

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Certificação da Sustentabilidade no Grupo Marmòris



Teresa Maria Calado Ferra



TRABALHO DE FINAL DE MESTRADO

Curso: **Mestrado em Gestão de Pequenas e Médias Empresas**

Orientador: Professor Doutor Paulo Jorge Silveira Ferreira

Coorientadora: Professora Doutora Maria Gorete Ferreira Dinis

Ano Letivo: 2022 | 2023

Outubro | 2023

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Certificação da Sustentabilidade no Grupo Marmòris



Teresa Maria Calado Ferra



Unidade Curricular: **Estágio**

Orientador: Professor Doutor Paulo Jorge Silveira Ferreira

Coorientadora: Professora Doutora Maria Gorete Ferreira Dinis

Curso: **Mestrado em Gestão de Pequenas e Médias Empresas**

Ano Letivo: 2022 | 2023

Outubro | 2023

Agradecimentos

Primeiramente, quero agradecer à minha família toda. Principalmente aos meus pais Artur e Fernanda e ao meu irmão e à sua companheira, Miguel e Patrícia, pelo apoio e dedicação que me têm dado durante toda a minha vida, por continuarem a ajudar desde o início da minha vida académica até agora, concretizando assim o meu sonho de tirar um mestrado e mais importante, de o ter realizado com sucesso, pois sem eles nada disto teria sido possível. Obrigada por não desistirem de mim e por me apoiarem em todos os momentos, sejam eles bons ou maus.

Quero agradecer a todos os professores e colegas do mestrado de Gestão de PME, que ficarão para sempre na minha memória, às pessoas maravilhosas que conheci e que tive o gosto de chamar “professor” e “colega”, a ajuda incansável que me concederam, o apoio, a paciência e ainda os conhecimentos passados durante dois anos de mestrado.

Quero ainda agradecer ao professor e orientador do meu estágio, o Professor Doutor Paulo Ferreira pelo seu acompanhamento, disponibilidade, simpatia e apoio durante o percurso académico, durante o estágio e principalmente durante a realização do presente relatório de mestrado, não podia ter escolhido melhor pessoa para me orientar nesta jornada. Quero também agradecer à minha coorientadora de estágio Professora Doutora Gorete Dinis da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais por ter ajudado na minha orientação durante a realização do estágio e do respetivo relatório.

Dar também um agradecimento à minha supervisora de estágio Susete Alves e aos colegas com quem tive o enorme gosto de trabalhar, por toda a ajuda, conhecimento, hospitalidade e ainda profissionalismo que me propiciaram durante o período do estágio.

Por último e não menos importante, quero agradecer ao meu companheiro de vida, Alexandre pelo apoio emocional e ajuda que me deu durante estes anos de mestrado, durante o estágio e a realização do relatório. Obrigada por seres o meu braço direito e não me deixares desistir.

Resumo

A sustentabilidade deve ser considerada como um objetivo de negócio, pois o seu valor é diretamente influenciado pelos impactos positivos e negativos que a organização/empresa pode ter através das suas atividades, produtos e serviços. Desta forma, a sustentabilidade contribui fortemente para um bom funcionamento de uma organização/empresa. Para alcançar o desenvolvimento sustentável, não basta plantar árvores ou economizar energia elétrica e/ou água, é necessário ter conhecimento estruturado dos impactos tais como os impactos sociais, ambientais, económicos, positivos e negativos, que poderão ser criados na organização/empresa. O grupo Marmòris é gerido por uma família que, há várias gerações, se encontra ligada à indústria dos mármore. Porém sempre tiveram o sonho de se iniciar atividade no setor do turismo e assim surgiram os hotéis Marmòris. O grupo é constituído atualmente por um hotel em Vila Viçosa e dois alojamentos locais em Sintra. O objetivo principal do presente relatório é descrever todo o trabalho realizado durante o período de estágio, tratando-se de um processo no qual são colocadas em prática todas, grande parte das competências adquiridas ao longo do primeiro ano de mestrado. Por sua vez, o objetivo do estágio é contribuir para a obtenção da certificação de sustentabilidade turística concebida pela *Biosphere Sustainable for Hotels* e realizar uma candidatura ao programa *Green Key* em nome do Alentejo Marmòris Hotel & Spa.

Palavras-Chave: Certificação de Sustentabilidade, Grupo Marmòris, *Biosphere Sustainable for Hotels*, *Green Key*, Relatório de Estágio.

Abstract

Sustainability should be considered a business objective, as its value is directly influenced by the positive and negative impacts that the organisation/company can have through its activities, products, and services. In this way, sustainability makes a strong contribution to the smooth running of an organisation/company. To achieve sustainable development, it's not enough to plant trees or save electricity and/or water; it's necessary to have structured knowledge of the impacts, such as the positive and negative social, environmental, and economic impacts that could be created in the organisation/company. The Marmòris group is run by a family that has been involved in the marble industry for generations. However, they always had the dream of starting an activity in the tourism sector and so the Marmòris hotels were born. The group currently consists of a hotel in Vila Viçosa and two local lodges in Sintra. The main aim of this report is to describe all the work carried out during the internship period, which is a process in which all the skills acquired during the first year of the master's programme are put into practice. In turn, the aim of the internship is to contribute to obtaining the tourism sustainability certification designed by Biosphere Sustainable for Hotels and to apply to the Green Key programme on behalf of the Alentejo Marmòris Hotel & Spa.

Keywords: Sustainability Certification, Marmòris Group, Biosphere Sustainable for Hotels, Green Key, Internship Report.

Lista de Abreviaturas, Siglas e Símbolos

FEE - Fundação para a Educação Ambiental

IDH - Índice de Desenvolvimento Humano

MoU - Memorandum of Understanding

OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

OMT - Organização Mundial de Turismo

ONU - Organização das Nações Unidas

PIB - Produto Interno Bruto

PME - Pequenas e Médias Empresas

RTI - Responsible Tourism Institute (Instituto de Turismo Responsável)

SDSN - Sustainable Development Solutions Network

UNESCO - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

ÍNDICE GERAL

ÍNDICE DE ANEXOS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
INTRODUÇÃO	1
Enquadramento e Justificação do Tema	1
Objetivos Gerais e Específicos	2
Metodologia e Meios Utilizados	3
Limitações da Pesquisa/Trabalho	4
Estrutura Geral do Trabalho	4
CAPÍTULO I – REVISÃO DA LITERATURA	6
1.1. Enquadramento concetual do Desenvolvimento Sustentável	6
1.2. A Sustentabilidade no setor do turismo	10
1.3. <i>Biosphere Sustainable Lifestyle</i>	12
1.4. <i>Green Key International</i>	16
CAPÍTULO II – METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO	19
2.1. Perspetiva de Investigação adotada.....	19
2.2. Problemática	19
2.3. Método de recolha de dados	20
2.4. Caracterização das entidades Marmòris	21
2.4.1. Alentejo Marmòris Hotel & Spa.....	22
2.4.1.1. Mármore	24
2.4.1.2. Prémios	25
2.4.1.3. Stone Spa	25
2.4.2. Sintra Marmòris Palace	26
2.4.3. Sintra Marmòris Camélia	27
CAPÍTULO III – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	28

3.1. Descrição das funções praticadas	28
3.1.1. Primeiro mês – Janeiro	29
3.1.2. Segundo mês - Fevereiro	33
3.1.3. Terceiro mês - Março	35
3.1.4. Quarto mês - Abril	37
3.1.5. Quinto mês – Maio.....	39
3.1.6. Sexto mês – Junho.....	40
3.1.7. Sétimo mês – Julho	40
CAPÍTULO IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
4.1. Recomendações	42
4.2. Contributos	43
4.3. Conclusão	45
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47
ANEXOS.....	49
ANEXO 1 – “Documentos criados na plataforma CANVA para os 3 estabelecimentos”	50
ANEXO 2 – “Excel requisitos e plano de ação”	77
ANEXO 3 – “Excel registo de consumos de eletricidade, água, gás e gasóleo”	97
ANEXO 4 – “Documentos específicos criados para o Alentejo Marmòris Hotel & Spa”	99
ANEXO 5 – “Documentos específicos criados para o Sintra Marmòris Palace e Sintra Marmòris Camélia”	105
ANEXO 6 – “Produtos Sustentáveis vendidos no Alentejo Marmòris Hotel & Spa”	109
ANEXO 7 – “Notícia na rádio local sobre a ação de sensibilização: Recolha de bens para o Lar Juvenil”	113
ANEXO 8 – “Notícia na rádio local sobre a entrega dos bens ao lar juvenil”	115
ANEXO 9 – “E-mail a informar aos colaboradores sobre simulacro”	117

ANEXO 10 – “Fotografias do simulacro no Alentejo Marmòris Hotel & Spa”	118
ANEXO 11 – “Excel registo de resíduos”	125
ANEXO 12 – “E-mail de notificação sobre o galardão <i>Green Key</i> ”	126

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 – “Documentos criados na plataforma CANVA para os 3 estabelecimentos”	50
ANEXO 2 – “Excel requisitos e plano de ação”	77
ANEXO 3 - “Excel registo de consumos de eletricidade, água, gás e gasóleo”	97
ANEXO 4 - “Documentos específicos criados para o Alentejo Marmòris Hotel & Spa”	99
ANEXO 5 - “Documentos específicos criados para o Sintra Marmòris Palace e Sintra Marmòris Camélia”	105
ANEXO 6 - “Produtos Sustentáveis vendidos no Alentejo Marmòris Hotel & Spa”	109
ANEXO 7 - “Notícia na rádio local sobre a ação de sensibilização: Recolha de bens para o Lar Juvenil”	113
ANEXO 8 - “Notícia na rádio local sobre a entrega dos bens ao lar juvenil”	115
ANEXO 9 - “E-mail a informar aos colaboradores sobre simulacro”	117
ANEXO 10 - “Fotografias do simulacro no Alentejo Marmòris Hotel & Spa”	118
ANEXO 11 - “Excel registo de resíduos”	125
ANEXO 12 - “E-mail de notificação sobre o galardado Green Key”	126

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1- Exemplo de produto sustentável: prato de barro.....	109
Figura 2 - Exemplo de produto sustentável: jarro de barro.....	109
Figura 3 - Exemplo de produto sustentável: jarro de barro.....	110
Figura 4 - Exemplo de produto sustentável: prato de barro.....	110
Figura 5 - Exemplo de produto sustentável: azeitoneira de barro	111
Figura 6 - Exemplo de produto sustentável: azeitoneira de barro	111
Figura 7 - Exemplo de produto sustentável: prato de barro.....	112
Figura 8 - Exemplo de produto sustentável: Toalhas sustentáveis.....	112

INTRODUÇÃO

O presente relatório de estágio surge como conclusão do Mestrado em Gestão de PME's da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de Portalegre. Este tem como principal objetivo descrever todo o trabalho realizado durante o período de estágio, entre 04 de janeiro de 2023 e 26 de julho de 2023, trata-se de um processo no qual são colocadas em prática todas, ou maior parte das competências adquiridas ao longo do mestrado. A entidade escolhida para a realização do estágio curricular foi o grupo Marmòris, mais propriamente o hotel de cinco estrelas Alentejo Marmòris Hotel & Spa que pertence à comunidade mais desejável de viajantes e hotéis de espírito independentes do mundo e os alojamentos locais do grupo situados em Sintra, Sintra Marmòris Palace e Sintra Marmòris Camélia. A razão da escolha do grupo referido anteriormente para local de estágio foi pela sua característica única, ou seja, construção de hotéis praticamente na sua totalidade em mármore. O estágio teve início no dia 04 de janeiro de 2023 e terminou no dia 26 de julho de 2023. Durante o estágio no grupo Marmòris, a função praticada foi renovar a certificação da *Biosphere Sustainable for Hotels* do Alentejo Marmòris, obter essa mesma certificação para o Sintra Mamòris Palace e Sintra Marmòris Camélia, e também obter a certificação da *Green Key* para o Alentejo Marmòris.

Enquadramento e Justificação do Tema

O desenvolvimento sustentável é um conceito que se tem vindo a aplicar cada vez mais aos setores e organizações, por isso, com a aposta na sustentabilidade empresarial, as empresas comprometem-se com a promoção de uma empresa 100% sustentável e, ao mesmo tempo, procuram melhorar a sua eficiência e criar uma relação mais próxima com os seus clientes promovendo a sua lealdade. A implementação da sustentabilidade numa empresa traz algumas vantagens para a mesma como uma imagem mais verde e consciente, custos de produção mais reduzidos e vantagem competitiva face à sua concorrência (YET, 2022).

Para colocar tudo aquilo anteriormente descrito em prática, é necessário implementar e aplicar medidas que melhorem a sustentabilidade empresarial, tais como:

- Utilização de energia renovável para uma produção mais sustentável;
- Utilização de matérias-primas sustentáveis e recicláveis;
- Melhor gestão de resíduos, como por exemplo, biorresíduos, reciclar e utilizar materiais recicláveis ;
- Adotar uma economia circular para reutilizar resíduos, reduzir o consumo de papel e consumíveis;
- Apostar na desmaterialização de processos e nas faturas eletrónicas;
- Promover os projetos sustentáveis da empresa.

É também importante que as pessoas da empresa estejam alinhadas com a estratégia sustentada e, para isso, é necessário promover um ambiente organizacional em prol da ecologia e incentivar os colaboradores a terem comportamentos sustentáveis (YET, 2022).

Objetivos Gerais e Específicos

O objetivo principal do estágio é contribuir para a obtenção da certificação de sustentabilidade turística concebida pela *Biosphere Sustainable for Hotels*, que ajuda a cumprir os requisitos internacionais em matéria da sustentabilidade e contribui com conhecimento, histórias de sucesso, aconselhamento e um certificado que garante que o hotel é um exemplo a seguir em relação a ser sustentável. Também será necessário realizar uma candidatura ao programa *Green Key* em nome do grupo Marmòris que tem como objetivos consciencializar, reduzir, promover, facilitar e contribuir para com a sustentabilidade de qualquer estabelecimento turístico.

No final do estágio espera-se resolver a problemática proposta pela orientadora interna do estabelecimento de acolhimento, isto é, contribuir para a obtenção da

certificação pela *Biosphere* para os três estabelecimentos pertencentes ao grupo e a candidatura ao programa *Green Key* pelo Alentejo Marmòris.

Para atingir os objetivos propostos anteriormente, será necessário recolher e organizar a informação que comprove que o hotel pratica e assegura os requisitos essenciais recomendados pela *Biosphere Sustainable for Hotels* e também os requisitos obrigatórios pelo programa *Green Key*.

Metodologia e Meios Utilizados

Primeiramente, é necessário definir o problema de estudo e seguidamente proceder ao processo metodológico. Sendo assim, como primeiro passo metodológico, procedeu-se a uma revisão bibliográfica através do *Google Academics*, onde foram pesquisados autores, artigos científicos e informações sobre a matéria da sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável de forma a contextualizar o objeto de estudo. Para além da pesquisa bibliográfica foi também realizada uma análise à bibliografia pesquisada, a qual o conteúdo pesquisado e analisado acabou por servir de base para a realização do presente relatório. Em relação aos procedimentos, foi realizado um estudo experimental e uma pesquisa qualitativa, tendo em conta a duração do estágio.

A metodologia qualitativa é um método de pesquisa que compreende e explica os acontecimentos sociais complexos estudados. Esta metodologia difere da pesquisa quantitativa, na qual se concentra no recolher e na análise de dados numéricos e estatísticos. Na metodologia qualitativa o contexto, a subjetividade e a interpretação são importantes fatores no que toca às áreas das ciências sociais (Abad, 2022). Por isso, para este relatório de estágio foi utilizada a metodologia qualitativa no sentido de aprofundar a informação fornecida através de uma entrevista com a família Alves, de onde foram tiradas algumas anotações, entrevista essa que foi realizada sem guião.

Apesar da empresa em questão, o Grupo Marmòris, já estar associada à sustentabilidade, pretende aumentar os seus conhecimentos e diminuir a sua pegada de carbono em todos os seus estabelecimentos.

No que diz respeito à metodologia utilizada na elaboração deste relatório, o mesmo foi sendo construído semanalmente, devido ao longo espaço de tempo, através da realização de tarefas propostas diariamente pela orientadora interna no período decorrido entre os meses de janeiro e julho.

Limitações da Pesquisa/Trabalho

Ao longo da realização do relatório e do próprio estágio, foram surgindo algumas dificuldades, sendo a principal e aquela que dificultou mais no início da realização do estágio, foi a falta de experiência na área da gestão e da sustentabilidade, o que levantou diversas dúvidas e questões durante a execução do trabalho. Ao longo do tempo os conhecimentos sobre a matéria do estágio foram progredindo, porém, gerir a sustentabilidade de um hotel e de dois alojamentos locais não é algo do qual apenas uma pessoa, sozinha, se consiga encarregar, isto também porque os dois alojamentos locais se encontram fora da localidade onde está o hotel.

Para além disso, uma das limitações da pesquisa que se obteve foi a inexistência de informação sobre o grupo Marmòris e da família Alves, apenas foi possível obter toda a informação sobre os estabelecimentos através do contacto com a família que gere o grupo hoteleiro.

Estrutura Geral do Trabalho

O presente relatório de estágio encontra-se dividido em quatro capítulos:

No primeiro capítulo desenvolve-se a revisão da literatura sobre os vários temas envolventes no estudo, tais como a sustentabilidade e os seus conceitos e desenvolvimento sustentável.

No segundo capítulo, encontra-se a metodologia de investigação, onde são explicadas a perspectiva de investigação adotada, o método de recolha de dados e a problemática do presente relatório.

No terceiro capítulo, são descritas as atividades desenvolvidas durante o período de estágio.

Por fim, no quarto capítulo, são apresentadas as considerações finais, os contributos e recomendações em relação ao estágio realizado e respetivo relatório, seguidas das referências bibliográficas.

CAPÍTULO I – REVISÃO DA LITERATURA

1.1. Enquadramento concetual do Desenvolvimento Sustentável

A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) (2013) diz-nos que o desenvolvimento sustentável “refere-se ao desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade de as gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades, garantindo a conservação dos recursos naturais necessários para o crescimento e desenvolvimento futuro” (OECD, 2013).

O conceito de desenvolvimento sustentável surgiu na década de 80, durante a Comissão de Brundtland, onde foi elaborado o relatório *Our Common Future*. A primeira-ministra norueguesa, Gro Harlem Brundtland, apresentou na altura a seguinte definição: “É a forma como as atuais gerações satisfazem as suas necessidades sem, no entanto, comprometer a capacidade de gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades” (Estender & Pitta, 2008).

Segundo Elkington (2001) citado por Estender & Pitta (2008), o conceito transmitia a ideia de que o desenvolvimento sustentável era entendido como a harmonia entre a questão financeira e ambiental. Segundo Almeida (2002) citado por Estender & Pitta (2008), durante a Conferência da Organização das Nações Unidas (ONU) em Estocolmo, em 1972, a crescente discussão foi buscar conciliar a atividade económica com a preservação do meio ambiente.

O desenvolvimento sustentável assenta, sobretudo, em três pilares. O primeiro é o pilar económico, em que, de acordo com Elkington (2001, p.77) citado por Estender & Pitta (2008), na visão convencional, o pilar económico resume-se ao lucro da empresa, portanto para calculá-lo os contadores utilizam apenas dados numéricos. É necessário entender se as empresas avaliam se as suas atividades são economicamente sustentáveis, o que passa pela necessidade de compreensão do capital económico.

Ao avaliar-se este pilar, é necessário ter em consideração o conceito de desenvolvimento sustentável, e é preciso incutir na ideia de capital económico, os conceitos de capital humano e intelectual, que, conforme Elkington (2001) citado por Estender & Pitta (2008), foram incorporados gradualmente no entendimento de

capital económico, sem mencionar os conceitos de capital natural e social, que a longo prazo passam a ser fundamentais para a avaliação desse pilar.

Segundo Elkington (2001, p.81) citado por Estender & Pitta (2008), no que toca ao pilar ambiental, refere que “pode-se considerar que as iniciativas sociais tenham uma história mais ampla que as iniciativas ambientais”. Contudo consta que, apesar de um conjunto de interesses em relação a questões sociais e auditoria na década de 70, a agenda ambiental deve ter mais consideração nos dias de hoje.

Elkington (2001, p.83) citado por Estender & Pitta (2008), fala-nos ainda sobre a avaliação das empresas em que estas necessitam saber se são ambientalmente sustentáveis e, para isso, é necessário compreenderem o que é o capital natural.

Este defende a existência de duas formas de capital natural: O ‘capital natural crítico’, que seria aquele fundamental para a perpetuidade do ecossistema, e o capital natural renovável ou substituível, sendo este, no entendimento do autor, os recursos naturais renováveis, recuperáveis ou substituíveis (Elkington, 2001, p.83 citado por Estender & Pitta, 2008).

As empresas necessitam de identificar as formas de capital natural e o impacto nas suas operações, avaliando se são sustentáveis, se o nível de estresse causado é sustentável e, finalmente, se o equilíbrio da natureza é afetado de forma significativa.

Almeida (2002, p.64) citado por Estender & Pitta (2008), defende que a dificuldade das empresas está em colocar em prática o desenvolvimento sustentável, e não na elaboração do conceito. As empresas devem gerir o desenvolvimento sempre considerando os aspetos ambientais, sociais e económicos. Segundo o autor, para que o conceito seja colocado em prática é preciso que se estabeleçam como critérios a democracia e estabilidade política, a paz, o respeito à lei e à propriedade, respeito aos instrumentos de mercado, ausência de corrupção, transparência de governos e reversão do atual quadro de concentração da renda em esferas local e global (Estender & Pitta, 2008).

Por fim, o terceiro pilar, trata-se do pilar social, que para muitos, questões como a da desigualdade social e da educação, não fazem parte do conceito de sustentabilidade, assim como a questão económica e ambiental. Elkington trata a questão em como o

capital social considera o capital humano, na forma de saúde, habilidades e educação, mas também deve abranger medidas mais amplas de saúde da sociedade e do potencial de criação de riqueza (Elkington, 2001 citado por Estender & Pitta, 2008).

Francis Fukuyama, autor do livro *Trust: the social virtues and the criation of prosperity*, afirma que “o capital social é uma capacidade que surge da prevalência da confiança em uma sociedade ou em partes dela. E a capacidade de as pessoas trabalharem juntas, em grupos ou organizações, para um objetivo comum”. Essa união da sociedade visando o desenvolvimento pode ser benéfica para que o objetivo das ações seja atingido (Estender & Pitta, 2008).

Ao falar em desenvolvimento sustentável, inclui-se também o tema de desenvolvimento económico sustentável. Segundo Pearce, Atkinson e Dubourg (1994), o desenvolvimento económico sustentável refere-se a um termo em que a sustentabilidade tem o significado de duradoura, ou seja, um desenvolvimento económico que perdure, podendo este ser definido através do Produto Interno Bruto (PIB) per capita ou através do consumo real per capita. Outra das alternativas que os autores defendem para definir o desenvolvimento económico sustentável é a qualidade de vida, onde se incluem as liberdades humanas.

É aqui que entra em ação o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), onde são combinadas a educação, a esperança de vida e o PIB, fornecendo assim um índice do desempenho relativo de um país ao de outros países.

O crescimento sustentável depende, segundo os autores, de uma relação entre dois fatores, sendo eles a produtividade da base de recursos e a taxa de desconto social. Segundo a análise de Pearce, Atkinson e Dubourg (1994), quanto maior a taxa de desconto, maior é o risco para o desenvolvimento sustentável, mas, quanto menor a taxa de desconto, menor é o risco para as gerações vindouras.

O exemplo apresentado pelos autores refere que “o desconto é consistente com a utilização sustentável de um recurso renovável, desde que uma vez que a taxa de desconto não excede a taxa de regeneração do recurso (ou seja, a produtividade desse recurso).”

As decisões tomadas pelas atuais gerações podem ter implicações no que toca ao futuro e ao desenvolvimento sustentável.

Este é retratado pelos autores como o não decadência do bem-estar ao longo do tempo, fazendo com que as atividades hoje desenvolvidas, tenham custos menores no futuro, existindo assim uma compensação pelos custos impostos (Pearce, Atkinson, & Dubourg, 1994).

Segundo Rasoolimanesh, et al. (2020), “os indicadores de turismo sustentável são um elemento integrante do planeamento e da gestão do turismo”.

Rasoolimanesh, et al. (2020), citando Buckley (2012), Hall et al (2015) e Welingo et al (2013) refere que a sustentabilidade no setor turístico, considera alcançar um equilíbrio entre as necessidades económicas, ambientais e sociais. As tentativas de colocar em prática o turismo sustentável, levaram ao desenvolvimento de indicadores capazes de quantificar a sustentabilidade no que diz respeito ao destino turístico.

Segundo Tanguay et al. (2013), existem duas vias para o desenvolvimento de indicadores de turismo sustentável. A primeira via considera a sustentabilidade como algo complexo, requerente de métodos científicos e técnicos de avaliação, enquanto que, a segunda via, tem em consideração as condições dos locais turísticos alinhados com as agendas políticas.

Tanguay et al (2013) propõem uma abordagem alternativa, em que, o desenvolvimento de indicadores de sustentabilidade se baseia num “processo sistemático central”.

Rasoolimanesh, et al. (2020), referem que o turismo é uma operação em várias escalas, em que os investigadores têm dado prioridade aos indicadores direcionados a comunidades e destinos.

O guia da OMT (2004) – *Indicadores de Desenvolvimento Sustentável para Destinos Turísticos*, apresenta uma lista completa de indicadores selecionados aos objetivos políticos de um determinado destino, tal como o Sistema Europeu de Indicadores de Turismo (Comissão Europeia, 2016), que apresenta informação e monitorização direcionada a destinos turísticos sustentáveis.

Embora esses destinos possam partilhar indicadores comuns, podem diferir em questões de sustentabilidade, sendo necessário indicadores específicos para cada destino (Biermann et al., 2017).

As Nações Unidas, através da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, estabeleceu 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, onde são abrangidos todos os aspetos da sustentabilidade, como acabar com a pobreza, promover o bem-estar e a proteção do planeta (Biermann et al. 2017 e Kanie & Biermann, 2017).

“O desenvolvimento do turismo sustentável satisfaz as necessidades dos turistas atuais e das regiões de acolhimento, ao mesmo tempo que protege e aumenta as oportunidades para o futuro” (OMT, 1998, p.21).

A OMT defende ainda que, o empreendedorismo turístico tem um papel fundamental para que se possam concretizar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (OMT, 2017).

1.2. A Sustentabilidade no setor do turismo

O desenvolvimento económico e a proteção ambiental são dois fatores que devem estar em sintonia para gerar benefícios e redução de custos na atividade turística. É a união destes dois fatores que vai determinar a sustentabilidade do setor hoteleiro no turismo (OMT, 2005).

Segundo a Organização Mundial de Turismo (OMT, 2005) a sustentabilidade pode ser definida como “as diretrizes de desenvolvimento do turismo sustentável e práticas de gestão são aplicáveis a todas as formas de turismo em todos os tipos de destinos, incluindo o turismo de massa e os vários segmentos de nicho de turismo. Os princípios de sustentabilidade referem-se aos aspetos ambientais, económicos e socioculturais do desenvolvimento do turismo, e deve ser estabelecido um equilíbrio adequado entre estas três dimensões para garantir a sua sustentabilidade a longo prazo” (OMT, 2005).

Na sua generalidade existem cinco aspetos importantes que contribuem para a sustentabilidade do setor hoteleiro no turismo, sendo eles a energia elétrica (utilização

de energias renováveis), o consumo hídrico (a poupança de água), a reciclagem, a responsabilidade social e o controlo das emissões de CO₂ (Almeida, 2016). Todos estes fatores apresentados são aqueles que acabam por ter maior impacto e, por isso, são os aspetos aos quais devemos ter maior atenção no que toca à sustentabilidade hoteleira, não desprezando aqueles que têm um impacto menos significativo.

A sustentabilidade torna-se determinante para o desenvolvimento do setor turístico, uma vez que esta deve ser utilizada na implementação de boas práticas sustentáveis, contribuindo assim para o conceito de “hotelaria amiga”. Com as alterações climáticas, as práticas sustentáveis no turismo deixaram de ser uma tendência e passaram a ser uma obrigação para que seja possível garantir a sobrevivência do setor (Almeida, 2016).

O desenvolvimento sustentável assenta em três pilares, sendo eles o crescimento económico, a proteção ambiental e o progresso social. No setor do turismo, o crescimento económico e a proteção ambiental são aspetos que devem ser trabalhados em conjunto, de modo que possam existir benefícios e redução de custos (Almeida, 2016).

O turismo sustentável pode permitir a um destino melhorar a sua competitividade, valorizando os valores ambientais e culturais de um destino bem como ampliar ou manter a satisfação dos turistas. Desenvolver o turismo de forma sustentável implica ter em conta as necessidades ecológicas, sociais e económicas da sociedade. Desse modo o turismo deve adotar práticas com o mínimo impacto ambiental, fortalecer as estruturas económicas locais de modo a qualificar pessoas e criar emprego bem como promover sempre ações de responsabilidade social, isto é, respeitar sempre os direitos humanos (Estender & Pitta, 2008).

É possível desenvolver ações de âmbito pessoal e empresarial, comunitário e global, de modo a minimizar os impactos provocados pela atuação do Homem.

As principais vantagens da adoção de um caminho sustentável baseiam-se na melhoria da qualidade de vida, preservação da biodiversidade e dos recursos naturais, diminuição de desastres ambientais, adoção de hábitos mais saudáveis e conscientes, empresas mais responsáveis socialmente, redução da desigualdade social e de todas as

formas de preconceito, segurança alimentar e melhoria da economia devido à ecoeficiência.

Nos dias de hoje, é cada vez mais importante para os viajantes escolher um alojamento que siga credenciais ambientais positivas, como por exemplo as credenciais da *Green Key* ou da *Biosphere Sustainable*, que atraem potenciais hóspedes sustentáveis, que se comprometem a ajudar o meio ambiente e contribuem para a sustentabilidade.

O turista atual também conhecido como "turista consciente", é aquele que busca viajar de forma a minimizar o impacto negativo das suas ações no meio ambiente, nas comunidades locais e na cultura dos destinos que visita. Este tipo de turista adota práticas e comportamentos que promovem a sustentabilidade, a preservação ambiental e o desenvolvimento económico e social do meio que visita (Ferreira, R., 2023).

O turista, nos dias de hoje, reconhece a importância de viajar de forma responsável, minimizando assim o impacto negativo e aumentando os benefícios para as comunidades locais e o meio ambiente envolvido. Estas práticas não só contribuem para a preservação da natureza, mas também enriquecem a experiência de viagem, proporcionando encontros mais significativos e autênticos com culturas e destinos (Ferreira, R., 2023).

1.3. *Biosphere Sustainable Lifestyle*

De acordo com a *Biosphere Responsible Tourism Inc* (2021) a *Biosphere Sustainable Lifestyle* é o sistema internacional de gestão e reconhecimento da sustentabilidade, criado em 1997 por um grupo de profissionais académicos e especialistas em sustentabilidade do *Responsible Tourism Institute* (RTI). O padrão de trabalho do sistema da *Biosphere* é a única metodologia no mundo criada como resultado das quatro Cúpulas patrocinadas pela *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO) e pela OMT durante o Ano Internacional do Turismo Sustentável (2017), para trabalhar com base nos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), e com indicadores desenvolvidos em conjunto com a SDSN-

Espanha. Este sistema foi criado com um *Memorandum of Understanding* (MoU) em parceria com a UNESCO, para transmitir as diretrizes das Nações Unidas de forma fácil e adaptada para ensinar às sociedades o que fazer, como fazer e como medi-lo, para alcançar estilos de vida e modelos alinhados com os princípios e objetivos globais de sustentabilidade.

Este sistema indica o nível de sustentabilidade de qualquer empresa, envolvendo os funcionários e respetivos clientes. É a maior comunidade internacional do mundo de destinos e empresas que trabalham pela sustentabilidade e todos os seus membros caminham para a melhoria contínua, gerando assim experiências e escolhas de consumo mais sustentáveis.

O primeiro contacto com este sistema é digital, sendo esta uma plataforma fácil de manusear. Sistema este que reconhece o compromisso para com os estabelecimentos que queiram obter o selo *Biosphere Certified*, um distintivo que reconhece os esforços sustentáveis implementados pela empresa e o trabalho contínuo baseado no plano dinâmico de gestão da sustentabilidade empresarial. Para o obter, a empresa deve demonstrar as boas práticas que já implementa em cada um dos ODS e em cada uma das áreas da sustentabilidade, mostrando que contribui para o cumprimento dos 17 ODS, dos 169 objetivos da Agenda 2030 e das três áreas de sustentabilidade de uma forma abrangente e holística.

Os ODS foram criados pela Assembleia Geral das Nações Unidas no ano de 2015, como parte da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável. A Agenda 2030 é um plano de ação global adotado por todos os 193 Estados-Membros das Nações Unidas para acabar com a pobreza, proteger o planeta e garantir prosperidade para todos. Os 17 ODS foram desenvolvidos com o objetivo de orientar os esforços globais para alcançar um futuro mais sustentável e inclusivo (GCNP, s/d). Os 17 ODS e os seus objetivos são os seguintes:

- **1º ODS - Erradicar a Pobreza:** Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares;
- **2º ODS - Erradicar a Fome:** Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição, e promover a agricultura sustentável;

- **3º ODS - Saúde de Qualidade:** Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades;
- **4º ODS - Educação de Qualidade:** Assegurar a educação inclusiva, equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem para todos;
- **5º ODS - Igualdade de Gênero:** Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as pessoas do sexo feminino;
- **6º ODS - Água Potável e Saneamento:** Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos;
- **7º ODS - Energias Renováveis e Acessíveis:** Assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia a todos;
- **8º ODS - Trabalho Digno e Crescimento Económico:** Promover o crescimento económico, inclusivo e sustentável, emprego, produtividade e trabalho decente para todos;
- **9º ODS - Indústria, Inovação e Infraestruturas:** Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação;
- **10º ODS - Reduzir as Desigualdades:** Reduzir a desigualdade nos países e entre os mesmos;
- **11º ODS - Cidades e Comunidades Sustentáveis:** Tornar as cidades e as comunidades inclusivas, seguras, resilientes e sustentáveis;
- **12º ODS - Produção e Consumo Sustentáveis:** Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis;
- **13º ODS - Ação Climática:** Tomar medidas urgentes para combater a mudança climática e os seus impactos;
- **14º ODS - Proteger a Vida Marinha:** Conservar e usar de forma sustentável os oceanos, mares e recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável;
- **15º ODS - Proteger a Vida Terrestre:** Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, parar e reverter a degradação dos solos e acabar com a perda de biodiversidade;
- **16º ODS - Paz, Justiça e Instituições Eficazes:** Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar acesso à justiça

para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis;

- **17º ODS - Parcerias para a Implementação dos Objetivos:** Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável (UNESCO Portugal, s/d).

Estes objetivos foram criados para serem comunicados e integrados no dia-a-dia, para orientar a população num caminho mais sustentável. Reconhece-se que os desafios enfrentados diariamente estão interligados e requerem soluções holísticas e colaborativas. O prazo para alcançar esses objetivos é até 2030 (GCNP, s/d).

É uma ferramenta universal, capacitada para promover a sustentabilidade no mundo e para ser manuseada basta preencher um questionário, que por sua vez é oferecida a oportunidade de desenvolver o próprio Plano de Sustentabilidade personalizado ao selecionar um conjunto de mais 400 atividades e ações sustentáveis, todas elas relacionadas com as metas da Agenda 2030. O cliente pode ainda criar/adicionar novas atividades sustentáveis, à medida que a sua entidade evolui na área da sustentabilidade (Biosphere Responsible Tourism Inc, 2021).

A plataforma *Biosphere Sustainable* destina-se a qualquer empresa que interaja, direta ou indiretamente, com a indústria do turismo. Para oferecer um serviço completo e personalizado, o sistema reconhece mais de 24 tipos diferentes de empresas, adaptando os planos de acordo com as características específicas de cada uma delas. Assim, garante encontrar o perfil mais adequado para qualquer entidade.

Os clientes que queiram aderir a esta plataforma conseguem fazê-lo de modo autónomo, devido ao fácil manuseamento da mesma e personalização do próprio plano de sustentabilidade. Desde modo, cada entidade deve subscrever individualmente e passar por processo próprio de auditoria anual 100% online, obtendo a certificação para cada uma das entidades ou unidades de negócios que compõem o grupo ou cadeia, e não como uma única entidade inscrita como corporação (Responsible Tourism Institute, 2021).

Os requisitos mínimos variam de empresa para empresa sendo o selo da Biosphere distintivo que reconhece os esforços de sustentabilidade e o compromisso contínuo de

cada empresa, neste caso com base num plano dinâmico de gestão de sustentabilidade corporativa. Para adquirir esse mesmo selo, as empresas devem demonstrar as práticas que implementadas em cada ODS e em cada área da sustentabilidade, e demonstrar a sua contribuição para cada uma das 17 ODS.

Esta forma de operar online é a única forma de garantir a verificação de práticas e esforços sustentáveis individuais e eficazes, verdadeiramente implementados em cada unidade do grupo ou cadeia, evidenciando e demonstrando como cada entidade de um grupo trabalha em prol da sustentabilidade, avaliando e monitorando que todos eles adotam modelos de sustentabilidade.

A metodologia da *Biosphere* foi desenhada para contemplar todos os critérios e requisitos incluídos nos diferentes programas e rótulos internacionais, assim como os emitidos pelas Nações Unidas, tornando-se a ferramenta mais completa para a gestão e reconhecimento da sustentabilidade.

A *Biosphere* é principalmente um modelo para trabalhar o próprio plano de sustentabilidade personalizado, neste caso, cada pessoa decide quais os critérios a incluir no seu plano, organizando todos os esforços por ODS e metas das Nações Unidas. O sistema ainda contribui para destacar as boas práticas e melhorar o posicionamento das empresas, permitindo assim que cada organização alcance um mercado que busca experiências mais sustentáveis (Biosphere Responsible Tourism Inc, 2021).

1.4. *Green Key International*

1.4.1. História do programa *Green Key*

A criação do programa *Green Key* foi inspirada na organização *Blue Flag*, sendo este um dos prémios voluntários mais reconhecidos do mundo para praias, marinas e barcos de turismo sustentável. A ideia era criar um conceito semelhante para empresas de turismo e hotéis. Inicialmente, a ideia foi recebida com pessimismo e resistência de muitas pessoas dentro da indústria quando foi estabelecida (Foundation for Environmental Education, Our history, s/d).

Este programa foi criado numa época em que o meio ambiente ainda não era uma preocupação na política, porém, o apoio da ministra Lone Dybkjær¹ foi bastante significativo pois contrariou e batalhou contra o ministério para que a criação do programa sucedesse.

O desenvolvimento dos critérios foi um processo lento, mas a experiência e o conhecimento da *Blue Flag* já existiam e era importante ajustar os critérios à indústria. Além dos critérios obrigatórios e opcionais, critérios dependentes do tempo foram introduzidos desde o início para que os membros tivessem tempo para atender a alguns requisitos mais difíceis. Como se tratava de um programa nacional, não havia problema em ajustar os critérios ao longo do caminho sempre que o conhecimento fosse obtido.

Quando a base para os critérios do hotel foi lançada, os requisitos para outros tipos de negócios foram elaborados nos anos seguintes. A *Green Key* elevou a fasquia ajustando continuamente os critérios, nacional e internacionalmente. No ano de 2006, aderiu Portugal juntamente com a Letónia, ao programa *Green Key*. Atualmente, o programa conta com 29 anos de existência (desde 1994), mais de 4.000 estabelecimentos certificados em 65 países, o que o torna um dos certificados de turismo geograficamente mais difundidos no mundo. Em mais de 40 países, os operadores *Green Key* nacionais são responsáveis pela gestão do programa, o que significa que os estabelecimentos conseguem receber apoio com operadores do próprio país.

1.4.2. O programa *Green Key*

O prestigiado certificado *Green Key* é o principal modelo de excelência da responsabilidade ambiental e das operações sustentáveis na indústria do turismo a nível mundial. Este representa o compromisso das empresas que atendam aos rigorosos padrões estabelecidos pela *Foundation for Environmental Education* (FEE). Representa também o compromisso dos estabelecimentos hoteleiros para com os

¹ Membro do Parlamento Europeu de 1994 a 2004 e membro do Parlamento dinamarquês (Folketinget), como ministra do Meio Ambiente.

hóspedes que, ao optarem por ficar nesse mesmo estabelecimento, estão a ajudar a melhorar o meio ambiente e a sustentabilidade. Para dar continuidade aos altos padrões ambientais esperados, os mesmos têm de ser mantidos por meio de documentação rigorosa e auditorias frequentes (Foundation for Environmental Education, Our Programme, s/d).

Esta certificação aposta na informação e envolvimento de partes interessadas nas medidas que qualquer estabelecimento que deseje tornar-se “amigo do ambiente” e mais sustentável. Garantem também que todos os colaboradores do estabelecimento fiquem informados e formados nas áreas das práticas ecológicas e sustentáveis.

A busca constante de novos métodos e mais sustentáveis, tal como o uso de tecnologia é na tentativa reduzir a pegada ambiental na generalidade por meio do menor uso de água, energia e resíduos. Com esta mudança, a *Green Key* ajuda os estabelecimentos a economizar todos os custos e gastos possíveis.

Ao obter este mesmo certificado, os alojamentos devem mostrar o galardão e promover o seu alojamento como alojamento sustentável.

Os objetivos da *Green Key* para com os estabelecimentos hoteleiros são:

- Aumentar o uso de métodos de operação e tecnologia ecologicamente corretos e sustentáveis nos estabelecimentos e, assim, reduzir o uso geral de recursos;
- Sensibilizar e criar mudanças comportamentais nos hóspedes, funcionários e fornecedores de estabelecimentos turísticos individuais;
- Aumentar o uso de métodos ecológicos e sustentáveis e aumentar a conscientização para criar mudanças comportamentais na indústria de hospitalidade e turismo em geral (Foundation for Environmental Education, Our Programme, s/d).

CAPÍTULO II – METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

2.1. Perspetiva de Investigação adotada

O tema da sustentabilidade como objeto de estudo surgiu ainda no decorrer da realização do projeto final da licenciatura em Turismo, uma vez que esse mesmo projeto se baseava na criação de um *glamping*, ou seja, um acampamento de luxo com base na sustentabilidade.

A investigação tem por base a inexistência da certificação de “Hotel sustentável”, certificação essa que é obtida através de requisitos exigidos pelas plataformas *Biosphere Sustainable for Hotels* e *Green Key*, que através do cumprimento desses mesmos requisitos, verificam se um hotel ou outra tipologia de estabelecimento turístico tem a capacidade de ser nomeado, ou não, como sustentável. A escolha das plataformas anteriormente referidas surge como sugestão por parte do grupo Marmòris, tendo já um dos estabelecimentos inseridos na *Biosphere*, o Alentejo Marmòris Hotel & Spa, e querer inserir os restantes estabelecimentos na mesma plataforma.

Foi necessário realizar uma pesquisa sobre esses mesmos requisitos e verificar se as três unidades hoteleiras, pertencentes ao Grupo Marmòris, tinham o que era necessário para serem considerados “Hotéis Sustentáveis” e, caso não tivessem esses requisitos, seria necessário adquiri-los, para realizar a candidatura.

Para além disso, uma das limitações da pesquisa que se obteve foi a inexistência de informação sobre o grupo Marmòris e a família Alves, apenas foi possível obter toda a informação presente no relatório sobre os estabelecimentos através de um contacto com a família que gere o grupo hoteleiro.

2.2. Problemática

O presente relatório pretende descrever todas as atividades realizadas durante o período de estágio. Atividades essas relacionadas com a questão da sustentabilidade

no turismo, mais concretamente no que toca à sustentabilidade das unidades hoteleiras do grupo Marmòris, tendo sido essa a problemática escolhida para abordar e tentar resolver.

Para aprofundar o tema amplo da sustentabilidade, foi proposta pela diretora do hotel, e orientadora interna do local de estágio, a renovação da certificação da *Biosphere Sustainable* no Alentejo Marmòris Hotel & Spa, inscrição na certificação da *Biosphere Sustainable* por parte do Sintra Marmòris Palace e Sintra Marmòris Camélia e, por fim, candidatura ao programa *Green Key* no Alentejo Marmòris Hotel & Spa.

Primeiramente, foi necessário reunir informação sobre ambas as plataformas para poder compreender o que são e o que é necessário para aderir às mesmas. Após recolha de informação para a candidatura, foi necessário verificar a informação já colocada na plataforma da *Biosphere Sustainable* por parte do hotel no Alentejo.

Neste sentido, depois de todo um estudo prévio sobre as plataformas, para resolver a problemática proposta, foi fundamental reunir, criar e/ou renovar todos os documentos pedidos pela plataforma da *Biosphere Sustainable* para o hotel no Alentejo e criar todos os mesmos documentos de igual forma para os alojamentos locais em Sintra. Para esta plataforma, basta inserir os documentos e atualizá-los anualmente com novas evidências, porém, para a plataforma da *Green Key* foi necessário manuseio mais minucioso, devido aos requisitos serem mais específicos/rigorosos e ser necessária a inspeções para a verificação dos mesmos.

2.3. Método de recolha de dados

Toda a informação recolhida foi obtida através de pesquisa bibliográfica, através da visita a *websites* e artigos relacionados com o tema. Foi também realizada uma análise à bibliografia pesquisada, a qual o conteúdo pesquisado e analisado acabou por servir de base para a realização do presente relatório. Em relação aos procedimentos, será realizado um estudo experimental e uma pesquisa qualitativa, tendo em conta duração do estágio.

Para além da análise de conteúdo bibliográfico, quer no que toca ao tema da sustentabilidade que serviu de suporte teórico para a construção do presente relatório de estágio, quer no que toca à informação sobre o grupo hoteleiro e hotéis pertencentes ao mesmo, foi necessário falar com a família Alves para obter mais algumas informações sobre as unidades hoteleiras, uma vez que essas mesmas informações não existem nos empreendimentos hoteleiros. Essa informação foi obtida através de uma entrevista com a família Alves, de onde foram tiradas algumas anotações, entrevista essa que foi realizada sem guião.

Para a obtenção da certificação de sustentabilidade turística concebida pela *Biosphere Sustainable for Hotels*, que ajuda a cumprir os requisitos internacionais em matéria da sustentabilidade, para os três estabelecimentos hoteleiros, foi necessário inscrever os dois estabelecimentos situados em Sintra na plataforma da *Biosphere*, foi realizada uma pesquisa dos requisitos mínimos para a obtenção da certificação e colocado em prática a realização desses requisitos.

Quanto ao hotel situado em Vila Viçosa, apenas foi necessário renovar a certificação, através da atualização de documentos já inseridos na plataforma e criação de novos documentos para evidências que não tivessem preenchidas, consoante o que era pedido pela empresa que dá essa mesma certificação.

2.4. Caracterização das entidades Marmòris

O grupo Marmòris é gerido pela família Alves que, há várias gerações, se encontra ligada à indústria dos mármore, mas que sempre tiveram o sonho de se inserir no setor do turismo, por isso, fizeram a junção entre o turismo e o mármore e assim surgiram os hotéis Marmòris.

Num contacto efetuado com a família Alves, foi possível apurar que a ideia de construir um hotel de cinco estrelas surgiu após a procura por parte de pessoas estrangeiras que visitavam regularmente Vila Viçosa. Na altura, não havia nenhum hotel para alojar tais pessoas, existindo somente a Pousada Convento de Vila Viçosa, o hotel de três estrelas Solar dos Mascarenhas e o alojamento local Solar dos Peixinhos.

Como até à altura, nenhum hotel de luxo tinha sido construído em Vila Viçosa, a família Alves comprou o antigo Lagar da Cooperativa de Olivicultores de Vila Viçosa, que já estava devoluto e entregue ao banco Crédito Agrícola, para a construção do atual Alentejo Marmòris Hotel & Spa. Foi uma ideia bastante contrariada na altura porque havia o rumor que iria ser construído um hotel mais prestigiado que o Marmòris, mas até aos dias de hoje nenhum outro hotel foi construído.

A ideia inicial da família Alves foi dedicar o hotel ao mármore devido a ter pedreiras de mármore na região. Nos dias de hoje, o Alentejo Marmòris Hotel & Spa é um hotel único no mundo dedicado totalmente ao mármore, possuindo cerca de 70% da sua construção em mármore.

Em 2017, a família Alves decidiu expandir o seu negócio hoteleiro ligado ao mármore para a vila de Sintra para, não só reabilitar a casa já há muito pertencente à família, mas também porque viram que a vila tinha um grande potencial turístico.

Por fim, ao perguntar se num futuro próximo pretendem expandir ainda mais o grupo Marmòris, este referiu que com as restrições que tem havido ultimamente no setor dos mármore e na banca, será muito difícil abrir uma outra unidade hoteleira em Vila Viçosa (comunicação pessoal). Qualquer unidade hoteleira investida em Vila Viçosa acabou por não render e, quando decidiram construir o hotel, a família Alves, não olhou ao investimento, apostando na utilização do mármore extraído da pedreira que possui, do que olhar ao investimento da construção. Neste momento, se fosse para expandir o grupo Marmòris tinha de ser bem calculado e seria na vila de Sintra.

O grupo é constituído atualmente por três estabelecimentos turísticos, o Alentejo Marmòris Hotel & Spa, em Vila Viçosa, o Sintra Marmòris Palace e o Sintra Marmòris Camélia, ambos localizados em Sintra.

2.4.1. Alentejo Marmòris Hotel & Spa

O estabelecimento hoteleiro Alentejo Marmòris Hotel & Spa, de cinco estrelas, localiza-se na vila alentejana de Vila Viçosa, pertencente ao distrito de Évora.

O hotel situa-se no antigo lagar de Vila Viçosa. A ocupação deste espaço para a função de lagar remonta ao século XVIII enquanto Lagar da Cooperativa de Olivicultores de Vila Viçosa. O edifício, situado diante do largo de feiras, atual Largo Gago Coutinho, constituía parte de um conjunto de interessante arquitetura setecentista. Entretanto, do edifício original já pouco resta, pois em janeiro de 2010, durante as obras destinadas à transformação do lagar em unidade hoteleira ruiu boa parte da fachada original, devido à instabilidade do terreno. Todas as obras para a nova unidade hoteleira, hoje intitulada de Alentejo Mamòris Hotel & Spa, terminaram em finais de 2012, abrindo assim em fevereiro de 2013.

A unidade hoteleira está situada no centro da monumental de Vila Viçosa, considerada a “Princesa do Alentejo”. Dispõe de 16 quartos Clássicos, 14 quartos *Deluxe*, nove quartos *Deluxe Superior*, duas Suites Júnior, duas Suites Familiares e uma Suite *Royal/Presidencial* mais conhecida por Suite Árabe ou 1001, que perfaz um total de 44 quartos.

Qualquer pessoa, cliente, passante² ou *walk-In*³, pode usufruir do circuito de relaxamento do Stone Spa, no qual é possível o acesso aos tanques de hidromassagem com obrigatoriedade de uso de touca de natação e acesso proibido a crianças menores de 14 anos inclusive, a duas piscinas interior e exterior climatizadas, acesso ao ginásio do hotel mediante marcação e disponibilidade e também acesso ao *Hammam*, também conhecido por banho turco. No Stone Spa também é possível realizar massagens e/ou tratamentos, com marcação prévia, tendo este serviço um custo associado.

Os hóspedes podem desfrutar de dois tipos de restaurantes no hotel: o Restaurante Primavera, com serviço à *La Carte*, com comida tipicamente alentejana e do Restaurante Narcissus Fernandesii, um restaurante *fine dining*, com carta de degustação de comida tradicional portuguesa modernizada. Dispõe ainda de dois bares, situados no *lobby* e junto à piscina exterior.

² Indivíduo, que não sendo hóspede, entra no estabelecimento e consome os serviços do hotel, mas não fica hospedado.

³ Indivíduo, que não sendo hóspede, entra no estabelecimento e faz reserva para estadia ao balcão.

O hotel dispõe também de salas de reuniões e eventos, parque de estacionamento privado, mediante disponibilidade, e uma adega onde se pode realizar provas de vinho e que serve também como sala de reuniões.

Como serviço extra, o hotel dispõe de um guia cultural, o serviço *StoryTeller*, ao qual os hóspedes podem recorrer e reservar, com alguma antecedência, tours e roteiros por Vila Viçosa.

Por fim, por cortesia do hotel, é colocado no quarto um VIP⁴ aquando do dia de check-in. Os VIP's variam entre o tipo de reserva, como por exemplo:

- Reserva para um quarto Clássico ou *Deluxe* – VIP1 – Água e Fruta;
- Reserva para um quarto *Deluxe* Superior, Suite Júnior, Suite Familiar ou Suite Árabe – VIP1SUP – Água, Tabuleiro, Garrafa de Licor e uma Boleira de Bolachas;
- Reserva de membros SLH – VIP2 – Vinho, Queijo, Pão e Compota;
- Reserva do pacote In Love ou para pedidos românticos – VIP3 – Espumante, Fruta com Chocolate e Decoração Romântica;
- Reserva para um quarto Clássico ou *Deluxe*, que tragam crianças – VIP4 – VIP1 mais Compal *Kids* e Gomas;
- Reserva para um quarto *Deluxe* Superior, Suite Júnior, Suite Familiar ou Suite Árabe, que tragam crianças – VIP4SUP – VIP1SUP mais Compal *Kids* e Gomas.

2.4.1.1. Mármore

O Alentejo Marmòris apresenta-se como um dos mais luxuosos nos novos hotéis de Portugal. Considerado por muitos, uma verdadeira ode ao mármore. O hotel contém cerca de 90% de mármore português proveniente de várias pedreiras, tais como da Pedreira D'el Rey em Vila Viçosa (mármore branco, rosa e pele de tigre), da Pedreira da Herdade da Lagoa de Borba (mármore pele de tigre) e de uma outra pedreira de Sintra (mármore amarelo negrais). Já os restantes 10% do mármore que o hotel contém é internacional e provém da Bélgica (mármore preto), da região francesa de

⁴ Tratamento VIP com o propósito de marcar pela positiva a estadia dos hóspedes.

Languedoc (mármore rouge), da Turquia (mármore amarelo noite), da Índia (mármore verde-escuro), da China (mármore verde-claro [verde jade/verde ming]), de Porto Venere, La Spezia, Ligúria do Norte de Itália (pilares de mármore preto portoro e mármore amarelo siena), do Irão (mármore onyx nacre e onyx giallo) e do Brasil (mármore azul macaubas).

2.4.1.2. Prémios

O Alentejo Marmòris ao longos dos anos tem ganho vários prémios pelo seu prestígio, tais como: ser aderente ao “Portugal sou eu” que é uma iniciativa do Ministério da Economia; vencedor do “Mais dormidas hotel” em 2016 pela XV Gala Mais Alentejo; vencedor do “Guest Review Awards” em 2018 pela Booking.com; vencedor do “Luxury Hotel & Spa” em 2018 pela Luxury Travel Guide e vencedor do “Traveller’s Choice” em 2019 pela TripAdvisor. Em 2020, foi atribuído ao hotel o certificado de compromisso com “O Destino Seguro e Sustentável” com os princípios assumidos: sustentabilidade da empresa e salvaguarda da saúde e bem-estar dos colaboradores, clientes, fornecedores e comunidades locais.

2.4.1.3. Stone Spa

Vencedor dos prémios “Best Luxury Romantic Destination Spa” da Europa em 2018, “Best Luxury Wellness Spa” em 2015 e 2016, “Best Emerging Spa” pelos World Luxury Spa Awards, o Stone Spa encontra-se implantado num antigo lagar de azeite e escavado numa pedreira. Pode-se desfrutar deste refúgio único e usufruir de verdadeiros momentos de evasão e bem-estar. A beleza e a força das suas paredes originais, o autêntico gotejar da água e a formação inicial de pequenas estalactites tornam a sua atmosfera absolutamente única. É neste cenário de uma rara beleza que lhe são proporcionados os melhores tratamentos e massagens, incluindo a massagem com pedra mármore, considerada por muitos uma experiência excecional. O Stone Spa é composto por quatro salas de tratamento diferentes, *Hammam* (banho turco), tanques de hidromassagem, piscinas interior e exterior aquecidas e um ginásio. A junção destas facilidades com uma arquitetura dominada pelo mármore torna o Spa

num local único para relaxar, rejuvenescer e fazer uma imersão de sentidos numa atmosfera serena e pacífica.

2.4.2. Sintra Marmòris Palace

A casa onde se localiza atualmente o alojamento Sintra Marmòris Palace, foi construída inicialmente em 1890 por um mercador dinamarquês e o mesmo edifício pertenceu a essa família até finais dos anos 90. O edifício esteve devoluto durante alguns anos, e foi então que, nos anos 90, a Família Alves comprou o edifício já bastante degradado, tinha inclusivamente os telhados deitados abaixo. Este foi um processo comum após 25 de abril, para evitar que os edifícios deixados pelos que foram obrigados a deixar o país fossem tomados por outras pessoas.

Nos anos 90 a família Alves reconstruiu todo o edifício, com o mesmo aspeto que tinha inicialmente, adicionando apenas os trabalhos em mármore, cunho da família pela sua ligação à indústria. Redesenharam também os jardins e toda a envolvência da propriedade que estava igualmente ao abandono. A família Alves viveu na propriedade desde essa altura até 2015, quando decidem mudar-se para um espaço mais adequado às suas necessidades. Foi em 2017 que a família decidiu transformar a propriedade num alojamento local construído maioritariamente com mármore, situação que se mantém até aos dias de hoje.

A propriedade conta com 14.000 m² e nove quartos na sua totalidade (seis quartos e três suítes) divididos em dois edifícios. O alojamento localiza-se no coração de Sintra e tem na sua área diferentes tipos de botânicos, um forno de cal do século XVII, utilizado também em tempos para processos de iniciação maçónica e acesso ao centro histórico por via de área florestal protegida além dos acessos rodoviários mais modernos. Contém também piscina, quartos entre os 25 e os 70 m² e é direcionado para um segmento mais luxuoso onde mais de 90% da ocupação é internacional.

2.4.3. Sintra Marmòris Camélia

Recentemente adquirido em 2022 pela família Alves, no coração da vila de Sintra, o Sintra Marmòris Camélia é, o que nos dias de hoje se chama um Boutique Hotel. É um alojamento com nove quartos (cinco quartos e três suites) divididos por quatro pisos dedicados de igual forma ao mármore e cada quarto é desenhado e inspirado em personalidades relevantes do contexto histórico de Sintra enquanto conjuga o melhor do atual conforto e facilidades com o estilo romântico que caracteriza a vila histórica de Sintra. Os quartos têm entre 25 e 65m² e podem ter vistas para Sintra, a Serra e sua encosta ou para o Vale da Raposa. O alojamento não contém nenhuma facilidade para usufruto do cliente, por isso, todos são convidados a visitar e a usufruir das facilidades do Sintra Marmòris Palace. Este localiza-se junto aos paços do concelho, o centro oficial da Vila de Sintra e a um passo de todos os serviços de mobilidade e turísticos localizados na vila.

Foi criado a partir de um edifício devoluto pertencente às Finanças e foi adquirido pela família em 2012 para uso próprio. Porém, a família decidiu deixar o edifício de parte e construir primeiro o Alentejo Marmòris Hotel & Spa em Vila Viçosa e seguidamente o Sintra Marmòris Palace. Com o passar dos anos, observaram que o Marmòris Palace estava a ter sucesso, foi então que decidiram abrir a apenas a cinco minutos a pé (750 metros) do Marmòris Palace, o Sintra Marmòris Camélia, sendo que as obras iniciaram em 2019 e abriu em dezembro de 2022.

CAPÍTULO III – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

3.1. Descrição das funções praticadas

O estágio curricular começou no dia 04 de janeiro de 2023. Apesar de já ter realizado dois estágios curriculares durante o secundário e um para finalizar a licenciatura nenhum se compara a este, sendo que esses estágios foram num parque de campismo e caravanismo, outro como guia turística numa coudelaria e rececionista num hotel. A curiosidade sempre foi como seria o trabalho desenvolvido na administração de um hotel, saber como são realizadas todas as operações, daí a escolha deste estágio. Foi escolhido trabalhar a vertente da sustentabilidade, não só por sugestão por parte da coordenação do hotel, mas também por gosto pessoal, ainda assim sem experiência na área. Todo o trabalho desenvolvido na área, era novidade, desde termos específicos utilizados diariamente até às plataformas utilizadas para manter a sustentabilidade do hotel atualizada.

A partir de um certo momento do estágio a função diária era rotineira. Desde chegar ao hotel e verificar se parte da separação de resíduos estava bem feita, ir à lavandaria e às cozinhas recolher as folhas de “Registos de Resíduos” para colocar os valores na folha Excel preparada previamente, verificar se todas as normas de sustentabilidade implementadas estavam a ser respeitadas corretamente e, entre essas funções, havia sempre novas tarefas a fazer em relação à *Green Key* e à inspeção realizada no dia 6 de Julho de 2023, uma vez que tudo teria que estar em ordem, conforme era pedido nas regras do plano de sustentabilidade.

Para uma melhor compreensão das funções praticadas durante o estágio, todo o trabalho realizado no Grupo Marmòris será descrito semanalmente. Como o estágio começou no dia 04 de janeiro sendo este quarta-feira, a descrição semanal será de quarta-feira a quarta-feira.

Alguns documentos criados e trabalhados não estão presentes em Anexo devido à política de proteção de dados.

3.1.1. Primeiro mês – Janeiro

- 1ª Semana

Na primeira semana de estágio, inicialmente foram recebidas informações sobre o mesmo, onde seria realizado todo o trabalho durante os seis meses, realizou-se ainda uma reunião com a orientadora interna, para que a mesma pudesse explicar e orientar sobre aquilo que seria feito durante o estágio e quais os objetivos a alcançar até ao final, onde se incluem a contribuição para a obtenção da certificação de sustentabilidade turística concebida pela *Biosphere Sustainable for Hotels* e a realização de uma candidatura ao programa *Green Key* em nome do Alentejo Marmòris Hotel & Spa. Após a orientação inicial, realizou-se algum trabalho de escritório para aprender algumas tarefas que dizem respeito à gestão hoteleira, foram então enviados cerca de 196 e-mails através da plataforma *Webmail* a agências de viagens que já tivessem parceria com o grupo Marmòris e outras com as quais o grupo tinha interesse em estabelecer parcerias, isto para agendar uma reunião no *stand* que o grupo iria ter na Feira Internacional de Turismo (FITUR) em Madrid para apresentar o novo alojamento local Sintra Marmòris Camélia e comunicar os novos objetivos a alcançar já referidos anteriormente. Entretanto o grupo acabou por não estar presente na FITUR devido a problemas técnicos internos. Os e-mails enviados, foram para agências sediadas em França, Espanha, Reino Unido e Alemanha.

Nesta semana, a aprendizagem do manuseamento da aplicação online CANVA foi importante para que a mesma fosse utilizada até ao final do estágio para fazer cartazes informativos, para colocar nas áreas comuns dos colaboradores a incentivar à sustentabilidade, folhetos, entre outros documentos, os mesmos podem ser consultados no Anexo 1. Como é um processo que demorado, devido a terem sido criados documentos para os para os três alojamentos do grupo Marmòris, imprimir e plastificar todos os documentos para serem duradouros, esse mesmo processo demorou praticamente o resto da semana, e ainda alguns dias da segunda semana.

Entretanto, realizou-se mais duas reuniões com a orientadora interna nessa mesma semana para orientação da certificação da *Biosphere Sustainable* e *Green Key*,

onde foram recebidas informações de como preencher o Excel da *Biosphere Sustainable*, presente no Anexo 2, para ajudar na recolha de informação e material que se iria colocar na plataforma da mesma. O Excel presente em Anexo foi utilizado para a organização de documentos e informação dos três estabelecimentos hoteleiros do grupo Marmòris.

Para recolher certos documentos necessários para os três alojamentos pertencentes ao grupo, em relação à plataforma da *Biosphere* e *Green Key*, contactou-se o escritório principal do grupo Marmòris sediado em Pêro Pinheiro, “Ezequiel Francisco Alves Lda”, e com o escritório de contabilidade localizado na mesma vila, contacto esse que se realizou até ao final do estágio para ir atualizando todos os documentos necessários.

- 2ª Semana

A segunda semana começou por se assistir, através da plataforma *Zoom*, a uma sessão de esclarecimento da *Green Key* sobre a redução da pegada de carbono, que por sua vez se realizavam todas as quartas-feiras até ao final do mês de janeiro. Entretanto, prosseguiu-se com a preparação de documentos necessários para o preenchimento do Excel da *Biosphere* presente no Anexo 2, com a criação de documentos para serem afixados e/ou partilhados entre os colaboradores para incentivar à sustentabilidade, como se pode observar pelo Anexos 1 e com o envio de emails e telefonemas para a preparação de documentos para evidenciar as ações na plataforma da mesma. Já existiam alguns documentos na plataforma da *Biosphere* do Alentejo Marmòris, por isso procedeu-se à alteração dos mesmos devido a estarem desatualizados, uma vez que não eram alterados há dois anos, documentos esses que não podem ser apresentados em Anexo devido a serem documentos com dados dos colaboradores. Ainda nesta semana, realizou-se mais uma reunião com a orientadora interna para recebimento de novas tarefas e verificação de toda a documentação já coletada, criada e atualizada.

O resto da semana houve o processo de verificação de todos os documentos já descritos anteriormente e presentes em Anexo e prosseguiu-se com a criação de mais documentos necessários para a certificação, como se pode verificar no Anexo 1. No final da semana, foi essencial começar a nova tarefa de marcar algumas reuniões via chamada telefónica com agências de viagens em Lisboa que se iriam realizar nos dias 30 e 31 de janeiro e 01 de fevereiro para dar a conhecer o novo alojamento local do grupo, o Sintra Marmòris Camélia com inauguração em dezembro de 2022, e fazer o chamado marketing porta-a-porta, considerando que não houve oportunidade de dar a conhecer o mesmo na FITUR. Para além da marcação das reuniões foi fundamental a atualização do Excel de contactos comerciais já adquiridos ao longo dos anos de existência do grupo Marmòris e juntar eventuais novos contactos ao mesmo. Por motivos de proteção de dados, o Excel dos contactos comerciais não poderá ser exibido em Anexo.

- 3ª Semana

No começo da terceira semana retomou-se à atualização do Excel dos contactos comerciais, o que acabou por ser um processo bastante demorado por ser uma lista longa e desatualizada. Devido aos dados já existentes no Excel e àqueles posteriormente adicionados, o mesmo não pode ser inserido em Anexo devido à política de proteção de dados. Nesse mesmo dia ocorreu a segunda sessão da *Green Key* sobre importância da Responsabilidade Social Corporativa no sector turístico.

A atualização do Excel ocupou parte da semana, o que levou algum tempo, visto que houve a necessidade de contactar e verificar via internet se as agências ainda se encontravam em funcionamento e colocar os dados atualizados das mesmas. Entretanto através da aplicação *Whatsapp*, que foi o meio mais utilizado para a comunicação entre a orientanda e a orientadora interna, foram assim recebidas novas tarefas para exercer durante a semana e ainda se recolheu informação e documentação para as evidências e para o preenchimento do Excel da *Biosphere*.

- 4ª Semana

A quarta semana começou com uma reunião com a orientadora interna para começar a utilizar a plataforma *Odoo* para a organização e realização de tarefas de forma mais facilitada e organizada. Porventura não se utilizou essa mesma plataforma, somente durante uma semana para experimentação. Ao longo do dia, houve o manuseamento na plataforma da *Biosphere* para atualizar e evidenciar as ACT's. Ocorreu mais uma vez uma sessão da *Green Key*, porém foi somente para esclarecimento de dúvidas sobre as candidaturas. Durante o resto da semana, prosseguiu-se com o preenchimento do Excel da *Biosphere* em relação aos requisitos e a recolha de informações e documentos para o preenchimento.

No dia 30 de janeiro, a orientanda e mais uma colega no setor do *marketing* do grupo, deslocaram-se até Sintra de madrugada para conhecer o escritório principal EFA e os alojamentos Marmòris de Sintra. Após a chegada a Pêro Pinheiro, primeiramente conheceram o escritório EFA e os colaboradores que lá trabalham diariamente, de seguida deslocaram-se até à contabilidade associada ao grupo que fica na mesma localidade para a recolha dos dados para o Excel dos consumos (Anexo 3): água, luz, gás e gasóleo, neste caso para verificar todas as faturas de 2021 e 2022 dos três estabelecimentos hoteleiros do grupo que já tivessem arquivadas no escritório de contabilidade. Esta tarefa acabou por ocupar o resto do dia. No dia seguinte, dia 31 de janeiro, conheceram os dois alojamentos do grupo situados no coração de Sintra, Sintra Marmòris Palace e Sintra Marmòris Camélia. Após conhecer os mesmos, o local de trabalho para esse dia foi o Sintra Marmòris Palace recolhendo documentos necessários para iniciar a recolha de evidências para a plataforma *Biosphere*, neste caso, ambos os estabelecimentos iriam ser inseridos na plataforma pela primeira vez. Ainda nesse dia foram afixados todos os documentos já criados e falados anteriormente. Isto tudo com a ajuda de todos os colaboradores dos estabelecimentos de Sintra.

3.1.2. Segundo mês - Fevereiro

- 1ª Semana

No dia 01 de fevereiro, foi o último dia em Sintra, neste caso trabalhar no Sintra Camélia. Foram afixados e colocados todos os documentos criados posteriormente, recolheu-se a maior parte de todos os documentos necessários para a *Biosphere*. Muitos documentos necessários não foram recolhidos devido ao alojamento ser bastante recente e não possuir certos documentos, mais propriamente pedidos pela *Biosphere*. O regresso para Vila Viçosa aconteceu nesse mesmo dia à noite. Para ser um processo mais rápido devido ao pouco tempo passado em Sintra a trabalhar, os dias seguintes serviram para organizar todos os documentos recolhidos nos estabelecimentos em Sintra.

Nesta semana a orientanda trabalhou presencialmente com a orientadora interna, onde a ajudou e orientou para organizar os ficheiros que adquiriu ao longo deste tempo, inclusive os documentos recolhidos em Sintra. Ainda nessa mesma semana a mesma organizou na sua totalidade o Excel do Alentejo Marmòris e começou a organizar o Excel dos alojamentos localizados em Sintra para quando fosse novamente ao local já estar previamente preparada.

- 2ª Semana

Como a parte da organização do Excel é um processo demorado, esse mesmo processo durou a segunda semana de fevereiro. Foram exercidas outras tarefas de direção, não em contexto de sustentabilidade. Apesar de todo o trabalho já descrito, foram realizados contactos telefónicos com locais de restauração e entretenimento, de forma a criar parcerias entre entidades locais e o hotel, isto para direcionar tanto os clientes como os colaboradores, para usufruíram de um desconto acordado entre o empreendimento hoteleiro e a entidade local. Todas as semanas, eram sempre inseridos alguns documentos na plataforma da *Biosphere* do Alentejo Marmòris para

uma melhor organização, porém em relação aos alojamentos de Sintra, apenas era realizada a organização dos documentos recolhidos e criados numa pasta designada para a função na plataforma *Dropbox*.

Nesta semana, foram criados documentos específicos para o Alentejo Marmòris que estavam em falta em relação ao incentivo à sustentabilidade, tanto para os colaboradores como para os hóspedes, tal como se pode observar no Anexo 4.

- 3ª semana

Nesta semana, obteve-se a aprovação da orientadora interna para realizar a inscrição do Sintra Marmòris Palace na plataforma da *Biosphere* onde se começou, de seguida, a colocar os documentos e informações recolhidas em Sintra. Na quarta-feira, mais uma vez, a orientanda e mais a colega no setor do *marketing* do grupo, deslocaram-se até Sintra para a afixação de cartazes informativos alusivos à sustentabilidade e recolha de informação. Para esta visita foram criados cartazes específicos para os alojamentos em Sintra, mais propriamente cartazes com informação sobre a fauna e a flora presentes nos mesmos, tal como se pode observar no Anexo 5.

Na manhã seguinte, devido às horas de trabalho feitas a mais em Sintra, apenas foi realizado trabalho no período da manhã, onde apenas se organizou todas as tarefas realizadas no dia anterior.

- 4ª Semana

A realização da candidatura à *Green Key* foi um tema bastante falado desde o início do estágio, isto porque, a orientadora interna tinha dúvidas em dar mais atenção à *Green Key* ou continuar focada somente na *Biosphere*. Então chegou-se a acordo e

decidiu-se avançar com a candidatura da *Green Key*. Apesar do tema ser o mesmo, para esta plataforma, as evidências eram muito mais exigentes do que a *Biosphere*. O prazo final para a primeira candidatura foi no dia 28 de fevereiro, e somente no dia 27 é que ficou decidido que se iria avançar com a mesma. Assim, no dia 28 de fevereiro o Alentejo Marmòris tinha a sua candidatura realizada na plataforma *Green Key*.

3.1.3. Terceiro mês - Março

- 1ª Semana

Esta semana começou por se orientar todo o trabalho já feito, devido a ter ocorrido uma pausa no trabalho diário da *Biosphere* para a realização da candidatura na plataforma *Green Key*. Após toda a orientação, prosseguiu-se com a tarefa de fazer parcerias com vários estabelecimentos com ações e produtos sustentáveis, tais como lojas locais e artesanais e lojas nacionais na base da sustentabilidade. A loja online “Futah” foi uma das parcerias em questão, esta loja vende toalhas de praia para adultos e crianças e as mesmas são compostas por fibras de algodão 100% naturais. Outra loja com a qual se fez parceria foi com a Olaria XT, situada em Redondo, a olaria do senhor Francisco Tarefa, mais conhecido por Xico Tarefa, produz louças regionais do Alentejo feitas e pintadas à mão. Ambos os materiais estão presentes no Anexo 6. Durante o resto da semana prosseguiu-se com as atividades a realizar para a *Biosphere* e foi recolhida a informação sobre os três estabelecimentos do grupo Marmòris, informação essa que incidiu sobre as características dos empreendimentos e a sua história.

- 2ª Semana

Durante esta semana todo o trabalho já referido anteriormente começou a ser mais rotineiro, tal como a organização de todas as evidências já recolhidas e inserção das mesmas na plataforma da *Biosphere*, por isso a única tarefa desenvolvida foi a

programação de algumas reuniões sobre a ACT das parcerias com empresas e contacto com empresas locais para estabelecer parcerias, tais como clínicas dentárias e oculistas. Nesta semana, começámos a organizar uma ação de sensibilização para com o Lar Juvenil Dona Amália Tenreiro Cordeiro Vinagre, neste caso, recolha de bens materiais para entregar às crianças do Lar. Esta ação de sensibilização serviu como evidência para uma ACT e foi notícia na rádio local, tal como se pode observar no Anexo 7.

- 3ª Semana

Nesta semana foi recebida a resposta à candidatura da *Green Key*. A resposta em si não foi com o propósito de ter sido aceita ou não, foram, na verdade, feitas várias sugestões em cada ponto, de forma que pudéssemos ajustar e reestruturar algumas ações negadas pela mesma. Até ao final do dia 20 de março foram então vários dias atarefados para aperfeiçoar todas as sugestões feitas à primeira candidatura. Mas primeiramente nesse mesmo dia foram entregues todos os bens materiais angariados ao Lar Juvenil de Vila Viçosa. A angariação foi desde:

- Jogos de cama individual;
- Colchas para camas individuais;
- Conjuntos de toalhas;
- Material Escolar (cadernos, utensílios para escrever, mochilas tanto para rapazes como raparigas);
- Produtos de higiene para raparigas como pensos, tampões, perfumes produtos de maquilhagem.

Tanto o pedido inicial à população de Vila Viçosa como a entrega dos bens foram notícia na rádio local, mais propriamente na Rádio Campanário, como se pode observar no Anexo 8.

- 4ª Semana

Durante a quarta semana do mês de março, foram realizadas as atividades e tarefas rotineiras em relação à *Biosphere* e à *Green Key*, organização e colocação das evidências na plataforma. Porém, como uma das ACT's da *Biosphere* exigia que o hotel fizesse um simulacro, foi então que se começou a organizar um simulacro de incêndio para o dia 17 de abril, tal como demonstrado no Anexo 9. A organização do simulacro incidiu em reunir com o comandante dos bombeiros voluntários de Vila Viçosa para falar de todos os pormenores que iriam ser desenvolvidos no dia do simulacro e também na preparação de informação fornecida aos colaboradores para o exercício.

3.1.4. Quarto mês - Abril

- 1ª Semana

A semana começou com a continuidade de colocar os documentos na plataforma da *Biosphere*. Esta tarefa foi bastante demorada devido à organização de centenas de documentos e à inserção dos mesmos na plataforma, sendo que o trabalho desenvolvido durante seis meses foi com os três estabelecimentos hoteleiros do grupo Marmòris. Uma das tarefas mais importantes realizadas durante o estágio foi a substituição de todos os produtos possíveis e existentes no hotel para produtos biológicos e biodegradáveis, por isso, começou-se por pesquisar quais os produtos que havia no hotel, a sua marca e qual a sua composição. Depois, foi contactado o fornecedor do hotel e realizada uma reunião, neste caso com o senhor João Fazenda para podermos começar o processo de substituição dos produtos de limpeza da marca *Mistolin* para produtos da linha verde da própria marca, mais propriamente *EcoX*. Estes produtos marcam vantagem no mercado devido a serem mais baratos e sustentáveis.

- Resto do mês

Entre os dias 07 e 30 de abril, para além das tarefas rotineiras anteriormente faladas, apenas foram realizados contactos com a contabilidade do hotel e com a Inovinter, uma escola de formação profissional, para poder formar alguns colaboradores do hotel em relação ao SBV (suporte básico de vida). Nos dias 16 e 17, foi preparado e realizado o simulacro de incêndio com os Bombeiros Voluntários de Vila Viçosa. O simulacro decorreu da seguinte forma: A deflagração de um foco de incêndio na cozinha do restaurante Narcissus. Devido aos materiais envolventes, o foco de incêndio rapidamente se alastra e toma proporções maiores. O fumo originado pelo incêndio aciona o detetor de fumo (12h08m). O delegado de segurança juntamente com a equipa de intervenção, ao ouvirem o alarme, deslocaram-se à central de alarme de forma a localizarem o local e a diagnosticar a ocorrência. O delegado de segurança informa a equipa de primeira intervenção da localização do sinistro, estes deslocaram-se para o local. O elemento da equipa de primeira intervenção tenta extinguir o incêndio com um extintor que se encontra no local, verifica-se que não é possível extinguir o incêndio. O delegado de segurança dá ordem para se iniciar a evacuação do edifício. De imediato iniciou-se o processo de evacuação das instalações por parte de todos os colaboradores. A evacuação foi efetuada, no geral, de forma rápida e calma (12h11m). Foram visualmente verificadas todas as zonas do estabelecimento, incluindo estacionamento, zonas técnicas e sociais da unidade hoteleira. A evacuação do edifício ficou concluída em 2 minutos após o alarme de incêndio ter iniciado. A chegada dos bombeiros voluntários de Vila Viçosa às instalações ocorreu às 12h14m, tendo sido iniciada a intervenção de extinção do foco de incêndio e socorro ao sinistrado localizado na cozinha do restaurante Narcissus. A evacuação do sinistrado das instalações ocorreu por volta das 12h18m. O fim do simulacro foi decretado aproximadamente 20 minutos depois da ordem de evacuação, depois da equipa ter verificado que as instalações se encontravam totalmente vazias e todos os colaboradores encontravam-se no ponto de encontro.

Fotografias do simulacro estão presentes no Anexo 10. No final, foi pedido à orientanda que fizesse um relatório sobre o simulacro de incêndio, porém devido ter

informações específicas e privadas sobre o hotel, o mesmo não pode ser exibido em Anexo.

Durante os restantes dias do mês de abril foram renovados os menus para o bar do lobby e do bar da piscina do hotel, foi colocada para certificação final o Sintra Marmòris Palace, sendo que o Alentejo Marmòris não necessita dessa aprovação devido a estar inscrito desde 2021 e é revisto todos os anos pela plataforma da *Biosphere*. O Sintra Marmòris Camélia, neste mês, não pôde enviar a documentação para a certificação final, devido a faltar ainda muitos documentos necessários e obrigatórios. Neste caso, para a plataforma *Biosphere*, um dos requisitos obrigatórios é que em cada uma das 17 ACT'S tem de estar ativo pelo menos uma evidência de cada.

3.1.5. Quinto mês – Maio

Durante o mês de maio, todas as tarefas indicadas pela orientadora interna em relação à *Biosphere* e à *Green Key* já tinham sido realizadas, foi então prestada ajuda à orientadora interna no seu trabalho adjacente ao grupo Marmòris. A mesma trabalha para a *Biosphere Sustainable* como gestora na plataforma para outras empresas, prestou-se ajuda a gerir essas mesmas empresas. O principal objetivo para esta tarefa, tal como para o grupo Marmòris, era organizar as evidências recebidas, criar documentos necessários para poderem ser afixados nos locais e inserir na plataforma. Apesar de ser um trabalho demorado, foi possível ajudar a gerir a sustentabilidade das seguintes empresas:

- Refúgio Rural da Ribeira do Sado – localizado em Arez, Alcácer do Sal;
- Clickviaja.com – localizado em Torres Vedras;
- Ponte Pedra – Turismo Rural – localizado em Santiago do Cacém;
- D'Vine – localizado em Vale da Pedra;
- Bar Dali – localizado em Santa Cruz;
- Atlantic Surf School – localizado em Santa Cruz;
- Imagine Surf – localizado em Pego, Lagoa Formosa;

- Pátio da Villa – Coruche Guest House – localizado em Coruche.

O trabalho feito para as empresas acima descritas, não careceu de presença nos locais, apenas trabalho de escritório a partir do Alentejo Marmòris Hotel & Spa. Esta ajuda durou até ao final do estágio, no dia 19 de julho.

Ao respeitar a privacidade dos locais acima descritos não é possível mostrar quaisquer evidências do trabalho realizado para os mesmos.

3.1.6. Sexto mês – Junho

À semelhança do mês de maio, para além da ajuda na gestão da sustentabilidade das empresas anteriormente descritas, foram realizadas as tarefas rotineiras em relação ao hotel tais como: verificar a parte da separação de resíduos se estava a ser bem separada, recolher as folhas de “Registos de Resíduos” (Anexo 11) do departamento de *Housekeeping* e *F&B* para colocar os valores na folha Excel preparada previamente, verificar se todas as normas de sustentabilidade implementadas estavam a ser respeitadas corretamente, fornecer ajuda à orientadora interna no seu trabalho externo ao grupo Marmòris. Fora das tarefas anteriormente referidas, apenas foram realizadas algumas alterações e preparados os documentos todos referentes à *Green Key*, devido à inspeção que foi realizada no dia 06 de julho pela empresa.

3.1.7. Sétimo mês – Julho

O mês de julho começou com a organização da informação de todas as evidências obrigatórias em relação à *Green Key*, isto porque no dia 06 de julho realizou-se a inspeção da mesma. A inspeção começou por volta das 10 horas da manhã, com duas pessoas destacadas a partir da ERT Alentejo e Ribatejo. Os comentários foram todos positivos exceto em relação ao fluxo de água expelido em todas as torneiras e chuveiros

hotel, porém somente recomendaram colocar novos redutores de caudal para conseguir efetivamente a certificação *Green Key*. Não houve mais nenhuma observação por parte das mesmas. Entretanto, no dia 7 de agosto a *Green Key* notificou o Alentejo Marmòris Hotel & Spa a referir que o mesmo passou a estar integrado na rede de empreendimentos galardoados como um hotel sustentável, como se pode observar no Anexo 12.

CAPÍTULO IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS

4.1. Recomendações

Uma recomendação pode assumir várias formas de acordo com o contexto em que é descrita. Neste caso, as seguintes recomendações são para um melhor funcionamento do grupo Marmòris em geral e específico a cada estabelecimento do mesmo.

Em geral é recomendado que cada estabelecimento continue a realizar todas as iniciativas implementadas e descritas anteriormente no relatório tais como: continuar a separar todos os resíduos de forma correta, diminuir no descarte de resíduos orgânicos, registar todos os resíduos descartados para uma melhor perceção do desperdício, apostar nos produtos mais sustentáveis e não nos mais baratos, apostar nas energias renováveis, usar o papel de forma racional e sustentável tal como a diminuição do mesmo e tentar reutilizar o papel descartado, também continuar a investir na formação dos colaboradores na área da sustentabilidade, apesar de toda a informação fornecida durante seis meses de estágio, os colaboradores necessitam de uma formação mais abrangente na área da sustentabilidade especificada no tema da hotelaria. Também é recomendado colocar uma ou duas pessoas direcionadas somente para o departamento de sustentabilidade do grupo, isto porque existiu grande necessidade de ajuda presencial durante o estágio.

Especificamente para o Alentejo Marmòris é recomendado criar uma horta biológica, não necessariamente grande, mas de forma que o mesmo possa poupar na compra de vegetais e fruta de fornecedores externos ao hotel e poder adquirir produtos produzidos e tratados no próprio estabelecimento. Também se recomenda apostar no próprio fabrico de pão, uma vez que são utilizados pães nas três possíveis refeições que um hóspede pode fazer no hotel e existe algum desperdício do mesmo, apesar dos restos do pequeno-almoço serem oferecidos aos colaboradores. Ainda é recomendado consciencializar melhor as pessoas que ficam alojadas no hotel em relação aos atalhados, isto porque durante seis meses notou-se que uma pessoa com estadia de duas noites é capaz de pedir a troca de toalhas e lençóis durante a sua curta estadia.

Para o Sintra Marmòris Palace, a recomendação específica é uma melhor manutenção dos próprios jardins inseridos no terreno do estabelecimento, assim conseguem ter um melhor aproveitamento dos alimentos produzidos no próprio jardim biológico.

No entanto, não existe recomendações específicas para o Sintra Marmòris Camélia devido a não ter tantos gastos e consumos como os outros estabelecimentos, por exemplo, é o único dos três estabelecimentos que não possui piscina e em relação a refeições só é possível tomar o pequeno-almoço neste alojamento, e o mesmo é preparado de acordo com a quantidade de hóspedes alojados.

Futuramente será interessante analisar se a certificação tem impactos positivos no grupo, em particular ao nível da notoriedade, avaliando se existem impactos também ao nível dos resultados (tanto em termos de volume de vendas como em termos de aumento da procura). É também relevante verificar, no futuro, se a colocação em prática dos diferentes procedimentos identificados tem efeito ao nível dos consumos dos diferentes recursos e materiais. Estas questões acabam por ser um desafio também para a própria instituição, tendo em conta que obrigam, por um lado, à monitorização desses elementos e, por outro, à comparação com os níveis de consumo e atividade anteriores ao processo de certificação.

4.2. Contributos

Durante seis meses foram colocadas várias tarefas ao dispor e muitas delas contribuíram para o crescimento do grupo, isto porque nunca tinham sido implementadas na empresa. Inicialmente, foram impostos objetivos que tinham de ser alcançados até ao final do estágio, tais como: contribuir para a obtenção da certificação de sustentabilidade turística concebida pela *Biosphere Sustainable for Hotels* para os três estabelecimentos hoteleiros e realizar uma candidatura ao programa *Green Key* em nome do Alentejo Marmòris, e esses mesmos objetivos foram alcançados com sucesso. Por isso, a orientanda contribuiu para a certificação da *Biosphere* dos três estabelecimentos pertencentes ao grupo e para além da candidatura do Alentejo

Marmóris ao programa *Green Key*, conseguiu ainda que o mesmo fosse galardoado como hotel sustentável, como se pode verificar no Anexo 12.

Outros contributos facultados ao grupo Marmòris foram, primeiramente, a transmissão de informação sobre sustentabilidade e novas ações sustentáveis que iriam ser implementadas ao longo do restante ano aos colaboradores dos três estabelecimentos, começo do processo de separação e registo de resíduos, implementação do uso de palhinhas feitas de massa em vez de papel/plástico e em específico no Alentejo Marmòris começo do processo substituição dos produtos de limpeza da marca *Mistolin* para produtos da linha verde da própria marca, mais propriamente *EcoX*.

Um trabalho de investigação que englobe o tema da sustentabilidade pode fornecer uma variedade de contributos significativos para a sociedade, o meio ambiente e para empresas. Por isso, este relatório também serve de contributo e influência para outras empresas adotarem práticas mais responsáveis e sustentáveis, como por exemplo: redução de desperdício, implementação do consumo consciente, economizar os recursos da empresa, reduzir a pegada ambiental, pode até influenciar as escolhas e o comportamento dos colaboradores das próprias empresas.

Por sua vez, o presente relatório inserido no tema da sustentabilidade no contexto do turismo pode disponibilizar várias contribuições académicas para o avanço do conhecimento na área do turismo, como por exemplo a compreensão da interação entre Turismo e Sustentabilidade onde o estudo sobre o tema pode contribuir para uma compreensão mais profunda das complexas interações entre a indústria hoteleira e a sustentabilidade; A identificação de melhores práticas sustentáveis onde pode identificar melhores práticas sustentáveis no turismo, fornecendo perceções sobre como as empresas podem operar de maneira mais sustentável, incluindo práticas de gestão ambiental e certificações sustentáveis. Este estudo pode promover um turismo mais responsável e sustentável, que não apenas beneficie a indústria hoteleira, mas também proteja os recursos naturais e culturais dos destinos e melhore a qualidade de vida das comunidades locais.

Em suma, este trabalho de investigação pode desempenhar um papel essencial na promoção de um ambiente mais sustentável e saudável numa empresa que deseje seguir o mesmo caminho das empresas anteriormente mencionadas.

4.3. Conclusão

A sustentabilidade é um tema fundamental que serve não só para garantir o equilíbrio entre as necessidades presentes e futuras da humanidade, mas também para preservar o planeta Terra que conhecemos nos dias de hoje. Ao longo das últimas décadas, a consciência sobre a importância da sustentabilidade tem aumentado significativamente em todo o mundo, impulsionando ações em diversos setores da sociedade tais como o sector económico, social e ambiental para promover um equilíbrio entre o progresso humano e a conservação da natureza que nos rodeia.

Uma importante conclusão sobre a sustentabilidade é que não se trata apenas de plantar árvores ou economizar energia elétrica e/ou água, é necessário ter um conhecimento estruturado dos impactos que realmente fazem a diferença tais como os impactos sociais, ambientais, económicos, positivos e negativos, que poderão ser criados por uma empresa. É também um conceito global que impacta tudo e todos, como o meio ambiente, a sociedade e a economia. Para que uma abordagem sustentável seja eficaz, é crucial considerar todos os elementos referidos de maneira integrada.

A colaboração entre empresas, organizações não governamentais e a comunidade é essencial para promover a sustentabilidade nos dias de hoje. A criação e implementação de políticas e leis, incentivos para práticas sustentáveis e a educação ambiental são passos importantes neste processo de implementação da sustentabilidade.

A sustentabilidade hoteleira é uma abordagem essencial na própria indústria que visa ajudar os empreendimentos hoteleiros a reduzir os seus impactos ambientais e sociais, e ao mesmo tempo promove o bem-estar dos hóspedes e beneficia as comunidades locais. Estes começam a apostar numa gestão de energia eficiente, na poupança de água e na redução de resíduos, começam também a envolverem-se com

as comunidades locais, apoiando projetos sociais e económicos com o intuito de incluir a contratação de mão de obra local e o desenvolvimento de parcerias com empreendedores locais. Ao implementarem estas e outras ações sustentáveis, conseguem atrair um público-alvo que por sua vez são mais conscientes e preocupados em relação a questões ambientais e sociais e que desejam também apoiar negócios que reúnem todas as características de acordo com os seus valores.

Em suma, a sustentabilidade é um tema premente e um imperativo moral para assegurar um futuro habitável para as gerações vindouras, tanto em termos humanitários como para a natureza. É um compromisso coletivo que requer ações concretas e contínuas de todos os setores da sociedade, já referidos anteriormente. Apesar de ser um tema geral, para o mundo empresarial a sustentabilidade tornou-se um fator crucial a seguir, pois procura equilibrar o conforto e a satisfação dos hóspedes com a responsabilidade ambiental e social.

Todas empresas, incluindo os empreendimentos hoteleiros, que por sua vez aderem e implementam ações sustentáveis diárias e de longa data, reduzem não só o impacto negativo ambiental, mas também atraem um público cada vez mais consciente e preocupado com questões ambientais. Estas abordagens acabam beneficiar não só o meio ambiente, como também as próprias empresas, os colaboradores e a comunidade na qual estão inseridas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, T. M. (2022). *Análise de Conteúdo na Pesquisa Qualitativa*. Minas Gerais: Universidade Federal de Juiz de Fora. Obtido de <https://acupsi.org/wp-content/uploads/2022/03/03-Analisis-contenido-AAbad-TMarques.pdf>
- Almeida, J. (2016). *Sustentabilidade em Hotelaria - Uma Análise da Infusão/Difusão em Hotéis de Lisboa*. Lisboa: Universidade Europeia.
- Barbosa, C., & Lopes, S. (2018). *Sustentabilidade: gestão estratégica na prática*. Rio de Janeiro: Brasport.
- Biosphere Responsible Tourism Inc. (2021). *Biosphere Sustainable Lifestyle is now available!* Obtido de Biosphere Tourism: <https://www.biospheretourism.com/en/blog/biosphere-sustainable-lifestyle-is-now-available/233>
- Bogdan, R., & Biklen, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação - Uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.
- Estender, A., & Pitta, T. (2008). O Conceito do Desenvolvimento Sustentável. *Revista Terceiro Setor*, 22-24.
- Ferreira, R. (2023). *O que é Turismo Sustentável?* Obtido de Viajar Verde: <https://viajarverde.com.br/turismo-sustentavel/>
- Foundation for Environmental Education. (s/d). *Our history*. Obtido de Green Key: <https://static1.squarespace.com/static/55371f97e4b0fce8c1ee4c69/t/574301bff699bb27dcd47974/1464009153745/GreenKeyHistory-documentfromHORESTA.pdf>
- Foundation for Environmental Education. (s/d). *Our Programme*. Obtido de Green Key: <https://www.greenkey.global/our-programme>
- GCNP. (s/d). *A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável*. Obtido de Global Compact Network Portugal: <https://globalcompact.pt/index.php/pt/agenda-2030>

- OECD. (2013). *Green Innovation in Tourism Services*. Paris: OECD Tourism Papers.
- OMT. (2005). *Qualidade e Sustentabilidade*. Obtido de Turismo de Portugal: https://www.turismodeportugal.pt/pt/quem_somos/gestao/qualidade-sustentabilidade/Paginas/default.aspx
- Pearce, D. W., Atkinson, G. D., & Dubourg, W. R. (1994). The Economics of Sustainable Development. *Energy Environ*, 458-467. Obtido de <https://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev.eg.19.110194.002325>
- Portugal, U. (s/d). *Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - Os 17 ODS*. Obtido de Comissão Nacional da UNESCO: <https://unescoportugal.mne.gov.pt/pt/temas/objetivos-de-desenvolvimento-sustentavel/os-17-ods>
- Rasoolimanesh, S. M., Ramakrishna, S., Hall, C. M., Esfandiar, K., & Seyfi, S. (2020). A systematic scoping review of sustainable tourism indicators in relation to the sustainable development goals. *Journal of Sustainable Tourism*, 1496-1508.
- Responsible Tourism Institute. (2021). *The sustainability management platform*. Obtido de Biosphere Sustainable: <https://www.biospheresustainable.com/en/6/biosphere-sustainable>
- YET. (2022). *Sustentabilidade empresarial: o que é e quais as vantagens?* Obtido de YET - Your Electronic Transactions: <https://yetspace.com/sustentabilidade-empresarial-o-que-e-e-quais-as-vantagens/>

ANEXOS

ANEXO 1 – “Documentos criados na plataforma CANVA para os 3 estabelecimentos”



GOSTARIAMOS DE SABER A SUA SUGESTÃO

No Alentejo Marmòris Hotel & Spa uma das nossas preocupações é o bom ambiente de trabalho e um espírito de equipa positivo e saudável.

A opinião dos nossos colaboradores é importante para nós, e por isso dedicamos esta "caixa de correio" a vocês, para que possam expressar livremente as vossas preocupações, sugestões, e ideias inovadoras que possam melhorar o nosso trabalho e o serviço que entregamos ao nosso cliente.

Obrigada a todos pela colaboração.

- Direcção





GOSTARIAMOS DE SABER A SUA SUGESTÃO

No Sintra Marmòris Camélia uma das nossas preocupações é o bom ambiente de trabalho e um espírito de equipa positivo e saudável.

A opinião dos nossos colaboradores é importante para nós, e por isso dedicamos esta "caixa de correio" a vocês, para que possam expressar livremente as vossas preocupações, sugestões, e ideias inovadoras que possam melhorar o nosso trabalho e o serviço que entregamos ao nosso cliente.

Obrigada a todos pela colaboração.

- Direcção





GOSTARIAMOS DE SABER A SUA SUGESTÃO

No Sintra Marmòris Palace uma das nossas preocupações é o bom ambiente de trabalho e um espírito de equipa positivo e saudável.

A opinião dos nossos colaboradores é importante para nós, e por isso dedicamos esta "caixa de correio" a vocês, para que possam expressar livremente as vossas preocupações, sugestões, e ideias inovadoras que possam melhorar o nosso trabalho e o serviço que entregamos ao nosso cliente.

Obrigada a todos pela colaboração.

- Direcção



BOAS PRÁTICAS DE HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR

USE ÁGUA E MATÉRIAS-PRIMAS
SEGURAS



SEPRE ALIMENTOS CRUS DE
ALIMENTOS COZINHADOS



MANTENHA A LIMPEZA



COZINHE BEM OS ALIMENTOS



MANTENHA OS ALIMENTOS A
TEMPERATURAS SEGURAS

DICAS CONTRA O DESPERDÍCIO ALIMENTAR

- 1 - Fazer uma lista das coisas que se tem no Hotel antes de encomendar;
- 2 - Organizar os armários e as arcas congeladoras para que todos os alimentos possam estar sempre visíveis;
- 3 - Estar com atenção às datas de validade;
- 4 - Preparar sempre refeições de acordo com a quantidade de pessoas, e não em excesso;
- 5 - Procurar em armazenar as sobras para consumir depois ou para usa-las como base em outras receitas.



BOAS PRÁTICAS DE HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR

USE ÁGUA E MATÉRIAS-PRIMAS
SEGURAS



SEPARE ALIMENTOS CRUS DE
ALIMENTOS COZINHADOS



MANTENHA A LIMPEZA



COZINHE BEM OS ALIMENTOS



MANTENHA OS ALIMENTOS A
TEMPERATURAS SEGURAS



DICAS CONTRA O DESPERDÍCIO ALIMENTAR

- 1 - Fazer uma lista das coisas que se tem no Hotel antes de encomendar;
- 2 - Organizar os armários e as arcas congeladoras para que todos os alimentos possam estar sempre visíveis;
- 3 - Estar com atenção às datas de validade;
- 4 - Preparar sempre refeições de acordo com a quantidade de pessoas, e não em excesso;
- 5 - Procurar armazenar as sobras para consumir depois ou para usa-las como base em outras receitas.

BOAS PRÁTICAS DE HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR

USE ÁGUA E MATÉRIAS-PRIMAS
SEGURAS



SEPRE ALIMENTOS CRUS DE
ALIMENTOS COZINHADOS



MANTENHA A LIMPEZA



COZINHE BEM OS ALIMENTOS



MANTENHA OS ALIMENTOS A
TEMPERATURAS SEGURAS

DICAS CONTRA O DESPERDÍCIO ALIMENTAR

- 1 - Fazer uma lista das coisas que se tem no Hotel antes de encomendar;
- 2 - Organizar os armários e as arcas congeladoras para que todos os alimentos possam estar sempre visíveis;
- 3 - Estar com atenção às datas de validade;
- 4 - Preparar sempre refeições de acordo com a quantidade de pessoas, e não em excesso;
- 5 - Procurar em armazenar as sobras para consumir depois ou para usa-las como base em outras receitas.



Contactos de emergência



Bombeiros de Vila Viçosa

268 889 160



Centro de Saúde de Vila Viçosa

268 980 232



Hospital de Évora

266 740 100



GNR de Vila Viçosa

268 980 469



Polícia de Estremoz

268 039 160



Procedimento em Caso de Acidente de Trabalho

1. O colaborador deve dirigir-se a um dos prestadores clínicos da Seguradora. Para tal, basta que leve consigo o número da apólice e o nome da companhia.

2. Têm ao dispor:

- Clínica Recuperação M H Vila Viçosa, sita na Rua Augusta, lote 170, 7160-23 Vila Viçosa

Se a situação for muito urgente, o colaborador deve dirigir-se ao Hospital público mais próximo.

Depois de ter alta, deve dirigir-se, de imediato, ao prestador clínico com o relatório do episódio de urgência.



Contactos de emergência



Bombeiros de Sintra

219 236 200



Centro de Saúde de Sintra

219 247 770



Hospital CUF de Sintra

211 144 850



GNR de Sintra

217 653 260



Polícia Municipal de Sintra

217 653 260



Procedimento em Caso de Acidente de Trabalho

1. O colaborador deve dirigir-se a um dos prestadores clínicos da Seguradora. Para tal, basta que leve consigo o número da apólice e o nome da companhia.

2. Têm ao dispor:

- Cintramédica sita na Travessa da Portela, 2710-437 Sintra;
- CUF Sintra Hospital na Av. Raul Solnado, nº 8, 2710-204 Sintra;
- Centro Clínico no SAMS, sito na Rua Fialho de Almeida, 21, 1070-128 Lisboa

Se a situação for muito urgente, o colaborador deve dirigir-se ao Hospital público mais próximo.

Depois de ter alta, deve dirigir-se, de imediato, ao prestador clínico com o relatório do episódio de urgência.



Contactos de emergência



Bombeiros de Sintra

219 236 200



Centro de Saúde de Sintra

219 247 770



Hospital CUF de Sintra

211 144 850



GNR de Sintra

217 653 260



Polícia Municipal de Sintra

217 653 260



Procedimento em Caso de Acidente de Trabalho

1.O colaborador deve dirigir-se a um dos prestadores clínicos da Seguradora. Para tal, basta que leve consigo o número da apólice e o nome da companhia.

2. Têm ao dispor:

- Cintramédica sita na Travessa da Portela, 2710-437 Sintra;
- CUF Sintra Hospital na Av. Raul Solnado, nº 8, 2710-204 Sintra;
- Centro Clínico no SAMS, sito na Rua Fialho de Almeida, 21, 1070-128 Lisboa

Se a situação for muito urgente, o colaborador deve dirigir-se ao Hospital público mais próximo.

Depois de ter alta, deve dirigir-se, de imediato, ao prestador clínico com o relatório do episódio de urgência.



Desligue as Luzes

Por favor ajude o ambiente e sempre que não necessitar, desligue as luzes.



Feche as torneiras

Por favor ajude o ambiente e sempre que não necessitar, feche as torneiras



Desligue as Luzes

Por favor ajude o ambiente e sempre que não necessitar, desligue as luzes.



Feche as torneiras

Por favor ajude o ambiente e sempre que não necessitar, feche as torneiras



Desligue as Luzes

Por favor ajude o ambiente e sempre que não necessitar, desligue as luzes.



Feche as torneiras

Por favor ajude o ambiente e sempre que não necessitar, feche as torneiras



Desligue as Luzes

Por favor ajude o ambiente e sempre que não necessitar, desligue as luzes.



Feche as torneiras

Por favor ajude o ambiente e sempre que não necessitar, feche as torneiras



Desligue as Luzes

Por favor ajude o ambiente e sempre que não necessitar, desligue as luzes.



Feche as torneiras

Por favor ajude o ambiente e sempre que não necessitar, feche as torneiras



Desligue as Luzes

Por favor ajude o ambiente e sempre que não necessitar, desligue as luzes.



Feche as torneiras

Por favor ajude o ambiente e sempre que não necessitar, feche as torneiras



Save Energy



Desligar os equipamentos eléctricos por uma hora por dia não lhe fará diferença a si, mas após 365 dias fará toda a diferença para o nosso planeta.

Save Energy



Desligar os equipamentos eléctricos por uma hora por dia não lhe fará diferença a si, mas após 365 dias fará toda a diferença para o nosso planeta.



Save Energy

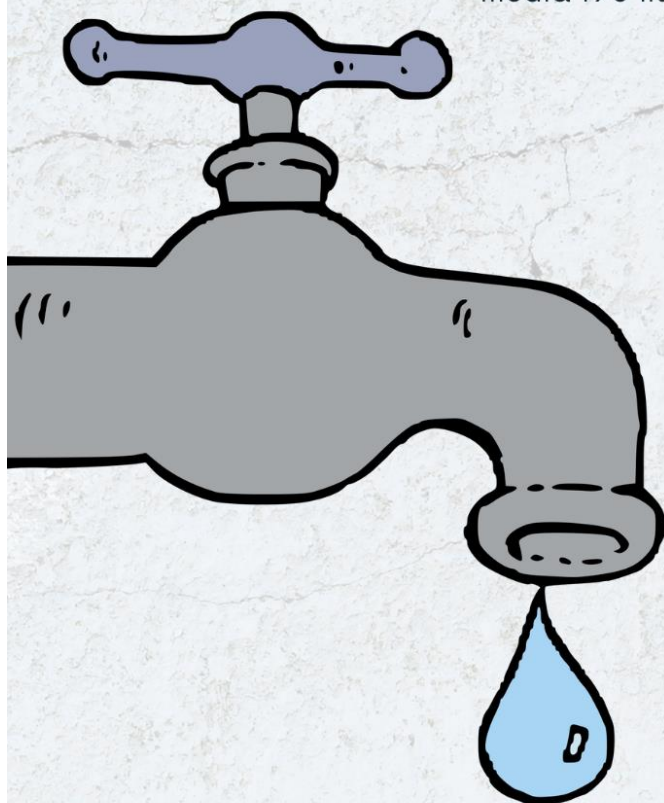


Desligar os equipamentos eléctricos por uma hora por dia não lhe fará diferença a si, mas após 365 dias fará toda a diferença para o nosso planeta.

SABIA QUE...

De acordo com a ONU, cada pessoa precisa de 110 litros de água por dia para necessidades básicas como tomar banho e escovar os dentes.

Em Portugal, cada habitante gasta em média 190 litros de água por dia



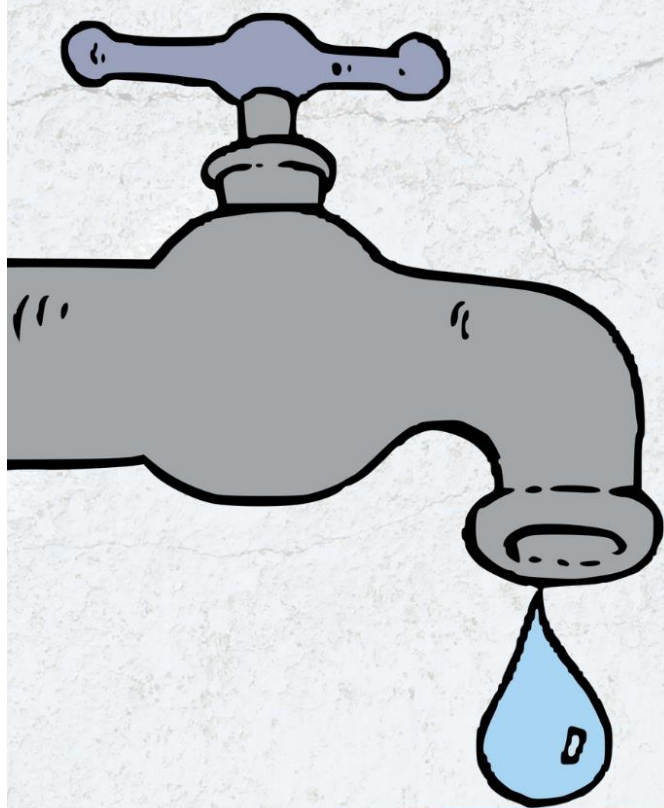
SAVE WATER !

SABIA QUE...

De acordo com a ONU, cada pessoa precisa de 110 litros de água por dia para necessidades básicas como tomar banho e escovar os dentes.

Em Portugal, cada habitante gasta em média 190 litros de água por dia.

Dá que pensar!



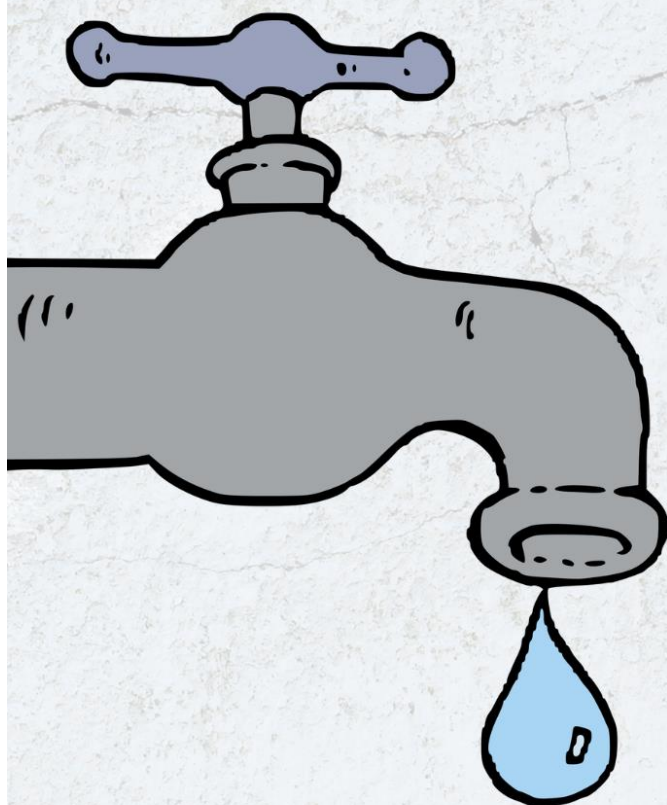
SAVE WATER !

SABIA QUE...

De acordo com a ONU, cada pessoa precisa de 110 litros de água por dia para necessidades básicas como tomar banho e escovar os dentes.

Em Portugal, cada habitante gasta em média 190 litros de água por dia.

Dá que pensar!



SAVE WATER !



Hábitos para uma vida saudável!



Alentejo Marmôris Hotel & Spa



Hábitos para uma vida saudável!



Sintra Marmôris Camélia

Hábitos para uma vida saudável!



Sintra Marmoris Palace

Práticas Ecológicas PELO FUTURO

O Alentejo Marmòris Hotel & Spa tem vindo adoptar uma Política de Turismo Sustentável na gestão dos recursos naturais e na redução do seu impacto no meio ambiente e na Natureza.

Pedimos a vossa melhor colaboração para:

- Fechar a torneira sempre que não esteja a ser usada.
- Não lavar loiça ou alimentos em água corrente
- Reduzir a abertura do frigorífico retirando o necessário numa só vez
- Do desperdício, pedimos que faça a sua correcta reciclagem reaproveitando alimentos que possam ser disponibilizados ao staff
- Sempre que não estiver a usar a zona da cozinha, por favor apague as luzes e desligue o ar condicionado

- Direcção





Práticas Ecológicas PELO FUTURO

O Alentejo Marmòris Hotel & Spa tem vindo adoptar uma Política de Turismo Sustentável na gestão dos recursos naturais e na redução do seu impacto no meio ambiente e na Natureza.

Pedimos a vossa melhor colaboração para:

- Fechar a torneira sempre que não esteja a ser usada.
- Não lavar loiça ou alimentos em água corrente
- Reduzir a abertura do frigorífico retirando o necessário numa só vez
- Do desperdício, pedimos que faça a sua correcta reciclagem reaproveitando alimentos que possam ser disponibilizados ao staff
- Sempre que não estiver a usar a zona da cozinha, por favor apague as luzes e desligue o ar condicionado

- Direcção





Práticas Ecológicas PELO FUTURO

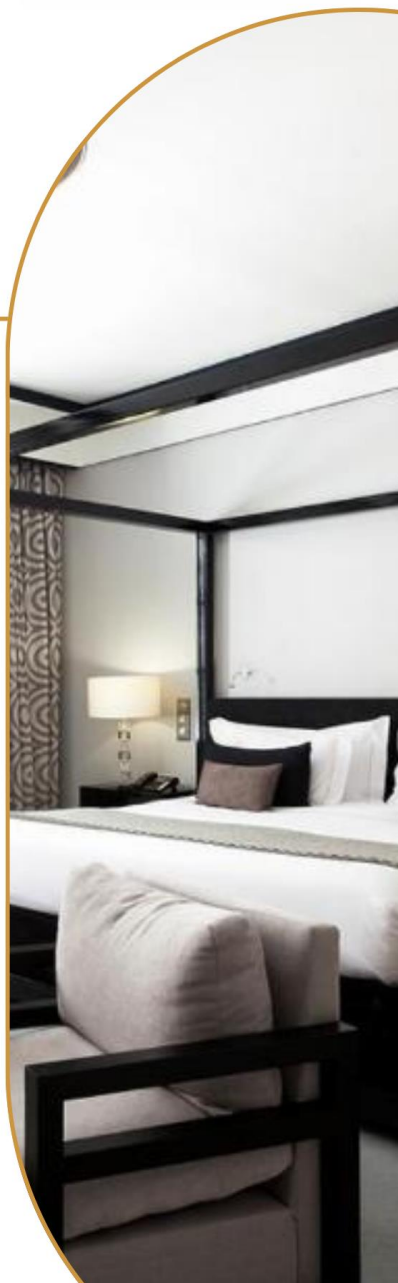
O Alentejo Marmòris Hotel & Spa tem vindo adoptar uma Política de Turismo Sustentável na gestão dos recursos naturais e na redução do seu impacto no meio ambiente e na Natureza.

Pedimos a vossa melhor colaboração para:

- Ao entrar nos quartos abra as janelas para criar uma corrente de ar natural para o arejar
- Desligue de imediato os aquecedores/AC's
- Não desperdice água na limpeza do espaço, abrindo apenas as torneiras quando necessário
- Seja consciente na dosagem dos productos de limpeza que usa limitando à quantidade necessária
- Sempre que não estiver a usar uma secção de trabalho, por favor apague as luzes e ar condicionado

Desafiamos os/as nossos/as colaboradores/as a fazer apenas uma descarga de autocolismo para a limpeza de cada quarto.

- Direcção





Práticas Ecológicas PELO FUTURO

O Sintra Marmòris Palace tem vindo adoptar uma Política de Turismo Sustentável na gestão dos recursos naturais e na redução do seu impacto no meio ambiente e na Natureza.

Pedimos a vossa melhor colaboração para:

- Fechar a torneira sempre que não esteja a ser usada.
- Não lavar loiça ou alimentos em água corrente
- Reduzir a abertura do frigorífico retirando o necessário numa só vez
- Do desperdício, pedimos que faça a sua correcta reciclagem reaproveitando alimentos que possam ser disponibilizados ao staff
- Sempre que não estiver a usar a zona da cozinha, por favor apague as luzes e desligue o ar condicionado

- Direcção





Práticas Ecológicas PELO FUTURO

O Sintra Marmòris Palace tem vindo adoptar uma Política de Turismo Sustentável na gestão dos recursos naturais e na redução do seu impacto no meio ambiente e na Natureza.

Pedimos a vossa melhor colaboração para:

- Ao entrar nos quartos abra as janelas para criar uma corrente de ar natural para o arejar
- Desligue de imediato os aquecedores/AC's
- Não desperdice água na limpeza do espaço, abrindo apenas as torneiras quando necessário
- Seja consciente na dosagem dos productos de limpeza que usa limitando à quantidade necessária
- Sempre que não estiver a usar uma secção de trabalho, por favor apague as luzes e ar condicionado

Desafiamos os/as nossos/as colaboradores/as a fazer apenas uma descarga de autocolismo para a limpeza de cada quarto.

- Direcção



Práticas Ecológicas PELO FUTURO

O Sintra Marmòris Camélia tem vindo adoptar uma Política de Turismo Sustentável na gestão dos recursos naturais e na redução do seu impacto no meio ambiente e na Natureza.

Pedimos a vossa melhor colaboração para:

- Ao entrar nos quartos abra as janelas para criar uma corrente de ar natural para o arejar
- Desligue de imediato os aquecedores/AC's
- Não desperdice água na limpeza do espaço, abrindo apenas as torneiras quando necessário
- Seja consciente na dosagem dos productos de limpeza que usa limitando à quantidade necessária
- Sempre que não estiver a usar uma secção de trabalho, por favor apague as luzes e ar condicionado

Desafiamos os/as nossos/as colaboradores/as a fazer apenas uma descarga de autocolismo para a limpeza de cada quarto.

- Direcção





Práticas Ecológicas PELO FUTURO

O Sintra Marmòris Camélia tem vindo adoptar uma Política de Turismo Sustentável na gestão dos recursos naturais e na redução do seu impacto no meio ambiente e na Natureza.

Pedimos a vossa melhor colaboração para:

- Fechar a torneira sempre que não esteja a ser usada.
- Não lavar loiça ou alimentos em água corrente
- Reduzir a abertura do frigorífico retirando o necessário numa só vez
- Do desperdício, pedimos que faça a sua correcta reciclagem reaproveitando alimentos que possam ser disponibilizados ao staff
- Sempre que não estiver a usar a zona da cozinha, por favor apague as luzes e desligue o ar condicionado

- Direcção



ANEXO 2 – “Excel requisitos e plano de ação”

	Referência ODS	Ação	Nº	ATIVIDADES
 ODS 1: FIM DA POBREZA	Ação 1.1.	Colaborar com uma entidade pública ou privada local para este propósito social.	ACT1	Temos alianças com entidades sociais para este fim.
			ACT2	Fazemos doações para projetos sociais relacionados com a pobreza.
			ACT3	Promovemos iniciativas de combate à pobreza.
			ACT4	Envolvemos os nossos colaboradores e stakeholders em ações sociais de combate à pobreza.
	Ação 1.2.	Estabelecer medidas e acordos para enriquecer o nosso ambiente nos níveis económico e social.	ACT5	Convidamos os nossos stakeholders a propor ideias e atividades que ajudem a erradicar a pobreza.
			ACT6	Participamos em projetos que melhoram o nosso meio económica e socialmente.
			ACT7	Priorizamos a contratação de pessoas locais próximas ao nosso meio económico e social.
			ACT8	Participamos em fóruns e discussões sobre este assunto específico.
			SHARED13	Criamos uma cozinha comunitária.
	Ação 1.3.	Participar em projetos de cooperação internacional, solidária ou humanitária.	ACT9	Colaboramos com projetos de recolha de roupa para pessoas em risco de exclusão social.
			ACT10	Compramos produtos de comércio justo de projetos humanitários.
			ACT11	Estabelecemos contacto com ONG's, que implementam projetos que ajudam a erradicar a pobreza.
			ACT12	Colaboramos com ONG's que incentivam e auxiliam pessoas em risco de exclusão social.
			ACT13	Contribuímos com uma percentagem da nossa receita anual para projetos em países em desenvolvimento.
 ODS 2: FOME ZERO	Ação 2.1	Incentivar e apoiar a agricultura local e os seus mercados de distribuição.	ACT14	Realizamos workshops de consciencialização sobre o uso de produtos locais.
			ACT15	Utilizamos alimentos produzidos perto do nosso ponto de venda gastronómico (gado, legumes e peixe).
			ACT16	Usamos produtos sazonais de quintas locais próximas.
			ACT17	Ao comprar e oferecer bens e serviços, a entidade dá prioridade aos fornecedores locais, desde que estes estejam disponíveis e tenham qualidade suficiente.
			ACT18	Promovemos o consumo de alimentos com denominação de origem da nossa localidade.
			ACT19	Compramos a fornecedores que seguem políticas agrícolas que respeitam o ambiente e os animais.
			ACT407	Partilhamos campanhas e divulgamos informação sobre os agricultores locais da área entre os nossos intervenientes
			ACT408	Nos eventos que organizamos com empregados, clientes e/ou colaboradores, contratamos um serviço de catering/gastronómico com produtos sazonais e cujos fornecedores são agricultores de pomares locais.

 ODS 2: FOME ZERO	Ação 2.2	Aplicar as normas internacionais do HACCP e procurar criar hábitos alimentares saudáveis e nutritivos.	ACT20	Utilizamos um sistema de segurança e controlo da qualidade dos alimentos na nossa empresa.
			ACT21	Oferecemos menus saudáveis aos nossos colaboradores.
			ACT22	Tomamos medidas constantes para minimizar os riscos e regular os pontos de verificação críticos.
			ACT23	Documentamos todas as ações corretivas relacionadas com a segurança alimentar e fazemos alterações a longo prazo, se necessário.
			ACT24	Treinamos os colaboradores com HACCP garantindo a segurança alimentar em todos os processos.
			ACT25	Garantimos a rastreabilidade de todos os alimentos usados nos nossos processos de produção.
			ACT521	Opções de menu vegetariano disponíveis
			ACT522	Opções de menu vegano disponíveis.
			SHARED5	Oferecemos informações transparentes sobre os ingredientes e conteúdos da nossa oferta gastronômica.
	Ação 2.3	Incentive boas práticas para evitar o desperdício alimentar.	ACT26	Promovemos boas práticas de "preparação de alimentos" através de workshops.
			ACT27	Desenvolvemos "manuais de boas práticas" para não produzirmos resíduos de alimentos e sobraem embalagens nos eventos.
			ACT28	Não compramos mais do que o necessário, preferindo alimentos frescos, a granel, de lojas pequenas e com a menor embalagem possível.
			ACT29	Planeamos os nossos menus para garantir o mínimo de desperdício alimentar.
			ACT30	Reciclamos corretamente as sobras de alimentos.
			ACT31	Encorajamos o uso de composto.
			ACT32	Desenvolvemos mecanismos e incentivos para promover a adoção de boas práticas alimentares e prevenir o desperdício.
			ACT413	Temos instalados nas nossas instalações postos de recolha de óleo alimentar e disponibilizamos o acesso aos mesmos aos nossos colaboradores, clientes, colaboradores e população envolvente.
	Ação 2.4	Assegurar a utilização respeitosa das terras agrícolas circundantes.	ACT33	Temos políticas que garantem que não esgotamos os nossos recursos agrícolas.
			ACT34	Garantimos que os produtos que utilizamos na entidade não incentivam a desflorestação.
			ACT35	Trabalhamos com agricultores que usam fertilizantes certificados e que se preocupam com o saúde do solo.
			ACT36	Recebemos os nossos alimentos de quintas ambientalmente sustentáveis que seguem políticas agrícolas para manutenção e melhoria do solo.
			ACT37	Participamos em campanhas que visam promover a manutenção de solos férteis.
			ACT415	Damos prioridade à selecção de fornecedores de explorações agrícolas sustentáveis que seguem políticas agrícolas de manutenção e melhoramento do solo ao solicitar serviços de restauração.

 ODS 3: SAÚDE E BEM ESTAR	Ação 3.1	Implementar medidas de segurança e prevenção de riscos para colaboradores e clientes.	ACT38	Implementamos protocolos de emergência, segurança e saúde.
			ACT39	Realizamos simulações de emergência para casos de perigo.
			ACT40	Solicitamos o uso de equipamentos de proteção individual, se necessário.
			ACT41	Informamos a nossa equipa sobre possíveis riscos ocupacionais.
			ACT42	Realizamos campanhas de saúde entre os nossos colaboradores.
			ACT43	Temos uma "zona de quarentena" e uma rota de isolamento, antes do transporte médico.
			ACT44	Realizamos avaliações de risco ocupacional.
			ACT399	Temos protocolos de segurança e proteção para os nossos animais, pessoal e clientes.
			ACT449	Definimos corretamente a política de risco e informamos corretamente os clientes antes das atividades.
			ACT475	Damos formação e fornecemos as ferramentas necessárias ao grupo de trabalho ou delegado responsável pela gestão de risco da empresa.
			SHARED9	Dispomos de kit de primeiros socorros.
	Ação 3.2	Incentivar o consumo de produtos e atividades saudáveis.	ACT45	Temos um sistema de segurança alimentar e controlo de qualidade.
			ACT46	Encorajamos atividades desportivas entre os colaboradores.
			ACT47	Informamos sobre os efeitos nocivos dos hábitos pouco saudáveis.
			ACT48	Incentivamos o uso de produtos frescos e saudáveis nos nossos cardápios.
			ACT49	Promovemos uma mobilidade saudável e sustentável.
			ACT50	Instalamos bicicletários em nossa entidade.
			ACT51	Patrocinamos eventos desportivos.
			ACT52	Temos alianças estratégicas com empresas ligadas à saúde.
			SHARED1	Encorajamos as actividades desportivas entre os nossos clientes.
	Ação 3.3	Contribuir para melhorar a saúde no território.	ACT53	Participamos em campanhas que informam sobre a saúde e prevenção de doenças.
			ACT54	Participamos em programas oficiais de doação de sangue.
			ACT55	Fazemos doações a entidades médicas e de saúde.
			ACT56	Temos parcerias com organizações de saúde.
			ACT57	Oferecemos "vacinas e / ou análises de saúde gratuitas" aos nossos colaboradores.
			ACT486	Asseguramos que a eleição da Labour Mutual surgiu com base em um acordo.
	Ação 3.4	Participar em projetos que ajudem a prevenir doenças, evitar riscos ambientais e salvaguardar a saúde humana	ACT58	Ajudamos os nossos colaboradores a evitar hábitos prejudiciais à saúde.
			ACT59	Envolvemo-nos em atividades de pesquisa relacionadas com riscos de saúde.
			ACT60	Colaboramos com organizações especializadas em questões de dependência de drogas.
			ACT61	Somos parceiros em projetos para melhorar o bem-estar dos nossos colaboradores.
			ACT62	Participamos em projetos relacionados com a segurança rodoviária.
			ACT63	Informamos sobre diversos temas preventivos: sexualidade, planeamento familiar, etc.
			ACT64	Informamos sobre os riscos do manuseio incorreto de produtos químicos e os seus efeitos poluentes.
			ACT65	Informamos os nossos funcionários e clientes sobre o abuso de substâncias e as suas consequências.
			ACT460	A entidade implementa práticas para minimizar a poluição por ruído, luz, escoamento superficial, erosão, substâncias que destroem a camada de ozônio e poluentes do ar, da água e do solo.



ODS 3: SAÚDE E BEM-ESTAR

Ação 3.5

Implementar medidas para reduzir a infecção por coronavírus SARS-CoV-2

ACT66	Temos protocolos de desinfecção para as nossas instalações.
ACT67	Temos um plano de contingência para reduzir os riscos de contágio.
ACT68	Temos assessoria especializada em matéria de saúde e segurança.
ACT69	Avaliamos a presença de grupos vulneráveis contra COVID-19 no ambiente de trabalho e determinamos medidas de segurança específicas para esses membros da equipa.
ACT70	Dispomos dos meios necessários para realizar os protocolos de saúde COVID-19.
ACT71	Fornecemos equipamento de proteção pessoal adequado mediante avaliação de riscos ocupacionais.
ACT72	Exigimos no caso de ter uma empresa subcontratada que o pessoal possua os EPI necessários.
ACT73	Fornecemos informações sobre centros de saúde e hospitais próximos, bem como telefones de emergência.
ACT74	Seguimos uma checklist cumprindo um programa de saúde e higiene, prevenindo a propagação de bactérias ou vírus.
ACT75	Informamos os nossos funcionários sobre as medidas e requisitos do programa de saúde.
ACT76	Mantemos e cumprimos a lista de diretrizes de saúde relevantes e advertências sobre doenças infecciosas de agências governamentais e garantimos que essa lista esteja atualizada.
ACT77	O cliente é informado das condições do serviço e das medidas de prevenção estabelecidas antes de confirmar a sua reserva.
ACT78	Existe um tipo de limpeza e periodicidade para cada uniforme dos funcionários: a limpeza dos uniformes de trabalho juntamente com a lingerie é feita pelo estabelecimento ou, caso contrário, o funcionário deve garantir a limpeza dos mesmos.
ACT79	As zonas de eventos são definidas de acordo com a sua análise de risco e com o que a autoridade competente permite, dependendo da fase em que se encontram. As áreas onde será realizada são ventiladas com pelo menos duas horas de antecedência.
ACT81	Se o nosso guia turístico apresentar algum sintoma de doença, mesmo de natureza leve, ele deve abster-se de prestar qualquer serviço.
ACT82	Os nossos guias turísticos desenvolvem passeios unilaterais para evitar travessias de grupos sempre que possível (por exemplo a pequenas cidades), em coordenação em qualquer caso com outros guias turísticos.
ACT83	Nos passeios pedestres e paragens para explicação de monumentos os nossos guias turísticos desenvolvem a sua atividade em zonas abertas e / ou espaçosas, respeitando a distância de segurança.
ACT84	Os nossos guias turísticos estabelecem um número máximo de clientes para aqueles que oferecem o serviço com segurança.



ODS 3: SAÚDE E BEM ESTAR

Ação 3.5

Implementar medidas para reduzir a infecção por coronavírus SARS-CoV-2

ACT85

Para o transporte de passageiros asseguramos o cumprimento constante das indicações das autoridades sanitárias.

ACT86

O nosso guia turístico deverá enviar ao cliente, juntamente com o roteiro, um documento de medidas de prevenção a tomar em termos de higiene e segurança.

ACT87

Nos nossos campos de golfe é permitido o uso de buggies. Antes e depois de cada uso deve ser desinfetado pela equipa do clube.

ACT88

No nosso clube de golfe, o Club House permanecerá aberto, fechando o salão social, para permitir o acesso dos jogadores ao campo e às instalações sanitárias.

ACT89

Durante as partidas de golfe, a distância de segurança deve ser mantida, não permitimos o uso de pias, fontes, bancos, etc.

ACT90

Fornecemos informações sobre destinos, restaurantes, atrações turísticas, brochuras, etc., na medida do possível, por computador e telefone.

ACT91

Priorizamos toalhas descartáveis, utilizamos materiais e soluções que facilitam a sua passagem rápida entre serviços. Limpamos as superfícies que entram em contato com os clientes.

ACT92

Evitamos o uso de menus físicos para reduzir o risco de contágio, usamos as novas tecnologias.

ACT93

Temos um espaço preparado para a entrega do pedido à pessoa das entregas (bar, mesa, etc.). A pessoa das entregas não terá acesso à área da cozinha em hipótese alguma.

ACT94

Asseguramos que o cliente não faça uso da esplanada antes de ser desinfetada entre clientes.

ACT95

Nos nossos museus, estabelecemos as medidas necessárias para garantir que a distância mínima de segurança é respeitada.

ACT96

As nossas agências de viagens fornecem informações específicas sobre recomendações de viagens.

ACT97

Na nossa agência de viagens, estabelecemos um sistema para fornecer brochuras e material escrito com segurança, evitando o contacto direto com os nossos visitantes e o uso de material comum.

ACT98

Trocamos informação dos protocolos de segurança com os nossos fornecedores.

ACT99

Temos um protocolo para pontos de venda de alimentos e bebidas.

ACT100

Trabalhamos em coordenação com empresas locais de viagens e transporte para promover os requisitos de espaço corretos para evitar a congregação de convidados.

 ODS 4: EDUCAÇÃO DE QUALIDADE	Ação 4.1	Proporcionar treino adequado às reais necessidades dos nossos colaboradores.	ACT101	Temos um plano de educação e formação para o nosso pessoal.
			ACT102	Realizamos uma análise de necessidades para projetar um plano de formação adequado.
			ACT103	Temos um orçamento anual para a formação do staff.
			ACT104	Oferecemos formação extraordinária ao nosso staff, para casos de emergência.
			ACT105	Temos acordos estratégicos com centros de formação.
	Ação 4.2	Promover atividades educativas sobre questões de desenvolvimento sustentável na nossa área.	ACT106	Temos um posto de informação para divulgar as nossas ações sustentáveis.
			ACT107	Colocamos placas e cartazes com conteúdo sustentável nas nossas instalações.
			ACT108	Participamos em eventos de sustentabilidade.
			ACT109	Promovemos uma cultura sustentável entre os nossos funcionários, clientes e partes interessadas.
			ACT110	Participamos em workshops e eventos sociais realizados na nossa localidade.
	Ação 4.3	Colaborar com terceiros em projetos relacionados com a sustentabilidade educacional dentro e fora da empresa.	ACT111	Colaboramos com entidades educacionais em projetos relacionados com o desenvolvimento sustentável.
			ACT112	Participamos em projetos educacionais de desenvolvimento sustentável.
			ACT114	Colaboramos em projetos sociais para a construção de escolas.
			ACT115	Promovemos bolsas com o tema "Desenvolvimento Sustentável".
 ODS 5: IGUALDADE DE GÉNERO	Ação 5.1	Implementar planos e políticas de igualdade de género.	ACT116	Trabalhamos apenas com entidades que cumpram as políticas de igualdade.
			ACT117	Garantimos remuneração igual, sem discriminação de qualquer tipo.
			ACT118	Temos políticas de recrutamento não discriminatórias.
			ACT119	Todos os nossos colaboradores têm direito a um plano de desenvolvimento pessoal.
			SHARED2	Temos um Plano de Igualdade.
			SHARED3	Estabelecemos guias de ação para o uso de linguagem não sexista ou discriminatória.
			SHARED17	Temos um protocolo de atuação em situações de assédio no trabalho.
			SHARED23	Criamos e desenvolvemos campanhas voltadas para a promoção da igualdade de género.
	Ação 5.2	Ter condições de trabalho que promovam o empoderamento.	ACT120	Financiamos projetos e/ou colaboramos com entidades que trabalham em prol igualdade de género
			ACT121	Partilhamos os nosso interesse na questão do "empoderamento feminino" com outros grupos.
			ACT122	Trabalhamos de acordo com os Princípios de Empoderamento das Mulheres da ONU.
			ACT123	Promovemos empregos decentes e empoderadores para as mulheres em toda a cadeia de valor.
			ACT124	Criamos um espaço onde os nossos colaboradores podem expressar livremente as suas opiniões, experiências e dúvidas.
			ACT490	Asseguramos que os responsáveis pelo RH são capacitados na temática da igualdade de género.
			ACT491	Definimos um procedimento de proteção em relação às funcionárias gestantes ou lactantes.

 ODS 5: IGUALDADE DE GÊNERO	Ação 5.3	Avaliar o empoderamento e a inclusão das mulheres em todos os níveis.	ACT125	Definimos metas para a nossa estratégia de monitorização do empoderamento das mulheres, com informações qualitativas e quantitativas.
			ACT126	Temos sistemas de monitorização salarial para evitar disparidades salariais.
			ACT127	Realizamos pesquisas com os nossos colaboradores para saber o seu nível de consciência sobre a desigualdade social das mulheres.
			ACT128	Temos um registo de homens vs. mulheres que pedem licença de paternidade ou maternidade, e monitorizamos a efetividade dessa política na empresa, etc.
			ACT129	Coletamos e analisamos dados desagregados por género sobre incidentes de discriminação (relacionados com o sexo ou o género) e anotamos as medidas corretivas tomadas.
			ACT130	Asseguramos que a formação seja igualmente acessível a homens e mulheres, adaptando-a a horários especiais por motivos de conciliação.
			ACT492	Analisamos a temática da igualdade de género na estrutura ou organograma de nossa entidade.
 ODS 6: ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO	Ação 6.1	Analisar e controlar a qualidade e quantidade da água, as suas fontes de acesso e a sua origem.	ACT80	Usamos os nossos próprios programas de gestão e manutenção de água nas nossas piscinas.
			ACT131	Estamos cientes das regulamentações estabelecidas pelas autoridades em relação aos poluentes da água.
			ACT132	Trabalhamos para identificar possíveis fontes de poluição nas nossas águas.
			ACT133	Informamo-nos sobre a origem (de onde provém) da água que consumimos antes de a adquirir.
			ACT134	Utilizamos programas de gestão e manutenção da água nas nossas piscinas.
			ACT135	Reportamos regularmente a quantidade e a qualidade da água.
			ACT500	As fontes hídricas são indicadas, garantindo que sejam sustentáveis e não afetem negativamente os fluxos ambientais.
	Ação 6.2	Calcular a pegada hídrica e implementar programas de eficiência hídrica.	ACT136	Reaproveitamos efluentes pré-tratados para saneamento e limpeza de ruas.
			ACT137	Os nossos jardins possuem sistemas de otimização de água.
			ACT138	Documentamos a pegada hídrica da nossa entidade.
			ACT139	Verificamos periodicamente se não há vazamentos de água nas instalações.
			ACT140	Reutilizamos águas cinzas na nossa entidade e distinguimos claramente entre água cinza e esgoto.
			ACT141	Usamos torneiras ecológicas nas nossas instalações.
			ACT142	Utilizamos um sistema de acompanhamento e desenvolvimento de indicadores específicos para acompanhar a evolução do consumo, face aos objetivos traçados.
			ACT143	Usamos hidrómetros nas nossas instalações.
			ACT144	Usamos aparelhos com eficiência hídrica nas nossas instalações.
			ACT501	O risco hídrico é avaliado, medindo o consumo por tipo e tomando medidas para minimizar o consumo total de água.
			ACT502	Em áreas de alto risco hídrico, os objetivos de gestão da água baseados no contexto são identificados e perseguidos.
			SHARED14	Criamos programas que permitem ao cliente solicitar a limpeza opcional do quarto, toalhas ou lençóis.

 ODS 6: ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO	Ação 6.3	Realizar campanhas de conscientização e treino sobre o uso eficiente da água.	ACT145	Colaboramos com ONG's que incentivam e ajudam no acesso a água potável para todos.
			ACT146	Exibimos cartazes sobre o uso responsável da água nas nossas instalações.
			ACT147	Oferecemos incentivos para que os nossos funcionários e / ou clientes usem menos água.
			ACT148	Respeitamos e disseminamos as regulamentações relacionadas à proteção dos ecossistemas aquáticos.
			ACT149	Capacitamos os funcionários a se tornarem sensíveis ao uso eficiente da água.
			ACT150	Realizamos ou participamos em workshops que demonstram a importância do uso eficiente da água.
	Ação 6.4	Implementar políticas e planos de ação da empresa para eliminar a poluição da água.	ACT151	Temos protocolos e meios para evitar a poluição da água.
			ACT152	Reduzimos o uso de substâncias tóxicas, plásticos e materiais não biodegradáveis.
			ACT153	Temos um plano de tratamento de águas residuais para garantir a descarga segura de água potencialmente contaminada.
			ACT154	Instalamos cinzeiros públicos no nosso ambiente próximo para reduzir a contaminação dos ecossistemas com cigarros
			ACT156	Instalamos sistemas de dosagem e regulação nas nossas piscinas.
			ACT503	As águas residuais, incluindo as águas cinzentas, são tratadas de forma eficaz e só são reutilizadas ou libertadas com segurança, sem efeitos adversos para a população local e para o ambiente.
			ACT504	O uso de substâncias nocivas, incluindo pesticidas, tintas, desinfetantes para piscinas e materiais de limpeza, é minimizado e, quando disponível, substituído por produtos ou processos seguros.
			ACT505	O armazenamento, uso, manuseio e descarte de produtos químicos são gerenciados adequadamente.
	Ação 6.5	Capturar, reciclar e reutilizar a água, procurando a proteção dos ecossistemas.	ACT157	Instalamos caixas de captação de água para reaproveitamento.
			ACT158	Instalamos filtros nos nossos tanques de coleta de água para torná-la adequada para consumo.
			ACT159	Oferecemos aos nossos funcionários e clientes água não engarrafada.
			ACT160	Compramos produtos que requerem um gasto mínimo de água para o seu processamento.
			ACT161	Subcontratamos gestores de água sustentável para garantir a redução do consumo.
			SHARED20	Reaproveitamos o excesso de água dos serviços oferecidos.
ODS 7: ENERGIAS RENOVÁVEIS E ACESSÍVEIS 	Ação 7.1	Implementar programas e iniciativas de eficiência energética.	ACT162	Escolhemos aparelhos duradouros, com garantia e eficientes em termos energéticos.
			ACT163	Utilizamos iluminação energeticamente eficiente nas instalações da empresa.
			ACT164	Instalamos equipamentos / dispositivos para economizar energia.
			ACT165	Temos um sistema de indicadores e de monitorização do consumo.
			ACT166	Priorizamos infraestruturas e instalações que usam menos energia.
			ACT167	Usamos equipamentos com eficiência energética.
			ACT174	Temos temporizadores para regular a iluminação e diminuir o consumo de energia.
			ACT506	O consumo de energia é medido por tipo, a fim de tomar medidas para minimizar o consumo total de energia e aumentar o uso de energia renovável.
			ACT563	Instalamos sistemas de poupança de energia nos quartos.

ODS 7: ENERGIAS RENOVÁVEIS E ACESSÍVEIS 	Ação 7.2	Produzir e / ou consumir energia renovável na empresa.	ACT168	Utilizamos instalações ou mecanismos que geram energia verde.
			ACT169	Usamos gás natural em vez de combustíveis fósseis.
			ACT170	Estamos a substituir as instalações convencionais de energia por energias renováveis.
			ACT171	Contratamos fornecedores de energia verde: solar, eólica, das marés.
			ACT172	Usamos biocombustíveis menos poluentes.
	Ação 7.3	Realizar campanhas de consciencialização sobre o consumo de energia.	ACT173	Ensinao ao nosso pessoal boas práticas no campo da poupança de energia.
			ACT175	Publicamos pósteres para incentivar a economia de energia.
			ACT176	Recompensamos os clientes quando usam menos energia nas instalações da nossa entidade.
			ACT177	Usamos as redes sociais para aumentar a consciencialização sobre o uso de energia.
ODS 8: TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO 	Ação 8.1	Garantir a proteção dos direitos dos trabalhadores em toda a sua integridade.	ACT178	Temos uma política de emprego baseada nos princípios e direitos fundamentais do trabalho.
			ACT179	Temos uma política de responsabilidade dirigida aos nossos colaboradores.
			ACT180	Temos um manual do funcionário.
			ACT181	Aplicamos um acordo coletivo correspondente à localização do local de trabalho.
			ACT182	Temos uma política de riscos ocupacionais que é aplicada de forma eficiente.
			ACT183	Fornecemos aos funcionários informações sobre os seus direitos com base nos seus estatutos e padrões nacionais.
			ACT474	Não contratamos serviços terceirizados para a atividade fim da empresa, promovendo a adesão à mesma.
			ACT487	Acompanhamos a evolução dos resultados da avaliação de risco psicossocial.
			ACT507	A entidade oferece igualdade de oportunidades de emprego, inclusive em cargos gerenciais, sem discriminação de gênero, raça, religião, deficiência ou de qualquer outra forma.
			ACT508	Os direitos trabalhistas são respeitados, proporcionando um ambiente de trabalho seguro e seguro e pagando pelo menos um salário digno.
	Ação 8.2	Incentive o equilíbrio entre vida pessoal e profissional e incorpore pessoas de grupos menos favorecidos.	ACT184	Procuramos formar pessoas em risco de exclusão social.
			ACT185	Contratamos pessoas em risco de exclusão social.
			ACT186	Incentivamos a conciliação da vida profissional e pessoal dos nossos colaboradores.
			ACT187	Fazemos acordos com fornecedores que empregam pessoal em risco de exclusão.
			ACT188	Ajudamos os funcionários necessitados com ajudas complementares para melhorar o seu bem-estar.
	Ação 8.3	Gerar empregos de qualidade e apoiar o empreendedorismo local e sustentável.	ACT189	Criamos empregos locais de qualidade.
			ACT190	Oferecemos acesso à educação e treino para os nossos colaboradores.
			ACT191	Encorajamos a promoção de pessoal local de qualidade.
			ACT192	Facilitamos a rotação de pessoal em diferentes áreas e funções.
			ACT193	Impulsionamos o empreendedorismo local de diferentes maneiras.
			ACT509	A população local tem as mesmas oportunidades de emprego, promoção e emprego em cargos de responsabilidade.
			ACT510	A entidade apoia os empreendedores locais no desenvolvimento e comercialização de produtos e serviços sustentáveis baseados na natureza, história e cultura da região.
			ACT511	Empreendedores locais desenvolvem e vendem produtos e serviços sustentáveis baseados na natureza, história e cultura da região.

 ODS 9: INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURAS	Ação 8.4	Inovar para melhorar a produtividade e se poder diferenciar.	ACT194	Encorajamos a inovação e a melhoria contínua entre todos os nossos colaboradores.
			ACT195	Realizamos workshops de inovação ao longo do ano.
			ACT196	Implementamos as ideias mais inovadoras nos nossos processos de trabalho.
			ACT197	Participamos em workshops voltados para o melhoramento do setor.
			ACT198	Recompensamos ideias inovadoras e espírito empreendedor.
	Ação 9.1	Participar em iniciativas que visem melhorar as infraestruturas sustentáveis e o ordenamento do território.	ACT199	Construímos infraestruturas com materiais ecológicos.
			ACT200	Evitamos gerar ruídos noturnos.
			ACT201	Apoiamos a construção de espaços multifuncionais.
			ACT202	Investimos em projetos de infraestruturas locais para estimular o lazer da comunidade do bairro.
			ACT469	O planeamento, a construção e o projeto baseiam-se em práticas e materiais locais adequados e sustentáveis.
			ACT512	A organização participa do planeamento e gestão do turismo sustentável no destino, quando tais oportunidades existem.
			ACT513	A entidade apoia ativamente iniciativas para a infraestrutura local e o desenvolvimento social da comunidade. Essas iniciativas incluem educação, treinamento, saúde e saneamento e projetos que abordam os impactos das mudanças climáticas.
			ACT514	A entidade valoriza e incorpora elementos autênticos da cultura local tradicional e contemporânea em suas operações, design, decoração, gastronomia ou lojas, respeitando os direitos de propriedade intelectual das comunidades locais.
			SHARED19	Obtemos certificações de medição de aspectos sustentáveis aplicados à nossa infraestrutura.
	Ação 9.2	Garantir o acesso a infraestruturas criadas para a população residente.	ACT203	Ajudamos a tornar o bairro e a comunidade onde estamos localizados mais atraentes.
			ACT204	Oferecemos acesso gratuito às nossas instalações para clientes e residentes.
			ACT205	Apoiamos projetos que criam equipamentos públicos que beneficiam os nossos residentes.
			ACT206	Instalamos sinalização adaptada a todos os tipos de diversidade funcional.
			ACT207	Contribuímos com ideias para instituições para melhorar o território.
	Ação 9.3	Promover o uso de novas tecnologias para estimular atividades locais sustentáveis.	ACT208	Fazemos uso de videoconferências para minimizar viagens desnecessárias.
			ACT209	Implementamos o uso de tecnologias mais eficientes em toda a nossa cadeia de valor.
			ACT210	Implementamos o uso de tecnologias mais eficientes para informar os nossos clientes.
			ACT211	Apoiamos projetos de inovação locais.
			ACT212	Temos um gerente responsável por pesquisa, desenvolvimento e inovação (P + D + I).
			ACT213	Temos um sistema tecnológico de atendimento ao cliente (chat ao vivo, etc.).
			ACT214	Reduzimos o consumo de papel através do uso de novas tecnologias.
			ACT215	A nossa estratégia de marketing digital apoia a cultura do desenvolvimento sustentável.
			ACT216	Atualizamos periodicamente as informações atuais de nossos produtos e serviços em nosso site.

 ODS 10: REDUZIR DESIGUALDADES	Ação 9.4	Planear uma boa resiliência a eventualidades e catástrofes.	ACT217	Realizamos simulações de emergência que estão descritas no nosso plano de prevenção de riscos ocupacionais.
			ACT218	Oferecemos cursos de capacitação para preparar os funcionários da nossa entidade para possíveis situações de emergência.
			ACT219	Implementamos protocolos de emergência.
			ACT220	Reveremos os protocolos de gestão da nossa cadeia de valor em busca de pontos fracos.
			ACT221	Promovemos uma cultura digital para ser mais ágil e resiliente às mudanças.
	Ação 10.1	Implementar políticas de integração social.	ACT222	Participamos em programas de integração de pessoas em risco de exclusão social.
			ACT223	Publicamos políticas públicas e privadas para este fim.
			ACT224	Estabelecemos o objetivo de aprimorar e promover a inclusão na nossa política de prestação de contas.
			ACT225	Proibimos todas as formas de discriminação dentro da nossa entidade.
			ACT226	Temos reuniões frequentes com todos os nossos colaboradores para garantir as práticas de integração social.
			ACT489	Garantimos que a equipa de RH realizou capacitações específicas para pessoas com diversidade funcional.
			SHARED4	Oferecemos formação ao staff em acessibilidade e redução das desigualdades.
	Ação 10.2	Implementar medidas que visem garantir a acessibilidade universal na empresa.	ACT227	Criamos instalações que garantem acessibilidade universal.
			ACT228	Temos casas de banho adaptadas.
			ACT229	Temos elementos de acesso universal às áreas comuns.
			ACT230	Fornecemos elementos e objetos informativos em Braille.
			ACT231	Apresentamos pôsteres gráficos para pessoas com diferentes habilidades.
			ACT232	Criamos ambientes onde todos têm a mesma experiência, independentemente das suas habilidades e antecedentes.
			ACT470	O acesso e as informações sobre ele são fornecidos para pessoas com necessidades especiais, quando apropriado.
			ACT493	Temos alternativas para pessoas com diversidade funcional.
			ACT564	Instalamos sistemas de orientação auditiva.
	Ação 10.3	Apoiar as PME locais para distribuir riqueza por todo o território.	ACT233	Facilitamos o acesso das PME's a associações e grupos que as ajudam a serem competitivas
			ACT234	Promovemos os serviços e produtos de PME's locais.
			ACT235	Temos parcerias com PME locais para fornecer e / ou contratar os nossos serviços.
			ACT236	Aumentamos a conscientização sobre as PME's da nossa área, fornecendo informações e por meio de campanhas.
			ACT237	Investimos em PME's para apoiá-las nas suas atividades de financiamento.



ODS 11: CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS

Ação 11.1	Incentivar o respeito e a conservação do património cultural e natural.	ACT238	Procuramos evitar a poluição da paisagem , construindo estruturas adaptadas ao ambiente natural.
		ACT239	Minimizamos a nossa poluição luminosa tanto quanto possível.
		ACT240	A propriedade fornece aos hóspedes informações sobre os ecossistemas, património e cultura locais, bem como o comportamento dos visitantes.
		ACT241	Transmitimos campanhas que respeitam a preservação do património cultural.
		ACT425	Apoiamos e promovemos projectos no nosso território centrados na conservação do património cultural.
		ACT465	O uso da terra está em conformidade com os requisitos de zoneamento e legislação relativa a áreas protegidas e sensíveis e considerações patrimoniais.
		ACT466	O planeamento, localização, projeto, construção, renovação, operação e demolição estão de acordo com os requisitos de zoneamento e a legislação relativa a áreas protegidas e sensíveis e considerações patrimoniais.
		ACT467	A localização, o planeamento e o design respeitam o ambiente natural e cultural.
		ACT468	A capacidade do ambiente natural e cultural e o impacto na integridade do ambiente natural e cultural foram avaliados.
		ACT471	Os direitos à terra, à água e à propriedade foram adquiridos legalmente e sua aquisição não requer o reassentamento involuntário dos habitantes.
		ACT472	Quando apropriado, os direitos à terra, água e propriedade foram adquiridos respeitando os direitos locais, comunitários e indígenas, incluindo seu consentimento livre, prévio e informado.
		ACT515	As atividades da entidade não comprometem a prestação de serviços básicos de alimentação e água, serviços básicos de energia e serviços básicos de saúde e saneamento às comunidades vizinhas.
Ação 11.2	Oferecer produtos e atividades relacionadas ao património cultural e natural.	ACT242	Comprometemo-nos publicamente com as iniciativas de conservação do património local.
		ACT243	Apresentamos mensagens de sensibilização que pedem respeito pela cultura e costumes locais.
		ACT244	Celebramos eventos com demonstrações linguísticas das línguas mais faladas na região.
		ACT245	Oferecemos amostras do património gastronómico nas nossas instalações.
		ACT246	Na nossa entidade, exibimos obras de artistas locais.
		ACT516	São prestadas informações aos clientes sobre o ambiente natural, a cultura local e o património cultural, bem como a sua interpretação.
		ACT517	Uma explicação do comportamento apropriado ao visitar áreas naturais, culturas vivas e locais de património cultural é fornecida.
Ação 11.3	Disseminar o conhecimento local relacionado às tradições e ao património cultural (tangível e intangível).	ACT247	Fornecemos informações no local sobre as tradições da nossa localidade.
		ACT248	Desenvolvemos eventos para divulgar o conhecimento sobre o património cultural.
		ACT249	Temos à disposição dos nossos clientes uma lista ou catálogo do património cultural do território.
		ACT250	Respeitamos os direitos comunitários ou indígenas.
		ACT495	Incorporamos elementos sobre o património cultural, natural e/ou social no discurso do nosso serviço de guia.
		ACT518	A organização segue as melhores práticas internacionais e nacionais, bem como diretrizes acordadas localmente, para a gestão e promoção de visitas a comunidades indígenas e locais cultural ou historicamente sensíveis, a fim de minimizar os impactos adversos e maximizar os benefícios das instalações e a satisfação dos visitantes.
		ACT553	Artefatos históricos e arqueológicos não são exibidos, vendidos ou comercializados, exceto conforme permitido pelas leis locais e internacionais.

 ODS 11: CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS	Ação 11.4	Colaborar com outras empresas e administrações locais para evitar excessos que prejudiquem o bem comum.	ACT251	Estabelecemos parcerias com os sistemas de transporte local para a transferência de clientes / utilizadores da nossa entidade.
			ACT252	Estabelecemos acordos com empresas locais de alimentos para oferecer cozinha local saudável.
			ACT253	Distribuímos informações sobre diferentes atrações de interesse turístico para evitar a superlotação em determinados locais.
			ACT254	Evitamos cair em estereótipos e garantimos a autenticidade sempre que exibimos a cultura do Destino.
			ACT427	Participamos em projetos para combater a sazonalidade da oferta turística no nosso território.
			ACT554	A entidade contribui para a proteção, preservação e valorização dos bens, sítios e tradições locais de importância histórica, arqueológica, cultural e espiritual e não impede o acesso aos mesmos pelos moradores locais.
			ACT555	As atividades da entidade não afetam adversamente o acesso local aos meios de subsistência, incluindo o uso da terra e recursos hídricos, acesso a direitos de passagem e transporte e acesso à moradia local.
	Ação 11.5	Apoiar programas para mobilidade sustentável e acessibilidade universal.	ACT255	Promovemos transporte a pé, de bicicleta ou semelhante.
			ACT257	Informamos sobre o transporte público acessível de acordo com a diversidade funcional.
			ACT258	Facilitamos o acesso ao transporte público.
			ACT259	Temos informações atualizadas e verdadeiras sobre os serviços de transporte no território e para terceiros nas proximidades.
			ACT478	Informamos sobre equipamentos públicos acessíveis e adaptados de acordo com a diversidade funcional
 ODS 12: CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEL	Ação 12.1	Comprar e consumir produtos e serviços locais e sustentáveis	ACT261	Na compra e oferta de bens e serviços, a entidade prioriza fornecedores de comércio justo, desde que disponíveis e de qualidade suficiente.
			ACT262	Realizamos oficinas de conscientização sobre o uso de produtos locais, como geradores dinâmicos da economia equitativa.
			ACT263	Diversificamos a oferta agrícola dando-lhe outros usos.
			ACT264	Priorizamos o uso de materiais biodegradáveis para a confeção de presentes para utilizadores, clientes ou funcionários da entidade.
			ACT265	Adquirimos produtos de tecnologia recondicionados por empresas locais.
			ACT526	A entidade possui uma política de compras que privilegia fornecedores e produtos ambientalmente sustentáveis, abrangendo bens de capital, alimentos, bebidas, materiais de construção e consumíveis.
	Ação 12.2	Priorizar a reciclagem e o seu descarte adequado.	ACT113	Doamos ou reciclamos os nossos equipamentos eletrónicos.
			ACT266	Temos placas com indicações próximas a todas as estações de reciclagem para garantir o seu uso correto.
			ACT267	Procuramos novos usos para produtos residuais, como recipientes de vidro ou plástico.
			ACT268	Temos uma política de desperdício de alimentos que inclui educação, prevenção de desperdício de alimentos, redução, reciclagem e descarte.
			ACT269	Treinamos os nossos colaboradores para a correta identificação e manuseio de resíduos perigosos.
			ACT270	Temos contentores para reciclagem, tanto em áreas comuns como privadas.
			ACT430	Atuamos de forma consciente na hora de adquirir produtos necessários e optamos sempre pela opção mais sustentável.
			SHARED22	Reutilizamos materiais têxteis que já não são válidos para a sua finalidade principal.



ODS 12: CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEL

Ação 12.3	Minimizar as entradas externas e a geração de resíduos, aumentando o consumo de proximidade.	ACT271	Distribuímos os nossos excedentes de alimentos aos nossos colaboradores ou a uma organização social.
		ACT272	Limitamos a compra de embalagens ou itens plásticos descartáveis e imediatos.
		ACT273	Priorizamos parcerias com os funcionários que têm uma política de desperdício zero.
		ACT274	Estabelecemos e rastreamos objetivos para reduzir as compras de descartáveis / consumíveis.
		ACT 431	Promovemos a gestão sustentável e a utilização eficiente dos recursos naturais, para reduzir a produção de resíduos e o desperdício alimentar.
		ACT 441	Utilizamos amenities, dispensadores recarregáveis, ou com recipientes recicláveis, e selecionamos os produtos pela sua compatibilidade ambiental.
		ACT557	Os resíduos sólidos, incluindo os resíduos alimentares, são mensurados, incorporando mecanismos para reduzi-los, reutilizá-los ou reciclá-los. O descarte de resíduos não tem efeito adverso sobre a população local ou o meio ambiente.
Ação 12.4	Implementar critérios de produção e consumo responsáveis	ACT275	Priorizamos a contratação de fornecedores com consciência ambiental.
		ACT276	Procuramos comprar alimentos em quantidade e qualidade adequadas, priorizando produtos in natura e a granel, com embalagens minimizadas.
		ACT277	Reutilizamos ao vender em segunda mão.
		ACT278	Iniciamos a utilização de um jardim ecológico nas nossas instalações.
		ACT279	Temos um plano de reconhecimento para colaboradores que nos ajudam a concretizar o “Plano de Desenvolvimento Sustentável” da entidade.
		ACT473	Asseguramos que as vitrines são desenhadas tendo em conta critérios de sustentabilidade.
		ACT477	Usamos embalagens e utensílios (nomeadamente talheres) ecologicamente corretos para serviços de piquenique.
Ação 12.5	Colaborar com as administrações e outros atores para seguir critérios de sustentabilidade comuns.	ACT558	A entidade gerencia criteriosamente a compra de alimentos, bens de consumo e descartáveis, de forma a minimizar o desperdício.
		ACT280	Criamos ferramentas para medir e comparar os nossos resíduos produzidos.
		ACT281	Temos gestores autorizados de resíduos.
		ACT282	Partilhamos as nossas experiências em “Desenvolvimento Sustentável” nas nossas redes sociais.
		ACT283	Usamos uma gestão integrada ou modelos de autoavaliação para monitorar os impactos da exploração económica.
Ação 12.6	A empresa colabora com empresas no seu território para promover critérios de sustentabilidade.	ACT284	Partilhamos informações sobre ajudas públicas relacionadas com a sustentabilidade.
		ACT285	Temos parcerias com aliados que realizam ações sustentáveis.
		ACT286	Os nossos prestadores de serviços turísticos dispõem de medidas para minimizar o impacto ambiental e social da sua atividade.
		ACT287	Contratamos fornecedores que garantem uma gestão sustentável na sua empresa.
		ACT288	Colaboramos com empresas que oferecem alternativas aos plásticos.
		ACT289	Temos acordos com outras empresas sustentáveis para promover os nossos serviços mutuamente.

 ODS 13: AÇÃO CLIMÁTICA	Ação 13.1	Apresentar iniciativas que visam medir e compensar a pegada de carbono.	ACT290	Medimos a pegada de carbono da atividade da nossa empresa.
			ACT291	Capacitamos os nossos clientes a medir a sua pegada de carbono do serviço apreciado.
			ACT292	Compensamos parte ou toda a pegada de carbono calculada, a cada ano.
			ACT293	Partilhamos os nossos meios de compensação da pegada de carbono no nosso site.
			ACT405	Contratamos obrigações de compensação de emissões de CO2 de entidades aprovadas para esse fim.
			ACT559	As emissões significativas de gases de efeito estufa de todas as fontes controladas pela entidade são identificadas, calculadas sempre que possível e implementados procedimentos para evitá-las ou minimizá-las.
			ACT560	É incentivada a compensação das emissões remanescentes para aquelas minimizadas pela entidade.
			SHARED10	Tornamos públicas e/ou comunicamos aos nossos stakeholders informações sobre a nossa redução de emissões de CO2.
			SHARED11	Asseguramos que os nossos fornecedores medem, compensam e/ou reduzem a pegada de carbono da sua actividade.
	Ação 13.2	Apoiar e promover a mobilidade sustentável em todos os níveis e para todos os públicos.	ACT294	Usamos veículos elétricos.
			ACT295	Facilitamos o acesso ao transporte público.
			ACT296	Informamos os nossos colaboradores sobre percursos pedestres para chegar à empresa.
			ACT297	Coordenamos e incentivamos os nossos colaboradores a partilhar sistemas de transporte ou usar autocarros da empresa.
			ACT298	Encorajamos o trabalho remoto tanto quanto possível.
			ACT519	A organização procura reduzir as necessidades de transporte nas suas próprias operações, incentivando a utilização de alternativas mais limpas e eficientes em termos de recursos por clientes, funcionários e fornecedores.
			ACT562	Oferecemos soluções de mobilidade sustentável para nossos clientes.
			SHARED8	Temos um ou mais pontos de carregamento para carros elétricos.
	Ação 13.3	Implementar programas para aumentar a resiliência da empresa às alterações climáticas.	ACT299	Temos sistemas de drenagem sustentáveis para nos adaptarmos ao risco de inundações.
			ACT300	Instalamos tanques de coleta de águas pluviais para nos adaptarmos ao risco de seca.
			ACT301	Informamo-nos sobre os mapas de risco para os desastres naturais do território.
			ACT302	Reduzimos os efeitos das "ilhas de calor" do território incorporando vegetação na nossa entidade ou nos seus arredores.
			ACT303	Fornecemos instruções para evitar incêndios florestais para os nossos colaboradores e clientes.
	Ação 14.1	Colaborar para prevenir a contaminação da água em qualquer ambiente.	ACT304	Temos uma política de responsabilidade que inclui a proteção dos mares e oceanos.
			ACT305	Temos indicadores para calcular o impacto da nossa atividade nos mares e oceanos.
			ACT306	Trabalhamos com empresas de limpeza que não utilizam produtos químicos poluentes.
			ACT307	Desenvolvemos manuais de práticas sustentáveis para funcionários.
			ACT308	Colaboramos com uma ONG que procura preservar a vida debaixo d'água.
			ACT313	Retiramos todo o plástico descartável da nossa operação comercial.

 ODS 14: VIDA DE ECOSISTEMAS AQUÁTICOS	Ação 14.1	Colaborar para prevenir a contaminação da água em qualquer ambiente.	ACT304	Temos uma política de responsabilidade que inclui a proteção dos mares e oceanos .
			ACT305	Temos indicadores para calcular o impacto da nossa atividade nos mares e oceanos.
			ACT306	Trabalhamos com empresas de limpeza que não utilizam produtos químicos poluentes.
			ACT307	Desenvolvemos manuais de práticas sustentáveis para funcionários.
			ACT308	Colaboramos com uma ONG que procura preservar a vida debaixo d'água.
			ACT313	Retiramos todo o plástico descartável da nossa operação comercial.
	Ação 14.2	Garantir o uso sustentável da aquicultura e dos recursos marinhos.	ACT309	Colaboramos com empresas que oferecem atividades e serviços hídricos de forma sustentável.
			ACT310	Oferecemos aos nossos clientes artigos que ajudam a reduzir a poluição (cinzeiros portáteis, garrafas reutilizáveis, etc.).
			ACT311	Garantimos que as praias tenham ecopontos.
			ACT312	Colaboramos com parceiros para realizar avaliações do estado ecológico dos sistemas oceânicos.
	Ação 14.3	Incentive a conscientização e o respeito pelos ecossistemas aquáticos.	ACT314	Realizamos oficinas de educação ambiental sobre os ecossistemas aquáticos / marinhos do território.
			ACT315	Informamos sobre os efeitos negativos da poluição nos ecossistemas aquáticos.
			ACT316	Colocamos painéis de informações com práticas sustentáveis e dados de interesse nas proximidades de ecossistemas aquáticos / marinhos.
			ACT317	Compartilhamos campanhas de conscientização de outras entidades sobre o ecossistema aquático / marinho nas nossas redes sociais / website.
			ACT318	Criamos sinergias com aquários locais que ajudam a proteger o ambiente marinho e as espécies ameaçadas de extinção.
			SHARED6	Colaboramos com a administração pública em campanhas que visam o cuidado e gestão responsável do meio marinho.
	Ação 14.4	Desenvolver e oferecer atividades sustentáveis que promovam o uso respeitoso das praias e ambientes.	ACT319	Organizamos limpezas de praias contra a poluição de resíduos e plásticos.
			ACT320	Colaboramos com empresas que oferecem atividades e serviços hídricos de forma sustentável.
			ACT321	Seguimos legislações, critérios e meios para evitar a sobrepesca.
			ACT322	Apoiamos medidas de gestão sustentável de praias por parte da administração pública.
			ACT323	Organizamos mostras cinematográficas para filmes documentais sobre o uso sustentável e a poluição dos ecossistemas marinhos.
			ACT324	Criamos áreas verdes nas instalações com vegetação autônoma.
 ODS 15: VIDAS DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	Ação 15.1	Colaborar em iniciativas que avaliem e corrijam o impacto ambiental das atividades na biodiversidade.	ACT325	Propomos excursões relacionadas com dias de reflorestação e promovemos a participação nas mesmas.
			ACT326	Preservamos os espaços verdes com valor natural e promovemos a sua conectividade da biodiversidade e a funcionalidade dos ecossistemas terrestres.
			ACT327	Colaboramos com organizações locais no reflorestamento de áreas verdes.
			ACT328	Reciclamos lixo biodegradável para usar como fertilizante na agricultura ou jardinagem.
			ACT520	A entidade apoia e contribui para a preservação da biodiversidade, gerindo adequadamente os seus bens para o fazer, e apoiando áreas naturais protegidas e de elevado valor em termos de biodiversidade.
			ACT523	Qualquer alteração dos ecossistemas naturais é minimizada e restaurada, dando uma contribuição para a gestão da conservação onde a alteração dos ecossistemas naturais tenha ocorrido.
			SHARED21	Realizamos análises de impacto ambiental da empresa.



ODS 15: VIDAS DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

Ação 15.2	Apresentar informações sobre os recursos naturais do território, locais de interesse e níveis de uso responsável.	ACT329	Treinamos funcionários no tratamento e proteção de espécies animais e vegetais da nossa zona.
		ACT330	Fornecemos informações sobre os recursos naturais do meio ambiente aos visitantes.
		ACT331	Organizamos, com apoio científico, visitas a áreas de conservação e incentivamos atividades de fruição da flora e fauna terrestre (observação de aves, caminhadas ...).
		ACT332	Impulsionamos o turismo de natureza.
		ACT333	Promovemos uma gestão florestal sustentável através da colaboração com associações e ONG's.
		ACT524	A entidade segue as diretrizes apropriadas para a gestão e promoção de visitas a sítios naturais, a fim de minimizar os impactos adversos e maximizar a satisfação dos visitantes.
Ação 15.3	Garantir a manutenção da flora e fauna nativas, bem como ter regras para as espécies exóticas.	ACT334	Oferecemos capacitação sobre espécies exóticas e invasoras.
		ACT335	Informamos todos os nossos clientes sobre as espécies exóticas da nossa área.
		ACT336	Estabelecemos uma lista de espécies exóticas e espécies invasoras específicas para a área.
		ACT337	Não expomos espécies exóticas na entidade.
		ACT338	Lutamos contra a comercialização de espécies exóticas.
		ACT525	A entidade toma medidas para evitar a introdução de espécies invasivas. As espécies nativas são utilizadas para paisagismo e restauração sempre que possível, particularmente em paisagens naturais.
		SHARED15	Instalamos ninhos ou outros recipientes para oferecer abrigo ou alimentação adequada às necessidades dos animais da nossa fauna local.
Ação 15.4	Desenvolver atividades que respeitem o património natural globalmente, incluindo a interação com os animais.	ACT339	Realizamos experiências de aprendizagem na natureza para os nossos clientes e os seus familiares.
		ACT340	Instalamos unidades de compostagem na nossa entidade.
		ACT341	Promovemos espaços verdes para estimular a biodiversidade nas imediações.
		ACT342	Promovemos a visita a centros de educação ambiental.
		ACT343	Organizamos visitas guiadas seguindo critérios de sustentabilidade.
		ACT404	Temos protocolos de segurança e proteção para nossos animais e seu bem-estar.
		ACT438	Participamos em organizações que promovem a conservação da biodiversidade através da recolha de doações, envolvendo a sociedade como um todo.
		ACT451	Interações invasivas com a vida selvagem são evitadas
		ACT452	Diretrizes adequadas são seguidas para a gestão e promoção de visitas a sítios naturais
		ACT527	Nenhuma espécie animal selvagem é adquirida, criada ou mantida em cativeiro, à exceção de pessoas autorizadas e devidamente equipadas e para atividades devidamente regulamentadas de acordo com a legislação local e internacional. O alojamento, cuidados e manipulação de todos os animais selvagens e domésticos satisfazem os mais elevados padrões de bem-estar animal.
		ACT528	As espécies selvagens não são capturadas, consumidas, exibidas, vendidas ou comercializadas, salvo como parte de uma atividade regulada que garanta a sua utilização sustentável, e em conformidade com as leis locais e internacionais.
		ACT531	As interações com a vida selvagem na natureza, tendo em conta os impactos cumulativos, são não invasivas e geridas de forma responsável para evitar efeitos adversos nos animais em questão e na viabilidade e comportamento das populações na natureza.
Ação 15.5	Aplicar medidas para prevenir a degradação dos habitats, espécies e ecossistemas do nosso território.	ACT344	Reduzimos o uso de pesticidas na vegetação da nossa entidade.
		ACT345	Cuidamos das nossas estradas e rotas não pavimentadas.
		ACT346	Organizamos programas de recolha de lixo e plásticos em florestas.
		ACT347	Divulgamos campanhas relacionadas com a degradação do habitat.
		ACT439	Oferecemos wc's químicos portáteis como recurso sanitário no ambiente natural.
		SHARED7	Adotamos políticas sem crueldade para a produção e entrega de nossos produtos e serviços, escolhemos fornecedores que seguem essas políticas e incentivamos os nossos funcionários a fazerem o mesmo.
		SHARED12	Instalamos hotéis para insectos.



ODS 16: PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

Ação 16.1.	Promover um sistema de governança honesto, inclusivo, responsável e participativo.	ACT348	Promovemos ações sociais envolvendo todos os stakeholders.
		ACT349	Informamos todos os fornecedores do modelo Biosphere Sustainable Lifestyle.
		ACT350	Desenvolvemos um manual corporativo que informa sobre o enquadramento legal e as regras de atuação e comportamento da nossa empresa.
		ACT351	Contratamos gerentes especializados em desenvolvimento sustentável.
		ACT352	Promovemos a participação de colaboradores e clientes no desenvolvimento sustentável da empresa.
		ACT353	Oferecemos aos colaboradores uma plataforma de participação no desenvolvimento sustentável.
		ACT354	Somos transparentes na entrega de informações aos nossos clientes.
		ACT355	Elaboramos um relatório anual de receitas que está à disposição dos funcionários.
		ACT356	Acreditamos a conformidade legal através de licenças, registos ou outros documentos relevantes.
		ACT401	Conduzimos um planeamento estratégico eficaz, incluindo formação de staff suficiente, gestão de capacidade, forte consolidação com educação e conscientização pública.
		ACT453	A organização possui um sistema de gestão da sustentabilidade de longo prazo (SMS) adequado ao seu porte e escopo, e está sendo implementado.
		ACT454	A SGS leva em consideração questões ambientais, sociais e culturais, econômicas e de qualidade, saúde e segurança, gestão de riscos e crises e direitos humanos.
		ACT455	O Sistema de Gestão de Sustentabilidade impulsiona a melhoria contínua.
		ACT456	A equipe está comprometida com o desenvolvimento do sistema de gestão da sustentabilidade e participa de sua aplicação.
		ACT457	Todo o pessoal recebe treinamento periódico sobre suas funções e responsabilidades com relação a: práticas ambientais, práticas sociais e culturais e questões econômicas e de qualidade.
Ação 16.2	Ter um sistema de indicadores que permita avaliar a melhoria contínua a nível da sustentabilidade.	ACT357	Desenvolvemos um sistema de indicadores de sustentabilidade de curto, médio e longo prazo.
		ACT358	Incluimos indicadores quantitativos e qualitativos para medir a sustentabilidade.
		ACT359	Reportamos publicamente as nossas metas de sustentabilidade.
		ACT360	Procuramos que o nosso sistema de indicadores tenha por base a melhoria contínua nos níveis social, económico e ambiental.
Ação 16.3	Ter recursos para medir o nível de satisfação do cliente.	ACT361	Realizamos questionários de satisfação ao cliente em formato digital.
		ACT362	Realizamos questionários sobre a disseminação da cultura local da nossa entidade.
		ACT363	Realizamos questionários sobre o nível de cultura sustentável da nossa entidade.
		ACT364	Temos uma APP de satisfação ao cliente.
		ACT365	Analizamos os dados do questionário de satisfação para podermos melhorar.
		ACT459	A satisfação do cliente, incluindo aspectos de sustentabilidade, é monitorada.

 ODS 16: PAZ, JUSTICIA E INSTITUIÇÕES EFICAZES	Ação 16.4	Informar adequadamente os clientes sobre serviços e infraestruturas de interesse público.	ACT366	Revemos periodicamente as informações oferecidas ao cliente para as melhorarmos.
			ACT367	Oferecemos uma lista de empresas locais que podem ser do interesse do visitante.
			ACT368	Oferecemos aos visitantes mapas para explorar a cidade a pé ou de bicicleta.
			ACT369	Disponibilizamos uma lista de telefones de interesse do visitante (autocarros, táxi, aluguer de bicicletas).
			ACT370	Elaboramos uma lista de locais de interesse cultural e arquitetónico local.
	Ação 16.5	Informar adequadamente os clientes sobre os compromissos sustentáveis.	ACT371	Traduzimos o nosso plano de sustentabilidade para vários idiomas.
			ACT372	Reportamos o nosso plano de sustentabilidade a todos os colaboradores.
			ACT373	Publicamos o nosso plano de sustentabilidade no nosso site.
			ACT461	Os materiais promocionais são precisos no que diz respeito à organização e seus produtos e serviços, incluindo declarações de sustentabilidade.
			ACT462	As comunicações de marketing são precisas em relação à organização e seus produtos e serviços, incluindo declarações de sustentabilidade.
			ACT463	Os materiais promocionais e as comunicações de marketing são transparentes.
			ACT464	Materiais promocionais e comunicações de marketing não prometem mais do que a organização pode oferecer.
			ACT476	Elaboramos um guia de boas práticas sustentáveis da entidade para colaboradores, clientes e demais stakeholders.
	Ação 16.6	Ter políticas que ajudam a evitar qualquer tipo de exploração no setor.	ACT374	Temos políticas contra o abuso e exploração de qualquer tipo.
			ACT375	Lutamos contra todos os tipos de corrupção.
			ACT376	Temos uma caixa de correio de relatórios de qualquer tipo de exploração.
			ACT377	Apresentamos aos nossos funcionários o plano de prevenção de riscos reputacionais da empresa.
			ACT480	Realizamos inquéritos sobre o clima laboral
			ACT529	A entidade tem uma política que está a ser implementada, contra a exploração comercial, sexual ou qualquer outra forma de exploração e assédio que abrange crianças, adolescentes, mulheres, minorias, e outros grupos vulneráveis.
			ACT530	A entidade não aplica trabalho infantil ilegal.
	Ação 16.7	Ter um sistema de indicadores para medir a qualidade da entidade	ACT378	Contratamos empresas que garantem a qualidade dos seus produtos e serviços.
			ACT379	Temos um protocolo de qualidade da nossa empresa.
			ACT380	Os nossos colaboradores possuem diretrizes e manuais próprios para garantir a correta prestação dos serviços.
			ACT381	Lançamos um sistema de gestão da qualidade.
			ACT382	O nosso foco é fornecer um serviço adequado ao cliente.
			ACT383	Usamos um esquema de processos para melhorá-los.
			ACT450	Recolhemos periodicamente recomendações e sugestões dos/as colaboradores/as da entidade
			ACT479	Temos um Plano de Manutenção Preventivo
			ACT494	Estabelecemos mecanismos para uma comunicação interdepartamental mais eficiente



**ODS 17: PARCERIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO
DOS OBJETIVOS**

Ação 17.1	Participar numa rede ou aliança de sustentabilidade local ou global.	ACT384	Colaboramos com organizações locais.
		ACT385	Celebramos acordos comerciais com as empresas que participam em redes de sustentabilidade.
		ACT386	Damos partes ou uma percentagem dos benefícios dos nossos lucros para apoiar projetos em países em desenvolvimento.
		ACT387	Colaboramos com a administração pública em projetos sustentáveis.
		ACT388	Participamos ativamente de comités de sustentabilidade locais, regionais ou internacionais.
		ACT440	Pertencemos a Networks de Alojamento.
Ação 17.2	Facilitar a troca de boas práticas e conhecimentos na empresa.	ACT389	Partilhamos experiências sustentáveis com outras empresas.
		ACT390	Temos um ambiente digital, onde partilhamos experiências de sustentabilidade.
		ACT391	Fazemos parte de associações empresariais locais.
		ACT392	Fazemos parte de associações empresariais locais.
		ACT393	Fazemos parte de um cluster de negócios.
Ação 17.3	Colaborar com instituições académicas ou outras entidades em iniciativas para o desenvolvimento sustentável inovador.	ACT394	Ajudamos jovens profissionais a complementar a sua formação com estágios remunerados e bolsas na empresa.
		ACT395	Damos palestras em escolas e institutos.
		ACT396	Temos convênios com Universidades e centros para participação em projetos de pesquisa.
		ACT397	Comunicamos projetos de tecnologia inovadores aplicáveis à comunidade local.
		ACT398	Fazemos acordos para que alunos de diferentes universidades possam realizar os seus estágios connosco.

ANEXO 3 – “Excel registro de consumos de eletricidade, água, gás e gasóleo”

Registro de Consumos - Eletricidade									
Local: _____						CPE: _____			
2023						2023			
Fatura						Lectura no contador geral			
Período Contagem	nº dias de faturação	Consumo (kWh)	Desvio A-1	Custo (€)	Desvio A-1	Data de Registo	Hora de Registo	Lectura Contador	Consumo (kWh)
									0
									0
									0
									0
									0
									0
									0
									0
									0
									0
									0
									0
									0
									0
									0
TOTAL		0		0		TOTAL			0
Observações						Observações			
Notas a considerar no preenchimento						Notas a considerar no preenchimento			
Nos custos não considerar Iva. Considerar que o último dia a que corresponde a faturação é o mês em que se lança a fatura. Exemplo: Período de faturação: 09-02-2016 a 09-03-2016 -> Deve-se lançar esta fatura no mês de Março.						Registrar no 1º dia de cada mês ou nas datas correspondentes ao período de faturação.			

[illegible]

Registo de Consumos - Gás										
Local:		Nº Contador:								
2023						2023				
Fatura						Leitura no contador geral				
Período Contagem	nº dias de faturação	Consumo (m3)	Consumo (KWh)	Desvio A-1	Custo (€)	Desvio A-1	Data de Registo	Hora de Registo	Leitura Contador	Consumo (m3)
TOTAL		0	0		0		TOTAL			
Observações						Observações				
Notas a considerar no preenchimento						Notas a considerar no preenchimento				
Neos custos não considerar Iva Considerar que o último dia a que corresponde a faturação é o mês em que se lança a fatura. Exemplo: Período de faturação: 09-02-2016 a 09-03-2016 -> Deve-se lançar esta fatura no mês de Março						Registar no 1º dia de cada mês ou nas datas correspondentes ao período de faturação.				

Registo de Consumos - Gasóleo									
Local:									
2023					2022				
Fatura					Fatura				
Data	Consumo (lt)	Desvio A-1	Custo (€)	Desvio A-1	Data	Consumo (lt)	Custo (€)		
TOTAL	0		0		TOTAL	0	0		
Observações					Observações				
Notas a considerar no preenchimento									
Nos custos não considerar iva									

ANEXO 4 – “Documentos específicos criados para o Alentejo Marmòris Hotel & Spa”



AS NOSSAS RECOMENDAÇÕES

Alentejo Marmòris Hotel & Spa



1

Táxis M.J. Rosa, Unipessoal Lda.

268 434 040

Táxis José Vitorino Garrido Ferreira, Lda

268 980 813

Taverna dos Conjurados

Horário

Sexta-feira: 20h - 22h30

Sábado: 13h - 15h30 / 20h - 22h30

Domingo: 13h - 15h30

Contacto: 268 989 530

Restauração

Horário

De Segunda-feira a Domingo: 07h - 00h

Contacto: 268 980 256

Adega 7160

Horário

De Terça-feira a Domingo: 11h30 - 00h

Contacto: 964 102 438

Os Cucos

De segunda-feira a Domingo: 09h - 00h

Contacto: 268 980 806

2





AS NOSSAS RECOMENDAÇÕES

Alentejo Marmòris Hotel & Spa



Paço Ducal e Castelo de Vila Viçosa

De Outubro a Maio:

3.ª Feira – 14h – 17h (Última visita às 16h00)

4.ª Feira a Domingo – 10h-13h (Última visita às 12h00)
e 14h-17h (Última visita às 16h00)

De Junho a Setembro

3.ª Feira – 14h – 18h (Última visita às 17h00)

4.ª Feira a Domingo – 10h-13h (Última visita às 12h00)
e 14h-18h (Última visita às 17h00)

Museu Agrícola (Antiga Estação do Caminho de Ferro)

De Terça-feira a Domingo: 09h - 12h30 / 14h - 17h30

Museu do Mármore

De Terça-feira a Domingo: 09h30 - 13h / 14h - 18h

ALENTEJO MARMÒRIS HOTEL & SPA*****

Largo Gago Coutinho n.º11, Vila Viçosa
7160-214, Portugal

(chamada para rede fixa nacional) +351 268 887 010

reservas@alentejomarmoris.com



Ajude-nos a ser mais sustentáveis.

A troca de lençóis é realizada a cada 3 dias durante a sua estadia.

Caso deseje que os seus lençóis sejam trocados diariamente durante a sua estadia, por favor coloque este cartão em cima da cama.

Caso deseje que os seus lençóis sejam trocados diariamente durante a sua estadia, por favor coloque este cartão em cima da cama.

A troca de lençóis é realizada a cada 3 dias durante a sua estadia.

Ajude-nos a ser mais sustentáveis.



Ajude-nos a ser mais sustentáveis.

A troca de lençóis é realizada a cada 3 dias durante a sua estadia.

Caso deseje que os seus lençóis sejam trocados diariamente durante a sua estadia, por favor coloque este cartão em cima da cama.

Caso deseje que os seus lençóis sejam trocados diariamente durante a sua estadia, por favor coloque este cartão em cima da cama.

A troca de lençóis é realizada a cada 3 dias durante a sua estadia.

Ajude-nos a ser mais sustentáveis.





Help us to be more sustainable

Sheets are changed every 3 days during your stay.

If you would like your sheets to be changed daily during your stay, please place this card on the bed.



Help us to be more sustainable

Sheets are changed every 3 days during your stay.

If you would like your sheets to be changed daily during your stay, please place this card on the bed.



Help us to be more sustainable

Sheets are changed every 3 days during your stay.

If you would like your sheets to be changed daily during your stay, please place this card on the bed.



Help us to be more sustainable

Sheets are changed every 3 days during your stay.

If you would like your sheets to be changed daily during your stay, please place this card on the bed.

Sustentabilidade para o nosso planeta



Usamos sabão azul -
amigo do ambiente -
para a limpeza do nosso
material



Fazemos a reciclagem
no nosso hotel



Organizamos limpezas
ao nosso hotel



Estamos num processo
de sustentabilidade, e o
nosso compromisso é o
"Zero Waste"





Preocupamo-nos com o nosso
planeta e todos os pequenos passos
ajudam a que o desperdício ZERO
esteja cada vez mais perto da
realidade.

A nossa fruta não é desperdiçada.
Tire à sua vontade!
Obrigado



We care about our planet and every
small step helps bring ZERO waste
closer and closer to reality.

Our fruit is not wasted. Please take
whatever you like!
Thanks

ANEXO 5 – “Documentos específicos criados para o Sintra Marmòris Palace e Sintra Marmòris Camélia”

Camélia

Nome científico: Camellia

Tamanho médio: 5 m

Classificação superior: Theaceae

Classe: Magnoliopsida

Divisão: Magnoliophyta

Ordem: Ericales

Reino: Plantae



Periquito-de-colar

Nome científico: Psittacula krameri

Origem: África e Sul Ásia

Peso: 95 – 140 g

Tamanho médio: 40 cm

Esperança média de vida: 12 a 15 anos (Em cativeiro: 30 ou 40 anos)

Classificação superior: Psittacula

Classe: Aves



Periquito-australiano

Nome científico: Melopsittacus undulatus

Origem: Austrália

Peso: 30 – 40 g

Tamanho médio: 18 cm

Esperança média de vida: 5 – 8 anos (em cativeiro)

Classificação superior: Melopsittacus

Classe: Aves



Pavão-azul

Nome científico: Pavo cristatus

Origem: Índia

Peso: 4 – 6 kg (Macho) e 2,8 – 4 kg (Fêmea)

Tamanho médio: 100 – 120 cm (Macho, do bico até a cauda), 95 cm (Fêmea)

Esperança média de vida: 15 anos (natureza)

Classificação superior: Pavo

Classe: Aves



Carpa Koi (Nishikigoi)



Nome científico: Cyprinus rubrofuscus

Origem: Japão

Peso: 2 - 3 Kg

Tamanho médio: 120 cm

Esperança média de vida: 25 – 35 anos

Classe: Actinopterygii

Ordem: Cypriniformes

Família: Cyprinidae



Cedro



Nome científico: Cedrus

Tamanho médio: 20-35 m

Classificação superior: Pinaceae

Classe: Pinopsida

Divisão: Pinophyta

Ordem: Pinales

Reino: Plantae



Camélia

Nome científico: Camellia

Tamanho médio: 5 m

Classificação superior: Theaceae

Classe: Magnoliopsida

Divisão: Magnoliophyta

Ordem: Ericales

Reino: Plantae



ANEXO 6 – “Produtos Sustentáveis vendidos no Alentejo Marmòris Hotel & Spa”



Figura 1- Exemplo de produto sustentável: prato de barro



Figura 2 - Exemplo de produto sustentável: jarro de barro



Figura 3 - Exemplo de produto sustentável: jarro de barro



Figura 4 - Exemplo de produto sustentável: prato de barro



Figura 5 - Exemplo de produto sustentável: azeitoneira de barro



Figura 6 - Exemplo de produto sustentável: azeitoneira de barro



Figura 7 - Exemplo de produto sustentável: prato de barro



Figura 8 - Exemplo de produto sustentável: Toalhas sustentáveis

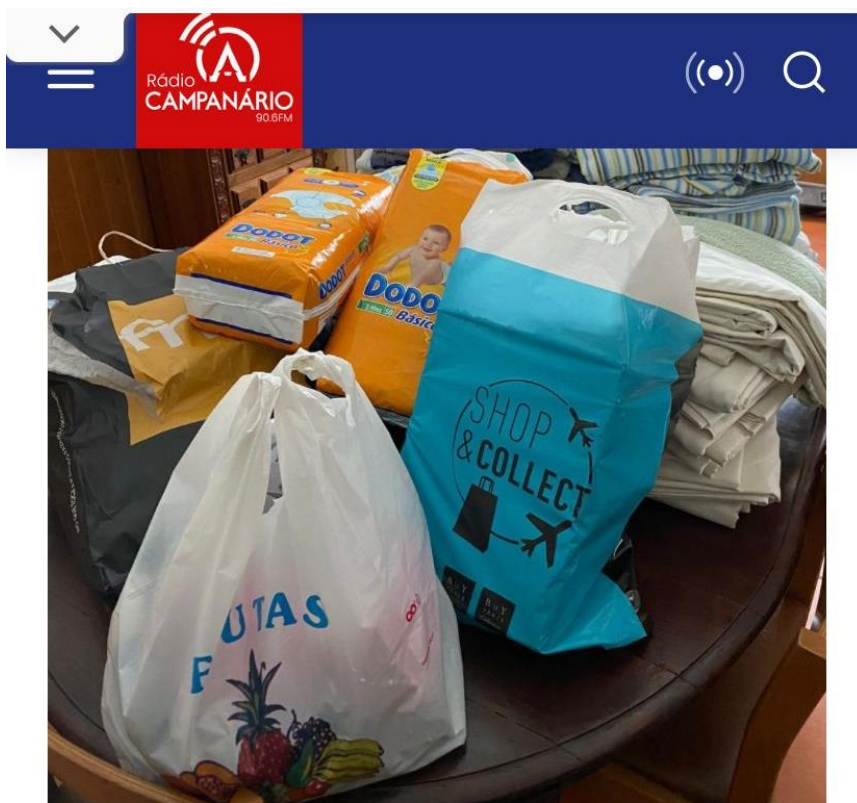
**ANEXO 7 – “Notícia na rádio local sobre a ação de sensibilização:
Recolha de bens para o Lar Juvenil”**



Hotel Marmòris realizou hoje a entrega de bens ao Lar Juvenil de Vila Viçosa



Fonte: Notícia publicada na Rádio Campanário, 20 de Março de 2023



O Marmòris Hotel & Spa, realizou hoje a entrega de bens essenciais ao Lar Juvenil D. Maria Amália Cordeiro Vinagre em Vila Viçosa.

Após vários dias de recolha de bens, que terminou no passado dia 18 de março, como jogos de cama, fraldas e produtos de higiene feminina, a unidade hoteleira realizou hoje, dia 20 de março, Dia Internacional da Felicidade, a entrega desses mesmo bens para alegria das crianças integrantes do lar juvenil.

O Lar Juvenil conta com um total de 16 crianças (9 raparigas e 7 rapazes), com idades entre os seis meses e os 18 anos.



Fonte: Notícia publicada na Rádio Campanário, 20 de Março de 2023

ANEXO 8 – “Notícia na rádio local sobre a entrega dos bens ao lar juvenil”



Hotel Marmòris faz recolha de bens para doar ao Lar Juvenil de V. Viçosa



Fonte: Notícia publicada na Rádio Campanário, 07 de Março de 2023

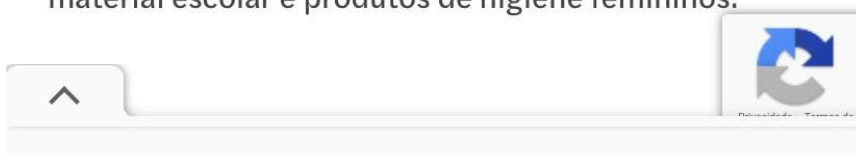


O Marmòris Hotel & Spa vai realizar uma recolha de bens para doar ao Lar Juvenil D. Maria Amália Cordeiro Vinagre em Vila Viçosa.

O Lar Juvenil conta com um total de 16 crianças (9 raparigas e 7 rapazes), com idades entre os seis meses e os 18 anos.

Segundo posts realizados na página oficial de Instagram da unidade hoteleira, a recolha de bens para doação decorrerá até ao próximo dia 18 de março, com vista a serem entregues no dia 20 de março, dia em que se assinala o Dia Internacional da Felicidade.

Aos interessados em ajudar nestas doações fica informação de que vão poder doar jogos de cama individual, colchas para camas, conjuntos de toalhas, material escolar e produtos de higiene femininos.



Fonte: Notícia publicada na Rádio Campanário, 07 de Março de 2023

ANEXO 9 – “E-mail a informar aos colaboradores sobre simulacro”

Re: Simulacro - Informação

De
Para

Cc
Data 2023-04-13 11:09

Bom dia,

Espero que se encontrem bem.

Venho por este meio informar que no próximo dia **17 de Abril por volta das 11 horas**, será realizado um simulacro de incêndio no Alentejo Marmóris Hotel & Spa, mais precisamente na cozinha dos pequenos-almoços. Seremos acompanhados pelos Bombeiros Voluntários de Vila Viçosa.

Pedimos a todos os colaboradores que estejam abertos a que sejam chamados para ajudar ou para receberem informação útil.

Pedimos também por favor que vão avisando clientes por quem passem, de que os alarmes que vão soar são devido ao simulacro!

Obrigada,

*Um Hotel onde a Magia acontece. Uma vila de Poetas e Artistas.
Tempo, História, Património, Natureza, Gastronomia, Cultura.
Sonhe! Imagine!
Aqui vai acontecer.*

International Sales Director & Management
Alentejo Marmóris Hotel & SPA
Largo Gago Coutinho, 11 Vila Viçosa - Portugal
Tlf: +351 268 897 610
www.alentejomarmoris.com

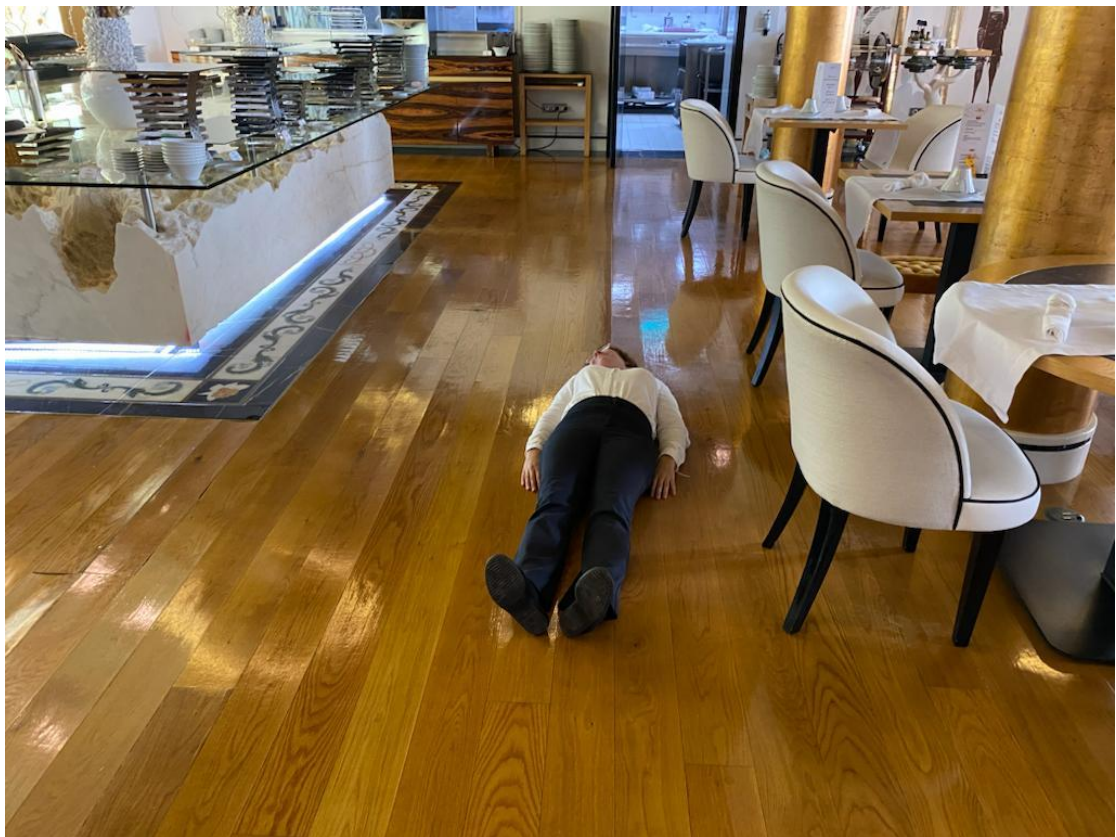
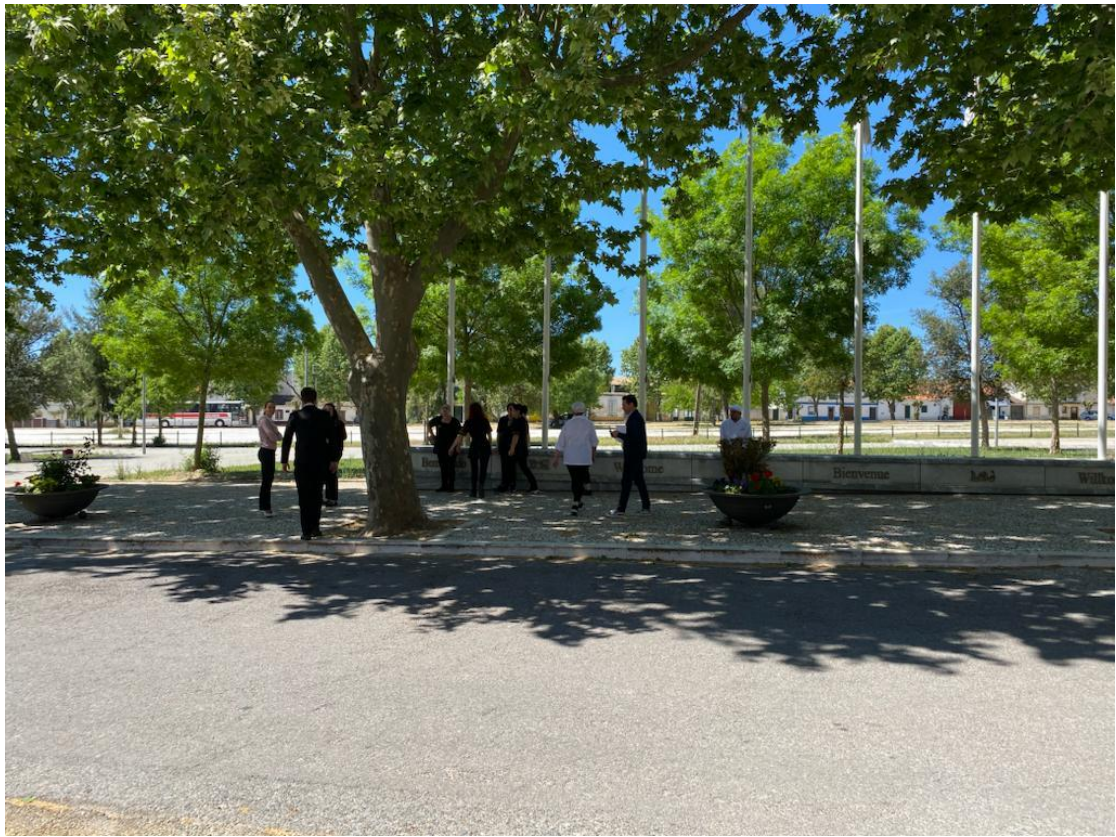
 Instagram  Facebook



The e-mail message contains confidential information and is intended only for the named individual(s). Should you receive this e-mail by mistake, please notify the sender immediately so forward this e-mail to security@alentejomarmoris.com and delete all copies of the message. This message and any possible attachments may contain, privileged material subject to professional confidentiality, data protection laws or copyright, and its dissemination will require the sender's prior consent. Opinions or any content stated on this message are not necessarily the opinion of Alentejo Marmóris Hotel & SPA and the latter cannot be held responsible for them. This message has been scanned by a virus detection before with the sender and/or any of the company's members of the Hotel do not accept liability for any damage caused on the addressee's computer system by a third party.

ANEXO 10 – “Fotografias do simulacro no Alentejo Marmòris Hotel & Spa”















ANEXO 11 – “Excel registro de resíduos”



REGISTO DE RESÍDUOS (%)

Resíduo: _____

Departamento: _____

Ano: 2023

		Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
1	Manhã												
	Tarde												
2	Manhã												
	Tarde												
3	Manhã												
	Tarde												
4	Manhã												
	Tarde												
5	Manhã												
	Tarde												
6	Manhã												
	Tarde												
7	Manhã												
	Tarde												
8	Manhã												
	Tarde												
9	Manhã												
	Tarde												
10	Manhã												
	Tarde												
11	Manhã												
	Tarde												
12	Manhã												
	Tarde												
13	Manhã												
	Tarde												
14	Manhã												
	Tarde												
15	Manhã												
	Tarde												
16	Manhã												
	Tarde												
17	Manhã												
	Tarde												
18	Manhã												
	Tarde												
19	Manhã												
	Tarde												
20	Manhã												
	Tarde												
21	Manhã												
	Tarde												
22	Manhã												
	Tarde												
23	Manhã												
	Tarde												
24	Manhã												
	Tarde												
25	Manhã												
	Tarde												
26	Manhã												
	Tarde												
27	Manhã												
	Tarde												
28	Manhã												
	Tarde												
29	Manhã												
	Tarde												
30	Manhã												
	Tarde												
31	Manhã												
	Tarde												
TOTAL (L)													
TOTAL (Kg)													

ANEXO 12 – “E-mail de notificação sobre o galardão *Green Key*”



Fwd: Candidatura Green Key 2023 | Análise e sugestão de melhoria | Alentejo Marmoris

Begin forwarded message:

From: "Chave Verde" <chave.verde@abae.pt>
Subject: RE: Candidatura Green Key 2023 | Análise e sugestão de melhoria | Alentejo Marmoris
Date: 7 August 2023 at 18:20:18 WEST
To:
Cc:

Cara

Conforme lhe transmiti telefonicamente, e de acordo com as alterações que introduziu nos lavatórios e chuveiros, é com muito gosto que informo que o Marmoris Hotel integra agora a rede de empreendimentos galardoados com a Green Key 2023. Em e-mails subsequentes enviaremos mais informações práticas a considerar, bem como seguirá por correio postal o respetivo diploma e placa.

Os melhores cumprimentos,

Fátima Vieira
(Coordenadora Nacional)



Av. Infante D. Henrique, Mercado de Tercena, Piso 1, H
2730-098 Tercena
chave.verde@abae.pt

