



MANUAL DE MELHORES PRÁTICAS PARA O ECOTURISMO – TURISMO SUSTENTÁVEL

# Ecoturismo e turismo sustentável



BASA EMBRATUR



FINEP



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE



MANUAL DE MELHORES PRÁTICAS PARA O ECOTURISMO – TURISMO SUSTENTÁVEL

## Ecoturismo e turismo sustentável



BASA EMBRATUR



FINEP



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE



#### CONSELHO DELIBERATIVO

Roberto Leme Klabin · Presidente  
Cláudio Benedito Valladares Pádua · Vice-presidente

#### MEMBROS VOGAIS

##### Acadêmico

Benjamin Gilbert · Fundação Oswaldo Cruz  
José Augusto Cabral · Consultor  
Paulo Eugenio Oliveira · UFU

##### Ambientalista

Garó Batmanian · WWF/Brasil  
Ibsen de Gusmão Câmara · FBCN  
Jean Marc von der Weid · AS-PTA  
Nurit Bensusan · ISA

##### Empresarial

José Luiz Magalhães Neto · Grupo Belgo Mineira  
Roberto Konder Bornhausen · Unibanco  
Roberto Leme Klabin · RK Hotéis e Turismo Ltda  
Roberto Paulo Cezar de Andrade · Brascan

##### Governamental

João Paulo Capobianco · MMA

#### MEMBROS SUPLENTE

##### Acadêmico

Cláudio Valladares Pádua · UnB  
Keith Spalding Brown Junior · Unicamp  
Paulo Nogueira Neto · USP  
Roberto Brandão Cavalcanti · UnB

##### Ambientalista

Clóvis Borges · SPVS  
Jean-Pierre Leroy · Fase  
José Adalberto Veríssimo · Imazon  
M<sup>a</sup> Dolores V. C. Melo · Soc. Nordestina de Ecologia

##### Empresarial

Edgar Gleich · Consultor  
Guilherme Peirão Leal · Natura Cosméticos  
Juscelino Martins · Martins Comércio & Serviço Distribuição S.A.  
Maria Mercedes von Lachmann · Grupo Lachmann

##### Governamental

Paulo Kageyama · MMA  
Ronaldo Weigand Junior · MMA

#### SECRETARIA EXECUTIVA

Pedro Leitão · Secretário Geral

#### FUNBIO

Fundo Brasileiro para a Biodiversidade  
Largo do Ibam 01, 6<sup>o</sup> andar  
Humaitá - Rio de Janeiro, RJ - 22.271-020  
(21) 2123-5300  
www.funbio.org.br



#### SECRETARIA EXECUTIVA

Maria Clara Soares · Coordenadora de programas Funbio  
Roberto M. F. Mourão · Diretor técnico programa MPE | Ecobrasil

#### CONSULTORES

Ariane Janer · Ecobrasil | Bromélia  
Marcos Borges · Ecobrasil | Grupo Nativa

#### COMITÊ TÉCNICO

Ariane Janer · Ecobrasil | Bromélia  
Jeane Capelli Pen · Rain Forest Alliance  
Marcos M. Borges · Ecobrasil | Grupo Nativa  
Mário Mantovani · SOS Mata Atlântica  
Oliver Hillel · U. N. Environment Program  
Rogério Dias · Cerrado Ecoturismo  
Sônia Rigueira · Terra Brasilis  
Werner Kornelx · Banco Mundial

#### EQUIPE TÉCNICA

Luciana Martins · Gerente de programa  
Maria Aparecida Arguelho · Coordenadora de campo  
Marcos Amend · Coordenador de campo  
Valéria Braga · Coordenadora técnica  
Michele Ferreira · Assistente de programa

#### Ecobrasil | MPE

Melhores Práticas para o Ecoturismo  
Rua Visconde de Pirajá 572, 2<sup>o</sup> andar  
Ipanema - Rio de Janeiro, RJ - 22.410-002  
Tel: (21) 2512-8882  
www.ecobrasil.org.br  
www.mpe.org.br

#### APOIO

Marcus Vinicius C. Pires · Assistente administrativo

#### Estagiários

Bárbara Nunes, Daniel Soares, Flávia Bichara

#### Mensageiro

Claudio Silvino

#### Corpo técnico - Autores e instrutores

Ana Cláudia Lima e Alves, Ana Elisa Brina, Ana Maria Saens Forte,  
Ariane Janer, Armando Cypriano Pires, Carlos Alberto Mesquita,  
Cláudia de Sousa, Dante Buzzetti, Equipe Tamar, Evandro Ayer,  
Fábio de Jesus, Fábio Ferreira, Fábio França Araújo,  
Fábio Vieira Martinelli, Fernanda Messias, Gerson Scheufler,  
Humberto Pires, Jean Dubois, Jeane Capelli Pen, Leonardo Vianna,  
Liana Sá, Lucila Egidio, Luiz Gustavo Barbosa, Marcelo Oliveira,  
Marcelo Skaf, Márcia Gomide, Maria Aparecida Arguelho,  
M<sup>a</sup> das Graças Poncio, Maria Clara Soares, Márcio Viana,  
Marcos Martins Borges, Marcos Nalom, Paul Dale, Paulo Bidegain,  
Paulo Boute, Paulo D'Ávila, Pedro Bezerra, Renato de Jesus,  
Roberto M.F. Mourão, Rogério Dias, Rogério Zouein,  
Rui Barbosa da Rocha, Salvador Silva, Sandro Sáfiadi,  
Sebastião Alves, Sérgio Pamplona, Sônia Elias Rigueira,  
Suzana Sperry, Tasso de Azevedo, Waldir Joel de Andrade

M294 Manual de melhores práticas para o ecoturismo /  
Organizador: Roberto M. F. Mourão. - Rio de  
Janeiro: FUNBIO; Instituto ECOBRASIL,  
Programa MPE, 2004.  
39p. : il : 21 cm

1. Ecoturismo – Manual. I. Título.

CDD: 338.47

ORGANIZADOR Roberto M. F. Mourão · PRODUÇÃO EXECUTIVA Lindamara Soares · ESTAGIÁRIO Bruno Bourrus Magioli Maia

PROJETO GRÁFICO Imaginatto Design e Marketing · ILUSTRAÇÕES José Carlos Braga · REVISÃO AnaCris Bittencourt e Marcelo Bessa · FOTO DA CAPA Ricardo M. Rodrigues

ESTE MANUAL É UM DOS PRODUTOS DO PROGRAMA “MELHORES PRÁTICAS PARA O ECOTURISMO”, PROMOVIDO PELO



EM PARCERIA COM



APOIO



Montcamp Equipamentos

Wöllner Outdoors

**O** *Fundo Brasileiro para a Biodiversidade (Funbio) é uma organização não-governamental, criada em outubro de 1995, cuja missão é apoiar ações estratégicas de conservação e uso sustentável da biodiversidade no Brasil. Com esse fim, o Funbio capta e gere recursos financeiros, estimulando o desenvolvimento de iniciativas ambientais e economicamente sustentáveis. Sua atuação é pautada na Convenção da Diversidade Biológica, acordo internacional assinado durante a Rio 92.*

*O Funbio é dirigido por um conselho deliberativo, formado por lideranças dos segmentos ambientalista, empresarial, acadêmico e governamental. É operado por um comitê executivo, seis comissões técnicas e uma secretaria executiva que conta com profissionais de diferentes áreas.*

*Ao longo de oito anos de trabalho, o Funbio apoiou mais de 60 iniciativas nas áreas de conservação, agrobiodiversidade, manejo florestal não-madeireiro, manejo florestal madeireiro, manejo*

*de recursos pesqueiros, ecoturismo e Agenda 21 local, totalizando um desembolso de aproximadamente US\$ 7,1 milhões até o ano de 2003. Seu público-alvo é o setor produtivo brasileiro, bem como organizações não-governamentais e associações comunitárias comprometidas com o desenvolvimento sustentável, além das comunidades locais beneficiárias de suas ações.*

*O ecoturismo começou a ser investigado como área potencial de trabalho para o Funbio em 1999, dentro do Programa de Estudos Estratégicos. A pesquisa constatou carência na área de capacitação de profissionais que atuam em empreendimentos de ecoturismo.*

*A resposta a esse problema foi o desenvolvimento do Programa MPE, com o objetivo de definir um conjunto de “melhores práticas” que sirvam de referência para projetos de ecoturismo no Brasil. Este manual que você tem em mãos é um dos frutos desse trabalho.*

**Pedro Leitão**  
Secretário Executivo



## Desenvolvimento sustentável

O conceito de sustentabilidade, proposto pela Comissão Brundtland no informe “Nosso futuro comum” (1987), despertou um intenso processo de discussão. Diferentes interpretações vêm sendo formuladas desde então, trazendo visões de mundo por vezes conflitantes e bastante diversas. Uma contribuição inequívoca trazida pelo conceito de sustentabilidade foi o reconhecimento da necessidade de integrar a dimensão ambiental ao conceito de desenvolvimento. A Rio 92 trouxe o desafio de estabelecer uma série de acordos voltados a enfrentar a destruição do planeta, bem como de integrar a participação dos cidadãos como fator fundamental para o alcance do desenvolvimento em bases sustentáveis.

O reconhecimento da finitude dos recursos naturais do planeta trouxe à tona uma questão fundamental. Se os recursos são limitados, que valores, deveres e obrigações devem regular a distribuição e o acesso aos recursos disponíveis?

Considerando que os países ricos, com menos de 20% da população mundial, consomem 80% dos recursos mundiais, enquanto os países mais pobres consomem apenas 2% dos recursos, falar em sustentabilidade nos conduz à necessidade de repensar o modelo de desenvolvimento em curso, que vem gerando não apenas um padrão de produção e de consumo excludente do ponto de vista social, como também insustentável do ponto de vista ambiental.

Após 12 anos da Rio 92, apesar de não se registrarem avanços significativos no enfrentamento das questões estruturais de equidade socioambiental essenciais para garantir a sustentabilidade do desenvolvimento, verifica-se o nascimento de um sem-número de novas organizações, propostas e iniciativas voltadas para a conservação e o uso sustentável de recursos naturais, que buscam conciliar o desenvolvimento econômico com a justiça social e a sustentabilidade ambiental.



Neste contexto, situam-se os esforços para o desenvolvimento de um modelo de turismo socialmente responsável. O turismo sustentável utiliza o patrimônio natural e cultural, incentiva sua conservação e busca a formação de uma consciência ambientalista, promovendo o bem-estar das populações envolvidas. Por esse motivo, vem se destacando como importante aliado na conservação do meio ambiente e como alternativa econômica que estimula a inclusão social. O Brasil é um país extremamente rico em recursos e em belezas naturais, possui entre 15% e 20% da biodiversidade e 13% da água doce do mundo e abriga enorme diversidade cultural. O aproveitamento desse potencial por meio do desenvolvimento de estratégias que fortaleçam o turismo participativo, solidário e sustentável é, sem dúvida, uma grande oportunidade para o país.

Maria Clara Couto Soares  
Coordenadora de Programas *Funbio*



## Manual de Melhores Práticas para o Ecoturismo (MPE)

O **Manual MPE** foi criado com o objetivo inicial de ser utilizado nos cursos de capacitação dos monitores MPE, em suas consultas e complementação de conhecimentos, e também de servir como material didático para os envolvidos, local e regionalmente, com os projetos conveniados.

Porém, em virtude da carência de publicações sobre ecoturismo e desenvolvimento sustentável, abordados de forma prática e sucinta no Brasil, o comitê gestor do Programa MPE decidiu produzir e disponibilizar o conjunto a um público mais amplo, atendendo a uma necessidade das demais pessoas interessadas pelos temas abordados.

Este manual pretende ser uma ferramenta dinâmica, com flexibilidade para incorporar sugestões e críticas, conforme os avanços do Programa MPE, recebendo informações dos trabalhos de campo, por meio do sistema de monitoramento.

A idéia básica é que, à medida que o Programa MPE seja implementado, ajustado e reeditado com práticas propostas aplicadas no campo e avaliadas, o manual também seja ajustado e acrescido, sempre buscando melhorar as práticas anteriormente estabelecidas. A disponibilização dos tópicos e subtópicos será feita de forma gradativa, e o manual será ajustado mediante sugestões e críticas, até mesmo com distribuição em meio eletrônico.

Aos autores dos temas foi solicitado que se limitassem a textos teóricos condensados entre cinco e dez páginas, sem, contudo, prejudicar o conteúdo. A condensação sugerida, a princípio, pode até ser considerada negativa, mas seu objetivo é estimular o público leitor a se concentrar no que for mais essencial dentro do assunto, abstraindo-se do que for supérfluo ou secundário. Nesse sen-



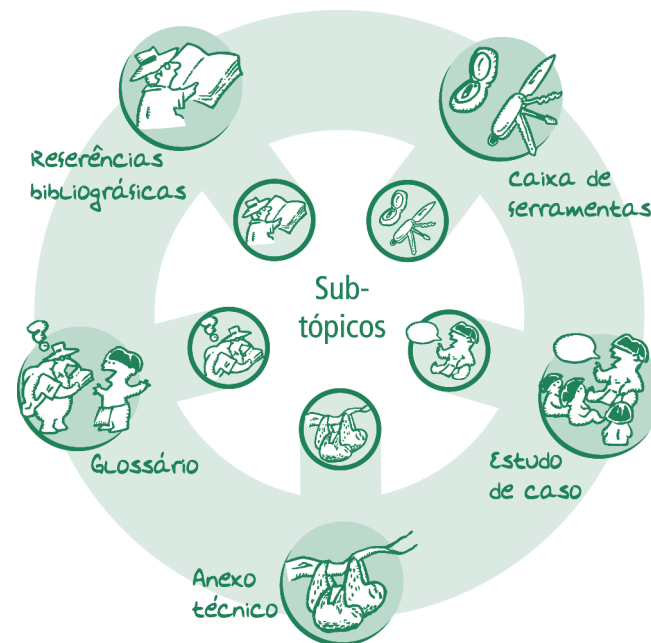
tido, tal decisão pode ser encarada de forma positiva, visando oferecer ao público o melhor aproveitamento possível.

## Formato

O **Manual MPE** é composto de: **Módulos Temáticos**, subdivididos em **Seções**, **Tópicos** e **Subtópicos**. Na composição dos **Tópicos (Texto teórico)**, de acordo com o tema que está sendo tratado, podem vir a fazer parte como **subtópicos**: **Caixa de ferramentas**, **Estudo de caso**, **Anexo técnico**, **Glossário** e **Referências bibliográficas**.

Desejamos a você uma boa leitura e um aproveitamento prático melhor ainda.

Roberto M. F. Mourão  
Organizador do Manual MPE



# Ecoturismo e turismo sustentável

## 1. Ecoturismo e turismo sustentável

### 1.1 Ecoturismo ..... 16

por Roberto M. F. Mourão

- Caixa de ferramentas ..... 23

### 1.2 Turismo sustentável: acordo de Mohonk ..... 28

- Instituto de Hospitalidade ..... 32
- Anexo técnico ..... 33



## 1. ECOTURISMO E TURISMO SUSTENTÁVEL

.....

Manual de Melhores Práticas para o Ecoturismo – Turismo Sustentável | Ecoturismo e turismo sustentável

**A** pesar de a origem do termo ecoturismo ser controversa e não muito clara, especula-se que o termo foi utilizado pela primeira vez em 1965, identificando os quatro princípios para o “turismo responsável”: respeitar as culturas locais, minimizar impactos ambientais, maximizar a satisfação do visitante e maximizar os benefícios para comunidades locais.



1.1

## ECOTURISMO

ROBERTO M. F. MOURÃO

No Brasil, o ecoturismo é discutido, no âmbito governamental, desde 1985, quando o Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur) iniciou o projeto Turismo Ecológico. A primeira iniciativa de ordenar a atividade ocorreu em 1987 com a criação da Comissão Técnica Nacional, constituída por técnicos do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama) e da Embratur, para monitorar o projeto, em resposta às práticas existentes à época – pouco organizadas e nada sustentáveis.

Entretanto, esforços governamentais ou privados não foram suficientes para ultrapassar as barreiras, algumas até hoje existentes, entre a teoria – principalmente em relação aos modelos nacionais – e a prática do ecoturismo.

Incluem-se, entre essas barreiras, a ausência de consenso sobre a conceituação do segmento (até mesmo internacionalmente) e de critérios, regulamentações e incentivos que orientem empresários, investidores e o próprio governo no estímulo e no uso do potencial dos patrimônios naturais e culturais, ao mesmo tempo em que promovam a sua conservação.

Em consequência, o ecoturismo praticado no Brasil é uma atividade ainda confusa, desordenada, e impulsionada, basicamente, pela oportunidade mercadológica, deixando, a rigor, de gerar os benefícios socioeconômicos e ambientais esperados e comprometendo, não raro, o conceito e a imagem do produto ecoturístico brasileiro nos mercados interno e externo.

Deve-se destacar que aquilo que se entende ou se define como ecoturismo ou “turismo ecológico” é, na realidade, uma coletânea de princípios e aca-

ba sendo utilizado de forma generalizada e inescrupulosa como forma de promover viagens, e isso o transforma em segmento turístico, assim como o turismo rural, esportivo etc.

Esse é um ponto de vista distorcido, com visão comercial e “ecoportunista”, que deve ser evitado e combatido.



## Diretrizes para a Política Nacional de Ecoturismo

Em agosto de 1994, um grupo de trabalho interministerial do Ministério do Meio Ambiente e do Ministério da Indústria, Comércio e Turismo, por meio da Embratur, reuniu-se em Goiás Velho, no estado de Goiás, para elaborar o documento “Diretrizes para uma Política Nacional de Ecoturismo”. No evento, estabeleceu-se o marco legal do ecoturismo no Brasil, definindo:

*Ecoturismo é um segmento da atividade turística que utiliza, de forma sustentável, o patrimônio natural e cultural, incentiva sua conservação e busca a formação de uma consciência ambientalista através da interpretação do ambiente, promovendo o bem-estar das populações envolvidas.*

A fim de que o ecoturismo pudesse efetivamente constituir uma estrutura sólida, acessível e permanente, o governo brasileiro determinou que estivesse alicerçado em diretrizes coerentes com o mercado, tecnologicamente ajustadas e democraticamente discutidas, de forma a acomodar adequadamente as peculiaridades ambientais e culturais brasileiras.

Com as diretrizes, pretendeu-se nortear o desenvolvimento do ecoturismo e servir como base para a implantação de uma política nacional buscando assegurar:

- **à comunidade:** melhores condições de vida e reais benefícios;

- **ao meio ambiente:** uma ferramenta que valorize os recursos naturais;
- **à nação:** uma fonte de riqueza, divisas e geração de empregos;
- **ao mundo:** a oportunidade de conhecer e utilizar os patrimônios cultural e natural dos ecossistemas onde convergem a economia e a ecologia, para o conhecimento e uso das gerações futuras.

A articulação governamental com organizações não-governamentais e com a iniciativa privada, visando, em médio e longo prazos, à formação de recursos humanos especializados, e à implementação de infra-estrutura adequada são considerados fatores determinantes para o desenvolvimento ordenado do ecoturismo no país.

Com base no cenário identificado durante a realização da oficina de planejamento das diretrizes, os esforços a serem empreendidos na implementação de uma política para o desenvolvimento do ecoturismo no Brasil foram direcionados ao atendimento dos seguintes objetivos básicos:

- fortalecer a cooperação interinstitucional;
- compatibilizar a atividade com a conservação de áreas naturais;
- possibilitar a participação efetiva de todos os grupos de interesse do setor;
- promover e estimular a capacitação de recursos humanos para o ecoturismo;
- promover o aproveitamento da atividade como veículo de educação ambiental;
- promover, incentivar e estimular a criação e melhoria da infra-estrutura para a atividade de ecoturismo.



Turista praticando mergulho livre no Canal da Barra da Lagoa, Florianópolis - SC

Christian Knepper / Embratur

### Grupo de trabalho

**Coordenadores:** Denise Hamú de La Penha e Silvio Magalhães Barros. Equipe governamental: Clélia Lucy Ferreira, Márcio Montenegro, Marcos Jorge de Araújo, Maria Luiza Paes, Sérgio Tadeu Medina, Sílbene de Almeida e Sonia Wiedmann.

**Colaboradores:** Fábio de Jesus, Hélio Bulhões, Ismael Nobre, João Alievi, Maria Ester M. B. Carmino, Néli Gonçalves de Melo, Oliver Hillel, Pedro Camilo Melo, Reinaldo F. Lourival, Roberto M. F. Mourão, Roberto Rezende (moderador) e Silvana Campello.

## Ações propostas

Para a consecução dos objetivos básicos, foram identificadas diversas ações, cada uma com estratégia própria de execução, que, quando integradas, resultaram num elenco de realizações prioritárias, cuja responsabilidade de implementação alcança diversos setores governamentais e o segmento do setor privado voltado ao ecoturismo, sem prejuízo da colaboração das organizações não-governamentais e da comunidade diretamente envolvida.

### 1. Regulamentação do ecoturismo

Dotar o segmento de ecoturismo de estrutura legal própria, harmonizada com as esferas federal, estaduais e municipais, e de critérios e parâmetros adequados.

### 2. Fortalecimento e interação interinstitucional

Promover a articulação e o intercâmbio de informações e de experiências entre os órgãos governamentais e entidades do setor privado.

### 3. Formação e capacitação de recursos humanos

Fomentar a formação e a capacitação de pessoal para o desempenho de diversas funções pertinentes à atividade de ecoturismo.

### 4. Controle de qualidade do produto ecoturístico

Promover o desenvolvimento de metodologias, modelos e sistemas para acompanhamento, avaliação e aperfeiçoamento da atividade de ecoturismo, abrangendo o setor público e privado.

### 5. Gerenciamento de informações

Realizar o levantamento de informações, em nível nacional e internacional, visando à formação de um banco de dados e à obtenção de indicadores para o desenvolvimento do ecoturismo.

### 6. Incentivos ao desenvolvimento do ecoturismo

Promover e estimular a criação e a adequação de incentivos para o aprimoramento de tecnologias e de serviços, a ampliação da infra-estrutura existente e a implementação de empreendimentos ecoturísticos.

### 7. Implantação e adequação de infra-estrutura

Promover o desenvolvimento de tecnologias e a implantação de infra-estrutura nos destinos ecoturísticos prioritários.

### 8. Conscientização e informação do turista

Divulgar aos turistas atividades inerentes ao produto ecoturístico e orientar a conduta adequada nas áreas visitadas.

### 9. Participação comunitária

Buscar o engajamento das comunidades localizadas em destinos ecoturísticos, potenciais e existentes, estimulando-as a identificar no ecoturismo uma alternativa econômica viável.



Ecoturistas a caminho da Praia do Sueste, Fernando de Noronha, para observação de tartarugas marinhas, conduzidos pela equipe do Projeto Tamar.

## Ecoturismo no mundo

Apesar de a origem do termo *ecotourism* ser controversa e não muito clara, especula-se que foi W. Hetzer que o utilizou pela primeira vez em 1965, identificando os quatro princípios para o “turismo responsável”:

- respeitar as culturas locais;
- minimizar impactos ambientais;
- maximizar a satisfação do visitante;
- maximizar os benefícios para comunidades locais.

Pelo que se sabe, o termo *ecotourism* surgiu de *ecological tourism*, a partir do princípio mais característico e destacado do novo “segmento” turístico: minimizar impactos ambientais.

Nas décadas de 1970 e 1980, outras referências foram feitas ao ecoturismo, onde o termo *ecotours* foi utilizado no Canadá para identificar roteiros interpretados de um corredor turístico ao longo da rodovia cênica Trans-Canadá.

O crescimento mundial da consciência ambiental, associado à insatisfação pela mesmice do turismo de massa, contribuiu para aumentar a demanda por experiências mais autênticas, baseadas na natureza e em aspectos culturais, tendo como destino países em desenvolvimento, possibilitando, ainda, uma alternativa econômica em relação a outras práticas, como a extração de madeira ou monocultura (soja, cana-de-açúcar etc).

Em meados da década de 1980, vários países já haviam identificado o ecoturismo como uma forma de possibilitar o desenvolvimento associado à conservação.

Credita-se ao arquiteto mexicano Hector Ceballos-Lascuráin, especialista em planejamento turístico, a primeira definição formal em 1987:

*Ecoturismo é viajar para áreas naturais conservadas e não perturbadas com o objetivo específico de estudar, admirar e desfrutar a paisagem e suas plantas e animais, assim como quaisquer outras manifestações culturais – passadas e presentes – nessas áreas encontradas.*

Apesar de as definições iniciais de ecoturismo destacarem a experiência e o caráter baseados na natureza (*nature-based experience*), definições mais recentes estabelecem princípios associados a desenvolvimento sustentável.

Muitas das definições de ecoturismo têm se mostrado populares, e, em especial, o conceito e os princípios das diretrizes brasileiras tiveram como base a definição da Sociedade Internacional de Ecoturismo (Ties, na sigla em inglês)<sup>1</sup> – “Viagens responsáveis para áreas naturais que ajudam a conservar o meio ambiente e promovem o bem-estar das populações locais” –, que o considera um segmento especializado do amplo turismo baseado na natureza.

Na miríade de princípios das inúmeras definições existentes, a essência do ecoturismo reside em três dimensões:

1. baseia-se na natureza,
2. envolve informação e aprendizado ambiental,
3. gestão/operação sustentável.

Essas três dimensões são consideradas para permitir ao ecoturismo abarcar questões ambien-

tais e culturais, levando-nos às suas funções fundamentais, estabelecidas por Ross e Wall (1999):

1. educação;
2. proteção das áreas naturais;
3. geração de renda;
4. participação local;
5. qualidade da experiência turística.

Pode-se destacar que a participação das comunidades locais, a geração de renda e a qualidade da experiência turística da atividade são os pilares da gestão sustentável do ecoturismo.

Uma definição mais completa e detalhada foi proposta por Martha Honey (1999), atual diretora executiva da Ties:


*Ecoturismo envolve viagens a áreas conservadas, frágeis e em geral protegidas, com o compromisso de serem de mínimo impacto e (usualmente) em grupos pequenos. O ecoturismo incentiva a educação do viajante, recursos para a conservação, direciona benefícios para o desenvolvimento econômico e fortalecimento político das comunidades locais e promove o respeito por culturas diferentes e pelos direitos humanos.*

Não se deve deixar de ressaltar que o ecoturismo é um segmento turístico cujo público é conduzido em pequena escala: geralmente, são grupos pequenos de dez a 12 pessoas. ■

<sup>1</sup> The International Ecotourism Society (Ties), fundada em 1991, é a primeira ONG de ecoturismo mundial. Ver <[www.ecotourism.org](http://www.ecotourism.org)>.

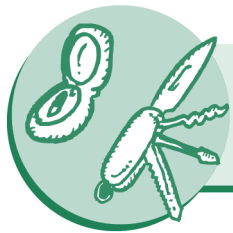


**Ecoturismo: conceitos e princípios comparados – países**

Brasil	Austrália	África do Sul
Ecoturismo deve:	Ecoturismo deve:	Ecoturismo deve:
utilizar de forma sustentável o patrimônio natural e incentivar a sua conservação;	ser promovido de forma honesta e realista;	ter por objetivo a valorização e melhoria da qualidade de vida;
utilizar de forma sustentável o patrimônio cultural e incentivar a sua conservação;	contribuir para a permanente conservação de áreas naturais;	ser uma experiência ampla, combinando atrativos culturais e naturais;
buscar a formação de uma consciência ambientalista pela interpretação do (meio) ambiente;	atender e satisfazer, solidamente, às expectativas dos clientes;	exigir profissionalismo de fornecedores e operadores;
<p>promover o bem-estar das populações envolvidas (visitantes e visitados).</p> 	contribuir para o desenvolvimento e o bem-estar de comunidades locais;	oferecer os recursos e a hospitalidade das comunidades locais;
	envolver e estimular a interpretação cultural, sobretudo as tradicionais;	promover o comportamento responsável dos visitantes;
	incorporar melhores práticas para o turismo ambientalmente sustentável;	encorajar e promover a participação de comunidades locais nos empreendimentos como atores e gestores atuantes;
	integrar atividades que criem oportunidades para a interpretação das áreas naturais onde ocorre a visitação;	ser planejado de forma participativa com os grupos de interesse locais (autoridades, administradores, operadores, comunidades tradicionais etc.), compartilhando responsabilidades e benefícios;
	fomentar a experiência pessoal em áreas naturais de forma a conduzir ao desfrute e ao aprendizado.	considerar o meio ambiente como "produto ecoturístico", devendo ser manejado de forma eficiente e eficaz, assegurando sustentabilidade e máximo benefício para as comunidades locais;
		o manejo das áreas abertas à visitação deve ser de responsabilidade de todos (autoridades, visitantes, comunidades locais e operadores).

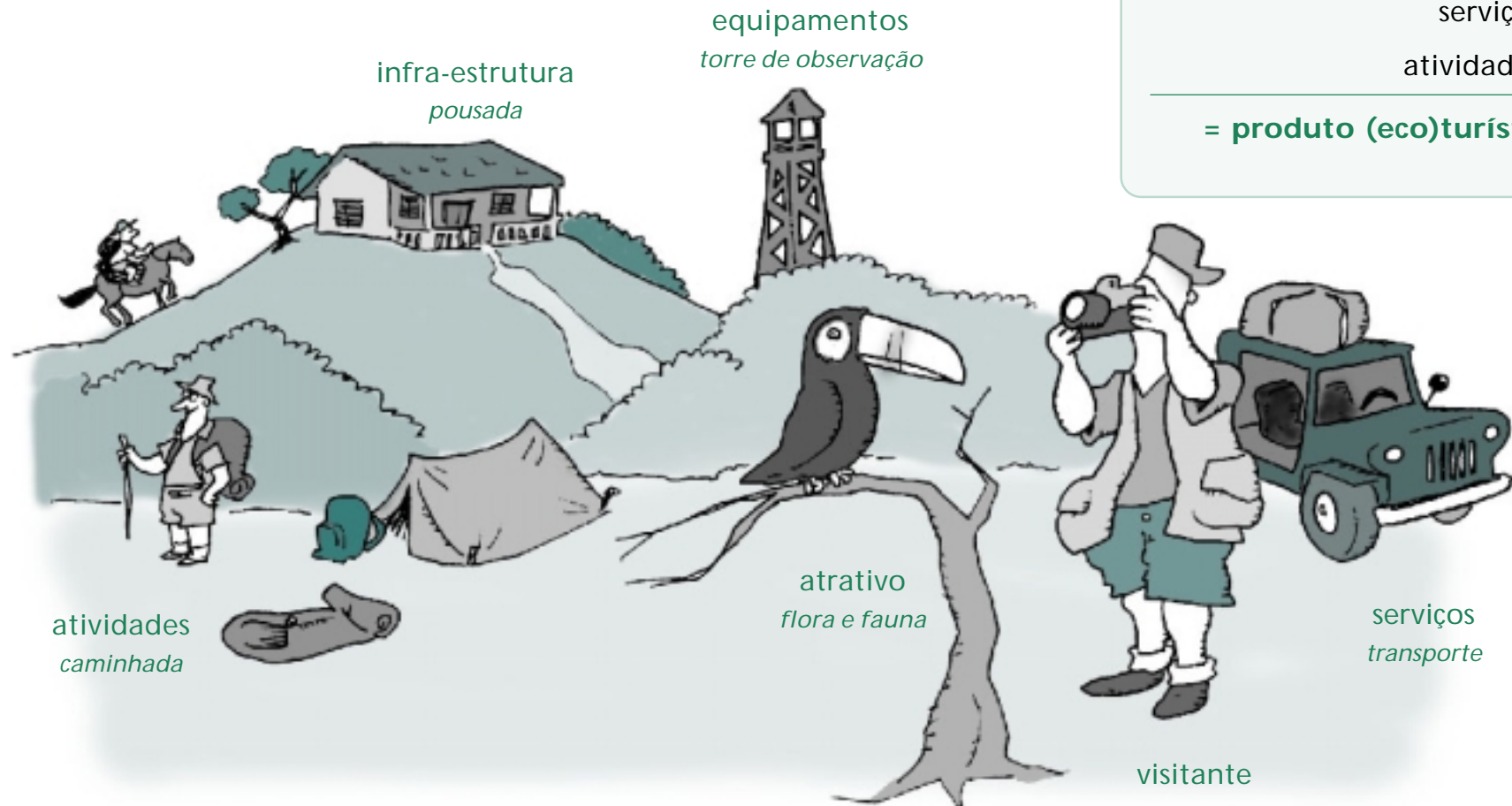
**Ecoturismo: conceitos e princípios comparados – operadores/organizações**

TIES	IUCN	SIERRA CLUB
Ecoturismo deve:	Ecoturismo deve:	Ecoturismo deve:
preparar visitantes de forma a minimizar impactos negativos em áreas ambiental e culturalmente sensíveis;	proteger recursos naturais e culturais;	proteger recursos naturais e culturais;
preparar visitantes para o contato com as comunidades locais;	promover o comportamento adequado de participantes;	ter seu planejamento de forma a respeitar os direitos, as expectativas e as necessidades de populações tradicionais;
preparar visitantes para o adequado comportamento, na observação da flora e da fauna nativas;	envolver comunidades locais, trazendo-lhes benefícios;	ter seu planejamento de forma a respeitar a capacidade de carga e a biodiversidade;
prevenir impactos nas culturas tradicionais e no meio ambiente com prévio fornecimento de material informativo;	trazer benefícios para o meio ambiente e para a vida silvestre;	ter seu desenvolvimento integrado a planos biorregionais de uso do solo, não comprometendo habitats e biomas;
prevenir impactos nas culturas tradicionais e no meio ambiente com utilização de guias e condutores capacitados, mesmo com posturas mitigatórias ou corretivas;	fomentar éticas e práticas ambientais conservacionistas e basear-se nelas;	ter seu desenvolvimento evitando áreas frágeis, que contenham espécies animais e vegetais raras ou ameaçadas;
utilizar guias e condutores adequados, mantendo os grupos de visitantes em tamanho adequado de forma a assegurar mínimos impactos aos locais visitados;	concentrar-se nos valores intrínsecos dos recursos disponíveis, sem modificá-los, para que se tornem atrações;	ter infra-estruturas em áreas protegidas e em seu entorno limitadas àquelas necessárias para a manutenção básica e para serviços de apoio;
evitar atividades em áreas subadministradas ou supervisitadas;	ser orientado para a conservação do meio ambiente, e não para o exclusivo uso humano, transformando-o para sua conveniência;	respeitar rotas migratórias de vida silvestre e os corredores que interligam habitats e ecossistemas;
assegurar que operadores tenham equipes cientes e que participem de todas as políticas empresariais, de forma a prevenir impactos culturais e ambientais, assim como orientar adequadamente a clientela;	promover experiências em contato com o meio ambiente natural e as eventuais manifestações culturais locais;	considerar a visitação a partir da distribuição equitativa e racional dos visitantes de forma a não comprometer áreas sensíveis e frágeis;
contribuir para a conservação das áreas visitadas;	atender às expectativas dos visitantes em termos de apreciação, informação e/ou educação ambientais;	ter seu planejamento considerando o manejo de resíduos, o uso de alternativas limpas de energia e a recuperação de áreas degradadas;
prover oportunidades de trabalho e pequenos negócios para a comunidade local;	envolver planejamento participativo, utilizando para tanto subsídios obtidos de operadores, comunidade local e usuários.	quando envolver embarcações, considerar o armazenamento, transporte e adequada disposição de lixo e efluentes produzidos na viagem;
oferecer alojamento em meios de hospedagem que não causem impacto negativo ao meio ambiente.		proibir ou ter o uso estritamente controlado ou limitado de veículos impróprios para áreas sensíveis, em recuperação ou com espécies ameaçadas (helicópteros, <i>jet skis</i> , ultraleves etc.);
		apoiar e encorajar esforços de conservação de áreas nacionais e internacionais com ações e contribuições efetivas.



## Caixa de ferramentas

### Produtos ecoturísticos



**atrativo +**  
infra-estrutura +  
equipamentos +  
serviços +  
atividades +

---

**= produto (eco)turístico**



## Produtos ecoturísticos

De uma forma concisa e prática, produtos turísticos ou programas (pacotes) são o resultado da “soma” de atividades e serviços, apoiados por equipamentos e infra-estrutura, combinados para se apreciar ou desfrutar atrativos, quer sejam eles baseados em recursos culturais, naturais (flora e fauna) ou cênicos. Destacam-se atrativos cênicos dos naturais em virtude de seu forte poder de indução de fluxo de visitantes como as Cataratas do Iguaçu, o mirante do Cristo Redentor, os Lençóis Maranhenses, o Canyon do Itaimbézinho, entre outros.



Tecnicamente, entende-se que o processo de desenvolvimento de produtos (eco)turísticos se traduz numa “fórmula” prática e de fácil entendimento.

Recursos culturais e naturais – flora, fauna, cênicos	<b>atrativos</b>	+
Centro de informações, alojamento, lazer, trilhas, etc	infra-estrutura	+
Canoas, barcos, jeeps, torres de observação, etc	equipamentos	+
Cursos, caminhadas, observação de fauna e flora, etc	atividades	+
Transporte, alimentação, guiagem, lavanderia, etc	serviços	+
Programas ou “pacotes” (eco)turísticos	<b>produtos</b>	

Temos que estar atentos de que somente o componente **Serviços** nos trará resultados econômicos, uma vez que **Atrativos** custam pra comprar e manter, **Equipamentos** e **Infra-estrutura** custam para planejar, comprar, executar e manter e **Atividades** custam para desenvolver, executar, ajustar e monitorar.

## Gestão de negócios no setor de ecoturismo

Para muitos, inclusive alguns profissionais que se dizem “especializados”, ao desenvolver produtos a partir de recursos culturais e/ou naturais, pode vir a comprometer o sucesso da comercialização e da gestão dos negócios turísticos, além de colocar em risco os recursos disponíveis, caso a operação não se faça dentro dos limites de suas respectivas capacidades de carga, sobretudo em áreas sensíveis ou frágeis e de difícil recuperação.

Para uma gestão adequada e sustentável de negócios no setor turístico, é fundamental o conhecimento de como e em que bases os produtos são desenvolvidos, necessitando para tanto tomarmos conhecimento de conceitos, mecanismos e critérios, tais como: produtos, sustentabilidade, atividades turísticas, segmentação turística (turismo especializado – *special interest travel*), sazonalidade, entre outros.

## Desenho de produtos ou programas

À primeira vista, pode até parecer óbvio o que a seguir apresentaremos, mas como mostra a experiência de desenvolvimento e comercialização de produtos turísticos, muitos operadores (*tour operators*) e fornecedores (*suppliers*) brasileiros têm desenvolvido e apresentado produtos de forma errada ou incompleta, comprometendo sua promoção e comercialização. Temos que considerar que a “sedução e confiança” num produto ou programa turístico no momento de sua análise pelos clientes, tanto por agências e operadoras como pelo cliente final, faz-se pelo que está nas páginas do folheto ou do programa, apresentados sem nossa presença.



Uma logística bem elaborada – transporte, serviços, atividades, guiagem, etc – é um fator que todo operador ou viajante experiente considera na decisão de compra de produtos turísticos. Além do que, toda informação enviada de forma clara aos potenciais compradores não só economiza custos de comunicação como também, tempo de operação.

### O que é mais importante no desenvolvimento de produtos, o atrativo ou o cliente?

Ambos e, infelizmente, muitos especialistas ou empresários desenvolvem seus produtos baseados exclusivamente nos atrativos naturais, culturais ou cênicos que dispõem, sem sequer pensar em demanda, oferta de produtos em destinos concorrentes ou pensando em atender às expectativas de seus potenciais clientes ou públicos-alvo. Temos sempre que procurar desenvolver programas com um olho no atrativo, que se transformará em produto turístico, e o outro olho, bem aberto, no

cliente. É ele que decide aonde ir num mundo globalizado, cada dia mais fácil de se obter informações e de viajar.

Ainda não temos o perfil do ecoturista ou turista de natureza no Brasil, mas podemos ter uma noção de suas características baseando-se nos perfis internacionais disponíveis.

### Atividade ou interesse principal

Faz parte do produto turístico, também constituído de atrativos, infra-estrutura, equipamentos e serviços.

O viajante (turista, ecoturista, usuário, cliente, etc) em geral escolhe seu programa movido por interesses próprios baseados nos atrativos ou nas atividades, principais e/ou secundárias (que complementam e/ou permitem a realização da atividade principal). Em virtude da demanda, da oferta ou dos atrativos que ocorrem numa região ou pólo turístico, pode acontecer de uma atividade se tornar segmento ou tipo de turismo. Por exemplo, pescaria

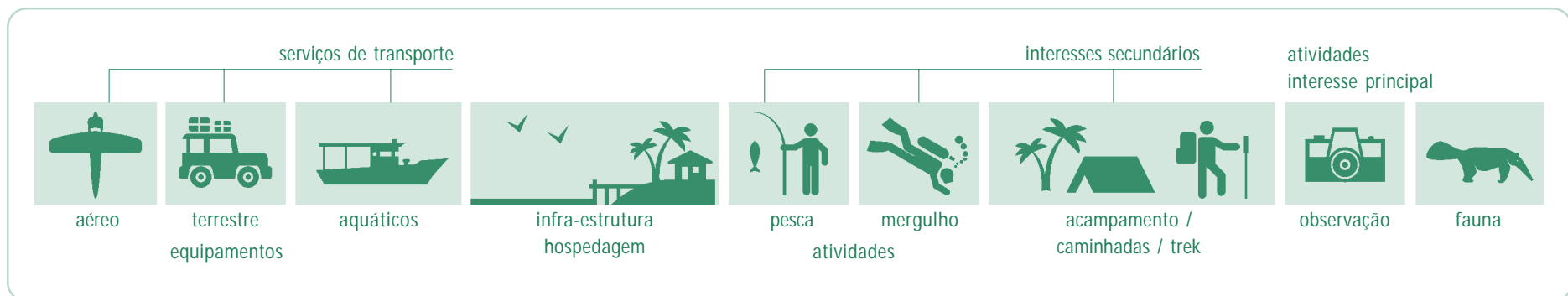
pode ser uma atividade lúdica no segmento ecoturismo ou turismo rural, passando a ser o principal indutor de fluxo do segmento Pesca esportiva, como acontece em Corumbá, no Pantanal, onde anualmente, mais de 60 mil pessoas visitam o pólo para pescar.

### Atividades ou interesses secundários

Estão relacionados ou se tornam necessários para se atingir o interesse principal e não são necessariamente menos importantes que esse. Por exemplo, em programa cujo interesse principal seja observação de aves, podem estar associadas atividades secundárias tais como: acampamento, caminhadas ou fotografia.

Por outro lado, uma atividade pode ser parte de produtos de diversos segmentos turísticos, por exemplo, cavalgada, que pode ocorrer no turismo rural, no ecoturismo, assim como “meio de transporte” para estudantes ou profissionais em viagens de estudo.

### Iconografia ilustrativa de produtos – interesses principal e secundários





## Elementos de produtos (programas) turísticos

### Área de interesse ou interesse principal

É o objetivo e/ou atividade principal do programa. O viajante (turista, usuário, cliente) escolhe seu programa movido por interesses próprios. Atividades secundárias complementam e/ou permitem a realização da atividade principal.

### Atividades ou interesses secundários

Estão relacionados ou se tornam necessários para se atingir o interesse principal e não são necessariamente menos importantes que esse. Por exemplo, em programa cujo interesse principal seja observação de aves, podem estar associadas atividades secundárias tais como: acampamento, caminhadas ou fotografia.

### Cidade acesso

No desenvolvimento de um produto ou programa (eco)turístico, deve-se sempre indicar a(s) cidade(s) onde o programa se inicia e termina. Essa cidade deve ser, de preferência, de fácil acesso por água, terra ou ar, sendo que, em se tratando de um país com dimensões continentais como o Brasil, as escalas de rotas aéreas são fundamentais para a viabilização operacional e comercial.

### Descritivo sucinto do local ou região a visitar

Área, região, ecossistema, Unidade de Conservação (parque estadual, nacional, reserva biológica, etc). Não se deve deixar de mencionar os aspectos socioculturais das comunidades tradicionais e/ou locais envolvidas, uma vez que o cenário onde se desenrola o programa está diretamente relacionado, não só com o contexto ambiental/natural, mas, sobretudo, com o contexto social.

### Grau de dificuldade

Diretamente relacionado com o preparo ou resistência física e/ou emocional do cliente, visitante ou participante. É importante lembrar que, em geral, turistas em férias, levam vida sedentária no dia-a-dia. Podem ser: leve, moderado, moderado a difícil, difícil, muito difícil.

### Duração do programa

Podendo ser medida em horas, períodos ou em dias e/ou noites, a duração das atividades ou do programa em si deve respeitar o que é convencional para o mercado turístico:

- HD = Half Day = meio dia: programas de 2 a 5 horas de duração;
- FD = Full Day = todo o dia: programas de 5 a 12 horas de duração;
- SIB = Seat in Bus = assento em ônibus que busca turistas em várias origens;
- 3D/2N = 3 dias / 2 noites;
- 6D/5N = 6 dias / 5 noites etc.

### Programação dia-a-dia

Devem ser descritas as principais atividades, tais como transfers, pernoites, refeições, interesses principal e secundários etc.

### Extensões e programas adicionais

Programas ou serviços que podem ser oferecidos adicionalmente aos viajantes, relacionados ou não com os interesses principal ou secundários. O preço deve ser mencionado separadamente.

### Informações gerais

- **Números mínimo e máximo de passageiros**  
Deve ser mencionado o número mínimo e máximo possíveis ou ideal de operação.

- **Preço programa por pax ou por grupo**

Preços devem ser mencionados por bases diversas de cálculos de operação. Exemplos: 2/3 pax, 9/15 pax, *single suplement* etc.

- **Preço de opcionais**

Devem ser destacados do programa principal, com os mesmos critérios quanto ao número de viajantes.

- **Serviços incluídos / Serviços não-incluídos**

Devem ser mencionados claramente inclusão ou não no preço fornecido: *transfers*, refeições, guias, acomodações, equipamentos, seguro pessoal, bagagem e/ou equipamentos etc.

- **Horários**

Especificar todos os horários que mereçam destaque no programa, tais como: pick-up, partidas, retornos, atividades, refeições, palestras, slide/vídeo apresentações etc.

- **Pontos de encontro, embarque e desembarque**

Devem ser mencionados locais de embarque e desembarque com horário de partida e retorno, mesmo que aproximados ou estimados.

- **Tipos de transportes e suas características**

Todos os tipos de transporte, a partir da cidade-acesso, devem ser mencionados, com suas respectivas categorias e/ou conforto.

- **Tipos de acomodações e suas características**

Devem ser mencionados os tipos e as categorias, dia-a-dia.



- **Vestuário e equipamentos obrigatórios**

Informar e sugerir vestuário e equipamentos necessários para o bom aproveitamento e desempenho das atividades da programação.

- **Vestuário e equipamentos sugeridos e/ou opcionais**

Informar/sugerir vestuário/equipamentos opcionais para as atividades da programação.

- **Guias e idiomas disponíveis**

Mencionar guias regulares e especializados, idiomas que falam, com custo/dia de serviço.

- **Distância e comprimento do circuito**

Estimar distâncias a percorrer.

- **Duração total e etapas do programa**

Estimar e informar tempos de percurso e total das atividades.

### Informações específicas

Incluir informações específicas das atividades envolvidas em seu programa. Por exemplo, numa programação que inclua mergulho autônomo, o participante deve ser informado que deve ter credenciamento e conhecimentos básicos de segurança e técnica de mergulho.

### Exemplos de interesses e/ou atividades

- Arquitetura / Urbanismo / Paisagismo
- Agricultura / Agrosilvicultura / Jardinagem
- Antropologia / Arqueologia

- Arte / Rupestre / Workshop

- Artesanato / Folclore

- Balonismo

- Botânica

- Caminhada / Trekking

- Campismo

- Canoagem / Rafting / Cruzeiros de Barco

- Cavalgadas

- Ciclismo / Mountain Bike

- Espeleologia / Cavernas

- Fotografia

- História

- Mergulho Autônomo / Mergulho Livre / Apnéia

- Montanhismo

- Naturismo e Nudismo

- Observação de Animais: Aves / Baleias / Primatas

- Pescarias: Água Doce / Mar

- Pintura / Arte

- Windsurfe, etc. ■



Em 2000, evento realizado nos Estados Unidos, reuniu participantes de diversos países representando a maioria dos principais programas de certificação global, para discutir e nivelar princípios de ecoturismo e turismo sustentável.



1.2

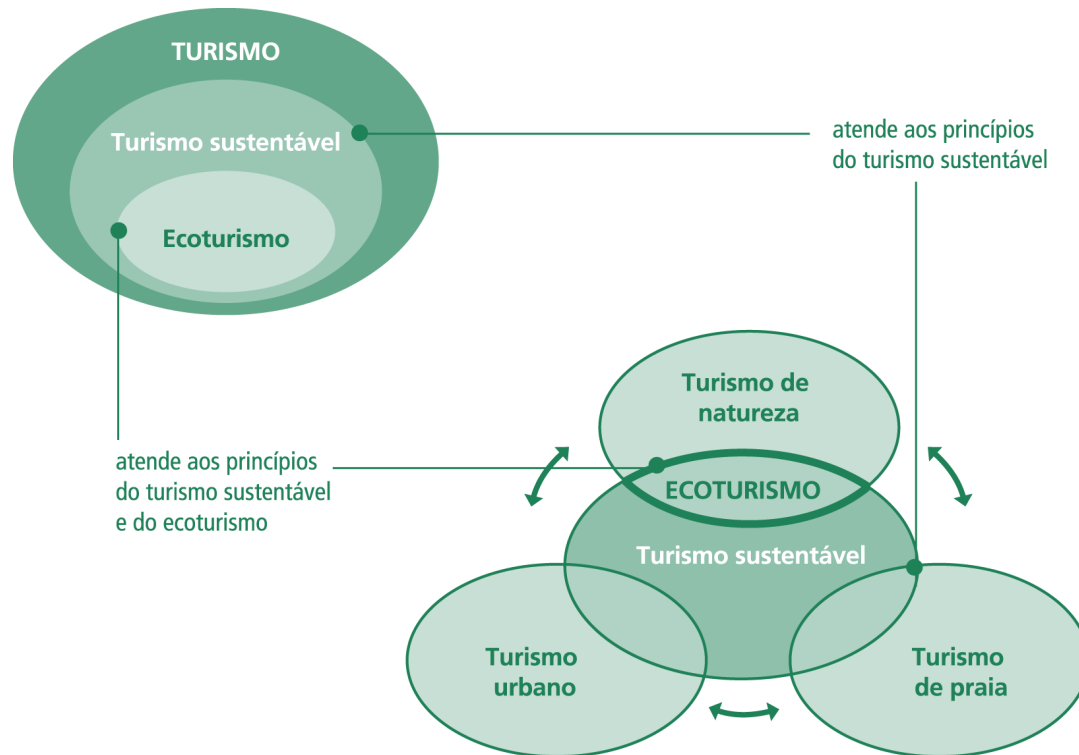
## TURISMO SUSTENTÁVEL: ACORDO DE MOHONK



Em 2000, um evento internacional realizado de 17 a 19 de novembro, em New Paltz, Estados Unidos, na Mohonk Mountain House, convocado pelo Institute for Policy Studies e promovido pela Fundação Ford, reuniu participantes de 20 países, representando a maioria dos principais programas de certificação em turismo sustentável e ecoturismo global, regional e nacional. No evento, foram discutidos e nivelados os princípios e componentes que devem fazer parte de todo programa sólido de certificação.

O Brasil foi representado pelo Instituto de Manejo e Certificação Florestal e Agrícola (Imaflora), SOS Mata Atlântica e Fundo Mundial para a Natureza (WWF).

Os participantes reconheceram que os programas de certificação de turismo necessitam ser ajustados às características geográficas locais e aos respectivos segmentos turísticos, definindo os componentes universais que devem lastrear todo programa de turismo sustentável e de ecoturismo.



## Acordo de Mohonk – Turismo sustentável

### Definição

Busca minimizar os impactos ambientais e socioculturais, ao mesmo tempo que promove benefícios econômicos para as comunidades locais e destinos (regiões e países).

### Princípios

Todo processo de certificação em turismo sustentável deve levar em conta, onde for apropriado, os aspectos e princípios relacionados a seguir.

### Aspectos gerais (operacionais)

A empresa turística deverá:

- estar comprometida com o manejo ambiental;
- promover e vender produtos responsáveis e autênticos que atendam a expectativas realistas;
- promover a retroalimentação de sua clientela;
- saber avaliar eventuais impactos negativos sociais, culturais, ambientais e econômicos, estabelecendo, ainda, estratégias para manejo e mitigação;
- ter funcionários capacitados, educados, responsáveis e com conhecimento e consciência sobre manejos ambiental, social e cultural;
- ter mecanismos para monitorar e relatar seu desempenho ambiental;

### Aspectos ambientais

A empresa turística deverá:

- controlar a emissão de ruídos e gases;

**Importante:**

Todo processo de certificação em ecoturismo deve levar em conta os padrões e princípios do turismo sustentável, preferencialmente para as melhores práticas, além dos princípios estabelecidos.

- estar adequadamente implantada com relação ao ambiente natural;
- evitar danos ao local, paisagismo e recuperação do ambiente natural relativamente à situação original;
- evitar impactos visuais e luminosos;
- fazer uso sustentável de materiais e insumos – recicláveis e reciclados – produzidos localmente;
- minimizar a produção de dejetos e assegurar sua adequada disposição;
- minimizar os impactos ambientais de sua operação;
- promover a conservação da biodiversidade e a integridade dos ecossistemas;
- promover a redução e o uso sustentável de água;

- promover a redução e o uso sustentável de energia;
- promover o adequado tratamento e disposição de águas residuais;
- promover o manejo adequado da drenagem, solo e águas pluviais.

**Aspectos socioculturais**

A empresa turística deverá:

- adquirir, utilizar e manter a posse de terras de forma apropriada;
- possuir mecanismos para assegurar o reconhecimento dos direitos e aspirações de comunidades indígenas e locais;
- possuir medidas para proteger a integridade da estrutura social das comunidades locais;
- promover impactos positivos (benefícios) na estrutura social, cultural e econômica (local e nacional).

**Aspectos econômicos**

A empresa turística deverá:

- estabelecer mecanismos de forma a assegurar que as relações trabalhistas e as práticas indus-

trias sejam justas e estejam em conformidade com a legislação;

- estabelecer mecanismos para minimizar impactos econômicos negativos e maximizar benefícios econômicos para a comunidade;
- fomentar contribuições para a manutenção do desenvolvimento da infra-estrutura comunitária;
- utilizar-se de práticas éticas comerciais.

**Acordo de Mohonk – Ecoturismo****Definição**

É turismo sustentável em áreas naturais, que beneficia o meio ambiente e as comunidades visitadas e que promove o aprendizado, o respeito e a consciência sobre aspectos ambientais e culturais.

**Princípios**

Além dos critérios e princípios do turismo sustentável, o ecoturismo deverá:

- promover as experiências pessoais com a natureza para um melhor aprendizado e respeito;
- interpretar e conscientizar sobre os aspectos naturais e socioculturais locais;



- contribuir ativamente para a conservação de áreas naturais e da biodiversidade;
- promover benefícios econômicos, sociais e culturais para as comunidades locais;
- promover a participação das comunidades no turismo onde for apropriado (por exemplo, criando postos de trabalho e oportunidade de negócios);
- tornar a infra-estrutura, os atrativos e os programas harmônicos e compatíveis com o entorno local;
- valorizar as culturas locais e tradicionais, minimizando eventuais impactos negativos.

### Turismo segmentado ou especializado

O conceito de turismo segmentado ou especializado é originalmente conhecido, principalmente no mercado norte-americano, como *special interest travel* (em tradução literal, turismo de interesse especial).

Na indústria turística, como também ocorreu em outras atividades industriais e profissionais, em função da maior exigência por parte dos clientes e do crescente conhecimento, houve recentemente uma segmentação e especialização, numa constante busca de melhor atender a clientes e usuários.

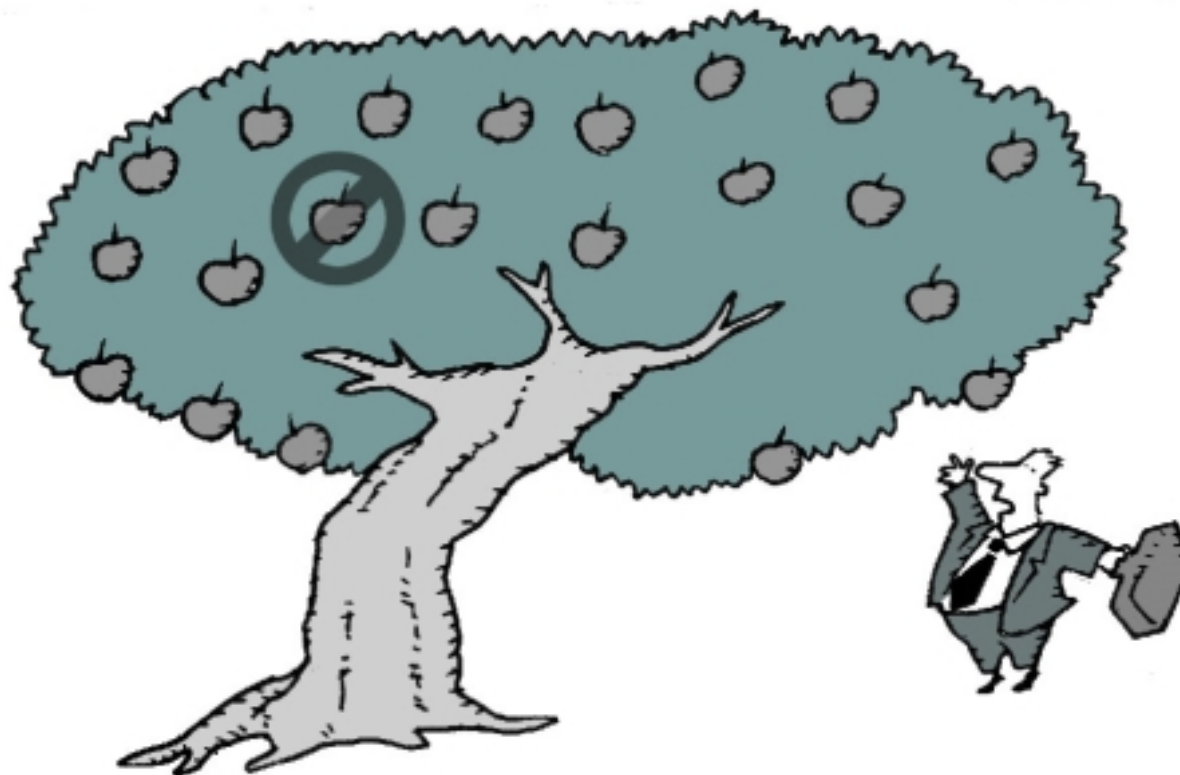
Na medicina, por exemplo, os pacientes (clientes) eram atendidos, no passado, basicamente por clínicos gerais (médicos de família). Hoje, a medicina conta uma série de especialidades, tais como pediatria, cardiologia, urologia, ortopedia, entre diversas outras.

Essa segmentação não só ocorreu pela maior quantidade de informação e técnicas existentes, mas também para propiciar um melhor e mais eficaz atendimento. Em geral, o paciente (cliente) se sente muito mais seguro ao ser atendido por um especialista.

Assim, é preciso considerar a segmentação como um fato e, caso se queira oferecer um melhor atendimento, deve-se conhecer como esses segmentos ocorrem e suas fronteiras, sem que esses tipos ou segmentos turísticos se tornem “camisas-de-força” ao se desenvolver produtos.

É aconselhável considerar as fronteiras “permeáveis” e como subsídios para definir públicos-alvo e nichos de mercado, fatores extremamente necessários para a comercialização e *marketing* de produtos.

Finalmente, deve-se ter cuidado em utilizar o ecoturismo como segmento ou tipo de turismo, como tem ocorrido na promoção de pacotes turísticos por agências e operadores pouco comprometidos com qualidade e sustentabilidade. ■



## **H**Instituto de Hospitalidade

<[www.hospitalidade.org.br](http://www.hospitalidade.org.br)>

Instituição de direito privado sem fins lucrativos, com atuação nacional, que soma esforços de entidades brasileiras e internacionais das áreas de educação, trabalho, cultura, meio ambiente e turismo. A missão do IH é promover a educação e a cultura da hospitalidade, visando aprimorar o setor de turismo no Brasil, para que este realize todo o seu potencial e amplie sua contribuição para o desenvolvimento sustentável no país. Criado em 1997 pela iniciativa de 32 instituições empresariais, governamentais e do terceiro setor, e sediado em Salvador, o IH já idealizou, lançou e gerenciou dezenas de projetos bem-sucedidos em todo o Brasil, envolvendo cerca de 200 entidades parceiras ou patrocinadoras, e centenas de voluntários engajados nos vários programas.

### **Programa de Certificação em Turismo Sustentável - PCTS**

<[www.pcts.org.br](http://www.pcts.org.br)>

Iniciativa do Instituto de Hospitalidade em parceria com o Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável - CBTS, visa apoiar os empreendedores do turismo a responder aos novos desafios do setor de turismo e contribuir para o desenvolvimento sustentável do país.

.....

APOIO





## Anexo técnico

pela Equipe Executora do Programa de Certificação em Turismo Sustentável (PCTS) / Instituto de Hospitalidade (IH)

### Norma de certificação em turismo sustentável – meio de hospedagem

Essa norma foi desenvolvida no âmbito do Programa de Certificação em Turismo Sustentável (PCTS), que vem sendo desenvolvido pelo Instituto de Hospitalidade, com o apoio do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e a Agência de Promoção de Exportações do Brasil (Apex), e está sendo construído de forma representativa, voluntária e legitimada pelos atores-chave dos diversos segmentos interessados.

O PCTS está sendo desenvolvido em estreita articulação com o Conselho Brasileiro para o Turismo Sustentável (CBTS).

O PCTS tem o objetivo de melhorar a qualidade e a competitividade do setor turístico, com particular atenção às pequenas e médias empresas (PME), estimulando seu melhor desempenho nas áreas econômica, ambiental, cultural e social, por meio da adoção de normas e de um sistema de certificação. O programa contempla, ainda, ações que aumentem a participação no mercado internacional por meio da promoção comercial no exterior.

A abordagem da normalização da sustentabilidade do turismo – e a decorrente possibilidade de implementar um sistema de certificação

dos empreendimentos que aplicam a(s) norma(s) relacionada(s) – parte do estabelecimento de requisitos de desempenho para as dimensões da sustentabilidade (ambiental, sociocultural e econômica), os quais são suportados por um sistema de gestão da sustentabilidade. Esse sistema de gestão proporciona uma base estável, coerente e consistente para o alcance do desempenho sustentável dos empreendimentos e a sua manutenção.

O sistema de gestão da sustentabilidade soma-se aos demais modelos de sistemas de gestão estabelecidos, dentre os quais se incluem, como principais referências, a NBR ISO 9001 (sistema de gestão da qualidade), a NBR ISO 14001 (sistema de gestão ambiental) e a NBR 14900 (sistema de gestão da Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle, que trata da segurança dos alimentos).

Nessa perspectiva, constitui referência básica o ciclo PDCA (de *Plan – Do – Check – Act*), que é brevemente descrito pelas seguintes etapas:

- **Plan** (planejar) – estabelecer os objetivos e processos necessários para fornecer os resultados de acordo com a política do empreendimento (nesse caso, política de sustentabilidade);
- **Do** (implementar) – implementar os processos;
- **Check** (verificar) – monitorar e medir o resultado dos processos em relação à política, objetivos e metas e reportar os resultados;
- **Act** (agir): tomar ações para melhorar continuamente a *performance* do sistema de gestão.

Trata-se, portanto, de normalizar os aspectos do sistema de gestão do empreendimento que constituem fatores-chave da sustentabilidade. Ou seja,

não se trata apenas de controlar os impactos ambientais no meio natural, mas também buscar os resultados que propiciarão ao empreendimento:

- a) contribuir ativamente para a conservação, a revitalização e a recuperação dos recursos naturais;
- b) buscar resultados econômicos com ética, contribuindo para a justiça social e a valorização das culturas locais;
- c) buscar a legitimidade política em termos de participação e transparência nos processos de decisão e representação comunitária;
- d) interagir com os integrantes da cadeia produtiva do turismo de maneira a construir as condições operacionais para implementar sistemas de gestão da sustentabilidade do turismo com abrangências setorial e geográfica.

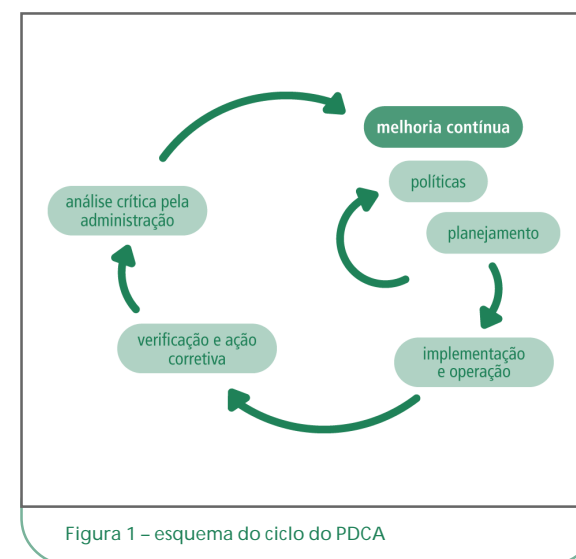


Figura 1 – esquema do ciclo do PDCA



O turismo, que é um dos maiores segmentos econômicos do mundo, vem cada vez mais sendo objeto de atenção em relação à sua potencial contribuição para o desenvolvimento sustentável e, ao mesmo tempo, aos impactos que pode provocar nos campos ambiental, sociocultural e econômico.

Organizações de todos os tipos no setor do turismo estão cada vez mais preocupadas em atingir e demonstrar um desempenho correto em relação à sustentabilidade, gerindo o impacto de suas atividades, produtos ou serviços, levando em consideração sua política e seus objetivos de sustentabilidade. Esse comportamento se insere no contexto de uma legislação cada vez mais exigente, do desenvolvimento de políticas econômicas, de outras medidas destinadas a estimular a proteção ao meio ambiente e ao patrimônio cultural e de uma crescente preocupação das partes interessadas, em particular os clientes, em relação à qualidade, às questões ambientais e ao desenvolvimento sustentável.

Muitas iniciativas têm se desenvolvido com o propósito de promover o turismo sustentável. Entre elas, o desenvolvimento de normas que estabeleçam os requisitos mínimos para o turismo sustentável, aliadas a mecanismos de certificação, tem se destacado como uma das tendências mais presentes no mercado internacional e que desperta o maior engajamento das partes interessadas.

Essa norma estabelece requisitos para meios de hospedagem que lhes possibilitem planejar e operar as suas atividades de acordo com os princípios estabelecidos para o turismo sustentável, tendo sido redigida de forma a aplicar-se a todos os tipos e portes de organizações e a adequar-se a diferentes condições geográficas, culturais e sociais, mas com atenção particular à realidade e à aplicabilidade às pequenas e médias empresas.

Nesse sentido, a norma estabelece requisitos objetivos, que possam ser verificados, seja para fins de certificação, seja para os empreendimentos efetuarem auto-avaliações, fidedignas e comprováveis.

Deve-se destacar que existe uma importante distinção entre essa especificação, que descreve os requisitos para a sustentabilidade de um meio de hospedagem, possibilitando a sua verificação e até mesmo a certificação, e uma diretriz não certificável destinada a prover orientação genérica a um meio de hospedagem que visa implementar ou aprimorar práticas de turismo sustentável. Essa diretriz não certificável será também desenvolvida pelo PCTS.

Não é objetivo dessa norma dar orientação sobre práticas e métodos para lograr o atendimento aos princípios do turismo sustentável. Outros documentos com esse propósito específico serão desenvolvidos no âmbito do PCTS, incluindo manuais de boas práticas.

No contexto de uma região específica, a sustentabilidade da atividade do turismo, como o desenvolvimento sustentável de uma forma geral, está relacionada com as atividades e responsabilidades de múltiplos atores, não podendo ser restrita a uma única organização. Contudo, a fim de lograr o objetivo do desenvolvimento sustentável, as organizações devem necessariamente adotar práticas sustentáveis para as suas atividades. Dessa maneira, essa norma constitui-se numa referência para os empreendimentos turísticos implementarem e manterem consistentemente práticas que contribuam para o objetivo maior do turismo sustentável.

## 1. Objetivo

Essa norma especifica os requisitos relativos à sustentabilidade de meios de hospedagem, estabelecendo critérios mínimos específicos de desempenho em relação à sustentabilidade e permitindo a um empreendimento formular uma política e objetivos que levem em conta os requisitos legais e as informações referentes aos impactos ambientais, socioculturais e econômicos significativos. Ela se aplica aos aspectos que podem ser controlados pelo empreendimento ou sobre os quais ele possa exercer influência.

Ela se aplica a qualquer meio de hospedagem que deseje:

- implementar, manter e aprimorar práticas sustentáveis para as suas operações;
- assegurar-se de sua conformidade com sua política de sustentabilidade definida;
- demonstrar tal conformidade a terceiros;
- buscar a certificação segundo essa norma por uma organização externa;
- realizar uma auto-avaliação da conformidade com essa norma.





## 2. Termos e definições

Para os efeitos dessa norma, aplicam-se os termos e definições listados a seguir.

### Meio de hospedagem

Empreendimento, público ou privado, que fornece, entre suas atividades, serviços de acomodação.

- Nota: o meio de hospedagem pode ter outras atividades e oferecer outros serviços turísticos.

### Empreendimento

Organização, pública ou privada, com funções e estrutura administrativa próprias.

### Plano de negócios

Documento que descreve e analisa o negócio, partindo de uma visão de mercado, da operacionalidade do produto, traduzidos em projeções financeiras e demonstrações da sua viabilidade econômica.

### Alimentação artificial de animais (para turismo)

Ação deliberada de fornecer alimento ou ceva com o propósito de atrair animais com finalidades turísticas.

### Sustentabilidade

Uso dos recursos, de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações.

### Aspecto da sustentabilidade

Elemento das atividades, produtos ou serviços de um empreendimento que pode interagir com as dimensões da sustentabilidade (ambiental, sociocultural e econômica)

- Nota: um aspecto da sustentabilidade significativo é aquele que tem ou pode ter um impacto significativo.

### Impacto na sustentabilidade

Qualquer modificação do meio ambiente, sociocultural ou econômico, adversa ou benéfica, que resulte, no todo ou em parte, das atividades, produtos ou serviços de um empreendimento.

### Objetivo de sustentabilidade

Propósito de sustentabilidade global, decorrente da política de sustentabilidade, que um empreendimento se propõe a atingir, sendo quantificado sempre que exequível.

### Meta de sustentabilidade

Requisito de desempenho detalhado, quantificado sempre que exequível, aplicável ao empreendimento ou a partes dele, resultante dos objetivos de sustentabilidade e que necessita ser estabelecido e atendido para que tais objetivos sejam atingidos.

### Política de sustentabilidade

Intenções e diretrizes globais de um empreendimento, relativos à sustentabilidade, formalmente expressas pela direção.

### Sistema de gestão

Sistema para estabelecer política e objetivos e para atingir esses objetivos [NBR ISO 9000:2000]

- Nota: um sistema de gestão de uma organização pode incluir diferentes sistemas de gestão, tais como um sistema de gestão da qualidade, um sistema de gestão financeira ou um sistema de gestão ambiental.

### Sistema de gestão da sustentabilidade

Sistema de gestão para dirigir e controlar um empreendimento no que diz respeito à sustentabilidade.

### Direção

Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla um empreendimento no mais alto nível.

### Qualidade [NBR ISO 9000:2000]

Grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos.

- Nota 1: o termo “qualidade” pode ser usado com adjetivos, tais como má, boa ou excelente.
- Nota 2: “inerente”, ao contrário de “atribuído”, significa a existência de alguma coisa, especialmente como uma característica permanente.

### Satisfação do cliente [NBR ISO 9000:2000]

Percepção do cliente do grau no qual os seus requisitos foram atendidos.

- Nota 1: reclamações de cliente são indicadores usuais da baixa satisfação, porém sua ausência não implica, necessariamente, alta satisfação.
- Nota 2: mesmo que os requisitos tenham sido acordados com o cliente e atendidos, isto não garante, necessariamente, uma alta satisfação.

### Não-conformidade [NBR ISO 9000:2000]

Não-atendimento a um requisito.

### Ação corretiva [NBR ISO 9000:2000]

Ação para eliminar a causa de uma não-conformidade identificada ou outra situação indesejável.

- Nota 1: pode existir mais de uma causa para uma não-conformidade.



- Nota 2: ação corretiva é executada para prevenir a repetição, ao passo que a ação preventiva é executada para prevenir a ocorrência.
- Nota 3: existe uma diferença entre correção e ação corretiva.

### Correção [NBR ISO 9000:2000]

Ação para eliminar uma não-conformidade identificada.

- Nota 1: uma correção pode ser feita em conjunto com uma ação corretiva.
- Nota 2: uma correção pode ser, por exemplo, um retrabalho ou reclassificação.

### Procedimento [NBR ISO 9000:2000]

Forma especificada de executar uma atividade ou um processo.

- Nota 1: procedimentos podem ser documentados ou não.
- Nota 2: quando um procedimento é documentado, o termo “procedimento escrito” ou “procedimento documentado” é freqüentemente usado. O documento que contém um procedimento pode ser chamado de “documento de procedimento”.

### Parte interessada

Indivíduo ou grupo interessado ou afetado pelas atividades do empreendimento

### Populações tradicionais

Comunidades que mantêm relação ancestral e cultural com a região em que vivem, utilizando recursos naturais dos quais dependem para sua sobrevivência.

Nota: geralmente são exemplos de populações tradicionais, como índios, caiçaras, quilombolas, ribeirinhos, jangadeiros e seringueiros.



### Comunidade local

Pessoas que vivem na região do empreendimento.

### Artesanato

Atividade produtiva que resulta em objetos ou artefatos acabados, feitos manualmente ou com a utilização de meios tradicionais ou rudimentares, com habilidade, destreza, qualidade e criatividade.

### Plano de negócios

Documento que descreve e analisa o negócio, partindo de uma visão de mercado, da operacionalidade do produto, traduzida em projeções financeiras e demonstrações da sua viabilidade econômica.

### Alimentação artificial de animais (para turismo)

Ação deliberada de fornecer alimento ou ceva com o propósito de atrair animais com finalidades turísticas.

### Segurança (em empreendimentos ou operações turísticas)

Condições e fatores relacionados com o controle e minimização dos riscos que afetam trabalhadores, clientes ou outras pessoas em empreendimentos ou operações turísticas.

### Perigo (OSHA 18000)

Fonte ou situação com potencial para provocar danos em termos de lesão, doença, dano à propriedade, dano ao meio ambiente do local de trabalho, ou uma combinação desses danos.

### Risco (OSHA 18000)

Combinação da probabilidade de ocorrência e da(s) consequência(s) de um determinado evento perigoso.





### 3. Princípios do turismo sustentável

A sustentabilidade do turismo é fundamentada por um conjunto mínimo de princípios.

Várias iniciativas têm sido empreendidas para estabelecer esse conjunto mínimo de princípios. Embora variem em termos de redação, de uma forma geral, os diversos conjuntos de princípios disponíveis têm um núcleo essencial comum. Apresentam-se a seguir os princípios estabelecidos no Brasil pelo Conselho Brasileiro para o Turismo Sustentável (CBTS), que constituem a referência nacional para o turismo sustentável.

#### 3.1 Respeitar a legislação vigente

O turismo deve respeitar a legislação vigente, em todas as esferas no país e as convenções internacionais de que o país é signatário.

#### 3.2 Garantir os direitos das populações locais

O turismo deve buscar e promover mecanismos e ações de responsabilidade social, ambiental e de equidade econômica, incluindo a defesa dos direitos humanos e de uso da terra, mantendo ou ampliando, em médio e longo prazos, a dignidade dos trabalhadores e das comunidades envolvidas.

#### 3.3 Conservar o ambiente natural e sua biodiversidade

Em todas as fases de implantação e operação, o turismo deve adotar práticas de mínimo impacto sobre o ambiente natural, monitorando e mitigando efetivamente os impactos, de forma a contribuir para a manutenção das dinâmicas e processos naturais em seus aspectos paisagísticos, físicos e biológicos, considerando o contexto social e econômico existente.

#### 3.4 Considerar o patrimônio cultural e valores locais

O turismo deve reconhecer e respeitar o patrimônio histórico-cultural das regiões e localidades receptoras e ser planejado, implementado e gerenciado em harmonia com as tradições e os valores culturais, colaborando para seu desenvolvimento.

#### 3.5 Estimular o desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos

O turismo deve contribuir para o fortalecimento das economias locais, a qualificação das pessoas, a geração crescente de trabalho, emprego e renda e o fomento da capacidade local de desenvolver empreendimentos turísticos.

#### 3.6. Garantir a qualidade dos produtos, processos e atitudes

O turismo deve avaliar a satisfação do turista e verificar a adoção de padrões de higiene, segurança, in-

formação, educação ambiental e atendimento estabelecidos, documentados, divulgados e reconhecidos.

#### 3.7. Estabelecer o planejamento e a gestão responsáveis

O turismo deve estabelecer procedimentos éticos de negócio visando engajar a responsabilidade social, econômica e ambiental de todos os integrantes da atividade, incrementando o comprometimento do seu pessoal, fornecedores e turistas, em assuntos de sustentabilidade desde a elaboração de sua missão, objetivos, estratégias, metas, planos e processos de gestão.





## 4. Sistema de gestão da sustentabilidade

O empreendimento deve estabelecer e manter um sistema de gestão da sustentabilidade de modo a assegurar o atendimento continuado e sistemático dos princípios do turismo sustentável. Os requisitos do sistema de gestão da sustentabilidade estão descritos nesta seção.

### 4.1 Política de sustentabilidade

A direção deve estabelecer uma política de sustentabilidade para o empreendimento e assegurar que essa política:

- a) é apropriada ao tipo, escala e localização do empreendimento;
- b) inclui comprometimento com o atendimento dos princípios do turismo sustentável, relativos às suas dimensões (ambiental, sociocultural e econômica), da legislação e normas aplicáveis e dos compromissos subscritos pelo empreendimento;
- c) inclui comprometimento com o atendimento às expectativas dos clientes quanto à qualidade;
- d) inclui comprometimento com o atendimento às expectativas de outras partes interessadas quanto ao desempenho sociocultural e ambiental do empreendimento;
- e) inclui comprometimento com a melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da sustentabilidade;
- f) proporciona uma estrutura para estabelecimento e análise crítica dos objetivos da sustentabilidade;
- g) é comunicada e entendida por todos no empreendimento;

- h) é documentada, implementada e mantida;
- i) está exposta e disponível para as partes interessadas;
- j) é analisada criticamente para manutenção da sua adequação.

### 4.2 Responsabilidades da direção

4.2.1 Assegurar que as funções, responsabilidades e autoridades no empreendimento são definidas, documentadas e comunicadas a fim de facilitar uma gestão eficaz.

4.2.2 Fornecer os recursos essenciais para a implementação e o controle do sistema de gestão da sustentabilidade, abrangendo pessoas, qualificações específicas, tecnologia, infra-estrutura e recursos financeiros.

4.2.3 Indicar uma pessoa do empreendimento que, independentemente de outras responsabilidades, deve ter responsabilidade e autoridade para:

- a) assegurar que os requisitos do sistema de gestão da sustentabilidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos de acordo com essa norma;
  - b) relatar à direção o desempenho do sistema de gestão e qualquer necessidade de melhoria;
  - c) assegurar, aos clientes e em todo o empreendimento, a promoção da conscientização e envolvimento na implementação dos requisitos para a sustentabilidade do empreendimento;
  - d) representar a direção na ligação com partes externas em assuntos relativos ao sistema de gestão da sustentabilidade.
- Nota: a pessoa indicada pode ser um membro da direção.

### 4.3 Planejamento

#### 4.3.1 Requisitos legais e outros requisitos

O empreendimento deve estabelecer e manter procedimento para identificar e ter acesso à legislação e outros requisitos por ele subscritos, aplicáveis às atividades, produtos e serviços que possam ser por ele controlados ou sobre os quais ele possa exercer influência.

#### 4.3.2 Mapeamento dos aspectos ligados à sustentabilidade

O empreendimento, em conformidade com os requisitos estabelecidos nessa norma, deve estabelecer e manter procedimento para identificar os aspectos ligados à sustentabilidade de suas atividades, produtos ou serviços que possam por ele ser controlados e sobre os quais ele tenha influência, a fim de determinar aqueles que tenham ou possam ter impacto significativo. O empreendimento deve assegurar que os aspectos relacionados a esses impactos sejam considerados na definição de seus objetivos de sustentabilidade.

O empreendimento deve manter essas informações atualizadas de acordo com as alterações nas condições existentes.

#### 4.3.3 Objetivos e metas

O empreendimento deve estabelecer e manter objetivos e metas de sustentabilidade documentados.

Ao estabelecer e revisar seus objetivos de sustentabilidade, o empreendimento deve considerar:

- os requisitos legais e outros requisitos subscritos;
- os requisitos financeiros, operacionais e comerciais;
- seus aspectos ligados à sustentabilidade significativos;
- suas opções tecnológicas;
- suas opções estratégicas;
- a visão das partes interessadas.



Os objetivos e as metas de sustentabilidade devem ser compatíveis com a política de sustentabilidade e devem incluir, entre outros:

- emissões, efluentes e resíduos sólidos;
- conservação e gestão do uso da água;
- eficiência energética;
- seleção e uso de insumos;
- saúde e segurança dos clientes e no trabalho;
- qualidade e satisfação do cliente;
- trabalho e renda;
- comunidades locais;
- aspectos culturais;
- áreas naturais, flora e fauna;
- viabilidade econômica.

#### 4.3.4 Programas de gestão da sustentabilidade

O empreendimento deve estabelecer e manter programas para atingir seus objetivos e metas, devendo incluir:

- a) a atribuição de responsabilidades em cada função e nível pertinente do empreendimento, visando atingir os objetivos e as metas;
- b) os meios e o prazo dentro do qual eles devem ser atingidos;
- c) para novos empreendimentos, atividades, produtos ou serviços, o projeto deve contemplar os requisitos estabelecidos nessa norma;
- d) para projetos de modificação de empreendimentos, atividades, produtos ou serviços, os programas devem ser revisados, onde apropriado, para assegurar que a gestão da sustentabilidade se aplica a esses projetos.

### 4.4 Implementação e operação

#### 4.4.1 Comunicação

Com relação ao seu sistema de gestão da sustentabilidade, o empreendimento deve estabelecer procedimentos para:

- a) comunicação interna entre as pessoas nos vários níveis e funções do empreendimento;
- b) comunicar ao público externo sobre as suas ações para a sustentabilidade;
- c) recebimento, documentação e resposta a comunicações pertinentes das partes interessadas internas e externas.

#### 4.4.2 Documentação do sistema de gestão

O empreendimento deve estabelecer e manter informações para:

- a) descrever os principais processos do sistema de gestão e a interação entre eles;
- b) fornecer orientação sobre a documentação relacionada.

#### 4.4.3 Controle de documentos

O empreendimento deve estabelecer e manter procedimentos para o controle de todos os documentos exigidos por essa norma, para assegurar que:

- a) possam ser localizados;
- b) sejam periodicamente analisados, revisados quando necessário e aprovados, quanto à sua adequação, por pessoal autorizado;
- c) as versões atualizadas dos documentos pertinentes estejam disponíveis em todos os locais onde são executadas operações essenciais ao efetivo funcionamento do sistema de gestão;

- d) documentos obsoletos sejam removidos de todos os pontos de emissão e uso ou, de outra forma, garantidos contra o uso não intencional;
- e) quaisquer documentos obsoletos retidos por motivos legais ou para preservação de conhecimento sejam adequadamente identificados;
- f) a documentação deve ser legível, datada (com datas de revisão) e facilmente identificável, mantida de forma organizada e retida por um período de tempo especificado. Devem ser estabelecidos e mantidos procedimentos e responsabilidades referentes à criação e à alteração dos vários tipos de documentos.

#### 4.4.4 Registros

O empreendimento deve estabelecer e manter procedimentos para a identificação, manutenção e descarte de registros. Esses registros devem:

- a) incluir registros de treinamento e os resultados de análises críticas;
- b) ser legíveis e identificáveis, permitindo rastrear a atividade, produto ou serviço envolvido;
- c) ser arquivados e mantidos de forma a permitir sua pronta recuperação, sendo protegidos contra avarias, deterioração ou perda. O período de retenção deve ser estabelecido e registrado;
- d) ser mantidos, conforme apropriado ao sistema e ao empreendimento, para demonstrar conformidade aos requisitos dessa norma.

#### 4.4.5 Controle operacional

O empreendimento deve identificar aquelas operações e atividades associadas aos aspectos relacionados com a sustentabilidade onde medidas de controle necessitam ser aplicadas.



O empreendimento deve planejar tais atividades, até mesmo manutenção, de forma a assegurar que sejam executadas sob condições específicas mediante:

- a) o estabelecimento e a manutenção de procedimentos relativos aos aspectos relacionados com a sustentabilidade de bens, equipamentos, insumos ou serviços adquiridos, utilizados ou prestados pelo empreendimento, e da comunicação dos procedimentos e requisitos pertinentes a serem atendidos por fornecedores e contratados;
- b) o estabelecimento e a manutenção de procedimentos, documentados, para abranger situações em que sua ausência possa acarretar desvios em relação à política de sustentabilidade e aos objetivos de sustentabilidade;
- c) a estipulação de critérios operacionais nos procedimentos;
- d) o estabelecimento de critérios para inspeção e liberação dos serviços.

#### 4.4.6 Competência, conscientização e treinamento

O empreendimento deve:

- a) determinar as competências necessárias para o pessoal do empreendimento em consonância com a norma;
- b) fornecer treinamento ou tomar outras ações para satisfazer essas necessidades de competência;
- c) assegurar-se de que o seu pessoal está consciente da pertinência e importância de suas atividades, de como elas contribuem para atingir os objetivos da sustentabilidade, das potenciais conseqüências da inobservância de procedimentos operacionais especificados e dos impactos ambientais, socioculturais ou econômicos

significativos, reais ou potenciais, de suas atividades e dos benefícios resultantes da melhoria do seu desempenho pessoal;

- d) manter registros de educação, treinamento, habilidade e experiência;
- e) avaliar a eficácia das ações executadas e manter registros dessas avaliações;

Recomenda-se que o empreendimento considere no planejamento das iniciativas de treinamento ações como treinamento no local de trabalho, tutoria e outras que encorajem o aprendizado continuado.

#### 4.5 Verificação, monitoramento e ações corretivas

##### 4.5.1 Monitoramento e medição

O empreendimento deve estabelecer e manter procedimentos documentados para monitorar e medir, periodicamente, as características principais de suas operações e atividades que possam ter um impacto significativo sobre a sustentabilidade e para fazer avaliação periódica do atendimento à legislação e regulamentação pertinentes.

Tais procedimentos devem incluir o registro de informações para acompanhar o desempenho, controles operacionais pertinentes e a conformidade com os objetivos e metas de sustentabilidade do empreendimento.

No caso de utilização de equipamentos de monitoramento, eles devem ser calibrados e mantidos, e os registros desse processo devem ficar retidos, segundo procedimentos definidos pelo empreendimento. O empreendimento deve estabelecer um programa de auditorias internas.

##### 4.5.2 Não-conformidade e ações corretiva e preventiva

O empreendimento deve estabelecer e manter procedimentos para definir responsabilidade e autori-

dade para tratar e investigar as não-conformidades, adotando medidas para mitigar quaisquer impactos e para iniciar e concluir ações corretivas e preventivas.

#### 4.6 Análise crítica

4.6.1 A direção do empreendimento, em intervalos por ela predeterminados, deve analisar criticamente o sistema de gestão da sustentabilidade, para assegurar sua conveniência, adequação e eficácia contínuas. O processo de análise crítica deve assegurar que as informações necessárias sejam coletadas, de modo a permitir à direção proceder a essa avaliação. Essa análise crítica deve ser documentada.

4.6.2 A análise crítica pela direção deve abordar a eventual necessidade de alterações na política, objetivos e outros elementos do sistema de gestão da sustentabilidade à luz dos resultados do monitoramento, da mudança das circunstâncias e do comprometimento com a melhoria contínua.

4.6.3 O empreendimento deve efetuar a revisão crítica pelo menos anualmente.

#### 4.7 Transparência, comunicação e promoção do turismo sustentável

4.7.1 O empreendimento deve estabelecer e manter procedimento para comunicar às partes interessadas e ao público em geral o seu comprometimento com o turismo sustentável, a sua política e o cumprimento dos objetivos e das metas.

4.7.2 As ações de comunicação ou *marketing* devem adotar padrão de ética e não poluir ou degradar o meio ambiente.



## 5. Requisitos ambientais para o turismo sustentável

As práticas do empreendimento devem ser sustentáveis e minimizar a degradação do ambiente.

### 5.1 Preparação e atendimento a emergências ambientais

5.1.1 O empreendimento deve estabelecer e manter procedimentos para identificar o potencial de risco, para prevenir a ocorrência e atender acidentes e situações de emergência na área do empreendimento ou por ele causados, bem como para mitigar os impactos ambientais deles decorrentes. O empreendimento deve também testar periodicamente tais procedimentos.

5.1.2 O empreendimento deve analisar e revisar, onde for necessário, seus procedimentos de preparação e atendimento a emergências, em particular após ocorrência de acidentes ou situações de emergência.

### 5.2 Áreas naturais, flora e fauna

5.2.1 O empreendimento deve cumprir a legislação para a implementação de atividades turísticas em áreas naturais.

5.2.2 Como parte do comprometimento do empreendimento com a conservação de áreas naturais, o empreendimento deve:

- a) conservar área natural própria empregando as boas práticas de proteção e manejo e conforme o previsto na legislação;
- b) quando não possuir uma área natural própria, apoiar a proteção e manejo de áreas naturais de terceiros na região.

Convém que o empreendimento participe nas ações da gestão das áreas naturais protegidas.

5.2.3 O empreendimento deve tomar medidas para promover a proteção da flora e da fauna. Essas medidas devem, quando apropriado:

- a) proibir a comercialização de espécies da flora e fauna silvestres no empreendimento sem autorização legal;
- b) evitar a manutenção de animais silvestres em cativeiro, exceto para reabilitação temporária ou como parte de um programa para reprodução ou reintrodução, com as devidas autorizações legais;
- c) prevenir a coleta, captura, molestação, transporte ou uso de espécies da flora e fauna silvestres por parte dos seus clientes ou de pessoas envolvidas nas atividades do empreendimento;

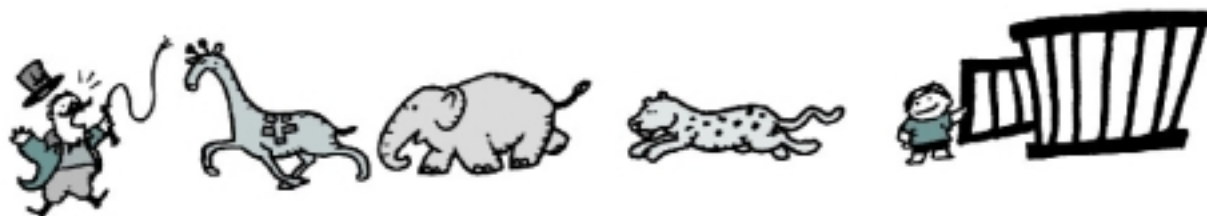
- d) prevenir o uso predatório de matéria-prima proveniente de espécies da flora e fauna silvestres;
- e) elaborar ações específicas para a proteção das espécies ameaçadas ou em perigo existentes na propriedade do empreendimento;
- f) ter cuidado com os impactos luminosos e sonoros de modo a minimizar possíveis mudanças do comportamento dos animais;
- g) prevenir a domesticação de animais silvestres mediante o uso de alimentação artificial;
- h) promover ações educativas a serem desenvolvidas com os clientes com o propósito de gerar conhecimento e valorização dos ecossistemas da região.

### 5.3 Arquitetura e impactos da construção no local

5.3.1 A arquitetura do empreendimento deve ser integrada à paisagem, minimizando os impactos da implantação, durante a construção, a operação e quando houver obras de reparo, ampliações ou outros tipos de alterações.

5.3.2 Devem ser tomadas medidas para:

- a) minimizar alterações significativas na paisagem local provocadas pelo projeto arquitetônico e pelos movimentos de terra;
- b) minimizar a impermeabilização do solo;
- c) minimizar a remoção de vegetação nativa;
- d) evitar a interrupção da movimentação e reprodução da vida silvestre;
- e) implementar um programa para proteger a vegetação nativa, conservar os ecossistemas, nascentes e cursos d'água, a paisagem natural e a conservação dos solos;





- f) não utilizar materiais derivados de espécies ameaçadas na construção, acabamento ou decoração;
- g) monitorar e mitigar a erosão;
- h) assegurar uma destinação final adequada para os resíduos não aproveitados na construção.

5.3.3 Quando existirem áreas degradadas sem uso específico pelo empreendimento, devem ser tomadas medidas para a sua recomposição.

5.3.4 É indicado utilizar materiais de construção disponíveis na região originados de fontes sustentáveis, considerar o uso das técnicas tradicionais, evitar usar materiais de construção com grande impacto ambiental e procurar tomar medidas de compensação ambiental para os materiais usados no empreendimento.

5.3.5 A arquitetura das construções deve ser compatível com o entorno físico e cultural. Para tanto, aplicam-se os seguintes requisitos:

- a volumetria deve ser harmônica com o entorno e não deve descaracterizar os ambientes natural e cultural;
- devem-se manter as características do relevo local;
- devem-se tomar medidas para diminuir o impacto visual da infra-estrutura de suporte (por exemplo, recorrendo ao uso de vegetação natural ou à topografia).

5.3.6 No caso de construções urbanas em locais de interesse arquitetônico, a sua arquitetura deve manter harmonia com o ambiente existente. Convém que, em novos empreendimentos, seja feita uma consulta prévia à comunidade.

5.3.7 A arquitetura deve contemplar a segurança dos trabalhadores e clientes.

## 5.4 Paisagismo

5.4.1 O planejamento e a operação do paisagismo do empreendimento devem ser efetuados minimizando os impactos ambientais. Para tanto, cuidados devem ser tomados para que:

- a) o paisagismo reflita o ambiente natural do entorno, incluindo o uso de espécies nativas, desde que não sejam provenientes de extração ilegal;
- b) não haja propagação de plantas ornamentais exóticas pelo entorno;
- c) se maximize o aproveitamento da vegetação nativa.

5.4.2 Recomenda-se que existam mecanismos de informação e interpretação aos hóspedes das principais características de interesse do paisagismo.

## 5.5 Emissões, efluentes e resíduos sólidos

### 5.5.1 Resíduos sólidos

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para reduzir, reutilizar ou reciclar os resíduos sólidos. O planejamento deve incluir o estabelecimento de metas de redução, reutilização e reciclagem, de acordo com as condições locais.

A gestão dos resíduos deve ser efetuada de acordo com a boa técnica, mesmo os resíduos gerados pelos clientes quando em campo, com a utilização de práticas como:

- aquisição preferencial de produtos em embalagens para grandes quantidades, quando compatível com as condições ambientais locais;
- prevenção do uso de embalagens descartáveis;
- utilização de recipientes adequados para a coleta;
- separação e coleta seletiva;

- reutilização dos resíduos orgânicos, mesmo como insumo de produção para as comunidades locais.

O estabelecimento deve dispor de um local específico e vedado para resíduos sólidos contaminantes de acordo com a legislação vigente.

### 5.5.2 Efluentes líquidos

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar os impactos provocados pelos efluentes líquidos ao meio ambiente e à saúde pública.

As medidas devem incluir o tratamento das águas residuais (seja mediante a conexão ao sistema público de coleta e tratamento, se ele existir, seja mediante a existência de instalações de tratamento próprias).

Devem existir planos de contingência para prevenir e mitigar falhas dos sistemas de tratamento e coleta utilizados e medidas para prevenir a contaminação das águas residuais por produtos tóxicos ou perigosos. O empreendimento deve dar destinação adequada aos resíduos líquidos de motores a explosão.

### 5.5.3 Emissões para o ar (gases e ruído)

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar a emissão de ruídos das instalações, maquinaria e equipamentos, e das atividades de lazer e entretenimento, de modo a não perturbarem o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e das comunidades locais.

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos.



As medidas devem incluir:

- medidas para eliminação de odores provenientes da preparação de alimentos ou outras operações do empreendimento;
- utilização de combustíveis com menores impactos ambientais como gás natural, GLP ou outros, quando possível;
- programas de manutenção para os veículos e equipamentos com motores a explosão;
- evitar a utilização de motores de dois tempos. Os empreendimentos devem estabelecer planos para substituição dos motores de dois tempos por alternativas menos poluentes;
- prevenção das emissões de clorofluorcarbonetos (CFC).

Nota: as medidas podem incluir planos de manutenção, modernização ou substituição de equipamentos e utilidades.

### 5.6 Eficiência energética

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar o consumo de energia, em particular de fontes não renováveis.

5.6.1 O empreendimento deve controlar e registrar o consumo de energia (em kWh por hóspede/noite) de fontes externas e de fontes próprias renováveis e não renováveis.

5.6.2 O empreendimento deve estabelecer metas de consumo, considerando a demanda, o seu desempenho histórico e o levantamento de referências regionais de consumo em estabelecimentos de mesmo padrão. As metas de consumo devem considerar o “consumo fixo” e “variável”.

5.6.3 É recomendável que o empreendimento faça uso de fontes de energia renováveis, na extensão e de acordo com as suas especificidades e tecnologias disponíveis, levando em conta os aspectos de viabilidade econômica e ambiental.

5.6.4 O empreendimento deve ter implementado um procedimento para assegurar que as luzes e equipamentos elétricos permaneçam ligados apenas quando necessário.

5.6.5 Os procedimentos de aquisição de equipamentos e insumos que consomem energia (como lâmpadas, equipamentos de refrigeração, geladeiras e frigoríficos, fogões, aquecedores, lavadoras de roupa

etc.) devem incluir como critério sua eficiência energética e a possibilidade do uso de fontes de energia alternativas.

5.6.6 A arquitetura das construções deve utilizar as técnicas para maximizar a eficiência energética, tais como:

- isolamento térmico de paredes e forros;
- ventilação natural;
- otimização do uso da sombra e insolação;
- otimização do uso da iluminação natural;
- minimização das fugas e perdas de calor nas instalações hidráulicas, de aquecimento e de refrigeração;
- utilização de equipamentos e dispositivos de aquecimento ou refrigeração com eficiência energética maximizada.

5.6.7 O empreendimento deve planejar e implementar medidas para reduzir o consumo de energia dos meios de transporte próprios e utilizados nas suas atividades.

Nota: tais medidas podem incluir o uso de veículos eficientes do ponto de vista energético, efetuar as manutenções regulares, planejar o uso da frota otimizando a sua eficiência, escolhendo trajetos e horários mais eficientes, treinamento dos motoristas em condução econômica e outras medidas equivalentes.

5.6.8 O empreendimento deve informar aos clientes o seu comprometimento com a economia da energia e encorajar o seu envolvimento.

### 5.7 Conservação e gestão do uso de água

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar o consumo de água e assegurar que o seu uso não prejudica o abastecimento das comunidades locais, da flora, da fauna e dos mananciais.





5.7.1 O empreendimento deve controlar e registrar o consumo de água de fontes externas e de fontes próprias.

5.7.2 O empreendimento deve estabelecer metas de consumo, considerando a demanda e o seu desempenho histórico e o levantamento de referências regionais de consumo em estabelecimentos de mesmo padrão. As metas de consumo devem considerar o “consumo fixo” e “variável”.

5.7.3 O empreendimento deve planejar e implementar medidas que asseguram que a captação e o consumo de água não comprometam a sua disponibilidade para as comunidades locais, flora e fauna, a vazão dos corpos d’água e o nível e a proteção dos mananciais preservando o equilíbrio dos ecossistemas.

As medidas devem incluir ações tais como:

- utilização de dispositivos para economia de água (por exemplo, torneiras e válvulas redutoras de consumo em banheiros, lavabos, chuveiros e descargas);
- programas específicos como trocas não diárias de roupa de cama e toalhas;
- programas de inspeção periódica nas canalizações e sua manutenção com vistas à minimização das fugas de água. Devem ser mantidos registros dessas inspeções e reparos;
- a captação e o armazenamento de águas pluviais;
- preservar e revitalizar os mananciais de água.

5.7.4 O empreendimento deve promover, quando aplicável, o uso de águas residuais tratadas para atividades como rega, lavagem de veículos e outras aplicações.

5.7.5 O empreendimento deve controlar a qualidade da água utilizada e assegurar a potabilidade daquela utilizada para consumo humano. Esse controle deve incluir a realização periódica de ensaios de potabilidade da água.

A periodicidade deverá ser estabelecida pelo empreendimento, considerando aspectos como:

- legislação vigente;
- boas práticas;
- características das instalações hidráulicas;
- origem da água captada ou recebida;
- estado das cisternas e estado de limpeza das caixas d’água;
- histórico do uso da água pelo empreendimento;
- ocorrência de incidentes de segurança alimentar.

5.7.6 O empreendimento deve estabelecer procedimentos que minimizem o consumo de água em piscinas. Essa água deve ter sua qualidade monitorada periodicamente.

5.7.7 O empreendimento deve informar aos clientes o seu comprometimento com a economia da água e encorajar o seu envolvimento mediante campanhas de economia dirigidas aos hóspedes e aos seus trabalhadores.

## 5.8 Seleção e uso de insumos

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar a utilização de insumos com potenciais impactos no meio ambiente e promover o consumo responsável em relação à sustentabilidade.

5.8.1 O empreendimento deve estabelecer um procedimento para identificação dos insumos adquiridos com potenciais impactos ambientais negativos significativos. Para esses insumos, devem ser estabeleci-



dos critérios para a sua especificação e para a seleção de fornecedores de modo a minimizar os impactos decorrentes da operação do empreendimento.

5.8.2 O controle de pragas deve ser efetuado respeitando-se a legislação vigente segundo métodos e com o uso de substâncias que minimizem impactos aos trabalhadores, aos vizinhos e comunidades locais, à fauna silvestre, à flora, aos solos, aos corpos d’água e à atmosfera. O empreendimento deve efetuar inspeção periódica para assegurar a validade dos controles de pragas e a validade dos produtos de higiene e limpeza.

5.8.3 O empreendimento deve utilizar produtos de limpeza biodegradáveis, caracteristicamente neutros e formulados a partir de matérias-primas não corrosivas e não tóxicas.

5.8.4 Os sabonetes e cosméticos para uso dos clientes e trabalhadores devem ser biodegradáveis. É conveniente que se utilizem dosadores para esses produtos.





## 6 Requisitos socioculturais para o turismo sustentável

As operações e práticas do empreendimento devem contribuir para reconhecer, promover e respeitar o patrimônio cultural das regiões e as tradições e valores culturais não predatórios e contribuir para o desenvolvimento social e econômico dos trabalhadores e das comunidades envolvidas na cadeia produtiva.

### 6.1 Comunidades locais

6.1.1 O empreendimento deve se engajar em ações ou iniciativas voluntárias promovidas por organizações comunitárias, governamentais ou não-governamentais, que tenham o objetivo de contribuir com o desenvolvimento das comunidades locais.

6.1.2 A direção do empreendimento deve participar e encorajar o envolvimento dos seus trabalhadores em atividades comunitárias, mediante:

- a) a orientação pela direção para que os trabalhadores se envolvam com a comunidade;
- b) o empreendimento deve alocar tempo para o envolvimento dos trabalhadores com a comunidade;
- c) o envolvimento dos trabalhadores com a comunidade deve fazer parte da sua avaliação pelo empreendimento.

6.1.3 O empreendimento deve se envolver na vida associativa local.

6.1.4 O empreendimento deve manter um registro das interações com a comunidade local, incluindo reclamações e sugestões. Devem ser dadas respostas adequadas às reclamações e sugestões recebidas. Essas informações devem ser utilizadas na revisão crítica do sistema de gestão da sustentabilidade.

6.1.5 O empreendimento deve estabelecer e manter um procedimento para avaliar o grau de satisfação e as reclamações da comunidade local com as suas atividades a ela relacionadas.

6.1.6 O empreendimento deve estabelecer e implementar procedimento para avaliação da eficácia da sua ação sociocultural. Essas informações devem ser utilizadas na revisão crítica do sistema de gestão da sustentabilidade.

6.1.7 O empreendimento deve participar de programas socioambientais nas comunidades locais, até mesmo de educação ambiental.

6.1.8 O empreendimento deve planejar e implementar medidas preventivas em relação a impactos negativos como “turismo sexual”, “prostituição infantil”, etc. Nesse contexto, o empreendimento deve observar as orientações do Código de Conduta do Turismo contra a Exploração Sexual Infanto-juvenil.

### 6.2 Trabalho e renda

O empreendimento deve comprometer-se com o aproveitamento das pessoas e da produção do local, incentivando o associativismo, a qualidade e a sustentabilidade.

#### 6.2.1 Trabalhadores das comunidades locais ou regionais

O empreendimento deve empregar na maior extensão viável trabalhadores (empregados, subcontratados ou autônomos) das comunidades locais ou regionais. Pelo menos 50% da força de trabalho envolvida com as operações do empreendimento deve ser proveniente das comunidades locais.

Nota: entende-se que o proprietário e a sua família, residindo na comunidade, independentemente da sua origem, são considerados parte da comunidade local.

O empreendimento deve promover ações de capacitação profissional de modo que pessoas das comunidades locais ou regionais possam obter trabalho diretamente no empreendimento ou pela ativação de cadeias produtivas regionais.

Recomenda-se que o empreendimento utilize pessoas das comunidades locais ou regionais na administração e no gerenciamento das suas operações.

O empreendimento deve estabelecer uma política de remuneração que não discrimine o pessoal das comunidades locais ou regionais e nem discrimine gênero.

#### 6.2.2 Estímulo às atividades complementares às operações do empreendimento

O empreendimento deve apoiar a capacitação de pessoas das comunidades locais para a prestação de serviços e fornecimento de insumos ou atividades complementares às do empreendimento.

O empreendimento deve estimular e promover o uso desses serviços e produtos por parte dos clientes e o desenvolvimento de novos negócios nas comunidades locais.

O empreendimento deve incentivar a venda de artesanatos e produtos típicos (até mesmo culinários) da região fornecidos por pessoas das comunidades locais, no empreendimento ou nas próprias comunidades locais, valorizando a comunidade e promovendo a interação entre o cliente e o artesão.

Pode ser conveniente que o empreendimento estimule o resgate de técnicas artesanais ligadas à cultura local.

### 6.3 Condições de trabalho

6.3.1 O empreendimento deve assegurar que os salários pagos atendem no mínimo aos pisos da categoria, usando referências sindicais regionais.



6.3.2 O empreendimento deve assegurar instalações destinadas aos trabalhadores que atendam às condições mínimas de higiene, segurança e conforto.

6.3.3 O empreendimento deve assegurar que a composição de salários e benefícios seja detalhada de forma clara e permanente para os trabalhadores.

6.3.4 O empreendimento deve assegurar que esquemas de falso aprendizado não sejam realizados, numa tentativa de evitar o cumprimento de suas obrigações para com os funcionários sob as condições legais aplicáveis e associadas às legislações e regulamentações trabalhistas e de seguridade social.

6.3.5 O empreendimento deve desenvolver ações para promover a equidade étnica, social e de gênero e coibir o trabalho infantil.

#### 6.4 Aspectos culturais

6.4.1 O empreendimento deve promover a divulgação da cultura local entre os seus clientes.

6.4.2 O empreendimento deve promover, de maneira planejada, atividades e manifestações culturais das comunidades locais e a sua divulgação aos clientes, procurando preservar a sua autenticidade.

6.4.3 O empreendimento deve apoiar iniciativas para o conhecimento, a valorização, a preservação e a promoção da cultura local.

6.4.4 O empreendimento deve planejar e implementar medidas para prevenir os impactos negativos das suas operações nas comunidades locais.

6.4.5 O empreendimento deve fornecer aos clientes orientações e informações para incentivar o conhe-

cimento e para promover atitudes e comportamento de respeito à cultura local.

#### 6.5 Saúde e educação

6.5.1 O empreendimento deve participar de programas de saúde das comunidades locais.

Nota: programas de saúde incluem iniciativas de educação para a saúde, campanhas de vacinação, etc.

6.5.2 O empreendimento deve implementar programas de saúde para os seus trabalhadores, extensivos às suas famílias.

6.5.3 O empreendimento deve estabelecer áreas devidamente sinalizadas para fumantes.

6.5.4 O empreendimento deve implementar ações para apoiar a educação dos trabalhadores e da comunidade local, até mesmo de educação ambiental.

#### 6.6 Populações tradicionais

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para assegurar o respeito aos hábitos, direitos e tradições das populações tradicionais, amparadas por pesquisas científicas ou por técnicos da área.

Essas medidas podem incluir:

- informar aos clientes sobre as peculiaridades para relacionar-se com as comunidades tradicionais;
- retribuir ou compensar as comunidades tradicionais pelos benefícios que auferem pelo uso de recursos, tradições ou conhecimento das populações tradicionais;
- apoiar ações para melhoria das condições de vida das comunidades locais segundo as prioridades definidas por elas;

- acordar o uso pelas comunidades tradicionais de recursos que tenha sob seu controle, como direitos de passagem, acesso a sítios sagrados, uso extrativo de recursos naturais e outros;
- prevenir a profanação ou o uso não controlado de sítios sagrados pelos clientes ou trabalhadores;
- fomentar a participação efetiva da comunidade tradicional em todo o processo de gestão da atividade em suas terras ou região;
- prevenir o abandono das atividades econômicas tradicionais em decorrência do turismo;
- fomentar o respeito à cultura e à privacidade das comunidades tradicionais, evitando a violação da intimidade, a destruição de sítios arqueológicos ou históricos, o desrespeito a rituais e locais considerados sagrados ou pela imposição de festas e rituais fora do calendário tradicional;
- auxiliar a evitar práticas ou tradições que agriem o meio ambiente;
- apoiar a conservação, proteção e o resgate da cultura, tradições e sítios sagrados das populações tradicionais.





## 7. Requisitos econômicos para o turismo sustentável

As práticas do empreendimento devem ser seguras, viáveis, satisfazer as expectativas dos clientes e atender à legislação.

### 7.1 Viabilidade econômica do empreendimento

O empreendimento deve planejar e implementar as suas atividades e a oferta de serviços levando em conta a sua sustentabilidade econômica em longo prazo.

7.1.1 O empreendimento deve dispor de um plano de negócios regularmente atualizado, ainda que simplificado, que demonstre a sua viabilidade e sustentabilidade no longo prazo e contenha, no mínimo, as seguintes informações:

- análise de mercado e segmento de mercado que se pretende atingir;
- conceituação do produto;
- política de formação de preços;
- política de comercialização e estratégias de promoção;
- investimentos requeridos e estrutura de custos;
- viabilidade econômica.

7.1.2 O empreendimento deve manter registros que possibilitem evidenciar a sustentabilidade do negócio.

Nota: recomenda-se que seja efetuada consulta prévia à comunidade local para a implementação de novos empreendimentos quanto a eventuais impactos socioculturais e seus benefícios, como trabalho e renda.

### 7.2 Qualidade e satisfação dos clientes

O empreendimento deve planejar e implementar produtos e serviços considerando as expectativas dos clientes. O planejamento dos produtos e serviços deve privilegiar as tradições socioculturais e a hospitalidade da região em que está inserido o empreendimento.

7.2.1 O empreendimento deve estabelecer e manter procedimento para identificar as expectativas dos clientes em relação aos produtos e serviços oferecidos.

7.2.2 O empreendimento deve estabelecer requisitos da qualidade para os produtos e serviços oferecidos e monitorar a manutenção da sua conformidade. No estabelecimento dos requisitos da qualidade, o empreendimento deve levar em conta as expectativas dos clientes e as referências em vigor no mercado, mesmo as estabelecidas pela legislação vigente.

7.2.3 O empreendimento deve manter uma descrição documentada dos produtos e serviços oferecidos, relacionando:

- a relevância para a sustentabilidade dos requisitos estabelecidos;
- como o produto atende às expectativas determinadas dos clientes;
- descrição da experiência que se pretende oferecer como produto aos clientes;
- conforto planejado.

7.2.4 O empreendimento deve manter um sistema de informação sobre a satisfação dos clientes. O sistema deve incluir o tratamento de comentários, sugestões e reclamações escritos, assim como coleta de informações de clientes e agências e operadoras de turismo.

Deve ser dada resposta consistente às reclamações e sugestões recebidas. As informações sobre a satisfação dos clientes devem ser utilizadas na revisão crítica do sistema de gestão da sustentabilidade.

7.2.5 O empreendimento deve manter registros das análises de satisfação dos clientes, das reclamações e sugestões recebidas e das ações corretivas estabelecidas e comunicadas.

7.2.6 O empreendimento deve manter registros dos hóspedes de acordo com a legislação vigente.

7.2.7 As informações proporcionadas aos clientes devem ser:

- fidedignas dos produtos e serviços que oferece;
- básicas sobre o comprometimento do empreendimento com o turismo sustentável;
- básicas histórico-culturais e ecológicas da região onde está localizado o empreendimento e sobre as ações de proteção do ambiente que se desenvolvem na região;
- sobre as diferentes áreas naturais protegidas e outros atrativos naturais de interesse na região;
- básicas sobre as atividades socioculturais na região;
- sobre a disponibilidade ou não de facilidades para atendimento a portadores de necessidades especiais;
- sobre acessibilidade aos idosos e às crianças;
- de incentivo ao consumo de produtos regionais, enfatizando, ainda, a culinária da região;
- sobre atividades recreativas promovidas por organizações ou empresas locais;
- sobre os programas de economia de energia, do uso da água e de redução de resíduos sólidos que desenvolva;



- de medidas e procedimentos de segurança para os clientes;
- sobre como se conduzir nas comunidades locais e sobre as suas responsabilidades nos locais que visitar;
- básicas sobre serviços essenciais disponíveis na comunidade local;
- sobre como se comportar no meio natural.

7.2.8 O empreendimento deve promover a interação construtiva entre o cliente, as comunidades vizinhas e a natureza nos serviços que realiza ou vende.

7.2.9 O empreendimento deve, para os produtos ou serviços externos que eventualmente vende, distinguir claramente aqueles oriundos de organizações com sistemas de sustentabilidade daqueles sobre quais não dispõe de informações a esse respeito.

7.2.10 O empreendimento deve estabelecer um procedimento para seleção e qualificação de fornecedores que leve em conta os requisitos de sustentabilidade.

Esse procedimento deve incluir uma lista de fornecedores aprovados para os principais insumos para os quais se assegura o cumprimento da legislação e normas ambientais e sociais. Convém que o empreendimento dê preferência a fornecedores que implementem práticas sustentáveis de produção e fornecimento. O empreendimento deve implementar programas de desenvolvimento de fornecedores que adotem essas práticas.

7.2.11 O empreendimento deve identificar e selecionar produtos, serviços e insumos que podem ser fornecidos pelas comunidades locais e implementar programas específicos de desenvolvimento de fornecedores.

7.2.12 Os serviços de alimentação fornecidos pelo empreendimento devem:

- adotar as boas práticas de segurança dos alimentos;
- utilizar preferencialmente produtos frescos;
- quando possível e viável economicamente, utilizar insumos de produção orgânica;
- incluir a oferta de alimentos e bebidas da culinária regional, respeitando a disponibilidade sazonal dos ingredientes de maneira a não ameaçar a flora e fauna.

7.2.13 O empreendimento deve apoiar a produção de material informativo e indicativo por parte da comunidade local, tais como folhetos, mapas e placas, que visem divulgar a região ou ações e programas com fins socioculturais ou ambientais.

### 7.3 Saúde e segurança dos clientes e no trabalho

7.3.1 O empreendimento deve estabelecer e manter procedimentos para a identificação contínua de perigos, a avaliação de riscos e a implementação das medidas de controle necessárias.

Tais procedimentos devem incluir:

- atividades de rotina e não rotineiras;
- atividades de todas as pessoas que têm acesso ao empreendimento (incluindo subcontratados);
- instalações nos locais de trabalho, tanto as fornecidas pelo empreendimento como por terceiros;

- atividades dos clientes fornecidas por terceiros e oferecidas no empreendimento;
- atendimento a emergências e acidentes.

7.3.2 O empreendimento deve assegurar que os resultados dessas avaliações e os efeitos desses controles sejam considerados quando da definição de seus objetivos de saúde e segurança. O empreendimento deve documentar e manter tais informações atualizadas.

7.3.3 A metodologia do empreendimento para a identificação de perigos e avaliação de riscos, tanto para clientes como para trabalhadores, deve:

- ser definida com respeito ao seu escopo, tipo e momento oportuno para agir assegurando que ela seja proativa em vez de reativa;
- assegurar a classificação de riscos e a identificação daqueles que devem ser eliminados ou controlados por meio de medidas;
- ser consistente com a experiência operacional e a capacidade das medidas de controle de riscos empregadas;
- fornecer subsídios para a determinação de requisitos da instalação, identificação de necessidades de treinamento ou desenvolvimento de controles operacionais;
- assegurar o monitoramento das ações requeridas, para garantir tanto a eficácia como o prazo de implementação delas.

7.3.4 O empreendimento deve apoiar programas para promover a segurança do turista.

7.3.5 Devem ser proporcionadas informações sobre os perigos durante as atividades de campo e como preveni-los. ■

0

*Manual MPE foi criado para ser utilizado nos cursos de capacitação dos Monitores MPE. Em virtude da carência de publicações com abordagem prática sobre ecoturismo e desenvolvimento sustentável no Brasil, o Comitê Gestor do Programa decidiu produzir e disponibilizar o conjunto a um público mais amplo. O presente Manual pretende ser uma ferramenta dinâmica, com flexibilidade para incorporar sugestões e críticas em suas futuras edições. Aos autores dos temas foi solicitado se limitarem a textos condensados, sem, contudo, prejudicar o conteúdo. A condensação sugerida que, a princípio, pode até ser considerada negativamente, tem por objetivo estimular o público leitor a se concentrar no que for mais essencial dentro do assunto, abstraindo-se do que for supérfluo ou secundário. Desejamos a você uma boa leitura e que seu uso lhe permita um aproveitamento prático de seu conteúdo.*



BASA EMBRATUR



FINEP



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE