ao mesmo tempo e não é possível à gestão do Departamento de Eventos estar nos dois sítios em simultâneo, mais um colaborador faria a diferença.

No entanto, mantendo-se o Departamento de Reservas afeto aos eventos, seria uma mais-valia se este tivesse mais informação visual e dimensional dos espaços possíveis de receber eventos, para uma maior segurança quanto às informações que são passadas aos clientes uma vez que este departamento não participa fisicamente nos processos de gestão e organização presencial dos eventos.

Desta forma, e apesar de não ser a área de estudos da mestranda, a sua presença mostrou-se relevante na medida em que foi possibilitada a sua participação ativa nos momentos de organização e gestão dos eventos, consubstanciando-se numa mais-valia para o próprio departamento durante o período de estágio no mesmo.

Departamento de Qualidade

A coordenação do Departamento de Qualidade das Areias do Seixo e da Noah é da responsabilidade de Cláudia Pina.

Este Departamento representa o compromisso da gestão de topo e de toda a unidade hoteleira em garantir a qualidade dos serviços prestados, dando vida a todos os processos que constituem a Operação das Areias do Seixo, assegurando que todas as partes contribuem para proporcionar a melhor experiência aos seus clientes durante toda a sua visita e/ou estadia.

Aquando neste Departamento foi pedido à mestranda que apresentasse sugestões de melhoria que se aplicassem à área dos Recursos Humanos, Parceiros e Fornecedores, e Satisfação de Clientes.

Sem uma base ‘sólida’ em nenhuma destas matérias, a metodologia usada para concretizar esta tarefa foi o estudo e pesquisa aprofundada sobre os diversos temas conjugando-a com a partilha de conhecimentos por parte da responsável do Departamento.

Relativamente ao Departamento de Recursos Humanos, um dos maiores desafios que se coloca a uma empresa é a sua capacidade de encontrar e reter potencial humano adequado ao seu sucesso.

A gestão do departamento de RH deve fazer por combinar as necessidades individuais dos seus colaboradores com as necessidades da empresa, maximizando o retorno do investimento na contratação de pessoal e minimizar o risco financeiro dessa atividade (Rodrigues, 2014).

A satisfação das necessidades da empresa prende-se com a eficácia e eficiência dos seus colaboradores no desempenho das respetivas funções, que deverão permitir atingir os objetivos definidos para a empresa alcançar o sucesso pretendido (Azêdo & Alves, 2013).

A satisfação das necessidades dos colaboradores contribuirá para que estes se tornem mais produtivos e motivados, e conseqüentemente atinjam níveis de desempenho e sucesso mais elevados, permitindo à empresa o aumento da sua competitividade perante os seus concorrentes.

Se os colaboradores não estiverem à altura das exigências estabelecidas pela empresa, esta corre o risco de não atingir os resultados pretendidos. No entanto se for a empresa a não corresponder às expectativas dos seus colaboradores, isso irá refletir-se na qualidade do seu trabalho, na sua intenção de deixar a empresa (rotatividade de colaboradores indesejada) e conseqüentemente nos resultados da mesma (Chiavenato, 2010).

Assim, as sugestões apresentadas para este tema baseiam-se em conceitos como a junção dos Recursos Humanos com o Marketing Interno (abordados previamente na Revisão da Literatura), onde são tidas em consideração as necessidades da empresa face às expectativas dos seus colaboradores e quais as soluções que podem ser implementadas para promover uma maior retenção de Recursos Humanos através de um “Plano de Integração e Desenvolvimento de Carreira”.

Quanto aos Métodos de Seleção, Avaliação e Monitorização de Parceiros e Fornecedores, para assegurar a qualidade dos produtos e serviços prestados ao cliente é crucial que a Organização e os Recursos Humanos afetos ao Departamento de Compras definam quais as metodologias e critérios a ter em conta aquando da contratação de parceiros e fornecedores, uma vez que estes devem estar em harmonia com a estratégia da Organização para que o nível de qualidade e excelência da mesma não seja comprometido, evitando assim possíveis prejuízos económicos e/ou de reconhecimento externo face à Organização (Hoinaski, 2016).

A existência de métodos de avaliação e monitorização, por sua vez, permitirá assegurar a aquisição, existência e manutenção de todos os bens, serviços e equipamentos necessários à operação, com os níveis de qualidade adequados aos critérios da Organização.

Desta forma foram apresentadas sugestões para uma melhor seleção, avaliação e monitorização dos Fornecedores e Parceiros que prestam serviços em nome das Areias do Seixo, Império e NOAH's de forma a assegurar a satisfação das necessidades relativas a bens, serviços e equipamentos indispensáveis ao serviço. Tendo como objetivo fortalecer relações de confiança e a qualidade dos produtos e serviços prestados ao estabelecer parcerias consistentes com entidades que se identifiquem e valorizem o projeto, bem como a preferência por fornecedores locais, para que ambas as partes consigam absorver, transmitir e partilhar os valores das Areias do Seixo.

Já no que toca a Métodos de Avaliação de Satisfação dos Clientes, para perceber a satisfação do cliente perante o serviço/experiência prestado, há que olhar para a satisfação como um processo cumulativo, ou seja como uma avaliação global da experiência, baseada no conjunto de compra e consumo do serviço, ao longo do tempo (Estadia → Hotel, Experiência → Restaurante ou Atividades).

Desta forma, a avaliação da satisfação do cliente acaba por desempenhar um papel fundamental como indicador do desempenho (passado, presente e futuro) da empresa. Desempenho esse que está inevitavelmente ligado à qualidade do produto, serviço ou experiência, uma vez que é esta que acabará por influenciar a satisfação do cliente e consequentemente aumentar a sua retenção e fidelização para com a empresa (Vilares & Coelho, 2005).

Uma vez que é a qualidade do serviço/experiência que influencia a satisfação do cliente há que garantir que a realidade se aproxima o mais possível das suas expectativas. Para isso é essencial conhecer as suas motivações, necessidades e desejos de modo a que estes possam ser satisfeitos e as expectativas, idealmente, superadas (Jesus, 2013).

Assim, para calcular a taxa de satisfação é necessário perceber se existe diferença (significativa ou não) entre a satisfação e a expectativa.

É também possível verificar que o conceito de satisfação acaba por estar intimamente ligado ao conceito de fidelização: clientes satisfeitos acabam por ter um sentimento de compromisso maior para com a empresa, aumentando assim o seu índice de lealdade. O que por si só, poderá gerar um impacto positivo nos lucros (Jesus, 2013).

Assim, para a “*Avaliação de Satisfação dos Clientes*” foram apresentadas sugestões de ferramentas de avaliação de satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados nas Areias do Seixo, Império, Noah Beach House e Noah Surf House, na perspetiva de “Achar o erro antes do cliente”.

Fora do registo de sugestões de melhoria, foi possibilitado à mestranda o acompanhamento de Auditorias, com o objetivo de perceber como estas se procedem e quais os resultados que advém das mesmas, nomeadamente na perceção de ‘não-conformidades’ e respetivas sugestões de ações de correção.

No Departamento de Qualidade a mestranda pôde ainda participar em processos de controlo, monitorização e medição de equipamentos, adquirindo conhecimentos multidisciplinares e contribuindo para a concretização de diversas tarefas em simultâneo.

Foi ainda neste Departamento que foi desenvolvida a Sugestão de Otimização que se espera poder aplicar em contexto real nas Areias do Seixo: “Gestão Ambiental - moldes de aplicação da norma NP ISO 14001:2015 nas Areias do Seixo” (ver páginas 57 a 84 do presente relatório).

Assim, apesar de ter iniciado as suas funções neste departamento a 12 de Novembro 2019, com horário das 09h às 18h, e posteriormente ter mudado para outro, a mestranda teve sempre em conexão com o Departamento de Qualidade até ao final do seu estágio.

Departamento de Vendas

A coordenação do Departamento de Vendas, a que estão agregados o Departamento de Reservas e o Departamento Comercial é da responsabilidade de Joana Lopes.

Este é o departamento responsável por desenvolver estratégias e ações de comunicação que diferenciem as Areias do Seixo da concorrência ao mesmo tempo que dão a conhecer o Hotel e os seus produtos e serviços com o objetivo de provocar o desejo de aquisição nos potenciais clientes, e por assegurar que todos os pedidos de clientes e parceiros comerciais são devidamente atendidos e satisfeitos, conjugando a vontade dos clientes com os critérios de qualidade da organização. Bem como garantir a criação e manutenção de boas relações com os Media.

O Departamento de Reservas é responsável pela concretização de reservas de alojamento e serviços das Areias do Seixo, antecipando todas as necessidades do cliente, fornecendo

todas as informações necessárias sobre as Areias do Seixo, esclarecendo e detalhando todas as questões para que não haja equívocos e o cliente fique totalmente esclarecido.

Pela influência que representa na *sales force* das Areias do Seixo, os recursos humanos que o integram devem adotar uma postura comercial flexível. Caso não seja possível corresponder na íntegra ao pedido de disponibilidade do cliente, deverão ser apresentadas alternativas, de modo a evitar negar qualquer pedido (*Processo de Contacto, Mod02.00.TV, Areias do Seixo, 2019*).

Por sua vez, o Departamento Comercial tem a responsabilidade de gerir todos os canais de comunicação (*website*, redes sociais, *e-mail*, etc.) garantindo que toda a informação partilhada é útil, verdadeira e constantemente atualizada, promovendo a venda de produtos e serviços através da produção de conteúdos promocionais relevantes. Tem também a seu cargo o acolhimento de jornalistas, *bloggers*, *influencers* e outros parceiros de media, e a gestão da partilha de informação e documentação relevante para a produção de notícias e conteúdos sobre a organização (*Manual de Recursos Humanos, Areias do Seixo, 2019*).

Neste departamento, as funções desempenhadas pela mestranda cingiram-se maioritariamente ao Departamento de Reservas, com início a 10 de fevereiro 2020 e horário entre as 10h e as 19h, onde todas as 2as e 6as feiras, teve a oportunidade de aprender a trabalhar com o *software* Host, adquirindo as noções base sobre criação e gestão de reservas, teve ainda a oportunidade de comunicar diretamente com clientes, via *e-mail*, confirmando reservas e respondendo a pedidos de disponibilidade e esclarecimento de dúvidas sobre a unidade hoteleira e estadias. Apesar de não ter nenhum tipo de formação na área, prévia a este momento de estágio, a mestranda dentro das suas capacidades e limitações, com o devido acompanhamento dos recursos humanos afetos ao departamento, conseguiu que a sua colaboração se demonstrasse útil e bem-sucedida.

Face à atual situação de Pandemia vivida no país e no Mundo, o estágio presencial foi interrompido em março e a mestranda continuou a desenvolver o presente trabalho a partir da sua residência. Em maio, após o período de *Lay-off* da empresa, foi possível retomar as atividades de Estágio, via *on-line*, sem que a situação prejudicasse as 1620 horas necessárias para finalizar o estágio dentro do tempo previsto a 15 de julho de 2020.

Reflexão Crítica e Análise de Resultados

O objetivo central deste relatório e respetivo estágio foi perceber quais as preocupações ambientais que se têm em contexto hoteleiro e qual a perceção dos colaboradores perante as mesmas.

Neste sentido, o hotel Areias do Seixo confirmou ser a melhor opção para a realização deste estágio por ser uma unidade hoteleira que se caracteriza essencialmente pela sua forte consciência ambiental, permitindo assim ver de perto como é que estes dois mundos (o da preocupação ambiental e o da operacionalização de uma unidade hoteleira) interagem entre si no dia-a-dia.

A elaboração do projeto - Sistema/Manual de Gestão Ambiental, a seguir apresentado – decorreu de um processo de aprendizagem autodidata, despoletado pelos conhecimentos adquiridos durante o mestrado e foi essencialmente baseado em fontes de pesquisa secundárias que permitiram compreender a linha de trabalho e de pensamento que se pretende para o desenvolvimento de um documento deste tipo.

Um dos pontos a ter em atenção ao elaborar um Sistema de Gestão Ambiental é precisamente as necessidades e expectativas das Partes Interessadas (pp. 57 e 58). Neste sentido foi também realizado um questionário, que tinha como objeto de estudo compreender a perceção dos colaboradores face à política ambiental e medidas de sustentabilidade da empresa em que se inserem. A recolha de informação derivada deste questionário decorreu durante um mês e meio para que fosse possível reunir uma amostra de respostas válida (14), tendo em consideração o universo total (18). Esta demora justifica-se pelos desafios provocados pela situação de Pandemia que obrigou a uma reestruturação de procedimentos numa altura em que a unidade hoteleira teve um aumento nas taxas de ocupação, e como tal não houve disponibilidade por parte dos departamentos para dar resposta imediata ao questionário.

Dirigido a todos os departamentos, operacionais e não-operacionais, que compõem a unidade hoteleira Areias do Seixo, o questionário é composto pelas seguintes questões:

1. Qual o departamento em que se insere?
2. O que entende por Sustentabilidade Ambiental?
3. Está familiarizado/a com a Política de Sustentabilidade e Ambiente das Areias do Seixo?
4. De 1 a 5, quão implementada acredita estar essa política no dia-a-dia dos colaboradores das Areias do Seixo?

5. No seu departamento, que medidas já tem implementadas que promovam a Sustentabilidade da vossa atividade?
6. Qual o maior desafio que sente na conjugação das suas tarefas diárias com a Política de Sustentabilidade e Ambiente das Areias do Seixo?
7. Que outras medidas acredita que devam ser implementadas para que tal desafio se torne menor?
8. Quais as suas expectativas, ambientalmente falando, face às Areias do Seixo?
9. Que medidas considera que podem ainda ser implementadas para que os colaboradores detenham todos o mesmo grau de conhecimento sobre o tema da Sustentabilidade Ambiental?
10. Acredita que uma Certificação Ambiental agregaria valor ao hotel e conseqüentemente aos serviços prestados?

Os resultados da caracterização da amostra são apresentados segundo o departamento em que se inserem, e a percepção dos colaboradores face à Política Ambiental e de Sustentabilidade das Areias do Seixo.

Num total de 14 respostas obtidas, 7,1% são do Departamento de Eventos, 21,4% do Departamento de F&B, 21,4% do Departamento de *Guest Services*, 7,1% do Departamento de Mercearia, 14,3% do Departamento de Receção, 7,1% do Departamento de SPA, 7,1% do Departamento de Vendas, 7,1% do Departamento de Comunicação e 7,1% do Departamento de Horta.

Na sua maioria, os inquiridos detêm um conhecimento básico sobre o que é a Sustentabilidade Ambiental, caracterizando-a como: A maneira responsável e consciente como se utilizam os recursos naturais para suprir as necessidades atuais sem que se esgotem as suas capacidades de serem consumidos por outros, diminuindo a pegada ecológica o máximo possível de forma a não comprometer o acesso a esses mesmos recursos das gerações futuras.

À pergunta “Está familiarizado/a com a Política de Sustentabilidade e Ambiente das Areias do Seixo?” 100% dos inquiridos responderam Sim. Sendo que 7,1% acredita que essa Política está Implementada no seu dia-a-dia, mas não tanto como os restantes 64,3% e 28,6% que acreditam estar Bem Implementada e Bastante Implementada, respetivamente.

Face a esta Política, os inquiridos têm nos seus departamentos já algumas medidas que promovem a Sustentabilidade da sua atividade, como: A utilização de acendalhas naturais, painéis solares e o recurso à horta orgânica do hotel; O recurso a veículos agrícolas que não utilizam gasolina; A utilização de resíduos alimentares do hotel para compostagem na horta, bem como a não utilização de pesticidas ou fertilizantes sintéticos, promovendo a

biodiversidade de plantas e insetos; O uso consciente de recursos como papel, luz e equipamento informático, promovendo essa política junto dos mercados que cooperam com as Areias do Seixo; A correta separação de resíduos; O recurso ao suporte digital em detrimento de suportes físicos, e utilização de papeis de rascunho sempre que necessário; Preferência pela presença mediática em publicações anuais ou com maior durabilidade possível evitando a presença em imprensa com tiragem diária, semanal ou mensal; A reutilização de materiais de eventos para decoração do hotel; Escolha consciente do material usado nas embalagens e consumíveis (sem plástico); Utilização de flores da horta orgânica do hotel como elementos de decoração, evitando recorrer a fornecedores, diminuindo a pegada ecológica em transporte e gasto de embalagens; Entre outros.

No entanto, apenas 35,5% dos inquiridos não sentem qualquer desafio “na conjugação das suas tarefas diárias com a Política de Sustentabilidade e Ambiente das Areias do Seixo” enquanto os restantes 63,9% sentem alguns desafios na redução da utilização de plásticos, nomeadamente ao empacotar alimentos, nos consumíveis descartáveis de algumas atividades de SPA e na satisfação de todas as necessidades dos clientes por vezes nada sustentáveis, de que são exemplo os constantes pedidos por mais toalhas; bem como a falta de recursos humanos para a distribuição de tarefas sem perder o foco na sustentabilidade.

Desta forma, os inquiridos acreditam que medidas como a utilização de menos lenha, alternativas a embalagens de plástico, uma maior sensibilização para o consumo excessivo de água e eletricidade, a substituição dos cartões magnéticos de plástico por uma alternativa mais sustentável e o aumento de recursos humanos qualificados, poderiam ser implementadas para que os desafios anteriormente referidos se tornassem menores.

Neste sentido, as expectativas a nível ambiental, que os colaboradores têm face às Areias do Seixo, prendem-se essencialmente com a continuação de bom trabalho a par com o constante melhoramento de medidas, nomeadamente no que toca à diminuição de custos com água e luz e ao aumento de produção da horta, suficiente para consumo do restaurante, de forma a equilibrar a dependência do mercado externo do ponto de vista do alojamento, evitando a deslocação de produtos para as Areias do Seixo.

Quanto “às medidas que podem ainda ser implementadas para que os colaboradores detenham todos o mesmo grau de conhecimento sobre o tema da Sustentabilidade Ambiental” os inquiridos sugerem que se façam ações de formação de cariz ambiental mais regularmente, palestras de sensibilização e que se providencie o acompanhamento necessário de novos colaboradores informando sobre as práticas existentes na empresa e fornecimento de material necessário para que todos os colaboradores possam estar constantemente atualizados sobre o tema e inclusive sensibilizar para a adoção de um estilo de vida, fora do trabalho, também ele mais sustentável. Os inquiridos sugerem ainda que se possam implementar

compensações positivas que motivem à implementação das medidas, que se mantenham os postos de trabalho por mais tempo de forma a evitar a rotação de colaboradores que já detêm conhecimento e práticas de trabalho ambientalmente mais responsáveis, o investimento em matérias prima de fornecedores que cumpram rigorosamente com as políticas de sustentabilidade implementadas e uma maior sensibilização direcionada aos clientes para que estes possam ter também um papel ativo na ajuda ao sucesso das medidas implementadas.

Desta forma, no final do questionário, 100% dos inquiridos acreditam “que uma Certificação Ambiental agregaria valor ao hotel e conseqüentemente aos serviços prestados”.

Após a análise dos resultados foi possível colmatar a percepção da mestrandia estagiária face à realidade vivida no hotel. Apesar de todas as excelentes iniciativas ambientais, no que toca à utilização e reutilização materiais, tecnologias utilizadas e valores da empresa, percebe-se que tal não está 100% enraizado no dia-a-dia dos colaboradores, que existem ainda algumas lacunas que se fazem sentir ao nível da formação e sensibilização para que estes possam desempenhar as suas tarefas em função dos valores da empresa e conseqüentemente partilhá-lo com os hóspedes que apesar de também terem conhecimento sobre a ideologia da unidade hoteleira muitas vezes não o têm em consideração, levando a que a importância dada à sustentabilidade seja de alguma forma posta de lado aquando a satisfação das necessidades e exigências dos mesmos.

Maior formação nesta área possibilitaria aos colaboradores contornarem estas situações da melhor maneira, partilhando com os hóspedes a importância da adoção de comportamentos mais sustentáveis sem que isso interferisse com a experiência de luxo expectável pelo cliente.

Durante o estágio, como já foi referido anteriormente no capítulo sobre a Descrição de Departamentos, Procedimentos e Funções Desempenhadas, e no subcapítulo do Departamento de Qualidade, foi solicitado à mestrandia a elaboração de documentos (dois dos quais disponíveis em Anexos/Apêndices – Apêndice 1 e 2) que visassem estas e outras necessidades nomeadamente no que toca à gestão de recursos humanos, por forma a evitar a rotatividade de colaboradores e com isso conseguir manter uma equipa coesa quer na forma de trabalho quer nos valores que se pretendem intrínsecos à laboração dos mesmos; à avaliação da satisfação de clientes, que permitisse compreender a sua percepção face à experiência vivida no hotel e em que moldes a sustentabilidade interfere ou não com as mesmas; e a seleção e avaliação de parceiros e fornecedores, focada na política de sustentabilidade ambiental e dos valores partilhados com os mesmos. Para tal, a mestrandia teve de recorrer a leitura e estudo aprofundado sobre os temas, uma vez que não detinha qualquer formação ou conhecimento sobre os mesmos. No entanto, algumas das sugestões de melhoria apresentadas para os efeitos acima descritos não iam 100% de encontro aos critérios e requisitos das Areias do Seixo, uma vez que foram elaborados ainda numa fase

inicial do estágio. Idealmente estas teriam sido alteradas de forma a corresponder na íntegra ao pretendido, o que não foi possível dada a situação de Pandemia e consequente atraso na continuação do estágio. Contudo como não constituem a Sugestão de Otimização apresentada no final do presente relatório estas foram apresentadas à entidade, a título de autoaprendizagem sobre os temas, uma vez que podendo não ser 100% aplicáveis à Organização em questão podem ser aplicadas noutros contextos.

Análise SWOT

OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ O crescente desenvolvimento turístico da região Centro; ▪ Aumento da procura de ambientes tradicionais e do meio rural, como “escape” ao stress dos centros urbanos; ▪ Aumento da procura de conceitos diferenciadores em termos arquitetónicos e de acolhimento ao cliente, como “escape” à hotelaria tradicional; ▪ Possível aumento das unidades de alojamento com a integração das villas do loteamento fase I existentes e construção de novas villas fase II; ▪ Crescimento do interesse dos mercados Americano e países em desenvolvimento, em Portugal; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A sazonalidade da região decorrente de uma procura acentuada nos meses do Verão; ▪ Desenvolvimento exponencial dos projetos turísticos na região centro, representando um crescimento da concorrência; ▪ Replicação do conceito das Areias do Seixo por outras unidades hoteleiras; ▪ Reduzida divulgação da marca; ▪ Reduzida opção de escolha nos fornecedores locais; ▪ Elevada concorrência na cidade de Torres Vedras no que concerne a existência de Pastelarias; ▪ A fase prematura da expansão turística no concelho; ▪ Tempo de vida das infraestruturas.
PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visão de negócio para produtos diferenciadores; ▪ Projeto de arquitetura com características únicas que traduzem o envolvimento direto com a Natureza; ▪ Rentabilização dos recursos humanos contratados e suas competências, desenvolvendo atividades transversais às organizações; ▪ A personalização e cuidado nos serviços prestados devido à dimensão reduzida; ▪ Reconhecimento do projeto sustentável pela indústria hoteleira e conseqüente redução de custos e impactos; ▪ Reconhecimento local da marca Império; ▪ Localização privilegiada conciliando proximidade do aeroporto (40min), proximidade Capital Lisboa, praia e Natureza; ▪ Alargada oferta turística das Areias do Seixo com a ligação ao projeto Noah; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fraca dinamização das Areias do Seixo no mercado MICE como forma de colmatar a sazonalidade; ▪ A dimensão reduzida do número de unidades de alojamento; ▪ A dimensão reduzida da Pastelaria Império; ▪ Recursos humanos pouco flexíveis e adaptáveis; ▪ A rotatividade dos recursos humanos devido às oscilações de volume de trabalho decorrentes da sazonalidade da região e às características do próprio sector de trabalho do turismo; ▪ A desqualificação dos recursos humanos características do sector e da região e incapacidade da organização de compensar a falta de competências devido à rotatividade e sazonalidade existentes; ▪ Dependência dos órgãos de gerência para alcançar objetivos e tomadas de decisão; ▪ Condições climatéricas adversas em determinadas alturas do ano.
<p>SEGMENTO ALVO AREIAS DO SEIXO: Turistas (casais e famílias) do segmento high-end, à procura de uma experiência emocional em contacto com a natureza (mercados principais Inglês, Francês, Alemão, Americano e Suíço).</p> <p>SEGMENTO ALVO IMPÉRIO: Pastelaria - Comunidade local, público mais jovem de espírito e mentalidade, numa faixa etária entre os 30 e 55 anos, que procura produtos alimentares tradicionais/saudáveis e de qualidade.</p>	
<p>Data de definição: 28-11-2016 Presentes: Gestão de Topo, Diretor Financeiro, Gestora da Qualidade</p>	<p>Data de última atualização: 30-01-2019 Presentes: Diretor Financeiro, Gestora da Qualidade</p>

Tabela 6.1. Análise SWOT oficial Areias do Seixo e Império. Fonte: Documento Interno “AI.Mod09.PG1 - Análise SWOT”.

A SWOT apresentada a cima constitui a Análise SWOT oficial das Areias do Seixo, atualizada pela última vez em janeiro de 2019, será necessário ter em atenção que esta análise agrega a si não só assuntos referentes às Areias do Seixo mas também à Pastelaria Império, que

como já foi referido anteriormente, apesar de não ter feito parte integrante do período de estágio da mestranda, é uma área de negócio das Areias do Seixo.

No entanto, durante o período de estágio, apesar da concordância com esta SWOT original, foram constatadas algumas necessidades de atualização a este modelo. Assim, pôde constatar-se que há pontos que podem ser acrescentados e que com a devida análise podem ser corrigidos e/ou melhorados. Nesse sentido é apresentada a baixo a Análise SWOT elaborada pela mestranda onde constarão apenas os pontos que esta acredita poderem atualizar o modelo anteriormente apresentado.

OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aumento da procura por ofertas turísticas que se destaquem pela sua preocupação e consciência ambiental; ▪ Aumento dos segmentos de mercado como o Ecoturismo e Turismo de Natureza; ▪ Envolve de elevada riqueza ambiental para a dinamização de atividades de sensibilização e consciencialização; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Potenciais clientes que não compreendam ou não partilhem os valores de sustentabilidade das Areias do Seixo; ▪ Exigências por parte dos clientes muitas vezes não compatíveis com a Política de Ambiente e Sustentabilidade;
PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfoque constante na melhoria do desempenho ambiental; ▪ Projeto Ambientalmente Regrado e Consciente; ▪ Sistema de irrigação gota-a-gota e método de compostagem na horta orgânica do hotel; ▪ Criação da Direção Operacional; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fraca adaptação dos RH à Política Ambiental e de Sustentabilidade devido à sua rotatividade; ▪ Necessidade de Formação e Consciencialização dos recursos humanos para questões ambientais e outras; ▪ Falta de RH em alguns departamentos; ▪ Carência de comunicação inter e intra departamental; ▪ Falta de um departamento ativo e aberto de RH;

Tabela 6.2. Análise SWOT. Elaboração própria adaptada de "Al.Mod09.PG1 - Análise SWOT".

A mestranda acredita que a criação da Direção Operacional, constituída pelos departamentos de qualidade, vendas e eventos, providenciará maior estabilidade, organização e disponibilidade aquando a resolução de problemas. Assim como os pontos fortes de cariz ambiental proporcionarão à Organização maiores probabilidades de se destacarem aquando da sua candidatura para obtenção de uma Certificação Ambiental. Em contrapartida como já foi referido aquando a análise de resultados ao questionário, a falta de formação específica revela-se mais uma vez como ponto fraco, revertendo-se em recursos humanos pouco qualificados numa unidade hoteleira que se pretende exemplar. Esta fraqueza pode dever-se essencialmente ao facto de, como supracitado na análise SWOT da autoria da mestranda, as Areias do Seixo não detêm um departamento de recursos humanos ativo e funcional, que permita um melhor acompanhamento dos colaboradores e conseqüentemente a melhoria de comunicação dentro e entre departamentos.

Contudo, a forte consciência ambiental da unidade hoteleira e a sua localização com uma envolvente de elevada riqueza natural joga a favor da crescente procura por serviços mais ecológicos e ambientalmente responsáveis por parte dos clientes, visível no aumento dos segmentos de mercado direcionados para a vertente ambiental de que são exemplo o Ecoturismo e o Turismo de Natureza, em que as Areias do Seixo acabam por se encaixar pela sua Política de Sustentabilidade e Ambiente.

Já as ameaças detetadas pela mestranda, passam apenas pela falta de sensibilização dos hóspedes para estes temas, uma vez que sem a devida formação, os colaboradores poderão encontrar situações adversas aquando determinados pedidos por parte dos clientes, que aquando num hotel de luxo pretendem que todas as suas necessidades e exigências sejam atendidas sem serem refutadas. A melhor solução para estes potenciais casos será mesmo munir todos os colaboradores de formação ambiental para que quando nestas situações possam justificar veemente o porquê de sugerirem outras vias de resolução.

Neste sentido, a mestranda acredita que as sugestões apresentadas na SWOT de elaboração própria, quando tidas em consideração se consubstanciarão em ferramentas úteis para a melhoria da unidade hoteleira quer a nível interno como externo, ao promoverem medidas que vão de encontro às necessidades e padrões de excelência da própria organização.

Sistemas de Gestão Ambiental – Norma NP ISO 14001:2015

“Atingir um equilíbrio entre o ambiente, a sociedade e a economia é considerado fundamental para satisfazer as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras para satisfazerem as suas necessidades.” (Norma NP ISO 14001:2015).

Têm crescido no seio da sociedade fortes preocupações e exigências relativas a questões ambientais, este crescendo é visível na tomada de decisões, ambientalmente conscientes, por parte da maioria dos consumidores ao escolherem produtos e serviços com base na política ou filosofia das empresas e organizações a que pretendem recorrer, seja a nível da eficiência energética, das emissões poluentes, do tipo de embalagens, ou da origem dos produtos.

Uma vez que o sucesso das empresas e organizações depende, direta e indiretamente da escolha dos consumidores, estas vêm-se obrigadas a acompanhar a evolução do mercado e a adaptar-se às novas realidades e exigências de consumo do público em geral.

Independentemente da tipologia ou dimensão das empresas e organizações (privadas, públicas, macro ou microempresas), implementar sistemas e normas ou adquirir ferramentas no âmbito da Gestão Ambiental tem permitido que estas reduzam os seus custos, através da monitorização e poupança de energias e matérias-primas, reforçando a sua imagem institucional agregada à responsabilidade e desempenho ambiental das mesmas (Vexillum, Qualidade e Gestão Empresarial, 2020).

É neste sentido que a Norma NP ISO 14001:2015, daqui em diante designada por ISO 14001, define requisitos para uma gestão mais eficaz dos resultados ambientais provenientes das atividades de negócio das empresas/organizações que a ela recorrem para a sua certificação ambiental (Vexillum, Qualidade e Gestão Empresarial, 2020).

A Norma 14001:2015 foi desenvolvida, atualizando as práticas do(s) seu(s) Sistema(s) de Gestão Ambiental (SGA), com o intuito de possibilitar às empresas e organizações que a adotam, responder às necessidades cada vez mais exigentes de proteção ambiental, introduzindo novos conceitos como:

- Análise de contexto, integrar o SGA a nível estratégico, questões internas e externas; Incluir os processos de negócio da empresa/organização bem como as suas interações, com vista ao melhoramento do desempenho ambiental, cumprimento das obrigações de conformidade e o alcance dos objetivos ambientais
- Relacionamento com as partes interessadas, é exigido mais detalhe das PI, das suas necessidades e expectativas relevantes;

- Pensamento baseado em risco, reforçando a atitude preventiva para determinar e planejar ações para tratar riscos e oportunidades;
- Perspetiva de ciclo de vida, considerar o ciclo de vida dos produtos e serviços e o seu impacto nos aspetos ambientais e nas atuações para o controlo operacional;
- Comunicação eficaz, determinar os aspetos de comunicação, interna e externa, que deverão ser geridos por uma estratégia de comunicação;

(Janicas, 2018).

A nível de liderança o SGA deve ter o compromisso da gestão de topo, com maior exigência a todos os níveis da empresa/organização, nomeadamente no que toca a obrigações de conformidade que a empresa/organização deve identificar e cumprir (Janicas, 2018).

Quanto à proteção ambiental, a empresa/organização deve (re) formular a sua política ambiental, comprometendo-se com a proteção do ambiente e a prevenção da poluição. Através das obrigações de conformidade e o cumprimento dos objetivos ambientais (que devem ter um planeamento reforçado para serem atingidos) a empresa/organização deve criar valor para o ambiente com a melhoria do seu desempenho ambiental (Janicas, 2018).

Desta forma a adoção da ISO 14001 agrega oportunidades para as Empresas/Organizações melhorarem o seu desempenho ambiental, uma vez que ao alinharem o SGA com a sua estratégia e gestão conseguem uma integração eficaz e aprofundada do Sistema nos seus processos de negócio. O que, conseqüentemente possibilitará a obtenção da respetiva Certificação Ambiental (APCER, 2016).

Aplicação da norma NP ISO 14001:2015 em contexto hoteleiro

No que concerne ao Turismo, a indústria hoteleira é uma das principais atividades que tem demonstrado uma crescente preocupação para com as questões ambientais.

Comprometida com a implementação de medidas que visem não só o progresso económico mas também o desenvolvimento sustentável do setor, tem-se assistido ao aumento da responsabilidade social e ambiental nas estratégias de gestão da indústria hoteleira (Yilmaz & Yilmaz, 2016).

Face a esta consciencialização, uma das medidas que tem ganho mais ênfase no seio das organizações, independentemente da sua dimensão e/ou tipologia, é a adoção de Sistemas de Gestão Ambiental (Zutshi & Sohal, 2004), que segundo a *Environmental Protection Agency* (2017) pode ser definido como “uma ferramenta que permite à organização atingir os seus objetivos ambientais através de uma revisão, avaliação e melhoria contínua ao identificar oportunidades para melhorar e implementar o desempenho ambiental da organização”.

De acordo com a APCER (2019) a adoção de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) e posterior certificação, traz diversos benefícios, sendo os principais:

- “- Alcance dos objetivos estratégicos através da incorporação de questões ambientais na gestão da organização e do aumento do envolvimento da gestão de topo e dos colaboradores na gestão ambiental;
- Redução da probabilidade de riscos ambientais, tais como emissões, derrames e outros acidentes;
- Redução de custos através da melhoria da eficiência dos processos (redução de consumos, minimização do tratamento de resíduos e efluentes);
- Diminuição dos prémios de seguros e minimização de multas e coimas, entre outros;
- Vantagens competitivas decorrentes de uma melhoria da imagem da organização e sua aceitação pela sociedade e pelo mercado.”

(APCER (2019). ISO 14001 Sistema de Gestão Ambiental).

Na indústria hoteleira, a certificação ambiental mais recorrente a nível mundial é a certificação pela ISO 14001 Gestão Ambiental, que valoriza os empreendimentos turísticos comprovando o cumprimento dos requisitos estabelecidos pela norma de referência e pela implementação de um Sistema de Gestão Ambiental (ENVIRA Ingenieros Asesores, 2018).

Para a obtenção da certificação, o SGA deve determinar e cumprir rigorosamente com a legislação ambiental aplicável ao seu empreendimento. Alguns dos requisitos legais que devem ser comprovados no setor hoteleiro, uma vez que este abrange um variado leque de possíveis impactes ambientais, são: águas, resíduos, utilização do solo, eficiência energética, emissões de poluentes, entre outros (ENVIRA, 2018).

A *International Organization for Standardization* (ISO) tem como base de abordagem para os seus Sistemas de Gestão o conceito “Planear-Executar-Verificar-Atuar” (PDCA, *Plan-Do-Check-Act*) ao qual o Sistema de Gestão Ambiental não é exceção. Assim, os SGA são constituídos por diferentes etapas que se ligam entre si, proporcionando um processo iterativo para atingir a melhoria contínua (ISO 14001:2015).

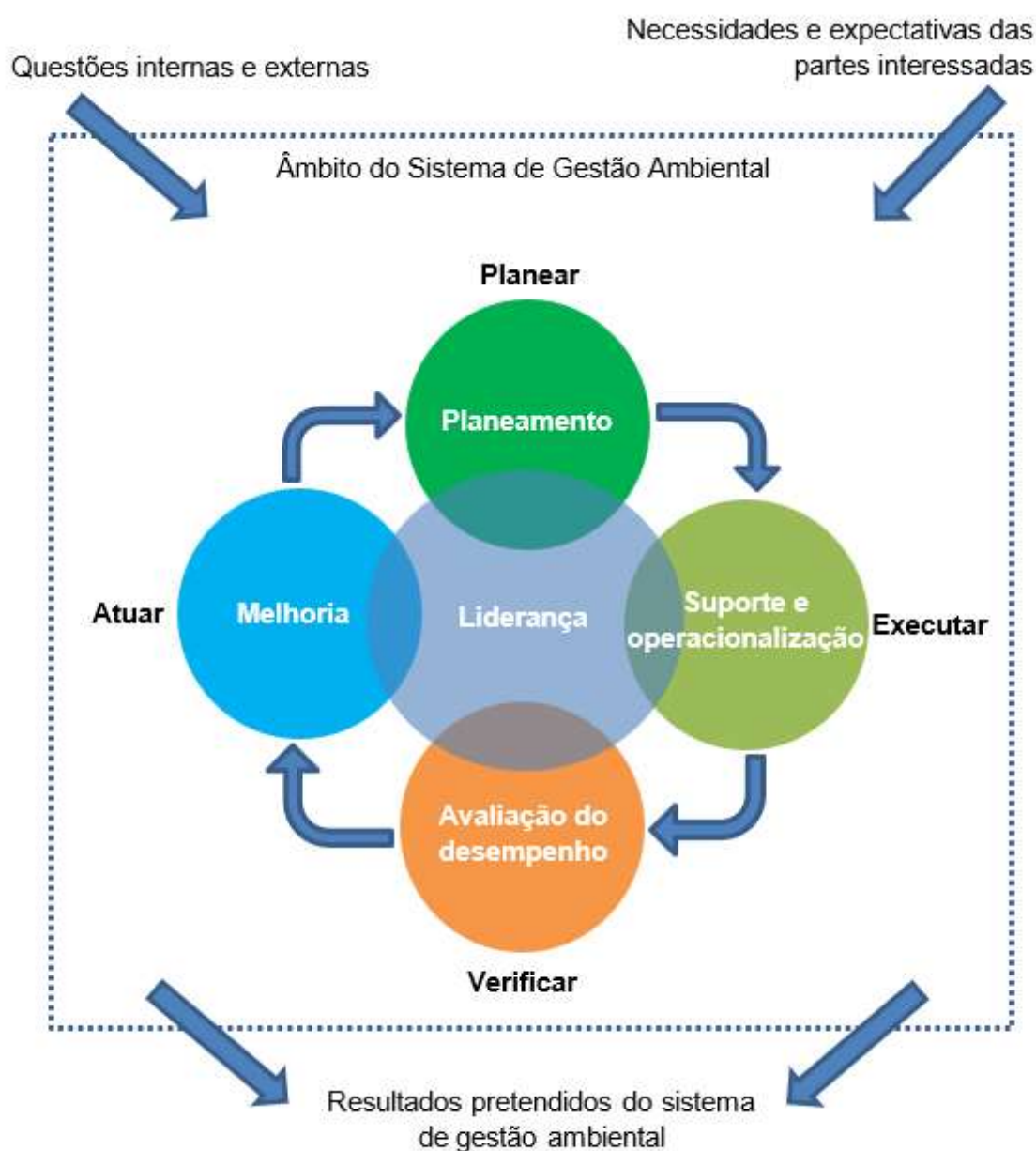


Figura 7.1. Conceito Plan-Do-Check-Act. Fonte: Ferreira F. (2020). NP EN ISO 14001:2015 – Sistema de Gestão Ambiental. APO Partner. Disponível em <https://www.apopartner.pt/np-en-iso-140012015-sistema-de-gestao-ambiental/>

A fase de Planejamento pressupõe o estabelecimento dos objetivos ambientais e os processos necessários para a obtenção de resultados consoante a política ambiental do empreendimento e respetiva organização. Ainda nesta fase, deve incluir-se a identificação dos riscos, oportunidades e aspetos ambientais associados à operacionalização do empreendimento, bem como as obrigações de conformidade (requisitos legais) previamente definidos (ISO 14001:2015).

Na fase de Execução, devem ser levados a cabo os processos definidos na fase de planeamento consoante os recursos (materiais e humanos), competências e documentação necessários ao bom desempenho do SGA (ISO 14001:2015).

Já a fase de Verificação, caracteriza-se pela monitorização, medição e avaliação dos processos e respetivas ações face à política ambiental e critérios operacionais, através da realização de auditorias internas, devendo ser reportados os respetivos resultados, contemplando sem exceção a verificação da existência de possíveis não-conformidades (ISO 14001:2015).

Por último, a fase de Atuação consubstancia-se na implementação de ações de melhoria contínua fase aos resultados obtido na fase anterior (ISO 14001:2015).

Sugestão de Otimização

Gestão Ambiental e Gestão da Qualidade - Areias do Seixo, moldes de aplicação da norma NP ISO 14001:2015

Na qualidade de aluna estagiária para obtenção de grau de Mestre em Turismo e Ambiente, procedeu-se à elaboração de uma Sugestão de Otimização que se espera útil e aplicável à entidade recetora de Estágio.

Como tal, uma vez que as Areias do Seixo já dispõem de um Manual da Qualidade e tendo a sustentabilidade como um dos seus principais valores, parece fazer sentido a adoção de um modelo de Gestão Ambiental, de acordo com os requisitos na Norma NP ISO 14001:2015, que consiga conciliar a Qualidade com o Ambiente e a Sustentabilidade.

Será então sobre este tema que o presente capítulo recairá.³

1. Gestão do Manual

1.1. Objetivo do Manual de Gestão Ambiental

Nos pontos seguintes apresenta-se o Manual do Sistema de Gestão Ambiental que se pretende implementar nas Areias do Seixo, descrevendo de modo sucinto a sua estrutura, os processos que o constituem e a interação entre os mesmos, bem como a sua implementação, atualização e respetivos responsáveis.

É descrita de forma clara a estrutura estabelecida e implementada, dando cumprimento à norma NP EN ISO 14001:2015 nas Areias do Seixo.

1.2. Aprovação, Divulgação e Revisão do Manual de Gestão Ambiental

A elaboração deste Manual de Gestão Ambiental é da responsabilidade de Joana Rodrigues (mestranda estagiária). Aquando a sua utilização/aplicação oficial nas Areias do Seixo, a aprovação e garantia de conformidade com os requisitos legais, da norma e da organização, a responsabilidade será da Gestão da Qualidade.

Sempre que for considerado necessário deverá ser realizada a revisão e atualização deste Sistema de Gestão de forma a garantir a sua adequabilidade face aos requisitos das Areias

³ A elaboração deste projeto tem como base de trabalho a Norma ISO 14001:2015, o *Manual da Qualidade Areias do Seixo*, o *Relatório de Sustentabilidade 10/11* e o *website* oficial do Hotel Areias do Seixo. As informações e características referidas provêm destas mesmas fontes, os restantes aprofundamentos temáticos que não constem das fontes a cima referidas estarão devidamente referenciados segundo as normas APA ou com hiperligação direta no texto.

do Seixo, do seu desempenho ambiental, da legislação aplicável e norma de referência. Ainda que não sejam identificadas necessidades relevantes, este Manual de Gestão deve ser sujeito a revisão pelo menos uma vez por ano. Todas as revisões devem ser consideradas válidas após data de publicação, e serão registadas numa pasta criada para o efeito. Estas revisões deverão ser da responsabilidade do Comité para a Sustentabilidade (composto pela Administração, Direção Operacional e 7 Embaixadores, elegidos sectorialmente).

O documento original deste Manual de Gestão deve estar em suporte informático na posse do gestor da Qualidade, o qual é igualmente responsável pela sua distribuição junto dos responsáveis departamentais.

A distribuição deste Manual de Gestão deve ser realizada somente em suporte informático, sendo a aplicação do seu conteúdo obrigatória a todos os departamentos e colaboradores abrangidos pelo âmbito do Sistema.

O SGA estará disponível numa pasta de rede, sob o controlo da gestão da Qualidade, de livre acesso aos colaboradores que tenham um computador ligado à rede de trabalho. Os colaboradores que não tiverem acesso a esta pasta terão à sua disposição no seu *e-mail* pessoal/profissional um documento semelhante ao SGA, mas apenas com um resumo das informações mais relevantes para o seu dia-a-dia nomeadamente os objetivos do SGA, o seu modo de aplicação e quais as obrigações de conformidade requeridas.

No Manual de Recursos Humanos, deverá proceder-se à alteração do descritivo de funções, por forma a integrar os aspetos e impactes ambientais de cada uma.

Ao receber um novo colaborador, o departamento responsável por dar vida ao processo de acolhimento (Departamento de Recursos Humanos OU Departamento da Qualidade em conjunto com o Embaixador para a Sustentabilidade do respetivo departamento que o novo colaborador irá integrar), deverá familiarizar o novo colaborador com a Política Ambiental e de Sustentabilidade da Organização, e apresentar-lhe o “Compromisso de Sustentabilidade” que deverá assinar e honrar ao longo de todo o seu percurso na organização.

Para melhor compreender a aplicação das ações requeridas pelo SGA e a adesão dos colaboradores ao mesmo, poderá ser realizada trimestralmente uma reunião, de caráter informal, com cada um dos departamentos e respetivo Embaixador para a Sustentabilidade, onde poderão ser discutidas novas ideias e sugestões, esclarecidas dúvidas e percebidas as medidas que já estão implementadas com sucesso, não só ao nível da organização, mas também, a nível pessoal de cada colaborador, pois o Compromisso de Sustentabilidade pretende não só a implementação plena do Sistema, mas também a adoção de um modo de vida mais sustentável, por parte de cada um.

As chefias são responsáveis por garantir que a política, objetivos, processos e procedimentos sejam entendidos e implementados a todos os níveis da empresa.

1.3. Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais

A contínua e progressiva melhoria/mitigação dos possíveis impactos ambientais das atividades de negócio das Areias do Seixo são o principal objetivo do Sistema de Gestão Ambiental.

Como tal, a sua aplicação e monitorização serão da responsabilidade da Administração, Direção Operacional e dos Embaixadores para a Sustentabilidade.

Desta forma, os Embaixadores deverão deter total conhecimento do presente SGA para uma melhor aplicação do mesmo junto dos seus departamentos, contribuindo assim para a massa crítica afeta a este tema.

2. Apresentação das Areias do Seixo⁴

2.1. Identificação e Localização

A Organização

Nome Completo: Areias do Seixo I Hotel Rural *****

Classificação: 5 Estrelas

Gerência: Gonçalo Alves e Marta Fonseca

Designação Social: Areias do Seixo – Empreendimentos Hoteleiros, Lda.

Designação comercial: Areias do Seixo Charm Hotel

Natureza Jurídica: Sociedade por quotas

Capital Social: 600.000 €

NIF: 507 451 813

Data de Abertura: 27 de abril de 2010

Objeto: Exploração de estabelecimentos hoteleiros, compra e venda de imóveis e exploração de alojamento local

Sede/Endereço: Praceta do Atlântico, Póvoa de Penafirme

Código Postal: 2560-046

⁴ Toda a informação que deveria constar neste capítulo em “Areias do Seixo”; “História”; e “Localização”; foi retirada por forma a não repetir conteúdos, uma vez que este é idêntico ao conteúdo do capítulo *Caracterização da Entidade Recetora*.

Cidade: A-dos-Cunhados

País: Portugal

Telefone: +351 261 936 340

Website: www.areasdoseixo.com

E-mails: info@areasdoseixo.com

(Manual da Qualidade | Areias do Seixo, 2019)

Areias do Seixo

Conteúdo idêntico ao das páginas 23 e 24 do capítulo “*Caracterização da Entidade Recetora*” do presente relatório.

História

Conteúdo idêntico ao das páginas 24 e 25 do capítulo “*Caracterização da Entidade Recetora*” do presente relatório.

Localização

Conteúdo idêntico ao das páginas 25 a 26 do capítulo “*Caracterização da Entidade Recetora*” do presente relatório.

2.2. Partes Interessadas Relevantes

O processo de identificação das partes interessadas das Areias do Seixo e das suas respetivas expectativas, quer a nível interno como externo, baseou-se nas principais entidades, particulares e empresariais, com as quais é mantido contacto regular e portanto se consubstanciam como relevantes para a organização no alcance dos resultados pretendidos pelo SGA.

Organização | Gerência & Colaboradores

O carácter informal da estrutura organizacional das Areias do Seixo deve-se essencialmente à proximidade e envolvimento entre a gerência e os colaboradores, o que se traduz em vantagens ao nível da flexibilidade e rapidez de resposta, ao mesmo tempo que cria uma janela de oportunidade para maior motivação e cumplicidade dos colaboradores com o projeto e respetivo conceito, permitindo e incentivando que estes adotem um modelo de vida mais sustentável, quer no trabalho, quer no seu dia-a-dia.

Parceiros & Fornecedores

No sentido de fortalecer relações de confiança e a qualidade dos produtos e serviços prestados, as Areias do Seixo procuram promover uma relação de proximidade, estabelecendo parcerias consistentes com entidades que se identifiquem e valorizem o

projeto, bem como a preferência por fornecedores locais, para que ambas as partes consigam absorver, transmitir e partilhar os valores das Areias do Seixo. Não obstante, um dos principais objetivos das Areias do Seixo é exatamente a fidelização e manutenção dos parceiros e fornecedores de forma a garantir os níveis de excelência na disponibilização dos seus produtos e serviços.

Os principais critérios ambientais que deverão fundamentar a seleção dos fornecedores são:

- A proximidade geográfica (fornecedores locais, considerando como “local” uma localização pertencente à região Oeste, com vista à redução da pegada ecológica associada ao transporte);
- A política da empresa relativamente a questões ambientais (qual o grau de preocupação/atuação da empresa nesse sentido, e que medidas tem implementadas que o comprovem?);

Quanto à seleção de parceiros, os critérios ambientais deverão ter em consideração:

- O seu nível de sustentabilidade ambiental (qual o grau de preocupação/atuação da empresa nesse sentido, e que medidas tem implementadas que o comprovem?);
- No caso de parceiros afetos a *transfers*, preferência por modelos automóveis hídricos e/ou elétricos;
- Para parcerias com Agências e Operadores Turísticos, estes deverão ter valores e princípios conexos com os das Areias do Seixo e promover o turismo responsável e sustentável;
- Para parcerias com os Media (jornalistas, *influencers*, *bloggers*...), para além de valores e princípios conexos com os das Areias do Seixo, estes deverão também promover um estilo de vida saudável e respeitador do ambiente, bem como formas ambientalmente responsáveis de viajar;

Cientes | Hóspedes

Os clientes/hóspedes das Areias do Seixo enquadram-se, na sua maioria, no mercado internacional. O perfil de cliente caracteriza-se pelos particulares, com procura associada ao turismo e lazer, e empresas, com procura associada à realização de eventos no espaço.

O interesse que parece comum a estes dois tipos de cliente é o valor que dão ao espaço em contexto harmonioso com o meio ambiente e a sua envolvência que se pretende de luxo. Como tal, quando recebidos nesta Grande Casa são partilhadas com eles as nossas preocupações ambientais. Existe um LCD na receção onde os clientes terão o “*Concierge Book*”, também disponível *on-line* e nos quartos, onde para além de toda a informação sobre o que fazer, ver, visitar e conhecer, na área dedicada ao “*Think Eco*” terá também uma breve apresentação da Política Ambiental e de Sustentabilidade, dicas/sugestões de utilização de água e luz, promoção da utilização única de lençóis e turcos (em estadias de curta duração)

e imagens sugestivas da paisagem envolvente como a convite para um contacto mais próximo com a Natureza, através das várias atividades disponibilizadas pelo Hotel.

Comunidade Local

As Areias do Seixo pretendem contribuir para o desenvolvimento da comunidade local dando prioridade à contratação de colaboradores, fornecedores e parceiros junto da mesma. Apoiar as estruturas associativas de cariz social, cultural e desportivo, promovendo igualmente vários locais de interesse da região, no que respeita a atividades de lazer, culturais e desportivas.

Para além do desenvolvimento social e económico, as Areias do Seixo pretendem também o desenvolvimento ambientalmente sustentável da comunidade local, como tal, sempre que se realizarem ações de formação internas relativas a este tema, as mesmas serão abertas à comunidade, salvo exceções específicas. Caso não ocorram ações de formação com esta temática para os colaboradores, as AS comprometem-se a realizar um 'encontro' anual com a comunidade para dar voz a este tema, ensinando, aprendendo e trocando ideias com a comunidade.

Desta forma, a Comunidade Local torna-se relevante para o SGA na medida em que a preocupação e responsabilidade ambiental das Areias do Seixo não se prende somente com a sua atividade no setor do turismo e lazer, mas também com o peso da consciência ambiental dos que a rodeiam, uma vez que a importância dada ao Ambiente e à sua preservação é algo que deve ser comum a todas as partes, para que as medidas levadas a cabo por uns não possam ser ameaçadas por outros.

Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas

A perceção das necessidades e expectativas externas e internas das partes interessadas revela-se de extrema importância para a determinação de algumas das obrigações de conformidade das Areias do Seixo.

Expectativas externas (expectativas das partes interessadas face às Areias do Seixo)

De forma a entender quais as expectativas de cariz ambiental que as Partes Interessadas internas poderiam ter face às Areias do Seixo, foi realizado um questionário junto dos departamentos, operacionais e não-operacionais, que compõem a unidade hoteleira Areias do Seixo, que permitiu perceber que com os procedimentos que já são naturalmente intrínsecos ao processo operacional da organização, as medidas que fariam mais sentido desenvolver num futuro de aplicação deste SGA prendem-se essencialmente com a Formação e Sensibilização sobre o tema.

Para as Partes Interessadas Externas, não tendo sido possível o levantamento de expectativas junto das mesmas, as medidas apresentadas focam-se essencialmente na imagem ambiental da organização e na partilha de informação, para que todos possam participar ativamente no sucesso deste SGA.

Colaboradores	- Formação para a Sustentabilidade Ambiental
	- Sensibilização/Conscientização para o tema Consumo
	- Formação sobre Sistemas e Medidas já aplicadas
	- Maior acompanhamento inicial de novos colaboradores, e formação regular sobre o tema da Sustentabilidade
Parceiros	- Qualidade (ambiental) dos produtos e serviços Areias do Seixo
Fornecedores	-
Clientes/Hóspedes	- Sustentabilidade da matéria-prima utilizada
	- Partilha de Informação
Comunidade Local	- Sustentabilidade ambiental

Tabela 8.1. Expectativas Externas. Elaboração Própria

Expectativas internas (expectativas das Areias do Seixo face às partes interessadas)

Colaboradores	- Valorização e colaboração para a sustentabilidade ambiental
	- Adoção de comportamentos ambientalmente sustentáveis, dentro e fora do local de trabalho
Acionistas	- Disponibilização de recursos
Parceiros & Fornecedores	- Valorização do projeto e respetivos valores
	- Proximidade geográfica
Clientes /Hóspedes	- Respeito e colaboração com as medidas de sustentabilidade e de responsabilidade ambiental da organização
Comunidade Local	- Apoio ao desenvolvimento
	- Adesão às iniciativas ambientais das AS para a comunidade local

Tabela 8.2. Expectativas Internas. Elaboração Própria

3. SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

3.1. Âmbito do Sistema

O âmbito do Sistema de Gestão Ambiental das Areias do Seixo abrange as fases do ciclo de vida de todas as atividades, produtos e serviços desenvolvidos nas Areias do Seixo, que possam afetar ou ser afetadas por questões de cariz ambiental e/ou sustentável.

Desta forma, as Areias do Seixo deverão assegurar que as suas atividades, produtos e serviços, bem como todas as pessoas que interagem com os mesmos, se encontram em consonância com a Política Ambiental e de Sustentabilidade da organização.

Fazendo cumprir com os requisitos da NP EN ISO 14001:2015.

3.2. Política Ambiental e de Sustentabilidade

As Areias do Seixo são uma unidade de charme, assente no conceito de luxo sustentável, com forte consciência ambiental que valoriza a intervenção e sensibilização junto dos seus colaboradores, fornecedores, hóspedes e comunidade local.

Este cariz ambientalmente sustentável é perceptível, desde a sua conceção/construção até ao momento da Operação, assegurado pela implementação de ações de melhoria contínua com vista à progressiva redução da pegada ecológica da atividade.

Perante os impactes ambientais associados à atividade hoteleira, as Areias do Seixo comprometem-se a:

- Cumprir a legislação ambiental aplicável;
- Melhorar a pegada carbónica através de medidas eficientes de gestão de energia, da utilização de equipamentos e tecnologia mais eficientes em termos energéticos e, nos meios de transporte utilizados;
- Melhorar a pegada hídrica através de medidas eficientes de gestão de água e da utilização de equipamentos de redução do consumo;
- Melhorar a gestão de resíduos através de uma política assente na (i) prevenção e redução da produção; (ii) reutilização/*upcycling*; (iii) separação seletiva e compostagem;
- Aumentar o número de iniciativas voluntárias de conservação das espécies e habitats na envolvente próxima das Areias do Seixo;
- Aumentar o consumo de produtos biodegradáveis e reduzir o uso de produtos químicos;
- Desenvolver ações de formação periódicas sobre sustentabilidade para os colaboradores do Hotel e comunidade local;
- Aumentar as iniciativas de envolvimento dos hóspedes no conceito de sustentabilidade das Areias do Seixo;
- Aumentar o número e variedade de ações de sensibilização ambiental para os hóspedes;

- Aumentar a percentagem de fornecedores locais (produtos e serviços), incentivando a que os mesmos adotem práticas sustentáveis;
- Melhorar gradualmente o código de compras responsáveis através do desenvolvimento de uma política de compras do hotel;
- Promover internamente medidas de prevenção ao desperdício alimentar;
- Rever e atualizar anualmente a política de sustentabilidade e ambiente das Areias do Seixo.

(Adaptado de *Mod11.00.PG1. Areias do Seixo | Política de Sustentabilidade e Ambiente*, 2018)

Assim, ao estabelecer metas e objetivos ambiciosos que assegurem a sustentabilidade ambiental, aliada à criatividade e à inovação, motivando e inspirando a adoção de comportamentos sustentáveis junto das partes interessadas, torna-se possível uma melhor integração do Ambiente e da Sustentabilidade na gestão global da organização.

3.3. Estrutura Documental

O Sistema de Gestão Ambiental das Areias do Seixo é suportado por um conjunto de documentos, coerentes com a Política e Objetivos do SGA, definidos tendo em conta os requisitos da NP EN ISO 14001:2015, cuja importância e nível de abrangência se encontra hierarquizado da seguinte maneira:

- Nível 1 – Manual do Sistema de Gestão Ambiental
- Nível 2 – Legislação e Documentação Aplicável (suporte do Sistema de Gestão)
- Nível 3 – Processos e Procedimentos
- Nível 4 – Controlo (Controlo, Monitorização e Avaliação)

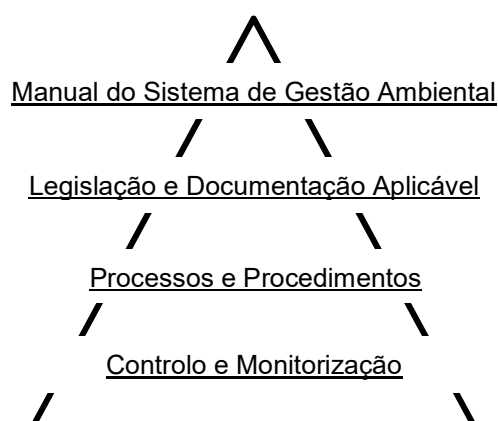


Figura 5.1. Estrutura Documental do SGA. Elaboração Própria

Legislação Aplicável

* Disponível em Anexos/Apêndices - Apêndice 3

É de salientar que esta é a Legislação que se aplica ao Sistema de Gestão Ambiental criado com o intuito de servir o Hotel Areias do Seixo. No entanto as áreas da legislação indispensáveis a todos e quaisquer SGA que se apliquem em contexto hoteleiro são as que abrangem os recursos hídricos, a eficiência energética, resíduos e emissões para a atmosfera, fora estes, todos os outros podem variar consoante a dimensão e tipologia da empresa/hotel em questão.

Assim, uma vez que a legislação é volátil, as Organizações devem realizar regularmente a análise da legislação nacional em vigor, de forma a assegurar que cumprem com todos os requisitos legais a que estão obrigadas. Se as Organizações detiverem um SGA implementado, ou tiverem intenções de o fazer, é fulcral que a importância dada à legislação seja mais atenta e detalhada uma vez que a conformidade com a legislação é um dos requisitos exigidos pela norma NP ISO 14001:2015 e sem a qual não será possível obter a Certificação.

Documentação Aplicável

* Disponível em Anexos/Apêndices - Apêndice 4

Deverá ser tido em atenção que esta Documentação Aplicável diz respeito única e exclusivamente à unidade hoteleira em questão, Areias do Seixo, uma vez que cada organização deverá ter a sua.

3.4. Planeamento do Sistema de Gestão Ambiental

O conceito Areias do Seixo, intrinsecamente ligado à atuação sustentável, está presente em todas as ações e decisões, e implica o compromisso e alinhamento de todos os colaboradores com este modo de atuação.

O planeamento do SGA é feito tendo em consideração a perspetiva do ciclo de vida das Atividades, Produtos e Serviços e a sequência e interação dos respetivos processos.

Sempre que haja necessidade de planear alguma atividade que ponha em causa os processos do SGA e/ou os objetivos estabelecidos, é definida a sequência de operações relativas à atividade em questão, responsabilidades e previsão para a sua execução. Após planeamento são criados e revistos os documentos relacionados com essa atividade.

3.5. Conhecimento Organizacional

O “Conhecimento” específico das Areias do Seixo, adquirido e desenvolvido desde a sua criação, é mantido e retido através da sua transposição para “Manuais, Instruções de Trabalho, Bases de Dados, Aplicações Informáticas e Intranet” da empresa. A atualização deste suporte e a sua segurança em termos que impeçam a perda de informação e a continuidade da atividade da empresa é assegurada pela Gestão de Topo e Gestão da Qualidade. (*Manual da Qualidade | Areias do Seixo, 2019*)

Análise SWOT oficial AS - Conteúdo idêntico ao da página 44 do capítulo “*Reflexão Crítica e Análise de Resultados*” do presente relatório.

4. PROCESSOS E PROCEDIMENTOS

4.1. Estrutura e Responsabilidade

Organograma Areias do Seixo

Conteúdo idêntico ao das páginas 29 do capítulo “*Caracterização da Entidade Recetora*” do presente relatório.

Responsabilidades

		Funções									
		Gestão de Topo	Gestor Qualidade	Dir. Financeiro	Resp. Comercial	Coordenador de	Resp. Guest Services	Resp. F&B	Governanta	Responsável SPA	Comité para a Sustentabilidade
SGA	Assegurar a correta implementação do SGA	G	G	P	G e P	P	P	P	P	P	G
	Processos e Procedimentos	P	G e P	P	P	P	P	P	P	P	G e P
	Controlo e Monitorização	P	G	P	P	P	P	P	P	P	G
	Documentação e Legislação Aplicável	P	G	P	P	P	P	P	P	P	G

G – Gestor do Processo; P – Participante no Processo

Tabela 8.3. Funções perante o SGA. Elaboração Própria

4.2. Descrição dos Processos

4.2.1. Processo de Comunicação & Conscientização

Face à Política Ambiental e de Sustentabilidade das Areias do Seixo, é da máxima importância que todas as pessoas, afetas à organização, partilhem e contribuam para os valores que se pretendem intrínsecos e inerentes ao dia-a-dia de cada um, profissional e pessoalmente.

A. Objetivo

O objetivo do processo de comunicação remete para a definição das linhas de orientação estratégica para a comunicação, tal como o compromisso e envolvimento dos recursos associados no desenvolvimento e manutenção do Sistema de Gestão Ambiental. O sucesso da Gestão Ambiental nas Areias do Seixo assenta na capacidade de fazer compreender o seu propósito a todas as partes afetas ao mesmo.

B. Âmbito

O processo de comunicação (baseado no documento interno das Areias do Seixo *AI.Mod04.PG1.Plano de Comunicação*) abrange designadamente:

- Comunicação Interna:

As Areias do Seixo devem assegurar que todos os seus colaboradores têm conhecimento da existência do Sistema de Gestão Ambiental.

O SGA estará disponível numa pasta de rede, sob o controlo da gestão da Qualidade, de livre acesso aos colaboradores que tenham um computador ligado à rede de trabalho.

Uma vez que, nem todos os colaboradores têm acesso a essa pasta de rede, deverão ter disponível no seu *e-mail* pessoal e/ou profissional um resumo do SGA, que deverá conter essencialmente os objetivos e obrigações do mesmo. A acompanhar este *e-mail*, deverá ser enviado também o descritivo das funções de cada colaborador e respetivos aspetos e impactes ambientais que deverão ser tidos em conta para o sucesso da implementação e manutenção do SGA.

Junto com o SGA, nos mesmos meios de comunicação, deverá ser disponibilizada também toda a documentação afeta ao tema da sustentabilidade ambiental.

Para além, da disponibilização do SGA, respetivas informações e alterações, e restante documentação, as Areias do Seixo devem estabelecer um protocolo/compromisso de sustentabilidade com cada um dos seus colaboradores, onde estes se comprometem a respeitar e a contribuir para a melhoria do desempenho ambiental da empresa. No dia-a-dia as ações de comunicação e partilha de procedimentos/ações com os colaboradores são efetuadas individual ou coletivamente no local a que a medida/ação se aplica, para melhor exemplificar o pretendido.

Procedimento de Comunicação Interna:

Tema	Acolhimento	SGA	Operação
Objetivo	Enquadramento do Colaborador na Empresa	Conhecimento do SGA	Conhecimento da atividade de cada Departamento e respetivas funções
Conteúdo	Política; Objetivos; Organização; Função	Estrutura do SGA, Procedimentos e Instruções	Comunicação Direta Formal e/ou Informal
Metodologia	Sessão de Acolhimento & Formação para a Sustentabilidade	Formações Internas; Reuniões Periódicas	Reuniões Periódicas; Propostas Always Better
Responsável	Recursos Humanos & Gestão da Qualidade	Direção Operacional & Comité para a Sustentabilidade	Responsáveis Departamentais
Destinatário	Novos Colaboradores	Todos os Colaboradores	Todos os Colaboradores & Responsáveis Departamentais
Periodicidade	Na admissão	Na admissão; Após alterações; Após revisão do SGA	Admissão; Sempre que surjam novas medidas
Documentação Aplicável	PR02.PS1 – Recrutamento, Seleção e Integração; Mod12.PG1 – Compromisso Sustentabilidade; Manual de Acolhimento Areias do Seixo; Descritivo de funções;	Documentação afeta ao SGA	Processos & Mod07.04.TV – Registo Always Better (AB)

Tabela 8.4. Procedimento de Comunicação Interna. Elaboração Própria

- **Consciencialização:**

As Areias do Seixo comprometem-se a providenciar ferramentas para a consciencialização e sensibilização dos seus colaboradores e respetiva aquisição de competências, formação e experiência necessárias à consolidação da Política Ambiental e de Sustentabilidade com a prática das funções desempenhadas por cada colaborador, para que todos possam contribuir para a manutenção do Sistema de Gestão Ambiental e melhoria contínua do desempenho ambiental da organização.

Neste sentido os responsáveis departamentais deverão fazer o levantamento das necessidades de formação associadas aos aspetos ambientais dos respetivos departamentos. Desse levantamento deverão resultar ações de formação e educação que posteriormente serão avaliadas consoante a sua eficácia.

A par com a formação fornecida pela organização, os colaboradores terão disponíveis, nas instalações comuns ao *staff*, informações e dicas de sustentabilidade uteis para o seu dia-a-dia, de que são exemplo:

- Informação sobre a separação de resíduos junto aos pontos de reciclagem (IT12.PS1 – Gestão de Resíduos, ponto 5.2.4);
- Dicas sobre consumo de água junto aos pontos de água e nos espelhos por cima das torneiras nas casas de banho;
- Dicas sobre consumo de papel junto às impressoras, com reforço para a utilização dos papéis de rascunho;
- Sempre que algum colaborador desejar imprimir algo, surgir um *'pop-up'* que questione a importância de ter o que pretende impresso, por forma a consciencializar os colaboradores para imprimir somente o imprescindível;

- Comunicação Externa:

As Areias do Seixo comprometem-se a partilhar com a comunidade local e com as restantes entidades de direito, as suas medidas ambientais e de sustentabilidade, a par com ações de sensibilização abertas para que todas as partes interessadas se possam juntar numa troca de ideias e conhecimentos e contribuir coletivamente para o aumento da massa crítica relativa à sustentabilidade dos recursos locais.

A comunicação e partilha com os hóspedes é realizada essencialmente através de atividades disponíveis no Hotel que permitem o conhecimento, partilha e sensibilização para a atitude e conceito sustentável da unidade, especialmente na componente ambiental complementando as ações de sensibilização indireta prestadas pelos colaboradores no acolhimento e em mensagens escritas nas ardósias existentes nos quartos, sensibilizando e incentivando para a reutilização de lençóis e toalhas, entre outros.

Procedimento de Comunicação Externa:

Entidade	Conteúdo	Metodologia	Responsável	Periodicidade	Documentação Aplicável
Clientes	Resposta a Reclamações	<i>E-mail Follow Up</i> OU Chamada telefónica;	Departamento de Qualidade e Departamento <i>Guest Service</i>	Sempre que necessário	PR04.TV – Reclamações e Elogios de Clientes
	Índice de Satisfação	Livro de Elogios; Contacto Direto; <i>E-mail Follow Up</i>	Departamento de Qualidade e Departamento <i>Guest Service</i>	Semestralmente	PR04.TV – Reclamações e Elogios de Clientes
Fornecedores	Reclamações	<i>E-mail</i> OU Chamada Telefónica	Departamento de Compras; Departamento de Qualidade;	Sempre que necessário	-
	Requisitos SGA	<i>E-mail</i>	Departamento de Compras; Departamento de Qualidade;	Admissão de Fornecedores & Sempre que necessário	Mod27.PS1 – Proposta de admissão de fornecedores Mod04.PS1 – Comunicação Critérios de Avaliação Fornecedores – <i>E-mail</i> Tipo
	Especificações de Compra	<i>E-mail</i>	Departamento de Compras; Departamento de Qualidade;	Sempre que necessário	PR06.PS1 – Compras, Avaliação e Seleção de Fornecedores (ponto 3.1)
Entidades Oficiais & Outros	Esclarecimentos; Solicitação de Informação; Legislação	<i>E-mail</i> OU Chamada Telefónica	Departamento de Qualidade;	Sempre que necessário	Mod05.01.TV - Índice Legislação Transversal
Partes Interessadas	Política de Sustentabilidade Ambiental; Sessões de Esclarecimento/Ações de Formação	<i>Website</i> Areias do Seixo; Redes Sociais Areias do Seixo;	Direção Operacional; Comité para a Sustentabilidade; Departamento Comercial	Sempre que necessário	SGA; SGQ; Outros

Tabela 8.5. Procedimento de Comunicação Externa. Elaboração Própria

C. Gestor do Processo

Os gestores deste processo serão a Direção Operacional, o Comité para a Sustentabilidade e os Responsáveis Departamentais.

D. Sequência e Interação

Quem Comunica		A quem comunicar	
Direção Operacional & Comité para a Sustentabilidade		Responsáveis Departamentais	
Responsáveis Departamentais		Colaboradores	
Colaboradores Front Office		Hóspedes & Clientes;	
O que comunicar		Como comunicar	Quando Comunicar
Manual de Gestão Ambiental		Reunião presencial, e-mail profissional/pessoal	Reunião Geral Anual
Alterações ao MGA que justifiquem ser comunicadas		e-mail	Sempre que se justificar
Comunicação de Resultados e Divulgação de Medidas		Reunião presencial, e-mail profissional/pessoal	Reuniões trimestrais

Tabela 8.6. Sequência e Interação, Processo de Comunicação. Elaboração Própria

Revisão e Melhoria da Estratégia de Comunicação

- Rever e Atualizar a estratégia de comunicação à realidade da Organização, tendo em conta:
 - Alterações que possam afetar o Manual de Gestão Ambiental;
 - Plano de Objetivos;
 - Adequação dos Recursos;
 - Resultados de Auditorias;

E. Recursos

Os Recursos inerentes a este processo são os Recursos Humanos afetos à Direção Operacional, ao Comité para a Sustentabilidade, Responsáveis Departamentais e Colaboradores, responsáveis por dar a conhecer e partilhar todas as informações importantes e necessárias para o sucesso do Processo de Comunicação Interna e Externa, e Recursos Informáticos como ferramenta auxiliar do mesmo.

F. Monitorização, Medição e Análise

A monitorização deste processo será realizada consoante a análise e avaliação do desempenho face aos Objetivos Ambientais das Areias do Seixo, levadas a cabo pela Direção Operacional, Comité para a Sustentabilidade e respetivos Responsáveis Departamentais, à Revisão Anual do SGA e Relatórios de Auditorias Internas (Mod06.TV).

G. Procedimentos

Identificação	Designação
AI.PR01.TV	Gestão e Controlo de Documentos
AI.PR02.TV	Auditorias Internas
AI.PR03.TV	Não Conformidades e Sugestões de Melhoria

Tabela 8.7. Procedimentos, Processo de Comunicação. Elaboração Própria

4.2.2. Processo para Riscos & Oportunidades

A. Objetivo

O objetivo do processo para Riscos & Oportunidades é perceber quais os riscos e/ou oportunidades ambientais associados à Operação, desde serviços, produtos e atividades, das Areias do Seixo e como podem ser tratados de forma a minimizar riscos e/ou potenciar oportunidades.

B. Âmbito

Da perspetiva do ciclo de vida, existem alguns aspetos ambientais que podem ser controlados ou influenciados pelas Atividades, Produtos e Serviços desenvolvidos nas Areias do Seixo.

Atividades

- Eventos
- Transporte
- Da Terra ao Prato
- Cesto de Pique Nique
- Visita à Horta
- Passeios de Bicicleta

Produtos

- Mercearia
- Horta Orgânica
- Bicicletas & Bicicletas Elétricas
- Piscina Exterior
- Sala 7ª Arte (Cinema)

Serviços

- Restaurante & Bar
- Spa
- Receção
- Room-Service
- Housekeeping
- Lavandaria
- Concierge

Tabela 8.8. Atividades, Produtos e Serviços AS. Elaboração Própria

Começando pelos aspetos ambientais comuns a estas três áreas de atuação, temos: o consumo de recursos, a produção de resíduos e a emissão de gases e efluentes para o meio ambiente.

Aspetos Ambientais Significativos

- Consumo de recursos: água, energia elétrica, papel, combustíveis fósseis, detergentes e desinfetantes...
- Produção de efluentes domésticos contaminados;
- Emissão de gases poluentes;
- Produção de resíduos:
 - . Plástico, papel, cartão, vidro, metal;
 - . Equipamentos eletrodomésticos e eletrônicos, lâmpadas, óleos alimentares;

Impactes Ambientais

- Escassez de recursos naturais;
- Poluição atmosférica;
- Degradação da biodiversidade;
- Poluição da rede hídrica;
- Contaminação do solo e da água;
- Degradação da Qualidade do Ar;
- Contribuição para o agravamento das alterações climáticas;
- Destruição da Camada de Ozono;
- Contaminação do solo;
- Diminuição do tempo de vida dos aterros;

Tabela 8.9. Aspetos e Impactes Ambientais Significativos. Elaboração Própria

Dos impactes ambientais a cima referidos, podem resultar riscos, oportunidades ou até mesmo potenciais situações de emergência.

Riscos

- Poluição atmosférica (associada a deslocações rodoviárias, de fornecedores ou serviços de transfers; emissões poluentes de determinadas atividades da unidade;)
- Contaminação da rede hídrica (derivada de potenciais derrames de substâncias e efluentes perigosos: produtos químicos, óleos, combustíveis;)
- Escassez de recursos naturais (consumo excessivo de água e energia)
- Contaminação do solo (potenciais derrames; produção de resíduos;)

Oportunidades

- Benefícios que o espaço envolvente tem na atração turística;
- Aproveitamento das águas pluviais;
- Sensibilização dos clientes, colaboradores e comunidade;

Potenciais situações de Emergência

- Incêndios
- Inundações
- Explosões
- Derrames de substâncias ou preparações perigosas

Tabela 8.10. Riscos, Oportunidades e Potenciais Situações de Emergência. Elaboração Própria

C. Gestor do Processo

Os gestores deste processo serão a Gestão da Qualidade, juntamente com as equipas de Logística e Manutenção, a Direção Operacional, o Comité para a Sustentabilidade e os Responsáveis Departamentais.

D. Sequência e Interação

Procedimentos para tratar riscos e oportunidades

Para tratar os riscos e oportunidades podem ser aplicadas medidas que permitam minimizar ou controlar os possíveis impactes ambientais decorrentes, tais como:

<u>Ações para tratar Riscos</u>	<u>Ações para tratar Oportunidades</u>	<u>Ações para tratar Potenciais situações de Emergência</u>
- Mapas de controlo de consumos;	- Distribuição de ecopontos pelo hotel;	- Realização de simulacros;
- Implementação de metodologias de gestão ambiental;	- Preservação e potencialização dos espaços exteriores de elevada riqueza ambiental;	- Medidas de contenção e controlo de substâncias perigosas (químicos, inflamáveis, etc.);
- Fomentar boas práticas ambientais;	- Implementação de mecanismos de reaproveitamento das águas;	- Medidas de prevenção em caso de 'Emergência Nacional';
	- Fomentar a participação e colaboração dos colaboradores (ABs ambientalmente sustentáveis);	

Tabela 8.11. Ações para tratar Riscos, Oportunidades e Potenciais Situações de Emergência. Elaboração Própria

E. Recursos

Os Recursos inerentes a este processo são os Recursos Humanos, nomeadamente todos os colaboradores das Areias do Seixo. Independentemente da posição hierárquica que ocupem, deverão deter conhecimento geral destas ações para, em caso de necessidade poderem agir em conformidade.

F. Monitorização, Medição e Análise

A monitorização e controlo deste processo deverão ser realizados consoante a análise e avaliação do desempenho face às ações propostas para tratar e otimizar Riscos & Oportunidades, à Revisão Anual do SGA, ao Registo e Seguimento de Não Conformidades e Sugestões (Mod08.TV), e Relatórios de Auditorias Internas (Mod06.TV).

G. Procedimentos

Identificação	Designação
AI.PR01.TV	Gestão e Controlo de Documentos
AI.PR02.TV	Auditorias Internas
AI.PR03.TV	Não Conformidades e Sugestões de Melhoria
AI.PR04.TV	Reclamações e Elogios de Clientes

Tabela 8.12. Procedimentos, Processos para tratar Riscos e Oportunidades. Elaboração Própria

4.2.3. Processo para Objetivos Ambientais

A. Objetivo

O objetivo deste processo prende-se com a elaboração dos Objetivos Ambientais das Areias do Seixo e respetivas medidas para os alcançar.

B. Âmbito

Uma vez que as Areias do Seixo se declaram como atores responsáveis no mercado global que é o setor do Turismo, a sua atuação, com base na economia, sociedade e ambiente em que se insere, deve ter como principais objetivos:

- i. A liderança de comportamentos ambientalmente sustentáveis e sensibilização/mobilização dos seus colaboradores, hóspedes, parceiros e fornecedores na mudança para este modo de atuação;
- ii. O investimento em inovação, com vista à redução da sua pegada ecológica e dos respetivos custos operacionais, bem como gerar benefícios económicos;
- iii. Perpetuar a sua atividade, mantendo a qualidade e excelência dos serviços prestados, através de uma política de gestão assente no desenvolvimento sustentável;
- iv. Aumentar o seu mercado, percebido como tendo uma forte consciência ambiental;
- v. Comunicar e partilhar as suas iniciativas com todas as partes interessadas.

(Adaptado de *Relatório de Sustentabilidade 2010/11 | Areias do Seixo*)

Para a concretização de tais Objetivos, as Areias do Seixo devem:

- i. Realizar ações de formação e educação ambiental, para colaboradores e comunidade local;
- ii. Adquirir equipamentos que ajudem na mitigação dos impactes ambientais associados à atividade (eficiência energética, hídrica e gestão de resíduos);
- iii. Promover o conhecimento geral das políticas de Qualidade e de Ambiente e Sustentabilidade através da lealdade perante o Compromisso Ambiental e de Sustentabilidade;
- iv. Direcionar a sua comunicação comercial para os nichos de mercado pretendidos;
- v. Disponibilizar a documentação afeta ao tema e de interesse geral;

Respetivamente.

C. Gestor do Processo

Os gestores deste processo serão a Gestão de Topo e a Gestão da Qualidade, a par com a Direção Operacional e o Comité para a Sustentabilidade.

D. Sequência e Interação

Planeamento de processos para atingir os Objetivos Ambientais

As Areias do Seixo têm implementadas várias medidas no domínio da sustentabilidade ambiental desde a fase de conceção/construção, que permitem aos seus hóspedes usufruir de uma oferta de luxo, ao mesmo tempo que se assegura uma gestão sustentável dos recursos. As principais medidas implementadas estão associadas a:

- Eficiência energética (ex. painéis solares e fotovoltaicos);
- Eficiência hídrica (ex. reutilização de águas da chuva e redutores de caudal nas torneiras);
- Gestão de resíduos;
- Gestão de consumos de recursos e de desperdício alimentar;
- Envolvimento dos colaboradores por via de ações de formação e procedimentos de partilha de informação com todas as partes interessadas (ex. Relatório de Sustentabilidade e Notebook, que inclui um resumo alargado das medidas já implementadas.).

Energia	Metas	- Eficiência Energética; - Redução do consumo de eletricidade; - Consumo sustentável de energia;
	Indicadores (sugestão com base em documentos AS)	- Consumo (indireto) de eletricidade (iluminação, climatização, funcionamento de equipamentos gerais); - Consumo direto a partir de fontes renováveis; - Consumo eletricidade / noite ocupada; - Consumo de gás propano - Consumo gás / noite ocupada;
	Soluções Implementadas	- Controlo Solar e Eficiência Térmica: . Isolamento térmico por sistema de capoto com cortiça; . Iluminação natural abundante (orientação arquitetónica com vista a obter maior entrada de luz natural e maior rendimento energético); . Residências equipadas com vidros de excelente comportamento térmico com revestimentos de elevado desempenho, que asseguram o controlo solar e, ao mesmo tempo, evitam a perda de calor; . Caixilharias de alumínio com sistemas de corredoras eleváveis e de rutura térmica (garantindo um excelente comportamento térmico e de isolamento); . Coberturas vegetais (telhados plantados com espécies autóctones que funcionam como complemento às restantes medidas de isolamento térmico ao garantirem um enquadramento arquitetónico com a envolvente); - Painéis solares térmicos; - Fotovoltaico; - Climatização por geotermia; - Gestão de iluminação centralizada; - Fontes de luz eficientes (utilização de tecnologia LED ou equivalente);
	Soluções Sugeridas	-

Tabela 8.13. Metas, Indicadores e Solução para Energia. Elaboração Própria

Água	Metas	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiência Hídrica; - Redução do consumo de água;
	Indicadores (sugestão com base em documentos AS)	<ul style="list-style-type: none"> - Consumo de água (rede pública); - Consumo água/noite ocupada; - Consumo de água (fora da rede pública - pluviais, furo, nascentes e poço);
	Soluções Implementadas	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de filtração e bombagem; - Abastecimento de água às residências para rega de jardins (desenvolvimento de solução assente na recuperação e captação das águas de nascente e das águas pluviais, bem como nas águas excedentes de irrigação); - Instalação de sistema de dupla descarga nos autoclismos; - Máquinas de lavar roupa e louça com elevada classe de eficiência energética (garantido menor consumo de litros por peça); - Instalação de reguladores de caudal para redução do consumo de água sem perda de conforto de utilização; - Troca da relva comum para relva ESCALRACHO, tipo de relva que não exige uma manutenção tão rigorosa nomeadamente a nível de rega, possibilitando a diminuição do consumo de água;
	Soluções Sugeridas	<p>- Ponderar a transformação da piscina numa Piscina Biológica, com recurso a plantas específicas, para serem colocadas na piscina com o intuito de filtrar a água e torna-la própria para mergulhos, excluindo o recurso a aditivos químicos, sal ou cloro. Esta transformação é possível sem plantas visíveis.</p> <p>"Uma Piscina Biológica® de uso público segue as regras internacionais para piscinas públicas com tratamento biológico e deve ser concebida por especialista credenciado na área, que partilha a responsabilidade de garantir qualidade de água banhar, com a entidade promotora da Piscina Biológica® pública. (...)</p> <p>Para uma Piscina Biológica® de uso público não é aplicável a Diretiva 2006/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de fevereiro de 2006, relativa à gestão da qualidade das águas balneares (como é o caso nas praias fluviais, por exemplo). Esta Diretiva, explicitamente, não é aplicável "às massas de água confinadas criadas artificialmente e separadas das águas de superfície e das águas subterrâneas".</p> <p>Também não é aplicável, em grande parte, a diretiva CNQ N.º 23/93 relativa à qualidade nas piscinas de uso público, sobretudo no que respeita ao sistema de tratamento. (...)" (Biopiscinas (s.d.)).</p>

Tabela 8.14. Metas, Indicadores e Solução para Água. Elaboração Própria

Resíduos	Metas	- ZERO resíduos para aterro;
	Indicadores (sugestão com base em documentos AS)	- Gestão de Resíduos Orgânicos; - Gestão de Resíduos de Embalagem (papel, vidro, metal e plástico); - Gestão de Excedentes Eletrodomésticos (pilhas, máquinas, etc.);
	Soluções Implementadas	- Existem locais próprios para a deposição de resíduos, com a sinalética e a informação sobre o que se pode ou não colocar em cada contentor. - As residências estão equipadas com contentores de separação e recolha seletiva; - Lixo orgânico – enviado para a unidade de compostagem do Hotel; - Programa de Reciclagem/Reutilização – baterias, iluminação fluorescente e lâmpadas; - Embalagens de vidro – tara retornável; - Consumíveis informáticos (tinteiros/ <i>toners</i>) são entregues à AMI (Assistência Médica Internacional), no âmbito do programa AMI e o Ambiente. - Sistema de Compostagem próprio (a fração orgânica dos resíduos é encaminhada para a unidade de compostagem, para obtenção de composto orgânico, sem aditivos químicos, que é utilizado como fertilizante natural para aplicação nos solos agrícolas da horta - que produz frutas e legumes para abastecimento ao hotel); Reutilização: - Reutilização de embalagens de fornecedores para utilidades diversas; - Reutilização de diversos materiais para criação de peças de decoração e mobiliário, aplicados em espaços interiores e exteriores do hotel (<i>Upcycling</i>);
	Soluções Sugeridas	-

Tabela 8.15. Metas, Indicadores e Solução para Resíduos. Elaboração Própria

Consumo de Recursos & Desperdício Alimentar	Metas	<ul style="list-style-type: none"> - Consumo Sustentável dos Recursos; - Redução do Desperdício Alimentar;
	Indicadores (sugestão com base em documentos AS)	<ul style="list-style-type: none"> - Gestão de Óleos Alimentares Usados; - Reencaminhamento de produtos (que já não se considerem 'úteis' para a organização); - Gestão de Consumo de Recursos;
	Soluções Implementadas	<p>Consumo de Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ligar/desligar os equipamentos possíveis sempre que não estão em utilização; - Os <i>amenities</i> destinados à higiene dos hóspedes, disponibilizados nos quartos, são de reenchimento e por isso reutilizáveis; - Reencaminhamento de toalhas turcas, chinelos de quarto e outros para um programa de apoio na Guiné. <p>Desperdício Alimentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recolha de óleos alimentares (efetuada por empresa certificada – Biological); - Reencaminhamento de sobras alimentares, para um programa sem-abrigo;
	Soluções Sugeridas	<ul style="list-style-type: none"> - Ponderar a utilização de “Ecocimento” em obras futuras. Este cimento ecológico utiliza maioritariamente desperdícios da indústria de celulose, reduz o uso de recursos naturais virgens e pode ser produzido à temperatura ambiente, diminuindo o consumo de energia. (Ambiente Magazine, 2019) - Ponderar a utilização de “Tijolo Ecológico” em obras futuras. Este tipo de tijolo promove um impacte ambiental positivo, uma vez que permite o reaproveitamento de grande parte de materiais produzidos durante a construção.

Tabela 8.16. Metas, Indicadores e Solução para Consumo de Recursos e Desperdício Alimentar. Elaboração Própria

Envolvimento de Hóspedes & Colaboradores	Metas	- Contribuição direta e indireta de Hóspedes & Colaboradores para o sucesso das medidas de Gestão Ambiental do Hotel;
	Indicadores (sugestão com base em documentos AS)	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilização dos Hóspedes; - Respeito e colaboração com as medidas de sustentabilidade e de responsabilidade ambiental da organização; - Gestão de Consumíveis Informáticos;
	Soluções Implementadas	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Eco-Clock</i> & Sensibilização Ambiental (colaboradores e hóspedes); - Atividades de Sensibilização para Hóspedes (ver página 38 do Relatório de Sustentabilidade Areias do Seixo 2010/11); - Mensagens e informações uteis aos hóspedes escritas em ardósia nos quartos (redução da utilização de papel); <p>Colaboradores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impressão frente e verso e em modo económico (medida aplicável igualmente à redução consumo de <i>toners</i>); - Reutilização do verso das folhas de papel usadas; - Redução do número de toalhetes para secar mãos, através da adoção de hábitos como sacudir as mãos após lavagem, para ser necessário utilizar apenas 1 toallete de papel;
	Soluções Sugeridas	- Maior formação direcionada para a gestão das necessidades dos clientes conforme a Política e os Valores de sustentabilidade da empresa.

Tabela 8.17. Metas, Indicadores e Solução para Envolvimento de Hóspedes & Colaboradores. Elaboração Própria

E. Recursos

Os Recursos inerentes a este processo são os Recursos Humanos, nomeadamente todos os colaboradores das Areias do Seixo. Independentemente da posição hierárquica que ocupem, deverão deter conhecimento geral destas medidas; e os Recursos Materiais, como as infraestruturas e equipamentos necessários para alcançar os objetivos pretendidos.

F. Monitorização, Medição e Análise

A monitorização e controlo deste processo deverão ser realizados consoante a análise e avaliação do desempenho face aos Objetivos Ambientais das Areias do Seixo (que deverão ser revistos anualmente), à Revisão Anual do SGA, ao Registo e Seguimento de Não Conformidades e Sugestões (Mod08.TV), e aos Relatórios de Auditorias Internas (Mod06.TV).

G. Procedimentos

Identificação	Designação
AI.PR01.TV	Gestão e Controlo de Documentos
AI.PR02.TV	Auditorias Internas
AI.PR03.TV	Não Conformidades e Sugestões de Melhoria
AI.PR01 – PS1	Gestão de Formações
AI.PR03 – PS1	Descrição das Tarefas Diárias da Manutenção
AI.PR05 – PS1	Controlo de EMM

Tabella 8.18. Procedimentos, Processos para Objetivos Ambientais. Elaboração Própria

4.3. Registos

4.3.1. Armazenamento, retenção e destino

Registo	Local de Arquivo + Identificação	Retenção	Destino
Processo de Comunicação & Consciencialização	Pasta Informática "Qualidade"	Até ser necessária alteração	Reciclagem
Tratamento de Riscos & Oportunidades	Pasta Informática "Qualidade"	Até ser necessária alteração	Reciclagem
Objetivos Ambientais - Metas & Indicadores	Pasta Informática "Qualidade"	Até ser necessária alteração	Reciclagem

Tabella 8.19. Armazenamento, Retenção e Destino de Registos. Elaboração Própria

4.3.2. Proteção e Recuperação

A probabilidade de extravio/deterioração de registos guardados em suporte papel é considerada muito baixa. Por isso, não se considera necessário definir regras que permitam a sua recuperação.

Aqueles que se encontram em suporte informático na pasta denominada de “Qualidade”, que está sujeita à realização de três *backups* diários, não têm perigo de perda, uma vez que é possível resgatar o documento até 23 dias do seu último backup (conforme já implementado nas Areias do Seixo).

4.4. Avaliação do Desempenho

Para que seja possível assegurar a melhoria contínua do SGA, é necessário realizar verificações ao desempenho do mesmo, através de visitas ambientais e auditorias internas às Areias do Seixo. Estas visitas e auditorias terão como objetivo assegurar que as atividades estão conformes com os requisitos da norma de referência e com os requisitos que o SGA estabelece.

A realização de auditorias internas é estabelecida pelo Departamento da Qualidade e pelo Comité para a Sustentabilidade, devendo registar no Calendário de Auditorias Internas as datas previstas e os requisitos a auditar, assegurando que anualmente são auditadas todas as áreas da unidade hoteleira que possam afetar ou ser afetadas pelo SGA. Estas auditorias deverão ser realizadas por uma equipa auditora das Areias do Seixo, definida pela Gestão de Topo e da Qualidade, com base na informação documentada do SGA, que deve ser disponibilizada à equipa auditora para preparação da auditoria. Todas as auditorias devem ser realizadas na presença dos responsáveis da área a auditar.

No final de cada auditoria, deve ser elaborado um relatório da auditoria, à responsabilidade dos auditores, onde deverão constar todas as informações identificadas bem como todas as inconformidades, que devem ser igualmente registadas no Mapa de Ocorrências de Não-Conformidades Ambientais. Este relatório deverá ser analisado pela Gestão da Qualidade e Comité para a Sustentabilidade, por forma a perceber a origem das não-conformidades e quais as medidas corretivas que devem ser elaboradas ou postas em prática para o seu tratamento.

Já as visitas ambientais, constituir-se-ão de um carácter mais informal e levadas a cabo com mais regularidade que as auditorias, tendo também como objetivo a verificação de conformidades das atividades da unidade hoteleira com base na informação documentada do SGA, devendo ser atribuída uma pontuação ao desempenho do mesmo e caso se verifique

alguma não-conformidade esta deverá ser registrada no Mapa de Ocorrências, para posterior avaliação e correção.

Anualmente, a Gestão de Topo, o Departamento da Qualidade e o Comitê para a Sustentabilidade são responsáveis pela revisão do SGA de modo a assegurar a sua conformidade com a norma de referência. Durante esta revisão, devem ser avaliados vários pontos relativos ao desempenho do SGA implementado, tais como:

- Resultado de auditorias internas;
- Indicadores de desempenho ambiental;
- Avaliação de parceiros e fornecedores;
- Estado das ações corretivas;
- Adequação da Política Ambiental de Sustentabilidade e respectivos Objetivos;

Após esta revisão, devem ser elaboradas medidas que permitam a melhoria contínua do SGA.

5. Cumprimento dos requisitos ISO 14001:2015

Requisitos ISO 14001:2015	Localização no Manual/Sistema de Gestão Ambiental	
Contexto da Organização	2.1.	Identificação e Localização
	2.2	Partes Interessadas Relevantes
	4.1	Estrutura e Responsabilidade
	3.1	Âmbito do Sistema
Liderança	1.2	Aprovação, Divulgação e Revisão do Sistema de Gestão Ambiental
	1.3	Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais
	3.2	Política Ambiental e de Sustentabilidade
Planeamento	3.4	Planeamento do Sistema de Gestão Ambiental
	4.2.1	Processo de Comunicação & Conscientização
	4.2.2	Processo para tratar Riscos & Oportunidades
	4.2.3	Processo para alcançar Objetivos Ambientais
Suporte	3.5	Conhecimento Organizacional
	1.1	Objetivo do Sistema de Gestão Ambiental
Operacionalização	4.2.1	(subentendido no ponto D. Sequência e Interação)
	4.2.2	(subentendido no ponto D. Sequência e Interação)
	4.2.3	(subentendido no ponto D. Sequência e Interação)
Avaliação de Desempenho e Melhoria	4.3	Registos
	4.4	Avaliação do Desempenho

Tabela 8.20. Cumprimento dos Requisitos ISO 14001:2015. Elaboração Própria

Conclusão

O presente trabalho teve como objetivo o aprofundar da compreensão afeta ao tema das preocupações ambientais em contexto hoteleiro e de que forma estas podem e devem ser geridas em função do sucesso não só económico mas também sustentável das empresas e/ou organizações que se pretendem destacar como ambientalmente conscientes. Como tal a investigação levada a cabo durante o período de estágio e realização do respetivo relatório permitiu ir ao encontro dos objetivos propostos no 2º Capítulo, nomeadamente na identificação dos impactes ambientais da atividade turística e posterior sugestão de medidas, assim como a análise de processos e procedimentos para elaboração de documentos que permitam a candidatura para obtenção de certificações e o conhecimento do modus-operanti da unidade hoteleira permitindo a capacitação para desempenhar tarefas diferenciadoras e multidisciplinares nos vários departamentos e posterior realização de diagnóstico ao nível da existência de boas práticas ambientais.

Através da investigação e estudo da literatura chega-se à conclusão de que com a devida análise, monitorização e avaliação do desempenho ambiental de um empreendimento turístico este é capaz de agregar em si benefícios que lhe permitirão corresponder aos requisitos ambientais exigidos por qualquer rótulo ou certificação ambiental, de que são exemplo a redução de consumos e de produção de resíduos.

Com a realização do projeto inerente a este relatório de estágio, a mestranda obteve consciência da abrangência e interação necessária para levar a cabo a elaboração de um Sistema de Gestão Ambiental, conforme a ISO 14001:2015, adquirindo conhecimentos sobre os principais aspetos ambientais e sobre a aplicação de indicadores intrínsecos ao setor hoteleiro.

Relativamente à unidade hoteleira, Areias do Seixo, é perceptível que grande parte das medidas de melhoria já implementadas foram exploradas quase ao seu máximo. Posto isto as medidas que se apresentam a título de sugestão, no 8º Capítulo, ponto 4.2.3. D. Planeamento de processos para atingir os Objetivos Ambientais, surgem como indicadores específicos que pretendem melhorar apenas determinados aspetos ambientais.

A diferenciação e competitividade de um empreendimento turístico assenta na capacidade de satisfazer as necessidades e exigências dos seus clientes e na preservação das qualidades territoriais e culturais do local onde se inserem. Assim, as ações de melhoria não devem centrar-se exclusivamente no cliente/turista: é crucial a promoção da sustentabilidade do destino a par com a criação de condições para a comunidade local uma vez que esta também influencia a experiência do turista.

Retomando o foco no Turismo e Ambiente, é essencial que as entidades e empreendimentos turísticos alinhem as suas estratégias com o desenvolvimento sustentável, não só da sua área de negócio, mas tendo em consideração o ambiente em que se inserem. Neste sentido, tem-se registado também por parte dos clientes e até de potenciais clientes, um aumento das preocupações para com o ambiente e a indústria hoteleira direcionado a sua atenção para a adaptação de medidas que visem a melhoria da sua pegada ambiental, de forma a adaptar a sua oferta, tanto às necessidades de sustentabilidade como às novas exigências dos consumidores cada vez mais informados. Dando também a possibilidade às unidades hoteleiras de desenvolverem campanhas baseadas no Marketing Verde.

Já não basta afirmar que o empreendimento turístico é mais ou menos preocupado e que tem medidas implementadas em relação a essas mesmas preocupações, mas sim mostrar que esses valores estão implementados a todos os níveis do funcionamento da unidade hoteleira.

Em suma, a exigência dos clientes para com os empreendimentos turísticos que pretendem visitar já não basta só por si, é também necessária a exigência desses mesmos empreendimentos para com os seus clientes de forma a que as ações de ambas as partes se possam complementar sem que entrem em conflito de interesses. Se o empreendimento turístico espelhar os seus valores e ideais, não só em documentos e passa-palavra, mas também no seu dia-a-dia até ao mais pequeno detalhe, fará com que os clientes entendam com mais clareza que também eles fazem parte da sustentabilidade e desempenho ambiental a que a unidade hoteleira se propõe diariamente.

Assim, considera-se que a investigação e o projeto desenvolvidos durante o período de estágio contribuíram, não só para o enriquecimento da mestrada em áreas multidisciplinares, como também na identificação de atributos com verdadeiro potencial para promover uma maior sustentabilidade no setor hoteleiro e, como tal, para a definição de sugestões de melhoria que possam ser aplicadas na gestão ambiental da unidade hoteleira em estudo, Areias do Seixo, com o intuito de promover a melhoria da qualidade e o aumento da competitividade pela diferenciação da demais concorrência.

Bibliografia e Web grafia

Agência Portuguesa do Ambiente (2019). *Sistemas Comunitário de Ecogestão e Auditoria (EMAs), Procedimentos*. Consultado em 2020, abril 17. Disponível em https://emas.apambiente.pt/sites/default/files/documentos/Procedimento_abril2019_3.pdf

Agência Portuguesa do Ambiente (2020). *EMAS, Sobre o EMAS*. Consultado em 2020, abril 17. Disponível em <https://emas.apambiente.pt/content/sobre-o-emas?language=pt-pt>

Agência Portuguesa do Ambiente. (2020). *Desenvolvimento Sustentável*. Consultado em 2020, março 10. Disponível em <https://apambiente.pt/index.php?ref=16&subref=140>

Almeida, J. B. R. D. (2016). *Sustentabilidade em Hotelaria, Uma Análise da Infusão/Difusão em Hotéis em Lisboa (Doctoral dissertation)*. Lisboa: Universidade Europeia. Disponível em <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/13000/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20M-GTH%20-%20Sustentabilidade%20em%20Hotelaria%20-%20Joana%20Branquinho%20Ramos%20Almeida%20%20-%2050033103.pdf>

Ambiente Magazine, 2019. *Eco-Cimento produzido com desperdícios de celuloses*. Consultado em 2020, Junho. Disponível em <https://www.ambientemagazine.com/eco-cimento-produzido-com-desperdicios-de-celuloses/>

Ambiente in Dicionário infopédia da Língua Portuguesa [em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2020. Consultado em 2020, março 09. Disponível em <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/ambiente>

APA (2020). *Educação Ambiental, ENEA 2020*. Consultado em 2020, março. Disponível em <https://enea.apambiente.pt/content/enea-2020?language=pt-pt>

APA (2020). *Estratégia Nacional de Educação Ambiental - ENEA2020*. Consultado em 2020, março. Disponível em <https://apambiente.pt/index.php?ref=16&subref=142&sub2ref=1488>

APCER (2019). *ISO 14001 Sistema de Gestão Ambiental*. Consultado em 2020, março. Disponível em <https://www.apcergroup.com/pt/component/k2/169/iso-14001>

APCER (2019). *ISO 20121 Sistema de Gestão de Eventos Sustentáveis*. Consultado em 2020, março. Disponível em <https://apcergroup.com/pt/certificacao/pesquisa-de-normas/170/iso-20121>

AREAM – Agencia Regional da Energia e Ambiente da Região Autónoma da Madeira (2002). *Gestão Ambiental da Hotelaria na Região Autónoma da Madeira, Levantamento e Medidas Correctivas e de Melhoria*. Funchal. Consultado em 2020, março. Disponível em http://aream.pt/files/2016/05/Gestao_ambiental_hotelaria_RAM.pdf

Areias do Seixo (2010), *Relatório de Sustentabilidade 2010/2011*

Areias Do Seixo (2018), *Manual de Acolhimento Areias do Seixo*, Mod01.00.TV

Areias do Seixo (2019), *Manual da Qualidade Areias do Seixo*, Mod01.00.TV

Areias do Seixo (2019), *Manual de Recursos Humanos Areias do Seixo*, Mod01.00.TV

Areias do Seixo (2019), *Processo de Contato, Reservas e Organização de Eventos*, Mod02.00.TV

Areias do Seixo. (s.d.) *Guia da Natureza*. Consultado em 2020, fevereiro 20. Disponível em <https://www.areiasdoseixo.com/quias-da-natureza>

Associazione Italiana Turismo Responsabile, 2005. *O que é Turismo responsável*. Consultado em 2020, fevereiro. Disponível em <http://www.aitr.org/turismo-responsabile/cose-il-turismo-responsabile/>

Atualidade Parlamento Europeu (2018). *Economia circular: definição, importância e benefícios*. Consultado em 2020, janeiro. Disponível em <https://www.europarl.europa.eu/news/pt/headlines/economy/20151201STO05603/economia-circular-definicao-importancia-e-beneficios>

Azêdo, D, F e Alves, M, H. (2013) *Práticas de marketing interno nas organizações de saúde e a sua influência na motivação dos colaboradores*. Revista Portuguesa de Saúde Pública [online]. Vol. 31, N.2. Consultado em 2019, novembro. Disponível em <http://www.scielo.mec.pt/pdf/rpsp/v31n2/v31n2a07.pdf>

Baker, M. J. (Editor). (2003). *The Marketing Book*. 5ª Edição. Capítulo 28, Peattie, K. and Charter. *Green Marketing*. Pp 726 – 756. Consultado em 2019, novembro. Disponível em <http://digilib.stiem.ac.id:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/38/Marketing%20Book.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=765>

Bañegli, T. & Chamorro, A. (2003). *“Diez años de etiqueta ecológica europea”*. Consultado em 2020, abril. Disponível em https://www.researchgate.net/publication/28061186_Diez_anos_de_la_etiqueta_ecologica_europea

Barbieri JC., 2007, “*Gestão Ambiental Empresarial – Conceitos, Modelos e Instrumentos*”. Editora Saraiva

Barbosa, G. S. (2008) *O Desafio do Desenvolvimento Sustentável*. Revista Visões 4ª Edição, Volume 1. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Disponível em [http://www.fsma.edu.br/visoes/ed04/4ed O Desafio Do Desenvolvimento Sustentavel Gis ele.pdf](http://www.fsma.edu.br/visoes/ed04/4ed_O_Desafio_Do_Developolvimento_Sustentavel_Gis_ele.pdf)

Bardessonno (s.d.). *Green Initiatives*. Consultado em 2020, outubro. Disponível em <https://www.bardessonno.com/green-initiatives.htm>

Barros, J. (2008). *A Satisfação com a Qualidade de Serviços na Fidelização dos Destinos Turísticos (Aplicada a Cabo Verde)*. Dissertação de Mestrado. Universidade do Porto. Consultado em 2019, Novembro. Disponível em <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/7569/2/A%20Satisfao%20com%20a%20Qualidade%20de%20Servios%20na%20Fidelizao%20dos.pdf>

Basile, R. (2015). *Il turismo responsabile compie 10 anni*. Publicado em Info Oggi, il diritto di dapere. Consultado em 2020, abril 14. Disponível em <https://www.infooggi.it/articolo/il-turismo-responsabile-compie-10-anni/84136/>

Beni, M. C. (1997). *Análise estrutural do turismo*. São Paulo: SENAC.

Bento, V. J. S. (Vicente José da Silva Bento). 2011. “*Eco-Hotéis e Rótulos Ecológicos Um estudo das atitudes e motivações dos turistas Portugueses*”, (Dissertação de Mestrado em Economia e Gestão do Ambiente, Faculdade de Economia Universidade do Porto). Disponível em <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/57300?mode=full>

Biopiscinas (s.d.) *Piscinas Biológicas® de uso público*. Consultado em 2020, junho. Disponível em <https://www.biopiscinas.pt/piscinas-biologicas-de-uso-publico/>

Bohdanowicz, P. (2006). *Responsible resource management in hotels: attitudes, indicators, tools and strategies* (Doctoral dissertation, KTH). School of Industrial Engineering and Management, Department of Energy Technology, Royal Institute of Technology, Stockholm. Consultado em 2020, dezembro. Disponível em <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:10873/FULLTEXT01.pdf>

Bohnenberger, M. (2005). *Marketing interno: la actuación conjunta entre recursos humanos y marketing en busca del compromiso organizacional*. Universitat de Les Illes Balears. Departament d’Economia de l’Empresa. Programa de Doctorat d’Economia de l’Emoresa. Consultado em 2020, maio 05. Disponível em <https://www.tdx.cat/handle/10803/9421#page=1>

Bowdin, G., Allen, J., O'Toole, W., Harris, R. & McDonnell, I. (2006). *Events Management* (3ª edição). Oxford: Butterworth-Heinemann. Pp. 14 – 23. Consultado em 2020, maio 02. Disponível em https://www.academia.edu/29403848/Bowdin_G._Allen_J._O_Toole_W._Harris_R._McDonnell_I._2006_.Events_management

BRUNDTLAND, G. H. (1987). *Relatório Brundtland*. Our Common Future: United Nations.

Buckley R.C. (2001). “*Tourism ecolabelling: certification and promotion of sustainable management*” Wallingford, CAB International, pp. 19-26. Consultado em 2020, fevereiro. Disponível em <https://epdf.pub/tourism-ecolabelling-certification-and-promotion-of-sustainable-management.html>

Câmara Municipal de Torres Vedras, Departamento Urbanístico (2020, fevereiro 13) *Pedido de Planta de Localização* [Mensagem de correio eletrónico]. Consultado em 2020, fevereiro 15 (Documento disponível em Anexos/Apêndices - Anexo 1)

Carvão, S. (2009). *Tendências do Turismo Internacional*. Exedra: Revista Científica, pp. 17-32. Disponível em <http://exedra.esec.pt/docs/S-tur/02-Sandra-Carvao-32.pdf>

Cerâmica de Pegões J. G. Silva, S.A. (s.d.). Consultado em 2020, junho. Disponível em <http://www.cerpeg.pt/>

Certificação-APCER, A. P. (2016). Guia do utilizador ISO 14001: 2015. Portugal. Porto. Disponível em https://www.apcergroup.com/images/site/downloads/Guias/APCER_Guia_ISO_14001_PT.pdf

Chiavenato, I. (2010). *Gestão de Pessoas*. 3ª Ed. Totalmente Revista e Atualizada. 2ª Tiragem. Elsevier Editora Ltda. Consultado em 2019, novembro. Disponível em https://www.academia.edu/31736284/Gest%C3%A3o_de_Pessoas_3ed_Idalberto_Chiavenato

Chon, K., Sparrowe, R. (2003). *Hospitalidade Conceitos e Aplicações*. São Paulo: Pioneira Thomsom Learning.

CNCDA (2017). *Estratégia Nacional e Plano de Ação de Combate ao Desperdício Alimentar*. Disponível em <http://www.gpp.pt/images/MaisGPP/Iniciativas/CNCDA/ENCDA.pdf>

Coelho, S. P. & Vilares, M. J. (2005). *Satisfação e Lealdade do Cliente – Metodologias de Avaliação, Gestão e Análise*. Lisboa: Escolar Editora.

Comissão Mundial Sobre o Ambiente e Desenvolvimento. (1991). *Nosso Futuro Comum* (2ªed.). Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas. Consultado em 2020, março 09. Disponível em https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4245128/mod_resource/content/3/Nosso%20Futuro%20Comum.pdf

Costa, J. (2008). *A Comunicação Organizacional nas Associações Empresariais*. Revista Da Faculdade de Ciências Humanas E Sociais. Porto. ISSN 1646-0502. 5, 70-83. Edições Universidade Fernando Pessoa. Consultado em 2020, maio 05. Disponível em Consultado em 2020, maio 05. Disponível em <https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/902/1/70-83.pdf>

Costa, M. e Carvalho, L. (2011). *THE SUSTAINABILITY OF TOURISM SUPPLY CHAIN: A CASE STUDY RESEARCH*. *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, Vol 6, N 2, pp 393-404. UDC: 338.48+640(050). Disponível em https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/23003/1/Tourismos_TourismSppllyChain.pdf

Dalal-Clayton, D. B., & Sadler, B. (1999). *Strategic environmental assessment: a rapidly evolving approach*. London: International institute for environment and development. *Environmental Planning Issues*, No 18. Disponível em <https://pubs.iied.org/pdfs/7790IIED.pdf>

Dinan, Postgraduate Student, C., & Sargeant, Lecturer in Marketing, A. (2000). *Social marketing and sustainable tourism—is there a match?* *International Journal of Tourism Research*, 2(1), 1-14. Disponível (sob pedido) em https://www.researchgate.net/publication/278307566_Social_marketing_and_sustainable_tourism_is_there_a_match

Dnoticias (2019). *Consumo médio de água por hóspede/noite num hotel é de 345 litros*. Disponível em <https://turismo.dnoticias.pt/artigo/12791-consumo-medio-agua-por-hospedenoite-num-hotel-e-345-litros>

ENVIRA Ingenieros Asesores, 2018. *Legislação ISO 14001 Gestão Ambiental para hotéis e restaurantes*. Disponível em <https://envira.es/pt-pt/legislacao-iso-14001-gestao-ambiental-hoteis-e-restaurantes/>

Environmental Protection Agency (2017). *Learn About Environmental Management Systems, What is an EMS?*. Consultado em 2020, junho 06. Disponível em <https://www.epa.gov/ems/learn-about-environmental-management-systems>

Erdogan, N., & Baris E. (2007). Environmental protection programs and conservation practices of hotels in Ankara, Turkey [Versão eletrônica], *Tourism Management*, 28, 604-614. Disponível em https://www.researchgate.net/publication/222334073_Environmental_Protection_Programs_and_Conservation_Practices_of_Hotels_in_Ankara_Turkey

Estrela A., R. (2017). *A Convergência entre a Gestão de Recursos Humanos e o Marketing: fatores determinantes da Comunicação Organizacional influenciadores da Satisfação do Cliente Interno*. Dissertação para obtenção de grau de Mestre. Escola Superior de Tecnologia e Gestão, Instituto Politécnico de Leiria. Disponível em <https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/2560/1/Disserta%20-%20Andreia%20Estrela.pdf>

Ferreira, A. M. & Martins, A. I. (Coord.). (2007). *O Evento FCNC 2005 e o Turismo*. Faro: Universidade do Algarve. Consultado em 2020, maio 02. Disponível em <https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/938/1/Faro%20Capital%20Nacional%20da%20Cultura.pdf>

Ferrell, O. C., & Pride, W. M. (2001). *Marketing: conceitos e estratégias*. Rio de Janeiro: LTC. Disponível (sob pedido) em https://www.researchgate.net/publication/42789467_Marketing_Concepts_and_Strategies_5th_Edition

Font, X., & Tribe, J. (2001) "Promoting Green Tourism: the Future of Environmental Awards", *International Journal of Tourism Research*.

Freitas, W., Souza, M., Teixeira, A. & Jabbour, C. (2013). *Produção Científica sobre Gestão de Recursos Humanos e Sustentabilidade: síntese e agenda de pesquisa*. *Revista de Ciências Da Administração*, Vol. 15, No. 36, pp. 11 – 27. Consultado em 2020, maio 05. Disponível em https://www.researchgate.net/publication/307706682_Producao_cientifica_sobre_gestao_de_recursos_humanos_e_sustentabilidade_sintese_e_agenda_de_pesquisa

Gestão de Qualidade (s.d.) *Normas ISO*. Consultado em 2020, abril 13. Disponível em <http://gestao-de-qualidade.info/normas-iso.html>

Getz, D. (2005). *Event Management & Event Tourism* (2ª edição). Nova Iorque: Cognizant Communication Corporation.

Getz, D. (2008). *Event Tourism: Definition, evolution and research*. Haskayne School of Business, University of Calgary, 2500 University Ave. N.W., Calgary, Alberta, Canada T2N

1N4. Consultado em 2020, maio 02. Disponível em <https://pdfs.semanticscholar.org/7867/d2fcbe661f403f7a533d0a470c7b6eae82c1.pdf>

Getz, D. (2009). *Event Studies: Theory, research and policy for planned events* (2ª edição). Oxford: Butterworth-Heinemann. Consultado em 2020, maio 01. Disponível em <https://docplayer.net/7682911-Event-studies-theory-research-and-policy-for-planned-events-events-management-series-donald-getz-second-edition.html>

Giri, V., N. & Pavan Kumar, B. (2010). *Assessing the impact of organizational communication on job satisfaction and job performance*. National Academy of Psychology (NAOP) India. *Psychological Studies*, 55(2): 137–143. Consultado em 2020, maio 05. Disponível em <https://pdfslide.net/documents/assessing-the-impact-of-organizational-communication-on-job-satisfaction-and.html>

Gonçalves, C., Valles, R., Benjamim, S., Costa, M., Santos, V. (2014). *Desafios do Turismo em Portugal 2014*. Pricewaterhouse Coopers International Limited (PwC 2014), pp. 10 – 60. Disponível em https://www.pwc.pt/pt/publicacoes/imagens/2014/pwc_desafios_do_turismo.pdf

GUNN, C. (1994). Emergence of effective tourism planning and development. In: SEATON, A. (Ed.) *Tourism: the state of the art*. Chichester: Wiley. Pp. 10-19.

Gutiérrez, I., Alcaraz, J. M., Susaeta, L. Suárez, E., José Ramón Pin. (2015). *Managing Sustainability for Competitive Advantage: Evidence From The Hospitality Industry*. IESE Business School Working Paper No. WP 1115-E. Disponível em https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2598500 - <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/SSRN-id2598500.pdf>

Han, H., Li-Tsang J. H. & Sheu C. (2010), “*Application of the theory of planned behavior to green hotel choice: testing the effect of environmental friendly activities*”, *Tourism Management*, Vol. 31, pp. 325 – 334. Disponível em https://www.academia.edu/19522422/Application_of_the_Theory_of_Planned_Behavior_to_green_hotel_choice_Testing_the_effect_of_environmental_friendly_activities

Hanai, F. Y. (2012). Desenvolvimento sustentável e sustentabilidade do turismo: conceitos, reflexões e perspectivas. *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional*, 8 (1). Disponível em https://www.researchgate.net/profile/FREDERICO_YURI_Hanai/publication/277117554_Desenvolvimento_sustentavel_e_sustentabilidade_do_turismo_conceitos_reflexoes_e_perspectivas/links/59d2b918aca2721f4369b781/Desenvolvimento-sustentavel-e-sustentabilidade-do-turismo-conceitos-reflexoes-e-perspectivas.pdf

HOINASKI F. (2016). *Avaliação de Fornecedores: 6 dicas para você fazer a sua*. Blog Ibid System Solutions. Consultado em 2019, Novembro. Disponível em <https://www.ibid.com.br/blog/avaliacao-de-fornecedores/>

IAPMEI© 2016. *Sustentabilidade e Responsabilidade Social* Consultado em 2020, abril 14. Disponível em <https://www.iapmei.pt/PRODUTOS-E-SERVICOS/Qualificacao-Certificacao/Responsabilidade-Social.aspx>

Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas. (2016). *Natura 2000*. Consultado em 2020, fevereiro. Disponível em <http://www2.icnf.pt/portal/pn/biodiversidade/rn2000>

ISO (2009). *ISO 14001 – The World's EMS standard (International Organization for Standardization)*. [Youtube Vídeo] Disponível em https://www.youtube.com/watch?time_continue=260&v=J7Fak8QI6Ww&feature=emb_logo e <https://vexillum.pt/iso-14001/>

ISO (2011). *ISO and the Environment*. [Youtube Vídeo] Disponível em https://vexillum.pt/area-ambiental/?qclid=EA1aIQobChMlvJWV6KaD5wIVVojVCh3YugGmEAAYASAAEgKGd_D_BwE e https://www.youtube.com/watch?time_continue=15&v=hCAa7OWdifo&feature=emb_logo

ISO (s.d.) *The ISO Story in About US*. Consultado em 2020, abril 13. Disponível em <https://www.iso.org/the-iso-story.html>

ISO (s.d.). *International Organization for Standardization*. Consultado em 2020, abril 13. Disponível em <https://www.iso.org/home.html>

ISO (s.d.). *ISO 14000 FAMILY Environmental Management*. Consultado em 2020, abril 13. Disponível em <https://www.iso.org/iso-14001-environmental-management.html>

ISO (s.d.). *ISO 14005:2019 Environmental management systems – Guidelines for a flexible approach to phased implementation*. Consultado em 2020, abril 13. Disponível em <https://www.iso.org/standard/72333.html>

ISO (s.d.). *ISO 20121 Eventos Sustentáveis*. Disponível em <https://www.iso.org/iso-20121-sustainable-events.html>

Janicas L. (Diretor Geral) QSO-Consultores. (2018). *Opinião: O papel da norma ISO 14001:2015 na melhoria do desempenho ambiental*. Disponível em <https://www.ambientemagazine.com/opiniao-o-papel-da-norma-iso-140012015-na-melhoria-do-desempenho-ambiental/>

Jesus, J., S. (2013). *A qualidade na Prestação de Serviços Hoteleiros: O Impacto da Satisfação na Fidelização de clientes*. Mestrado em Marketing e Comunicação – Especialização Gestão de Marketing. Consultado em 2019, Novembro. Disponível em <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/17583/1/TESE%20-%20Janice%20da%20Silva%20Jesus.pdf>

JP Bernardino, 2016. *Construções Ecológicas*. Disponível em <http://www.jpbernardino.com.pt/construcao-em-terra/>

Kim, B. K., Lindström, A., & Weinberg, J. (2013). *International Tourism Partnership: Water Risk Assessment*. Disponível em <https://www.tourismpartnership.org/water-stewardship/> - <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/ITP-Water-Risk-Asseement-Final.pdf>

Lambin, J. (2000). *Marketing Estratégico*. 4ª ed. McGraw-Hill de Portugal Lda.

Lampe, M.; Gazda, G.M. *Green Marketing in Europe and the United States: an evolving business and society interface*. *International Business Review*, Vol. 4, N. 3, p. 295-12, 1995. Disponível (sob pedido) em <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S096959319500011N>

Lenzen, M., Ya-Yen Sun, Faturay, F., Yuan-Peng Ting, Geschke, A., Malik, A. (2018). *The carbon footprint of global tourism*. Disponível em https://www.researchgate.net/publication/324992370_The_carbon_footprint_of_global_tourism

Marujo, N., & Carvalho, P. (2010). *Turismo, planeamento e desenvolvimento sustentável*. (v. 3, n. 2, p. 147-161) Curitiba: Turismo & Sociedade. Disponível em <http://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/4146/1/Turismo%2c%20planeamento%20e%20desenvolvimento%20sustent%c3%a1vel.pdf> ISSN: 1983-5442 URI: <http://hdl.handle.net/10174/4146>

Matt Mcgrath (2018). [Environment Correspondent] *Tourism's carbon impact three times larger than estimated*. BBC News, Science. Disponível em <https://www.bbc.com/news/science-environment-44005013>

Mendes, J. L. V. D (2017). *Sistemas de Gestão Ambiental, Uma Aplicação ao Hotel Parador Casa da Ínsua*. Relatório de Estágio para obtenção do grau de Mestre em Economia e Gestão do Ambiente pela Faculdade de Economia do Porto.

Michael E. Porter (1985). *Competitive Advantage, Creating and Sustaining Superior Performance*. THE FREE PRESS, A division of Macmillan, Inc., New York. Consultado em

2020, fevereiro. Disponível em [https://www.albany.edu/~gs149266/Porter%20\(1985\)%20-%20chapter%201.pdf](https://www.albany.edu/~gs149266/Porter%20(1985)%20-%20chapter%201.pdf)

Montibeller Filho, G. (1993). Ecodesenvolvimento e desenvolvimento sustentável; conceitos e princípios. *Textos de economia*, 4 (1), 131-142. Disponível em <https://periodicos.ufsc.br/index.php/economia/article/view/6645/6263>

OESTE PORTUGAL | Tourism Startup Program (2019). *Manual de Boas Práticas e Sustentabilidade no Turismo*. Disponível em <http://www.airo.pt/oeste-portugal-tourism-startup-program/> - <https://drive.google.com/file/d/1J6phRXeUvxmaDCJckoa8WDfwYK136Lzc/view>

Oliveira M. (2014). *A Influência dos Eventos na Taxa de Ocupação Hoteleira, Study Case - Montebelo Viseu Hotel & Spa* (Relatório de Estágio apresentado à Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril para a obtenção do grau de Mestre em Turismo, Especialização em Gestão Estratégica de Eventos). Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, Portugal. Consultado em 2020, abril 30. Disponível em https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/8757/1/2014.04.005_.pdf

OMT (1999). Código Mundial de Ética do Turismo. Disponível em <https://travelbi.turismodeportugal.pt/pt-pt/Paginas/codigo-mundial-de-etica-do-turismo.aspx> - <https://travelbi.turismodeportugal.pt/pt-pt/Documents/Sustentabilidade/Ferramentas/codigo-mundial-etica-turismo.pdf>

OMT (2003). *Turismo Internacional: Uma Perspectiva Global*. 2ª Edição. São Paulo: Bookman, 2003.

PEREIRA, Caio, 2019. Tijolo ecológico: o que é, tipos, vantagens e desvantagens. Escola Engenharia. Disponível em <https://www.escolaengenharia.com.br/tijolo-ecologico/>

Pinto, L. (2018). *Alojamentos com piscinas biológicas*. Hotelândia. Consultado em 2020, outubro. Disponível em <https://www.hotelandia.pt/alojamentos-com-piscinas-biologicas/>

Planeta Azul (2011). *Greenwashing, o conceito de greenwashing*. O portal de ambiente e sustentabilidade. Disponível em <http://www.planetazul.pt/edicoes1/planetazul/desenvArtigo.aspx?c=2250&a=19582&r=37>
Consultado em outubro 2020.

Planeta Azul (2011). *Greenwashing, o conceito de greenwashing*. O portal de ambiente e sustentabilidade. Consultado em outubro 2020. Disponível em <http://www.planetazul.pt/edicoes1/planetazul/desenvArtigo.aspx?c=2250&a=19582&r=37>

Portugal, B. C. S. D. (2014). *Guia para Eventos Sustentáveis*. Portugal: BCSD Portugal. ISBN: 978-989-98060-0-9. Consultado em 2020, abril 30. Disponível em <http://bcdsportugal.org/wp-content/uploads/2018/01/Guia-para-Eventos-Sustent%C3%A1veis.pdf>.

Portugal2020 (2020). *CE com novo Plano de Ação para a Economia Circular*. Disponível em <https://www.portugal2020.pt/content/ce-com-novo-plano-de-acao-para-economia-circular>

Redação Pensamento Verde (2014). *Certificações Ambientais: Entenda a importância da certificação Aqua*. Consultado em 2020, abril 13. Disponível em <https://www.pensamentoverde.com.br/arquitetura-verde/certificacoes-ambientais-entenda-importancia-da-certificacao-aqua/>

Rio do Prado (s.d.). *Sustentabilidade*. Consultado em 2020, outubro. Disponível em <http://riodoprado.pt/sustentabilidade/>

Rodrigues, J. I. A. (2017). *Perceção de qualidade do destino turístico Santa Cruz na ótica dos visitantes. Relatório de Estágio para obtenção do Grau de Mestre em Turismo e Ambiente*. Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, Instituto Politécnico de Leiria. Disponível em <https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/2718/1/Joana%20Rodrigues.pdf>

Rodrigues, L.T.B (2014). *Função de Recursos Humanos no Grupo Hubel*. Relatório de Estágio Curricular, Mestrado em Gestão de Recursos Humanos. Universidade do Algarve, Escola Superior de Gestão Hotelaria e Turismo, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais. Disponível em https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/8200/1/relatorio_estagio_curricular_Luisa_Rodrigues.pdf

Rosa, F. S. e Silva, L.C. (2017). *Sustentabilidade nos hotéis, contribuição teórica e metodológica*. São Paulo: Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, Vol. 11, No 1. Versão on-line, ISSN 1982-6125. Disponível em http://www.scielo.br/pdf/rbtur/v11n1/pt_1982-6125-rbtur-11-01-00039.pdf

Rótulo Ecológico da União Europeia (REUE), © Agência Portuguesa do Ambiente, 2019. Consultado em 2020, abril 14. Disponível em <https://www.apambiente.pt/index.php?ref=17&subref=154&sub2ref=267&sub3ref=476>)

Sachs, I. (1993). *Para pensar o desenvolvimento sustentável. Estratégias de transição para o século XXI*. São Paulo: Brasiliense, 29-56.

Sal Salis Ningaloo Reef (s.d). *Eco Credencials, Protecting & Respecting our Unique Environment*. Consultado em 2020, outubro. Disponível em <https://www.salsalis.com.au/about-us/eco-credentials/> e https://www.salsalis.com.au/wp-content/uploads/2019/09/SS-Eco-Credentials_Sept2019-v3.pdf

Santos, M., J., N. (2004). *Gestão de recursos humanos: teorias e práticas*. Sociologias, Vol. 6, No. 12, pp. 142-158. ISSN: 1517-4522. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, Brasil. Consultado em 2020, maio 05. Disponível em <https://www.redalyc.org/pdf/868/86819562006.pdf>

Schiochet R. O. (2018). *A Evolução do Conceito de Marketing “Verde”*. Revista Meio Ambiente e Sustentabilidade. Vol. 15, No 7. Curitiba. Versão on-line ISSN 2319-2856. Disponível em <https://www.uninter.com/revistameioambiente/index.php/meioAmbiente/article/viewFile/834/366>

Segmento (2016). *CSAT: Quais os benefícios de mensurar a opinião dos clientes através do índice de satisfação*. Consultado em 2019, Novembro. Disponível em <http://www.segmentopesquisas.com.br/blog/2016/11/8/csat-quais-os-beneficios-de-mensurar-a-opinio-dos-clientes-atravs-do-ndice-de-satisfao>

SGA (2019). *Diferenças entre a ISO 9001 e ISO 14001*. Disponível em <https://www.sgsgroup.com.br/pt-br/news/2019/11/iso-9001-e-iso-14001>

Sganzerla, R. (2014). *Satisfação do Cliente*. Consultado em 2020, maio 06. Disponível em <http://www.robertosganzerla.com.br/2014/05/satisfacao-do-cliente/>

SGS (2020). *Sustentabilidade, ISO 20121 – Eventos Sustentáveis*. Disponível em <https://www.sgs.pt/pt-pt/sustainability/management-and-compliance/organization-and-events/iso-20121-sustainable-events>

Simões M. L. F. (2012). *Os Eventos e a Atratividade e Competitividade Turística das Cidades: O Caso de Lisboa*. Dissertação para obtenção de grau de Mestre em Turismo Especialização em Gestão Estratégica de Eventos. Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril. Consultado em 2020, abril 30. Disponível em https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/4458/1/2012.04.021_.pdf

Sloan, P., Legrand, W., & Chen, J. S. (2013). *Sustainability in the Hospitality Industry 2nd Ed: Principles of Sustainable Operations*. Disponível em <https://www.taylorfrancis.com/books/9780203116265> - file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/9780203116265_preview.pdf

SmartHouses Portugal, 2019. Construção Sustentável. Disponível em <https://www.ecopassivehouses.pt/vantagens-da-construcao-sustentavel/>

Song, H. (2012). *Tourism Supply Chain Management*. Advances in Tourism. Routledge Taylor & Francis Group. London and New York. Disponível em [https://books.google.pt/books?hl=pt-PT&lr=&id=582oAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Song,+H.+\(2012\).+Tourism+Supply+Chain+Management+\(Advances+in+Tourism\).+Routledge.&ots=QkMyA8dxg5&sig=zQBcTCeiTMWfP0eMdsqppWBmiv&redir_esc=y#v=onepage&q=Song%2C%20H.%20\(2012\).%20Tourism%20Supply%20Chain%20Management%20\(Advances%20in%20Tourism\).%20Routledge.&f=false](https://books.google.pt/books?hl=pt-PT&lr=&id=582oAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Song,+H.+(2012).+Tourism+Supply+Chain+Management+(Advances+in+Tourism).+Routledge.&ots=QkMyA8dxg5&sig=zQBcTCeiTMWfP0eMdsqppWBmiv&redir_esc=y#v=onepage&q=Song%2C%20H.%20(2012).%20Tourism%20Supply%20Chain%20Management%20(Advances%20in%20Tourism).%20Routledge.&f=false)

Sunlu, U. (2003). Environmental impacts of tourism. In: Camarda D. (ed.), Grassini L. (ed.). *Local resources and global trades: Environments and agriculture in the Mediterranean region*. Bari: CIHEAM, 2003. Pp. 263-270 (Options Méditerranéennes: Série A. Séminaires Méditerranéens; n. 57). Disponível em https://www.researchgate.net/publication/275349611_Environmental_impacts_of_tourism

Tempos de Gestão: “*Conceito de... TURISMO RESPONSÁVEL*”. 2015. Consultado em 2020, abril 14. Disponível em <https://www.temposdegestao.com/conceito-de/conceito-de-turismo-responsavel>

The University of Sydney (2018). *Global Tourism Carbon Footprint Quantified in World First*. Disponível em <https://www.sydney.edu.au/news-opinion/news/2018/05/08/global-tourism-carbon-footprint-quantified-in-world-first.html>

Trigo, A., G., M. e Senna J., S., M. (2016) *Sustentabilidade em Eventos: Características, Motivações e Análise de Eventos Sustentáveis*. Área Temática: Gestão Ambiental e Sustentabilidade. XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão & III INOVARSE – Responsabilidade Social Aplicada. ISSN 1984-9354. Consultado em 2020, maio 02. Disponível em http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_080.pdf

UNEP & WTO (2005). *Making Tourism More Sustainable, A Guide for Policy Makers*. Consultado em 2020, março 09. Disponível em <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284408214>

UNEP & WTO (2005). *Making Tourism More Sustainable, A Guide for Policy Makers*. Pp. 11 – 12. Consultado em 2020, abril 14. Disponível em <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284408214>

UNESCO/UNEP (1987). *International strategy for action in the field of environmental education and training for the 1990s*. International Congress on Environmental Education and Training. Moscow: UNESCO e Nairobi Paris 1987. Disponível em <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000080583>

UNWTO. (s.d.) *Glossary of Tourism Terms*. Consultado em 2020, março 09. Disponível em <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>

UNWTO. (s.d.) *UNWTO Tourism Definitions*. Consultado em 2020, março 09. Disponível em <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420858>

Veolia (s.d.). *Avaliação de Fornecedores*. Consultado em 2019, Novembro. Disponível em <https://www.veolia.pt/avaliacao-de-fornecedores>

Vexillum, Qualidade e Gestão Empresarial (s.d. Copyright 2020). *Área Ambiental*. Disponível em https://vexillum.pt/area-ambiental/?qclid=EA1a1QobChMIvJWV6KaD5wIVVojVCh3YugGmEAAAYASAAEgKGd_D_BwE

Vexillum, Qualidade e Gestão Empresarial (s.d. Copyright 2020). *ISO 14001, Sistemas de Gestão Ambiental*. Disponível em <https://vexillum.pt/iso-14001/>

Vieira C. S. P. L (2016). *Avaliação do desempenho ambiental no sector do turismo: o caso de estudo TROIA RESORT, Grupo Sonae*. Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em Engenharia do Ambiente, perfil de Sistemas Ambientais. Faculdade de Ciências e Tecnologia, Universidade Nova de Lisboa. Disponível em https://run.unl.pt/bitstream/10362/20038/1/Vieira_2016.pdf

World Tourism Organization & European Travel Commission (2005). *City Tourism & Culture – The European Experience*. Madrid: World Tourism Organization. Consultado em 2020, maio 1. Disponível em <http://81.47.175.201/stodomingo/attachments/article/122/CityTourismCulture.pdf>

World Travel & Tourism Council. (2020). *Economic Impact*. Consultado em 2020, março 09. Disponível em <https://www.wttc.org/economic-impact/>

WTO. (2004). *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations, A Guidebook. Resource Management*. ISBN: 978-92-844-0726-2. Disponível em <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284407262>

WTO. (2004). *Sustainable Tourism Resource Management*. ISBN: 978-92-844-0723-1. Disponível em <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284407231>

Yilmaz, H., & Yilmaz, S. (2016). *Corporate Social Responsibility in Hotel Businesses*. *Anadolu University Journal of Social Sciences*, 16(1), pp. 89-100. Disponível em <http://sbd.dergi.anadolu.edu.tr/yonetim/icerik/makaleler/599-published.pdf>

Zutshi, A. and A. S. Sohal (2004). *Adoption and maintenance of environmental management systems: Critical success factors*. *Management of Environmental Quality: An International Journal*, Vol 15, No 4. Disponível em <http://dro.deakin.edu.au/eserv/DU:30002763/zutshi-adoptionandmaintenance-post-2004.pdf>

Imagens

Conceito Plan-Do-Check-Act. Fonte: Ferreira F. (2020). NP EN ISO 14001:2015 – Sistema de Gestão Ambiental. APO Partner. Disponível em <https://www.apopartner.pt/np-en-iso-140012015-sistema-de-gestao-ambiental/>

Localização Geográfica Areias do Seixo *in* Manual da Qualidade Areias do Seixo, 2019.

Logotipo Areias do Seixo *in* Manual da Qualidade Areias do Seixo, 2019.

Logotipo Noah Surf House *in* Manual da Qualidade Noah Surf House, 2019.

Master Plan Areias do Seixo, 2020. Fonte: Events Areias do Seixo (2020, janeiro 08). *Masterplan AS* [Mensagem de correio eletrónico]. Consultado em 2020, janeiro 08.

Organograma Areias do Seixo. Fonte: Qualidade Areias do Seixo (2020, julho 10). *Organogramas AS e NSH* [Mensagem de correio eletrónico]. Consultado em 2020, julho 10.

Planta de Localização Areias do Seixo, Elaboração própria 2020, fevereiro 20. Adaptado de Planta de Condicionantes e Extrato de Planta de Ordenamento (Câmara Municipal de Torres Vedras, Departamento Urbanístico (2020, fevereiro 13) *Pedido de Planta de Localização* [Mensagem de correio eletrónico]. Consultado em 2020, fevereiro 15).

Normas

NP EN ISO 14001:2015 – Sistemas de Gestão Ambiental: Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização (ISO 14001:2015).

NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade: Requisitos (ISO 9001:2015)

NP EN ISSO 20121 – Sistema de Gestão de Eventos Sustentáveis (ISO 20121)

Legislação

*toda a legislação discriminada ao longo do relatório e respetivo projeto foi analisada e retirada do Diário da República Eletrónico, disponível em <https://dre.pt/>, e do Índice de Legislação das Areias do Seixo.

Areias do Seixo, 2019. *Índice Transversal Legislação*.Mod05.01.TV

Decreto-Lei n.º 119/2019 - Estabelece o regime jurídico de produção de água para reutilização, obtida a partir do tratamento de águas residuais, bem como da sua utilização.

Decreto-Lei n.º 151-B/2013 - Estabelece o regime jurídico da avaliação de impacto ambiental (AIA) dos projetos públicos e privados suscetíveis de produzirem efeitos significativos no ambiente.

Decreto-Lei n.º 39/2018 - Estabelece o regime da prevenção e controlo das emissões de poluentes para o ar, e transpõe a Diretiva (UE) 2015/2193.

Decreto-Lei n.º 71/2008 - Estabelece o sistema de gestão do consumo de energia por empresas e instalações consumidoras intensivas e revoga os Decretos-Leis n.os 58/82, de 26 de Novembro, e 428/83, de 9 de Dezembro.

Decreto-Lei n.º 9/2007, de 17 de janeiro - Estabelece o regime de prevenção e controlo da poluição sonora, visando a salvaguarda da saúde humana e o bem-estar das populações.

Decreto-Lei nº 28/2016 - Procede à quarta alteração ao Decreto-Lei n.º 118/2013, de 20 de agosto, relativo à melhoria do desempenho energético dos edifícios.

Decreto-Lei nº 35/2008, de 27 de fevereiro - Primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 152/2005, que regulamentou as operações de recuperação para reciclagem, valorização e destruição de substâncias que empobrecem a camada de ozono.

Lei n.º 19/2014 - Define as bases da política de ambiente, em cumprimento do disposto nos artigos 9.º e 66.º da Constituição.

Lei n.º 50/2006 - Estabelece o regime aplicável às contraordenações ambientais.

Portaria n.º 221/2018 - Estabelece a forma de transmissão e o conteúdo da informação relativa ao autocontrolo da monitorização em contínuo e pontual das emissões de poluentes para o ar, bem como a informação a reportar anualmente.

Regulamento (CE) N.º 852/2004 - Relativo à higiene dos géneros alimentícios.

Regulamento (CE) N.º 853/2004 - Estabelece regras específicas de higiene aplicáveis aos géneros alimentícios de origem animal.

Regulamento (CE) nº 1272/2008, de 16 de dezembro - Classificação, rotulagem e embalagem de substâncias e misturas.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 100/2017 - Aprova a Estratégia Nacional de Educação Ambiental.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 108/2019 – Altera o Plano de Ação para Economia Circular, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 190-A/2017.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 46/2018 - Aprova a Estratégia Nacional e o respetivo Plano de Ação de Combate ao Desperdício Alimentar.

Apêndice 1 - Avaliação de Satisfação dos Clientes

Sugestão de Melhoria Avaliação de Satisfação dos Clientes

1. OBJETIVO

O presente documento pretende apresentar sugestões de ferramentas de avaliação de satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados nas Areias do Seixo, Império, Noah Beach House e Noah Surf House, na perspetiva de “Achar o erro antes do cliente”.

2. ÂMBITO

Para perceber a satisfação do cliente perante o serviço/experiência prestado, há que olhar para a satisfação como um processo cumulativo, ou seja como uma avaliação global da experiência, baseada no conjunto de compra e consumo do serviço, ao longo do tempo (estadia-Hotel, experiência-Restaurante ou Atividades).

Desta forma, a avaliação da satisfação do cliente acaba por desempenhar um papel fundamental como indicador do desempenho (passado, presente e futuro) da empresa. Desempenho esse que está inevitavelmente ligado à qualidade do produto, serviço ou experiência, uma vez que é esta que acabará por influenciar a satisfação do cliente e consequentemente aumentar a sua retenção e fidelização para com a empresa.

Uma vez que é a qualidade do serviço/experiência que influencia a satisfação do cliente há que garantir que a realidade se aproxima o mais possível das suas expectativas. Para isso é essencial conhecer as suas motivações, necessidades e desejos de modo a que estes possam ser satisfeitos e as expectativas, idealmente, superadas.

Assim, para calcular a taxa de satisfação é necessário perceber se existe diferença (significativa ou não) entre a satisfação e a expectativa.

É também possível verificar que o conceito de satisfação acaba por estar intimamente ligado ao conceito de fidelização: clientes satisfeitos acabam por ter um sentimento de compromisso maior para com a empresa, aumentando assim o seu índice de lealdade. O que por si só, poderá gerar um impacto positivo nos lucros.

3. DESCRIÇÃO

Areias do seixo

No e-mail de follow-up ponderar a utilização de uma ‘caixa’ interativa de medida de satisfação do cliente, com recurso à escala de avaliação por smiles e opção de deixar comentário rápido.

Esta ‘caixa’ mostrar-se-á de grande utilidade para a perceção do nível de satisfação do cliente, quando este não tiver interesse/disponibilidade em deixar um comentário no TripAdvisor ou por e-mail, uma vez que será de resposta rápida e imediata.

“Se voltar à rotina o deixou sem espaço na agenda, sintá-se livre em deixar-nos um pequeno mas valorizado feedback: (...)”

Sugestão de Melhoria
Avaliação de Satisfação dos Clientes

Império

Ponderar a instalação de um suporte de pé alto interativo (ex. Tablet) junto à saída/entrada da Império, ou ao balcão, para preenchimento aquando em espera, pedido e/ou pagamento.

Questionário de Satisfação:

- . O que o trouxe à Império? (seleção de opções: recomendação de amigos ou familiares; qualidade dos produtos; o espaço e ambiente; outro)
- . Com que regularidade visita a Império? (avaliação de 1 a 5, sendo que 1 corresponde a quase nunca e 5 corresponde a diariamente)
- . Recomendaria a Império a amigos e/ou familiares? (sim/não)
- . Qual é o produto de que mais gosta? (resposta livre OU seleção de imagem)
- . Qual o seu nível de satisfação relativamente ao atendimento? (smiles)
- . Qual o seu nível de satisfação relativamente à qualidade dos nossos produtos? (smiles)

Noah Surf House

No e-mail de follow-up ponderar a utilização de uma 'caixa' interativa de medida de satisfação do cliente, com recurso à escala de avaliação por smiles e opção de deixar comentário rápido.

Esta 'caixa' mostrar-se-á de grande utilidade para a perceção do nível de satisfação do cliente, quando este não tiver interesse/disponibilidade em deixar um comentário no TripAdvisor ou por e-mail, uma vez que será de resposta rápida e imediata.

"Se voltar à rotina o deixou sem espaço na agenda, sintá-se livre em deixar-nos um pequeno mas valorizado feedback: (...)"

Noah Beach House

Ponderar a adoção de um Tablet para quando o cliente solicite a conta, e após pagamento o mesmo poderá preencher um pequeno questionário de satisfação:

- . O que o trouxe à Noah Beach House? (seleção de opções: recomendação de amigos ou familiares; qualidade dos produtos; o espaço e ambiente; outro)
- . Gostou do nosso atendimento? (smiles)
- . Gostou da sua refeição? (smiles)
- . Recomendaria a experiência a amigos e familiares? (sim/não)
- . Comentário livre (de carácter não obrigatório)

Sugestão de Melhoria

Avaliação de Satisfação dos Clientes

RESPONSABILIDADES

A responsabilidade da criação dos questionários interativos será do Departamento de Comunicação e posteriormente verificado e autorizado pelo Departamento de Qualidade, bem como a adaptação dos e-mails de Follow-Up.

Areias do Seixo

A responsabilidade de assegurar o envio do e-mail de follow-up é do Guest Manager, bem como a acusação de respostas ao follow-up, que deverão ser reportadas e reencaminhadas para o Departamento de Qualidade.

Já a análise e arquivo de feedback é da responsabilidade do Departamento de Qualidade.

Império

A responsabilidade de lembrar o cliente para deixar a sua opinião à saída ou no ato de pagamento, será do colaborador que fizer o respetivo atendimento.

A recolha e análise dos resultados será do Departamento de Qualidade (sem necessidade de deslocação ao local, uma vez que o processo é todo informático).

Noah Surf House

A responsabilidade de assegurar o envio do e-mail de follow-up é do Guest Manager, bem como a acusação de respostas ao follow-up, que deverão ser reportadas e reencaminhadas para o Departamento de Qualidade.

Já a análise e arquivo de feedback é da responsabilidade do Departamento de Qualidade.

Noah Beach House

A responsabilidade de assegurar que o questionário é apresentado ao cliente, na altura do pagamento, recairá sobre o responsável de sala, ao lembrar os colaboradores dessa necessidade (idealmente esta tarefa acabará por ser automática, passada a fase de implementação e adaptação).

A responsabilidade de apresentar o questionário ao cliente recai sobre o colaborador responsável pela mesa, entrega da conta ou receção do pagamento (idealmente qualquer uma destas três tarefas deverá ser feita, pelo colaborador que acompanhou o(s) cliente(s) durante toda a sua experiencia no local.

4. DOCUMENTAÇÃO APLICÁVEL

- Modelo PT e EN, Follow Up, e-mail tipo AS
- Questionário de Satisfação Império
- Modelo PT e EN, Follow Up, e-mail tipo NSH
- Questionário de Satisfação NBH
- Alterar "Mod05.PG1-Avaliação da Satisfação de Clientes" (acrescentar novas fontes de informação)



Figura 1. Sugestão de Escala de Avaliação por Smiles.

Fonte: <http://www.segmentoperequias.com.br/blog/2016/11/8/csat-qual-os-beneficios-de-mensurar-o->

Métodos de Avaliação de Satisfação dos Clientes

O presente subcapítulo pretende apresentar sugestões de ferramentas de avaliação de satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados nas Areias do Seixo, Império, Noah Beach House e Noah Surf House, na perspetiva de “Achar o erro antes do cliente”.

Para perceber a satisfação do cliente perante o serviço/experiência prestado, há que olhar para a satisfação como um processo cumulativo, ou seja como uma avaliação global da experiência, baseada no conjunto de compra e consumo do serviço, ao longo do tempo (estadia-Hotel, experiência-Restaurante ou Atividades).

Desta forma, a avaliação da satisfação do cliente acaba por desempenhar um papel fundamental como indicador do desempenho (passado, presente e futuro) da empresa. Desempenho esse que está inevitavelmente ligado à qualidade do produto, serviço ou experiência, uma vez que é esta que acabará por influenciar a satisfação do cliente e consequentemente aumentar a sua retenção e fidelização para com a empresa.

Uma vez que é a qualidade do serviço/experiência que influencia a satisfação do cliente há que garantir que a realidade se aproxima o mais possível das suas expectativas. Para isso é essencial conhecer as suas motivações, necessidades e desejos de modo a que estes possam ser satisfeitos e as expectativas, idealmente, superadas.

Assim, para calcular a taxa de satisfação é necessário perceber se existe diferença (significativa ou não) entre a satisfação e a expectativa.

É também possível verificar que o conceito de satisfação acaba por estar intimamente ligado ao conceito de fidelização: clientes satisfeitos acabam por ter um sentimento de compromisso maior para com a empresa, aumentando assim o seu índice de lealdade. O que por si só, poderá gerar um impacto positivo nos lucros.

Assim, serão definidos diferentes métodos consoante o carácter de cada uma das marcas.

- **Areias do seixo**

Uma vez que é já utilizado um *e-mail* de follow-up, após a estadia de cada visitante no hotel, ponderar a utilização de uma ‘caixa’ interativa, no fim do mesmo, de medida de satisfação do cliente, com recurso à escala de avaliação por smiles e opção de deixar comentário rápido.

Sugestão de Melhoria
Avaliação de Satisfação dos Clientes

Esta 'caixa' mostrar-se-á de grande utilidade para a perceção do nível de satisfação do cliente, quando este não tiver interesse/disponibilidade em deixar um comentário no TripAdvisor ou por *e-mail*, uma vez que será de resposta rápida e imediata.

"Se voltar à rotina o deixou sem espaço na agenda, sintá-se livre em deixar-nos um pequeno mas valorizado feedback: (...)".

- **Império**

Ponderar a instalação de um suporte de pé alto interativo (ex. Tablet) junto à saída/entrada da Império, ou ao balcão, para preenchimento aquando em espera, pedido e/ou pagamento.

Questionário de Satisfação:

- . O que o trouxe à Império? (seleção de opções: recomendação de amigos ou familiares; qualidade dos produtos; o espaço e ambiente; outro)
- . Com que regularidade visita a Império? (avaliação de 1 a 5, sendo que 1 corresponde a quase nunca e 5 corresponde a diariamente)
- . Recomendaria a Império a amigos e/ou familiares? (sim/não)
- . Qual é o produto de que mais gosta? (resposta livre OU seleção de imagem)
- . Qual o seu nível de satisfação relativamente ao atendimento? (smiles)
- . Qual o seu nível de satisfação relativamente à qualidade dos nossos produtos? (smiles)

- **Noah Surf House**

Uma vez que é já utilizado um *e-mail* de follow-up, após a estadia de cada visitante no hotel, ponderar a utilização de uma 'caixa' interativa, no fim do mesmo, de medida de satisfação do cliente, com recurso à escala de avaliação por smiles e opção de deixar comentário rápido.

Esta 'caixa' mostrar-se-á de grande utilidade para a perceção do nível de satisfação do cliente, quando este não tiver interesse/disponibilidade em deixar um comentário no TripAdvisor ou por *e-mail*, uma vez que será de resposta rápida e imediata.

"Se voltar à rotina o deixou sem espaço na agenda, sintá-se livre em deixar-nos um pequeno mas valorizado feedback: (...)".

- **Noah Beach House**

Sugestão de Melhoria
Avaliação de Satisfação dos Clientes

Ponderar a adoção de um Tablet para quando o cliente solicite a conta, e após pagamento o mesmo poderá preencher um pequeno questionário de satisfação:

- . O que o trouxe à Noah Beach House? (seleção de opções: recomendação de amigos ou familiares; qualidade dos produtos; o espaço e ambiente; outro)
- . Gostou do nosso atendimento? (smiles)
- . Gostou da sua refeição? (smiles)
- . Recomendaria a experiência a amigos e familiares? (sim/não)
- . Comentário livre (de carácter não obrigatório)

Poderá ainda ser ponderado o recurso a clientes mistério, para que estes possam detetar possíveis falhas através da ótica do utilizador.

Responsabilidades

A responsabilidade da criação dos questionários interativos será do Departamento de Comunicação e posteriormente verificado e autorizado pelo Departamento de Qualidade, bem como a adaptação dos *e-mails* de Follow-Up.

- **Areias do Seixo**

A responsabilidade de assegurar o envio do *e-mail* de follow-up é do Guest Manager, bem como a acusação de respostas ao follow-up, que deverão ser reportadas e reencaminhadas para o Departamento de Qualidade.

Já a análise e arquivo de feedback é da responsabilidade do Departamento de Qualidade.

- **Império**

A responsabilidade de lembrar o cliente para deixar a sua opinião à saída ou no ato de pagamento, será do colaborador que fizer o respetivo atendimento.

A recolha e análise dos resultados será do Departamento de Qualidade (sem necessidade de deslocação ao local, uma vez que o processo é todo informático).

- **Noah Surf House**

A responsabilidade de assegurar o envio do *e-mail* de follow-up é do Guest Manager, bem como a acusação de respostas ao follow-up, que deverão ser reportadas e reencaminhadas para o Departamento de Qualidade.

6

Elaborou: Joana Rodrigues (estagiária)
Data: 13/12/2019

Sugestão de Melhoria
Avaliação de Satisfação dos Clientes

Já a análise e arquivo de feedback é da responsabilidade do Departamento de Qualidade.

- **Noah Beach House**

A responsabilidade de assegurar que o questionário é apresentado ao cliente, na altura do pagamento, recairá sobre o responsável de sala, ao relembrar os colaboradores dessa necessidade (idealmente esta tarefa acabará por ser automática, passada a fase de implementação e adaptação).

A responsabilidade de apresentar o questionário ao cliente recai sobre o colaborador responsável pela mesa, entrega da conta ou receção do pagamento (idealmente qualquer uma destas três tarefas deverá ser feita, pelo colaborador que acompanhou o(s) cliente(s) durante toda a sua experiência no local.

Apêndice 2 - Parceiros & Fornecedores: Seleção, Avaliação e Monitorização

Sugestão de Melhoria Parceiros & Fornecedores Seleção, Avaliação e Monitorização

1. OBJETIVO

O presente documento pretende apresentar sugestões para uma melhor seleção, avaliação e monitorização dos Fornecedores e Parceiros que prestam serviços em nome das Areias do Seixo, Império e NOAH's de forma a assegurar a satisfação das necessidades relativas a bens, serviços e equipamentos indispensáveis ao serviço.

2. ÂMBITO

É no sentido de fortalecer relações de confiança e a qualidade dos produtos e serviços prestados que se procura promover uma relação de proximidade, estabelecendo parcerias consistentes com entidades que se identifiquem e valorizem o projeto, bem como a preferência por fornecedores locais, para que ambas as partes consigam absorver, transmitir e partilhar os valores das Areias do Seixo.

3. DESCRIÇÃO

• Critérios & Requisitos para Seleção de Parceiros e Fornecedores

- Qualidade do Produto/Serviço;
- Cumprimento de Prazos (de entrega e recolha para fornecedores / pontualidade e assiduidade para prestação de serviços);
- Cumprimento de requisitos (condições contratuais ou específicas dos produtos solicitados);
- Capacidade de Resposta (solicitações de última hora, eficácia na resolução de problemas);
- Apoio Pós-venda (assistência técnica, garantia em caso de defeito de fabrico);
- Preço (boa relação qualidade/preço);
- Proximidade Geográfica (preferência por fornecedores e parceiros da região);
- Política de Sustentabilidade e Qualidade da Empresa (qual a sua Pegada Ambiental; se tem certificação ou segue recomendações da ISO 9001);
- Estabilidade Financeira (identificar possíveis tendências negativas, que possam comprometer a longevidade da parceria);

A seleção de qualquer parceiro e/ou fornecedor, deverá ser fundamentada em reunião com os mesmos, de forma a entender se estes preenchem os requisitos, e com o preenchimento do Modelo de "Proposta de Admissão Fornecedores".

A admissão de novos fornecedores e/ou parceiros à "Listagem de Fornecedores Autorizados" necessitará sempre da aprovação da Gerência, posteriormente essa informação deverá ser passada ao departamento da Gestão de Qualidade para introduzir os mesmos na Listagem.

Os Fornecedores Autorizados deverão ser informados, pessoalmente e via e-mail, dos critérios de avaliação anual a que são sujeitos, assim como a respetiva escala de avaliação e consequências das inconformidades que possam ocorrer.

Elaborou: Joana Rodrigues (estagiária)

Data: 16/12/2019

Sugestão de Melhoria
Parceiros & Fornecedores
Seleção, Avaliação e Monitorização

• **Monitorização & Avaliação**

A avaliação de cada parceiro e/ou fornecedor deverá ser efetuada anualmente, no último trimestre, reportando ao ano anterior (salvo circunstâncias em que se justifique avaliação prévia), através de formulário próprio e/ou possível acompanhamento da prestação do serviço (se se verificar necessário), avaliando os respetivos critérios da seguinte maneira:

Qualidade		Impacto*	N/C**	SM	Método de Avaliação
Produto					
Serviço					
Cumprimento de Prazos					
Fornecedores	Entrega	Recolha			<u>Entrega/Recolha:</u> Cumprir e Não Cumprir <u>Pontualidade:</u> pontuação de 1 a 5 (em que 1 é Não satisfaz e 5 satisfaz Muito) <u>Assiduidade:</u> apontar o nº de faltas (ex. 3F)
	Pontualidade	Assiduidade			
Prestação de serviços	Pontualidade	Assiduidade			
Cumprimento de requisitos					
Especificações / Detalhes de produtos					Pontuação de 1 a 5 (em que 1 é Não satisfaz e 5 satisfaz Muito)
Capacidade de resposta					
Última hora					Pontuação de 1 a 5 (em que 1 é Não satisfaz e 5 satisfaz Muito)
Resolução de problemas					
Apoio Pós-Venda					
Assistência Técnica					Pontuação de 1 a 5 (em que 1 é Não satisfaz e 5 satisfaz Muito)

Tabela 1. Formulário de Avaliação Anual de Parceiros & Fornecedores

*Na avaliação deve também ser tido em consideração qual o impacto que as conformidades e as não-conformidades, de cada critério, têm na perceção da qualidade dos serviços e produtos.

Impacto direto:

- tem impacto positivo na prestação do serviço;
- tem impacto negativo na prestação do serviço;

Impacto indireto:

- tem impacto positivo na prestação do serviço;
- tem impacto negativo na prestação do serviço;

Não tem qualquer impacto.

**Não conformidades específicas

- Serviços (numerar e especificar a não-conformidade e avaliar de 1pt a 5pts (em que 1 é Não muito grave/relevante e 5 Muito grave/relevante)
- Produtos (não conformidades ocorridas em entrega de produtos por parte do fornecedor, registar no Modelo de "Receção produto não conforme", numerando, especificando e avaliando de 1pt a 5pts (em que 1 é Não muito grave/relevante e 5 Muito grave/relevante).

Elaborou: Joana Rodrigues (estagiária)

Data: 16/12/2019

Sugestão de Melhoria
Parceiros & Fornecedores
Seleção, Avaliação e Monitorização

Sempre que algum dos critérios de avaliação não for cumprido por parte do fornecedor, o responsável de departamento deverá reportar ao responsável de compras e preencher formulário próprio, de modo a que o sucedido fique registado e seja possível reavaliar o incidente aquando da avaliação anual.

Fornecedor	Não Conformidade (especificar a NC & Data da NC)	Gravidade da NC (avaliar de 1pt a 5pts, em que 1 é Não muito grave e 5 Muito grave)

Tabela 2. Formulário de NC de Parceiros & Fornecedores

A responsabilidade de monitorização (avaliação contínua) fica ao encargo dos responsáveis de cada departamento, que deverão registar sempre que algo não se encontrar conforme, quer seja diagnosticado pelos seus colaboradores quer por qualquer outra parte interessada.

- Serviços

Para serviços prestados em nome das Areias do Seixo, ou em representação da mesma, deverá ser preenchido, por parte do fornecedor, ou por parte do responsável do respetivo departamento das AS aquando o serviço se realizar nas instalações, um pequeno relatório após cada serviço.

Fornecedor	Serviço (não esquecer de referir qual a data da prestação do serviço)	Assinatura & Data

Tabela 3. Relatório de Prestação de Serviço

- Produtos

Para produtos AS cuja entrega/recolha seja realizada por um fornecedor externo, este deverá registar em formulário próprio, disponibilizado pelas AS, as características (aparência, temperatura, entre outros aspetos importantes) do produto no início e no final da viagem bem como as condições em que este foi transportado (temperatura do transporte, duração da viagem, km percorridos, entre outros aspetos importantes).

Fornecedor (data & assinatura)	Produto	Características (início de viagem)	Características (final de viagem)	Condições de Transporte
		-	-	Temperatura: Duração: Kms percorridos: -

Tabela 4. Formulário Características de Produto & Transporte

A classificação final de cada fornecedor e parceiro deverá corresponder à média de avaliações de cada um dos critérios em conjunto com o peso dos respetivos impactos.

Após concluída toda a avaliação, os resultados deveram ser partilhados com cada fornecedor e parceiro individualmente, pessoalmente e via e-mail.

Elaborou: Joana Rodrigues (estagiária)
 Data: 16/12/2019

Sugestão de Melhoria
Parceiros & Fornecedores
Seleção, Avaliação e Monitorização

Fornecedores Aprovados	≥60%	Aquando a partilha da avaliação final, esta deverá fazer-se acompanhar por: - Reforço Positivo; - Sugestões de Melhoria;
Fornecedores com Restrições ou Alternativos	Entre 41% e 59%	
Fornecedores Excluídos ou Anulados	≤40%	

Os fornecedores aprovados que assim se mantiverem durante 2 anos consecutivos, que demonstrem acrescentar valor aos serviços AS através dos seus produtos e postura, e que apresentem uma melhoria contínua, devem ter a oportunidade de passar a integrar a lista de Parceiros, desenvolvendo um relacionamento de longo prazo e lucrativo para ambas as partes.

4. RESPONSABILIDADES

É da responsabilidade de qualquer colaborador reportar às entidades responsáveis sempre que se verificar alguma anomalia ou não conformidade nos produtos transportados por fornecedores externos, ou durante a prestação de serviços nas instalações AS.

É da responsabilidade das chefias de cada departamento preencher os formulários de avaliação contínua (caso surja alguma não conformidade fora do período de avaliação anual que o justifique) e anual dos fornecedores e parceiros afetos à sua área de serviço.

É da responsabilidade do departamento de compras recolher e tratar, em conjunto com o departamento de Qualidade, os resultados de todas as avaliações e apurar quais os Fornecedores e Parceiros que continuam Autorizados ou os que deixam de fazer parte integrante da lista e posteriormente passar essa mesma informação aos respetivos Parceiros e Fornecedores.

5. DOCUMENTAÇÃO APLICÁVEL

- “Lista de Fornecedores Autorizados”
- Modelo de “Proposta de Admissão Fornecedores”
- Modelo de “Receção produto não conforme”
- Formulário de Avaliação Anual de Parceiros & Fornecedores
- Formulário de NC de Parceiros & Fornecedores
- Relatório de Prestação de Serviço
- Formulário Características de Produto & Transporte

Sugestão de Otimização de Parceiros & Fornecedores específicos

- Para parceiros e fornecedores de Transferes, ponderar empresas que detenham uma frota maioritariamente híbrida ou elétrica (indo de encontro à Política de Sustentabilidade das AS);

Elaborou: Joana Rodrigues (estagiária)
Data: 16/12/2019

Apêndice 3 - Legislação Aplicável, Projeto - Areias do Seixo, moldes de aplicação da norma NP ISO 14001:2015

É de salientar que esta é a Legislação que se aplica ao Sistema de Gestão Ambiental criado com o intuito de servir o Hotel Areias do Seixo, no entanto as áreas da legislação indispensáveis a todos e quaisquer SGA que se apliquem em contexto hoteleiro são as que abrangem os recursos hídricos, a eficiência energética, resíduos e emissões para a atmosfera, fora estes, todos os outros podem variar consoante a dimensão e tipologia da empresa/hotel em questão.

Assim, uma vez que a legislação é volátil, as Organizações devem realizar regularmente a análise da legislação nacional em vigor, de forma a assegurar que cumprem com todos os requisitos legais a que estão obrigadas. Se as Organizações detiverem um SGA implementado, ou tiverem intenções de o fazer, é fulcral que a importância dada à legislação seja mais atenta e detalhada uma vez que a conformidade com a legislação é um dos requisitos exigidos pela norma NP ISO 14001:2015 e sem a qual não será possível obter a Certificação.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL (Sugestão de autoria própria)		
Comunicação & Consciencialização		
Designação	Descrição	Requisitos
Resolução do Conselho de Ministros n.º 100/2017 https://dre.pt/web/guest/legislacao-consolidada/-/lc/70122774/view?q=Ambiente	Aprova a Estratégia Nacional de Educação Ambiental	-
Riscos & Oportunidades		
Designação	Descrição	Requisitos
Decreto-Lei n.º 151-B/2013 https://dre.pt/web/guest/legislacao-consolidada/-/lc/70122774/view?q=Ambiente	Estabelece o regime jurídico da avaliação de impacto ambiental (AIA) dos projetos públicos e privados suscetíveis de produzirem efeitos significativos no ambiente	Obrigatório licenciamento ou autorização dos projetos, após decisão prévia pelo procedimento de AIA.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL (Sugestão de autoria própria)		
Objetivos Ambientais		
Energia		
Designação	Descrição	Requisitos
Decreto-Lei n.º 28/2016 (Índice de Legislação das Areias do Seixo, 2019)	Relativo à melhoria do desempenho energético dos edifícios.	Possuir certificado SCE (Sistema da Certificação Energética), que deve estar afixado em local bem visível; Possuir comprovativo de pagamento de registo no SCE; Avaliação periódica do desempenho energético do edifício e realização de relatório após cada avaliação; Acompanhamento de edifício por um Técnico de Instalação e Manutenção (TIM).
Decreto-Lei n.º 9/2007, de 17 de janeiro Medida de incentivo financeiro para a melhoria do desempenho energético dos edifícios	Estabelece o regime de prevenção e controlo da poluição sonora, visando a salvaguarda da saúde humana e o bem-estar das populações.	Submissão a avaliação de impacto ambiental ou a um regime de parecer prévio; Licença especial de ruído; Caução; Medidas cautelares.
Decreto-Lei n.º 71/2008 https://dre.pt/pesquisa/-/search/249821/details/maximized	Estabelece o sistema de gestão do consumo de energia por empresas e instalações consumidoras intensivas e revoga os Decretos-Leis n.os 58/82, de 26 de Novembro, e 428/83, de 9 de Dezembro	Realização periódica de auditorias energéticas que incidam sobre as condições de utilização de energia e promovam o aumento da eficiência energética, incluindo a utilização de fontes de energia renováveis.
Decreto-Lei n.º 28/2016 https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/74774858/details/normal?q=Decreto-Lei+n%C2%BA%2028%2F2016	Procede à quarta alteração ao Decreto-Lei n.º 118/2013, de 20 de agosto, relativo à melhoria do desempenho energético dos edifícios.	Promoção da utilização de fontes de energia renovável, com clarificação e reforço dos métodos para quantificação do respetivo contributo

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL (Sugestão de autoria própria)		
Objetivos Ambientais		
Água		
Designação	Descrição	Requisitos
Decreto-Lei nº 226A/2007 (Índice de Legislação das Areias do Seixo, 2019)	Estabelece o regime da utilização dos recursos hídricos.	Existência de licença para captação de águas subterrâneas; A rejeição de efluentes deve cumprir as normas previstas na licença de rejeição de águas residuais.
Decreto-Lei nº 236/98 (Índice de Legislação das Areias do Seixo, 2019)	Estabelece normas para proteger o meio aquático e melhorar a qualidade das águas.	Realizar controlo do consumo de água e análise das substâncias perigosas nos efluentes resultantes da sua utilização.
Decreto-Lei n.º 119/2019 https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/124097549/details/normal?q=siliamb	Estabelece o regime jurídico de produção de água para reutilização, obtida a partir do tratamento de águas residuais, bem como da sua utilização	Existência de licenças que permitam a produção e utilização de ApR, bem como o cumprimento das normas de qualidade da ApR.
Portaria n.º 221/2018 https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/115845096/details/normal?q=siliamb	Estabelece a forma de transmissão e o conteúdo da informação relativa ao autocontrolo da monitorização em contínuo e pontual das emissões de poluentes para o ar, bem como a informação a reportar anualmente	Definir a forma de comunicação à Agência Portuguesa do Ambiente, I. P., ou à Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional territorialmente competente e, bem assim, a informação que deve consubstanciar o cumprimento da obrigação de comunicação dos resultados da monitorização em contínuo e da monitorização pontual, bem como da obrigação de reporte anual a que se refere o referido preceito legal.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL (Sugestão de autoria própria)		
Objetivos Ambientais		
Ar		
Designação	Descrição	Requisitos
<p>Portaria n.º 221/2018 https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/115845096/details/normal?q=siliamb</p>	<p>Estabelece a forma de transmissão e o conteúdo da informação relativa ao autocontrolo da monitorização em contínuo e pontual das emissões de poluentes para o ar, bem como a informação a reportar anualmente</p>	<p>Definir a forma de comunicação à Agência Portuguesa do Ambiente, I. P., ou à Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional territorialmente competente e, bem assim, a informação que deve consubstanciar o cumprimento da obrigação de comunicação dos resultados da monitorização em contínuo e da monitorização pontual, bem como da obrigação de reporte anual a que se refere o referido preceito legal.</p>
<p>Decreto-Lei n.º 39/2018 https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/115487878/details/normal?q=siliamb</p>	<p>Estabelece o regime da prevenção e controlo das emissões de poluentes para o ar, e transpõe a Diretiva (UE) 2015/2193</p>	<p>Necessária obtenção de uma licença, com base em informações transmitidas pelo operador, para além da criação de um sistema de acompanhamento e de verificação do cumprimento dos requisitos que lhe são impostos.</p>

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL (Sugestão de autoria própria)		
Objetivos Ambientais		
Resíduos		
Designação	Descrição	Requisitos
Decreto-Lei nº 73/2011 (Índice de Legislação das Areias do Seixo, 2019)	Transpõe a Diretiva n.º 2008/98/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de novembro, relativa aos resíduos.	Obrigatório possuir documentos comprovativos de que os destinatários dos resíduos estão autorizados a receber os mesmos para armazenagem, valorização ou eliminação; Correto preenchimento das GAR (Guias de Acompanhamento de Resíduos) para todos os resíduos transportados e/ou encaminhados; Comprovativo de registo no SIRER (Sistema Integrado de Registo Eletrónico de Resíduos) e de pagamento da taxa de registo; Preenchimento do MIRR (Mapa Integrado de Registo de Resíduos).
Decreto-Lei n.º 366A/1997 (Índice de Legislação das Areias do Seixo, 2019)	Estabelece os princípios e as normas aplicáveis ao sistema de gestão de embalagens e resíduos de embalagens	Obrigatório a existência de sistema de gestão de embalagens e resíduos de embalagens (consignação ou integrado).
Decreto-Lei n.º 267/2009 (Índice de Legislação das Areias do Seixo, 2019)	Estabelece o regime jurídico da gestão de óleos alimentares usados (OAU).	Obrigatória a recolha dos óleos alimentares usados por uma entidade autorizada; Afixar, em local bem visível, o certificado de gestão dos OAU, enviado anualmente pela entidade gestora.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL (Sugestão de autoria própria)		
Objetivos Ambientais		
Consumo de Recursos & Desperdício Alimentar		
Designação	Descrição	Requisitos
Resolução do Conselho de Ministros n.º 108/2019 <small>https://dre.pt/web/guest/legisla%C3%A7%C3%A3o-n%C3%A3o-para-Economia-Circular</small>	Plano de Ação para Economia Circular, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 190-A/2017 <small>https://dre.pt/web/guest/legisla%C3%A7%C3%A3o-n%C3%A3o-para-Economia-Circular</small>	Prevenção, redução, reutilização, recuperação e reciclagem de materiais e energia.
Resolução do Conselho de Ministros n.º 46/2018 <small>https://dre.pt/home/-/dre/115191272/details/maximized</small>	Aprova a Estratégia Nacional e o respetivo Plano de Ação de Combate ao Desperdício Alimentar	-
REGULAMENTO (CE) N.º 852/2004 <small>https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ.L.2004.139.0001.0054.PT.PDF</small>	Relativo à higiene dos géneros alimentícios	No caso de doação direta de alimentos por parte de empresas do sector alimentar formalmente constituídas, estas deverão assegurar que em todas as fases da produção, transformação e distribuição dos géneros alimentícios sob o seu controlo satisfaçam os requisitos de higiene estabelecidos no Regulamento 852/2004, de 29 de abril, e as disposições previstas no Regulamento 853/2004, nos casos aplicáveis.
REGULAMENTO (CE) N.º 853/2004 <small>https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ.L.2004.139.0055.0205.PT.PDF</small>	Estabelece regras específicas de higiene aplicáveis aos géneros alimentícios de origem animal	

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL (Sugestão de autoria própria)		
Objetivos Ambientais		
Envolvimento de Hóspedes & Colaboradores		
Designação	Descrição	Requisitos
Decreto-Lei nº 35/2008, de 27 de fevereiro https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/247445/details/normal?q=Decreto-Lei+n%C2%BA%2035%2F2008	Primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 152/2005, que regulamentou as operações de recuperação para reciclagem, valorização e destruição de substâncias que empobrecem a camada de ozono	Qualificações mínimas do pessoal envolvido na manutenção de equipamentos que contêm substâncias que empobrecem a camada de ozono

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL (Sugestão de autoria própria)		
Objetivos Ambientais		
Substâncias ou Preparações Perigosas (SPP)		
Designação	Descrição	Requisitos
Regulamento (CE) n.º1907/2006 (Índice de Legislação das Areias do Seixo, 2019)	Relativo ao registo, avaliação, autorização e restrição de substâncias químicas (REACH), que cria a Agência Europeia das Substâncias Químicas.	Existência de Fichas de Dados de Segurança (FDS), atualizadas e redigidas em português, para todos os produtos químicos da unidade; Manuseamento e armazenamento dos produtos químicos é feito segundo o seu rótulo e a sua FDS; Aplicação das medidas apropriadas para controlar os riscos identificados na avaliação de segurança química ou na FDS.
Regulamento (CE) nº 1272/2008, de 16 de dezembro https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32008R1272	Classificação, rotulagem e embalagem de substâncias e misturas	Adoção dos critérios harmonizados de classificação e rotulagem (GHS) com o objetivo de determinar quais as propriedades das substâncias e misturas que deverão conduzir à sua classificação como perigosas, para que os perigos das substâncias e misturas sejam adequadamente identificados e comunicados.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL (Sugestão de autoria própria)		
Objetivos Ambientais		
Seguro Ambiental		
Designação	Descrição	Requisitos
Decreto-Lei n.º 147/2008 (Índice de Legislação das Areias do Seixo, 2019)	Estabelece o regime jurídico da responsabilidade por danos ambientais.	Existência de garantias financeiras que permitam assumir a responsabilidade ambiental inerente à atividade, tais como: apólices de seguro, garantias bancárias, participação em fundos ambientais ou fundos próprios.
Lei n.º 19/2014 https://dre.pt/web/guest/legislacao-consolidada/-/lc/107758109/view?q=Ambiente	Define as bases da política de ambiente, em cumprimento do disposto nos artigos 9.º e 66.º da Constituição.	Deverão ser integradas as exigências de proteção do ambiente na definição e execução das demais políticas globais e sectoriais, de modo a promover o desenvolvimento sustentável.
Lei n.º 50/2006 https://dre.pt/pesquisa/-/search/540820/details/maximized	Estabelece o regime aplicável às contraordenações ambientais.	A punição da contraordenação ambiental é determinada pela lei vigente no momento da prática do facto ou do preenchimento dos pressupostos de que depende.

*toda a legislação desciminada ao longo do relatório e respetivo projeto foi analisada e retirada do Diário da República Eletrónico, disponível em <https://dre.pt/>, e do Índice de Legislação das Areias do Seixo, 2019.

Apêndice 4 – Documentação Aplicável, Sistema de Gestão Ambiental

Sistema de Gestão Ambiental	
Identificação	Designação
MA	Manual de Acolhimento
MRH	Manual de Recursos Humanos
Mod05 – PS1	Registo e Avaliação de Ações de Formação
Mod01.00.TV	Manual da Qualidade AS
Mod12.PG1	Compromisso Sustentabilidade
Mod05.01.TV	Índice Legislação Transversal
Mod11.00.PG1	Política de Ambiente e Ambiente AS
Mod06.PG1	NOTEBOOK AS PT
Mod02.00.TV	Processo de Contacto
-	Relatório de Sustentabilidade 2010/11_PT
Mod16.TV	Master Plan
-	Info Reciclagem
-	Comité para a Sustentabilidade
-	Plantas de Localização e Condicionantes, CM Torres Vedras
-	SIC Peniche/Sta Cruz – Plano Sectorial da Rede Natura 2000
-	Embaixador para a Sustentabilidade
Processos e Procedimentos Controlo, Monitorização e Avaliação	
Identificação	Designação
IT12.PS1	Gestão de Resíduos
Mod19.PS1	Ciclo de Resíduos – Reciclagem
IT01.PS1	Controlo Consumo Eletricidade, Água, Gás
IT15.PO2	Condições Gerais de Utilização de Produtos de Higiene
PR01.PO2	Planeamento e Verificação de Limpezas e Stocks
PR02.TV	Auditorias Internas
PR03.TV	Não Conformidades e Sugestões de Melhoria
-	Calendário de Auditorias Internas
-	Mapa de Ocorrências
-	Mapa de Ocorrências de Não-Conformidades Ambientais
Mod16.PS1	Verificação de EMM
-	Registo e Seguimento NC-SM (20XX)
-	Relatórios de Auditoria

Anexo 1 - Plantas de Ordenamento de Território, Departamento Urbanístico, Câmara Municipal de Torres Vedras

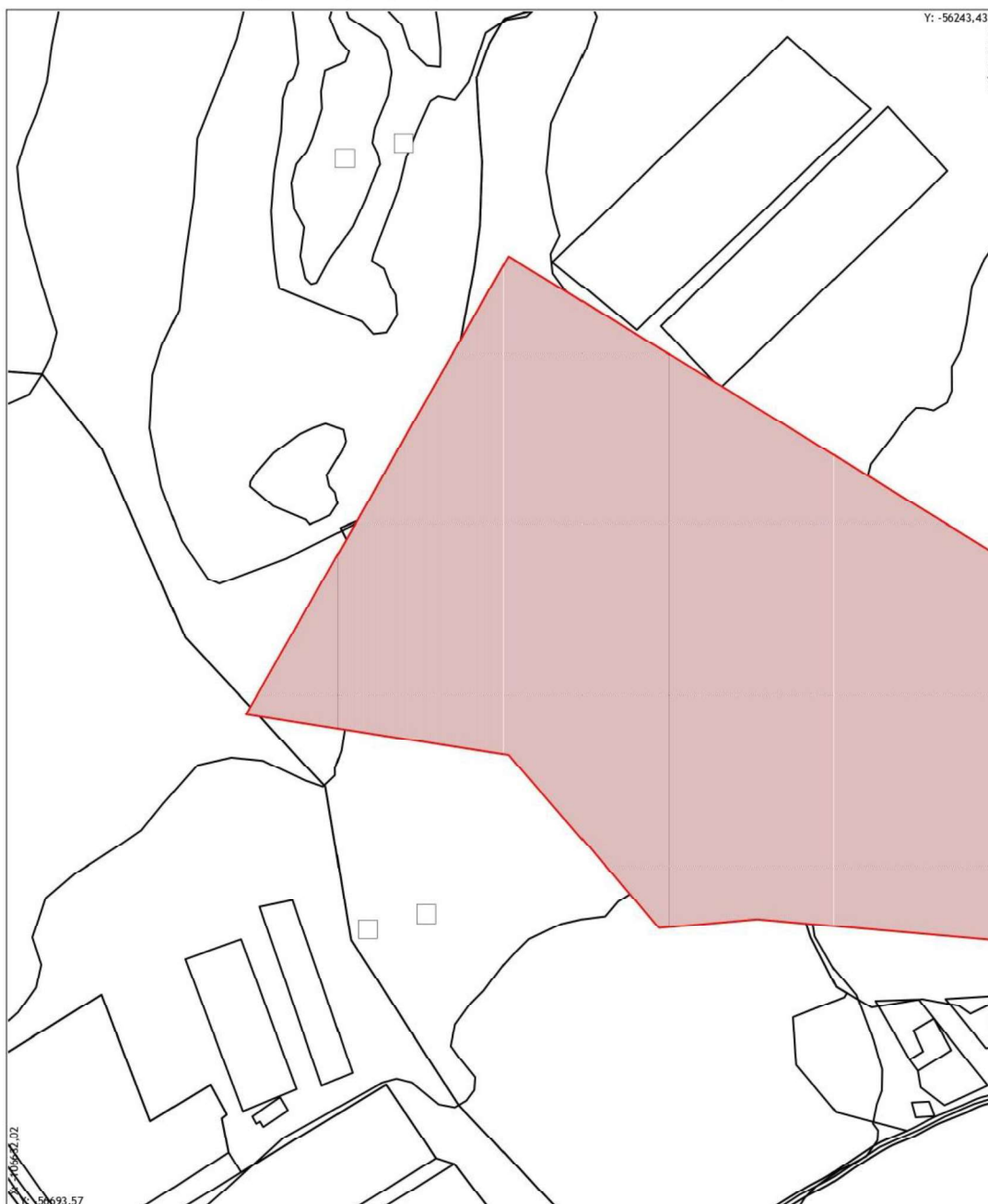
CÂMARA MUNICIPAL DE TORRES VEDRAS
Departamento de Urbanismo



Nome: Joana Rodrigues	Local:
Morada: Areias do Seixo	Freguesia: A DOS CUNHADOS

Planta Cartográfica (ampliação da 1:10000 - Setembro 2004)

10403



Guia:	Data: 13/02/2020	Operador: Internet
	Escala: 1:2000	Resp. Téc.:

Versão informática - Não substitui o documento aprovado

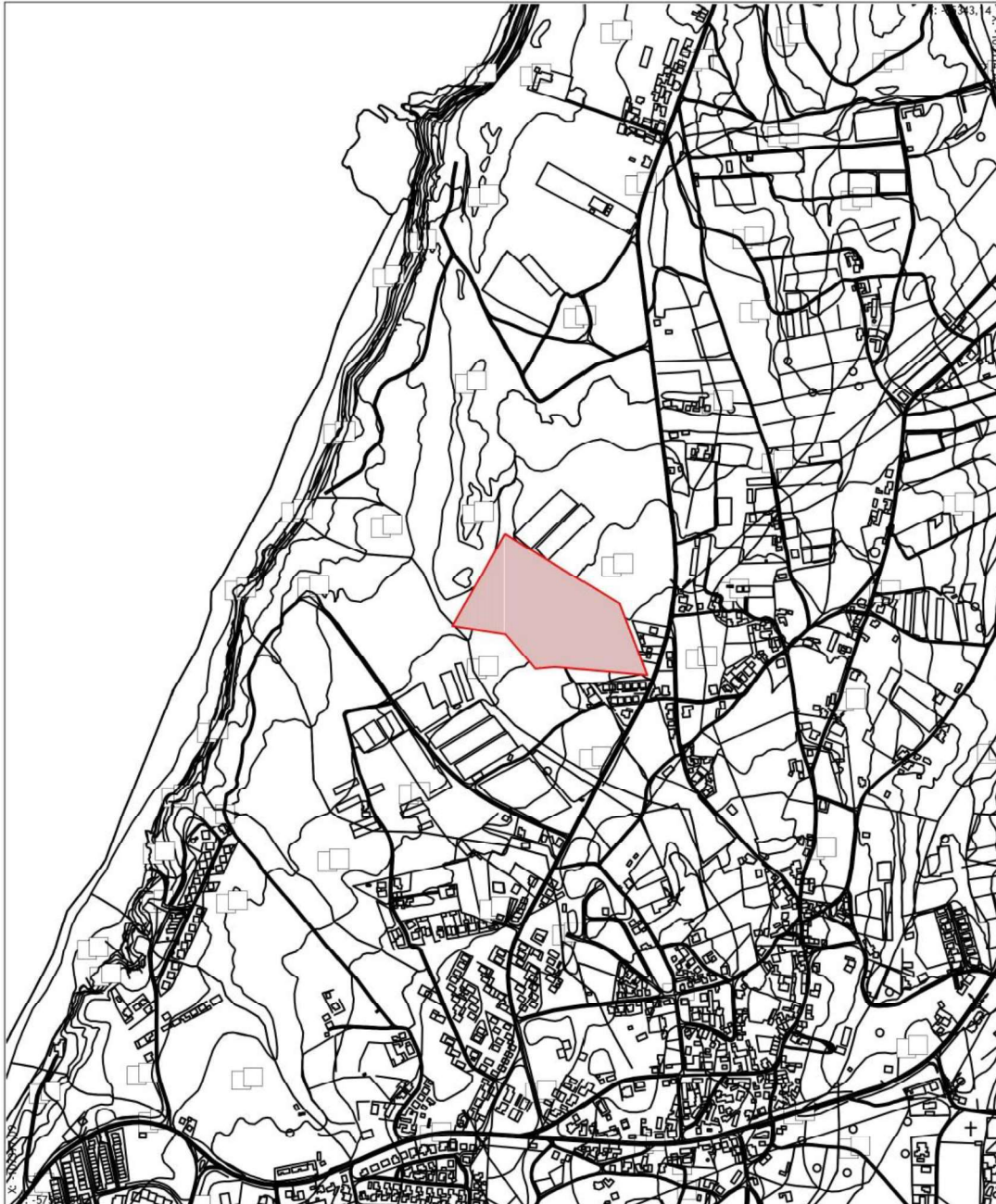
CÂMARA MUNICIPAL DE TORRES VEDRAS
Departamento de Urbanismo



Nome: Joana Rodrigues	Local:
Morada: Areias do Seixo	Freguesia: A DOS CUNHADOS

Planta Cartográfica (Setembro 2004)

10403



Guia:	Data: 13/02/2020	Operador: Internet
	Escala: 1:10000	Resp. Téc.:

Versão informática - Não substitui o documento aprovado

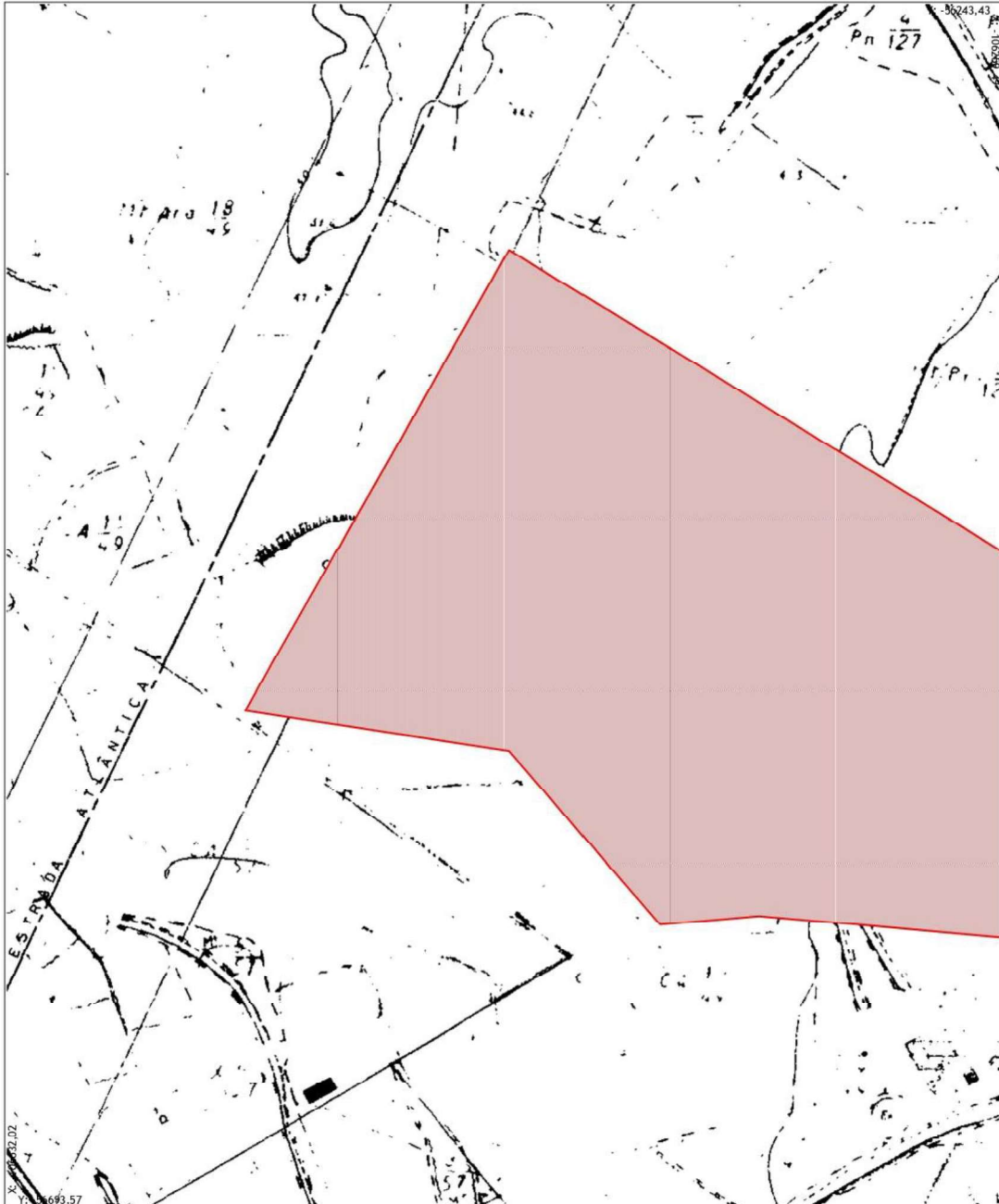
CÂMARA MUNICIPAL DE TORRES VEDRAS
Departamento de Urbanismo



Nome: Joana Rodrigues	Local: _____
Morada: Areias do Seixo	Freguesia: A DOS CUNHADOS

Cadastro

10403



Guia: _____	Data: 13/02/2020	Operador: Internet
	Escala: 1:2000	Resp. Téc.: _____

Versão informática - Não substitui o documento aprovado

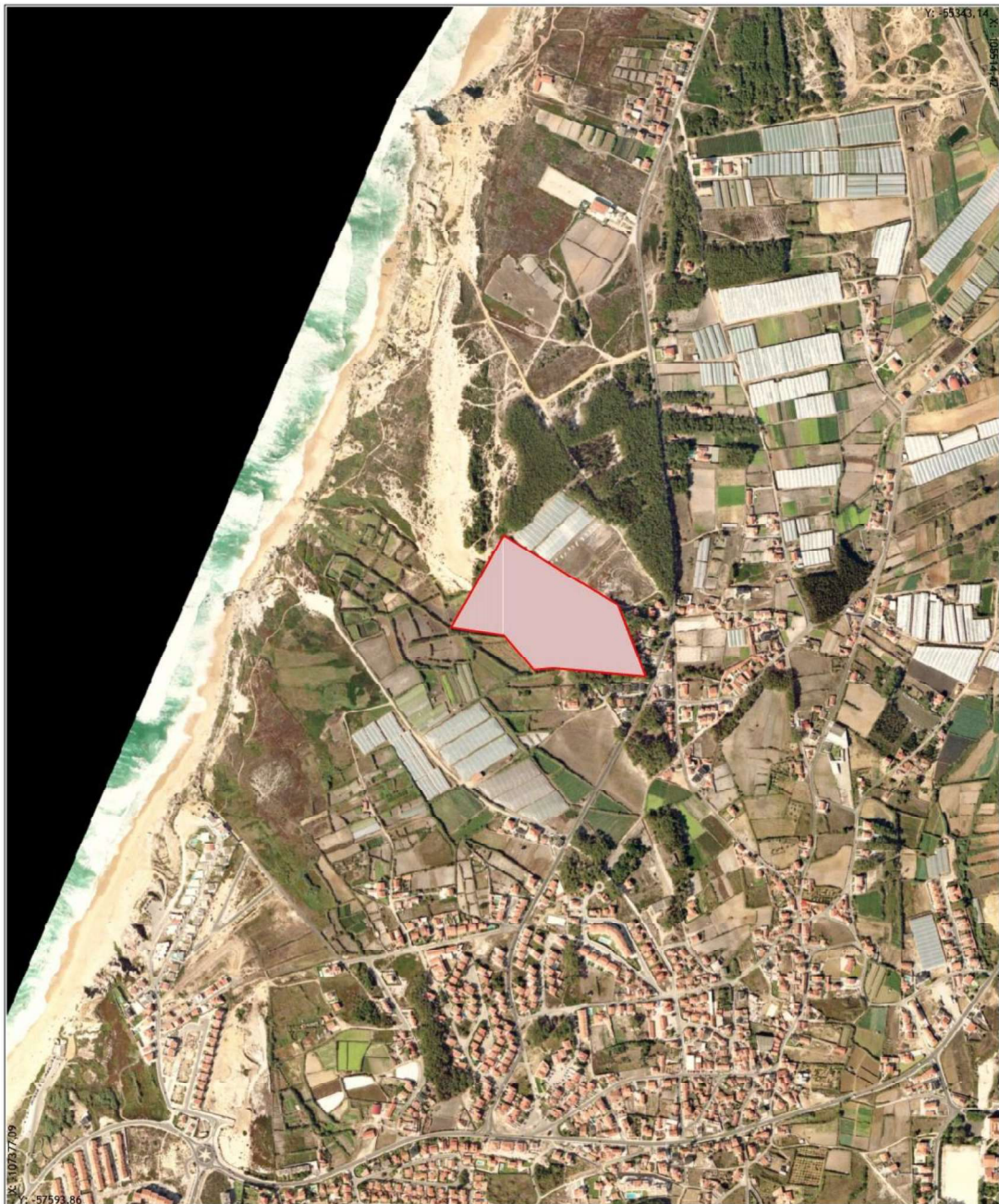
CÂMARA MUNICIPAL DE TORRES VEDRAS
Departamento de Urbanismo



Nome: Joana Rodrigues	Local:
Morada: Areias do Seixo	Freguesia: A DOS CUNHADOS

Ortofotomapas Setembro 2004

10403



Guia:	Data: 13/02/2020	Operador: Internet
	Escala: 1:10000	Resp. Téc.:

Versão informática - Não substitui o documento aprovado

CÂMARA MUNICIPAL DE TORRES VEDRAS
Departamento de Urbanismo

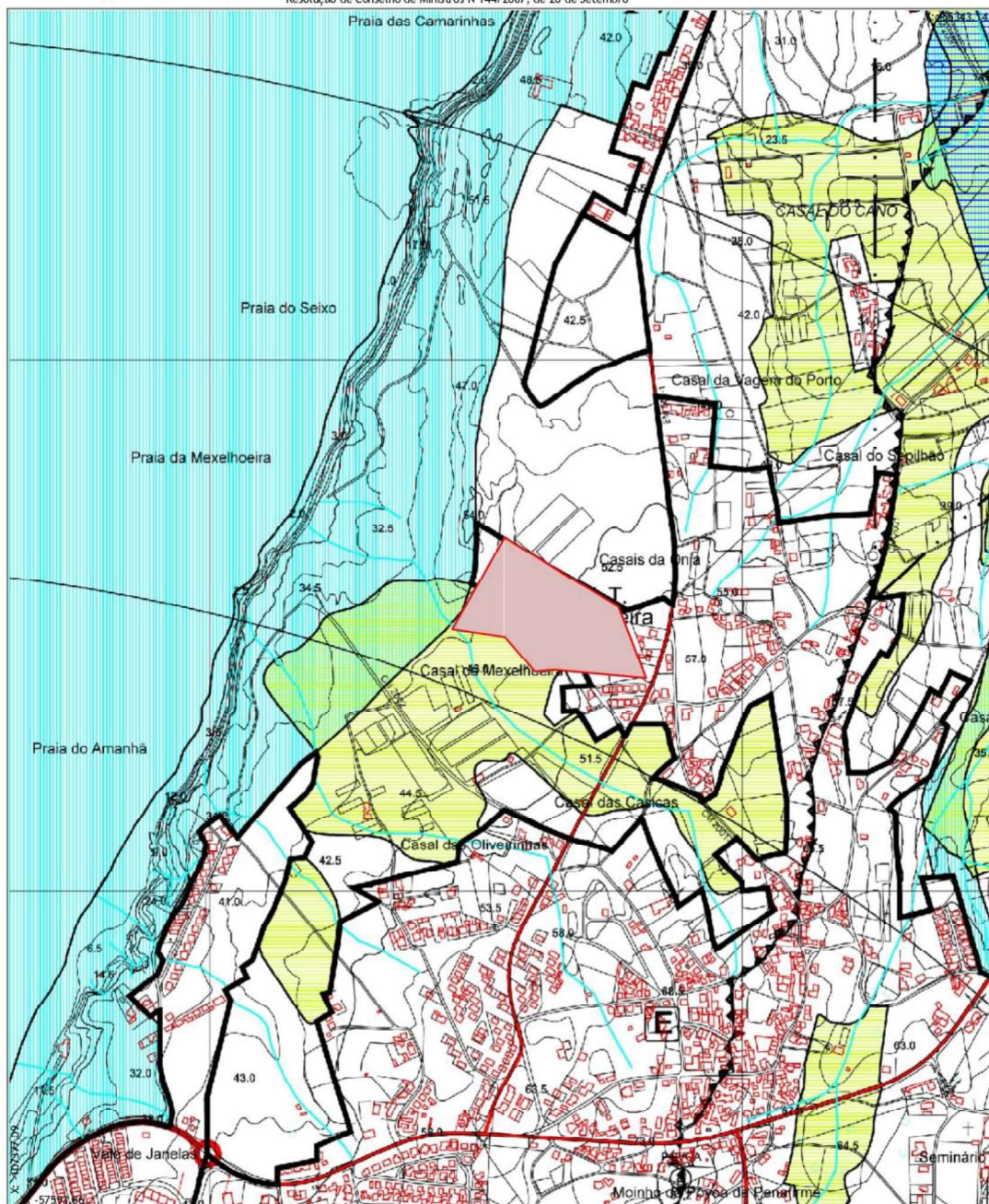


Nome: Joana Rodrigues	Local: _____
Morada: Areias do Seixo	Freguesia: A DOS CUNHADOS

Extracto da Planta de Condicionantes

10403

Resolução de Conselho de Ministros Nº144/2007, de 26 de setembro



Guia:	Data: 13/02/2020	Operador: Internet
	Escala: 1:10000	Resp. Téc.: _____

Versão informática - Não substitui o documento aprovado



LEGENDA
Planta de Condicionantes

CONSERVAÇÃO DO PATRIMÓNIO PATRIMÓNIO NATURAL RECURSOS HÍDRICOS \ DOMÍNIO HÍDRICO Linhas de água e faixas de protecção _____ Margens e Zonas Inundáveis (Zonas de risco - D.L.nº 364/98) _____ Águas Subterrâneas para Abastecimento Público _____ ÁREAS DE RESERVA E PROTECÇÃO DE SOLOS E DE ESPÉCIES VEGETAIS Reserva Ecológica Nacional _____ Reserva Agrícola Nacional _____ Zonas Especiais de Conservação e Zonas de Protecção Especial (Rede Natura) _____ Montados de Sobre e Azinho _____ Árvores de Interesse Público _____ RECURSOS GEOLÓGICOS Águas de Nascente _____		RECURSOS GEOLÓGICOS (cont.) Água Mineral Natural Zona imediata de protecção _____ Zona intermédia de protecção _____ Zona alargada de protecção _____ Pedreiras _____ Concessão/Contrato de Exploração _____																																				
PROTECÇÃO DE INFRA-ESTRUTURAS E EQUIPAMENTOS INFRA-ESTRUTURAS BÁSICAS Redes de Esgotos (Colectores/Emissários) _____ Estação de Tratamento de Águas Residuais (E.T.A.R.) _____ Abastecimento de Água (Conduta Adutora) _____ Abastecimento de Água (Reservatórios) _____ Gasodutos e Redes de Distribuição (1º Escalão) _____ Gasodutos e Redes de Distribuição (2º Escalão) _____ Linhas de Alta Tensão 220KV _____ Linhas de Alta Tensão 60KV _____ Linhas de Alta Tensão 30KV _____ Sub-Estação _____ Posto de Transformação _____		INFRA-ESTRUTURAS DE TRANSPORTES E COMUNICAÇÕES <table border="0"> <tr> <td></td> <td>Existentes</td> <td>Propostas</td> </tr> <tr> <td>Auto-Estrada _____</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Itinerário Complementar _____</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Estrada Nacional _____</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Estrada Regional _____</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Estrada Municipal _____</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Caminho Municipal _____</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ferrovia _____</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Aeródromo _____</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Límite de Servidão Aeronáutica _____</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Telecomunicações (Feixes Hertzianos) _____</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Faróis e Outros Sinais Marítimos _____</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		Existentes	Propostas	Auto-Estrada _____			Itinerário Complementar _____			Estrada Nacional _____			Estrada Regional _____			Estrada Municipal _____			Caminho Municipal _____			Ferrovia _____			Aeródromo _____			Límite de Servidão Aeronáutica _____			Telecomunicações (Feixes Hertzianos) _____			Faróis e Outros Sinais Marítimos _____		
	Existentes	Propostas																																				
Auto-Estrada _____																																						
Itinerário Complementar _____																																						
Estrada Nacional _____																																						
Estrada Regional _____																																						
Estrada Municipal _____																																						
Caminho Municipal _____																																						
Ferrovia _____																																						
Aeródromo _____																																						
Límite de Servidão Aeronáutica _____																																						
Telecomunicações (Feixes Hertzianos) _____																																						
Faróis e Outros Sinais Marítimos _____																																						
EQUIPAMENTOS Edifícios Escolares _____ Equipamentos de Saúde (Hospital) _____ Equipamentos de Saúde (Centro de Saúde) _____																																						
CARTOGRAFIA E PLANEAMENTO Vértices Geodésicos _____ Instrumentos de Gestão Territorial em Vigor _____																																						
ELEMENTOS CARTOGRÁFICOS LIMITE DO CONCELHO _____ LIMITE DE FREGUESIA _____ PERÍMETROS URBANOS _____																																						

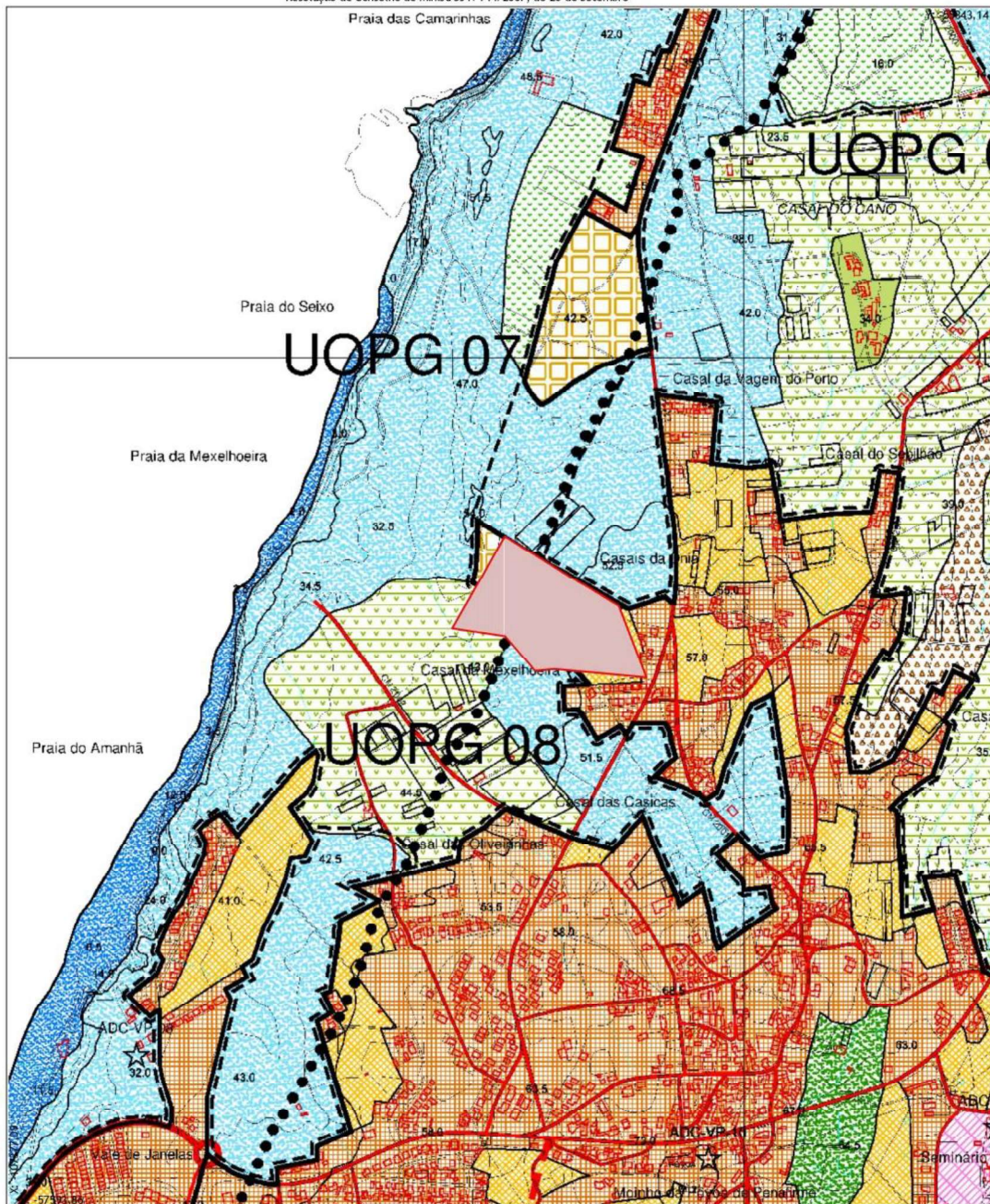
CÂMARA MUNICIPAL DE TORRES VEDRAS
Departamento de Urbanismo



Nome: Joana Rodrigues	Local: _____
Morada: Areias do Seixo	Freguesia: A DOS CUNHADOS

Extracto da Planta de Ordenamento
Resolução de Conselho de Ministros Nº144/2007, de 26 de Setembro

10403



Guia:	Data: 13/02/2020	Operador: Internet
	Escala: 1:10000	Resp. Téc.: _____

Versão informática - Não substitui o documento aprovado



LEGENDA
Planta de Ordenamento

SOLO URBANO		SOLO DE URBANIZAÇÃO PROGRAMÁVEL	
SOLO URBANIZADO		Áreas Urbanizáveis	
Áreas Urbanas		Áreas de Equipamento Proposto	
Áreas Urbanas em Faixa de Risco		Áreas de Aptidão Turística	
Áreas de Equipamento Existente		Áreas Industriais Propostas	
Áreas de Desenvolvimento Turístico			
Áreas de Parque de Campismo		PERÍMETRO URBANOS EM LEITO DE CHEIA	
Áreas Industriais Existentes		PERÍMETROS URBANOS	
SOLO AFECTO À ESTRUTURA ECOLÓGICA		PERÍMETROS DE NIVEL I ____ I	PERÍMETROS DE NIVEL III ____ III
Áreas de Verde Ecológico Urbano		PERÍMETROS DE NIVEL II ____ II	PERÍMETROS DE NIVEL IV ____ IV
Áreas Verdes			
SOLO RURAL		ESPAÇO INDUSTRIAL EM SOLO RURAL	
Áreas de Enquadramento Paisagístico		Áreas para actividades Industriais Existentes	
ESPAÇOS AGRÍCOLAS		Áreas para actividades Industriais Propostas	
Áreas Agrícolas Especiais		ESPAÇOS DE USOS MÚLTIPLOS	
Áreas Agroflorestais		Áreas de Equipamento	
Área de Edificação Dispersa		<small>Cemitério - C, Campo de Futebol - CF, E.T.A.R. - ETAR, Parque de Sucoia - PS</small>	
ESPAÇOS FLORESTAIS		ESPAÇOS DESTINADOS A INFRAESTRUTURAS	
Áreas Florestais			
Áreas de Edificação Dispersa		Existente Proposto	
ESPAÇOS NATURAIS		Rede Fundamental - IC1/ A8	
Áreas de Praia		Rede Complementar - IC11/ A17	
Áreas de Protecção Integral		Estrada Nacional / Estrada Regional	
Áreas Naturais de Valor Paisagístico		Estrada/ Caminho Municipal	
ESPAÇOS DE INDÚSTRIA EXTRACTIVA		Espaços canais rodoviários - 12 m	
Áreas de Indústria Extractiva Existente		Espaços canais rodoviários - 50 m	
Áreas de Indústria Extractiva Proposta		Espaços canais rodoviários - 100 m	
		Caminho de Ferro - Linha do Oeste	
		Aeródromo	
		E.T.A.R. proposta	
ELEMENTOS DO PATRIMÓNIO NATURAL, ARQUEOLÓGICO E ARQUITECTÓNICO			
XXX-XXX-00	XXX-IVC-00	XXX-VP-00	
Elementos Classificados	Elementos em Vias de Classificação	Outros Valores a Proteger	
ELEMENTO CARTOGRÁFICOS		INSTRUMENTOS DE GESTÃO TERRITORIAL EM VIGOR	
UNIDADES OPERATIVAS DE PLANEAMENTO E GESTÃO (U.O.P.G.)		LIMITE DO CONCELHO	
SUB-UNIDADE OPERATIVA		LIMITE DE FREGUESIA	

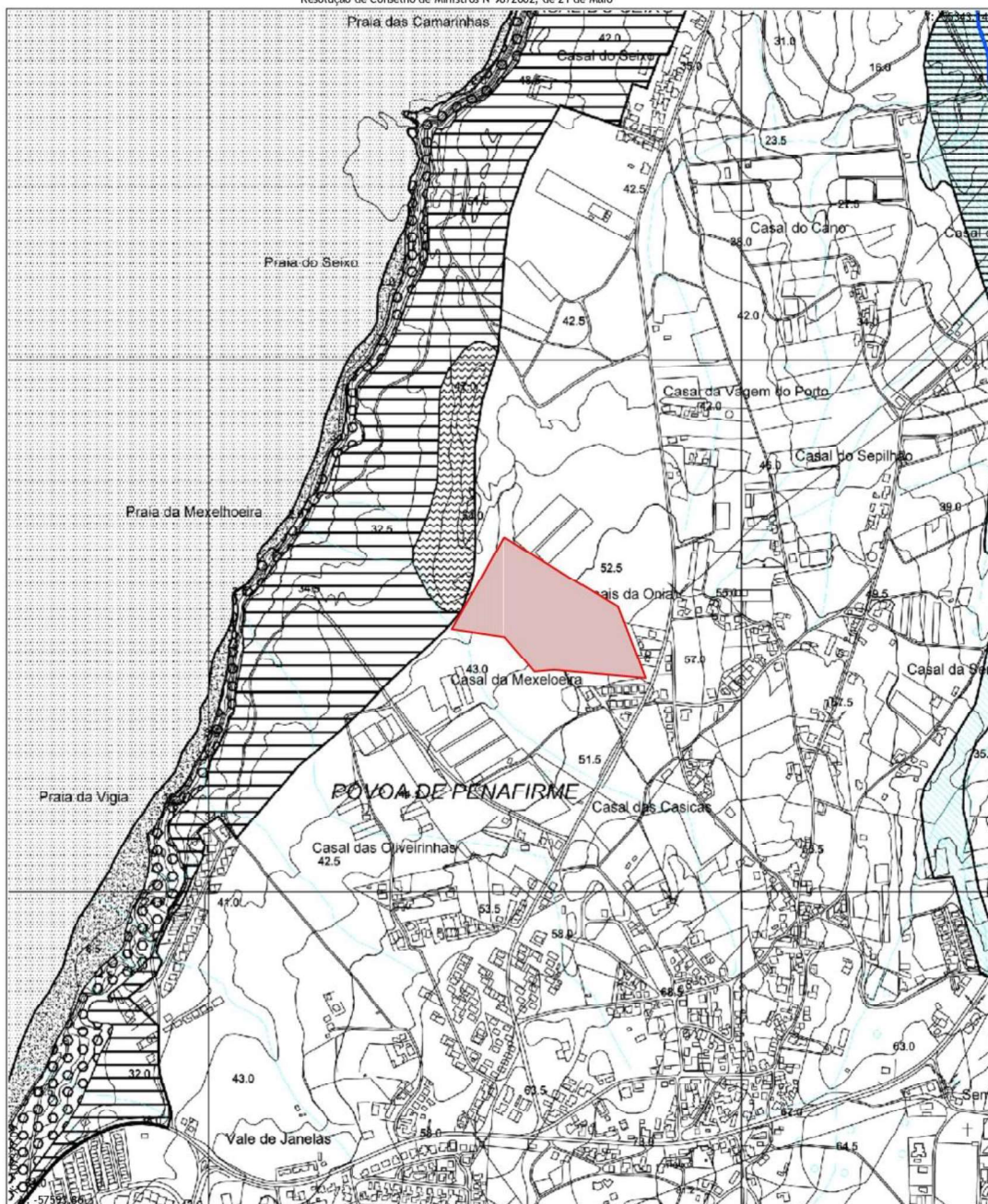
CÂMARA MUNICIPAL DE TORRES VEDRAS
Departamento de Urbanismo



Nome: Joana Rodrigues Local: _____
Morada: Areias do Seixo Freguesia: A DOS CUNHADOS

Extracto da Planta da Reserva Ecológica Nacional

10403



Guia: _____ Data: 13/02/2020 Operador: Internet
Escala: 1:10000 Resp. Téc.: _____

Versão informática - Não substitui o documento aprovado



1- ZONAS COSTEIRAS

Praias _____	
Dunas Litorais _____	
Arribas _____	
Faixa de Protecção às Arribas _____	
Até à Batimétrica dos 30 metros _____	
Rochedos emersos do mar _____	

2- ZONAS RIBEIRINHAS, ÁGUAS INTERIORES E ÁREAS DE INFILTRAÇÃO MÁXIMA OU DE APANHAMENTO

Leitos dos cursos de água _____	
Zonas ameaçadas pelas cheias _____	
Cabeceira de linhas de água _____	
Áreas de máxima infiltração _____	

3- ZONAS DECLIVOSAS

Áreas com risco de erosão (inclui escarpas) _____	
---	--

ELEMENTOS CARTOGRÁFICOS

Limite de Concelho _____	+ - + - +
Limite de Freguesia _____	+ - - + -