

PCTS

COORDENAÇÃO

H Instituto de
Hospitalidade

PCTS PROGRAMA CERTIFICAÇÃO EM
TURISMO SUSTENTÁVEL

www.pcts.org.br

INDICADORES PARA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA SUSTENTABILIDADE DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

JUNHO DE 2004

APOIO



PARCERIA

CBTS

INDICADORES PARA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA SUSTENTABILIDADE DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

1. Objetivo

O objetivo desses indicadores é possibilitar a verificação de que a implementação do processo de assistência técnica do PCTS resultou em efetiva melhoria das empresas envolvidas no programa no que se refere à sustentabilidade.

2. Contexto

A experiência em outros setores mostra que, para a gestão e acompanhamento de sistemas complexos, em nível macro, não se deve procurar trabalhar com um número muito grande de indicadores, geralmente não maior do que 10. Um número maior do que este geralmente resulta num sistema ineficaz, pois é muito difícil se manejar um número grande de variáveis independentes. Um bom exemplo é o programa TL 9000, que envolve o setor de telecomunicações numa base mundial. Ele definiu um conjunto de indicadores de desempenho para o setor, em particular os fornecedores das operadoras (hardware, software e serviços). Esse sistema, que é um sistema de *benchmarking* para o setor, e está em uso no mundo todo., utiliza 11 indicadores de desempenho.

Um outro ponto importante é que os indicadores devem ser relacionados com a sustentabilidade e não com os aspectos operacionais derivados dos requisitos da norma. Nesse sentido, os indicadores devem também cobrir os aspectos relevantes e dar uma visão realista e consistente da idéia da sustentabilidade.

Por fim, os indicadores devem ser claros, compreensíveis, objetivos e operacionalmente fáceis de serem apurados e calculados.

Considerando esses aspectos, foi definido que deveriam ser estabelecidos indicadores para as três dimensões da sustentabilidade (ambiental, sócio-cultural e econômica) e somente para essas e não para o sistema de gestão (considerando que ele é um meio não um fim). O número de indicadores deve ser igual para cada uma das dimensões de maneira a não dar a impressão de que uma das dimensões é mais importante do que as outras.

3. O sistema de indicadores proposto

O sistema desenvolvido possui 12 indicadores, 4 para cada dimensão da sustentabilidade, tendo como referência o que a norma contém.

Para esse conjunto de indicadores será elaborado um documento contendo o método de cálculo para sua apuração (descrição do indicador, objetivo, periodicidade de cálculo, fórmula de cálculo, regras de contagem, exceções para as regras de contagem, fontes de dados e exemplos de como calcular) e também uma declaração em que se assegura a confidencialidade dos dados fornecidos pelas

empresas, uma vez que o que se deseja é avaliar o desempenho do conjunto das empresas e não o resultado individual de cada uma (isto quer dizer que serão conhecidos os dados de cada empresa mas o que será divulgado serão resultados agregados ou não identificados).

Será muito útil fornecer a cada empresa a sua posição em relação ao conjunto das empresas (um *benchmarking*, contendo o resultado da empresa, o máximo, o mínimo e a média do indicador) de maneira a que o empreendedor possa perceber em que posição está em relação ao setor.

Os indicadores propostos são os seguintes:

Indicadores	
Dimensão	Indicador
Ambiental	Consumo de água - hospede / noite
	Consumo de energia - hospede /noite
	Geração de resíduo / hóspede
	% do faturamento aplicado em iniciativas ambientais
Sócio - cultural	% mão de obra local
	% do faturamento aplicado em iniciativas sócio-culturais
	% do faturamento aplicado em treinamento
	% de rotatividade da mão de obra
Econômica	% de satisfação do cliente
	Número de acidentes
	Taxa de ocupação
	Taxa de ocupação (<i>break even point</i>)

A entidade local que exercerá o papel de articulador deverá ser capaz de acompanhar um conjunto de indicadores que possam mensurar os efeitos do Programa em relação à comunidade local, tais como:

- Impacto dos empreendimentos na economia e na sociedade local;
- Aumento do fluxo turístico da região;
- Aumento do número de outros empreendimentos na região;
- Aumento das vendas na região.

Esse conjunto de indicadores será aplicado em bases voluntárias e em caráter experimental, com vistas a uma futura padronização de parâmetros aplicáveis ao contexto externo aos empreendimentos.