

# REM

**Influência da Gestão  
e Certificação Ambiental  
na Sustentabilidade do Turismo**  
Caso de estudo do grupo FourViews Hotels

RELATÓRIO DE ESTÁGIO DE MESTRADO

**Fábio Miguel Fernandes Morgado**  
MESTRADO EM ECOTURISMO



UNIVERSIDADE da MADEIRA

*A Nossa Universidade*

[www.uma.pt](http://www.uma.pt)

setembro | 2017

**Influência da Gestão  
e Certificação Ambiental  
na Sustentabilidade do Turismo**  
Caso de estudo do grupo FourViews Hotels

RELATÓRIO DE ESTÁGIO DE MESTRADO

**Fábio Miguel Fernandes Morgado**

MESTRADO EM ECOTURISMO

ORIENTADOR

Tiago Pernetá de Oliveira

CO-ORIENTADOR

Hélder Spínola de Freitas

## Agradecimentos

Em primeiro lugar, o meu e maior agradecimento é aos meus pais por todo o seu apoio.

Em segundo lugar, gostaria de deixar um agradecimento enorme à empresa FourViews, em especial ao Diretor Geral Sr. Dr. Sérgio Costa, ao Gestor Ambiental Tiago Oliveira e ao Diretor Comercial Duarte Teixeira por todo o apoio, disponibilidade e sabedoria que me transmitiram ao longo dos 8 meses de estágio.

Em terceiro lugar, quero agradecer à Universidade da Madeira, especialmente ao professor Hélder Spínola por me ter orientado de uma maneira fantástica. Agradeço, também, ao professor José Jesus que se disponibilizou sempre a fornecer informação e para esclarecer qualquer dúvida relacionada com este projeto.

E, por fim, mas não diminuindo a sua importância, quero agradecer aos meus amigos. Carina Freitas, Vítor e Joana Matos, Pedro Ornelas, Nicole Benedito, Svetlana Krasovskaya, Sara Andrade, Gustavo Martins Coelho e Susete Navalha.

Obrigado pelo apoio constante.

Obrigado a todos.

## Resumo

O presente relatório foi realizado para obtenção do grau de mestre em Ecoturismo pela Universidade da Madeira e reflete o meu percurso ao longo de oito meses de estágio na empresa FourViews, um respeitado grupo hoteleiro com base na ilha da Madeira. Nele descrevo as funções que foram desempenhadas por mim no âmbito do estágio do mestrado em Ecoturismo e os respetivos conhecimentos adquiridos, que serão úteis em futura atividade profissional relacionada com a temática deste relatório.

Durante o estágio ocupei diversas funções, de modo a ter uma visão mais global que me permitisse compreender como são postas em prática, nos vários departamentos, as medidas ambientais adotadas pelos hotéis do grupo FourViews e, adicionalmente, como surgem os indicadores que demonstram a valia das políticas ambientais. Estes indicadores foram apresentados, comparados e analisados de modo a perceber o impacto que a gestão ambiental e respetiva certificação tiveram nas unidades hoteleiras deste grupo.

Este estágio no grupo FourViews, ajudou-me a cimentar a confiança relativamente às mais valias das políticas ambientais, as quais, com trabalho de equipa, dedicação e acreditar, contribuem fortemente para resultados positivos, contribuindo não só a nível ambiental como também financeiro e social.

Palavras-chave: Ecoturismo, FourViews, Gestão ambiental, políticas ambientais, Sustentabilidade

## Abstract

The present report for the Master Degree in Ecotourism from the University of Madeira will expose my work during eight months in the company FourViews, a respected hotel group based in Madeira island. It will describe the tasks I performed regarding environmental management and the knowledge I acquired which may prove useful in a future profession related to this field.

During the internship, I worked in different sections of the different hotels, so that I could have a global view of how such an institution functions and where the numbers that prove that environmental policies work come from, as well as how those numbers are achieved. This data will be presented, compared and analysed to identify the impact that environmental management and environmental certification have in the hotels belonging to this group.

This internship at the FourViews Group helped me cement my confidence regarding the positive results of environmental policies. I believe these policies, as well as team work and dedication foster good results, not only at an environmental level, but as well at a financial and social.

Key words: FourViews, environmental management, environmental policies, Sustainability

# Índice Geral

Agradecimentos .....	iii
Resumo .....	iv
Abstract.....	v
Índice Geral .....	vi
Índice de Figuras .....	x
Índice de apêndices.....	xiii
Índice de siglas .....	xiv
Introdução.....	1
Parte 1 – Enquadramento Teórico .....	2
1.1. Contextualização Teórica.....	3
1.1.1. Turismo .....	3
1.1.2. Tipos de turismo.....	6
1.1.3. Ecoturismo.....	6
1.1.4. Turismo Sustentável .....	9
1.2. Eco labels.....	12
1.2.1. ISO 14001.....	12
1.2.2. Green Key.....	13
1.2.3. Travel life .....	15
1.3. Grupo FourViews .....	16
1.3.1. Ideologia Verde .....	17
1.3.1.1. Departamento de gestão ambiental.....	17
1.3.2. Política Ambiental e Social FourViews Hotels .....	18
1.3.3. – O sistema de gestão ambiental dos hotéis do grupo FourViews .....	20
1.4. Objetivos e metodologia.....	22
Parte 2 – Contexto Prático .....	23

2.1. Estágio .....	24
2.1.1. Housekeeping .....	24
2.1.2. Manutenção .....	28
2.1.3. Cozinha.....	29
2.1.4. Receção.....	30
2.1.5. Assistente de Direção .....	31
2.1.6. Gestor Ambiental.....	32
2.1.6.1. Recolha de dados dos consumos .....	33
2.1.6.2 - Auditorias, carregamentos de informação e formação.....	34
2.1.6.3 - Limpeza da praia dos Reis Magos.....	39
2.1.7 - Atualização ISO 14001 .....	41
Parte 3 – Dados Comparativos .....	45
3.1 – FourViews Baía – 2013 a 2016 .....	46
3.1.1 – Dormidas .....	46
3.1.2. Total de energia .....	47
3.1.2.1. Consumo de energia por dormida.....	48
3.1.3 - Consumo de água .....	49
3.1.3.1. Consumo de água por dormida.....	50
3.1.4. Produção de lixo .....	51
3.1.4.1 - Total de lixo recolhido por dormida.....	52
.....	52
3.1.5 - Emissão de CO2.....	53
3.1.5.1 - Emissão de CO2 por dormida .....	54
3.1.6 - No Clean.....	55
3.2 – FourViews Oásis – 2013 a 2016.....	56
3.2.1 – Dormidas .....	56
3.2.2. - Total de energia.....	57

3.2.2.1 - Consumo de energia por dormida .....	59
3.2.3 - Consumo de água .....	60
3.2.3.1 - Consumo de água por dormida .....	61
3.2.4 - Total de lixo recolhido .....	62
3.2.4.1 - Total de lixo recolhido por dormida.....	63
3.2.5 - CO2 emitido .....	64
3.2.5.1 - CO2 emitido por dormida .....	65
3.2.6 - No Clean.....	66
3.3 – FourViews Monumental – 2013 a 2016 .....	67
3.3.1 - Dormidas .....	67
3.3.2 - Consumo de energia .....	68
3.3.2.1 - Consumo de energia por dormida .....	70
3.3.3 - Consumo de água .....	71
3.3.3.1 - Consumo de água por dormida .....	72
3.3.4 - Total de lixo recolhido .....	73
3.3.4.1 - Lixo recolhido por dormida .....	74
3.3.5 – Emissão de CO2 .....	75
3.3.5.1 – Emissão de CO2 por dormida.....	76
3.3.6 - No Clean.....	77
Parte 4 - Discussão .....	78
Parte 5 - Conclusão.....	83
Referências .....	84
Apêndices .....	87
Apêndice A.....	88
Apêndice B .....	101
Apêndice C .....	102
Apêndice D.....	103

Apêndice E .....	104
Apêndice F.....	105
Apêndice G.....	106
Apêndice H.....	107

## Índice de Figuras

Figura 1- Previsão de aumento de empregos na área do turismo, em Portugal, até 2026. Travel & Tourism Economic Impact 2016 Portugal (p. 4) Turner, R & Freiermuth, E (2016), .....	3
Figura 2 - Princípios operativos ISO 14001. Plan – Planear; Do – Fazer; Check – Verificar; Act - Atuar .....	13
Figura 3 - A informação de que a troca de toalhas só será efetuada se estas estiverem colocadas no chão é disponibilizada na casa de banho. ....	24
Figura 4 - Sinal de perigo simbolizando que o produto é corrosivo .....	25
Figura 5 - Placa de apadrinhamento do FVO á praia dos Reis Magos.....	39
Figura 6 – Quantificação do lixo recolhido na praia dos Reis Magos, Caniço, em atividade envolvendo escolas, entidades locais e o hotel FVO, em novembro de 2016 ....	40
Figura 7 - Quantificação do lixo recolhido na praia dos Reis Magos, Caniço, em atividade envolvendo escolas, entidades locais e o hotel FVO, em abril de 2016.....	41
Figura 8 - Número anual de dormidas no hotel FourViews Baía para 2013 a 2016. ....	46
Figura 9 - Consumo anual de energia total, eletricidade e gás, em kWh no hotel FourViews Baía para 2013 a 2016. ....	47
Figura 10 - Consumo anual de energia total por dormida, eletricidade e gás, em kWh no hotel FourViews Baía para 2013 a 2016. ....	48
Figura 11 - Consumo anual de água, em metros cúbicos no hotel FourViews Baía para 2013 a 2016. ....	49
Figura 12 - Lixo produzido e respetivo encaminhamento, por dormida, em quilogramas no hotel FourViews Baía para 2013 a 2016 .....	50
Figura 13- Lixo produzido e respetivo encaminhamento em toneladas no hotel FourViews Baía para 2013 a 2016. ....	51
Figura 14 - Lixo produzido e respetivo encaminhamento, por dormida, em quilogramas no hotel FourViews Baía para 2013 a 2016 .....	52
Figura 15- Emissão anual de CO2, em toneladas no hotel FourViews Baía para 2013 a 2016. ....	53

Figura 16 - Lixo produzido e respetivo encaminhamento, por dormida, em quilogramas no hotel FourViews Oásis para 2013 a 2016.....	54
Figura 17 - Pedidos de no-clean, por quarto no hotel FourViews Baía para 2013 a 2016. ....	55
Figura 18 - Número anual de dormidas no hotel FourViews Oásis para 2013 a 2016... 56	
Figura 19 - Consumo anual de energia total, eletricidade e gás, em kWh no hotel FourViews Oásis para 2013 a 2016.....	57
Figura 20 - Consumo anual de energia total por dormida, eletricidade e gás, em kWh no hotel FourViews Oásis para 2013 a 2016.....	59
Figura 21 - Consumo anual de água, em metros cúbicos no hotel FourViews Oásis para 2013 a 2016. ....	60
Figura 22 - Consumo anual de água, por dormida, em litros no hotel FourViews Oásis para 2013 a 2016. ....	61
Figura 23 - Lixo produzido e respetivo encaminhamento em toneladas no hotel FourViews Oásis para 2013 a 2016.....	62
Figura 24 - Lixo produzido e respetivo encaminhamento, por dormida, em quilogramas no hotel FourViews Oásis para 2013 a 2016.....	63
Figura 25 - Emissão anual de CO2, em toneladas no hotel FourViews Oásis para 2013 a 2016.....	64
Figura 26 - Emissão anual de CO2 por dormida, quilogramas no hotel FourViews Oásis para 2013 a 2016 .....	65
Figura 27 - Pedidos de no-clean, por quarto no hotel FourViews Oásis para 2013 a 2016.....	66
Figura 28 - Número anual de dormidas no hotel FourViews Monumental para 2013 a 2016.....	67
Figura 29 - Consumo anual de energia total, eletricidade e gás, em kWh no hotel FourViews Monumental para 2013 a 2016. ....	68
Figura 30 - Consumo anual de energia total por dormida, eletricidade e gás, em kWh no hotel FourViews Monumental para 2013 a 2016 .....	70
Figura 31 - Consumo anual de água, em metros cúbicos no hotel FourViews Monumental para 2013 a 2016.....	71
Figura 32 - Consumo anual de água, por dormida, em litros no hotel FourViews Monumental para 2013 a 2016.....	72

Figura 33 - Lixo produzido e respetivo encaminhamento em toneladas no hotel FourViews Monumental para 2013 a 2016. ....	73
Figura 34 - Lixo produzido e respetivo encaminhamento, por dormida, em quilogramas no hotel FourViews Monumental para 2013 a 2016. ....	74
Figura 35 - Emissão anual de CO2, em toneladas no hotel FourViews Monumental para 2013 a 2016. ....	75
Figura 36 - Emissão anual de CO2 por dormida, em quilogramas no hotel FourViews Monumental para 2013 a 2016. ....	76
Figura 37 - Pedidos de no-clean, por quarto no hotel FourViews Monumental para 2013 a 2016. ....	77

## Índice de apêndices

Apêndice A – Travelife checklist Type 1 .....	86
Apêndice B – Green Report FourViews Baía 2013 - 2014 .....	99
Apêndice C – Green Report FourViews Baía 2015 - 2016 .....	100
Apêndice D – Green Report FourViews Oásis 2013 - 2014 .....	101
Apêndice E – Green Report FourViews Oásis 2015 - 2016.....	102
Apêndice F – Green Report FourViews Monumental 2013 - 2014 .....	103
Apêndice G – Green Report FourViews Monumental 2015 - 2016.....	104
Apêndice H – Política social .....	105

## Índice de siglas

FVH – FourViews Hotels

FVB – FourViews Baía

FVO – FourViews Oásis

FVM – FourViews Monumental

OMT – Organização Mundial do Turismo

ISO - International Organization for Standardization

FEE - Foundation for Environmental Education

CIN - Corporação Industrial do Norte

F&B – Food and Beverages

APA - Agência Portuguesa do Ambiente

HACCP - Hazard Analysis and Critical Control Points

TIES - The International Ecotourism Society

kWh – Quilowatt hora

Kg- quilogramas

m<sup>3</sup>- metro cúbico

## Introdução

O ambiente pertence a todos nós e é preciso conservá-lo. Deste modo, existem práticas ambientais para tornar atividades como o turismo mais sustentáveis.

Como incentivo à prática de um turismo mais sustentável, existem prêmios e galardões de excelência que reconhecem os esforços realizados para ter uma mentalidade mais verde. O programa Green Key é um deles pois procura sensibilizar empresas e seus colaboradores à adoção de práticas e comportamentos mais amigos do ambiente.

Para ter um conhecimento aprofundado sobre como implementar práticas ambientais propus-me, no âmbito do mestrado em Ecoturismo, desenvolver um estágio em gestão ambiental no grupo hoteleiro FourViews.

As principais atividades desenvolvidas foram a análise e a compreensão sobre como cada departamento contribuí para a prática e o sucesso da gestão ambiental nos três hotéis do grupo.

O relatório de estágio em si está dividido em trabalho de campo, descrevendo as atividades nas seções de housekeeping, manutenção, recepção, cozinha, assistente de direção e, finalmente, gestão ambiental, e trabalho de tratamento, análise e comparação de dados para a obtenção de indicadores de desempenho ambiental nos hotéis do grupo.

## Parte 1 – Enquadramento Teórico

Ao iniciar este relatório, decidi que o foco do mesmo seria nas atividades que efetuei e nos dados comparativos que obtive. No entanto, apercebi-me da necessidade de apresentar uma justificação teórica fundamentando em que se baseiam as atividades que efetuei durante o estágio no grupo FourViews. Assim sendo, focar-me-ei no conceito de turismo, aprofundando as vertentes que considero mais importantes para este relatório para, de seguida, apresentar a empresa que me acolheu para a realização deste estágio.

## 1.1. Contextualização Teórica

### 1.1.1. Turismo

O turismo é atualmente uma indústria com grande impacto na economia mundial. O nosso país não escapa a esta realidade.

De acordo com dados do World Travel and Tourism Council verificou-se que em 2015 as viagens e o turismo contribuíram para a existência de 363.000 empregos diretos em Portugal (7,9% da empregabilidade total do país). Estes dados referem-se à empregabilidade em hotéis, agências de viagem, restaurantes, companhias de animação turística, companhias aéreas e outros serviços de transporte de clientes, sendo que os serviços comunitários não estão aqui incluídos.

A World Travel and Tourism Council prevê que até ao ano 2026 haverá um aumento de 1,5% (441.000) no número de empregos no setor do turismo em Portugal (Turner, R & Freiermuth, E 2016).., como demonstra a figura 1.

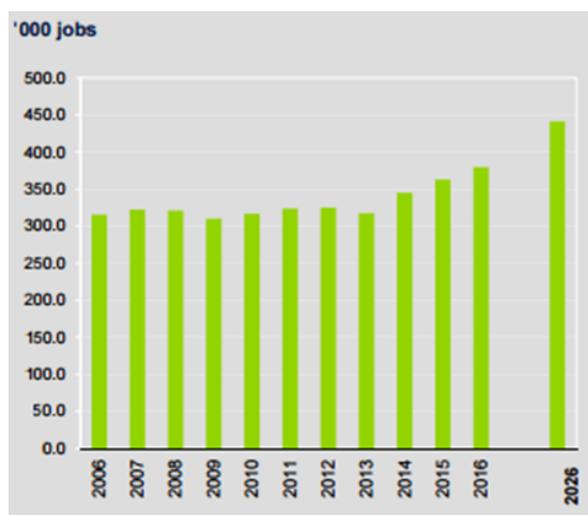


Figura 1 - Previsão de aumento de empregos na área do turismo, em Portugal, até 2026. *Travel & Tourism Economic Impact 2016 Portugal* (p. 4) Turner, R & Freiermuth, E (2016)

Esta indústria, que cria tantos empregos diretos, já existia na Grécia Antiga e, depois, no Império Romano, sendo uma forma de turismo em que as famílias mais ricas se deslocavam a locais com banhos termais ou exploravam lugares exóticos pela Europa e o Mediterrâneo (Honey, 2008).

Em 1130 é publicado um livro pelo monge francês Aimeri de Picaud. Esta publicação é considerada o primeiro guia turístico e foi publicado com intenção de ser usado por peregrinos com destino a Espanha (Honey, 2008).

A palavra “turismo” apareceu pela primeira vez no dicionário de Oxford em 1811, como descrevendo viagem e atividade de lazer (Honey, 2008). A palavra “turismo” apareceu pela primeira vez no dicionário de Oxford em 1811, como descrevendo viagem e atividade de lazer (Honey, 2008). A primeira excursão turística foi organizada em 1841 por Thomas Cook com o objetivo de levar grupos de pessoas numa viagem de comboio pelas terras centrais do Reino Unido. Nos anos de 1850 já eram organizadas excursões de comboio pelo continente europeu (Honey, 2008).

Todavia, o turismo internacional em massa como o conhecemos atualmente começou com a abertura de linhas aéreas entre a Europa e os Estados Unidos da América quando a Pan American World Airways introduziu a classe turística (Honey, 2008). Em 1936, ano do primeiro tratado da organização internacional do trabalho sobre férias pagas, foi aprovada uma lei internacional para que os funcionários tivessem direito a uma semana de férias por ano (Honey, 2008). Em 1970 a convenção conseguiu que as férias dos trabalhadores fossem aumentadas para três semanas e que estas passassem a ser pagas. Ordenados melhores, menos horas de trabalho, melhor educação e empregos com menor exigência física foram alguns dos fatores que contribuíram para que os trabalhadores sentissem uma necessidade de terem um desenvolvimento pessoal, para relaxar e para entretenimento. Nesta conjuntura, em 1990 o turismo era visto como o maior negócio legítimo a nível mundial.

Os professores Walter Hunziker e Kurt Krapf formaram, em 1942, a definição mais elaborada de turismo quando o consideraram como «o conjunto das relações e fenómenos originados pela deslocação e permanência de pessoas fora do seu local habitual de residência desde que tais deslocações e permanências não sejam utilizadas para exercício de uma atividade lucrativa principal» (Cunha, 2001).

Na realidade atual, e dependendo do ponto de vista, podemos encontrar duas definições para turismo: a conceptual e a teórica. No ponto de vista conceptual, e apesar da definição que nos é dada por Hunziker e Krapf, no ano de 1982 surgiu uma explicação feita por Mathieson e Wall, que parece ser mais esclarecedora. Estes autores consideraram o turismo «o movimento temporário de pessoas para destinos fora dos

seus locais normais de trabalho e de residência, as atividades desenvolvidas durante a sua permanência nesses locais e as facilidades criadas para satisfazer as suas necessidades» (Cunha, 2001). Seguindo esta definição, podemos considerar o turismo uma vasta e diversificada atividade que inclui não só a deslocação de pessoas como também todo o impacto que tem no destino, desde contactos estabelecidos até dinheiro despendido em bens ou serviços para satisfazer as suas necessidades. Este conceito inclui ambas a oferta e a procura turística.

A OMT tem a sua definição de turismo como «o conjunto das atividades desenvolvidas por pessoas durante as viagens e estadas em locais situados fora do seu ambiente habitual por um período consecutivo que não ultrapasse um ano, por motivos de lazer, de negócios e outros». O aspeto negativo desta visão técnica sobre o turismo é que privilegia a procura e não expõe a oferta (Cunha, 2001).

Ao mencionar o termo «pessoas» e não “visitantes” e incluindo a palavra “outros” na sua definição, a OMT faz com que esta perca a sua determinação por incluir todos os viajantes.

Apesar de tudo, esta definição apresenta elementos importantes que caracterizam o turismo. Estes são:

“1º - a atividade dos visitantes respeitante aos aspetos da vida fora do ambiente habitual com exclusão da rotina normal de trabalho e das práticas sociais;

2º - estas atividades implicam a viagem e, normalmente, algum meio de transporte para o destino;

3º - o destino é o espaço de concentração das facilidades que suportam aquelas atividades” (Cunha, 2001, p.31).

Considerando estes elementos, poderemos concluir que não podem ser consideradas como turísticas as atividades que têm como objetivo serem usadas maioritariamente por residentes ou por pessoas que se desloquem para trabalhar, sejam estas atividades económicas, recreativas ou culturais. Podemos considerar um bar ou uma loja de lembranças como turísticos se estes locais forem frequentados por uma maioria turística, mas se for uma maioria residente não é considerado um local turístico (Cunha, 2001).

### 1.1.2. Tipos de turismo

O ser humano não é todo igual. Cada pessoa tem a sua motivação para fazer as coisas. O mesmo pode verificar-se nos tipos de turista. Cada um tem a sua razão para querer viajar e isto leva à criação de diversos nichos de mercado para vários tipos de turista. Alguns exemplos de tipos de turismo são:

Turismo de saúde e bem-estar: está associado à procura de atividades ou ofertas que ajudem a uma promoção da saúde e bem-estar físico e emocional (Lourenço, 2012).

Turismo de negócio: o indivíduo ou indivíduos deslocam-se para locais fora do seu ambiente habitual com o propósito de fazer negócio (Colim, 2010).

Turismo cultural: o motivo que podem levar um indivíduo a fazer este tipo de turismo é a curiosidade de conhecer a identidade cultural, as tradições, costumes, lugares e interagir com as pessoas locais (Santos, 2011).

Turismo de massas: Correia (1994) indica que os turistas inexperientes, seduzidos pela novidade da viagem de avião e a procura de sol e praia, asseguram o segmento de massas.

Turismo religioso: composto por pessoas que são movidas pela fé, este tipo de turismo movimentava grande quantidade de devotos e pode desenvolver-se através de peregrinações, congressos e festas religiosas (Santos, 2011).

Turismo desportivo: corporizado por indivíduos que participam ativamente ou passivamente num conjunto de atividades desportivas (Ribeiro, (2014).

Existem muitos mais tipos de turismo, com nichos de mercado mais abrangentes e outros mais restritos.

### 1.1.3. Ecoturismo

Em 1990, The International Ecotourism Society (TIES), considerada a primeira organização mundial de turismo, estabeleceu a definição mais popular e sucinta para ecoturismo: viajar para áreas naturais de uma forma responsável que conserva o ambiente e melhora o bem-estar das comunidades locais (Honey, 2008).

Ecoturismo é habitualmente associado ao turismo de observação da vida selvagem, turismo de natureza ou ao turismo de aventura. No entanto, esta associação

não é a mais correta, o ecoturismo deve ser visto como algo distinto. Enquanto o turismo para observação da vida selvagem envolve observar a vida selvagem, como pássaros e peixes, o turismo de natureza consiste em viajar para lugares de modo a usufruir da natureza, e o turismo de aventura é parecido ao turismo de natureza, mas envolve uma atividade física mais exigente, como andar de bicicleta ou rappel (Honey, 2008).

Para o turismo ser considerado ecoturismo, Wallace e Pierce (1996) sugerem que deve seguir 6 princípios:

- 1- Minimizar os impactos negativos sobre o ambiente e comunidades locais;
- 2- Ter consciência e compreensão da área local e do seu sistema cultural e o subsequente envolvimento dos visitantes no que toca aos sistemas;
- 3- Conservar e gerir as áreas legalmente protegidas e outras;
- 4- Envolver a curto, médio e longo prazo a população local no processo de decisão para determinar o tipo e quantidade de turismo que deve ocorrer;
- 5- Direcionar benefícios económicos, ou outros, para bem da população local, de modo a complementar as práticas tradicionais em vez de as substituir, nomeadamente nos casos da agricultura e da pesca;
- 6- Permitir oportunidades especiais para a população local e pessoas que trabalhem em turismo de natureza, nomeadamente através da visita e utilização de zonas naturais com o propósito de conhecê-los (Fennell, 2015).

Wood (2002) fornece ainda mais princípios do ecoturismo:

- Minimizar o impacto negativo na natureza ou cultura do local;
- Educar o viajante sobre a importância da conservação;
- Reforçar a importância da responsabilidade do negócio, cooperando com as autoridades e populações locais para atingir os benefícios que advêm da conservação ambiental;
- Direcionar receitas para conservação e gestão de áreas protegidas;

- Reforçar a ideia da necessidade de uma zona para turismo regional e para a gestão de visitantes, designado por regiões ou áreas naturais, a ser catalogada como destino ecológico;

- Reforçar o uso de estudos ambientais e sociais como programas de monitorização para avaliar e minimizar impactos;

- Procurar maximizar os benefícios económicos para o país acolhedor, negócios locais e comunidades, em especial as pessoas que moram junto aos espaços naturais ou protegidos;

- Procurar evitar que o crescimento turístico não exceda os limites sociais e ambientais seguindo o que foi determinado por investigadores em cooperação com a comunidade local;

- Apoiar-se em infraestruturas que foram desenvolvidas em harmonia com o ambiente, minimizando uso de combustíveis fósseis, conservar flora e fauna local e misturar-se com o ambiente local e cultural;

Laarman e Durst (1987), nas suas referências mais antigas, consideravam o ecoturismo como turismo de natureza em que o viajante se sentia atraído a um destino pelo seu interesse em mais do que uma característica da sua história natural, sendo que essa visita combinaria educação, recriação e, por vezes, aventura. Sugeriam ainda que os cientistas seriam mais dedicados do que turistas normais na sua procura de ecoturismo para assegurar experiências no meio natural.

Em 1993 Laarman e Durst (1993) apresentaram uma diferença conceptual entre ecoturismo e turismo de natureza. Reconhecendo as dificuldades em definir turismo de natureza, os autores estabeleceram uma visão mais larga e outra mais linear à sua definição. A visão linear refere-se a operadores turísticos que organizam atividades orientadas para a natureza. Na visão mais alargada aplica-se o uso de recursos naturais, como praias. Estes autores definem o turismo de natureza como atividade que ocorre em espaços naturais ou áreas protegidas onde existe flora, fauna e habitats. Na Madeira temos o exemplo da rede natura 2000 como recurso natural de grande importância para o turismo da natureza.

Laarman e Durst (1987:5) definiram ecoturismo como turismo de natureza de baixo impacto que contribui para a manutenção de habitats e espécies, sejam através de

contribuições para conservação ou indiretamente através de ganhos monetários para as comunidades locais. Deste modo as pessoas dão valor à natureza que os rodeia levando a que protejam a vida selvagem herdada como fonte de rendimento.

#### 1.1.4. Turismo Sustentável

Não existe uma definição globalmente aceite de turismo sustentável. Normalmente o pensamento geral é de que turismo sustentável deve enfatizar o ambiente, o social e o próprio turismo, o que leva a uma definição de que deve ser economicamente viável, não destruir os recursos necessários à própria atividade e envolver a comunidade (Swarbrooke, 2005). Num relatório designado Atlas, financiado pela União Europeia, o autor Richards partilha a sua opinião. Swarbrooke, (2005) considera que turismo sustentável é turismo que se desenvolve o mais depressa possível, levando em consideração a capacidade das acomodações, a população local e do ambiente. O desenvolvimento do turismo e novos investimentos neste setor não devem se afastar do turismo. As infraestruturas turísticas devem ser integradas com o ambiente (Swarbrooke, 2005).

Apesar da dificuldade em definir turismo sustentável, é possível estabelecer um número de princípios de gestão para este tipo de turismo:

- Políticas, planeamento e uma gestão apropriada são respostas essenciais para os problemas de mau manuseamento de recursos humanos e naturais no turismo;
- A aproximação não é geralmente anti crescimento, mas enfatiza que existem limites ao crescimento e o turismo deve gerir esses mesmos limites (exemplo, se uma levada se torna muito popular controlar o número de pessoas para não ocorrerem excessos que prejudiquem o ambiente);
- Pensamento de longo prazo e não curto prazo;
- A preocupação com a gestão de turismo sustentável não é apenas ambiental, mas também económica, social, cultural, política e de gestão;
- A importância em satisfazer as necessidades e aspirações humanas que levam a preocupações com a igualdade e a justiça;

- Todos os acionistas devem ser consultados em decisões relacionadas com turismo e devem ser informados sobre situações relacionadas com desenvolvimento sustentável;

- Apesar de desenvolvimento sustentável ser o objetivo para todas as políticas e ações, pôr a ideia de turismo sustentável em prática significa reconhecer que na realidade existem limites para o que será alcançado a curto ou médio prazo;

- Compreensão de como funciona o mercado económico, de cultura, gestão de procedimentos de sectores privados de negócio, público e organizações voluntárias de modo a tornar boas intenções em medidas práticas.

- Existem conflitos de interesse sobre o uso dos recursos, o que significa que na prática trocas e compromissos podem ser necessários.

- É preciso encontrar um equilíbrio entre custos e benefícios nas decisões e ações a serem tomadas, levando em consideração quanto os diferentes indivíduos vão ganhar ou perder (Swarbrooke, 2010).

A Organização Mundial do Turismo define turismo sustentável como desenvolvimento turístico que procura satisfazer as necessidades dos turistas presentes, assim como das regiões, enquanto protege e melhora oportunidades no futuro, gerindo todos os recursos, sejam eles económicos, sociais e estéticos de maneira a que as suas necessidades sejam satisfeitas enquanto a integridade cultural, processo ecológico, diversidade biológica e apoio a sistemas de apoio de vida sejam mantidos (Berno & Bricker, 2001).

Este tipo de turismo é popularmente designado como um turismo mais de elite e é utilizado frequentemente juntamente com outros termos como turismo alternativo, turismo suave e turismo verde.

O turismo sustentável pode tornar-se uma força divisória se a sociedade fizer uma distinção entre turismo bom (os denominados turismos alternativos) e turismo mau (turismo em massa) (Swarbrooke, 1999). Não existe um entendimento sobre o termo turismo sustentável, visto que muitas vezes é comparado com ecoturismo. Nem todas as formas de ecoturismo são sustentáveis e nem todas as formas de turismo sustentáveis exigem atividades baseadas na natureza.

Turismo sustentável consiste em manter a indústria (em especial a parte económica) e as características do produto (sociais, culturais e económicas).

Um dos princípios fundamentais do turismo sustentável é a utilização dos recursos naturais, sociais e culturais de forma a permita manter recursos para as gerações futuras.

Com a percepção de que o turismo estava a destruir os produtos que eram promovidos, a ideia de turismo sustentável apareceu como um meio para combater a destruição do produto ligando os conceitos de turismo e sustentabilidade (Berno & Bricker 2001).

O desenvolvimento de turismo sustentável pode surgir da:

- 1 – Preocupação com a promoção da sustentabilidade apesar dos desafios.
- 2 – Preocupação com a condenação da indústria.

O ponto 1 aceita que o turismo é destrutivo para o ambiente, mas reconhece que continuará a ser um fenómeno global. Logo, é necessário que haja uma maneira de desenvolver o turismo em união com o ambiente.

O ponto 2 defende que o turismo sustentável é um mito e que é impossível promover o turismo mantendo ao mesmo tempo meio ambiente de qualidade (Niles, 1991).

## 1.2. Eco labels

“Eco label” é um método voluntário de certificação de performance ambiental que é praticado em todo o mundo. Este conceito traduz-se numa marca ambiental que identifica produtos ou serviços que provem ser amigos do ambiente. As marcas mais credíveis de marcas ecológicas são atribuídas por terceiros e não por quem produz ou fornece o serviço.

Existem 3 tipos de classificações atribuídas pelo International Organization for Standardization, ou Organização Internacional para Padronização (ISO):

*Tipo 1* – Voluntária com diversos critérios, com prémios atribuídos por terceiros que permite o uso do serviço ou produto a utilização da marca ambiental indicando que este produto ou serviço tem uma preferência ambiental.

*Tipo 2* – Ambientalmente informativa com declarações reivindicadas.

*Tipo 3* – Programas voluntários que forneçam dados ambientais quantificados do produto sob uma categoria preestabelecida por parâmetros de terceiros e baseada no ciclo de vida estabelecida e verificada pelos mesmos ou outra equipa qualificada.

As raízes das marcas ambientais podem ser encontradas na preocupação global com a proteção ambiental por parte dos governos, negócios e o público. Os negócios perceberam que o seu reconhecimento como uma empresa com preocupações ambientais pode criar uma vantagem no mercado no que toca a certos produtos ou serviços. Usar produtos naturais, reciclados, amigos do ambiente ou que gastem pouca energia é uma maneira de atrair consumidores que procuram reduzir a sua pegada ecológica através das suas compras ("What is ecolabelling? | Global Ecolabelling Network", 2017).

### 1.2.1. ISO 14001

É uma norma de certificação relacionada com a gestão ambiental, o objetivo do ISO 14001 é apoiar organizações em gerir e melhorar as operações que afetam o ambiente. Os princípios operativos de todos os padrões de sistema Isso, incluindo o 14001, são planear, fazer, verificar e atuar (Dentch, 2016), de acordo com a figura 2.

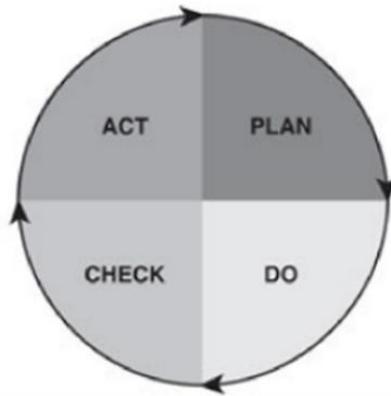


Figura 2 - Princípios operativos ISO 14001. Plan – Planear; Do – Fazer; Check – Verificar; Act - Atuar

Colocando a informação da figura 2 no contexto da gestão ambiental:

- *Planear*: A administração estabelece e define uma política ambiental, são determinados e analisados os aspetos ambientais e impactos para determinar os riscos relacionados com a manutenção da performance ambiental da organização. Objetivos são estabelecidos para melhorar a performance ambiental da organização.

- *Fazer*: Controlos são implementados para assegurar o cumprimento com as obrigações. Os objetivos e programas ambientais são iniciados para melhorar a performance ambiental da organização.

- *Verificar*: Consiste de auditorias que medem a performance da organização com os objetivos previamente estabelecidos.

- *Atuar*: São iniciadas ações corretivas e de melhoria da performance após os resultados das auditorias. São providenciados recursos e treino para os colaboradores para assegurar uma melhoria do sistema de gestão ambiental (Dentch, 2016).

### 1.2.2. Green Key

O programa Green Key existe há mais de 20 anos. Foi lançado em 1994 na Dinamarca pela HORESTA (associação da indústria de hotéis, restaurante e turismo da Dinamarca), o “Danish Outdoor Council” e a associação executiva do turismo dinamarquês.

Entre 2002 e 2003 foi aprovado como um programa internacional da “Foundation for Environmental Education” (FEE).

Em 2010 este programa tornou-se elegível para cadeias internacionais de hotéis, permitindo que a Green Key International passasse a gerir estas mesmas cadeias em países sem um operador nacional da Green Key.

Em 2014 tornou-se elegível para todos os estabelecimentos que queiram aplicar estes standards permitindo que a Green Key funcione em países sem operadores nacionais da Green Key. Nestes casos as auditorias são feitas por auditores externos.

Em 2016 mais de 2.500 estabelecimentos em 53 países estão atribuídos com este galardão (“Our history”, 2017).

Este programa é uma prova do compromisso de um negócio para aderir a um critério estrito estabelecido pela FEE. Os standards ambientais elevadíssimos que são esperados por estabelecimentos que têm esta distinção são mantidos através de documentação rigorosa e auditorias frequentes.

O programa Green Key tem a intenção de educar dando a conhecer aos visitantes como o estabelecimento é amigo do ambiente e sustentável. Os colaboradores do estabelecimento devem de estar bem informados e treinados com mentalidade amiga do ambiente e práticas sustentáveis. Pretende também inovar utilizando a tecnologia para reduzir a pegada ecológica através da redução de energias. Esta ação ajuda os estabelecimentos a poupar energia.

Ao ser atribuído este galardão pode ser utilizado com intuito de promover a atitude pró-ativa no que toca a problemas ambientais e de sustentabilidade.

Oficialmente os objetivos da Green Key são: de aumentar o uso de métodos sustentáveis e amigos do ambiente e tecnologia em estabelecimentos, reduzindo o uso de recursos de uma maneira generalizada, aumentar a consciência ambiental e mudanças de comportamento de hóspedes, colaboradores e de fornecedores do estabelecimento e aumentar a utilização de métodos amigos do ambiente e métodos sustentáveis para criar uma mudança de comportamento na hospitalidade e industria em geral (“Our programme”, 2017).

### 1.2.3. Travel life

É um certificado internacional de sustentabilidade cujo o objetivo é melhorar o impacto ambiental social e económico de uma maneira eficiente. Para obter este título e tornar-se um hotel certificado é preciso tornar-se um membro da Travelife.

Existem 2 tipos de critérios para hotéis de grande escala com mais de 160 hóspedes por noite ou hotéis com média ou pequena escala, menos de 160 clientes por noite.

É dado uma lista para ser preenchida com os requisitos para, neste caso, a unidade hoteleira ser aprovada. São fornecidas provas de como o que é pedido na checklist está a ser cumprido através de carregamento de documentos ("Travelife", 2017).

A Travelife tem uma lista de certos requisitos que são obrigatórios a serem cumpridos para ser atribuído este galardão. A lista está dividida em 3 tópicos. O primeiro tópico está relacionado com sistemas de gestão sustentável. Os seus subtópicos englobam políticas de negócio, legislação, progresso na comunicação, recursos humanos e financeiros.

O segundo tópico é gestão ambiental, com subtópicos, relacionados com a água, a existência de registos dos consumos energéticos, resíduos sólidos e o seu controlo e redução gestão de produtos perigosos e a vida selvagem.

O terceiro tópico está relacionado com os direitos do trabalho e do ser humano.

Cada tópico e cada subtópico têm uma série de perguntas em que o responsável pela secção ambiental da empresa deve carregar para os servidores da Travelife de modo a poderem controlar o cumprimento dos requisitos pedidos. A lista completa de requisitos poderá ser consultada no apêndice A.

### 1.3. Grupo FourViews

O grupo FourViews é um grupo familiar que procura criar uma experiência única de férias. Este grupo considera que o bem-estar da empresa está relacionado com o bem-estar do ambiente na ilha da Madeira. Esta companhia foi passada de geração em geração e por isso o grupo pensa não em anos, mas sim em gerações. De tal maneira, acredita e investe a longo prazo procurando soluções sustentáveis para o futuro. Todas as ações têm repercussões mais cedo ou mais tarde, sejam elas positivas ou negativas. Devido a este pensamento a empresa procura ser algo positivo no mercado do turismo. A empresa acredita que pode fazer a diferença em termos ambientais, sociais e comunitários e que esta boa reputação será benéfica no futuro ("Green Views Report", 2017).

Ser sustentável não é só ser ambientalmente responsável, mas combater também problemas sociais e comunitários. A administração do grupo acredita que gestão sustentável é de grande importância para o sucesso do grupo e da Madeira como destino. Os colaboradores são incentivados a serem pró-ativos e a contribuírem com ideias para tornar a empresa mais sustentável ("Green Views Report", 2017).

O grupo é composto por 3 unidades hoteleiras. Estas são:

*Four Views Monumental (FVM)* – Está situado no centro do Lido, a zona turística mais importante do Funchal. É um hotel de grande estatura com 11 andares e com 168 quartos duplos, 32 apartamentos e 62 estúdios. Todos estes são equipados com varanda com vistas para o mar ou montanha. O hotel também tem 2 restaurantes, 2 bares e piscinas interiores e exteriores.

*Four Views Baía (FVB)* - Com uma vista fantástica sobre a baía do Funchal e as suas montanhas este hotel de 9 andares tem 231 quartos e 30 apartamentos, 2 restaurantes, 2 bares e piscinas interiores e exteriores.

*Four Views Oásis (FVO)* - O único hotel situado fora do Funchal, mais propriamente na zona do Caniço de Baixo, concelho de Santa Cruz. Está situado na frente mar da praia dos Reis Magos, e é constituído por 224 quartos, 2 restaurantes, 2 bares e piscinas interiores e exteriores. ("Green Views Report", 2017).

### 1.3.1. Ideologia Verde

A ideologia verde nasceu no grupo FourViews em 2009, decidido este a se aproximar de uma gestão mais sustentável. Este esforço concentrou-se em 2012 na marca “GreenViews” tendo o slogan “Green at heart, guest in mind”. Em cooperação com a Bluecontec GmbH, uma empresa com décadas de experiência em turismo sustentável e especialista em gestão energética e ambiental na indústria turística e hoteleira, foi realizado um workshop com o objetivo de identificar fatores de sucesso atuais e futuros juntamente com objetivos de longo prazo no que respeita às áreas social e ambiental.

O resultado deste workshop foi o “Green Master Plan” que iria guiar os hotéis FourViews a um desenvolvimento sustentável do negócio nos anos seguintes.

Com a decisão para implementar um Sistema de Gestão Ambiental, tendo como referencia a norma ISO 14001, nas unidades hoteleiras do grupo, foi dado um grande passo para cumprir o “Green Master plan” Desde agosto de 2015 que todos os hotéis têm um sistema de gestão ambiental implementado de acordo com as normas ISO. Todos os hotéis têm a Eco Label “Green Key” e também o prémio Travelife Gold.

O desenvolvimento sustentável no hotel é visto como um projeto a longo prazo para tornar a ilha num lugar ainda mais habitável, permitindo que os convidados futuros desfrutem ainda mais do nosso destino turístico.

O grupo subscreveu uma política ambiental que está exposta nas receções dos três hotéis e disponível online para consulta de todos os interessados.

#### 1.3.1.1. Departamento de gestão ambiental

Com a intenção de implementar um sistema de gestão ambiental, em 2012, foi adicionada a função de Gestor Ambiental aos quadros da empresa.

O objetivo do departamento ambiental é de cumprir o “Green Master Plan”, responsável por todas as questões ambientais nas unidades FourViews.

Esta secção aplica os princípios da norma ISO 14001, de planear, fazer, verificar, atuar. Planeia em concordância com a green team os objetivos para o próximo ano, são tomadas ações para atingir esse objetivo, faz auditorias para verificar se as

ações tomadas são eficazes e atuar após a recolha de dados. Estes quatro princípios são novamente aplicados com base nos dados recolhidos, são criados novos planos, com novas ações se for necessário, com novas auditorias e novos resultados. Sendo este um ciclo repetitivo de tentativa de melhoria constante.

### 1.3.2. Política Ambiental e Social FourViews Hotels

Na sua política ambiental a companhia FourViews Hotels convida todos a ter umas férias relaxantes nas localidades mais bonitas da ilha da Madeira. Não interessa se gostam de estar diretamente sobre o mar ou preferem um ambiente mais urbano como a cidade do Funchal. Irão apreciar as paisagens únicas que os hotéis oferecem. Em todos os hotéis irão encontrar uma atmosfera casual e relaxante combinada com todo o conforto de um hotel moderno e com padrões ecológicos elevados. A empresa está completamente comprometida em oferecer aos hóspedes uma estada confortável e atmosfera relaxante, criando memórias que durem para sempre.

A empresa está completamente ciente da natureza única e a base do sucesso do destino Madeira é mesmo esse. Por essa razão o objetivo do grupo FourViews é manter a pegada ecológica o mais baixo possível e melhorar as performances ambientais de forma continuada.

Cumprir requisitos legais é o padrão mínimo para o FourViews.

*“Green at heart, guest in mind”* é a filosofia do negócio e um princípio para os nossos colaboradores e hóspedes. Em especial os colaboradores da administração da companhia devem tentar por os princípios da filosofia implementada em prática diariamente e encorajar os hóspedes a apoiar a atingir os objetivos ambientais da empresa ajudando a preservar a beleza da ilha da Madeira para o presente e o futuro.

O grupo FourViews gosta de manter um diálogo continuado com o público e os seus vizinhos informando-os do progresso das atividades ambientais de uma forma regular.

Na política social, o maior recurso das unidades FourViews são os seus colaboradores. Abertos e simpáticos que tem orgulho em receber os convidados no nosso destino e mostrar-lhes o que é hospitalidade. A empresa está consciente do seu

peso na sociedade como um empregador de grande escala sabe da sua responsabilidade perante os seus colaboradores e o desenvolvimento social da ilha.

Para os colaboradores a empresa, cria um ambiente de trabalho aberto e amigável e baseado na confiança e respeito na liderança e estilo de trabalho:

- Suporta uma política de porta aberta para debater sobre, desafios, reclamações e ações disciplinares no ambiente de trabalho;

- Garante contratos justos bem como condições de trabalho justas e igual oportunidade para todos os colaboradores e candidatos numa base de não discriminação sem razão aparente, diversidade, segurança, transparência e lei laboral;

- Assegura um salário justo baseado na capacidade do colaborador;

- Encoraja todos os colaboradores a melhorar as suas competências profissionais e oferece oportunidades para treino específico;

Para a comunidade em que a empresa está baseada a empresa procura assegurar que a atividade em que participa tenha um impacto social positivo e que apoie a comunidade, daí que a companhia aproveita todas as oportunidades para ajudar socialmente e apoios. Permite a artesãos locais promover a cultura local entre os hóspedes. Apoia as atividades locais e encoraja os seus colaboradores a participar nestes eventos. A companhia colabora com instituições privadas e públicas para a educação de jovens profissionais no setor. Quando necessário comunicará abertamente para envolver a comunidade em novos desenvolvimentos. Providenciará e treinará os seus colaboradores em procedimentos de prevenção de abuso sexual de crianças em todos os seus negócios.

Em geral a empresa sente que tem o dever de agir de uma maneira socialmente responsável respeitando os convidados e colaboradores bem como as comunidades locais e o ambiente. Através do compromisso social, fornecem experiências para os colaboradores e para a região o que contribui diretamente para a qualidade e atmosfera dos hotéis.

A empresa querendo cumprir o seu compromisso com os hóspedes de lhes dar uma estada confortável tem de cumprir as suas responsabilidades perante o que se compromete.

Para cumprir a responsabilidade ambiental, é necessária uma gestão técnica, cumprir

requisitos legais, ter de gerir resíduos e águas mantendo indicadores-chave de modo a monitorizar a performance para depois fornecer informação a quem estiver interessado.

A responsabilidade social é muito importante porque esta pode fazer a diferença entre um colaborador estar motivado e contente ou desmotivado e infeliz, esta responsabilidade tem objetivo de dar contratos de trabalho juntos, igualdade de oportunidades, salario adequado e procedimentos disciplinares.

A responsabilidade comunitária tem como objetivo mostrar que a empresa está incluída na sociedade estando consciente dos seus problemas, ajudando organizações através de donativos, promovendo a cultura local, informando os hóspedes sobre grupos locais e promovendo as tradições da sociedade em que está inserido.

### 1.3.3. – O sistema de gestão ambiental dos hotéis do grupo FourViews

Os componentes do sistema de gestão ambiental do grupo FourViews estão definidos na já mencionada política ambiental e no manual de gestão ambiental (parte I e II) e restantes documentos aplicáveis. O manual de gestão ambiental parte I é um suporte e referência para todos os colaboradores com responsabilidades ambientais dentro do grupo FourViews, o manual de gestão ambiental parte II descreve como se deve proceder todos os procedimentos ligados à proteção ambiental dentro das unidades hoteleiras do grupo. As instruções de procedimentos são diretrizes acerca de procedimentos e métodos específicos. Os componentes dos documentos aplicáveis requerem que todos estes estejam relacionados com este sistema sejam sempre atualizados, não pode haver documentos desnecessários, os documentos devem de estar catalogados perfeitamente e registados com datas e todos os novos documentos devem ter uma cópia em versão eletrónica.

Os objetivos de um sistema de gestão ambiental são estipulados pelo Gestor Ambiental do grupo em conjunto com a “green team” equipa composta por todos os chefes de seção das várias unidades FV, se possível devem ser estabelecidos de uma maneira quantitativa para que o objetivo seja alcançado

O programa ambiental é composto pelas medidas que ajudaram as unidades a atingir os objetivos estipulados. Os colaboradores das diversas secções poderão participar no desenvolver de medidas, podendo partilhar a sua opinião e experiencias pessoais no desempenho das funções, assim haverá a diferentes perspetivas de sobre como abordar o mesmo assunto, sendo decidida utilizar a mais viável.

#### 1.4. Objetivos e metodologia

O objetivo de ter sido escolhido um estágio foi para conhecer em detalhe o trabalho feito pela empresa na aplicação e manutenção dos padrões exigidos pelas eco labels como Travelife e Green Key e perceber como funciona o sistema de gestão ambiental baseado na norma ISO 14001 e ganhar experiência prática sobre o que faz um Gestor Ambiental no contexto da hotelaria.

A empresa FourViews, como explicado anteriormente, é composta por três unidades hoteleiras.

Para atingir os objetivos propostos acima, efetuei acompanhamento pelas diferentes seções do FVO e pela cozinha do FVB analisando e participando nas atividades relacionadas com o sistema de gestão ambiental, trabalhando de modo a perceber o que era feito e como contribuía para os resultados positivos apresentados pelo grupo FVH, na redução dos consumos energéticos, água, recolha de lixo, emissões de CO2 e aumentos de no clean.

O estágio decorreu maioritariamente na unidade hoteleira FVO. A companhia trabalha de maneira uniforme nas três unidades, logo todo o conhecimento adquirido num hotel pode ser aplicado nos outros dois.

## Parte 2 – Contexto Prático

## 2.1. Estágio

### 2.1.1. Housekeeping

Este departamento é responsável pela limpeza do hotel, sejam os quartos, zonas comuns ou áreas dos colaboradores.

O estágio nesta área foi dividido em três componentes: limpeza de quartos, lavanderia e governanta.

A primeira função diária da limpeza de quartos é confirmar os quartos que estão marcados como ‘saída’.

A troca de lençóis da cama, ou de toalhas da casa de banho, é apenas feita quando é requisitada pelo cliente nas estadias de uma semana, em estadias mais prolongadas os lençóis são trocados ao fim de cada semana. Como regra as capas das almofadas são trocadas de dois em dois dias e as toalhas, desde que estejam deitadas no chão, são trocadas todos os dias. Se não deixarem as toalhas no chão, não são trocadas. A informação em relação às toalhas é deixada no quarto de banho como apresentada na Figura 3.



*Figura 3 - A informação de que a troca de toalhas só será efetuada se estas estiverem colocadas no chão é disponibilizada na casa de banho.*

Nos quartos com kitchenette os panos apenas são trocados quando estão sujos ou molhados, e os copos são lavados todos os dias.

A seção house keeping utiliza dois produtos químicos para limpeza, o Sutter Edelweiss, utilizado nos polibans para remover manchas de sabão, e o Sutter Ondas

Desinfetante, para limpar o chão se este estiver muito gorduroso. Estes 2 produtos são considerados perigosos e estão identificados como tal por serem corrosivos (Figura 4).



*Figura 4 - Sinal de perigo simbolizando um produto é corrosivo.*

As colaboradoras dos quartos têm um frasco com uma quantidade controlada, diluída em água, que é atribuída pela governanta. Esta ação tem dois objetivos, em primeiro lugar, salvaguardar a colaboradora e/ou hóspede em caso de acidente, não utilizando um produto muito forte. Em segundo lugar, ao diluir o produto com água, é uma forma de poupar na quantidade utilizada do produto, fazendo com que a quantidade para uma semana se prolongue para 2 semanas, resultando em vantagens ambientais e financeiras. A restante limpeza dos quartos é efetuada com panos húmidos, seja para limpar os móveis ou varandas. Na limpeza do quarto de banho é evitada a limpeza das pias com a torneira aberta, e a colaboradora deve efetuar apenas uma descarga no vaso sanitário. Esta medida, tendo em conta que cada autoclismo possui uma capacidade de 7 litros, multiplicada por 200 quartos, é passível de resultar num impacto positivo muito significativo na poupança de água pois a prática existente resultava muitas vezes em duas ou três descargas.

Após a limpeza do quarto são tomadas certas medidas para promover a poupança de energia: as torneiras ficam sempre reguladas para a água fria, isto para, na eventualidade de o cliente querer lavar as mãos, promover a poupança de gás; os minibares dos quartos estão vazios, sendo decisão do cliente se quer algo, e desta maneira o minibar, embora ligado para não desenvolver bolor, mantém-se em consumo mínimo de energia; as cortinas ficam sempre fechadas de modo a evitar o aquecimento do quarto e a necessidade de ligar o ar condicionado quando o cliente chega.

O lixo recolhido dos ecopontos de cada quarto é separado em sacos de papel cartonado de diferentes cores: azul, amarelo e verde. A preferência foi evitar a

utilização de sacos de plástico visto que se rasgam facilmente, dificultando a sua reutilização.

Ao finalizar a limpeza, a última ação executada no quarto é a colocação de uma informação em papel sobre a modalidade “No Clean”, através da qual o cliente pode receber até 21 euros por semana se o quarto não for limpo, levando a que sejam poupados produtos de limpeza, água e prevenida a sua poluição.

Ao fim do dia o lixo é pesado, colocado na casa do lixo para posterior recolha e as colaboradoras da limpeza dos quartos reúnem-se com a governanta na zona de armazenamento dos produtos químicos para serem feitas novas recargas de produtos de limpeza.

No que à gestão ambiental diz respeito, uma das primeiras ações da governanta é a confirmação do mapa dos quartos em cujos clientes se associaram à modalidade ‘No Clean’. Neste mapa figuram os quartos que aderiram a esta medida ambiental, permitindo uma melhor gestão das colaboradoras da limpeza dos quartos. A média diária de quartos limpos por colaboradora é de 18 sendo que a ação ‘No Clean’ facilita a entreatajuda entre colegas e a atribuição de folgas.

No período da manhã, a governanta faz o controlo das requisições da roupa enviada para a empresa que, em regime de outsourcing, lava a roupa fora do hotel, e controla a reposição do stock de bebidas nos minibares sempre que necessário. Quando os quartos que estão marcados como ‘chegadas’ e assim que estão prontos, a governanta desloca-se ao local para verificar se está tudo conforme as exigências de qualidade da empresa. Verifica se as torneiras estão reguladas da maneira correta, se as informações sobre o ‘No Clean’ e a troca de toalhas estão no quarto e se o minibar está programado para o consumo mínimo de energia.

Durante a tarde, enquanto as colaboradoras acabam a limpeza dos quartos que lhes estão atribuídos e são feitas as pesagens dos resíduos, a governanta anota o peso do lixo e faz o somatório de modo a obter a quantidade de vidro, papel, plástico e lixo orgânico retirada naquele dia. Esta informação é depois transmitida ao Gestor Ambiental. O objetivo desta reunião desta informação é controlar a quantidade de lixo que é produzida e separada no hotel de modo a ser possível a avaliação da sua evolução ao longo do tempo.

O grupo Four Views oferece um incentivo financeiro (30 euros) ao final do mês à colaboradora que tenha trocado menos toalhas e/ou lençóis. Desta forma é evitada a troca de toalhas e lençóis de forma desnecessária. O controlo é feito pela governanta e anotado num ficheiro Excel. Esta medida, para além do ambiente, protege também financeiramente a empresa, reduzindo a quantidade de roupa enviada para lavagem.

Como acima referido, a governanta é também a responsável pela distribuição dos produtos de limpeza utilizados por cada colaboradora. Junto com a armazenagem dos produtos químicos, está disponível um doseador (marca Sutter) o qual faz uma diluição e distribuição equilibrada do produto. A governanta controla ainda o stock e a requisição dos produtos utilizados, assim como se as fichas técnicas e de segurança estão disponíveis tanto na sala dos químicos como nas capas que reúnem os procedimentos, para o caso de, em alguma eventualidade, serem necessárias.

Integrado no departamento de housekeeping, a lavandaria é responsável pela lavagem e passagem a ferro das fardas dos colaboradores, assim como da roupa dos clientes. Durante a manhã é feita a distribuição dos panos para as colaboradoras dos quartos. Desta maneira as funcionárias dos andares não levam demasiados panos e por consequência, no fim do turno não existem demasiados panos para se lavar.

Após a realização desta primeira função é necessário separar os panos e toalhas que são deixados pelo restaurante num balde junto à lavandaria para serem lavados. É feita uma contagem do número de peças de pano ou toalhas antes de serem entregues à empresa responsável pela sua lavagem e, por volta das 11:00 horas da manhã, os colaboradores dessa empresa chegam ao hotel com as toalhas, lençóis e panos lavados que foram enviados no dia anterior. É feita a contagem para confirmar se o número de itens enviados coincide com os recebidos.

A lavandaria é composta por três máquinas de lavar, todas elas têm um aparelho chamado doseador, muito semelhante ao que ao disponível na zona de armazenamento dos produtos de limpeza. No entanto, estes produtos de lavandaria (marca Diversey) são muito mais agressivos, sendo nocivos e corrosivos. Estes detergentes de lavandaria são armazenados em recipiente lacrados, cuja abertura requer uma chave inglesa, os quais, por sua vez, estão dentro de uma banheira que serve de bacia de retenção caso ocorra algum derrame. Pela mesma razão, os produtos não podem ser empilhados uns em cima

dos outros de modo a que, em caso de acidente ou derrame, um não contamine os restantes.

Ao início da tarde, quando as colaboradoras da limpeza dos quartos estão a finalizar o seu serviço, é deixado em cada andar uma jaula, assim se chama o equipamento de transporte da roupa, para a colocação de toalhas, lençóis e capas de almofadas usadas. Por fim, as colegas dos andares deixam na lavandaria a roupa que retiraram dos quartos e é feita a contagem antes de ser enviada para a empresa de lavagem de roupa que no fim do dia de trabalho volta ao hotel para fazer a recolha. Este processo repete-se todos os dias.

### 2.1.2. Manutenção

Com a constante supervisão do responsável da manutenção do FVO, logo pela manhã é feita a recolha de dados dos consumos de água, nomeadamente da rede pública, utilizada como quente, utilizada nas descargas das sanitas assim como do consumo geral do hotel. Também é feito o levantamento dos consumos de gás. Toda esta informação é obtida através dos contadores que o hotel dispõe. Os valores retirados são, então, anotados numa folha Excel e guardados nas pastas partilhadas onde poderão ser consultados pelo Gestor Ambiental ou pela direção do hotel. Deste modo é possível uma consulta diária de modo a perceber qual a evolução dos consumos de água e gás do hotel.

A secção de manutenção dispõe de um software designado ‘TAC Vista Workstation’ que, através de sensores de temperatura instalados nos tanques, permite visualizar o funcionamento das caldeiras do hotel e proceder ao seu controlo remoto no aquecimento das águas sanitárias ou da piscina. Esta ferramenta informática permite programar os equipamentos para funcionar de forma autónoma e direccionar a água quente para as zonas necessárias. Um dos tanques armazena água aquecida por painéis solares que, quando atinge a temperatura mínima de 55 graus Celcius, permite desligar o aquecimento através das caldeiras que funcionam a gás. A água aquecida e armazenada neste tanque ‘solar’ é distribuída por tubagens e utilizada para aquecer as piscinas interiores e exteriores.

O software ‘TAC Vista Workstation’, para além das águas quentes, também controla o funcionamento do ar condicionado e ventoinhas no hotel. A renovação do ar

nos espaços interiores do hotel está programada para permitir o acréscimo de 35% relativamente ao mínimo necessário para o número de pessoas presente sendo dada esta margem como folga para as flutuações que possam ocorrer de forma inesperada ou circunstancial.

O departamento de manutenção é responsável por efetuar as reparações necessárias no equipamento do hotel, as quais são da maior importância para garantir uma adequada gestão ambiental, como por exemplo o arranjo dos autoclismos nas casas de banho. Sempre que são necessários arranjos, nomeadamente relacionados com os equipamentos para uso de água, essa informação é reportada ao Gestor Ambiental de modo a aferir da sua influência nos gastos de água. No decorrer do estágio foram detetados e reparadas situações envolvendo avarias no funcionamento dos autoclismos, torneiras a pingar e mesmo ruturas nas tubagens, todas elas consideradas situações pontuais.

### 2.1.3. Cozinha

Esta parte do estágio decorreu no FVB por sugestão do Chefe Executivo. Neste departamento a maior preocupação é a separação dos lixos e a limpeza dos equipamentos. Cada secção da cozinha dispõe de baldes para separação dos resíduos, todos devidamente identificados. No que diz respeito ao papel, sempre que esteja contaminado, ou simplesmente molhado, é colocado no balde dos resíduos indiferenciados.

Este departamento também dispõe de muitos produtos químicos para uso nas limpezas, os quais ficam armazenados num quarto à parte. Também aqui estes produtos são diluídos em água utilizando uma máquina doseadora semelhante à utilizada para os produtos de limpeza dos quartos, permitindo assim evitar desperdícios e reduzir a sua agressividade. Como cuidado para evitar a volatilização destes produtos e a consequente inalação, as diluições são sempre feitas em água fria.

O copeiro no procedimento para a lavagens dos pratos coloca-os num balde emersos em detergente (produto RF3), o qual, apesar de estar diluído, continua a ser corrosivo para a pele pelo que é necessário o uso de luvas que protejam desde as mãos aos cotovelos.

A cozinha tenta recorrer a produtos biológicos, utilizando também vegetais de horta própria, os quais são colhidos por um membro da cozinha, em particular plantas aromáticas, como salsa, alfazema, cebolinho, tomilho limão e segurelha, mas também alface. Para servir produtos com melhor qualidade a horta usa adubo natural como fertilizante.

#### 2.1.4. Receção

Nesta secção é feita muita reutilização de materiais para evitar o desperdício, em particular o papel.

São utilizados “key holders” que contêm o número do quarto e onde são guardadas as chaves dos clientes. Os hotéis têm alta rotatividade de clientes, o que induz à criação de muitos “key holders” de cartão, com o número do quarto. Para minimizar esta necessidade, o serviço de Receção reutiliza todos os “key holders” que tenham sido recebidos do cliente anterior ainda em boas condições, fornecendo-o ao novo cliente.

O mesmo se passa com os “passport controls”. O uso de ambas as páginas das folhas de papel é promovido, nomeadamente reutilizando folhas usadas que ainda possuam uma página em branco para imprimir as confirmações das reservas. O “night audit” usa o mesmo processo de impressão de listas, fazendo uso de folhas reutilizadas.

Ainda para a redução dos consumos de papel, a faturação feita pela chefe de receção deixou de ser feita em papel, ainda mais porque incluía copias dos vouchers e fatura em duplicado. A direção decidiu usar um programa de faturação online (denominado Bavel), no qual é inserido o número da reserva e, dessa forma, a associação a um outro programa (Fidélío), resultando na recolha da fatura e é envio eletrónica para as empresas que também usam a mesma plataforma (Bavel).

Outras medidas promotoras de sustentabilidade, que envolvem a secção de receção, passam também por desligar a iluminação e os computadores sempre que deixem de ser necessários.

Outro serviço que passa pela receção, a troca de toalhas para a piscina, foi alvo, desde julho de 2016, de alterações importantes. Este serviço deixou de ser gratuito, passando a custar um euro por toalha, com o objetivo de reduzir a troca de toalhas e,

assim, a necessidade de as lavar, reduzindo os consumos de água e detergentes. O euro cobrado por toalha é depois dado a uma instituição de caridade.

#### 2.1.5. Assistente de Direção

A Assistente de Direção é responsável por guardar as notas de intervenção nas pastas partilhadas, por exemplo, inspeções de certificação ou algum tipo de arranjo. O objetivo é o de descentralizar a informação de modo a que esteja acessível aos outros departamentos, o mais rapidamente possível. Desta forma o Gestor Ambiental pode consultar o resultado de uma inspeção nas pastas partilhadas sem ter de contactar diretamente a Assistente de Direção. Esta secção tem também a responsabilidade de preencher as previsões semanais reunindo os dados de percentagem de quartos e os valores net, comparando-os com os do ano anterior.

A função que a Assistente de Direção desempenha é de supervisão de todos os departamentos, ou seja, o cumprimento das ações implementadas no âmbito do sistema de gestão ambiental. Por exemplo, os quartos são inspecionados para confirmar se as janelas e as cortinas estão fechadas, se as torneiras estão reguladas para o lado de frio, se as informações da troca de toalhas e do ‘No Clean’ estão presentes, e inspeciona ainda a casa do lixo para verificar se a separação está bem feita.

Se se deparar com falhas, a Assistente de Direção avisa o chefe da secção responsável para que o problema seja corrigido, mas pode fazer uma chamada de atenção imediata a quem está no local. Por exemplo, se detetar na cozinha uma torneira aberta desnecessariamente, dá indicações imediatas para que seja fechada, se algum colaborador utilizar o elevador para subir apenas um piso pode ser avisado sobre a incorreção de tal procedimento. Para proteger o bem-estar dos colaboradores estes também são chamados à atenção se estiverem a manusear produtos químicos sem a necessária proteção. Por tudo isto, a função de Assistente de Direção requer um bom conhecimento de como funciona cada um dos diferentes departamentos do hotel.

A Assistente de Direção também é responsável por resolver situações pontuais relacionadas com a plataforma Bavel. Se o número de alguma estava errado e não estava em concordância com o programa é preciso resolver esta situação para evitar imprimir faturas e tirar fotocópias do voucher de modo a que haja uma poupança no papel.

### 2.1.6. Gestor Ambiental

Após ter passado parte do estágio nas diferentes secções só faltava a de Gestor Ambiental, junto do qual passei o restante tempo do estágio e trabalhando nos três hotéis do grupo. O Gestor Ambiental tem de ter organizadas e atualizadas todas as fichas técnicas e de segurança relativas aos três hotéis, especialmente em altura de inspeção.

Como a atualização dos pictogramas de perigo é da responsabilidade do Gestor Ambiental, este desloca-se às secções dos hotéis que dispõem de produtos químicos e confere cada produto, um a um, para perceber se o recipiente onde o produto se encontra está atualizado. Ao mesmo tempo, nesta vistoria, confirma se o produto se encontra na lista e, caso não esteja, é necessário adicionar. Quando acontece que um produto, estando na lista, não exista em formato físico, é necessário confirmar com o responsável da secção se foi porque acabou ou se já não é utilizado. Após a análise dos produtos é necessário conferir se as fichas técnicas e de segurança estão atualizadas. As fichas que não estão atualizadas são substituídas por outras mais recentes e as dos produtos descontinuados são retiradas. Estas fichas estão guardadas em duas capas separadas, técnica, que explica sumariamente o produto, e a de segurança, que tem as informações mais detalhadas sobre o risco, segurança e os componentes do produto. Ambas estão organizadas por ordem alfabética. Estas capas ajudam a resolver ou prevenir situações de acidente devido ao mau manuseamento do produto. As capas são em formato físico, mas também existe uma versão em formato digital localizado nas pastas partilhadas. As pastas onde as fichas técnicas e de segurança são arquivadas requerem que os documentos estejam organizados, por hotel, por secção, pelo tipo de ficha e, no seu interior, pela companhia que fornece o produto e, de seguida, o nome do produto.

O facto do grupo FourViews ser uniforme nos produtos utilizados nas três unidades, a maioria são idênticos, salvo algumas exceções.

Existem duas maneiras de atualizar as fichas técnicas e de segurança, através de pesquisa em que algumas empresas fornecem o documento online, ou contactando diretamente o fornecedor e este providencia a documentação pedida. Para atualizar uma ficha técnica ou de segurança apenas é necessário substituir o documento velho pelo novo, seja de maneira física ou digital. Se for para adicionar uma ficha técnica ou de

segurança nova às capas, é preciso uma leitura exaustiva para ter conhecimento de quais são as informações de risco e de segurança, os pictogramas utilizados e acrescentar esta informação nos documentos das capas de segurança bem como nas pastas partilhadas. Para esta ação é preciso muita atenção ao detalhe porque uma pequena falha na informação, seja de risco ou de segurança, podem ditar a diferença entre salvar ou não a pessoa acidentada de uma incapacidade futura ou até mesmo da morte.

#### 2.1.6.1. Recolha de dados dos consumos

O Gestor Ambiental tem como função controlar os consumos nas unidades hoteleiras através de informações fornecidas pelos diferentes departamentos. O controlo mensal de toalhas de praia que foram enviadas para lavar é fornecido pela governanta. Para controlar o consumo de papel, o departamento de F&B tem os registos das resmas de papel adquiridas e os fins para que são utilizadas. É também registado se as folhas são impressas a cores ou a preto e branco. Os custos associados à compra destas resmas são também levados em consideração.

Os consumos de energias e reciclagem são controlados e comparados pelo Gestor Ambiental. Os dados são reunidos mensalmente através das faturas enviadas ao hotel, sejam elas dos consumos de eletricidade, água e gás ou produção de lixo. O número de hóspedes por noite é sempre levado em conta nesta análise. A Empresa de Eletricidade da Madeira envia os dados referentes ao consumo de eletricidade, uma empresa de fornecimento de gás os dados referentes aos consumos de gás e os dados do consumo de água são fornecidos pela Câmara Municipal, enquanto que os dados da recolha do lixo são fornecidos através da empresa Madeira Cartão para o FVM e Resiline para o FVB. No FVO quem reúne os dados relativos aos resíduos é a Assistente de Direção, os quais são depois enviados para o Gestor Ambiental. Estes dados são inseridos numa folha de Excel juntamente com os dados do ano anterior para ser feita uma comparação da evolução. Estes dados que são inseridos têm de respeitar uma fórmula própria. A água, por exemplo, tem a seguinte forma: valor da água/ nº de dormidas X 1000 (representa 1 metro cubico).

Tendo sempre em mente a melhoria da eficácia ambiental das unidades, todas as ideias que possam ser benéficas nesse sentido são analisadas pelo Gestor Ambiental. Em conversa com o responsável pelo meu estágio no grupo Four Views, apresentei uma

sugestão para a redução do consumo de papel em diferentes secções, como a receção, o bar, o restaurante e o SPA. A ideia consistia em ter um leitor biométrico nas secções acima mencionadas. O cliente ao chegar ao hotel na receção em vez de receber o “cardex” para assinar o seu nome, ser-lhe-ia feita uma leitura biométrica da impressão digital, a qual estaria associada ao seu quarto. Sempre que este fosse consumir algo no bar, receção ou SPA em vez de ser tirado um slip com o que foi consumido ou serviço usufruído, para que este assinasse a confirmasse que consumiu ou usufruiu desse serviço, este teria simplesmente de registar a sua impressão digital. Como cada indivíduo tem impressões digitais únicas, ao lançar a conta não haveria hipótese de engano. Isto evitaria a assinatura do slip e se o cliente realmente quisesse o documento a comprovar o que consumiu ou usufruiu, então seria enviada uma versão eletrónica do comprovativo para o email ou telemóvel do cliente através de mensagem de imagem. O mesmo poderia passar-se na receção do hotel. A fatura do cliente poderia ser enviada por meio eletrónico ao cliente, em vez de ser impressa. O Gestor Ambiental gostou da ideia e partilhou-a com o diretor geral que também gostou e deu luz verde para a sua exploração. Esta tecnologia já existe, mas o programa Fidélio, usado nas receções dos hotéis, ainda não estão preparados para possibilitar a implementação desta ideia.

#### 2.1.6.2 - Auditorias, carregamentos de informação e formação

Outra função do Gestor Ambiental é certificar-se de que a unidade hoteleira está em conformidade com a legislação e com os requisitos das eco labels. Enquanto decorria o estágio, a APA enviou um representante para saber quantos equipamentos de refrigerações o grupo hoteleiro tinha, chillers, bombas de calor e aparelhos de ar condicionado.

Após os dados sobre o número de equipamentos serem fornecidos, o colaborador da APA perguntou quais eram os gases de refrigeração utilizados nesses equipamentos, quantas recargas de gás foram feitas e se ocorreram fugas. Na eventualidade de terem existido fugas era necessário saber que tipo de gás foi libertado. No entanto, devido ao profissionalismo da equipa FourViews não houve nenhum tipo de fuga de gás nos 3 hotéis.

O grupo FourViews dá formação aos seus colaboradores para que estes estejam bem preparados para enfrentar qualquer situação imprevista que ocorra. O Gestor

Ambiental tem de atualizar as informações internas sobre os colaboradores, as suas formações e currículos. Deste modo, caso seja necessário contratar alguém para uma certa posição, se houver um candidato dentro da empresa com o perfil adequado para a posição este será promovido em vez de contratar alguém externo. É também responsabilidade deste departamento registrar as formações que foram dadas nos hotéis e registrar quem as frequentou.

A organização do outsourcing de empresas de limpeza para o hotel é da responsabilidade do Gestor Ambiental. É contratada uma empresa externa para limpar as condutas de gases das cozinhas nos hotéis, estas ficam com gordura acumulada e são altamente inflamáveis. Esta é uma questão ambiental devido às quantidades extra de fumo criadas pelas condutas caso não sejam limpas regularmente, mas é também uma questão de segurança.

O Gestor Ambiental é responsável pelo carregamento das informações requisitadas pela check-list da Travelife. Esta informação é depois analisada pelos representantes deste galardão que decidem distinguir ou não o hotel. Para uma melhor organização, foi criada nas pastas partilhadas uma pasta só para a Travelife. Dentro dessa pasta estão outras com números referentes a cada ponto da checklist da Travelife. Por exemplo, o ponto 63 corresponde a como é utilizada a água.

Todos os anos é feita uma auditoria com a empresa SGS. O objetivo desta auditoria é verificar se as unidades hoteleiras estão a cumprir a Lei e a norma no âmbito da qual é feita a certificação. A auditoria realiza-se nos 3 hotéis. Neste caso irei descrever a auditoria no FVO, que acompanhei no decorrer do estágio.

Durante a manhã foi confirmado se as plantas de segurança eram fotoluminescentes. Foi confirmado no local se o equipamento está verificado, se a manutenção está a ser feita de forma periódica, conforme a lei. Por exemplo, na cozinha, se a manutenção dos fogões tem sido feita de modo a controlar se há ou não fugas de gás. No FVO foi verificado se a empresa contratada para cuidar dos jardins tem funcionários habilitados, ou seja, se têm competências para as funções que desempenham, e se os produtos químicos que usam estão acompanhados por fichas técnicas e de segurança, visto que esses produtos vêm de fora do hotel. Uma das situações com que nos deparamos durante a auditoria no FVO foi a questão do porquê não haver uma empresa especializada como a Madeira Cartão a recolher o lixo. A razão

apresentada é a de que a Câmara Municipal de Santa Cruz cobra uma ecotaxa por dormida nos hotéis do concelho, logo, como contrapartida, encarrega-se de recolher e transportar os resíduos para a estação de triagem e/ou tratamento.

No departamento de manutenção foram pedidas as fichas técnicas e de segurança de alguns produtos para ver se estavam atualizadas, foi também confirmado se realmente a distribuição de ar novo estava a cumprir a lei de 30% de ar renovado no restaurante. A unidade hoteleira é obrigada a fazer testes de legionella no ar condicionado e casas de banho do hotel. Este procedimento já tinha sido efetuado e registado, mas faltava o documento digital, algo que a auditora pediu que fosse feito. Ainda na manutenção foi confirmado se os chillers do hotel cumpriam a legislação relativa à libertação de gases fluorados, quer fosse para aquecimento ou refrigeração.

Após a revisão da manutenção, dirigimo-nos para a cozinha onde a auditora confirmou novamente se as fichas técnicas e de segurança estavam atualizadas e se a separação dos resíduos estava correta.

No gabinete da governanta foi verificado se os produtos químicos estavam bem selados para não haver acidentes. Foi notado, neste departamento, a existência de uma caixa selada para guardar seringas, mas não havia local onde depositar as seringas usadas. Estes instrumentos podem ser usados para administrar insulina em clientes diabéticos. Foi então perguntada á governanta do FVB o que fazia quando encontravam seringas nos quartos. Esta respondeu que eram todas guardadas num saco e entregues numa farmácia que recebesse este tipo de material. O FVO adotou então a mesma prática.

Por fim foi confirmada na receção se a central de deteção de incêndios cumpria a lei de ter uma inspeção regular de 3 em 3 anos.

Na parte da tarde, nos escritórios, foram pedidos todos os documentos legais. Foi pedida, por exemplo, a licença de operação de resíduos. Foi detetado que não existe uma licença para operação de resíduos hospitalares. Esta falha ocorreu devido ao facto de durante a manhã nos termos cruzado com a situação das seringas.

Foram pedidos os registos das quantidades de lixo retiradas mensalmente do FVO. Devido ao facto de ser a Câmara de Santa Cruz a fazer este controlo, esta deveria enviar os dados, algo que ainda não tinha sido feito. A auditora ao depara-se com esta

situação perguntou logo como era em relação aos outros hotéis. O Gestor Ambiental apresentou os números disponibilizados pela Resiline e Madeira Cartão, juntamente com as guias de remessa.

A função do Gestor Ambiental é também a de acompanhar membros do exterior que vêm fazer manutenção a equipamentos que estejam diretamente relacionados com o uso e consumo de energia. Numa dessas situações, que pude acompanhar no decorrer do estágio, um engenheiro veio efetuar o teste de estanqueidade à cozinha do FVO. O objetivo deste teste foi verificar se existem fugas de gás. Foi necessário desligar os aparelhos, neste caso fogões, as caldeiras e depois a conduta de gás geral. O objetivo foi manter a mesma pressão de gás nos aparelhos. Para isso foi usado um manómetro. A pressão foi uniformizada na medida 1 bar e meio. Foi dado um período de estabilização de 60 minutos para a pressão do gás diminuir e para obtermos uma leitura mais correta e detetar se existiam fugas. Após passar uma hora foi ligada a conduta geral de gás e depois cada aparelho foi ligado individualmente. A não manutenção da pressão no valor uniforme de 1 bar e meio indicaria alguma fuga levado à necessidade de verificar a sua origem. O método para verificar a ocorrência de fugas é muito simples. É colocada água com sabão na zona suspeita e se ocorrer formação de bolhas indica a existência de uma fuga. Felizmente, nesta situação, não se detetou nenhuma falha. O relatório foi posteriormente redigido e enviado ao Gestor Ambiental que o disponibilizou nas pastas partilhadas para que fosse consultado, caso necessário, pelos outros departamentos.

Tal como o galardão da Travelife, que requer um número de critérios cumpridos para ser atribuído, o galardão Green Key segue o mesmo processo com uma auditoria aos 3 hotéis. Será usado novamente o exemplo do Hotel Four Views Oásis no qual tive a oportunidade de acompanhar a Assistente de Direção numa dessas inspeções.

O primeiro assunto com que nos cruzamos na auditoria foi a necessidade de atualizar certos documentos e corrigir as metas que foram estipuladas. Foi necessário atualizar, por exemplo, as identificações que são utilizadas na casa do lixo. Estava estipulado que só podiam ir para o ecoponto amarelo sacos de plástico limpos. Se os sacos estivessem contaminados tinham de ir para o balde do indiferenciado. Situação que foi corrigida pois, no caso do plástico, mesmo sujo pode ser reciclado. Por outro lado, foi também indicada a necessidade de não incluir os copos de vidro com as garrafas de vidro, devido ao facto de terem ponto de fundição diferentes e, ao reciclar, o vidro dos copos provocará defeito no produto reciclado.

Após esclarecermos estes pontos que precisavam de ser alterados, dirigimo-nos aos andares. O objetivo foi inspecionar em um quarto os dois seguintes pontos:

(1) o caudal das torneiras e do duche através de um aparelho chamado caudímetro para saber se os redutores dos caudais de água estavam a funcionar.

(2) confirmar se os sensores instalados nas janelas da varanda estavam a funcionar. O objetivo destes sensores é desligar automaticamente o ar condicionado quando as portas das varandas são abertas, para que não haja desperdício de energia.

Após isto a auditora falou com a funcionária de quartos e perguntou-lhe como funcionavam os processos de separação do lixo para saber se esta estava bem informada. A funcionária respondeu a todas as perguntas corretamente mostrando que a mentalidade green que a companhia tenta disseminar pelos colaboradores funciona.

De seguida dirigimo-nos à cozinha para confirmar se a separação do lixo estava a ser bem efetuada e se os ecopontos presentes nesta secção estavam bem identificados. O mesmo foi feito no restaurante. A auditora verificou, também, se usávamos produtos regionais e se estes estavam identificados.

Seguimos o nosso percurso e passamos pelas casas de banhos públicas do hotel onde novamente foi verificado o caudal de água nas torneiras. A mesma situação ocorreu nos balneários dos colaboradores. O penúltimo destino foi a lavandaria para verificar se os produtos estavam bem guardados e identificados.

Concluindo esta auditoria, visitamos o quarto do lixo onde estava tudo bem separado. Apesar disso a auditora deu duas sugestões: reutilizar os sacos de plástico amarelos que são usados pelas funcionárias para colocar os produtos de plástico, visto que estes não estão contaminados, e a outra sugestão foi associar imagens à informação que identifica que produtos vão para que contentor.

Uma das funções do Gestor Ambiental é dar formação sobre as políticas ambientais. Estas formações servem para relembrar ou ensinar a novos colaboradores a importância das políticas ambientais. Participei na formação relativa à certificação Travelife. Nesta formação, os colaboradores foram informados também sobre um outro galardão, o Green Key, e sobre a política social da empresa, a qual já foi mencionada anteriormente neste relatório. Relativamente à ecolabel Tavelife foi apresentada e explicados os parâmetros necessários para a obtenção dessa distinção. Foi explicado o

que é um sistema de gestão ambiental baseado na norma ISO 14001 e a sua importância, dando um exemplo muito simples: se um minibar permanece ligado durante 24 horas, a eletricidade durante um ano inteiro irá atingir um valor de 15000€. Para concluir esta formação o Gestor Ambiental falou dos materiais perigosos que são utilizados no hotel. Foi explicado o significado de cada um dos pictogramas que aparecem opostos nas embalagens destes produtos, como são armazenados e a sua rotulagem. Durante a formação foram sempre bem-recebidas as ideias dos colegas e foram debatidos os pontos de vista de cada um. Ao concluir a formação foi lembrado que a colaboração de todos é de grande importância para o grupo hoteleiro.

### 2.1.6.3 - Limpeza da praia dos Reis Magos

Perante a responsabilidade social e ambiental que as unidades hoteleiras do grupo assumem, a 18 de novembro de 2016 foi feita uma limpeza à praia dos Reis Magos, na freguesia do Caniço, uma praia apadrinhada pelo hotel FVO (Figura 5).



Figura 5 - Placa de apadrinhamento do hotel FVO à praia dos Reis Magos.

Juntamente com Câmara Municipal de Santa Cruz, Junta de Freguesia do Caniço, Junta de Freguesia da Camacha, alunos da escola do Caniço, alunos da escola da Camacha, farmácia do Caniço e Parque Natural da Madeira foi feita a limpeza da praia dos Reis Magos. A maior parte dos participantes eram crianças das escolas mencionadas, com idades entre os 10 e 11 anos.

Antes da limpeza, foi feita uma breve formação pelos representantes da escola do Caniço. A apresentação debatia-se sobre o problema da poluição dos oceanos e o impacto que estes tinham na vida marinha. Foram dados exemplos visuais de peixes que morreram porque engoliram plástico ou devido às praias poluídas.

Após esta apresentação o grupo dirigiu-se à praia onde foram formados dois grupos, um iria para a praia retirar tudo o que seria lixo e entregar ao outro grupo que ficaria responsável pela sua separação. No decorrer da atividade tive a oportunidade de acompanhar a conversa entre duas alunas participadas que se revelaram impressionadas com a quantidade de lixo na praia, questionando-se sobre o porquê dessa situação uma vez que aquela zona até era pouco frequentada por pessoas.

Após a atividade o lixo recolhido e separado foi pesado, correspondendo a 40 quilogramas no total, maioritariamente metal (13 kg) mas também muito plástico (10 kg) (Figura 6).

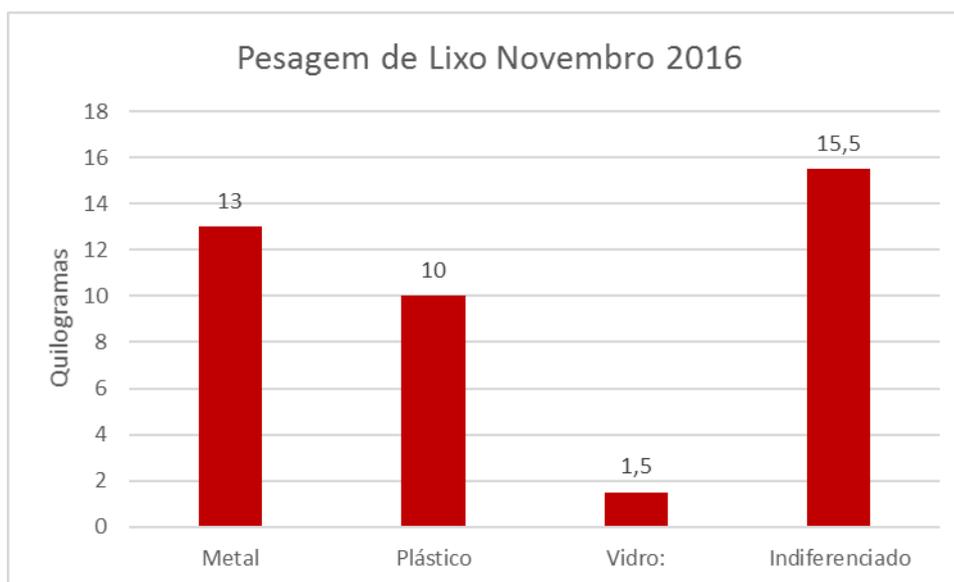


Figura 6 – Quantificação do lixo recolhido na praia dos Reis Magos, Caniço, em atividade envolvendo escolas, entidades locais e o hotel FVO, em novembro de 2016.

Os resíduos recolhidos na praia foram entregues aos serviços da Câmara Municipal de Santa Cruz que os encaminhou para a Estação de Transferência e Triagem do Porto Novo.

Reportei os valores ao Gestor Ambiental e mostrei-me admirado com a quantidade de lixo. O Gestor Ambiental informou-me que quando esta atividade foi realizada pela primeira vez havia muito mais lixo.

Através da consulta do blog do grupo FourViews constatei que numa atividade desenvolvida no mês de abril do mesmo ano, na mesma praia, foram recolhidos 77,8 quilogramas de lixo (Figura 7).

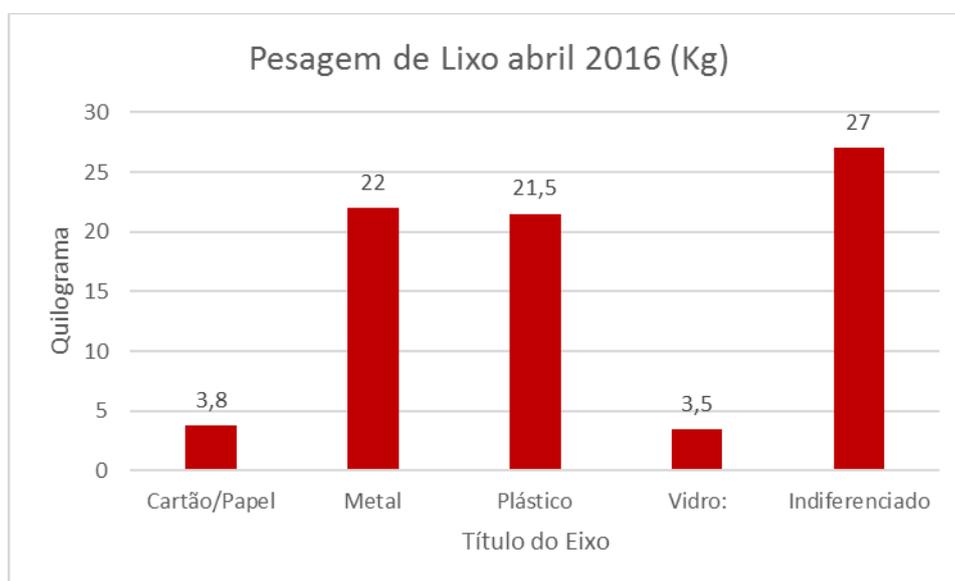


Figura 7 - Quantificação do lixo recolhido na praia dos Reis Magos, Caniço, em atividade envolvendo escolas, entidades locais e o hotel FVO, em abril de 2016.

### 2.1.7 - Atualização ISO 14001

A minha última semana de estágio coincidiu com a deslocação do colaborador da Bluecontec à Madeira para atualizar o manual de gestão ambiental utilizado pelo grupo. Começamos por atualizar as barreiras físicas dos 3 hotéis. Recorremos a imagem do Google Earth e marcamos a vermelho as áreas dos hotéis. De seguida começamos por atualizar os documentos presentes neste manual. Num dos documentos foi preciso atualizar os riscos associados aos equipamentos técnicos sem manutenção diária. O capítulo da liderança foi alterado, passando o Diretor-geral a responsável direto pela gestão ambiental, podendo este delegar essa função em alguém. Anteriormente estava prevista a função de Gestor Ambiental para assumir essa responsabilidade mas o objetivo da Bluecontec em indicar esta mudança foi o de envolver mais a direção.

A política ambiental também sofreu alterações. Foram adicionados 3 pontos novos em que a empresa se compromete a prevenir a poluição e a promover a melhoria contínua do sistema de gestão ambiental, salientando que esse compromisso é voluntário. Foi adicionado no manual um subcapítulo estipulando que os novos

funcionários receberiam, por parte do chefe do departamento onde iram exercer funções, o manual do colaborador, juntamente com uma cópia da política ambiental da companhia. Foi necessário também especificar a função de cada membro da administração no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental.

A equipa ambiental do hotel é representada por todos os departamentos relevantes, desde o diretor geral, Gestor Ambiental, assistentes de direção e chefias de todos os departamentos das unidades hoteleiras. Foi necessário atualizar a descrição das responsabilidades das chefias de cada departamento.

No capítulo 6, para ser específico, subcapítulo 6.1, foi necessário descrever cada um dos riscos a que o hotel está sujeito. Por exemplo, para o risco de incêndio, foi descrito o próprio risco, o possível impacto ambiental, a probabilidade de este ocorrer e atualizado o histórico de incidentes:

*Descrição do risco:*

- a cozinha tem equipamentos que podem despoletar um incêndio;
- as gorduras nas hottes são altamente inflamáveis e podem causar um incêndio;
- um curto circuito num quarto;
- um cliente fumar dentro do quarto.

*Possível impacto ambiental:*

- poluição do ar que se torna não respirável pondo em perigo pessoas e animais nas redondezas.

*Impacto não ambiental:*

- causar danos graves às instalações da unidade hoteleira.

*Contra medidas:*

- sistema de deteção de incêndios
- equipas de intervenção
- equipamentos de prevenção como extintores
- electroválvulas de fecho de gás

- central geral de deteção de incêndios e inspeções ao equipamento de deteção e prevenção.

- portas corta fogo

- desenfumagem

- manual de prevenção de incêndios

- plano de emergência e luzes de emergência

- simulacros.

*Histórico de incêndios:*

- 2014 - fritadeira incendiou-se na cozinha da piscina

- 2016 (agosto) - árvore junto ao campo de paddle pegou fogo devido as cinzas vindas do incêndio que ocorreu no centro da cidade.

No subcapítulo 6.2, sobre a avaliação dos aspetos de cada secção, foi criada uma lista de inputs e outputs para cada secção do hotel. Foi definida uma escala de 1 a 5 para classificação do impacto ambiental relativamente ao transporte de produtos. Por exemplo, no caso dos inputs o hotel consome eletricidade, a qual é produzida pela Empresa de Eletricidade da Madeira que, em grande parte, depende do uso de geradores a diesel. Este diesel, para além de ser um combustível fóssil, é importado, carecendo, para o efeito, de transporte por via marítima que, por sua vez, também depende energeticamente de energia fóssil. Ou seja, para cada input, é necessário ter em conta todo o seu ciclo de vida, cada passo até chegar ao hotel e depois disso, de modo a que se possa considerar todo o impacto que tem. No caso dos outputs o exemplo que apresento é a roupa enviada para a empresa que garante o serviço de lavagem. O impacto que tem sobre o ambiente inclui, principalmente, a utilização de diesel nas carrinhas de transporte da e para a lavandaria e a utilização de produtos químicos nas lavagens. Foi feita também uma classificação de todas as obrigações legais da empresa relativamente às questões ambientais.

Relativamente ao subcapítulo 6.4 foi acrescentada informação sobre aspetos ambientais em geral. Por exemplo, para a eletricidade o objetivo geral foi o de reduzir o consumo ao máximo de 11,5 kWh por guest night até ao fim do ano 2018. Como objetivo específico a redução do consumo de eletricidade através da otimização no seu

uso. Para atingir estes objetivos a ação preconizada é a mudança de lâmpadas fluorescentes para LEDs. Relativamente à água o objetivo geral definido foi o de controlar o consumo de água no jardim e objetivo específico a instalação de um contador de água adicional para a monitorização da água destinada ao jardim.

Outras mudanças no manual de gestão ambiental, de acordo com o aconselhamento do representante da Bluecontec, permitiram melhorar o sistema relativamente à sua visão relativamente aos riscos e às oportunidades, nomeadamente através da sua identificação e descrição ao nível das questões internas e externas, e das relativas às partes interessadas.

Em todo este processo, apesar do representante da Bluecontec saber o que precisava de ser alterado, e como deveria sê-lo, incentivou a que fossemos nós, eu próprio e o Gestor Ambiental, a chegar a uma solução por meios próprios, indicando a resposta apenas quando, por essa via, não atingíamos essa expectativa.

Após estas alterações terem sido feitas, foi preparada uma apresentação com dados energéticos de 2016, em comparação com 2015, para ser apresentada à “green team” de modo a mostrar a sua evolução.

No meu último dia de estágio sugeri a seguinte alteração ao diretor geral para aumentar o número de pedidos de ‘No Clean’: no folheto de informação que a receção dá aos clientes quando estes chegam, adicionar a informação do ‘No Clean’ na zona onde está a informação da internet. Esta sugestão que foi bem aceite com indicação de que seria implementada. E assim acabou oito meses de estágio, com muita dedicação, em que aprendi a ver o mundo de uma maneira mais sustentável.

## Parte 3 – Dados Comparativos

Para apresentar dados concretos de como as políticas ambientais são eficazes foi feita uma recolha dos consumos energéticos, do consumo de água, recolha de lixo e de emissões de CO<sub>2</sub>, no período de 2013 até 2016. O ano 2013 é referido como ano zero, dado que foi o ano em que começou a ser recolhida a informação.

De forma a perceber o impacto e evolução que as políticas ambientais tiveram no grupo FVH irei apresentar os valores brutos e dividir pelo número de dormidas, obtendo assim os gastos médios de todos os anos para as categorias mencionadas no parágrafo anterior, apresentando uma evolução anual destes números.

Todos os gráficos, apresentados a partir do ponto 3.1, foram elaborados por mim no âmbito deste relatório tendo por base a informação presente nos apêndices B e C, referente ao FVB, apêndices D e E, referente ao FVO e apêndices F e G referentes ao FVM.

### 3.1 – FourViews Baía – 2013 a 2016

#### 3.1.1 – Dormidas

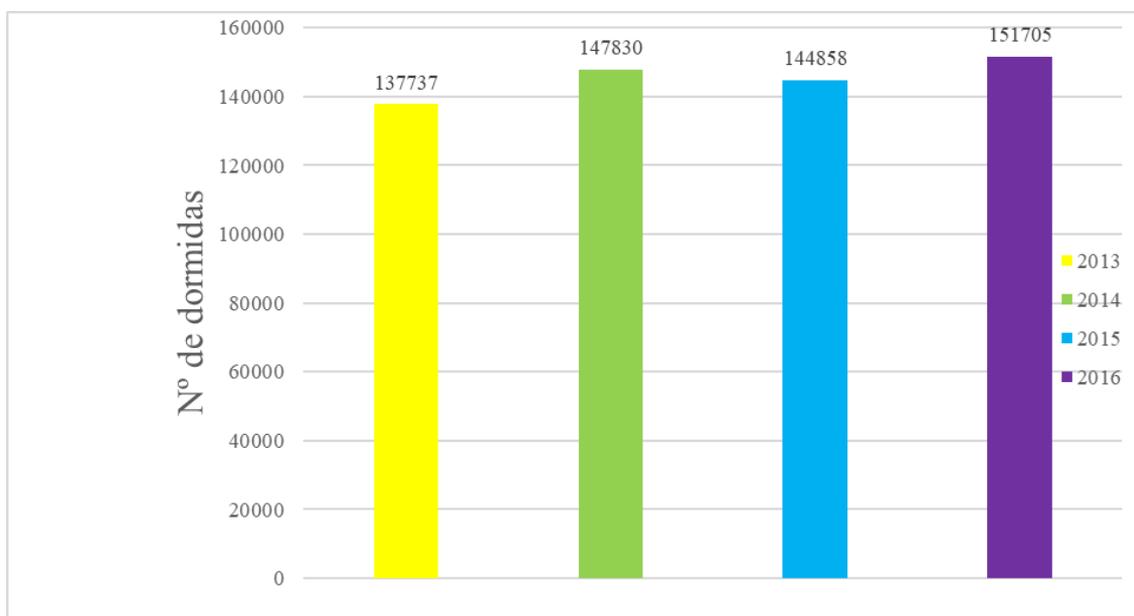


Figura 8 - Número anual de dormidas no hotel FourViews Baía para 2013 a 2016.

A figura 8 mostra a evolução do número de dormidas. Comparando os números do ano mais recente com o ano 2013, houve um crescimento de 13.968 dormidas, o que equivale a 10,14%.

Estes dados apresentam uma tendência para o crescimento da unidade FVB. Apesar de uma queda de 2.972 dormidas entre 2014 e 2015, a unidade hoteleira em 2016 alcançou 151.705 dormidas, superando o registo de 2013, que era de 147.830 dormidas.

### 3.1.2. Total de energia

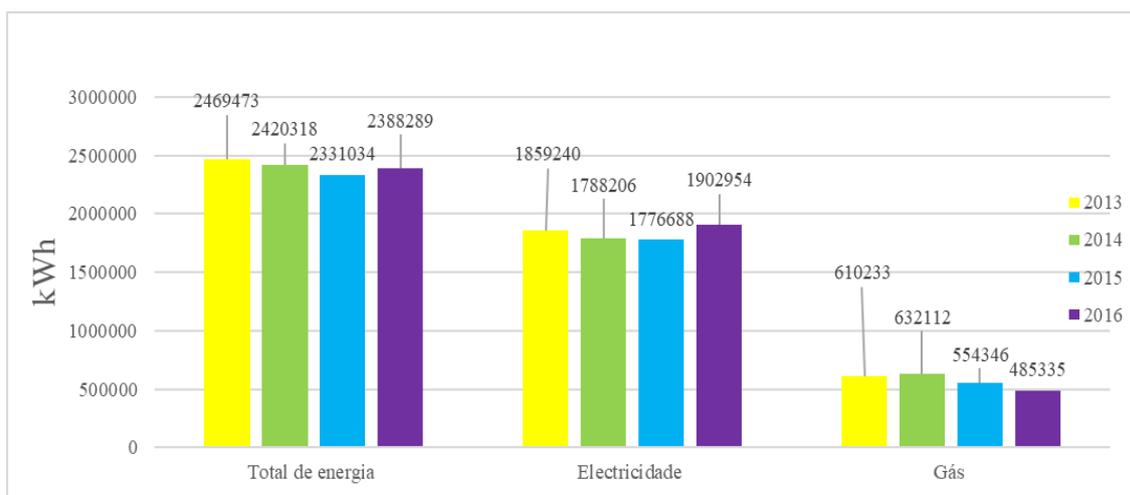


Figura 9 - Consumo anual de energia total, eletricidade e gás, em kWh no hotel FourViews Baía para 2013 a 2016.

O registo do consumo de energia deriva de duas fontes: eletricidade e gás.

Nos primeiros três anos apresentados na figura 9 verifica-se uma redução no gasto de energia no valor de 138.439 kWh, o que equivale a menos 5,6%. De 2015 para 2016 houve um ligeiro aumento de 57.255 kWh, o que se traduz numa percentagem de 2,4%. Comparando os valores de 2016 com os de 2013 verifica-se uma diminuição de 3,2% do consumo de energia.

No caso da eletricidade, houve uma descida ligeira nos primeiros três anos, de 82.552 kWh, o que equivale a uma descida de 4,4%. No entanto, de 2015 para 2016 ocorreu uma subida de 126.266 kWh, que corresponde a 7,1%.

No caso do gás, existe uma subida de 21.879 kWh equivalente a 3,6% entre 2013 e 2014. Comparando o ponto mais alto do consumo de gás, que foi em 2014, atingindo o valor de 632.112 kWh, com 2016, cujo valor corresponde a 485.335 kWh, houve uma redução de 23,2% no consumo desta forma de energia em apenas em dois anos.

### 3.1.2.1. Consumo de energia por dormida

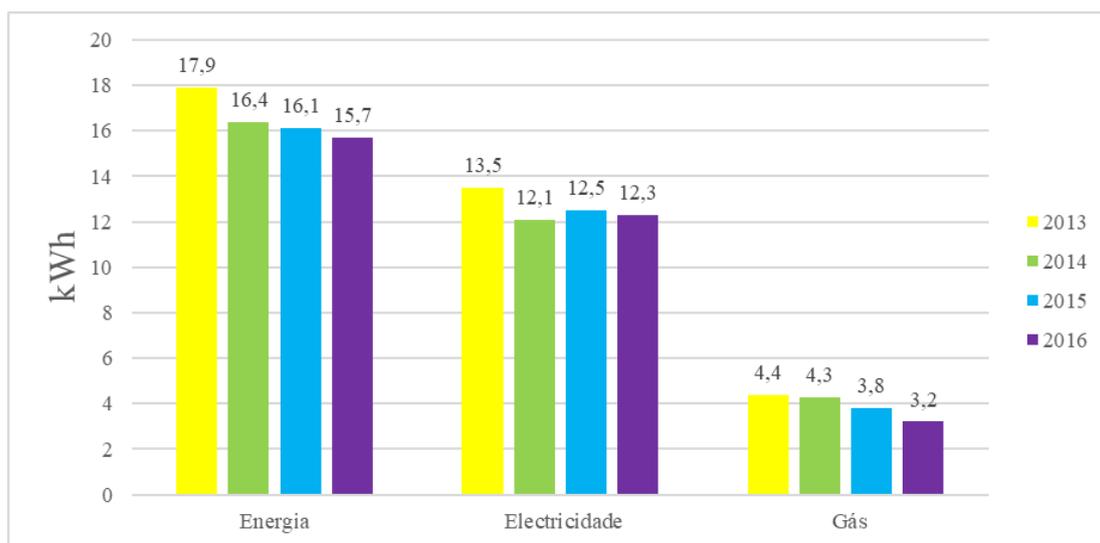


Figura 10 - Consumo anual de energia total por dormida, eletricidade e gás, em kWh no hotel FourViews Baía para 2013 a 2016.

Para obter estes resultados foram feitas as divisões do total de energia pelo número de dormidas. Os dados médios, apresentados na figura 10 mostram a quantidade de kWh necessários por dormida ao longo do ano. O consumo de energia por dormida (figura 10) ao longo dos quatro anos diminuiu de forma constante em 2,2 kWh por dormida. Dado que as políticas ambientais foram implementadas em 2013 é normal a descida de 1,5 kWh por dormida em relação a 2014. Durante os anos de 2013 e 2014 foram os anos de adaptação às políticas ambientais e otimização do funcionamento da unidade hoteleira. Olhando individualmente para a eletricidade, esta sofreu uma descida de 1,2 kWh por dormida.

Concluindo a análise da figura 10, o gás sofreu uma descida de 1,2 kWh por dormida entre 2013 e 2016. Ao contrário da eletricidade, a sua descida foi maior nos últimos anos. Pode dever-se ao facto de ao haver um consumo maior de energia elétrica o gás natural pode não ter sido tão utilizado.

### 3.1.3 - Consumo de água

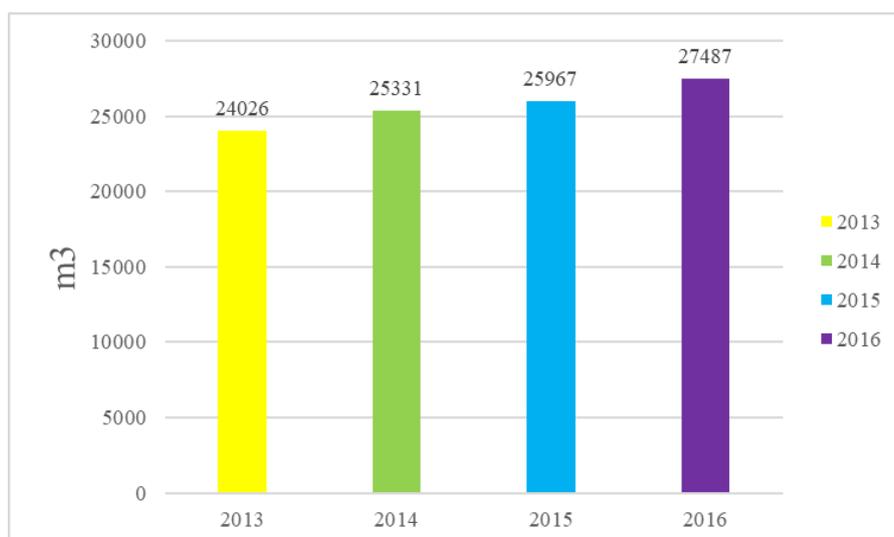


Figura 11 - Consumo anual de água, em metros cúbicos, no hotel FourViews Baía para 2013 a 2016.

O consumo de água apresenta um aumento gradual (Figura 11).

Comparando 2013 com 2016 subiu 14,4%, aumento este relacionado com o próprio aumento no número de dormidas, como apresentado na figura 8.

### 3.1.3.1. Consumo de água por dormida

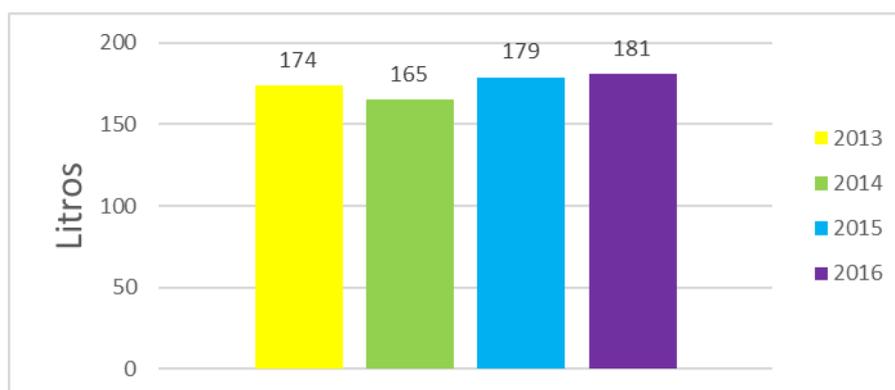


Figura 12 - Consumo anual de água, por dormida, em litros no hotel FourViews Baía para 2013 a 2016

Para obter o consumo de água por dormida apresentado na figura 12 foi necessário dividir o consumo de água total pelo número de dormidas, e multiplicar por 1000. Tal como na figura 11, constata-se um crescimento acentuado do consumo de água. Em 2013 foram consumidos 174 litros de água por dormida e em 2016, 181 litros, ou seja, um aumento de 7 litros por dormida em quatro anos o que equivale a um aumento de 4%.

### 3.1.4. Produção de lixo

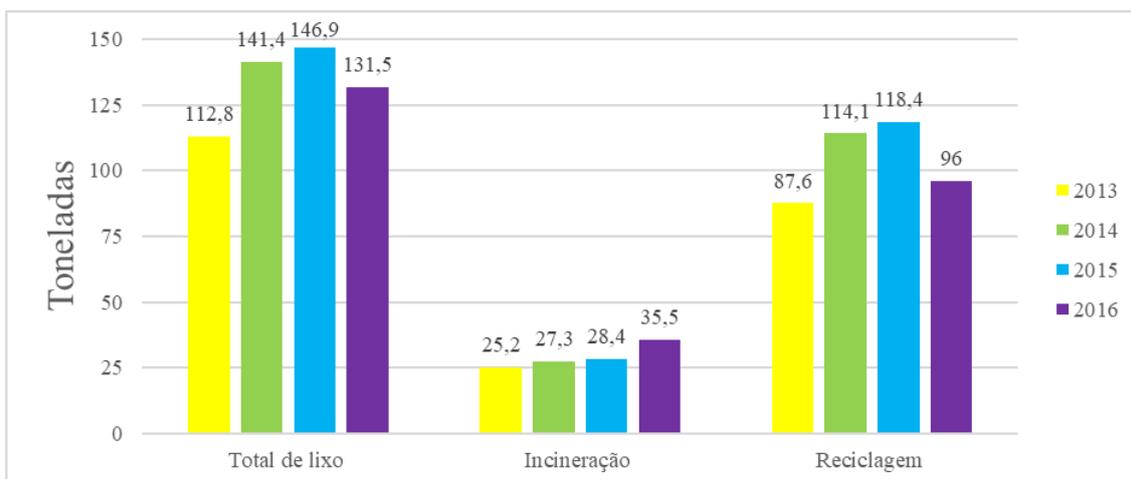


Figura 13 - Lixo produzido e respetivo encaminhamento em toneladas no hotel FourViews Baía para 2013 a 2016.

Os dados apresentados pela figura 13 são fornecidos pela Resiline e posteriormente incluídos no “green report” que foi utilizado como fonte. A figura 13 mostra um crescimento no lixo recolhido nos três primeiros anos.

De 2013 a 2015 aumenta em 34,08 toneladas, o que equivale a 30,2%.

De 2015 a 2016 existe uma descida de 15,39 toneladas referente a 10%.

Segundo os dados fornecidos pela empresa Resiline, houve um aumento de 10,27 toneladas de lixo incinerado entre 2013 e 2016.

No que se refere a lixo reciclado, que é separado no ecoponto para ser recolhido seletivamente, existe um aumento nos três primeiros anos de 30,83 toneladas e um decréscimo de 22,4 toneladas em 2016.

### 3.1.4.1 - Total de lixo recolhido por dormida

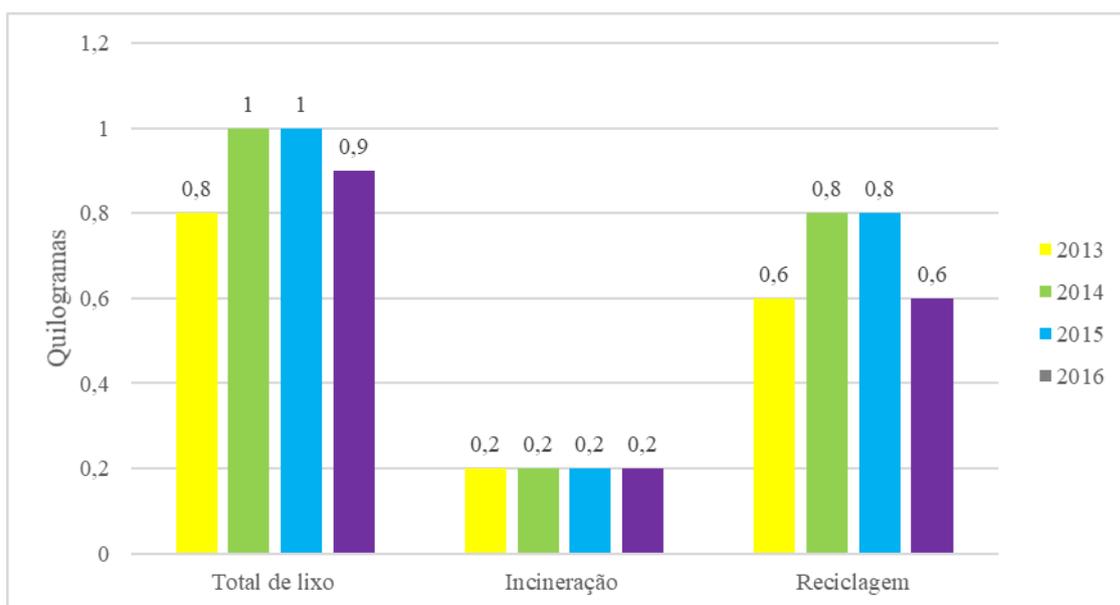


Figura 14 - Lixo produzido e respetivo encaminhamento, por dormida, em quilogramas no hotel FourViews Baía para 2013 a 2016

Para alcançar o valor médio apresentado na figura 14 foi dividido o total de lixo pelo número de dormidas e multiplicado por 1000.

Existe uma subida no valor de lixo por dormida (Figura 14) tendo em 2015 e 2016 apresentado o valor mais alto de 1 quilograma por dormida.

No que diz respeito à incineração, o valor é estável, mantendo-se em 0.2 kg por dormida entre 2013 e 2014.

Os números do lixo reciclado subiram nos dois primeiros anos, sendo que em 2016 reduziu em 0.19 quilogramas por dormida em comparação com 2015.

### 3.1.5 - Emissão de CO2

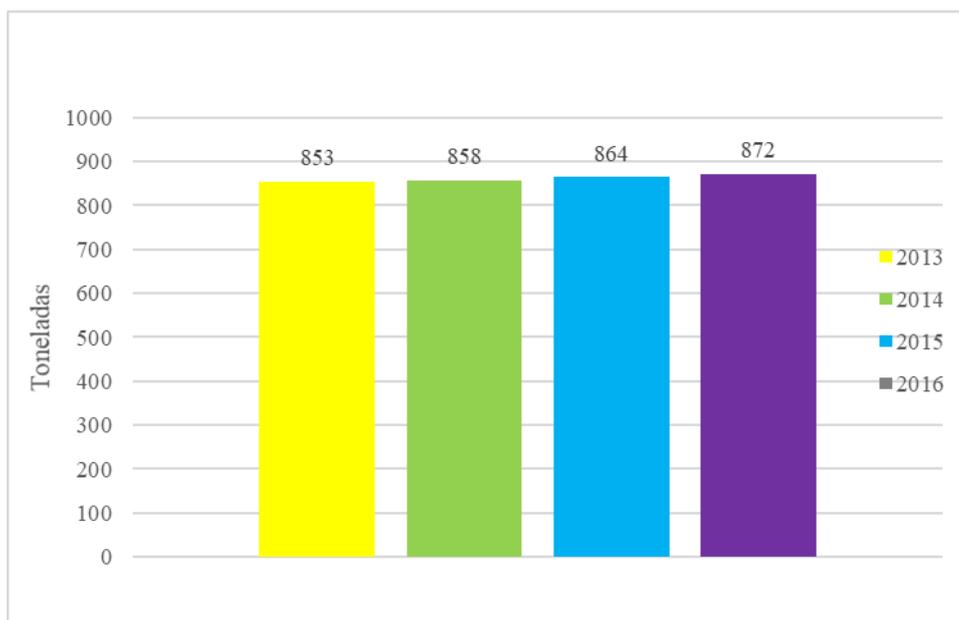


Figura 15- Emissão anual de CO2, em toneladas no hotel FourViews Baía para 2013 a 2016.

A emissão de CO2 está diretamente interligada com o consumo de energia, neste caso em particular da eletricidade e do gás. Os dados são calculados com base nesses consumos.

Os dados apresentados na Figura 15 mostram uma redução nos três primeiros anos de 1.388 toneladas, equivalente a 10,7%.

Esta tendência não se manteve em 2016, já que houve um aumento de 15 toneladas de CO2, equivalente a 1,4%. Este aumento está diretamente relacionado com o aumento de 126.266 kWh (7,1%) no consumo de eletricidade entre o ano de 2015 e 2016, apresentado na Figura 9.

### 3.1.5.1 - Emissão de CO2 por dormida

A Figura 16 apresenta os valores de CO2 emitido entre 2013 e 2014, o qual subiu 0,6 kg por dormida. Nos restantes anos houve uma diminuição, atingindo o valor mínimo de 6,9 kg por dormida. Comparando 2013 com 2016 houve uma descida de 0,1 kg por dormida.

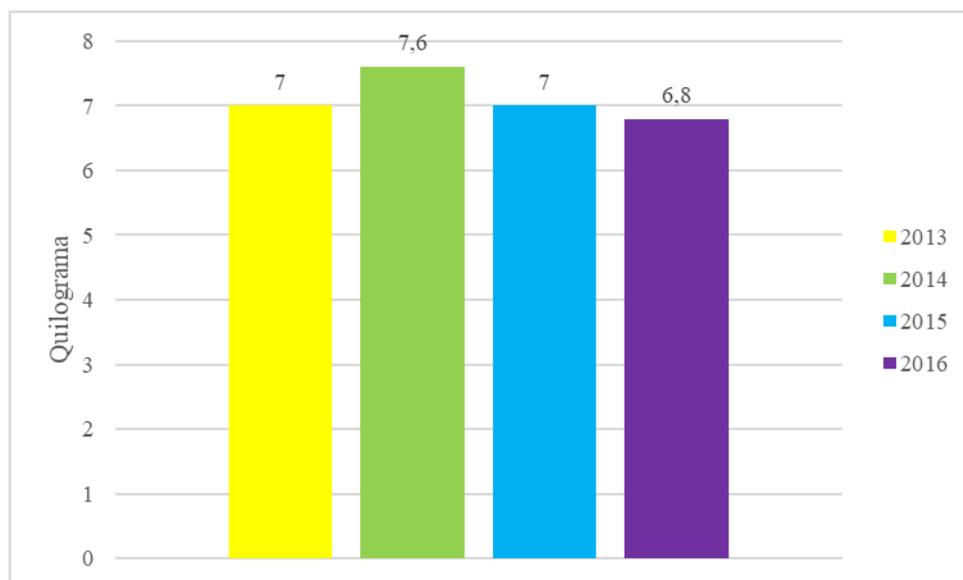


Figura 16 - Emissão anual de CO2 por dormida, quilogramas no hotel FourViews Baía para 2013 a 2016

### 3.1.6 - No Clean

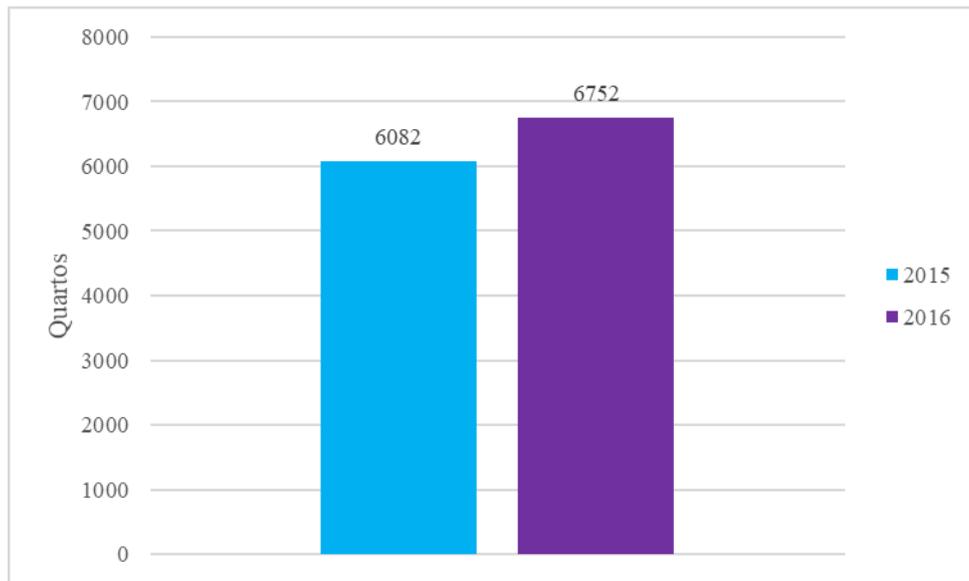


Figura 17 - Pedidos de 'No Clean', por quarto no hotel FourViews Baía para 2013 a 2016.

Os dados comparativos da Figura 17, começam em 2015, ano a partir do qual o 'No Clean' começou a ser anotado. Em 2015, 6.082 quartos não foram limpos a pedido do cliente e em troca estes receberam um voucher de desconto. Este valor resulta em 8% dos quartos, que em 2015 não tiveram serviço de limpeza. O impacto reflete-se em todos os valores apresentados até agora. Em 2016, 6.752 quartos não foram limpos, refletindo-se em 8,4%. Este crescimento ajuda a melhorar todos os outros parâmetros ambientais mencionados anteriormente.

## 3.2 – FourViews Oásis – 2013 a 2016

### 3.2.1 – Dormidas

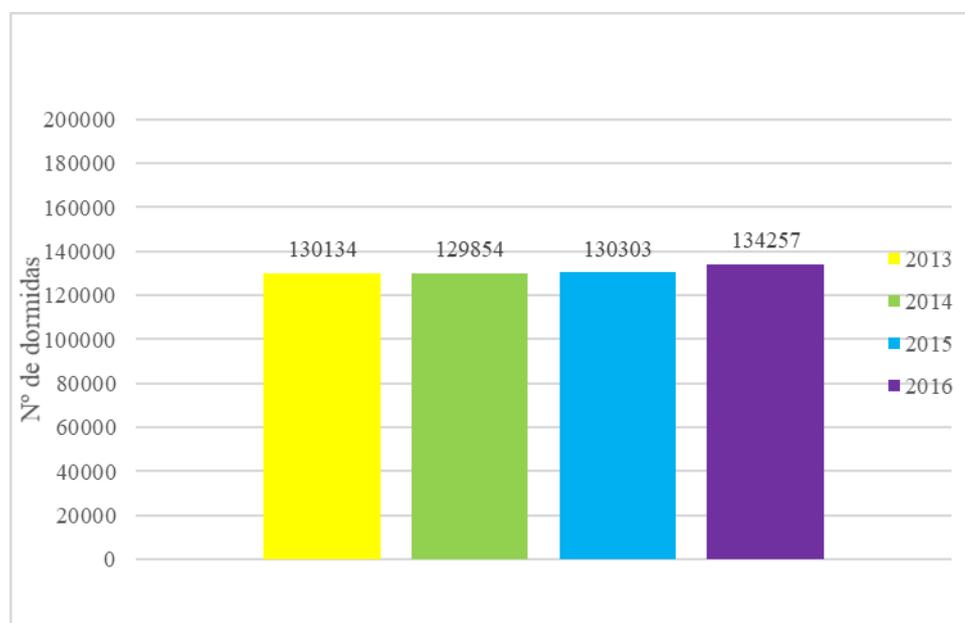


Figura 18 - Número anual de dormidas no hotel FourViews Oásis para 2013 a 2016.

A Figura 18 apresenta a evolução do número de dormidas.

Comparando os números do ano mais recente com o ano de 2013, houve um crescimento de 4.123 dormidas, equivalente a 3,16%.

Durante estes quatro anos o número de dormidas manteve-se estável sem subidas ou descidas abruptas.

### 3.2.2. - Total de energia

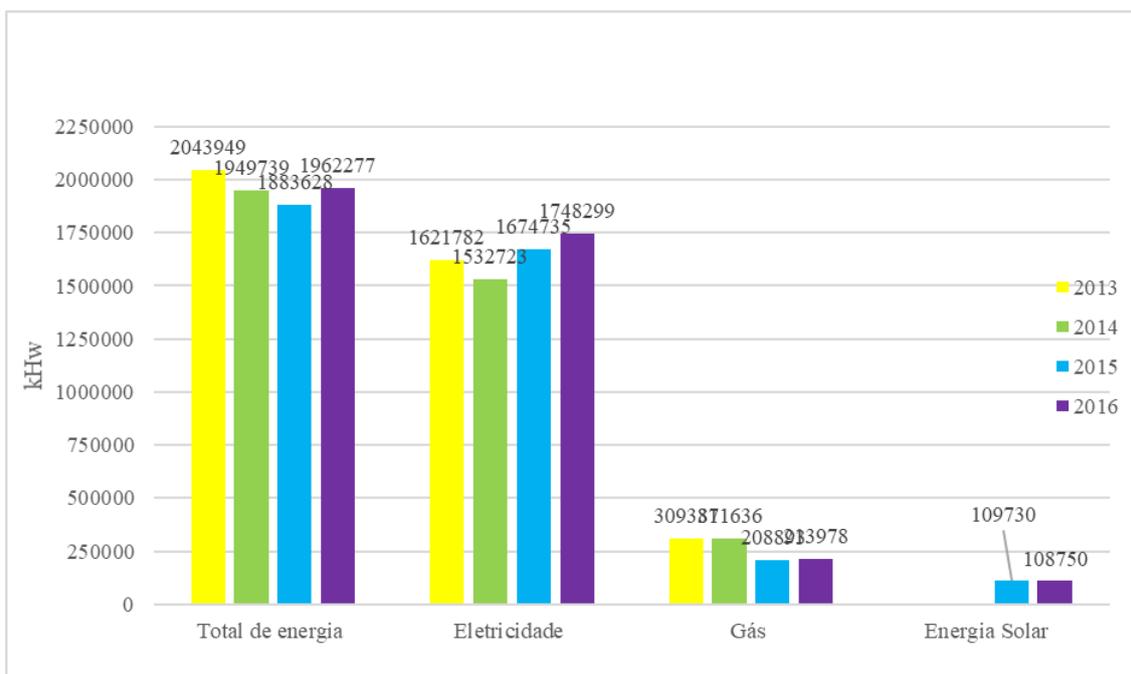


Figura 19 - Consumo anual de energia total, eletricidade e gás, em kWh no hotel FourViews Oásis para 2013 a 2016.

Na Figura 19 o consumo de energia do hotel FVO apresenta nos três primeiros anos uma descida de 160.321 kWh, equivalente a 7,84%.

Entre 2015 e 2016 existe um aumento no consumo de energia. Este aumento tem o valor de 78.649 kWh, equivalente a 4,1%.

O consumo de eletricidade no hotel no segundo ano teve uma descida satisfatória de 89.059 kWh, que equivale a 5,49%.

Nos anos de 2015 e 2016 o consumo subiu em 215.576 kWh, 14,06%.

O consumo de gás entre 2013 e 2014 subiu 2.249 kWh mas entre 2014 e 2015 teve uma descida de 102.743 kWh, correspondendo a 32,96%. Esta enorme queda explica-se pelo facto de no ano de 2015 ter sido implementado o processo de utilização de energia solar. Isto foi extremamente positivo visto que é uma energia renovável e não poluente.

Em 2016 o consumo de gás subiu ligeiramente em 5.085 kWh devido a haver uma ligeira redução no consumo de energia solar.

Em 2015 começou a ser aproveitada energia solar para produção de eletricidade e numa fase inicial, no primeiro ano em funcionamento, foram utilizados 109.730 kWh através desta fonte de energia renovável.

Em 2016 manteve-se a utilização da energia solar e apenas decresceu em 1.000 kWh de energia renovável utilizada em 108.750 kWh.

### 3.2.2.1 - Consumo de energia por dormida

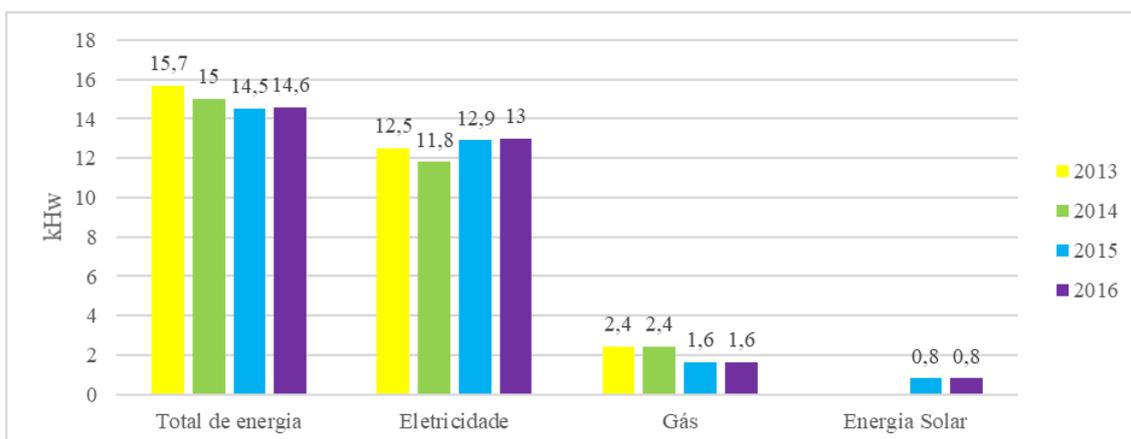


Figura 20 - Consumo anual de energia total por dormida, eletricidade e gás, em kWh no hotel FourViews Oásis para 2013 a 2016.

O consumo de energia por dormida apresentado na Figura 20 revela uma descida nos primeiros 3 anos de 1,2 kWh por dormida, referente a 7,6%.

De 2015 para 2016, o consumo de energia subiu 0,1 kWh por dormida. A eletricidade entre 2013 e 2014 teve uma descida de 0,7 kWh, mas no ano seguinte subiu 1,1 kWh por dormida. No ano de 2016 subiu novamente 0,1 kWh por dormida.

O consumo de gás entre 2013 e 2014 manteve-se em 2,4 kWh por dormida. No ano de 2015 o consumo de gás desceu 0,8 kWh por dormida, mantendo-se em 2016 no mesmo valor de 1,6 kWh.

O consumo de energia solar em ambos os anos de 2015 e 2016 manteve-se nos 0,8 kWh por dormida.

### 3.2.3 - Consumo de água

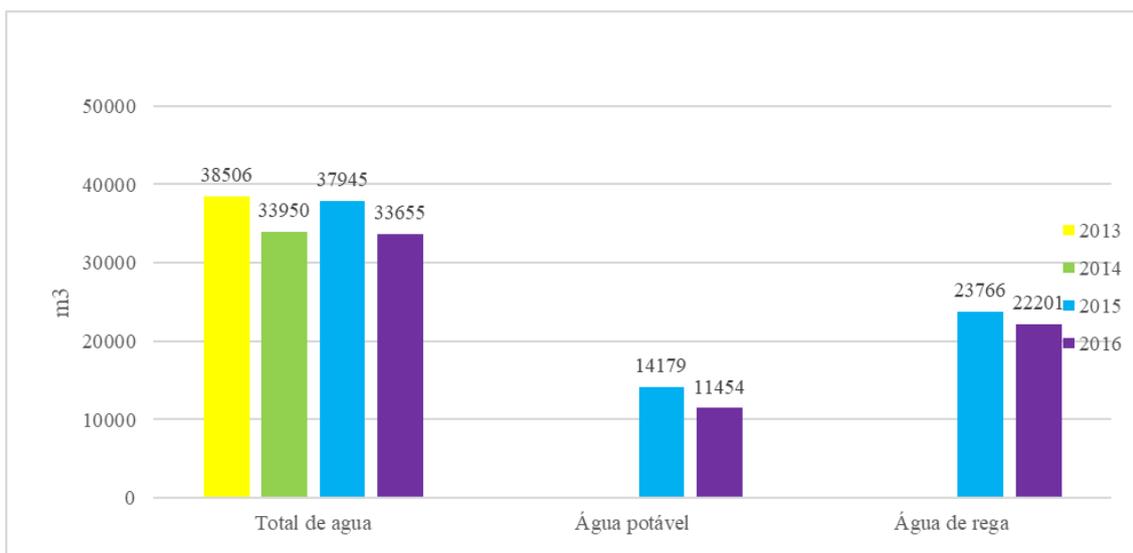


Figura 21 - Consumo anual de água, em metros cúbicos no hotel FourViews Oásis para 2013 a 2016.

A Figura 21 mostra algumas oscilações nos consumos de água, com subidas e descidas.

Entre 2013 e 2014 houve uma descida de 4.556 metros cúbicos de água, o que equivale a menos 11,8%.

Entre 2014 e 2015 houve uma subida no valor de 3.995 metros cúbicos equivalente a 11,7% valores muito próximos.

Comparando esta análise ao total do consumo de água entre 2015 e 2016 verifica-se novamente uma redução significativa de 4.290 metros cúbicos de água, o que significa que houve uma redução de 11,3% no total de água utilizada.

Desde 2015 foi feita a separação do consumo da água potável e da água de rega. O consumo de água potável diminuiu em 2.725 litros e o consumo de água de rega diminuiu em 1.565 litros.

### 3.2.3.1 - Consumo de água por dormida

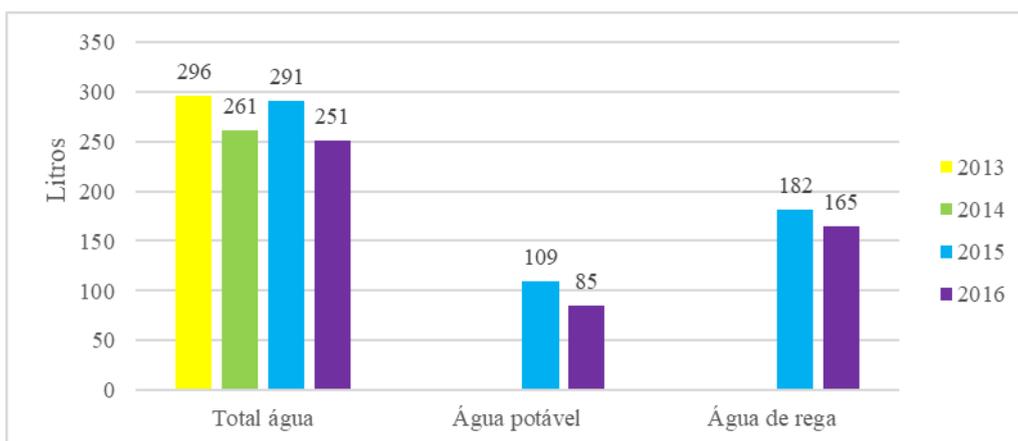


Figura 22 - Consumo anual de água, por dormida, em litros no hotel FourViews Oásis para 2013 a 2016.

Para obter o consumo de água por dormida é necessário dividir o consumo de água total pelo número de dormidas e multiplicar por 1000.

Tal como na Figura 21, a Figura 22 apresenta uma oscilação de sobe e desce nos quatro primeiros anos.

Entre 2013 e 2014 existiu uma diminuição de 35 litros por dormida.

No ano seguinte aumentou 30 litros por dormida e no último ano baixou 40 litros.

Comparando 2013 com 2016 houve uma redução de 45 litros de água por dormida, o que equivale a 15,2%.

### 3.2.4 - Total de lixo recolhido

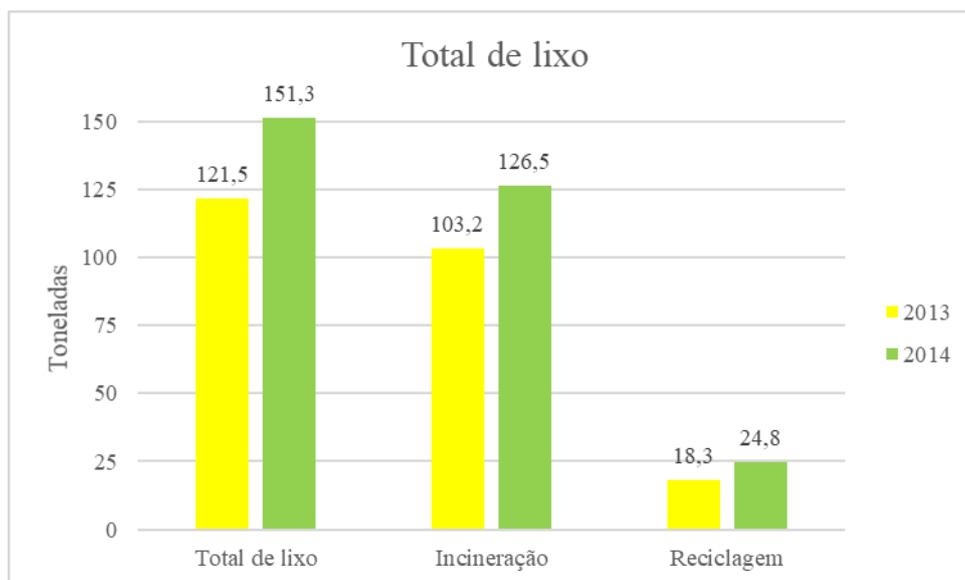


Figura 23 - Lixo produzido e respetivo encaminhamento em toneladas no hotel FourViews Oásis para 2013 a 2016.

A recolha do lixo do hotel FVO é efetuada pela Câmara Municipal de Santa Cruz, sendo estes que fornecem os dados apresentados na Figura 23. Devido a falta dados de 2015 e 2016 só foi possível fazer a comparação entre 2013 e 2014.

O total de lixo recolhido entre 2013 e 2014 subiu 29,8 toneladas, equivalente a 24,52%.

O total de lixo enviado para incineração em 2013 foi de 103,15 toneladas e 2014 foi de 126,5, havendo um aumento de 23,37 toneladas equivalente a 22,5%.

O total de lixo reciclado foi de 18,34 toneladas em 2013 e 24,77 toneladas em 2014, havendo um aumento de 6,5 toneladas, equivalente a 35%.

### 3.2.4.1 - Total de lixo recolhido por dormida

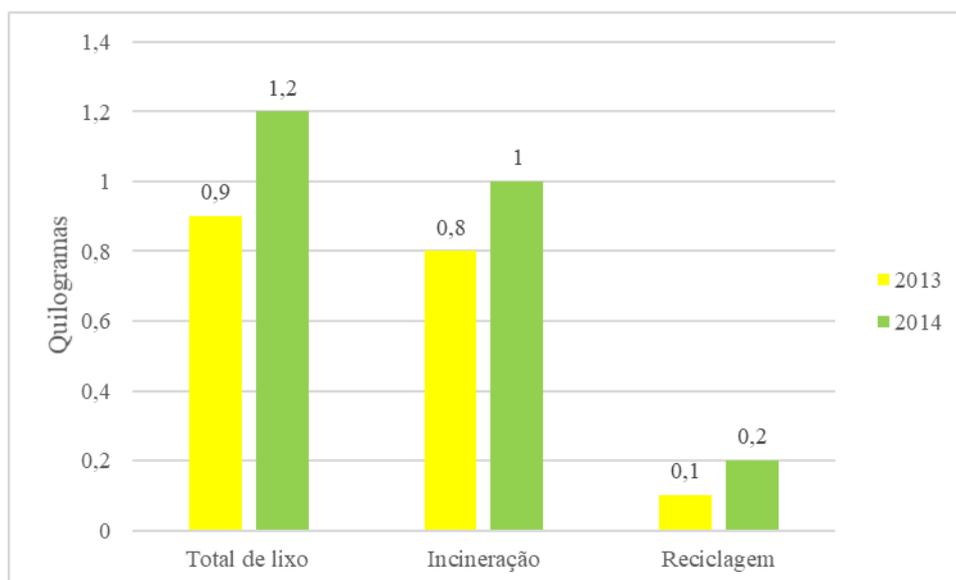


Figura 24 - Lixo produzido e respetivo encaminhamento, por dormida, em quilogramas no hotel FourViews Oásis para 2013 a 2016.

O valor de recolha médio por dormida, da Figura 24, é obtido através do total de dados que são fornecidos pela Câmara Municipal de Santa Cruz, dividido pelo número de dormidas e multiplicado por 1000.

Entre 2013 e 2014 houve um crescimento de 0,3 toneladas de lixo por dormida.

O número de toneladas por dormida foi de um crescimento de 0,2 toneladas incineradas a mais em 2014.

Um número muito baixo de 0,01 toneladas por dormida é o que foi reciclado entre 2013 e 2014.

### 3.2.5 - CO2 emitido

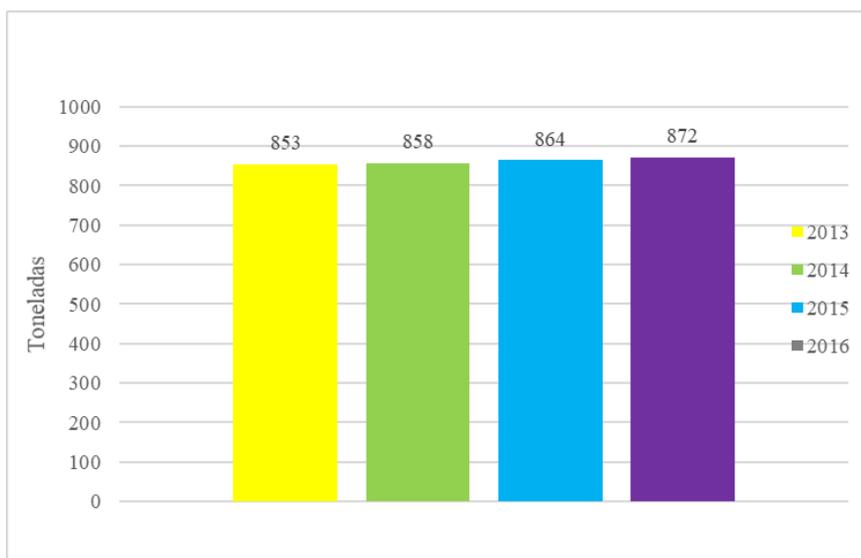


Figura 25 - Emissão anual de CO2, em toneladas no hotel FourViews Oásis para 2013 a 2016.

Os dados apresentados na Figura 215, relativos à emissão de CO2 no hotel FVO, apresentam uma subida gradual durante os quatro anos.

Entre o ano de 2013 e 2016 subiu 19 toneladas, correspondendo a 2,2%.

### 3.2.5.1 - CO2 emitido por dormida

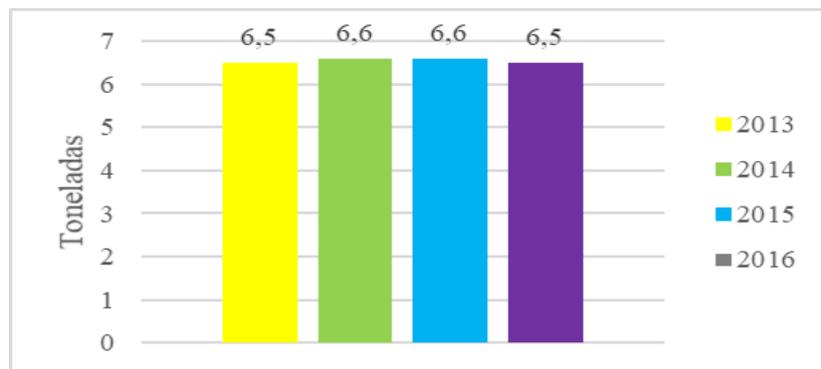


Figura 26 - Emissão anual de CO2 por dormida, quilogramas no hotel FourViews Oásis para 2013 a 2016

A Figura 26 apresenta dados muito estabilizados ao longo do tempo relativamente às emissões de CO2 por dormida no hotel FVO, com diferença de apenas 0,1 tonelada de CO2 entre os anos de 2013 e 2014, e 2015 e 2016.

### 3.2.6 - No Clean

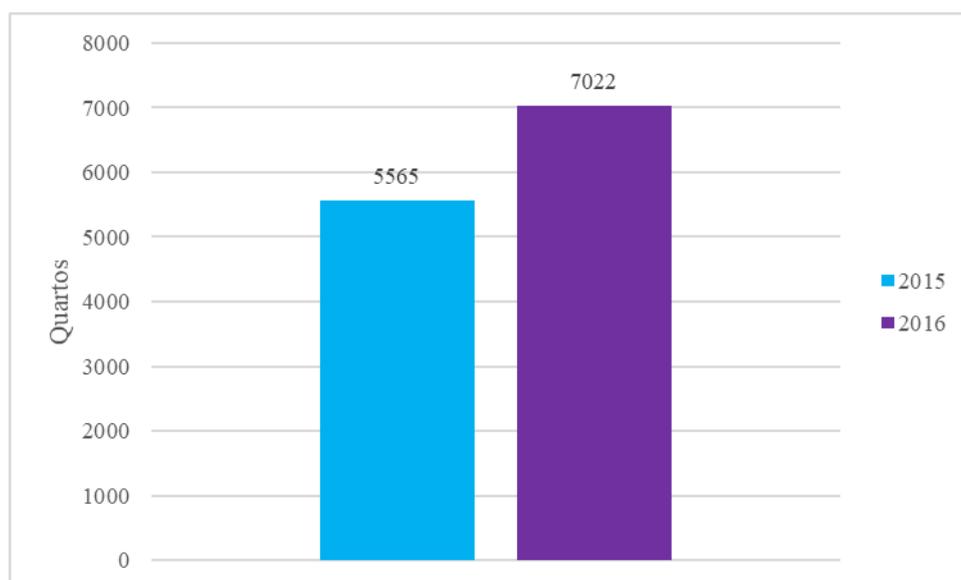


Figura 27 - Pedidos de no-clean, por quarto no hotel FourViews Oásis para 2015 a 2016.

Os dados comparativos (Figura 27) relativos à adesão ao sistema ‘No Clean’ só começaram a ser anotados a partir de 2015.

Em 2015 o número de quartos que não foi limpo foi de 5.565 e em 2016 este número subiu para os 7.022.

Este crescimento corresponde a mais 1.457 quartos que não foram limpos, o que equivale a um crescimento de 26,2%.

### 3.3 – FourViews Monumental – 2013 a 2016

#### 3.3.1 - Dormidas

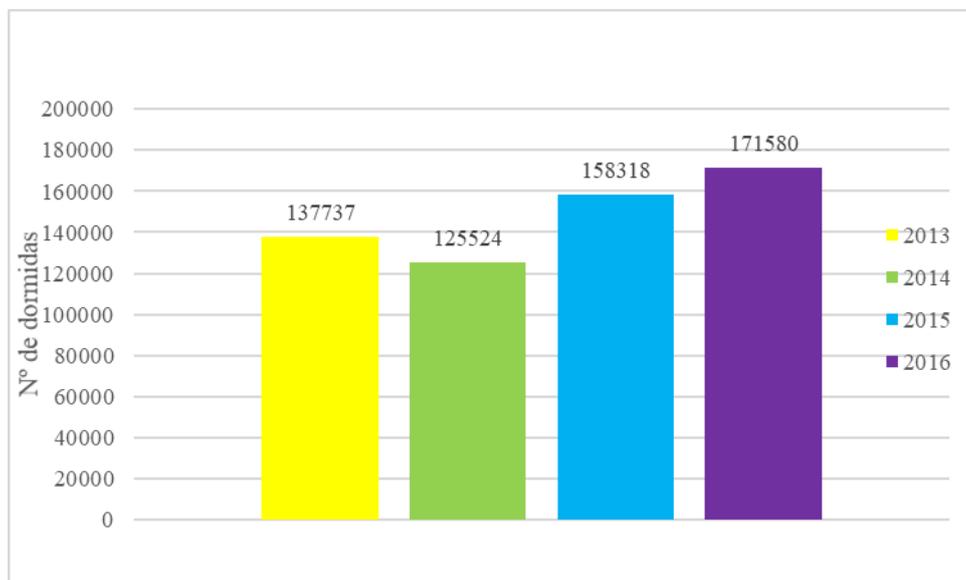


Figura 28 - Número anual de dormidas no hotel FourViews Monumental para 2013 a 2016.

Na análise da unidade FVM é preciso levar em conta que os últimos 2 meses do ano de 2013 e os 2 primeiros meses de 2014 o hotel esteve encerrado para remodelação logo, em condições normais, os valores seriam diferentes sempre para um valor superior.

A Figura 28 mostra que houve um decréscimo de dormidas entre 2013 e 2014 no valor de 12.213 dormidas que equivale a uma descida de 8,86%.

Desde 2013 os valores foram sempre a subir e o facto de 2015 e 2016 o hotel ter funcionado o ano inteiro ajudou neste crescimento, atingindo, em 2016, 171.580 dormidas, o que levou a um crescimento de 8,37% em relação ao ano de 2015.

### 3.3.2 - Consumo de energia

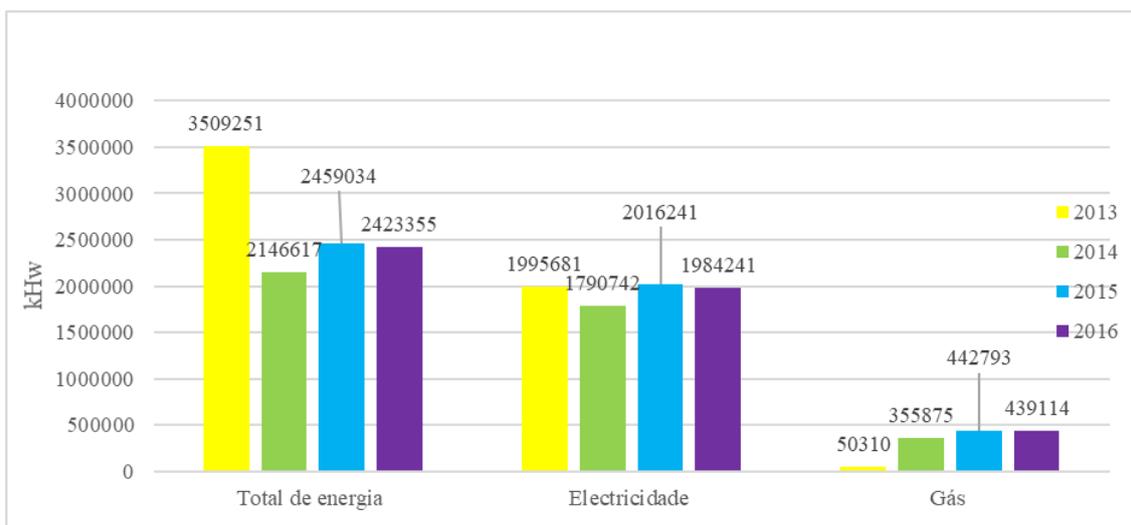


Figura 29 - Consumo anual de energia total, eletricidade e gás, em kWh no hotel FourViews Monumental para 2013 a 2016.

Como se constata na Figura 29, o consumo energético no ano de 2013 foi de 3.509.251 kWh e houve uma redução enorme de 1.362.634 kWh equivalendo a uma descida de 38,82 % comparando com 2014. Esta redução foi possível devido à remodelação do hotel, equipando-o para tornar-se mais amigo do ambiente.

Em 2015 o consumo subiu em comparação a 2014, mas isto foi devido ao facto previamente mencionado de em 2014 o hotel não ter funcionado em janeiro e fevereiro. Em 2016 houve uma ligeira descida de 32.000 kWh em relação a 2015.

Se olharmos para o consumo de eletricidade e comparando 2013 com 2014 houve uma descida de 204.939 kWh, equivalente a 10,26%. Em 2015 a utilização de energia subiu, mas esta subida justifica-se com um grande aumento nas dormidas (Figura 28). Em 2016 já houve uma redução ligeira de 32.000 kWh.

O consumo de gás em 2013 é quase inexistente, apenas um total de 50.310 kWh, e em 2014, já com a remodelação feita, o gás começou a ser usado com mais frequência o que levou a um aumento de 305.565 kWh, equivalente a um crescimento de 607,4% face ao ano anterior. Em 2015 o consumo de gás voltou a subir muito, por influencia do aumento do número de dormidas, mas em 2016 diminuiu.

Existe uma diferença de 1.463.260 kWh entre a soma do gás e eletricidade e o número que representa o consumo de energia total. Esta diferença refere-se a um combustível chamado Nafta que era usado nas cozinhas para produzir gás e que

entretanto foi abandonado mas cujos registros, por alguma razão, não surgem nos documentos consultados.

### 3.3.2.1 - Consumo de energia por dormida

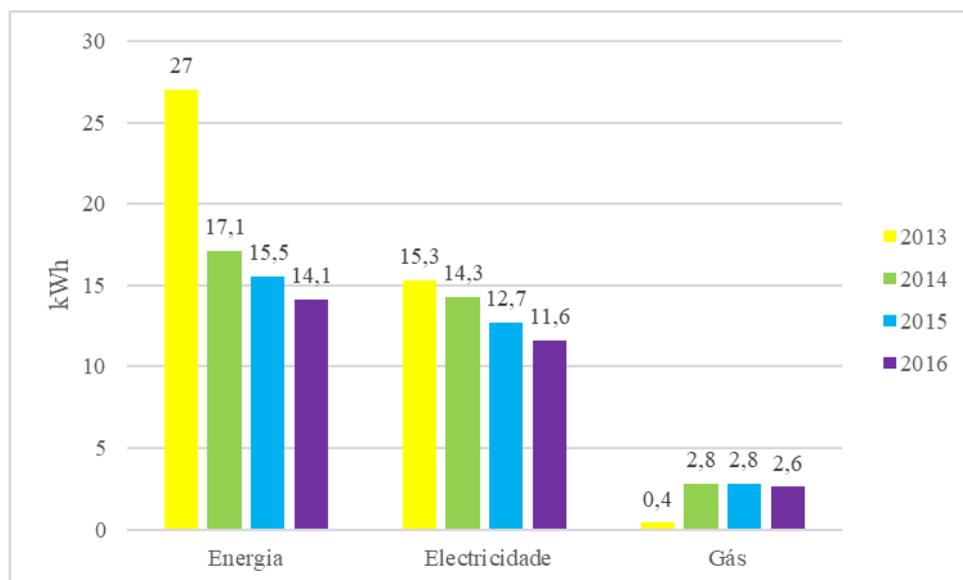


Figura 30 - Consumo anual de energia total por dormida, eletricidade e gás, em kWh no hotel FourViews Monumental para 2013 a 2016

Os dados comparativos da Figura 30 revelam que entre 2013 e 2014 houve uma redução de 9,9 kWh por dormida, o que equivale a 36,7%.

O consumo de energia por dormida continuou sempre a diminuir até ao fim do período em análise, mesmo entre 2015 e 2016 com o hotel a funcionar o ano inteiro.

Relativamente à eletricidade a mesma tendência repete-se com uma clara descida nos consumos entre 2013 e 2014, menos 1 kWh por dormida, e entre 2015 e 2016, menos 1,1 kWh por dormida.

Relativamente ao gás ocorreu uma grande subida, 2,4 kWh por dormida, entre 2013 e 2014, devido a razão mencionada anteriormente.

Ainda em relação ao mesmo combustível, em 2015 e 2016 notou-se uma descida em 0,2 kWh por dormida.

O combustível nafta utilizado em 2013 representava 11,21 kWh por dormida.

### 3.3.3 - Consumo de água

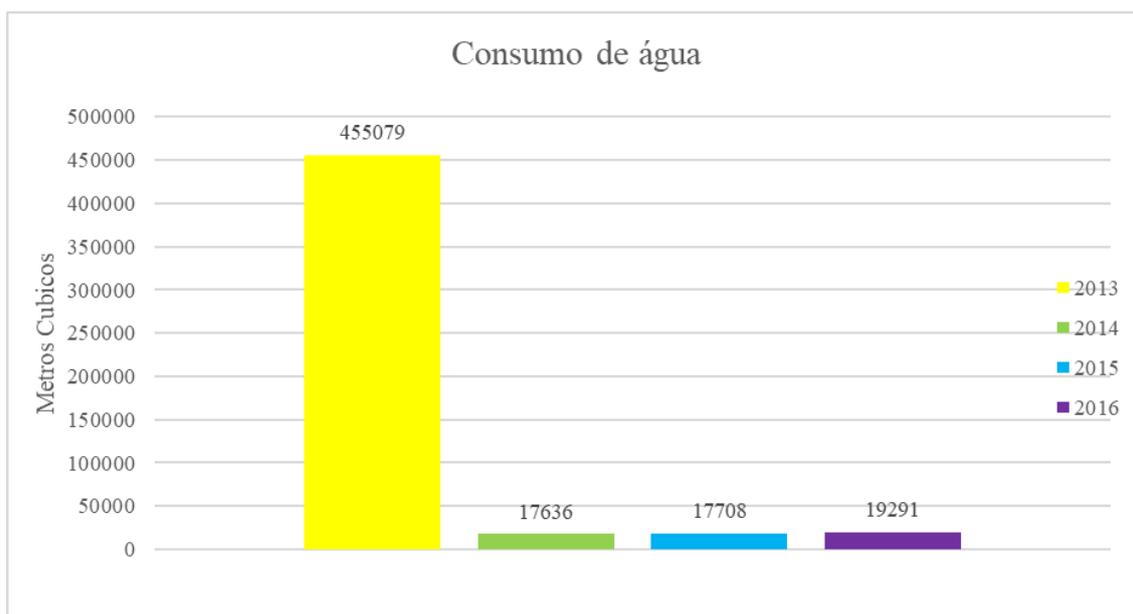


Figura 21 - Consumo anual de água, em metros cúbicos no hotel FourViews Monumental para 2013 a 2016.

A Figura 31 apresenta uma enorme redução nos consumos de água entre os anos de 2013 e 2014.

No total foram reduzidos 27.443 metros cúbicos de água equivalente a uma redução de 60,9%.

Nos últimos dois anos houve um ligeiro aumento de 1.583 metros cúbicos de água.

### 3.3.3.1 - Consumo de água por dormida

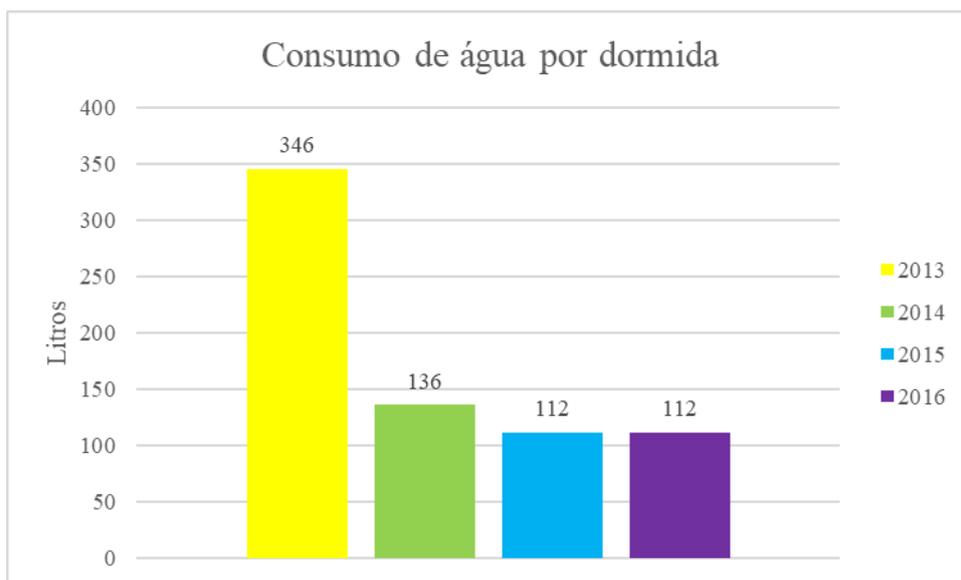


Figura 32 - Consumo anual de água, por dormida, em litros no hotel FourViews Monumental para 2013 a 2016.

Seguindo a tendência revelada pela Figura 31, analisada anteriormente, a Figura 32, relativa aos consumos de água por dormida no hotel FVM, demonstra uma descida notória na quantidade de água gasta entre 2013 e 2014, desceu 210 litros de água consumida por dormida, o que representa 60,7%.

Entre 2015 e 2016 o consumo de água por dormida manteve-se nos 112 litros apesar de ter havido um crescimento de 8,37% em dormidas como apresentado na Figura 28.

### 3.3.4 - Total de lixo recolhido

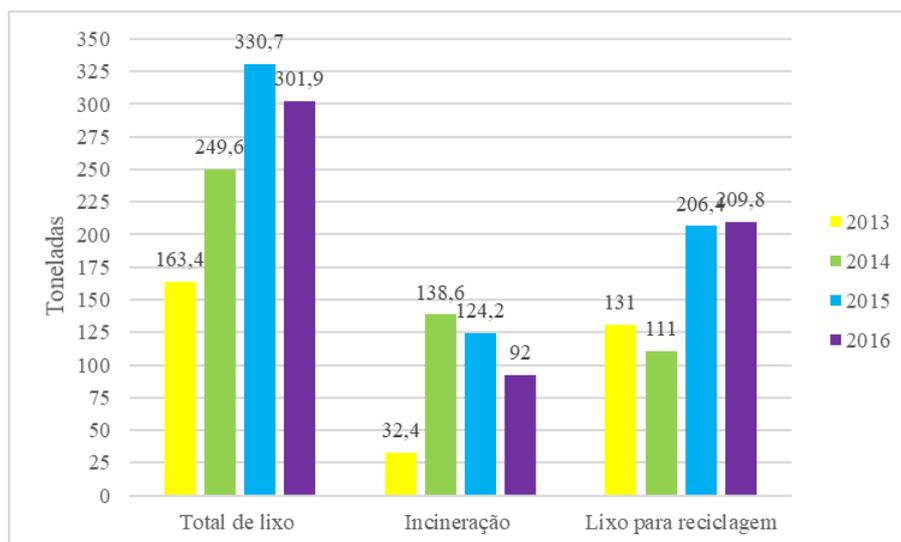


Figura 33 - Lixo produzido e respetivo encaminhamento em toneladas no hotel FourViews Monumental para 2013 a 2016.

Os dados apresentados na Figura 33 referentes ao lixo produzido no hotel FVM foram fornecidos pela empresa Madeira Cartão que faz a recolha nesta unidade. O consumo de lixo cresceu 86,21 toneladas entre 2013 e 2014, refletindo-se num aumento de 52,76%. Em 2015 a produção de lixo chegou às 330,7 toneladas, baixando em 2016 para 301,9 toneladas, uma redução de 8,7%.

Os dados da Figura 33 apresentam em 2014 138,61 toneladas de lixo encaminhado para incineração, sendo este o valor mais alto alcançado.

Entre 2015 e 2016 houve uma descida no encaminhamento para incineração em 32,2 toneladas, equivalente a 25,9%.

Nos valores relativos ao lixo reciclado o destaque vai para 2015 e 2016, com registo de 206,4 e 209,8 toneladas, respetivamente, o que se traduz num rácio de reciclagem de 62%, em 2015, e 70%, em 2016.

### 3.3.4.1 - Lixo recolhido por dormida

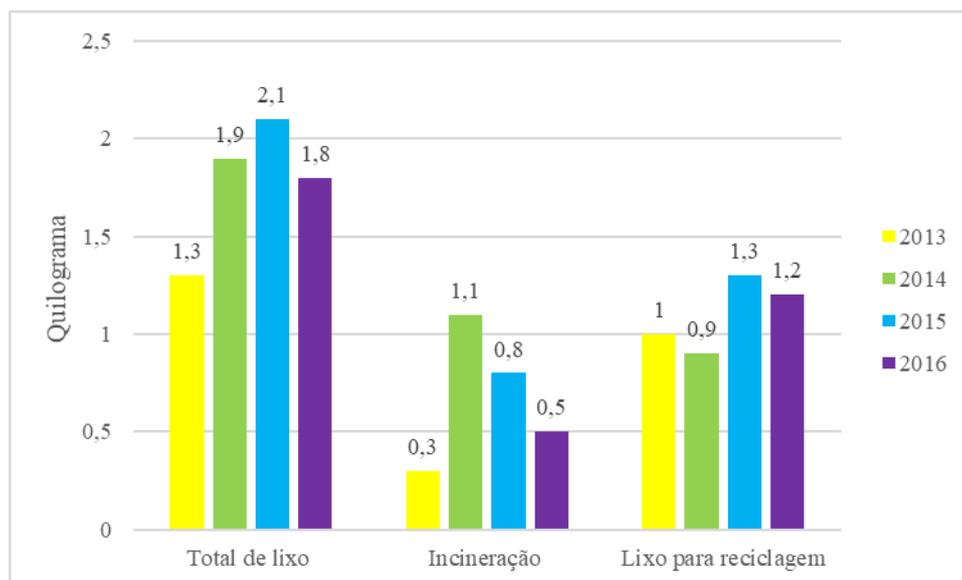


Figura 3 - Lixo produzido e respetivo encaminhamento, por dormida, em quilogramas no hotel FourViews Monumental para 2013 a 2016.

A produção de lixo por dormida (Figura 34) apresenta uma subida entre 2013 e 2015, atingindo o valor mais alto de 2,1 quilogramas por dormida e baixando em 0,3 quilogramas em 2016.

Os valores relativos ao lixo incinerado apresentam a mesma tendência da Figura 33, tendo em 2016 chegado ao valor de 0,5 quilogramas de lixo por dormida, uma descida de 0,14 quilogramas em comparação com os dados de 2015.

O dado mais interessante na Figura 34 é referente ao ano de 2016 pois, apesar a quantidade total de lixo reciclado ter subido 3,4 toneladas (Figura 33), por dormida, ocorreu uma diminuição em 0,1 toneladas.

Esta descida na quantidade de lixo reciclado por dormida por ter sido influenciada indiretamente pela subida acentuada no número de dormidas, mais 13.262 dormidas (Figura 28).

### 3.3.5 – Emissão de CO2

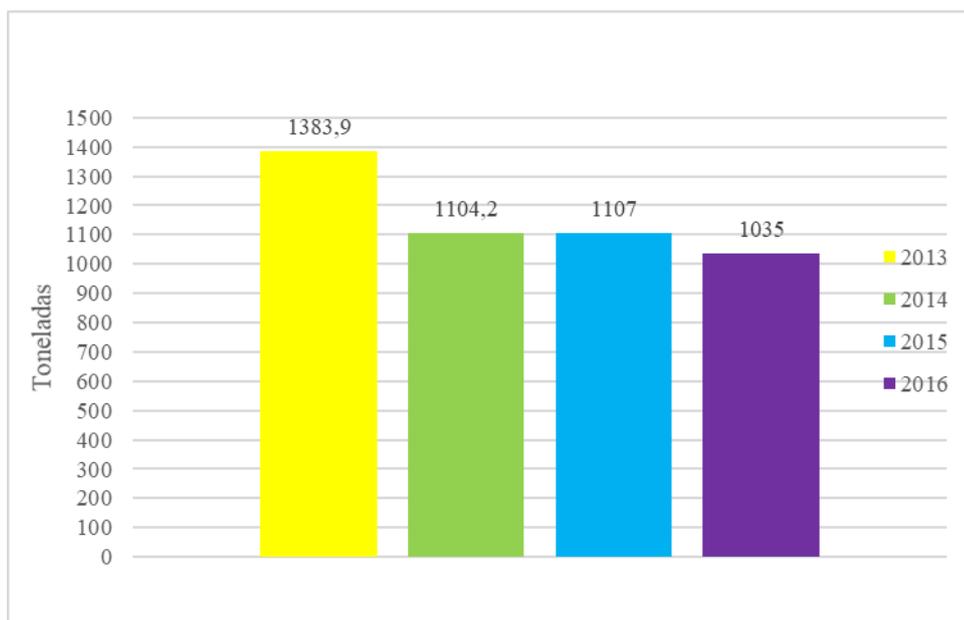


Figura 4 - Emissão anual de CO2, em toneladas no hotel FourViews Monumental para 2013 a 2016.

A produção de CO2 está diretamente interligado com o consumo de energia obtida através de eletricidade e gás. Estes dados das emissões de CO2 são fornecidos na conta de eletricidade e gás, não são medidos nem estimados diretamente pela unidade hoteleira.

A Figura 35 apresenta os valores de emissão de CO2 devido ao uso de energia, eletricidade e gás, e os dados apresentados mostram uma redução relevante, em menos 2.797 toneladas, equivalente a menos 20,2%.

Entre 2015 e 2016 houve uma ligeira descida de 72 toneladas, equivalente a 6,5%.

### 3.3.5.1 – Emissão de CO2 por dormida

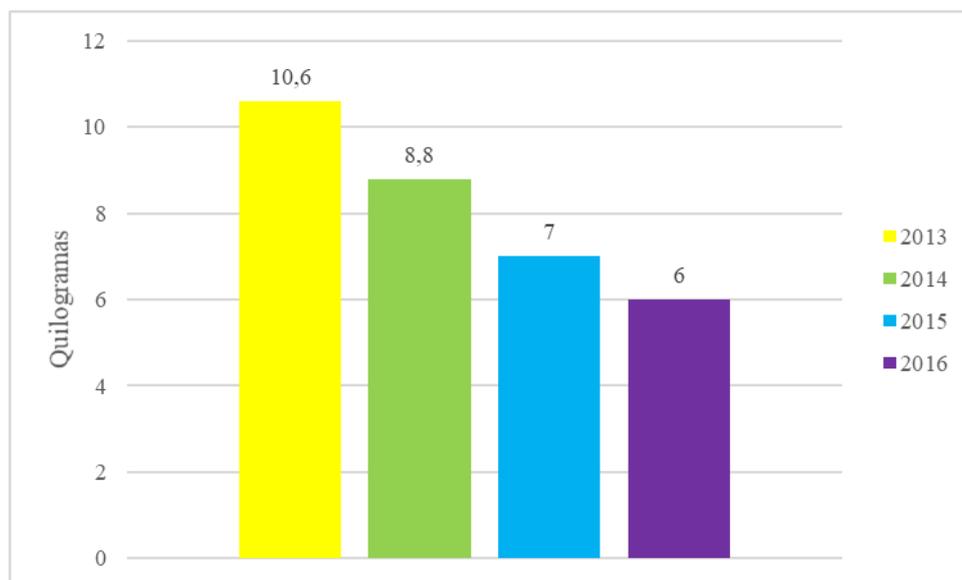
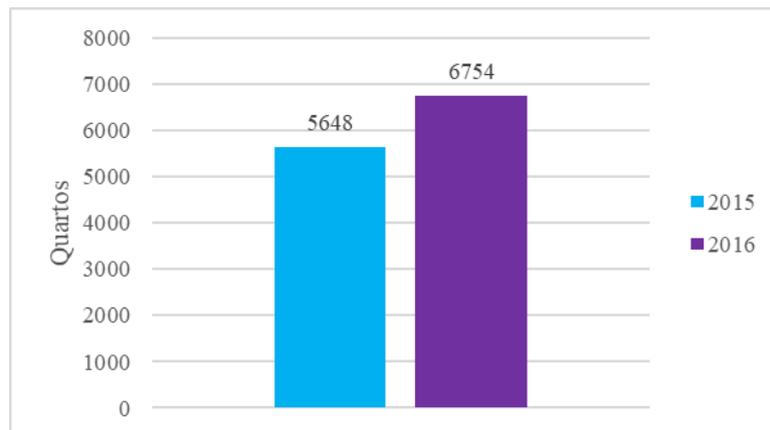


Figura 36 - Emissão anual de CO2 por dormida, em quilogramas no hotel FourViews Monumental para 2013 a 2016.

A emissão de CO2 por dormida (Figura 36) revelou uma descida constante, entre 2013 e 2014 houve uma descida de 1,8 toneladas, ou menos 17,2%, e entre 2015 e 2016, apesar da maior atividade do hotel, houve um decréscimo de 0,96 toneladas por dormida.

### 3.3.6 - No Clean



*Figura 5 - Pedidos de No Clean, por quarto no hotel FourViews Monumental para 2013 a 2016.*

Os dados comparativos da Figura 37 relativos ao ‘No Clean’ só começaram a ser anotados desde de 2015.

Em 2015 5.648 quartos não foram limpos a pedido dos clientes, o que equivale a 6.8%, e em 2016 subiu para 6.754 quartos, mais 0,8%.

## Parte 4 - Discussão

A importância de um sistema de gestão ambiental, nomeadamente tendo como referencial a norma ISO 14001, reflete-se numa melhor utilização dos recursos naturais de modo a alcançar uma maior sustentabilidade financeira, ambiental e social, não só para a organização como também para toda a sociedade envolvente. Para além dos benefícios ambientais, a implementação de um sistema de gestão ambiental trás vantagens económicas, embora, no início, seja necessário algum investimento e, por outro lado, exija profundas mudanças de mentalidade que perdurem a longo prazo.

Os dados apresentados na parte 3 demonstram, entre o 2013 e 2016, uma diminuição dos consumos de eletricidade, gás e água por dormida nos três hotéis do grupo FourViews, destacando-se o FVM com a maior descida. A razão dos melhores resultados no FVM deve-se ao facto de ter sofrido uma remodelação profunda para adaptar esta unidade de 1991, com tecnologia mais amiga do ambiente. A remodelação ocorreu nos últimos dois meses de 2013 e nos dois primeiros meses de 2014, existindo uma redução assinalável entre ambos os anos. Ao existir uma redução de consumo existirá também uma redução nos custos, levando a que haja uma poupança e que a longo prazo o investimento feito no início tenha retorno, reforçando a sua sustentabilidade financeira.

Para que exista uma descida contínua dos consumos e, assim, melhorar a performance ambiental, são implementados objetivos e metas, e revistos anualmente, no âmbito do princípio operativo ‘planear’ prevista na norma ISO 14001. Nos anexos B ao G estão descritos os objetivos que consistem em reduzir o consumo de eletricidade, gás ou água até uma certa quantidade. Os dados recolhidos são comparados com os dados do ano anterior, que são considerados valores base e é feita uma análise para perceber se os objetivos foram alcançados ou não. Para alcançar as metas estipuladas outro princípio operativo do ISO 14001 é implementado, ‘fazer’, que consiste em tomar ações para haver as reduções energéticas, estas ações estão descritas no contexto prático de cada secção. Por exemplo, o housekeeping evita utilizar água quente, outro departamento que tem influência é a manutenção que utiliza água aquecida pelos painéis solares para aquecer a água da piscina ou das casas de banho dos clientes evitando que seja utilizado gás, atitudes que tenham impacto positivo na redução. Para haver uma

certeza que os departamentos estão a trabalhar em prol da sustentabilidade das unidades são feitas auditorias internas, que é o que se baseia o princípio ‘verificar’ do ISO 14001, para que quando ocorra uma auditoria externa, como foi feita pela SGS, as unidades apresentarem resultados positivos. O último princípio do ISO 14001, ‘atuar’, em que após resultados recolhidos são feitas correções caso algum objetivo não tenha sido alcançado de modo a que no próximo ano seja atingível e o que foi cumprido com sucesso tentar reduzir ainda mais.

Os dados recolhidos além das descidas também revelam situações de aumento dos consumos totais de energia, situação causada pelo o aumento no número de dormidas e/ou eventos externos que são acolhidos pelo hotel como, no caso do FVB, celebrações de batizados e casamentos. Estes eventos que se prolongam durante a noite, utilizam áreas que normalmente durante a noite têm luzes desligadas, como bares, restaurantes, cozinhas e receção. Sem estes eventos possivelmente os números seriam mais baixos. Para contribuir para a descida do consumo de energia nos três hotéis, uma aposta ainda maior em tecnologias amigas do ambiente teriam mais impacto, por exemplo mudança completa para lâmpadas LED, instalação de painéis fotovoltaicos de modo a fornecer energia solar para as três unidades e poderia ser feita a instalação de tapetes que recolham energia cinética dos hóspedes, ou funcionários do hotel envolvendo em especial os hóspedes de modo a criar mais energia.

A água sendo um bem essencial á vida o seu consumo aumenta com o crescimento do número de dormidas, porque este bem, além de ser utilizado para consumo, também é utilizado para a higiene pessoal, piscinas, preparação de comida e limpezas nas unidades hoteleiras. Embora esta realidade torne muito complicada a diminuição dos consumos de água, um sistema de gestão ambiental prevê sempre medidas para que o aumento dos consumos não seja tão intenso quanto o da subida do número de dormidas. Uma melhoria que poderia ser feita em especial no FVB e FVM é seguir o exemplo do FVO e extrair água do mar, através de uma empresa exterior utilizando um camião cisterna, e transportando a água para as piscinas das unidades hoteleiras. As unidades hoteleiras já estão equipadas com redutores dos caudais de água nas torneiras e duchas, é a melhor medida para reduzir o consumo de água em todas as áreas do hotel, algo que foi verificado quando houve a inspeção da “green key” durante o estágio.

O impacto a nível ambiental deste sistema consiste na gestão da acumulação de lixo. A acumulação de lixo é uma realidade especialmente em locais como unidades hoteleiras de grande escala. Para além do dever de fazer a separação dos resíduos devido às políticas ambientais, deve também estar presente o dever de fazer a separação do lixo por civismo simplesmente. Para obter estes resultados é preciso muita atenção ao detalhe por quem faz a separação de lixo dentro desta unidade. É importante ressaltar que é a própria unidade que faz a separação dos resíduos antes da recolha, a Resiline no FVB só informa as quantidades e o seu destino.

No hotel FVO a recolha do lixo é feita pela Câmara Municipal de Santa Cruz, por este serviço é paga uma ecotaxa sobre as dormidas nos hotéis do concelho, ficando essa entidade responsável por enviar os dados do respetivo encaminhamento dos resíduos. Só existem dados dos anos de 2013 e 2014, enquanto a quantidade de lixo recolhido não é algo fora do normal a informação mais alarmante são os valores da quantidade de resíduos enviada para incineração.

No hotel FVM, devido ao facto da casa do lixo ser partilhada com o centro comercial monumental, que também pertence ao grupo FourViews, pode dar-se a possibilidade da recolha juntar todos os resíduos como se pertencessem em exclusivo à produção do hotel.

Já existe um esforço muito grande por parte dos colaboradores do grupo FVH, as chefias de cada secção são os primeiros a dar o exemplo de como são os procedimentos e fazem o seu papel corretamente, o que acontece após os resíduos estarem fora do hotel já não é da responsabilidade do hotel.

As emissões de CO<sub>2</sub> não são calculadas pelo grupo hoteleiro, ficando à responsabilidade da Empresa de Energia da Madeira, as emissões destes gases são derivadas do tipo de combustível que é utilizado para que os geradores termoelétricos funcionem, variando de mês para mês. A Empresa de Eletricidade da Madeira utiliza geradores termoelétricos, que produzem energia elétrica através de combustíveis fósseis, sendo estes a fonte mais utilizada e que não é renovável. Os combustíveis ao serem queimados nos motores de combustão transformam-se em energia mecânica que movimentam os geradores para criar corrente elétrica alterna. Logo, um aumento do consumo de eletricidade provoca um aumento nas emissões de CO<sub>2</sub>. Uma melhoria para contribuir para a diminuição de CO<sub>2</sub> seria a aquisição de viaturas, movidas a

eletricidade ou biocombustível, para transporte de hóspedes ou serviços internos do hotel.

O no clean é uma escolha ambiental de não querer que o quarto seja limpo implica uma melhoria nos valores anteriormente mencionados. Esta escolha afeta também outros procedimentos como a utilização de produtos químicos para a limpeza dos quartos, toalhas que não são trocadas e encaminhadas para a empresa de lavagem de roupa, havendo uma poupança ambiental e financeiro.

Existem atividades sociais com o objetivo de preservar o ambiente. O FVO é o padrinho da praia dos Reis Magos, é da responsabilidade desta unidade a limpeza e manutenção da mesma, associando a importância da sustentabilidade ambiental com a importância social de educar. Em associação com a escola do Caniço foi efetuada a limpeza da praia, esta atividade causa um impacto positivo nas pessoas, e especialmente nas crianças tornando-as mais consciente ecologicamente.

Um sistema de gestão ambiental tem um impacto social começando pela legislação, a política ambiental do grupo FVH refere que cumprir requisitos legais é um padrão mínimo. Com empresas como a SGS que é contratada para verificar se o sistema de gestão ambiental está a cumprir os requisitos obrigatórios por lei que uma pessoa leiga em questões legais não sabe que é obrigatória, por exemplo a situação durante o estágio sobre as seringas, que foi detetada que não havia uma licença para operação de resíduos hospitalares. Cumprindo a lei o grupo hoteleiro transmite, perante a sociedade e outras empresas com quem se relaciona, uma imagem responsável e honesta aumentando a credibilidade do grupo, de quem o gere e dos seus funcionários.

Apoiar causas sociais que ajudem a comunidade é um dos elementos da política social do grupo FVH. Em agosto de 2016 ocorreram incêndios de grande dimensão que afetaram muita gente. Na receção de todas as unidades do grupo FVH foi logo inserida uma caixa de doação para colaboradores e hóspedes contribuírem monetariamente e posteriormente doada a instituições com objetivo de apoiar pessoas afetadas.

São dadas formações para melhorar os conhecimentos dos colaboradores nas unidades hoteleiras sobre os galardões, o sistema de gestão ambiental e a sua importância. O conhecimento que estes adquirem durante estas formações que cria a mentalidade “green” depois é aplicada nas suas próprias casas podendo criar um efeito colateral positivo em relação à sustentabilidade do ambiente.

A formação de jovens através de estágios para que estes adquiram experiência profissional é um dos impactos sociais mais positivos. O grupo FVH aposta fortemente neste aspeto social, o objetivo é criar bases para os mais jovens para que tenham melhores hipóteses de arranjar um trabalho e deste modo ter uma sociedade mais competente e preparada para a realidade do mercado do turismo seja na Madeira ou noutra parte do mundo.

A política social implementada pelo sistema de gestão ambiental teve um efeito direto sobre mim visto que me deu a oportunidade de estagiar no departamento ambiental ajudando a complementar a minha formação do mestrado em Ecoturismo onde aprofundei conhecimentos adquiridos nas aulas especialmente referente ao sistema de gestão ambiental e turismo sustentável. Os conhecimentos adquiridos nesta experiência prepara-me para poder dar um contributo a nível financeiro, ambiental e social a diversas empresas que não necessitam de estar ligadas à hotelaria.

Um sistema de gestão ambiental não necessita de estar ligado exclusivamente à hotelaria, se a implementação de um sistema destes deixasse de ser uma opção e fosse uma obrigação em todos os negócios e até entidades governamentais, poderia tornar a ilha da Madeira num destino ainda mais verde, responsável e apelativo ao exterior. As reduções apresentadas pelo grupo FourViews poderiam ser uma realidade em toda a ilha da Madeira.

O destino Madeira é famoso pela sua natureza. Um sistema de gestão ambiental torna uma atividade turística com impacto muito grande no ambiente em algo mais sustentável, reduzindo a utilização dos recursos atuais e procurando alternativas mais ecológicas utilizando energias renováveis. Os galardões obtidos, como o travelife e o green key, são uma publicidade a nível mundial dos esforços que o turismo madeirense faz em prol de um ambiente e sociedade melhor, apresentando uma imagem positiva que atrai pessoas de todo o mundo. A TUI, por exemplo, tem um portfolio só de hotéis com políticas ambientais porque existe um mercado que procura destinos sustentáveis.

## Parte 5 - Conclusão

A escolha para fazer um estágio na secção ambiental do grupo FourViews, partiu da curiosidade de perceber, de uma maneira mais aprofundada, a influência que um sistema ambiental tinha nas unidades hoteleiras. Ao efetuar funções nas secções percebi o trabalho e dedicação que está por detrás do sucesso de um sistema ambiental e que os dados, fornecidos pelo Gestor Ambiental, espelham o empenho dos colaboradores.

Os dados apresentados de reduções sucessivas de consumos energéticos e outros recursos fazem-me acreditar que um sistema de gestão ambiental é uma mais valia não só a nível ambiental, mas como financeiro e social, tornando uma atividade turística, como a hotelaria, muito mais sustentável.

A sustentabilidade não só protege o ambiente como também ajuda a melhorar a sociedade e a qualidade de vida, com reflexos muito importantes também na economia.

Este estágio confirmou que grupo FourViews consegue reduzir o seu impacto ambiental enquanto fornecedor de serviços de qualidade, garantido não só a sua sustentabilidade ambiental, como também o necessário equilíbrio a nível financeiro e social.

Apesar do esforço não foi ainda possível atingir a perfeição. Existem consumos excessivos de materiais que podem ser substituídos por alternativas mais ecológicas. Existe sempre espaço para melhoria, em particular na diminuição dos consumos, e é isso que o departamento de gestão ambiental tenta fazer seguindo os princípios da norma ISO 14001.

A nível pessoal esta experiência tornou-me uma pessoa mais responsável ecologicamente aplicando os conhecimentos adquiridos a nível profissional, em casa especialmente quando se trata de aplicar novas tecnologias. No âmbito social da minha vida pessoal, tornei-me num defensor mais aguerrido das práticas ambientais podendo usar argumentos, de experiências pessoais, para provar o meu ponto de vista de como um sistema de gestão ambiental é favorável não só numa vertente ambiental, mas como financeira e social.

## Referências

- Berno, T. & Bricker, K. (2001) Sustainable tourism development: The long road from theory to practice. *International Journal of Economic Development*, 3(3), pp. 1-18.
- Colim, C. (2010). Trabalho de Projecto: Turismo de Negócios – Criação de uma Marca Certificadora. (Tese de mestrado publicada). Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, PT. Available at:  
[https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/2412/1/2010.04.014\\_.pdf](https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/2412/1/2010.04.014_.pdf)
- Correia, A. (1994) A população e Mercados turísticos no Algarve – Estratégias de Negócio de Dessazonalização, Lisboa, ISEG, Universidade Técnica de Lisboa, Tese de Mestrado.
- Cunha, L. (2001). Introdução ao Turismo (3ª ed). Lisboa – São Paulo: Editorial Verbo.
- Dentch, M. (2016). The ISO 14001:2015 Implementation Handbook: Using the Process Approach to Build an Environmental Management System. Mikwaukee, Wisconsin. ASQ Quality Press
- Fennell, D. (2002). Ecotourism an introduction. (1ª ed). Routledge publisher.
- Fennell, D. (2015). *Ecotourism*. London ; New York: Routledge.
- Globalecolabelling.net. (2017). *What is ecolabelling? | Global Ecolabelling Network*. [online] Available at: <https://www.globalecolabelling.net/what-is-eco-labelling/#types> [Accessed 6 Sep. 2017].
- Green Views Report, (2017). [online] Available at: <http://www.fourviewshotels.com/FVH-GreenViews-Group-Report-2017.pdf> [Accessed 12 Sep. 2017].
- Honey, M. (2008). *Ecotourism and sustainable development* (2ª ed.). Washington, D.C.: Island Press.

Laarman, J. G., & Durst, P. B. (1993). Nature tourism as a tool for economic development and conservation of natural resources. Nature tourism in Asia: opportunities and constraints for conservation and economic development. US Forest Service, Washington, DC

Laarman, J., & Durst, P. (1987). *Nature travel and tropical forests*. Research Triangle Park, N.C.: Southeastern Center for Forest Economics Research.

Lourenço, F. (2012). O posicionamento do turismo de saúde e bem-estar. O caso das Termas de São Pedro do Sul. (Tese de mestrado publicada). Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu, PT. Available at: <http://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/1494/1/Louren%C3%A7o%20F.%20Tese%20Junho%202012.pdf>

Oliveira, T., & & rarr;, V. (2017). *Four Views Hotels no seu compromisso para com a Praia dos Reis Magos*. *Four Views Hotels Blog*. Retrieved 6 September 2017. Available at: <http://www.FourViewshotels.com/blog/?p=872>

Oliveira, T., & & rarr;, V. (2017). *Limpeza da Praia dos Reis Magos com resultados muito Positivos*. *Four Views Hotels Blog*. Retrieved 6 September 2017. Available at: <http://www.FourViewshotels.com/blog/?p=904>

*Our history*. (2017). *Green Key*. Retrieved 6 September 2017. Available at: <http://www.greenkey.global/history/>

*Our programme*. (2017). *Green Key*. Retrieved 6 September 2017. Available at: <http://www.greenkey.global/our-programme/>

Ribeiro, N. (2014) O turismo Desportivo como estratégia de competitividade para destinos turísticos: o caso da região de Lisboa. (Tese de mestrado publicada) Instituto Superior de Gestão. Available at: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/9425/1/Disserta%C3%A7ao%20Nuno%2>

[ORibeiro%20-](#)

[%20O%20Turismo%20Desportivo%20como%20estrat%C3%A9gia%20de%20competitividade%20para%20destinos%20turisticos.pdf](#) [Accessed 12 Sep. 2017].

Santos, J. (2011). *Os impactos do turismo religioso o caso da Semana Santa em Braga.*(Tese de mestrado publicada). Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, PT. <http://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/2237/1/DM.pdf>

Swarbrooke, J. (2005). *Sustainable tourism management*. Wallingford, Oxon, UK. CABI Publisher.

Travelife.org. (2017). *Travelife*. [online] Available at: [http://www.travelife.org/hotels/What\\_is\\_TL.asp?p=2](http://www.travelife.org/hotels/What_is_TL.asp?p=2) [Accessed 6 Sep. 2017].

Turner, R & Freiermuth, E (2016). *Travel & Tourism Economic Impact 2016 Portugal* [Ficheiro PDF]. Available at: <http://sp.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/countries-2016/portugal2016.pdf>

van der Straaten, J, Bramwell, B, Henry, I, Jackson, G (1996) *Sustainable tourism management Principles and practice*. Tilburg. Tilburg University Press

Wood, M. (2002). *Ecotourism*. Paris, France: UNEP Division of Technology, Industry and Economics.

## Apêndices

## Apêndice A

Compulsory question for year 1 (C)	Question number	SUSTAINABILITY MANAGEMENT SYSTEMS	Yes / No
		<b>Business Policies</b>	
C	1	Do you have a written policy which describes: How you reduce, minimise and manage your impact on the environment?	<input type="checkbox"/>
C	2	How you make sure that you have good working conditions for your employees and how you protect human rights?	<input type="checkbox"/>
C	3	How you engage with local people and local businesses to support the economy and community and how you protect local traditions?	<input type="checkbox"/>
C	4	Quality Assurance procedures?	<input type="checkbox"/>
C	5	Health and Safety policies?	<input type="checkbox"/>
C	6	Do these policy documents apply to all parts of your business and business activities?	<input type="checkbox"/>
C	7	Are these policy documents, or relevant parts of them, available in staff areas?	<input type="checkbox"/>
C	8	Are these policy documents, or relevant parts of them, available in guest areas?	<input type="checkbox"/>
	9	Are these policy documents available for all who might want to see them (staff, guests, suppliers, local communities etc.) via your website, brochures, staff handbooks and/or anywhere else?	<input type="checkbox"/>
		<b>Legislation</b>	
C	10	Do you keep a list of the following legislation which is relevant for your business: Environmental legislation (including regional, national and international legislation) OR If this is the first time you have been audited, can you show that you have a plan in place to start keeping such list.	<input type="checkbox"/>
C	11	Labour and human rights legislation (including regional, national and international legislation) OR If this is the first time you have been audited, can you show that you have a plan in place to start keeping such list.	<input type="checkbox"/>
C	12	Health & safety legislation (including regional, national and international legislation) OR If this is the first time you have been audited, can you show that you have a plan in place to start keeping such list.	<input type="checkbox"/>

C	13	Legislation on financial responsibilities OR If this is the first time you have been audited, can you show that you have a plan in place to start keeping such list.	
C	14	Do you have copies of all the licences and permits which you need for the business premises and operations and are these available for somebody to look at if needed?	<input type="checkbox"/>
C	15	“The individual completing this checklist has the relevant authority and capacity to complete this Qu 15 and by ticking the YES box warrants and represents that: the business complies with all relevant laws and regulations; the business has, and will continue to hold, all relevant licences and permits relevant to the business; and there are no current or pending investigations with respect to the validity or otherwise of such licences or permits.”	<input type="checkbox"/>
<b>Communicating progress</b>			
	16	Have you created a sustainability report within the last 12 months?	<input type="checkbox"/>
	17	Does this sustainability report show the progress which has been made since the last report? Please state the year of your last report.	<input type="checkbox"/>
	18	Have you communicated this sustainability report to the public and any people who might be interested (e.g. staff, guests, suppliers, local communities etc.)?	<input type="checkbox"/>
C	19	Have internal sustainability reports been shared with the senior management team within the last twelve months? Do you have copies of these updates and reports available to see?	<input type="checkbox"/>
C	20	Do you have a process for senior management to review and approve these internal reports?	<input type="checkbox"/>
C	21	Do you have reports which show the progress that you have made against your sustainability targets (environmental, social, cultural etc) over a set amount of time?	<input type="checkbox"/>
	22	Do you have reports to show the progress you have made in supporting international labour and human rights standards and codes of practice over a set amount of time?	<input type="checkbox"/>
	23	Do you have reports which show the progress you have made in communicating with and working with local people and in supporting issues in the local area over a set amount of time?	<input type="checkbox"/>
C	24	Do your internal progress reports have targets measured against a set baseline?(For example, your targets for 2016 are measured against 2015 results) Do your internal progress reports show which targets you have achieved or not achieved? Do your internal progress reports compare your current performance against your previous performance?	<input type="checkbox"/>

C	25	Do you collect feedback from your guests to understand how satisfied they were with your accommodation? Do you use it to improve your service?	<input type="checkbox"/>
C	26	Do you have evidence of how you have used this customer feedback to make changes and improvements?	<input type="checkbox"/>
	27	Can you show how you have told people that you have published your sustainability report so they do not have to request it?	<input type="checkbox"/>
<b>Human and financial resources (Staff and budget)</b>			
C	28	Do you have a member of staff who has responsibility for environmental management?	<input type="checkbox"/>
C	29	Do you have a member of staff who has responsibility for managing the welfare and labour standards of all employees and do you have a member of staff who has responsibility for managing human rights?	<input type="checkbox"/>
C	30	Do you have a member of staff who has responsibility for managing how the business supports, communicates and works with the local community, local business and protects local culture and traditions?	<input type="checkbox"/>
C	31	Do all these people regularly report to senior management on their areas of responsibility?	<input type="checkbox"/>
C	32	Do all employees receive regular training and support information, such as regular updates or reminders, on how they can help the business to manage its environmental issues?	<input type="checkbox"/>
	33	Do all employees receive regular training and support information, such as regular updates and benefits, on how they can help your business to manage its labour standards and human rights issues?	<input type="checkbox"/>
	34	Do all employees receive regular training and support information, such as regular updates and benefits, on how they can help your business to manage its work with your local community?	<input type="checkbox"/>
<b>ENVIRONMENTAL MANAGEMENT</b>			
<b>ENERGY (Managing your energy use)</b>			
<b>Maintaining records (Keeping records)</b>			
C	35	Do you record energy consumption, either daily, weekly or monthly?	<input type="checkbox"/>
C	36	Do you record how much energy you use from ALL sources? (e.g. electricity, natural gas, LPG, heating oil etc.) Please state all sources of energy used including renewable sources	<input type="checkbox"/>

C	37	Do you record who supplies all your sources of energy?	<input type="checkbox"/>
C	38	Do you record the total of all the energy sources you use in KWh (kilowatt hours)	<input type="checkbox"/>
C	39	Do you record the total of all the energy sources you use in KWh for each guest night?	<input type="checkbox"/>
C	40	Do you have records of the amount of energy used in previous years and are these available for someone to look at if needed?  OR  If this is the first year you have recorded energy use, do you now have a plan in place to record and compare this every year?	<input type="checkbox"/>
	41	Do you give your guests information on how to save energy and encourage them to do so?	<input type="checkbox"/>
C	42	Do you give your employees information on how to save energy and encourage them to do so?	<input type="checkbox"/>
	43	Do you check each year (for example through an energy assessment) to see how much energy has been used from different areas, (i.e. lighting, equipment etc.)?	<input type="checkbox"/>
C	44	Do you have evidence to show that you research and consider low energy alternatives before buying or replacing electrical equipment?	<input type="checkbox"/>
C	45	Do you have evidence to show that all your energy installations (boilers, air conditioning etc.) are regularly maintained and serviced?	<input type="checkbox"/>
	46	Do you use low energy technology for lighting in at least 50% of guest areas?	<input type="checkbox"/>
C	47	Do you have systems in place to make sure lights are switched off when not needed? (E.g. sensors, timing devices, switch-off policies etc.)	<input type="checkbox"/>
C	48	Do you use energy efficient electrical equipment where possible?	<input type="checkbox"/>
C	49	In addition to sensors, timers or other controls, do you also have written instructions for the use of equipment to make sure that staff or guests use them correctly and switch it off when not in use?	<input type="checkbox"/>
C	50	If guest rooms do not have devices for automatically switching off heating and air conditioning, do you provide clear and easily seen information to tell guests to close windows and doors when heating or air conditioning is switched on?	<input type="checkbox"/>

	51	Can you show that your sub-contractors are reminded to save energy?	<input type="checkbox"/>
<b>ENVIRONMENTAL MANAGEMENT</b> <b>WATER (Managing your water use)</b>			
C	52	Do you record water consumption, either daily, weekly or monthly?	<input type="checkbox"/>
C	53	Do you identify all sources of water used? Please state all sources of water used	<input type="checkbox"/>
C	54	Do you have evidence to show that all sources of waste water (including grey water) is treated, re-used or disposed of safely, without affecting the local population or environment?	<input type="checkbox"/>
C	55	Do you meet all local and national regulations regarding the disposal of waste water?	<input type="checkbox"/>
C	56	Do you record how much water is used, in litres or cubic metres?	<input type="checkbox"/>
C	57	Do you record how much water is used, in litres or cubic metres, for each guest night?	<input type="checkbox"/>
C	58	Do you have records of the amount of water used in previous years and are these available for someone to look at if needed?  OR  If this is the first year you have recorded water use, do you now have a plan in place to record and compare this every year?	<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>
C	59	Are all water installations and machinery (pipes/pumps/heating/cooling) operated correctly and are they without leaks?	<input type="checkbox"/>
C	60	Are all water installations and machinery (pipes/pumps/heating/cooling) maintained and serviced regularly?	<input type="checkbox"/>
C	61	Do you regularly remind your employees to save water?	<input type="checkbox"/>
C	62	Are guests given information about how to save water and encouraged to do so?	<input type="checkbox"/>
	63	Do you check every year (e.g. through water assessments) how water is used?	<input type="checkbox"/>
	64	Can you show that the source of your water does not affect the local supply or local environment in any way?	<input type="checkbox"/>

C	65	Do you monitor and maintain water quality for each different place it is used?	<input type="checkbox"/>
C	66	Do you have systems in place to avoid pollution of the surrounding area from waste water (such as flooding or contamination by chemicals or sewage)?	<input type="checkbox"/>
C	67	Do you have evidence to show that the water flow in guest and public areas is no more than:  Showers = 10l/min Basins = 5l/min Toilets = 6.5l per flush Urinals = 2l per flush  OR  If this is the first year of working with Travelife, do you have a plan in place to make sure you do achieve them within the next 2 years?	<input type="checkbox"/>
C	68	Are you using technology and/or management systems (such as staff training, planned watering times etc.) to avoid wasting water when watering your gardens?	<input type="checkbox"/>
C	69	Do you operate your laundry in the best way possible to avoid wasting water? (Such as washing full loads, pre-treating stains and using friction balls)	<input type="checkbox"/>
C	70	Do you have a procedure in place to reduce the unnecessary washing of towels (including beach towels) and bed linen?	<input type="checkbox"/>
C	71	Are your pools cleaned in a way which reduces water wastage? (Such as manual and mechanical processes, filtration maintenance, backwashing process etc.)	<input type="checkbox"/>
<b>ENVIRONMENTAL MANAGEMENT</b>			
<b>SOLID WASTE (Managing and reducing waste)</b>			
C	72	Do you separate waste according to local authority guidance?	<input type="checkbox"/>
	73	Do you keep a record of all types of waste (for example glass, paper, cardboard, plastics, metals, food / bio matter, oil etc.) with details of the facilities you use to reuse and recycle them i.e. local authority, recycling company? Do you have a policy for handling each of these types of waste?	<input type="checkbox"/>
C	74	If you serve food, do you monitor the amount of <u>unused</u> food you throw away? (i.e. spoiled food, expired food)	<input type="checkbox"/>
C	75	If you serve food, do you have guidelines to make sure that you buy and serve the right amount of food to match your guest numbers, in order to avoid waste? (Such as purchasing appropriate size prepared and pre-portioned food packs)	<input type="checkbox"/>

	76	Do you use electronic systems (e.g. emails/TV etc.) to communicate with staff and guests rather than paper?  Do you use electronic systems for business purposes rather than paper (e.g. recording data, maintaining registers)?	<input type="checkbox"/>
C	77	Do you dispose of solid waste in a way which meets national and international legislation? Do you dispose of solid waste in an environmentally friendly way?	<input type="checkbox"/>
C	78	Do you regularly train staff on how to separate recyclable waste?	<input type="checkbox"/>
	79	Do you give your guests information on re-using items (e.g. glasses or bottles) and separating recyclable waste and do you encourage them to do so?	<input type="checkbox"/>
	80	Do you keep invoices/receipts for each type of waste from the waste management companies and do you keep these for at least 3 years?	<input type="checkbox"/>
C	81	To avoid wasting food, do you have a system to make sure food is used before it is out of date and to use older products first?	<input type="checkbox"/>
C	82	Do you have clearly labelled recycling bins available throughout the premises? Do you tell your staff, guests and other visitors about them?	<input type="checkbox"/>
C	83	Do you try to reduce packaging from all purchased products, for example, by buying products in large single packages instead of several small packages?	<input type="checkbox"/>
		<b>ENVIRONMENTAL MANAGEMENT POLLUTION/EROSION</b>	
		<b>ENVIRONMENTAL MANAGEMENT HAZARDOUS SUBSTANCES (Managing your use of harmful substances)</b>	
	84	Do you keep a list of all hazardous substances used in your business (e.g. chemicals, hazardous materials, light bulbs, batteries, ink/toner cartridges etc.)? Does this register show how much of each is stored on site, how much is used and the legal requirements for their disposal?	<input type="checkbox"/>
	85	Do you record the use of all hazardous substances? Where chemicals are used, does this record show if they are concentrated or not?	<input type="checkbox"/>
C	86	Do you keep records to show how much hazardous waste (in litres or kg) you have produced, where it is stored and how much is removed from your premises? Do you have records to show that this is removed by a fully licensed contractor?	<input type="checkbox"/>
	87	Can you show that all the chemicals you use have a minimal effect on the environment and on health?	<input type="checkbox"/>

C	88	Do you store all chemicals safely, in line with national and international standards?	<input type="checkbox"/>
C	89	Do you dispose of all chemicals safely, in line with national and international standards?	<input type="checkbox"/>
C	90	Do you have evidence to show that all chemicals are used safely, how they are used and how much is used?	<input type="checkbox"/>
C	91	Do you keep a list of all equipment which contains hazardous chemicals such as refrigerants, coolants etc.?	<input type="checkbox"/>
C	92	Is all equipment which contains hazardous chemicals (refrigerants, coolants etc.) regularly serviced in line with the manufacturer's guidelines?	<input type="checkbox"/>
C	93	Are all employees who handle hazardous chemicals given proper training and protective clothing/equipment, in line with national and international health and safety standards?	<input type="checkbox"/>
C	94	Do you have written emergency instructions/plans/data sheets for staff to follow if there is a spill?	<input type="checkbox"/>
C	95	Do you keep an "Incident Record", of all the incidents or spills to show how you deal with them and the things you do to protect both human health and the environment?	<input type="checkbox"/>
	96	Do you have a baseline for the amount of each hazardous chemical you use, in litres or kg per year?	<input type="checkbox"/>
	97	Do you have evidence to show how you control the use of chemicals which damage the environment in areas which use large quantities of chemicals (e.g. laundry, cleaning etc.)?	<input type="checkbox"/>
C	98	Do you use disinfectants only when they are necessary to comply with legal hygiene requirements?	<input type="checkbox"/>
ENVIRONMENTAL MANAGEMENT			
WILDLIFE (Looking after/protecting wildlife)			
C	99	Can you confirm that you do NOT take part in any of the activities listed below OR, if you do, can you provide evidence that you meet international regulations and codes of practice? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taking species from the wild</li> <li>• Using protected species for food/drink</li> <li>• Showing/exhibiting wildlife species</li> <li>• Trading of wildlife species</li> <li>• Selling articles originally made from materials of wildlife</li> </ul>	<input type="checkbox"/>

C	100	Can you confirm that you do not operate any activities involving wildlife OR, if you do, that you have all the necessary licences to operate, as required by regulatory organisations for wildlife?	<input type="checkbox"/>
C	101	Can you confirm that you do NOT keep wildlife on the premises OR, if you do, that you meet the requirements in <i>appendix I</i> of the Travelife Sustainability Standard for Hotels and Accommodations?	<input type="checkbox"/>
C	102	Can you confirm that none of the practices in <i>appendix II</i> of the Travelife Sustainability Standard for Hotels and Accommodations take place on the premises and that you do not promote any of these practices or places where these practices do happen?	<input type="checkbox"/>
C	103	Can you confirm that NO activities involving wildlife take place OR, if they do, can you provide evidence that they are done in line with established codes of practice for contact with animals?	<input type="checkbox"/>
	104	Do you tell your guests not to take part in activities which harm animals or those animals' surrounding habitats?	<input type="checkbox"/>
<b>LABOUR &amp; HUMAN RIGHTS (Looking after your employees and protecting human rights)</b>			
C	105	Do you give all new employees something in writing which contains all terms and conditions of employment, including pay, before they start work? Are all new employees asked to confirm in writing that they have read and understood these?	<input type="checkbox"/>
C	106	Do you give all employees a signed copy of these terms and conditions?	<input type="checkbox"/>
C	107	Do you have evidence to show how you make sure that all employees understand these terms and conditions and understand how much they will be paid?	<input type="checkbox"/>
C	108	Do you have evidence to show that employees do not receive payment before starting work?	<input type="checkbox"/>
C	109	Do you have evidence to show that you do not keep any personal documents belonging to employees, such as passports/ID cards etc.?	<input type="checkbox"/>
C	110	Do you have evidence to show you do not take money from employees BEFORE they start work (as deposits), in order to secure their job?	<input type="checkbox"/>
C	111	Do you have evidence to show that all money owed to an employee is given to them when they leave? Can all employees leaving the business access the premises to collect any personal possessions?	<input type="checkbox"/>

C	112	Do you have evidence to show that all your employees are paid no less than the legal minimum wage?	<input type="checkbox"/>
C	113	Do you keep copies of all pay slips and a record of all money paid to employees?	<input type="checkbox"/>
C	114	Do you have a system to record all hours worked by each employee? Are these records easily available and checked regularly to ensure that they comply with the law?	<input type="checkbox"/>
C	115	Do all employees know in advance what their working hours are and agree to them?	<input type="checkbox"/>
C	116	Do all wage slips show how many hours have been worked and the amount paid for that?	<input type="checkbox"/>
C	117	If overtime is allowed, do you keep records of it?	<input type="checkbox"/>
C	118	Do all wage slips show overtime hours and payments?  OR  Can you show that time off is given to employees when they have worked overtime?	<input type="checkbox"/>
	119	Do you have a written disciplinary procedure? Does this show levels of misconduct and show clear examples of what those are?	<input type="checkbox"/>
C	120	Do you have evidence to show that all employees know about disciplinary procedures? Do you tell them about these at the start of their employment and throughout their period of employment?	<input type="checkbox"/>
	121	Do you tell all your employees about your disciplinary procedures (verbally if they cannot read) and do all employees know where to find them?	<input type="checkbox"/>
C	122	Do you have evidence to show that all employees know, from the start, how they can contact senior management if they have a problem?	
C	123	Do you allow your employees to join a trade union, if there is one?	<input type="checkbox"/>
C	124	Do you allow your employees to meet up in working hours, form an association and elect a spokesperson in order to discuss issues without management involvement?	<input type="checkbox"/>
	125	Do you have written statements to show how you make sure you do not discriminate in any way, in any area of your business (e.g. recruitment, general employment, training, promotion)?	<input type="checkbox"/>

C	126	Do you have evidence to show that you do not discriminate against anyone?	<input type="checkbox"/>
	127	Do you encourage non-discrimination - fair treatment of all?	<input type="checkbox"/>
C	128	Do you have written grievance (complaint) procedures in place for employees? Is training given, at the start of employment, to all employees on these procedures so that they know how to use them if needed?	<input type="checkbox"/>
	129	Are all employees told about these written grievances procedures (verbally if they cannot read) and do all employees know where to find them?	<input type="checkbox"/>
C	130	Do you keep personal files for every employee and do these files include proof of age (such as a copy of ID/Passport)?	<input type="checkbox"/>
C	131	Do you keep records of any employee who is under the age of 18? Do these records show their working hours? Can you show that special conditions are in place for anyone under the age of 18?	<input type="checkbox"/>
C	132	If you have employees under the age of 18, can you show that you are following national regulations and the UN Convention on the Rights of the Child and ILO Conventions 138/182?	<input type="checkbox"/>
C	133	Do you have evidence to show how you make sure that your employees are kept informed about employment policies and practices? (For example, through posters, emails, staff meetings etc.)	<input type="checkbox"/>
<b>COMMUNITY INTEGRATION (Working with and supporting the local community)</b>			
C	134	If you provide any "essential" services (for example, a medical centre or dentist), which don't exist in the local communities, are these available for local people to use as well as guests? OR You do not provide any essential services	<input type="checkbox"/>
C	135	Can local people use the facilities within your premises, without special conditions that are not imposed on guests (other than a charge for use)?	<input type="checkbox"/>
	136	If in the last 2 years, you have acquired new land did you formally assess the impact on your local community? If negative impacts were found, is there a plan in place to minimise those impacts?  OR In the last 2 years, no land (or access to resources) was acquired.	<input type="checkbox"/>
C	137	Can you show that you do not prevent access to any part of the premises or surrounding areas which have public rights of access?	<input type="checkbox"/>

C	138	Do you have a written policy which shows a commitment to respecting children's rights and a commitment to the protection of children from all forms of exploitation, including sexual exploitation and is it communicated to staff, guests and visitors?	<input type="checkbox"/>
C	139	Do you provide training for your employees on the protection of children? Does this training include telling employees how to identify and report any incidents to the local authority?	<input type="checkbox"/>
C	140	Do you have a policy to report all suspicious activities involving children with guests, staff or visitors, to the local authorities (such as organisations concerned with safeguarding children), which take place in or near the premises?	<input type="checkbox"/>
C	141	Do you have evidence to show how you encourage local and indigenous people to work with you and talk to you? When working with these people, do you: Make sure that you respect their culture, traditions and intellectual property rights?	<input type="checkbox"/>
C	142	Make sure that they are treated fairly and equally, whether individuals, communities or employees?	
C	143	Do you give information to guests about local culture and how to behave? Does this information include how to dress suitably when they visit native communities?	<input type="checkbox"/>
C	144	Do you make sure that you do not block access to water and other services required by the local people?	<input type="checkbox"/>
	145	Do you give your local community information on your activities and policies? Is there an opportunity for them to be involved in discussions and to speak with you about important issues that affect them?	<input type="checkbox"/>
C	146	Do you have evidence to show that you speak to and listen to employees, local communities, local businesses, local authorities and people who live nearby when planning new developments or new activities?	<input type="checkbox"/>
C	147	Do you tell your guests (for example with leaflets, newspapers, guest room television etc.) about the local area, including products and services available?	<input type="checkbox"/>
C	148	Do you have evidence to show that your activities do not affect local sanitation supplies or the health of those living nearby?	<input type="checkbox"/>
C	149	Do you make sure that you do not block rights of way or block access to essential services such as health care and education? Do you make sure that you do not stop local people from working or providing goods and services?	<input type="checkbox"/>

C	150	Do you make sure that, unless allowed by law, you do not sell any historical or archaeological products, either on the premises or during activities organised by you?	<input type="checkbox"/>
	151	Have you identified special areas nearby (e.g. reef, wetlands, estuaries, mangroves, dunes) and do you have plans in place to help protect them?	<input type="checkbox"/>
<b>SUPPLIERS</b>			
C	152	Do you buy goods made/grown locally whenever possible and realistic to do so, instead of imported goods?	<input type="checkbox"/>
C	153	Do you use local companies to provide services whenever possible, instead of using national/multinational companies?	<input type="checkbox"/>
	154	When buying products, do you look for and choose at least one of those which are: <ul style="list-style-type: none"> <li>- made from recycled products or are recyclable</li> <li>- sustainably produced/sourced</li> <li>- Fair Trade/Organic/FSC/MSC etc.</li> <li>- delivered in less packaging</li> <li>- energy efficient and water saving</li> <li>- environmentally sustainable</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
	155	Do you give your suppliers and sub-contractors a copy of your sustainability policies (Qu 01-05)?	<input type="checkbox"/>
<b>GUESTS</b>			
	156	Do you promote your sustainability programme and achievements in guest areas?	<input type="checkbox"/>
C	157	Do you ask your guests to support your environmental, social and community work by, for example, donating money or joining in with an activity?	<input type="checkbox"/>
C	158	Do you already have Travelife Certification? If yes, you must display this certification (plaque or certificate) publicly. If you are working towards certification, do you understand the need to display the certification once achieved?	<input type="checkbox"/>
C	159	Do you give information to your guests about the local culture, customs and traditions as well as cultural and natural heritage?	<input type="checkbox"/>
C	160	Do you give information to your guests and employees about how they can help to protect local historical, archaeological, culturally and spiritually important buildings and places?	<input type="checkbox"/>
	161	Do you give information to guests about how to behave outside the hotel and when visiting natural areas, local communities and culturally or historically sensitive sites?	<input type="checkbox"/>
C	162	Do you give information to your guests and employees on using public transport?	<input type="checkbox"/>
C	163	Do you promote the opportunity to experience the destination and culture to your guests?	<input type="checkbox"/>

## Apêndice B

### Política Ambiental • Four Views Hotels

#### Green at heart, guest in mind!

Com os nossos **Four Views** convidamo-lo a passar umas férias relaxantes nas mais belas localidades da Madeira. Independentemente de querer estar directamente sobre o Oceano ou se prefere a zona urbana que envolve a bela cidade do Funchal – irá certamente apreciar as belas vistas que lhe proporcionamos. A partir de um dos **Hotéis Four Views** terá um excelente ponto de partida para explorar a natureza única da Madeira assim como a cidade do Funchal. Em qualquer um dos nossos Hotéis encontrará um ambiente descontrolado e relaxante que combina o conforto e as facilidades de um Hotel moderno com os melhores princípios de gestão ecológica. É nesta perspectiva que nos comprometemos com os nossos hóspedes a oferecer umas férias cujas recordações ficarão para sempre na memória. Estamos cientes que a natureza única da ilha assim como o próprio destino – Madeira – são a base do sucesso do nosso negócio. Por esta razão, é nosso objectivo mantermos o impacto ambiental do Hotel o mais baixo possível assim como mantermos uma gestão contínua de melhoria ambiental a todos os níveis e sempre que possível. Cumprir os requisitos legais ambientais será já um dado adquirido, nós queremos fazer mais.

**"Green at heart, guest in mind" é a filosofia do nosso negócio e o modelo para os nossos colaboradores e hóspedes.**

Os nossos colaboradores e em especial os chefes têm como obrigação colocar em prática este princípio na sua actividade diária. De igual modo, encorajamos os nossos hóspedes a colaborarem de forma a atingirmos os nossos objectivos ambientais e a contribuírem na conservação da beleza da Madeira pelo bem da presente geração assim como das gerações vindouras.

O **Grupo Four Views** mantém um diálogo activo com a comunidade local e pública em geral informando com regularidade de todos os progressos e actividades ambientais realizadas.

	2014	2013	Difference	Difference %
Guest nights	147.920	137.737	10.093	7%
<b>Input</b>				
Total energy demand [kWh]	2.420.318	2.460.473	-40.155	-2,0%
Electricity [kWh]	1.789.206	1.859.240	-71.034	-3,8%
Gas [kWh]	632.112	610.233	21.879	3,6%
Total water [m <sup>3</sup> ]	25.331	24.026	1.305	5,4%
Paper [kg]	1.978	1.195	783	65,3%
Total energy demand per GN [kWh]	16,37	17,9	-1,53	-8,5%
Electricity per GN	12,10	13,5	-1,40	-10,4%
Gas per GN	4,28	4,40	-0,12	-2,8%
Water per GN [liter]	165	174	-9,00	-5,2%
Paper per GN [sheets]	1,9	1,7	0,2	9,6%
<b>Output</b>				
Total Waste [t]	141,42	112,78	28,64	25,4%
Waste for disposal [t]	27,33	25,18	2,15	8,5%
Waste for recycling [t]	114,09	87,6	26,49	30,2%
CO <sub>2</sub>	1123,9	1156,8	-32,87	-2,8%
Total waste per GN [kg]	0,96	0,82	0,14	16,7%
Waste for disposal [kg]	0,185	0,183	0,002	1,1%
Waste for recycling per GN [kg]	0,77	0,64	0,13	21,3%
CO <sub>2</sub> per GN [kg]	7,6	7,01	0,59	8,4%

Objective	BASE 2012	TARGET	2014	
<b>Electricidade</b> Reduzir o consumo de energia em 2,5% por Guest/Night até ao fim do ano de 2015	19,5kWh/GN	19,2 kWh/GN	12,1 kWh/GN	✓
<b>Gás</b> Reduzir o consumo de Gás em 2,5% por Guest/Night até ao fim do ano de 2015	4,4 kWh/GN	4,3 kWh/GN	4,3 kWh/GN	✓
<b>Água</b> Reduzir o consumo de água em 3% por Guest/Night até ao fim do ano de 2015	174 litros/GN	170 litros/GN	165 litros/GN	✓
<b>Produção de Lixo</b> Aumentar e manter a percentagem de reciclagem acima dos 80%		>80%	81%	✓
<b>Consumo de Papel</b> Reduzir o consumo de papel em 10% por Guest/Night até ao fim do ano de 2015.	1,7 Folhas/GN	1,5 Folhas/GN	1,9 Folhas/GN	✗

A Administração | The Administration



# Apêndice C

## Política Ambiental • Four Views Hotels

### Green at heart, guest in mind!

Com os nossos Four Views convidamo-la a passar umas férias relaxantes nas mais belas localidades da Madeira. Independentemente de querer estar directamente sobre o Oceano ou se prefere a zona urbana que envolve a bela cidade do Funchal, irá certamente apreciar as belas vistas que lhe proporcionamos.

A partir de um dos Hotéis Four Views, terá um excelente ponto de partida para explorar a natureza única da Madeira assim como da cidade do Funchal. Em qualquer um dos nossos Hotéis encontrará um ambiente descontrado e relaxante que combina o conforto e as facilidades de um Hotel moderno com os melhores princípios de gestão ecológica. É nesta perspectiva que nos comprometemos com os nossos hóspedes a oferecer umas férias cujas recordações ficarão para sempre na sua memória.

Estamos cientes de que a natureza única da Ilha assim como o próprio destino Madeira são a base do sucesso do nosso negócio. Por esta razão, é nosso objectivo mantermos o impacto ambiental do Hotel o mais baixo possível, para prevenir qualquer tipo de poluição assim como mantermos uma gestão contínua de melhoria ambiental a todos os níveis e, sempre que possível, desta forma conseguiremos atingir uma boa performance ambiental. Cumprir os requisitos legais ambientais e compromissos voluntários são já metas atingidas que queremos manter, mas pretendemos fazer mais.

"Green at heart, guest in mind" é a filosofia do nosso negócio e o modelo para os nossos colaboradores e hóspedes.

Os nossos colaboradores e, em especial, as chefias têm como obrigação colocar em prática este princípio na sua actividade diária. De igual modo, encorajamos os nossos hóspedes a colaborarem de forma a atingirmos os nossos objectivos ambientais e a contribuirem na conservação da beleza da Madeira pelo bem da presente geração assim como das gerações vindouras.

O Grupo Four Views mantém um diálogo activo com a comunidade local e com o público em geral, informando com regularidade todos os progressos e actividades ambientais realizadas.

	2016	2015	Evolução 15/16	
Guest nights	151.705	144.858	6.847	2,6%
<b>Input</b>	<b>Consumo</b>		<b>Consumo</b>	
Consumo de Energia [kWh]	2.389.289	2.331.034	57.255	2,5%
Electricidade [kWh]	1.902.954	1.776.688	126.266	7,1%
Gás [kWh]	485.335	554.346	-69.011	-12,4%
Consumo de Energia por GN [kWh]	15,7	16,1	-0,35	-2,2%
Electricidade por GN	12,5	12,3	-0,28	2,3%
Gás por GN	3,2	3,8	-0,63	-16,4%
Total Água [m <sup>3</sup> ]	27.487	25.957	1.520	5,9%
Água por GN [litros]	181	179	1,9	1,1%
Total Resíduos [t]	131,47	146,86	-15,4	-10,5%
Resíduos para Reciclagem [t]	96,02	118,43	-22,4	-18,9%
Resíduos para enceneração [t]	35,45	28,43	7,0	24,7%
Total Resíduos por GN [kg]	0,87	1,01	-14,7%	-14,5%
Resíduos para Reciclagem /GN [kg]	0,63	0,82	-18,5%	-22,6%
Resíduos para enceneração/GN [kg]	0,23	0,20	3,7%	19,1%
Rácio de Reciclagem	73%	81%	-8%	-9,4%
CO <sub>2</sub> [t]	1.033	1.018	15	1,5%
CO <sub>2</sub> por GN [kg]	6,81	7,03	-0,22	-3,1%
Non-cleaning room nights	6.752	6.082		
% do total d room nights	8,4%	8,0%		

Objectivo	BASE	TARGET	2016	TENDÊNCIA
<b>Electricidade</b> Manter o consumo de electricidade entre os 12,0 - 12,5 kWh per GN		12,0-12,5 kWh/GN	12,5 kWh /GN	
<b>Gás</b> Manter o consumo de Gás entre os 3,6-4,0 kWh per GN		3,6-4,0 kWh/GN	3,2 kWh /GN	
<b>Água</b> Limitar o consumo de Água a 170 litros até o fim de 2018		170 litros /GN	181 litros /GN	
<b>Resíduos</b> Aumentar e manter a percentagem de reciclagem acima dos 80%		>80%	73%	
<b>Non-cleaning</b> Aumentar junto dos clientes a utilização de non-cleaning Vouchers para 10% do total de Room Nights	6,9%	10% de todos os room nights	8,4%	
<b>Produtos Químicos</b> Melhoria contínua da Gestão e Segurança de Manuseamento de Produtos Químicos dentro das secções	- Novos equipamentos de segurança no manuseamento dos Produtos Químicos - Formações			
<b>Comunicação</b> Aumentar a comunicação aos clientes, fornecedores e ao público.			15	

R Administração | The Administration



## Apêndice D

### Política Ambiental • Four Views Hotels

#### Green at heart, guest in mind!

Com os nossos Four Views convidamo-lo a passar umas férias relaxantes nas mais belas localidades da Madeira. Independentemente de querer estar directamente sobre o Oceano ou se prefere a zona urbana que envolve o belo cidade do Funchal – irá certamente apreciar os belos vistos que lhe proporcionamos. A partir de um dos Hotéis Four Views terá um excelente ponto de partida para explorar a natureza única da Madeira assim como a cidade do Funchal. Em qualquer um dos nossos Hotéis encontrará um ambiente descontraído e relaxante que combina o conforto e as facilidades de um Hotel moderno com os melhores princípios de gestão ecológica. É nesta perspectiva que nos comprometemos com os nossos hóspedes a oferecer umas férias cujos recordações ficarão para sempre na memória. Estamos cientes que a natureza única da ilha assim como o próprio destino – Madeira – são a base do sucesso do nosso negócio. Por esta razão, é nosso objectivo mantermos o impacto ambiental do Hotel o mais baixo possível assim como mantermos uma gestão contínua de melhoria ambiental a todos os níveis e sempre que possível. Cumprir os requisitos legais ambientais será já um dado adquirido, nós queremos fazer mais.

**"Green at heart, guest in mind" é a filosofia do nosso negócio e o modelo para os nossos colaboradores e hóspedes.**

Os nossos colaboradores e em especial os chefes têm como obrigação colocar em prática este princípio na sua actividade diária. De igual modo, encorajamos os nossos hóspedes a colaborarem de forma a atingirmos os nossos objectivos ambientais e a contribuírem na conservação da beleza da Madeira pelo bem da presente geração assim como das gerações vindouras.

O Grupo Four Views mantém um diálogo activo com a comunidade local e público em geral informando com regularidade de todos os progressos e actividades ambientais realizadas.

	2014	2013	Difference	Diferença %
Guest nights	129.954	130.134	-280	-0.2%
<b>Input</b>				
Total energy demand [kWh]	1.949.739	2.043.949	-94.210	-4.6%
Electricity [kWh]	1.532.723	1.621.782	-89.059	-5.5%
Gas [kWh]	311.636	309.987	2.248	0.7%
Total water [m <sup>3</sup> ]	39.950	39.506	-4.556	-11.6%
Paper [kg]	1.200	1.217	-17	-1.4%
Total energy demand per G/N [kWh]	15.01	15.71	-0.69	-4.4%
Electricity per G/N	11.8	12.5	-0.66	-5.3%
Gas per G/N	2.40	2.39	0.02	0.9%
Water per G/N [liters]	111	90	21.00	23.3%
Paper per G/N [sheets]	18	19	-0.07	-3.8%
<b>Output</b>				
Total Waste [kg]	151.29	121.49	-60.23	24.5%
Waste for disposal [kg]	126.52	103.15	-57.85	22.7%
Waste for recycling [kg]	24.77	18.34	-2.38	35.0%
CO <sub>2</sub>	85.893	89.341	76	0.6%
Total Waste per G/N [kg]	1.17	0.93	-0.50	24.8%
Waste for disposal [kg]	0.97	0.79	-0.48	22.4%
Waste for recycling per G/N [kg]	0.19	0.14	-0.02	35.3%
CO <sub>2</sub> per G/N [kg]	0.7	0.7	0.00	0.0%

Objective	BASE 2012	TARGET	2014	
<b>Electricidade</b> Reduzir o consumo de energia em 6% por Guest/Night até ao fim do ano de 2015	12.3 kWh /G/N	11.0 kWh /G/N	11.8 kWh /G/N	
<b>Gás</b> Reduzir o consumo de Gás em 3% por Guest/Night até ao fim do ano de 2015	2.4 kWh /G/N	2.3 kWh /G/N	2.4 kWh /G/N	
<b>Água</b> Reduzir o consumo de água da rede pública em 10% por Guest/Night até ao fim do ano de 2015	145 litros /G/N	130 litros /G/N	111 litros /G/N	
<b>Água</b> Reduzir o consumo total de água até 250 Lt. Guest/Night até ao fim do ano de 2015		250 litros /G/N	251 litros /G/N	
<b>Produção de lixos</b> Redefinir o sistema controlado de peso até ao fim de 2015	11% de Resíduos Recicláveis		16% de Resíduos Recicláveis	
<b>Consumo de papel</b> Reduzir o consumo de papel em 5% por Guest/Night até ao fim do ano de 2015	1,4 Folhas / G/N	1,3 Folhas /G/N	1,8 Folhas /G/N	

A Administração | The Administration



# Apêndice E

## Política Ambiental • Four Views Hotels

### Green at heart, guest in mind!

Com os nossos Four Views convidamo-lo a passar umas férias relaxantes nas mais belas localidades da Madeira. Independentemente de querer estar directamente sobre o Oceano ou se prefere a zona urbana que envolve a bela cidade do Funchal, irá certamente apreciar as belas vistas que lhe proporcionamos. A partir de um dos Hotéis Four Views, terá um excelente ponto de partida para explorar a natureza única da Madeira assim como da cidade do Funchal. Em qualquer um dos nossos Hotéis encontrará um ambiente descontrado e relaxante que combina o conforto e as facilidades de um Hotel moderno com os melhores princípios de gestão ecológica. É nesta perspectiva que nos comprometemos com os nossos hóspedes a oferecer umas férias cujas recordações ficarão para sempre na sua memória. Estamos cientes de que a natureza única da Ilha assim como o próprio destino Madeira são a base do sucesso do nosso negócio. Por esta razão, é nosso objectivo mantermos o impacto ambiental do Hotel o mais baixo possível, para prevenir qualquer tipo de poluição assim como mantermos uma gestão contínua de melhoria ambiental a todos os níveis e, sempre que possível, desta forma conseguiremos atingir uma boa performance ambiental. Cumprir os requisitos legais ambientais e compromissos voluntários são já metas atingidas que queremos manter, mas pretendemos fazer mais. "Green at heart, guest in mind" é a filosofia do nosso negócio e o modelo para os nossos colaboradores e hóspedes. Os nossos colaboradores e, em especial, os chefes têm como obrigação colocar em prática este princípio na sua actividade diária. De igual modo, encorajamos os nossos hóspedes a colaborarem de forma a atingirmos os nossos objectivos ambientais e a contribuírem na conservação da beleza da Madeira pelo bem do presente geração assim como das gerações vindouras. O Grupo Four Views mantém um diálogo activo com a comunidade local e com o público em geral, informando com regularidade todos os progressos e actividades ambientais realizadas.

	2016	2015	Evolução 15/16	
Guest nights	134.257	130.303	3.954	3.0%
<b>Input</b>	<b>Consumo</b>		<b>Consumo</b>	
Consumo de Energia [kWh]	1.962.277	1.883.628	78.649	6.4%
Electricidade [kWh]	1.748.299	1.674.735	73.564	14.1%
Gás [kWh]	213.978	208.893	5.085	-31.3%
Solar	108.750	109.790	-980	-0.9%
Solar por GN [ kWh/GN]	0.8	0.8	-0.03	-3.8%
Consumo de Energia por GN [kWh]	14.6	14.5	0.16	1.1%
Electricidade por GN	13.0	12.9	0.17	1.3%
Gás por GN	1.6	1.6	-0.01	-0.6%
<b>Total Água [m³]</b>	<b>33.655</b>	<b>37.945</b>	<b>-4.290</b>	<b>-11.3%</b>
Água de Rede publica por GN [litros]	11.454	14.179	-2.725	-19.2%
Água do Poço publica por GN [litros]	22.201	23.766	-1.565	-6.6%
Água por GN [litros]	251	291	-41	-13.9%
Água de Rede publica por GN [litros]	85	109	-24	-21.6%
Água do Poço publica por GN [litros]	165	182	-17	-9.3%
<b>Total Resíduos [t]</b>	<b>148.767</b>	<b>na</b>		
Resíduos para Reciclagem [t]	21.507	na		
Resíduos para encançamento [t]	127.260	na		
<b>Total Resíduos por GN [kg]</b>	<b>0.0002</b>	<b>na</b>		
Resíduos para Reciclagem /GN [kg]	0.0002	na		
Resíduos para encançamento/GN [kg]	0.0009	na		
<b>Rácio de Reciclagem</b>	<b>14%</b>	<b>na</b>		
CO <sub>2</sub> [t]	872	864	8.00	0.9%
CO <sub>2</sub> por GN [kg]	6.50	6.63	-0.14	-2.0%
Non-cleaning room nights	7.022	5.565	1.457	26.2%
% do total d room nights	10.2%	8.3%	1.80	

Objectivo	BASE	TARGET	2016	TENDÊNCIA
<b>Electricidade</b> Reduzir o consumo de energia ao máximo de 11.5 kWh/GN Guest/Night até ao fim do ano de 2018	11.8 kWh/GN	11.5 kWh/GN	13.0 kWh /GN	
<b>Gás</b> Manter o consumo de Gás entre os 1.6-1.9 kWh per Guest/Night	2.4 kWh/GN	2.3 kWh/GN	1.6 kWh /GN	
<b>Água</b> Manter uma média de consumo anual de rede publica entre os 105 a 115 lt por Guest/Night. Reduzir o consumo total de água até 250 lt Guest/Night até ao fim do ano de 2018	145 litros /GN	130 litros /GN	85 litros /GN	
<b>Non-cleaning</b> Aumentar junto dos clientes a utilização de non-cleaning Vouchers para 10% do total de Room Nights	6.5%	10% de todos os room nights	10.2%	
<b>Produtos Químicos</b> Melhoria contínua do Gestão e Segurança de Manuseamento de Produtos Químicos dentro das secções	- Novos equipamentos de segurança no manuseamento dos Produtos Químicos - Formações			
<b>Comunicação</b> Aumentar a comunicação aos clientes, fornecedores e ao público.				

A Administração | The Administration



## Apêndice F

### Política Ambiental • Four Views Hotels

#### Green at heart, guest in mind!

Com os nossos Four Views convidamo-lo a passar umas férias relaxantes nas mais belas localidades da Madeira. Independentemente de querer estar directamente sobre o Oceano ou se preferir a zona urbana que envolve a bela cidade do Funchal – irá certamente apreciar os belos vistos que lhe proporcionamos. A partir de um dos Hotéis Four Views terá um excelente ponto de partida para explorar a natureza única da Madeira assim como a cidade do Funchal. Em qualquer um dos nossos Hotéis encontrará um ambiente descontrado e relaxante que combina o conforto e as facilidades de um Hotel moderno com os melhores princípios de gestão ecológica. É nesta perspectiva que nos comprometemos com os nossos hóspedes a oferecer umas férias cujas recordações ficarão para sempre na memória. Estamos cientes que a natureza única da Ilha assim como a própria destina – Madeira – são a base do sucesso do nosso negócio. Por esta razão, é nosso objectivo mantermos o impacto ambiental do Hotel o mais baixo possível assim como mantermos uma gestão contínua de melhoria ambiental a todos os níveis e sempre que possível. Cumprir os requisitos legais ambientais será já um dado adquirido, nós queremos fazer mais.

"Green at heart, guest in mind" é a filosofia do nosso negócio e o modelo para os nossos colaboradores e hóspedes.

Os nossos colaboradores e em especial os chefes têm como obrigação colocar em prática este princípio na sua actividade diária. De igual modo, encorajamos os nossos hóspedes a colaborar em forma de atingirmos os nossos objectivos ambientais e a contribuir em na conservação da beleza da Madeira pelo bem da presente geração assim como das gerações vindouras.

O Grupo Four Views mantém um diálogo activo com a comunidade local e público em geral informando com regularidade de todos os progressos e actividades ambientais realizadas.

	2014	2013	Difference	Difference %
Guest nights	125.524	137.737	-4.704	-3.6%
<b>Input</b>				
Total energy demand[kWh]	2.145.617	3.509.251	-1.362.634	-38.8%
Electricity [kWh]	1.790.742	1.995.681	-204.939	-10.3%
Gás [kWh]	355.875	50.310	305.565	607.4%
Total water [m <sup>3</sup> ]	17.636	45.079	-27.443	-60.9%
Total energy demand per G/N [kWh]	17.10	26.95	-9.85	-36.5%
Electricity per G/N	14.27	15.32	-1.05	-6.9%
Gás per G/N	2.84	0.39	2.45	633.0%
Water per G/N [liter]	136	346	-210.15	-60.7%
<b>Output</b>				
Total waste [t]	249.61	163.40	86.21	52.8%
Waste for disposal [t]	138.61	32.40	106.21	327.8%
Waste for recycling [t]	111.00	131.00	-20.00	-15.3%
CO <sub>2</sub>	1104.2	1383.9	-279.70	-20.2%
Total waste per G/N [kg]	1.99	1.25	0.73	58.5%
Waste for disposal [kg]	1.10	0.25	0.86	343.8%
Waste for recycling per G/N [kg]	0.88	1.01	-0.12	-12.1%
CO <sub>2</sub> per G/N [kg]	8.8	10.6	-1.83	-17.2%

Objective	BASE 2014	TARGET	2014
<b>Electricidade</b> Reduzir o consumo de energia em 5% por Guest/Night até ao fim do ano de 2017	13.8kwh /G/N	13.1 kwh /G/N	13.8 kwh /G/N
<b>Gás</b> Reduzir o consumo de Gás em 7% por Guest/Night até ao fim do ano de 2017	2.8 kwh /G/N	4.3 kwh /G/N	2.8 kwh /G/N
<b>Água</b> Reduzir o consumo de água em 6% por Guest/Night até ao fim do ano de 2017	136 litros/G/N	128 litros /G/N	111 litros /G/N
<b>Produção de Lixo</b> Aumentar e manter a percentagem de reciclagem acima dos 50%		60%	44%
<b>Non-cleaning</b> Aumentar junto dos clientes a utilização de non-cleaning vouchers para 10% do total de Room Nights.	5.7%	10%	5.7%

A Administração | The Administration



# Apêndice G

## Política Ambiental • Four Views Hotels

### Green at heart, guest in mind!

Com os nossos Four Views convidamo-la a passar umas férias relaxantes nas mais belas localidades da Madeira. Independentemente de querer estar directamente sobre o Oceano ou se prefere a zona urbana que envolve a bela cidade do Funchal, irá certamente apreciar as belas vistas que lhe proporcionamos.

A partir de um dos Hotéis Four Views, terá um excelente ponto de partida para explorar a natureza única da Madeira assim como da cidade do Funchal. Em qualquer um dos nossos Hotéis encontrará um ambiente descontraído e relaxante que combina o conforto e as facilidades de um Hotel moderno com os melhores princípios de gestão ecológica. É nesta perspectiva que nos comprometemos com os nossos hóspedes a oferecer umas férias cujas recordações ficarão para sempre na sua memória.

Estamos clientes de que a natureza única da ilha assim como o próprio destino Madeira são a base do sucesso do nosso negócio. Por esta razão, é nosso objectivo mantermos o impacto ambiental do Hotel o mais baixo possível, para prevenir qualquer tipo de poluição assim como mantermos uma gestão contínua de melhoria ambiental a todos os níveis e, sempre que possível, desta forma conseguiremos atingir uma boa performance ambiental. Cumprir os requisitos legais ambientais e compromissos voluntários são já metas atingidas que queremos manter, mas pretendemos fazer mais.

"Green at heart, guest in mind" é a filosofia do nosso negócio e o modelo para os nossos colaboradores e hóspedes.

Os nossos colaboradores e, em especial, as chefias têm como obrigação colocar em prática este princípio na sua actividade diária. De igual modo, encorajamos os nossos hóspedes a colaborar em forma a atingirmos os nossos objectivos ambientais e a contribuírem na conservação da beleza da Madeira pelo bem da presente geração assim como das gerações vindouras.

O Grupo Four Views mantém um diálogo activo com a comunidade local e com o público em geral, informando com regularidade todos os progressos e actividades ambientais realizadas.

	2016	2015	Evolução 15/16	
Guest nights	171.580	158.318	13.262	8,4%
<b>Input</b>				
Consumo de Energia [kWh]				
Electricidade [kWh]	2.429.355	2.459.034	-35.679	-1,5%
Gás [kWh]	1.084.241	2.016.241	-932.000	-46,3%
Fuel [kWh]	490.114	442.793	47.321	10,7%
Consumo de Energia por GN [kWh]	14,1	15,5	-1,4	-9,1%
Electricidade por GN	11,6	12,7	-1,1	-8,7%
Gás por GN	2,6	2,8	-0,2	-8,5%
Fuel por GN	-	-	-	-
Total Água [m³]	19.291	17.708	1.583	8,9%
Água por GN [litros]	112	112	1	0,5%
<b>Output</b>				
Total Resíduos [t]				
Resíduos para Reciclagem [t]	301,9	330,7	-28,8	-8,7%
Resíduos para incineração [t]	209,8	206,4	3,4	1,6%
Resíduos para aterramento [t]	92,0	124,2	-32,2	-25,9%
Total Resíduos por GN [kg]	1,76	2,09	-0,33	-15,8%
Resíduos para Reciclagem /GN [kg]	1,22	1,30	-0,08	-6,2%
Resíduos para aterramento/GN [kg]	0,54	0,78	-0,25	-31,6%
Rácio de Reciclagem	70%	62%		
CO <sub>2</sub> [t]	1.035	1.107		
CO <sub>2</sub> por GN [kg]	6,03	6,99		
Non-cleaning room nights	6.754	5.648		
% do total d room nights	7,6%	6,8%		

Objectivo	BASE	TARGET	2016	TENDÊNCIA
<b>Electricidade</b> Reduzir o consumo de energia em 4% por Guest/Night até ao fim de 2018. Objectivo baseado no valor da média de consumo eléctrico por Guest/Night em 2015 (12,7 kWh/GN)	12,7 kWh/GN	12,1 kWh/GN	11,6 kWh /GN	✓
<b>Gás</b> Reduzir o consumo de Gás em 7,1% por Guest/Night até ao final do ano de 2018. Objectivo baseado no valor da média de consumo de Gás por Guest/Night em 2015 (2,8 kWh/GN)	2,8 kWh/GN	2,6 kWh/GN	2,6 kWh /GN	✓
<b>Água</b> Limitar o consumo médio por ano a 110 litros por GN	<110 litros /GN		112 litros /GN	⬇
<b>Produção de Lixos</b> Aumentar e manter o percentagem de reciclagem acima dos 70% até ao final do ano de 2018. Objectivo baseado no valor de Reciclagem de 2015 (62%)	62%	70%	70%	✓
<b>Non-cleaning</b> Aumentar junto dos clientes a utilização de non-cleaning Vouchers para 10% do total de Room Nights até ao final de 2018	5,7%	10%	7,6%	⬆
<b>Produtos Químicos</b> Melhoria contínua da Gestão e Segurança de Manuseamento de Produtos Químicos dentro das secções	- Novos equipamentos de segurança no manuseamento dos Produtos Químicos - Formação			✓

R Administração | The Administration



## AS NOSSAS SOCIAL VIEWS • OUR SOCIAL VIEWS



Na ilha da Madeira e nos Four Views Hotels a maior riqueza são as nossas pessoas. Pessoas abertas e amigáveis que orgulham-se em receber os seus visitantes e que mostram qual o verdadeiro significado de hospitalidade responsável.

Como respeitados empregadores que somos e fazendo parte da comunidade local Madeirense, estamos perfeitamente cientes da nossa responsabilidade perante os nossos colaboradores e de qual o nosso papel no positivo desenvolvimento social da ilha da Madeira.

### Das nossas colaboradoras

- Criamos um aberto e amigável ambiente de trabalho que se baseia num estilo de confiança e respeito pela liderança;
- Garantimos contratos de trabalho e condições de trabalho justas, assim como iguais oportunidades a todos os colaboradores e candidatos, oportunidades essas, que se baseiam numa não discriminação sem razão, diversidade, segurança e transparência no cumprimento da legislação laboral aplicável e em vigor;
- O Grupo Four Views Hotels assegura um salário razoável e justo, baseado nas capacidades dos colaboradores;
- Nós encorajamos os colaboradores a ter uma evolução contínua no que respeita ao desenvolvimento das suas capacidades de trabalho oferecendo formações específicas nas suas áreas.

### No que respeito à Comunidade

- Queremos assegurar um impacto social positivo nas nossas atividades de negócios e apoiar a nossa comunidade. Por isso razão, ajudamos socialmente e proporcionamos apoio sempre que possível;
- Abrimos oportunidades de negócio aos artesãos locais, através de uma Informação de promoção cultural local dos mesmos, junto dos nossos clientes;
- Apoiamos variadas atividades locais e encorajamos os nossos colaboradores a participarem nas mesmas;
- Cooperamos com instituições públicas e privadas para a formação e educação de jovens profissionais nessas mesmas atividades;
- Sempre que necessário envolvemos a comunidade em novos desafios e garantimos uma aberta e constante comunicação de forma a apoiar todas as necessidades locais;
- Proporcionamos formações e o ensino de procedimentos aos nossos colaboradores de forma a prevenir o abuso sexual de menores.

Em suma, aceitamos como sendo o nosso dever participar de forma socialmente responsável, com respeito aos nossos clientes e colaboradores, assim como, para com o ambiente e a comunidade local. Através do nosso compromisso social, proporcionamos uma experiência de sinergias entre os nossos colaboradores e a Região, que de forma direta contribui para a agradável atmosfera e qualidade dos Hotéis.

Funchal, 20.02.14



On Madeira and In all our FourViews hotels the greatest wealth is our people. Open and friendly individuals who take pride in welcoming guests to our destination and showing what personal and responsible hospitality is all about.

As a well known employer and part of the local community of the Island of Madeira, we are aware of our responsibility towards our employees and the positive social development of the island.

### For our employees

- we create an open and friendly work environment and maintain a framework based on trust and respect in leadership and work style;
- we cultivate an open door policy up to the top management to review challenges, complaints and disciplinary procedures in the working environment;
- we guarantee fair contracts as well as fair working conditions and equal opportunities for all our employees and applicants on the basis of non-discrimination for no reason, diversity, security, transparency and the labour legislation;
- we ensure a reasonable, fair and skill-based salary for all employees of the FourViews hotel group;
- we encourage all employees to continuously develop their skills and offer opportunities for specific trainings.

### For the community we are based in

- we want to ensure a positive social impact of our business activities and the support of the community. Therefore we take the opportunities in socially aiding and providing support wherever we can;
- we offer opportunities for local artisan and performers by promoting local cultural awareness amongst our guests;
- we support local activities and groups and encourage our employees to participate in such activities;
- we cooperate with public and private institutions for the training and education of young professionals in our sector;
- we will involve the community in new developments whenever necessary and guarantee an open communication at all times to support local needs;
- we provide and train procedures to our staff to prevent child sexual abuse in all our businesses

Overall, we see it as our duty to act in a socially responsible manner with respect to our guests and employees, as well as to the local community and environment. Through our social commitment, we provide an engaging experience for our employees and the region, which directly contributes to the quality and atmosphere of hotels.

Funchal, 20.02.14