



Ana Margarida Ferreira Pincha

Licenciada em Ciências de Engenharia do Ambiente

**O Rótulo Ecológico da União Europeia no Sector
dos Serviços de Alojamento Turístico: Análise das
Melhores Práticas e Perceções dos Stakeholders em
Portugal**

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em
Engenharia do Ambiente – Perfil de Engenharia de Sistemas Ambientais

Orientador: Prof. Doutor Nuno Miguel Ribeiro Videira Costa,
Faculdade de Ciências e Tecnologia, Universidade Nova de Lisboa

Coorientador: Eng. Patrícia Tourais, Faculdade de Ciências e
Tecnologia, Universidade Nova de Lisboa

Presidente: Prof. Doutora Maria Paula Baptista da Costa Antunes

Arguente: Prof. Doutor João Miguel Dias Joanaz de Melo

Vogal: Prof. Doutor Nuno Miguel Ribeiro Videira Costa



FACULDADE DE
CIÊNCIAS E TECNOLOGIA
UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA

Março de 2018

O Rótulo Ecológico da União Europeia no Sector dos Serviços de Alojamento Turístico: Análise das Melhores Práticas e Perceções dos Stakeholders em Portugal.

COPYRIGHT © 2018: Ana Margarida Ferreira Pincha, Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa e Universidade Nova de Lisboa.

A Faculdade de Ciências e Tecnologia e a Universidade Nova de Lisboa têm o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicar esta dissertação através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, e de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

Agradecimentos

O desenvolvimento da presente dissertação contou com a colaboração de várias pessoas e entidades às quais apresento o mais sincero agradecimento.

Gostaria de agradecer em primeiro lugar à Faculdade de Ciências e Tecnologias da Universidade Nova de Lisboa por tornar esta fase de conclusão académica interessante e desafiadora para todos os seus alunos.

Ao Professor Nuno Videira pela excecional orientação, motivação e constante interesse em incentivar o meu desenvolvimento durante todo o processo.

À Engenheira Patrícia Tourais pelo apoio, disponibilidade e paciência um grande e especial obrigada.

À entidade responsável pelo Rótulo Ecológico da União Europeia em Portugal, a Direção Geral das Atividades Económicas, que se apresentou sempre disponível na colaboração deste estudo, em especial à Engenheira Carla Pinto, Engenheira Aida Alves e ao Engenheiro Miguel Vaz.

A todos os hotéis envolvidos no processo.

Por fim, e não menos importante, a toda a minha família que me apoiou não apenas na dissertação, mas durante todos os anos de estudo e sempre depositou confiança nas minhas capacidades.

Gostava também de agradecer aos meus amigos que sempre me desafiaram a ser melhor. Vocês são as pessoas mais brilhantes que conheço e por isso seguimos juntos. Obrigada.

Resumo

A presente dissertação tem como objetivo analisar o Rótulo Ecológico da União Europeia, avaliando o seu funcionamento bem como as suas vantagens e desvantagens no sector de serviços de alojamento em Portugal. Neste contexto, pretende-se analisar a aplicação dos critérios do Rótulo Ecológico neste sector e as perceções da entidade reguladora e das empresas aderentes sobre o funcionamento deste instrumento.

Para a prossecução destes objetivos, realizou-se um enquadramento teórico sobre o tema e aplicaram-se dois instrumentos de estudo principais: uma matriz de análise dos critérios aplicados no Rótulo Ecológico e a realização de entrevistas com *stakeholders* relevantes no sector dos serviços de alojamento turístico. Com recurso a uma análise comparativa onde se intersectaram os critérios do Rótulo com o Documento de Referência Sectorial do Regulamento Comunitário de Eco gestão e Auditoria (EMAS), realizou-se uma análise das Melhores Práticas de Gestão Ambiental neste sector. A recolha das perceções das partes interessadas foi realizada através de uma entrevista à entidade competente para este instrumento em Portugal – a Direção Geral das Atividades Económicas – e de um questionário aplicado aos hotéis aderentes.

Concluiu-se que o sector hoteleiro é considerado um sector alavanca no processo de certificação ambiental pela sua relação próxima com vários sectores de fornecimento. A motivação de adesão por parte dos hotéis assenta na expectativa de abertura da organização a novos mercados, nas suas preocupações ambientais e na possibilidade de usufruto de apoios financeiros. O Rótulo Ecológico apresenta como principais vantagens a redução de consumos de recursos e a sua flexibilidade. Como principais desvantagens identificou-se a falta de divulgação deste instrumento em Portugal e a falta de conhecimento técnico por parte dos serviços de alojamento turístico potencialmente interessados.

Para além do sector dos serviços de alojamento, seria de interesse para estudos futuros explorar a situação atual dos produtos com Rótulo Ecológico em Portugal. Manifestou-se também na presente dissertação a necessidade de estruturar ferramentas de apoio à implementação deste instrumento bem como a reunião das perceções do hóspede/consumidor.

Palavras-chave

Gestão Ambiental, Rótulo Ecológico da União Europeia, Serviços de Alojamento, Documento de Referência Sectorial, Melhores Práticas de Gestão Ambiental

Abstract

The purpose of this dissertation is to analyze the EU Ecolabel, evaluating its functioning as well as its advantages and disadvantages in the accommodation services in Portugal. In this context, it is intended to analyze the application of the Ecolabel criteria and the perceptions of the regulator and the participating companies on the operation of this instrument.

To achieve these objectives a theoretical framework was developed on the subject and two main study instruments were applied: matrix analysis of the criteria applied in the Ecolabel and interviews with relevant stakeholders in the tourist accommodation services sector.

Based on a comparative analysis where the criteria of the Ecolabel intersect with the Sectorial Reference Document of the Community Regulation of Eco-Management and Audit (EMAS), an analysis of the Best Environmental Management Practices in this sector was carried out. The collection of stakeholder's perceptions was possible through an interview with the regulatory entity responsible for this instrument in Portugal – the General Direction of Economic Activities – and a questionnaire applied to the participating hotels.

It was concluded that the hotel sector is considered a leverage sector in the environmental certification process due to its close relationship with several supply sectors. The motivation of joining the Ecolabel is based on the expectation of opening the organization to new markets, their environmental concerns and the possibility of using financial support. The Ecolabel presents as main advantages the reduction of resource consumption and its flexibility. The main disadvantages identified were the lack of exposure of this instrument in Portugal and the lack of technical knowledge on the part of the tourist accommodation services potentially interested.

In addition to the accommodation services sector it would be in the interest of future studies to explore the status of Eco labeled products in Portugal. This dissertation also demonstrates the need to structure tools to support the implementation of this instrument as well as feedback of the guest/consumer.

Keywords

Environmental Management, EU Ecolabel, Accommodation Services, Sectorial Reference Document, Best Environmental Management Practices

Índice de conteúdos

Agradecimentos	v
Resumo	vii
Abstract	ix
1. Introdução	9
1.1. Enquadramento do tema	9
1.2. Objetivos.....	10
1.3. Apresentação da Estrutura da Dissertação	11
2. Revisão de Literatura	13
2.1. Gestão Ambiental nas Organizações.....	13
2.2. Rótulo Ecológico da União Europeia	19
2.2.1 Enquadramento Geral	19
2.2.2. Funcionamento geral do REUE	21
2.3. Enquadramento geral do Sector do Turismo e dos Serviços de Alojamento.....	25
2.4. Rótulos Ecológicos no Sector do Turismo e dos Serviços de Alojamento	28
2.5. Critérios para a Atribuição do Rótulo Ecológico da União Europeia nos Serviços de Alojamento	33
3. Metodologia	45
3.1. Enquadramento Teórico.....	46
3.2. Análise dos Critérios e Comparação com Melhores Práticas de Gestão Ambiental	46
3.3. Entrevistas com os <i>Stakeholders</i>	49
4. Resultados e Discussão	51
4.1. Análise Comparativa do Rótulo Ecológico da União Europeia e Documento de Referência Sectorial para os Serviços de Alojamento	51
4.2. Resultados da Consulta aos <i>Stakeholders</i>	61
4.2.1. Caracterização geral da adesão ao REUE.....	61
4.2.2. Processo de adesão	62
4.2.3. Perceções sobre os Critérios do Rótulo Ecológico da União Europeia	66
4.2.4. Vantagens e dificuldades	67
4.2.5. Discussão e síntese das perceções dos <i>stakeholders consultados sobre o REUE em Portugal</i>	71

5. Conclusões	86
5.1. Limitações e futuros estudos.....	89
6. Referências Bibliográficas	90
Anexos.....	96
Anexo 1 – Fluxograma original do processo de adesão fornecido pela União Europeia	96
Anexo 2 – Análise documental dos critérios do REUE.....	97
Anexo 3 - Guião da Entrevista DGAE	104
Anexo 4 – Guião de Entrevista aos Hotéis Aderentes	106
Anexo 5 – Respostas ao questionário dos serviços de alojamento.....	109

Índice de figuras

Figura 2-1: Relação entre diferentes ferramentas de gestão ambiental nas organizações. Fonte: Melnyk, 2003.....	16
Figura 2-2: Etapas da implementação do instrumento EMAS. Fonte: Comissão Europeia	17
Figura 2-3: Logotipo do REUE. Fonte: Comissão Europeia, 2017.....	20
Figura 2-4: Áreas ambientais consideradas nos critérios de produtos ou serviços no REUE	21
Figura 2-5: Esquema simplificado do processo de adesão ao REUE. Fonte: Comissão Europeia, 2017	24
Figura 2-6: Capacidade de alojamento nos estabelecimentos hoteleiros em 2015. Fonte: Estatísticas do Turismo 2015	27
Figura 2-7: Processo de adesão a Rótulos Ecológicos no Sector Turístico. Fonte: Sasidharan, et al., 2002.....	29
Figura 2-8: Número de hotéis com REUE na Europa. Fonte: ec.europa.eu, 2017	32
Figura 3-1: Metodologia e etapas gerais do trabalho desenvolvido.....	45
Figura 3-2: Principais tópicos abordados no enquadramento teórico da presente dissertação	46
Figura 4-1: Esquema da divisão das áreas abordadas no REUE.....	53
Figura 4-2: Percentagens de correspondência dos critérios obrigatórios com o DRS.....	54
Figura 4-3: Pontuação máxima por cada área dos critérios opcionais do REUE.....	55
Figura 4-4: Percentagem de correspondência dos 67 critérios totais com o DRS.....	56
Figura 4-5: Número de critérios correspondentes do REUE com as MPGA.....	57
Figura 4-6: Número de critérios classificados como “verdes” do REUE com as MPGA	58
Figura 4-7: Resultados das questões 1.1. e 2.1. relacionados com público-alvo.....	62
Figura 4-8: Resultados da questão 2.2. relacionada com o contexto de adesão ao REUE	63
Figura 4-9: Resultados da questão 2.3. relacionada com obstáculos do processo de adesão ao REUE	64
Figura 4-10: Resultados da questão 2.4. relacionada com a responsabilidade pela implementação do processo de adesão	64
Figura 4-11: Resultados da questão 2.5. sobre a clareza das informações fornecidas no processo de adesão ao REUE.....	65
Figura 4-12: Resultados da questão 2.6. sobre o financiamento externo usufruído pelos quatro hotéis aderentes ao REUE que foram inquiridos	65
Figura 4-13: Resultados das questões 3.1. e 3.2. relativas à implementação dos critérios	66
Figura 4-14: Resultados da questão 3.3. relacionada com os obstáculos dos critérios do REUE67	
Figura 4-15: Resultados da questão 4.1. sobre o efeito de redução no consumo de recursos após adesão ao REUE.....	68
Figura 4-16: Resultados da questão 4.2. sobre as áreas onde se atingiu melhor desempenho após adesão ao REUE.....	68
Figura 4-17: Resultados da questão 4.3. relativamente ao esforço de implementação por parte do alojamento	69
Figura 4-18: Resultados da questão 4.4. relacionada com a afluência de clientes	70

Figura 4-19: Resultados da questão 4.5. relacionada com o contacto com instrumentos de gestão ambiental	70
Figura 4-20: Resultados da questão 4.6. relacionada com a relevância de uma ferramenta de apoio à implementação dos critérios do REUE através da adoção de MPGA no sector	71
Figura 4-21: Resumo das perceções sobre a comparação entre o REUE e o EMAS	74
Figura 4-22: Resumo das perceções sobre a relação entre o REUE, o tipo de cliente e a influência da localização dos serviços de alojamento	75
Figura 4-23: Resumo das perceções dos <i>stakeholders</i> sobre processo de adesão ao REUE	77
Figura 4-24: Resumo das etapas administrativas do processo de adesão ao REUE	78
Figura 4-25: Resumo das perceções dos <i>stakeholders</i> sobre os critérios do REUE	79
Figura 4- 26: Resumo dos desafios identificados para uma maior divulgação do REUE, segundo a DGAE	81

Índice de tabelas

Tabela 2-1: Taxas aplicáveis segundo o Regulamento nº66/2010	24
Tabela 2-2: Número de dormidas em 2015 e 2016 em Portugal. Fonte: INE	26
Tabela 2-3: Número de hóspedes em 2015 e 2016 em Portugal. Fonte: INE.....	26
Tabela 2-4: Principais incentivos e obstáculos na adesão a Rótulos Ecológicos por parte de hotéis, segundo Ayuso (2007).....	31
Tabela 2-5: Descrição dos serviços de alojamento com REUE em Portugal. Fonte: Páginas de Internet das Organizações	32
Tabela 2-6: Critérios Obrigatórios do REUE – Administração Geral	34
Tabela 2-7: Critérios Obrigatórios do REUE - Energia	34
Tabela 2-8: Critérios Obrigatórios do REUE - Água	36
Tabela 2-9: Critérios Obrigatórios do REUE – Resíduos e Águas Residuais	36
Tabela 2-10: Critérios Obrigatórios do REUE classificados como “Outros”	37
Tabela 2-11: Critérios Opcionais do REUE – Administração Geral.....	37
Tabela 2-12: Critérios Opcionais do REUE - Energia	38
Tabela 2-13: Critérios Opcionais do REUE - Água	40
Tabela 2-14: Critérios Opcionais do REUE – Resíduos e Águas Residuais.....	41
Tabela 2-15: Critérios Opcionais do REUE classificados como “Outros”	42
Tabela 3-1: Áreas de Aplicação das Melhores Práticas de Gestão Ambiental.....	47
Tabela 4-1: Análise comparativa entre os critérios do REUE e as MPGA nos serviços de alojamento	52
Tabela 4-2: Relação dos Critérios do Rótulo Ecológico com as MPGA	58
Tabela 4-3: Melhores Práticas de Gestão Ambiental com maior aplicação no cumprimento dos critérios do REUE.....	60
Tabela 4-4: Tópicos de discussão das perceções dos <i>stakeholders</i> , organizados de acordo com os temas abordados nas entrevistas realizadas	61

Glossário de acrónimos e siglas

ABAE - Associação Bandeira Azul da Europa

ACV - Análise de Ciclo de Vida

APA - Agência Portuguesa do Ambiente

CE - Comissão Europeia

CPP - Código da Publicidade Português

CREUA - Comissão de Rótulo Ecológico da União Europeia

DGAE - Direção Geral das Atividades Económicas

DRS - Documento de Referência Sectorial

ECAT - Sistema Informático de Administração do Rótulo Ecológico

ECAS - Serviço de Autenticação da Comissão Europeia

EMAS - Sistema Comunitário de Eco gestão e Auditoria

EU - União Europeia

EUEB - Quadro do Rótulo Ecológico da União Europeia

FEE – Fundação da Educação Ambiental

INE - Instituto Nacional de Estatística

ISO - Organização Internacional de Normalização

JRC - Centro Comum de Investigação da Comissão Europeia

MPGA - Melhores Práticas de Gestão Ambiental

OE - Organismo Especializado

ONG - Organização Não Governamental

PENT - Plano Estratégico Nacional de Turismo

REUE - Rótulo Ecológico da União Europeia

SES - Sistema Socio-Ecológico

SGA - Sistema de Gestão Ambiental

1. Introdução

1.1. Enquadramento do tema

O Rótulo Ecológico da União Europeia (REUE), criado em 1992, revisto em 2000 e alterado em 2009, é um sistema voluntário que tem como principal objetivo diminuir os impactos negativos de produtos ou serviços (Regulamento CE nº66/2010).

Apresentam-se como principais objetivos deste instrumento: a contribuição para reduzir os impactos ambientais negativos, promover a utilização eficiente de recursos, melhorar o nível de proteção ambiental, auxiliar com orientações de melhoria e informar os consumidores (Regulamento CE nº 1980/2000).

Segundo a ISO 14020, o intuito do Rótulo é “encorajar a procura e oferta de produtos que causam menores pressões no ambiente ao longo do seu ciclo de vida, através da comunicação de informação verificável e fiável, não enganosa, acerca dos aspetos ambientais de produtos e serviços”. Segundo a *Global Ecolabelling Network* trata-se de um método de certificação de desempenho ambiental que identifica produtos e serviços ambientalmente preferíveis dentro de um produto específico ou categoria de serviço. O cumprimento de critérios baseados na análise de ciclo de vida fortalece a transparência e a credibilidade do sistema, que assenta num processo de certificação conduzido por entidades externas. A identificação dos produtos aderentes ao REUE é concretizada pela utilização do seu símbolo característico – uma flor (Rodrigues, 2013).

A Agência Portuguesa do Ambiente (APA) é responsável em Portugal por influenciar a constante melhoria do desempenho ambiental das organizações. Contudo, no que diz respeito à Rotulagem Ambiental, que se encontra inserida na área estratégica de Política Integrada de Produto, o organismo nacional competente que atua como entidade representante de Portugal no esquema do REUE é a Direção-Geral das Atividades Económicas (DGAE) (APA, 2017).

O REUE possui uma série de requisitos que se encontram divididos em “grupos de produtos” e “grupos de produtos relativos a géneros alimentícios e alimentos para animais”. Encontram-se excluídos os medicamentos para uso humano, medicamentos veterinários e todos os tipos de dispositivos médicos (DGAE, 2017).

Para cada tipologia de produto, os requisitos devem basear-se nos impactos mais relevantes do produto, em informações representativas, na análise de ciclo de vida, no desempenho ambiental e garantir a conformidade com a legislação existente sobre os produtos em questão. Devem ainda ter em conta os *stakeholders*, que incluem todas as partes interessadas internas e externas de uma

organização, e as políticas comunitárias. De quatro em quatro anos, para os produtos, existe uma revisão dos critérios decididos de forma a acompanhar as últimas tecnologias, inovação de materiais, processos de produção, redução de emissões e mudanças no mercado (Ec.europa.eu, 2017).

Com o objetivo de contribuir para padrões mais sustentáveis de produção e consumo, o REUE possui um potencial para promover o investimento em estratégias ambientais e de marketing de forma a promover uma melhor relação entre o produto/serviço e o desempenho ambiental.

Um consumidor preocupado com as questões ambientais é considerado uma influência para as organizações. Com o REUE, espera-se que o mercado responda diretamente aos incentivos promovidos pela oferta de produtos e serviços com menor impacto, e como resultado haverá vantagens não apenas para o consumidor como, e principalmente, para o ambiente.

Torna-se pertinente o estudo aprofundado do tema devido à relevância do sector e à intenção de otimizar o processo de adesão pela DGAE. A falta de conhecimento desta ferramenta em Portugal pode justificar a sua baixa disseminação existindo apenas seis hotéis com REUE. Identificar e compreender as dificuldades dos *stakeholders* poderá criar a oportunidade necessária para expandir o interesse no Rótulo dentro do sector de serviços.

1.2. Objetivos

A presente dissertação tem como objetivo a compreensão do funcionamento, vantagens e limitações do REUE, com foco no sector de serviços de alojamento. Em particular, a presente dissertação visa compreender o funcionamento do REUE, quais as melhores práticas que podem facilitar a sua implementação e a perceção dos *stakeholders* com foco no sector de serviços de alojamento em Portugal.

Para alcançar os objetivos propostos é necessário analisar o REUE e perceber quais as suas características e como são aplicados os critérios nos serviços de alojamento.

Pretende-se identificar as vantagens e desvantagens do REUE de forma a contribuir para uma caracterização mais completa e ainda analisar a perceção dos *stakeholders*. Através da análise do REUE e sua comparação com as melhores práticas de gestão ambiental preconizadas por instrumentos que atuam à escala organizacional (e.g. Sistema Comunitário de Eco gestão e Auditoria) tenciona-se apurar benefícios e dificuldades encontrados naquela ferramenta, bem como a identificação de oportunidades de melhoria na implementação dos critérios do REUE.

A realização deste estudo abrange o funcionamento do REUE em Portugal, os seus critérios, a perceção da entidade reguladora e dos serviços aderentes. Nos seguintes capítulos pretende-se responder às questões propostas e apresentar uma caracterização da situação atual do REUE em Portugal.

1.3. Apresentação da Estrutura da Dissertação

A dissertação encontra-se dividida em 5 capítulos principais:

Primeiro capítulo – realiza-se uma introdução ao tema com o intuito de apresentar a relevância do REUE e também quais os principais objetivos do presente estudo.

Segundo capítulo – é abordada a gestão ambiental nas organizações, de seguida o REUE propriamente dito com as suas características e por fim, o sector de serviços de alojamento em Portugal onde se encontra inserido o REUE no sector específico com os seus critérios obrigatórios e facultativos e ainda os serviços existentes em Portugal.

Terceiro capítulo – descreve-se a metodologia utilizada na realização da dissertação, a qual se encontra dividida em subcapítulos que correspondem à análise comparativa, entrevistas aos *stakeholders* e desenvolvimento de recomendações.

Quarto capítulo - apresenta-se os resultados obtidos da análise comparativa e das entrevistas realizadas expondo as vantagens e desvantagens do REUE.

Quinto capítulo - no último capítulo são expostas as conclusões do estudo onde se reúne toda a informação dos restantes capítulos de forma interpretativa.

2. Revisão de Literatura

2.1. Gestão Ambiental nas Organizações

A aplicação do REUE aos serviços de alojamento visa contribuir para a sustentabilidade do sector. Em termos gerais, constitui assim um instrumento para a promoção de um turismo mais sustentável, num modelo de desenvolvimento que “procura satisfazer as necessidades das gerações atuais sem comprometer as gerações futuras tanto a nível social, económico como ambiental” (WCED, 1987).

Existem várias definições do conceito de desenvolvimento sustentável consoante os objetivos específicos a serem discutidos e o seu contexto de aplicação. Na presente dissertação são particularmente relevantes as definições utilizadas no âmbito do sector do turismo. Segundo Oliveira e Manso (2010), a sustentabilidade ambiental é vista como a principal fonte de matéria-prima da atividade turística criando um equilíbrio entre as atividades humanas, o desenvolvimento e a proteção ambiental de forma a limitar os impactos ambientais negativos e a promover os recursos naturais.

A sustentabilidade associada ao turismo foi influenciada pelo conceito inicial de desenvolvimento sustentável apresentado pela WCED (1987) embora neste caso não se trate exclusivamente de um problema de adaptação ecológica a um processo social, mas de uma “estratégia multidimensional da sociedade que deve ter em atenção tanto a viabilidade ambiental como a económica” (Oliveira & Manso, 2010).

“Para uma organização, o desenvolvimento sustentável significa adotar estratégias de negócios e atividades que atendam às necessidades da empresa e dos seus *stakeholders* hoje enquanto protege, sustenta e valoriza os recursos humanos e naturais que serão necessários no futuro”, esta definição apresentada por Business Strategy for Sustainable Development (1992), tem como objetivo tornar mais claro este conceito que concilia o desenvolvimento sustentável com o desenvolvimento económico perante as organizações. No entanto, não é possível alcançar o desenvolvimento sustentável apenas pelas empresas, mas sim por todas as partes envolvidas na economia global incluindo os governos e os consumidores de forma a ser possível satisfazer as necessidades do presente sem comprometer as gerações futuras.

Com a recorrência de problemas ambientais nos dias de hoje, tem existindo uma necessidade crescente de criar abordagens de gestão ambiental cada vez mais inovadoras e com respostas mais eficazes. Há também uma exigência de integrar tanto as ciências naturais como sociais no sentido de criar respostas que incluam ambos os temas devido à sua clara interligação; torna-se então de grande

importância a utilização de abordagens transdisciplinares para enfrentar os desafios ambientais atuais (Virapongse et al., 2016).

Os principais pilares do desenvolvimento sustentável assentam no desenvolvimento económico, proteção ambiental e inclusão social e segundo Pereira (2009), depende diretamente do equilíbrio entre estas três dimensões.

Na Conferência das Nações Unidas de 1992, no Rio de Janeiro, abordou-se pela primeira vez a relevância das empresas no desenvolvimento sustentável e através da Agenda 21, afirmou-se que as políticas e operações da indústria e das organizações podem desempenhar um papel importante na redução de impactes ambientais. Está previsto na Agenda 21 a criação de mais oportunidades de emprego, contribuindo para o desenvolvimento sustentável nas estratégias e decisões de grandes organizações (Hamann, 2012).

Segundo Lopes (2004), quando existe a intenção de criar uma estratégia para uma gestão ambiental correta existem diferentes opções que a organização em causa pode seguir, desde uma resposta estrita às obrigações legais e regulamentação, até à adoção de estratégias voluntárias que apoiam de forma proativa a organização a seguir um caminho de desenvolvimento sustentável e de responsabilidade socioambiental.

São diversas as ferramentas utilizadas pelas organizações em processo de gestão ambiental, designadamente indicadores ambientais, análise de ciclo de vida, rótulos ambientais, sistemas de gestão ambiental e auditorias ambientais.

Os indicadores ambientais são de grande importância dentro destas ferramentas pois são utilizados para descrever os dados ambientais de forma abrangente e concisa. De um modo geral, os principais objetivos dos indicadores são: comparação do desempenho ao longo do tempo, destaque de potenciais melhorias, procura de novos objetivos, identificação de oportunidades de mercado e redução de custos, avaliação de desempenho entre organizações, reporte de informações, motivação no local de trabalho, e por fim, suporte técnico para regulamentos como o EMAS e ISO 14001 (Jasch, 2000). No entanto, os indicadores variam consoante as necessidades da organização. É crucial que cada empresa reconheça quais os indicadores e referenciais mais importantes a seguir, e para essa decisão ser a mais correta deve aliar-se a definição dos indicadores com as políticas da própria empresa bem como os seus objetivos e metas (Campos & Melo, 2008).

A avaliação de desempenho ambiental e auditorias de uma organização ajudam na avaliação do desempenho e na identificação de possíveis melhorias. Enquanto a avaliação de desempenho se trata de um processo contínuo de avaliação; a auditoria é periódica, identifica conformidades e não

conformidades, e analisa o estado de proteção ambiental. Existe ainda a possibilidade de utilizar a análise do ciclo de vida que irá descrever o desempenho do produto ao longo dos sistemas e ciclos associados (Alves & Freitas, 2013).

A Análise de Ciclo de Vida (ACV) trata uma abordagem onde se tem em consideração as várias etapas do produto promovendo a oportunidade de observar e avaliar as fases individualmente. Os seus principais componentes são a definição de objetivos, a análise de inventário, avaliação de impactos do ciclo de vida e a interpretação dos resultados (ISO, 2006; Rodrigues Ferreira, 2004). Na utilização desta ferramenta avaliam-se os impactos ambientais desde a extração da matéria-prima, à produção propriamente dita, bem como as embalagens, transporte, duração do produto e reciclagem.

Relativamente aos rótulos ecológicos, são usualmente consideradas três categorias distintas: rótulos do tipo I, tipo II e tipo III, cujos princípios e recomendações gerais de aplicação são estabelecidos pela Norma ISO 14020:2000.

Os rótulos tipo I, previstos na ISO 14024:1999 (nova versão lançada em 2018), abrangem os programas de rotulagem que atribuem um rótulo a produtos que cumpram um conjunto de requisitos pré-determinados (e.g. por entidades da administração pública) sendo os produtos ou serviços de uma organização candidata avaliados e certificados por uma organização externa independente. Os rótulos de tipo II, abrangidos pela ISO 14021:1999, constituem auto declarações que não implicam uma avaliação externa, sendo a própria organização a proceder à declaração. Os rótulos tipo III, associados à ISO 14025:2006, são considerados declarações ambientais de produto onde é avaliada informação ambiental quantificada do ciclo de vida registando-se os aspetos ambientais relevantes do produto ou serviço e permitindo a comparação entre produtos com funções equivalentes (ISO, 2012).

Existem também em Portugal rótulos obrigatórios que atuam no sentido de precaver o consumidor alertando para produtos que apresentam riscos ecológicos como por exemplo os rótulos de substâncias químicas (Rodrigues, 2013). No que diz respeito à rotulagem genérica de produtos será relevante mencionar o Código da Publicidade Português (CPP), aprovado pelo Decreto-Lei nº330/90, de 23 de outubro, que inclui tópicos como a identificação, veracidade, respeito pelo consumidor e concorrência leal.

Outra ferramenta importante para a gestão ambiental nas organizações é a implementação de Sistemas de Gestão Ambiental (SGA). Os SGA constituem sistemas formais ou informais que integram procedimentos e processos para o controlo de aspetos ambientais significativos de uma organização, formações de pessoal, monitorização e relatórios de informações de desempenho ambiental especializadas para os *stakeholders* internos e externos da empresa. Internamente, um SGA contribui para o *design*, controlo de poluição e minimização de resíduos, formação de pessoal, relatórios para

gestão de topo e definição de metas. A utilização desta informação externamente é focada em relatórios anuais com os resultados da empresa e é utilizada para melhorar a imagem da organização no mercado (Melnyk, 2003).

Segundo a SGS, é esperado pelo mercado atual um compromisso com as questões ambientais por parte das organizações, proporcionando uma oportunidade de evitarem custos desnecessários. O Sistema de Gestão Ambiental ISO 14001 é uma ferramenta voluntária para uma gestão adequada dos aspetos ambientais das organizações cumprindo objetivos de proteção ambiental, prevenção de poluição e cumprimentos legais. Os benefícios associados a esta ferramenta são tanto internos como externos melhorando tanto a ética do colaborador como a perceção do mercado (SGS, 2017).

A ISO 14001, criada em 1996, tinha como objetivo não apenas melhorar o desempenho ambiental como facilitar o comércio, reduzindo barreiras comerciais. As áreas da aplicação passam pelos sistemas de gestão ambiental, auditorias, avaliações de desempenho, rotulagem, avaliação de ciclo de vida e produtos padrão como se pode observar na figura 2-1 (Melnyk, 2003).

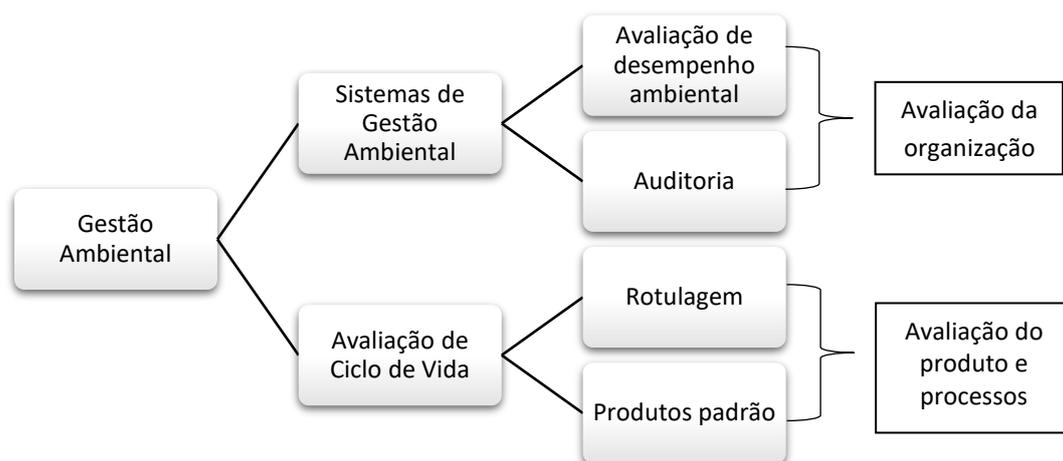


Figura 2-1: Relação entre diferentes ferramentas de gestão ambiental nas organizações. Fonte: Melnyk, 2003

A ISO 14001, considerada a norma mais utilizada internacionalmente que apoia as organizações na implementação e manutenção de um SGA, define uma lista de requisitos com o objetivo de melhorar o desempenho ambiental. Mazzi et al (2016), realizaram um estudo entre 2008 e 2015 em Itália (com organizações aderentes à norma ISO 14001) que pretendeu responder a algumas questões, nomeadamente, como as organizações são capazes de quantificar os benefícios e dificuldades derivadas de um SGA; e, quais são os principais benefícios e dificuldades na adesão a um SGA.

Segundo estes autores, verificou-se uma melhoria nos últimos anos na capacidade das organizações certificadas quantificarem os benefícios e limitações na implementação de SGA. Os requisitos considerados mais úteis pelas organizações italianas são os que dizem respeito à

conformidade legal, gestão de recursos humanos e avaliação de desempenho ambiental. As principais dificuldades identificadas referem-se a requisitos legais, competências e consciencialização, controlo operacional e avaliação de conformidades.

Para além da Norma ISO 14001, o Regulamento Comunitário de Eco gestão e Auditoria (EMAS) constitui o outro referencial principal para a implementação de SGA. Trata-se de um instrumento voluntário cujo objetivo assenta não só na melhoria contínua do desempenho ambiental das organizações e implementação de um SGA apropriado, como também na avaliação sistémica e periódica do sistema, na comunicação de informação ambiental de forma transparente com o público e *stakeholders* e ainda, na participação ativa dos seus colaboradores (Comissão Europeia, 2009).

As principais etapas da implementação do EMAS encontram-se representadas de forma sucinta na figura 2-2. Sempre com o objetivo da melhoria contínua, o processo engloba seis fases: inicia-se com um levantamento ambiental, seguido da implementação de sistema de gestão ambiental, passando por auditorias ambientais internas, elaboração de uma declaração ambiental, verificação e validação e por fim o registo e divulgação.

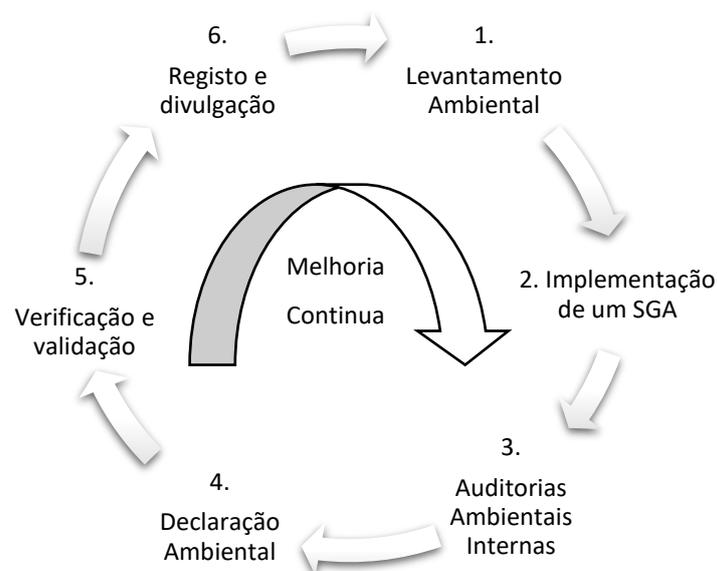


Figura 2-2: Etapas da implementação do instrumento EMAS. Fonte: Comissão Europeia, 2009

No seguimento da aplicação do EMAS surge o Documento de Referência Sectorial (DRS), Decisão UE 2016/611, que fornece indicações para sectores específicos sobre o desempenho ambiental facultando indicadores e *benchmarks* de excelência. Em 2012, foram seleccionados pela CE quais os sectores prioritários: turismo e serviços de alojamento, serviços financeiros, transportes, mercado digital e energia. Como se pode verificar, os serviços de alojamento encontram-se nesta seleção e, também presentes na decisão do Centro Comum de Investigação da Comissão Europeia (JRC), relativo aos DRS existindo a oportunidade de criar um DRS para os serviços de alojamento que será abordado

no capítulo 2.3 sobre o setor do turismo. De mencionar que este documento é elaborado pelo JRC e tem como principal objetivo melhorar o desempenho ambiental através da implementação de MPGA - melhores práticas de gestão ambiental (Comissão Europeia, 2017).

Existem, para além do EMAS e da ISO 14001, ferramentas que podem ser adotadas pelas organizações que pretendem melhorar o seu desempenho internamente, como por exemplo a “produção mais limpa” e o “eco *design*”. A produção mais limpa tem como prioridade reduzir as emissões e os resíduos na fonte. O seu principal foco é a eficiência operacional, minimizando riscos e melhorando o desempenho no ciclo de vida do produto, embora, esta estratégia dependa muitas vezes do desenvolvimento tecnológico. O eco *design* apresenta-se como uma forma de melhorar o produto final, com maior atenção aos impactes ambientais, contudo, este método também se foca no ciclo de vida do produto. Neste último, a principal desvantagem está relacionada com a concorrência pois existem produtos mais atrativos e com melhores preços (Alves & Freitas, 2013).

Tung et al. (2014) realizaram um estudo na Austrália onde se observou que os principais fatores de sucesso para a gestão ambiental das organizações são o suporte da administração/gestão de Topo, a formação/educação dos colaboradores e a ligação entre desempenho e obtenção de benefícios organizacionais. Para melhorar o desempenho operacional identificou-se como fator direto o trabalho de equipa, sendo crucial para uma empresa que pretende atingir metas de desempenho elevadas, a promoção de um ambiente de equipa saudável. As organizações que planeiam melhorias a nível de desempenho ambiental devem então focar-se nos processos de gestão e ainda estabelecer objetivos claros de forma a motivar os seus funcionários a trabalhar em conjunto para conquistar o desafio proposto, sempre com o apoio da gestão de Topo (Tung et al., 2014).

Outro dos fatores importantes para a gestão ambiental identificados na literatura relaciona-se com os processos de contabilidade ambiental adotados pelas organizações, os quais contribuem para a criação de estratégias que visem a obtenção de retorno financeiro com a adoção de medidas e instrumentos de gestão ambiental. O estudo realizado por Henri et al. (2016) sugere que existe uma relação positiva e significativa entre o investimento em práticas de gestão ambiental e o desempenho financeiro da organização. Segundo estes autores, o desenvolvimento de iniciativas ambientais pode ajudar a alinhar os recursos e a estrutura de custos de uma empresa.

De acordo com Virapongse et al. 2016, existem desafios na gestão ambiental das organizações que podem ser abordados utilizando conceitos-chave das abordagens aplicadas no estudo dos sistemas socio-ecológicos. Segundo estes autores, a adoção de uma visão sistémica, é fundamental para avaliar os problemas de uma forma integrada, incluindo a compreensão do sistema envolvente e as possíveis alterações que este pode sofrer. Segundo Virapongse et al. (2016) uma gestão adaptativa

é bastante importante para apoiar uma organização a melhorar a sua resiliência. A adoção de uma abordagem transdisciplinar pode também melhorar as capacidades adaptativas da gestão, reduzindo o isolamento entre iniciativas de gestão e resolvendo discrepâncias de escalas de atuação da organização. Este tópico pode ter algumas dificuldades de implementação principalmente por ser de integração complexa, pelas limitações de recursos humanos, diferenças de tendências institucionais e pela falta de comunicação adequada.

Finalmente, refira-se que a implementação de estratégias ambientais nas organizações pode ser influenciada por fatores internos e externos. Os fatores externos afetam a relação da organização com todos os envolvidos como os fornecedores, consumidores, governo e órgãos institucionais (Evangelista et al., 2017). Por outro lado, segundo Evangelista et al. (2017) as principais barreiras na adoção de estratégias e instrumentos de gestão ambiental prendem-se com a falta de interesse de fornecedores e consumidores e ainda pela dificuldade de medir o desempenho ambiental. A complexidade de algumas práticas ambientais bem como as incertezas associadas são também identificadas como uma barreira extremamente relevante. Neste sentido, uma das principais motivações das organizações será a necessidade de criar uma reputação empresarial positiva através de práticas de responsabilidade social e ambiental. A reputação da organização é uma forma de entender qual a perceção do mercado e esta pode influenciar positiva ou negativamente o interesse/relevância que a organização tem como reflexo das suas decisões (Evangelista et al., 2017).

2.2. Rótulo Ecológico da União Europeia

2.2.1 Enquadramento Geral

Os certificados ambientais são identificados na Agenda 21 como uma forma de apelar aos consumidores para a importância de tomarem decisões baseadas nos impactes ambientais que os produtos podem gerar. Um certificado ambiental identifica um produto, ou serviço, que verifica um certo nível de desempenho ambiental, dentro da sua categoria, com base numa análise do ciclo de vida. Esta avaliação tem em conta, na avaliação de critérios, a conceção do produto, a produção, operação, manutenção e consumo (Rodrigues Ferreira, 2004).

A Organização Internacional de Normalização define o objetivo dos certificados, como o Rótulo Ecológico, referindo “... através da comunicação de informações verificáveis e precisas, para incentivar a procura e o fornecimento desses produtos e serviços que causam menos impacte no ambiente, estimulando assim o potencial de melhoria ambiental contínua impulsionada pelo mercado” (ISO 14024: 1999 cit. por Low et al., 2014).

O objetivo do Regulamento (CE) nº1980/2000 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de Julho de 2000, relativo a um sistema comunitário revisto de atribuição de rótulo ecológico era, por um lado, criar um sistema de rótulo ecológico de carácter voluntário, destinado a promover os produtos que apresentam um reduzido impacto ambiental ao longo de todo o seu ciclo de vida e, por outro, prestar informações precisas, exatas e cientificamente comprovadas aos consumidores sobre o impacto ambiental dos produtos.

O Rótulo Ecológico da União Europeia (REUE) tem como principal objetivo promover produtos e serviços com um menor impacto ambiental e orientar o consumidor. Segundo a APA (2017), os produtos com este certificado são avaliados no seu ciclo de vida completo e por essa razão existe uma melhor capacidade de controlo no impacto sendo que não são avaliados apenas no momento de consumo, mas também desde a aquisição de matérias-primas até à sua eliminação como resíduo.

Assim, a atribuição do REUE visa um nível bastante elevado de desempenho ambiental que minimiza os impactos em várias vertentes: produção, ambiente, saúde, clima, recursos naturais e consumos. A informação facultada ao consumidor pretende-se que seja precisa e simplificada de forma a contribuir para uma melhor decisão (APA, 2017).

As organizações que pretendam aderir ao Rótulo Ecológico devem apresentar uma proposta junto da entidade responsável que poderá aprovar ou não este requerimento após a avaliação do mesmo. Com a verificação de todos os critérios é-lhe atribuído o REUE e este encontra-se na obrigatoriedade de colocar o símbolo correspondente no seu produto ou serviço (Rodrigues, 2013).

O REUE propriamente dito é de fácil identificação e permite ao consumidor tomar uma decisão ambientalmente consciente. O logotipo encontra-se em todos os produtos e serviços aderentes, figura 2-3. O consumidor ao deparar-se com a flor europeia pode saber que está a tomar a melhor decisão tanto a nível ecológico como na qualidade do produto (Comissão Europeia, 2017).



Figura 2-3: Logotipo do REUE. Fonte: Comissão Europeia, 2017

2.2.2. Funcionamento geral do REUE

A atribuição do REUE baseia-se num conjunto de critérios que são determinados por requisitos ambientais. Os critérios podem variar consoante o produto ou serviço em questão e na decisão de critérios tem-se em conta as seguintes áreas ambientais, sintetizadas na figura 2-6: alterações climáticas, biodiversidade, consumo energético e de recursos, produção de resíduos, emissões, qualquer tipo de poluição e libertação de substâncias perigosas (Comissão Europeia, 2017).

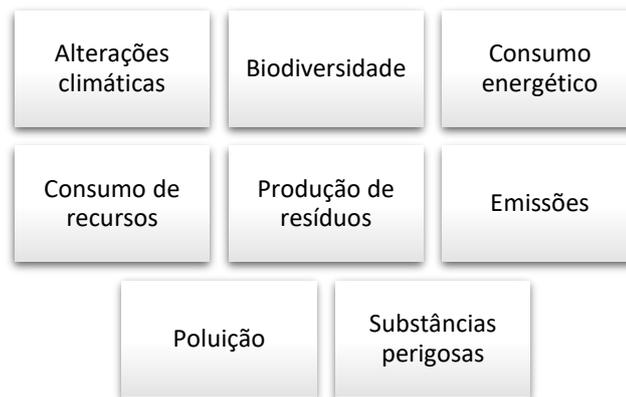


Figura 2-4: Áreas ambientais consideradas nos critérios de produtos ou serviços no REUE

Existe a necessidade de substituição de qualquer prática pela alternativa ambientalmente mais segura, sempre que tecnicamente possível, seguindo-se a possibilidade de redução de impactos pela durabilidade ou reutilização do produto. O balanço ambiental entre benefícios e custos ambientais é igualmente avaliado aquando da decisão de critérios sendo que este parâmetro inclui aspetos ligados à saúde e à segurança em todas as fases do ciclo de vida dos produtos e serviços. Por fim, avaliam-se critérios pré-estabelecidos para outros tipos de rótulos ecológicos, como os de Tipo I previstos na ISO 14024 (cuja nova versão será lançada em 2018), e sempre que possível são tidos em consideração aspetos éticos e sociais (Regulamento (CE) nº66/2010).

O desenvolvimento de critérios e sua revisão está a cargo do *European Union Ecolabelling Board* (EUEB), pela Comissão Europeia, pelos Estados-Membros, Organizações Competentes e outros *stakeholders*. O desenvolvimento dos critérios tem dois passos principais. O primeiro ocorre no caso de ser necessário haver uma proposta de novo produto ou serviço e o segundo atua no sentido de revisão, na necessidade de criar novos critérios ou propostas para liderar um processo de desenvolvimento.

Para a proposta de um novo produto deve apresentar-se informação diretamente à *EU Ecolable Helpdesk* sobre os benefícios que o produto ou serviço oferece em comparação ao seu equivalente menos sustentável e sobre a sua relevância no mercado, tendo em conta que o REUE não se atribui

apenas a um único produto, mas sim a uma referência para 10-20% de produtos preferíveis do ponto de vista ambiental num determinado grupo de produtos.

No caso de haver uma proposta para liderar o desenvolvimento de critérios de um grupo de produtos, a Comissão Europeia irá avaliar os critérios propostos e poderá aceitar ou recusar esta proposta mediante as qualificações dos *stakeholders*. Estes devem demonstrar não só que estão aptos para lidar o processo de forma neutra e de acordo com os objetivos da regulamentação do REUE, bem como devem possuir as competências científicas para criar um relatório técnico sobre o assunto. Ambos os processos são desenvolvidos em parceria com a Comissão Europeia. Todos os documentos necessários encontram-se no Anexo 1 da Regulamentação nº66/2010 de 25 de novembro de 2009 e demoram em média dois anos para a sua conclusão.

A CREUA, Comissão de Rótulo Ecológico da União Europeia, para além de contribuir para o desenvolvimento e revisão de critérios do Rótulo Ecológico também fornece conselhos, assistência e recomendações sobre requisitos ambientais. É composta por organismos da União Europeia, da Islândia, do Liechtenstein e da Noruega e dos representantes de organizações como o Gabinete Europeu do Ambiente, o *Bureau Europeen des Consommateurs*, a Confederação Europeia de Associações de Pequenas e Médias Empresas, Negócios Europa, EUROCOOP, Associação Europeia de Artesanato e Pequenas e Médias Empresas e EUROCOMMERCE.

A Comissão Europeia responsabiliza-se por garantir a correta aplicação do regulamento mesmo quando a revisão dos critérios é conduzida por *stakeholders*. A nível nacional, atuam os organismos competentes que são designados pelos Estados do Espaço Económico Europeu dentro ou fora dos ministérios e são responsáveis pela aplicação do Sistema de Rótulos Ecológicos sendo o primeiro contacto dos requerentes.

Em Portugal, a Direção-Geral das Atividades Económicas (DGAE) assegura o processo de verificação de forma neutra e fiável com base em normas e procedimentos europeus. Todos os organismos competentes reúnem três vezes por ano no Fórum do Corpo Competente em Bruxelas de forma a trocar experiências e conselhos dos diferentes países aderentes.

A DGAE garante a participação dos Organismos Públicos e das Organizações Não-Governamentais (ONG's) que detenham responsabilidades nas várias áreas de intervenção. Os critérios definidos para atribuição do Rótulo necessitam de um processo de aprovação entre Portugal e os Estados Membros, o qual é também assegurado pela DGAE pelo Despacho Conjunto nº15512/2006, de 28 de julho. A relação com as instituições comunitárias inicia-se pela apresentação de documentação à DGAE, que posteriormente encaminha para as ONG's ou para entidades com competências nos domínios a ser avaliados. Após o parecer, que deve ser enviado entre três a cinco

dias úteis antes da data limite de transmissão da posição nacional, irá apresentar-se as propostas que serão discutidas e votadas e finalmente aprovadas pela CE.

Em Portugal, para obter o REUE é necessário apresentar uma Candidatura à DGAE utilizando os Manuais de Candidatura que se encontram disponíveis na página de Internet do Rótulo Ecológico da Comissão Europeia (<http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/>). O Manual de Candidatura é composto por formulários, descrições técnicas dos critérios a cumprir e indicações gerais sobre as condições do processo que serão seguidamente descritos.

Para além do Manual de Candidatura, deve apresentar-se o Formulário de Candidatura de Serviços ou Produtos, consoante o interesse. Para Serviços de Alojamento este Manual ainda não se encontra traduzido na Língua Portuguesa, mas segue os critérios publicado pela Comissão de Decisão de 25 de janeiro de 2017 e terá validade até 26 de janeiro de 2022.

Após enviar a candidatura é obrigatório registar-se no sistema informático de administração do catálogo do Rótulo Ecológico (ECAT) e no Serviço de Autenticação da Comissão Europeia (ECAS) onde será possível gerir a candidatura e posteriormente a licença.

A decisão de atribuição do Rótulo Ecológico depende de uma Comissão de Seleção que é composta por elementos da APA e da DGAE bem como de Organismos Especializados (OE) adequados ao caso em questão. A APA tem a responsabilidade de enquadrar os objetivos propostos com as políticas nacionais do seu domínio; a DGAE deve verificar os critérios pré-estabelecidos e por fim, os OE devem averiguar o cumprimento da legislação tanto nacional como europeia relacionada com as diversas fases do ciclo de vida do produto ou serviço.

Posteriormente à tomada de decisão da Comissão de Seleção, caso a resposta seja positiva, realiza-se um Contrato entre o interessado e a DGAE que irá informar a Comissão Europeia da decisão e o serviço/produto poderá iniciar a utilização do logotipo.

O processo de adesão acima descrito tem um tempo estimado de três meses se todos os passos forem corretamente cumpridos. Na figura 2-5, encontra-se um esquema sucinto do processo. No Anexo 1 é apresentado o fluxograma original fornecido pela União Europeia.

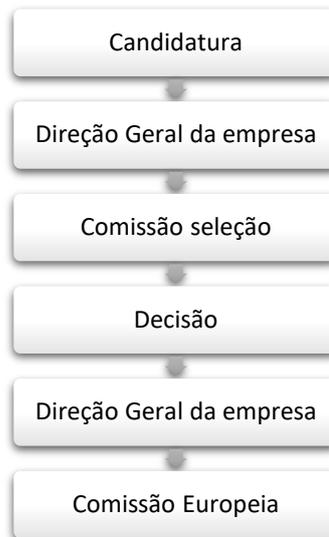


Figura 2-5: Esquema simplificado do processo de adesão ao REUE. Fonte: Comissão Europeia, 2017

As taxas aplicáveis variam consoante a dimensão da organização como se verifica na tabela 2-1. A taxa geral pode variar entre os 300 e os 750 euros numa organização de grande dimensão nos Estados-Membros; nos países em desenvolvimento o valor desta taxa varia entre 200 e 375 euros.

Estas taxas encontram-se definidas no Regulamento (CE) nº66/2010, de 25 de novembro de 2009 e encontram-se atualizadas até à presente data.

Tabela 2-1: Taxas aplicáveis segundo o Regulamento nº66/2010

	Geral	PME e Operadores de Países em Desenvolvimento	Microempresas
Taxa de requerimento (€)	300	200	200
Taxa de pedido de extensão (€)	300	200	200
Taxa anual (€)	750	375	0

Com o objetivo de interligar o marketing dos produtos/serviços e o ambiente é necessário existir, por parte do consumidor, alguma exigência e, por parte da organização, disponibilidade de investimento. Os custos que o REUE representa para uma organização são justificados pelo nicho de mercado focado no ambiente em que esta se insere após a adesão. Um consumidor preocupado com questões ambientais é um agente ativo no desencadear destas ferramentas e as suas decisões influenciam diretamente as empresas. Como resposta ao consumidor há uma necessidade de investir em tecnologias novas e otimizar consumos, sendo os rótulos ecológicos uma forma de responder a estas questões (Rodrigues, 2013).

Os produtos ou serviços que aderem a certificados ambientais, como o REUE, podem não apresentar grandes diferenças ao nível da qualidade do produto ou serviço num sentido estrito, mas

sim ao nível do impacte ambiental do seu ciclo de vida. Na perspetiva de alguns consumidores, poderá também ser encarado como um produto mais caro que este se encontra disposto a pagar baseando-se apenas na confiança perante a empresa. Existem vários exemplos de casos onde o consumidor não se importa de escolher um produto mais caro com preocupações ambientais, mas nem sempre se confirma esta disponibilidade. Existe ainda a possibilidade de nos depararmos com empresas que alegam ser “amigas do ambiente” embora não tenham certificados que justifiquem esta identificação e, pelo contrário, organizações que desenvolvem esforços em matéria de gestão ambiental e não têm os seus produtos ou serviços certificados (Ibanez & Grolleau, 2007).

As empresas “ambientalmente responsáveis” podem ser alvo de desconfiança por parte de alguns consumidores que entendam que o marketing associado aos seus objetivos ambientais apenas vise aumentar o número de vendas e que na realidade não há veracidade nos seus produtos “amigos do ambiente”. Assim, os Rótulos Ecológicos, tais como o REUE, surgem tanto como uma ferramenta para garantir a classificação ambiental destes produtos, como para conferir credibilidade à imagem do produto. Na verdade, o certificado não assegura necessariamente um desempenho ambiental global excelente da empresa, mas sim o assegurar de um controlo do impacto do produto e do seu ciclo de vida. Chamorro e Bañegil (2006) observaram que na maioria dos casos, as empresas com certificados ambientais têm uma cultura ambiental que vai para além dos processos de produção, comprovando que os rótulos ecológicos podem ser considerados mais do que meras ferramentas, mas também o reflexo de uma filosofia geral de responsabilidade ambiental das organizações.

2.3. Enquadramento geral do Sector do Turismo e dos Serviços de Alojamento

O turismo tem a capacidade de contribuir para o desenvolvimento económico, oportunidades de emprego e ainda para o progresso de várias vertentes da sociedade. A criação de infraestruturas destinadas ao turismo pode contribuir para o desenvolvimento local e ainda, os empregos criados podem contrariar o declínio industrial ou rural. Pode ter um papel relevante na preservação e valorização do património cultural e natural desde artes, gastronomia e preservação de biodiversidade (Comissão Europeia, 2007).

Embora o turismo tenha um impacto bastante positivo a nível económico na Europa está também associado à crescente degradação ambiental. Paramati et al. (2017) referem que a indústria do turismo produz 5% das emissões de CO₂ globais associadas principalmente ao transporte, alojamento e outras atividades turísticas que envolvam consumos de combustíveis fósseis. No entanto, estas emissões podem ser reduzidas por uma gestão ambiental mais eficaz. Os mesmos autores referem que apesar de apresentar um papel significativo a nível económico, este sector tem também

uma posição relevante no controlo de emissões nos países da Europa Ocidental relatando um aumento de emissões nos países da Europa Oriental. Ambas as localizações podem desenvolver políticas de promoção de turismo para atrair turistas internacionais através do marketing ambiental, suportado pelo turismo sustentável.

Nas estatísticas oficiais do turismo de 2015 pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), observa-se que o Produto Interno Bruto (PIB) aumentou 1,5% contando com os resultados positivos por parte da atividade turística, destacando-se a evolução dos mercados externos. Em termos globais houve um aumento do contributo do sector, comparado com 2014, de 12,9% para 15% (Estatísticas do Turismo, 2015).

No que diz respeito ao número de alojamentos turísticos coletivos totais, em 2015, Portugal tinha 4 339 estabelecimentos onde a grande maioria são estabelecimentos hoteleiros e similares. Seguidamente nas tabelas 2-2 e 2-3 pode observar-se a evolução do número de dormidas e hóspedes nos anos 2015 e 2016.

Tabela 2-2: Número de dormidas em 2015 e 2016 em Portugal. Fonte: INE

Dormidas	2015	2016
Norte	6 103 053	6 884 122
Centro	4 504 713	4 941 997
Lisboa	12 263 192	13 145 872
Alentejo	1 430 204	1 584 057
Algarve	16 619 138	18 109 568
Açores	1 274 207	1 543 595
Madeira	6 656 160	7 307 411

Tabela 2-3: Número de hóspedes em 2015 e 2016 em Portugal. Fonte: INE

Hóspedes	2015	2016
Norte	3 424 877	3 805 971
Centro	2 579 928	2 835 342
Lisboa	5 242 762	5 643 143
Alentejo	801 663	875 138
Algarve	3 664 564	4 035 061
Açores	428 012	509 060
Madeira	1 216 741	1 355 442

Os destinos com maior procura são Lisboa, Algarve, Norte e Madeira, existindo, no entanto, um aumento em todas as regiões de 2015 para 2016. Por uma questão de localização, Lisboa e Algarve encontram-se em vantagem por ser a capital e pelas praias, mas nos últimos anos tem ocorrido uma grande procura pelo norte do país e também na ilha da Madeira por um turismo mais específico.

Apresenta-se na figura 2-6 a distribuição da capacidade de alojamento por região e tipo de estabelecimentos hoteleiros para o ano de 2015.

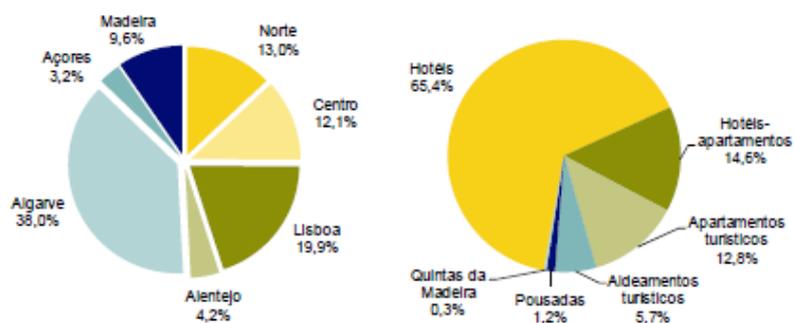


Figura 2-6: Capacidade de alojamento nos estabelecimentos hoteleiros em 2015. Fonte: Estatísticas do Turismo 2015

Portugal apresenta um potencial competitivo a nível turístico pelo património edificado e imaterial, pelos museus, artes criativas contemporâneas, pelas áreas naturais e paisagens culturais e pela dimensão territorial adequada. O Plano Estratégico Nacional de Turismo (PENT) tem em conta clientes cada vez mais exigentes, maior diversidade de motivações, maior procura por viagens de curta duração e também a crescente consciência ambiental e cultural (Ferreira, 2011).

Numa abordagem a nível Europeu, as estatísticas fornecidas pela Comissão Europeia sobre turismo revelam que, em 2015, foram realizadas 1,2 biliões de viagens de carácter tanto pessoal como laboral onde 58,2% foram viagens de curta duração entre uma e três noites e 74,8% para destinos domésticos. É estimada a existência de cerca de 31 milhões unidades de serviços de alojamento na União Europeia onde 32,1% são concentrados em França e Itália seguidos do Reino Unido, Espanha e Alemanha, sendo estes destinos considerados os mais visitados em 2015. Ocorreu uma diminuição do número de dormidas entre 2008 e 2009 devido à crise económica, no entanto, em 2014 e 2015 houve um aumento de 3,8%.

Embora Portugal não se apresente nos países mais competitivos a nível turístico existe a possibilidade de se tornar um concorrente tendo em conta a dimensão e a densidade populacional. No sentido de criar um turismo mais apelativo, é necessário estar a par das exigências internacionais e, tendo em conta que se trata de um país com um grande potencial de turismo ambiental, devido ao património natural, há a necessidade de suportar estas exigências (Ferreira, 2011).

2.4. Rótulos Ecológicos no Sector do Turismo e dos Serviços de Alojamento

O REUE não é o único rótulo ecológico aplicado ao sector do turismo e dos serviços de alojamento, existindo outros exemplos, tais como o Travelife e o Green Key.

O Travelife consiste num certificado internacional com o objetivo de controlar os impactes ambientais, sociais e económicos dos hotéis. Este certificado fornece questionários que funcionam como diretrizes para atingir os objetivos propostos (Travelife, 2017).

O Green Key, sendo o mais semelhante ao REUE, trata-se de um rótulo internacional que tem como objetivo promover um turismo sustentável na Europa pelo reconhecimento dos serviços que se gerem por práticas ambientais e sociais. A sede responsável encontra-se na Dinamarca pela *Foundation for Environmental Education* (FEE) e em Portugal é coordenada pela Associação Bandeira Azul da Europa (ABAE). Os principais objetivos do programa são identificados como: consciencialização pela educação ambiental para a sustentabilidade, redução dos impactes ambientais, promoção da eficiência de recursos, facilitar estratégias de marketing ambiental e contribuir para a Agenda 21 local (Green Key, 2018).

A candidatura para o Green Key é realizada através de uma plataforma online onde o requerente preenche uma série de requisitos tanto informativos como documentais. São exigidos critérios obrigatórios e critérios guia, que podem ser considerados como futuras recomendações. Após a candidatura online é realizada uma avaliação presencial onde se observa a veracidade das informações obtidas pelo preenchimento da candidatura. Existem quatro tipos de serviço para os quais há orientações distintas: empreendimentos turísticos, alojamentos locais, parques de campismo e restaurantes. No ano de 2017 foram atribuídos 93 galardões Green Key em Portugal dos quais 31 correspondem a estabelecimentos turísticos localizados na Madeira (Green Key, 2018).

A utilização de certificados ambientais, tais como as bandeiras azuis nas praias, tem um impacto positivo na adesão ao turismo nestas zonas. Estes certificados de qualidade refletem um carácter positivo, não só porque atraíram mais turistas, como pelo benefício que surge desta informação, permitindo reduzir os custos associados e ter o retorno económico relativo aos padrões de qualidade (Capacci et al., 2015).

Num estudo realizado por Mathew e Sreejesh (2017), com o objetivo de rever a relação da comunidade local de uma cidade turística com o sector hoteleiro e a sua capacidade de se desenvolver de forma sustentável, observou-se que existem quatro dimensões relevantes: o compromisso social, as oportunidades de emprego, o desenvolvimento de competências e a consciencialização pública. Verificou-se também a presença de quatro sub-dimensões que se refletem em aspetos económicos,

sociais, culturais e de desenvolvimento sustentável. A percepção de um turismo responsável pode influenciar os impactos tanto a nível da comunidade residente como no destino. Desta forma, a contribuição significativa da gestão de destinos mais sustentáveis pode contribuir não apenas para um desenvolvimento sustentável e económico deste serviço como ainda para a qualidade de vida das comunidades e da competitividade de destinos (Mathew & Sreejesh, 2017).

Assim, os rótulos ecológicos são utilizados no turismo por diferentes entidades com objetivos distintos. Os operadores turísticos utilizam os rótulos como ferramenta marketing, as agências no interesse de localização, os organismos governamentais como promoção do interesse nacional e as associações de ecoturismo na educação e geração de receitas. Segundo Buckley (2002), embora as associações ambientais valorizem mais algumas aplicações do que outras na realidade todas esperam que exista alguma atenção por parte do consumidor.

O processo genérico de adesão aos rótulos aplicáveis no turismo é descrito por Sasidharan et al. (2002) como um sistema de seis passos como se pode observar na figura 2-7. O primeiro passo trata-se de selecionar o sector de interesse podendo este variar em agências, serviços de alojamento, operadores de visitas guiadas, entre outros. Seguidamente deve avaliar-se o tipo de impactos do sector em questão em que preferencialmente estão incluídos aspetos como poluição do ar, gestão de águas, ruído, resíduos, fauna e flora, erosão dos solos, utilização de recursos e consumo de energia. No terceiro e quarto ponto avalia-se e seleciona-se quais os impactos que apresentam oportunidade de melhoria.

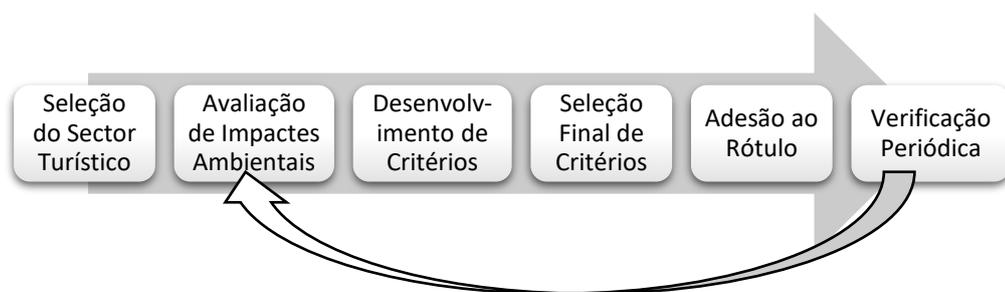


Figura 2-7: Processo de adesão a Rótulo Ecológicos no Sector Turístico. Fonte: Sasidharan, et al., 2002

De acordo com a figura 2-7 é possível verificar que com o compromisso de melhorar os impactos ambientais, há uma verificação do desempenho ambiental com uma periodicidade variável consoante o rótulo em questão e consoante o avanço técnico e inovador, podendo ocorrer a oportunidade de melhorar e retornar ao segundo passo, a avaliação de impactos ambientais.

Os rótulos ecológicos no turismo podem variar consoante os seguintes aspetos: escala geográfica, subsectores de turismo abrangidos, problemas ambientais, níveis de acesso, tipo de

empresa ou foco individual, adesão ou formato de certificação externa, detalhes técnicos e especificações e por fim, níveis de auditoria e transparência. Para potenciar a sua eficácia será necessário assegurar que o rótulo é reconhecido em todo o mercado alvo no sector em questão (Buckey, 2002).

No caso do turismo, os rótulos são um mecanismo que está maioritariamente assente no consumidor, onde as responsabilidades de consumos são em grande parte do cliente, e onde se espera que o mesmo esteja disposto a pagar um determinado valor para a empresa conseguir implementar as alterações necessárias. Segundo Buckey (2002), estes fatores têm várias consequências, das quais se destaca a necessidade de existir um mercado onde os indivíduos têm preocupações ambientais estendendo esta preocupação não apenas ao seu dia-a-dia, mas também a ocasiões de férias e lazer.

No estudo realizado por Ayuso (2007) com o objetivo de analisar ferramentas voluntárias adotadas por hotéis em Espanha, e compreender quais as suas vantagens e desvantagens, selecionaram-se cinco práticas e instrumentos voluntários: códigos de conduta, adoção de melhores práticas ambientais, rótulos ecológicos, sistema de gestão ambiental e indicadores de desempenho ambiental. No caso dos rótulos ecológicos, descreve-se que o principal motivo de adesão é a diferenciação no mercado onde o hotel aderente oferece um produto com maior qualidade ambiental que os seus concorrentes, obtendo-se ainda um reconhecimento oficial do hotel. É referido naquele estudo que é bastante comum um hotel que se candidata a este tipo de instrumento já ter práticas ambientais implementadas, não sendo necessário um grande esforço na adesão.

Por outro lado, os principais obstáculos encontrados por Ayuso (2007) na implementação de um rótulo ecológico são a comunicação ao mercado turístico, pois 69,5% da população espanhola não tinha conhecimento da existência deste tipo de certificado. É referido como um problema o custo associado à certificação, e ainda o facto dos hotéis não registarem um aumento de vendas após a adesão ao rótulo. As vantagens económicas são sobretudo pela redução de custos de água, eletricidade e gás, existindo uma excelente adesão por parte dos clientes que ao perceberem que o hotel tem objetivos ambientais são bastante colaborativos na poupança de recursos (Ayuso, 2007).

Pode observar-se na tabela 2-4 quais os principais incentivos e obstáculos à adesão de hotéis a esquemas de rotulagem ecológica, segundo o estudo de Ayuso (2007).

Tabela 2-4: Principais incentivos e obstáculos na adesão a Rótulos Ecológicos por parte de hotéis, segundo Ayuso (2007)

Ferramenta	Âmbito	Incentivos	Obstáculos
Rótulos Ecológicos	Garantia de desempenho ambiental e comunicação ao consumidor	<ul style="list-style-type: none"> - Redução de consumos a médio/longo prazo; - Resposta às exigências dos clientes; - Consciencialização do pessoal; - Reconhecimento oficial do compromisso; - Melhoria da imagem da empresa 	<ul style="list-style-type: none"> - Custos elevados para aplicação e manutenção do rótulo ecológico; - Existência de vários rótulos pode confundir o cliente e criar falta de confiança; - Falta de conhecimento e interesse do cliente

Com o objetivo de tornar os rótulos ecológicos mais eficazes, estes devem ser integrados com outros instrumentos e políticas públicas que afetam os aspetos de desempenho ambiental das organizações. Para ser considerada uma ferramenta de confiança é necessário a presença de uma avaliação eficaz, auditorias e mecanismos de responsabilização em situações de incumprimento. Toda a informação deve estar disponível para os consumidores e para as empresas que pretendem aderir de forma a tornar todo o processo o mais transparente possível e criar confiança no mercado (Buckey, 2002).

O REUE procura contribuir para aumentar esta confiança junto dos consumidores de forma a conseguir aumentar o interesse das organizações na adesão, tendo como objetivo um símbolo reconhecido em toda a Europa apresentado como um Rótulo de confiança (Comissão Europeia, 2017).

Existem atualmente 524 unidades de serviços de alojamento na União Europeia aderentes ao REUE, das quais 74 são parques de campismo e as restantes 450 são hotéis (Comissão Europeia, 2017).

Identifica-se como o país com maior número de registos a Itália, com 177 hotéis e 25 parques de campismo certificados, seguindo-se França com 93 hotéis e 23 parques, e Espanha em terceiro lugar com 47 hotéis, valor igual à Suíça. Há uma diferença abrupta após o sexto país com maior número de certificados é a Irlanda com 8 hotéis. Portugal encontra-se na sétima posição com 6 hotéis. Os últimos classificados apresentam apenas 1 estabelecimento hoteleiro com REUE: Hungria, Liechtenstein, Grécia, Suécia, Bélgica, Chipre e Luxemburgo. A distribuição pelos países europeus encontra-se representada graficamente na figura 2-8.

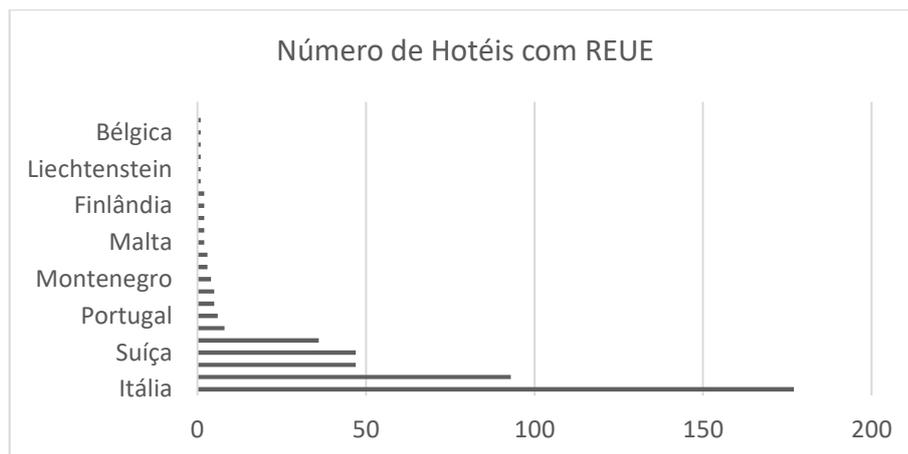


Figura 2-8: Número de hotéis com REUE na Europa. Fonte: ec.europa.eu, 2017

Em Portugal o REUE encontra-se atribuído em sete áreas distintas: produtos de limpeza, equipamentos, produtos em papel, casa e jardim, roupas, lubrificantes e turismo. Relativamente ao grupo “Serviços de Alojamento Turístico”, as seis organizações certificadas são descritas na seguinte tabela 2-5.

Tabela 2-5: Descrição dos serviços de alojamento com REUE em Portugal. Fonte: Páginas de Internet das Organizações

Nome	Localização	Características gerais	Destaque na sua abordagem ambiental
Aparthotel Jardim Atlântico	Calheta, Madeira	Vários apartamentos do tipo T0, T1 e T2 e bungalows	Primeiro hotel com REUE na Península Ibérica em 2004; EN ISO 14001; “Eco-hotel” da TUV Rheinland; LíderA; Biosphere
Design & Wine Hotel	Caminha, Viana do Castelo	23 quartos temáticos entre artes tradicionais e contemporâneas. Concilia a modernidade com a tradição	Segundo a Turisver “é sensível à crescente tomada de consciência para a necessidade de práticas ambientais”
Monverde Wine Experience Hotel	Telões, Amarante	“O conceito passa essencialmente pela ligação do alojamento à exploração vinícola, promovendo-se o contacto direto com o património cultural e paisagístico envolvente”	Inserido na Quinta da Lixa, apresentou preocupações ambientais relativas à agricultura inserindo-se no REUE em 2016
Real Abadia Congress & Spa Hotel	Alcobaça, Leiria	Serviços de hotelaria, restauração e spa	Visa “desenvolver e implementar, continuamente, medidas de conservação dos recursos de modo a reduzir o impacto ambiental da sua atividade”

Steyler Fátima Hotel Congress & Spa	Fátima, Ourém	Projeto iniciado em 1960 e requalificado em 2015. Possuem quartos, suites e apartamentos	Compromete-se a implementar políticas ambientais responsáveis bem como a sensibilizar os hóspedes
Villas da Fonte – Leisure & Nature	Aroeira, Leiria	Apartamentos e quartos com edifícios autónomos e conceito tudo-incluído de restauração	Forte aposta no <i>eco-design</i>

2.5. Critérios para a Atribuição do Rótulo Ecológico da União Europeia nos Serviços de Alojamento

Os critérios do REU para o alojamento turístico encontram-se divididos em dois grupos: em critérios obrigatórios, comuns a todas as organizações aderentes, e os opcionais com um sistema de atribuição de pontos. Os grupos encontram-se ainda subdivididos em diferentes secções: administração geral, energia, água, resíduos, águas residuais e outros critérios. Apresenta-se neste capítulo uma descrição e análise dos critérios segundo o seu grupo e secção.

Os serviços de alojamento que pretendam obter o certificado do REUE devem cumprir todos os critérios estabelecidos como obrigatórios e ainda cumprir um número suficiente de critérios facultativos de forma a obter pelo menos 20 pontos. Caso um alojamento disponha de serviços de restauração, espaços verdes ou instalações de lazer o valor aumenta para um mínimo de 23 pontos; pode ainda aumentar em 5 pontos, com um total de 25 pontos mínimos, se as instalações de lazer forem acessíveis por não residentes. No caso dos parques de campismo o valor mínimo de critérios opcionais é de 20 pontos, ou 24 se forem prestados serviços coletivos, e ambos podem aumentar em 3 ou 5 pontos consoante as mesmas condições referidas para os serviços de alojamento (Decisão EU 2017/175 da Comissão de 25 de janeiro de 2017).

Com a necessidade de uma melhor compreensão da consistência destes critérios apresenta-se nas tabelas 2-6 até 2-15, o resumo geral de cada critério bem como os documentos necessários aquando da sua verificação. De referir que na verificação é sempre necessário apresentar uma declaração de conformidade. Toda a informação encontra-se na Decisão EU 2017/175 da Comissão de 25 de janeiro de 2017, com data de validade até 26 de janeiro de 2022, bem como no Manual de Utilizador “EU Ecolabel Tourist Accommodation” disponibilizado em fevereiro de 2017. Refira-se que o Manual para serviços de alojamento não se encontra traduzido para a Língua Portuguesa sendo apenas possível consultar estes critérios em inglês. Realizou-se uma tradução de forma a melhorar a compreensão dos critérios para o presente estudo.

Tabela 2-6: Critérios Obrigatórios do REUE – Administração Geral

Administração Geral				
Critérios		Resumo geral	Verificação	Observações
1	Base de um sistema de Gestão Ambiental	Deve aplicar-se três processos: política ambiental, programa de ação e processo de avaliação	Cópia da política ambiental, do programa de ação e relatório da avaliação	Caso esteja registado no EMAS ou certificado pela ISO 14001 este critério é considerado conforme
2	Formação do pessoal	Deve fornecer-se informação e formação a todo o pessoal incluindo agentes externos	Programa de formação com o seu conteúdo, pessoal e datas de participação	Esta formação deve ser mencionada pelo menos uma vez por ano e num espaço de quatro semanas a novos colaboradores
3	Informação aos clientes	Deve prestar-se informação aos hóspedes e facultar um questionário de satisfação sobre os aspetos ambientais	Cópias das informações concedidas aos hóspedes bem como os procedimentos de distribuição de material informativo	As informações podem ser transmitidas oralmente ou por escrito, na receção ou nos quartos
4	Manutenção geral	Deve manter-se uma manutenção periódica dos aparelhos ou dispositivos e inspeção dos mesmos	Breve descrição do programa de manutenção e detalhes da empresa que efetua esta manutenção	Seguir manutenção e inspeção consoante o Regulamento nº517/2014 do Parlamento Europeu
5	Monitorização de consumos	É necessário existir um procedimento de recolha de informação e monitorização dos aspetos ambientais	Descrição dos procedimentos de recolha e relatório anual da avaliação interna de consumos	Aspetos em questão: energia, água, resíduos, químicos e produtos

Tabela 2-7: Critérios Obrigatórios do REUE - Energia

Critérios de Energia				
Critérios		Resumo Geral	Verificação	Observações
6	Aparelhos de aquecimento e eficiência energética no aquecimento de água	Os aparelhos devem ser unidades de alta eficiência e ter limites de emissão de GEE	Deve apresentar as especificações técnicas fornecidas pelo fabricante ou responsáveis do equipamento	Eficiências definidas pela Diretiva 2012/27/EU e Decisão EU 2017/175 da Comissão
7	Aparelhos de ar condicionado e aparelhos de bombas de calor com base de ar	Os aparelhos referidos devem ter no mínimo classes de eficiência energética definidas no Regulamento	Deve apresentar especificações técnicas fornecidas pelo fabricante ou	Regulamento (EU) nº626/2011 da Comissão, d 4 de maio de 2011.

			responsáveis do equipamento	
8	Eficiência energética na iluminação	É necessário que pelo menos 40% de toda a iluminação tenha uma eficiência de Classe A e pelo menos 50% da iluminação em locais onde é provável que as lâmpadas estejam ligadas mais que cinco horas por dia tenham no mínimo uma eficiência de Classe A	Deve fornecer relatórios indicando a quantidade total de lâmpadas de baixo consumo e horário de funcionamento	É pedido que no prazo máximo de dois anos a contar da data de atribuição do rótulo estes valores alterem para 80% e 100% respetivamente
9	Termorregulação	O ponto de regulação de temperatura de espaços comuns de arrefecimento e aquecimento deve variar apenas 2º dos 22ºC mediante as necessidades do cliente	O requerente deve apresentar documentação sobre os sistemas de termorregulação para estabelecer a amplitude térmica	
10	Desligamento automático de iluminação	Os aparelhos devem ser equipados com sistema de desligamento automático quando as janelas estão abertas e quando o hóspede sai do quarto	Apresentação de especificações técnicas fornecidas pelos técnicos responsáveis pela instalação ou manutenção deste sistema	Os alojamentos pequenos, até cinco quartos, estão isentos deste critério
11	Aparelhos de aquecimento e ar condicionado exteriores	O serviço de alojamento não deve utilizar aparelhos de aquecimento ou ar condicionado exteriores	A verificação deve ser realizada durante a visita ao local	
12	Obtenção de energia elétrica de um fornecedor de eletricidade renovável	Pelo menos 50 % da eletricidade do alojamento turístico deve ser proveniente de fontes renováveis	Declaração do fornecedor de eletricidade, indicando o tipo de fontes renováveis, a percentagem fornecida e a lista dos fornecedores de tarifa ecológica no local do alojamento	Caso existam fornecedores de tarifas de eletricidade que ofereçam eletricidade 100 % proveniente de fontes renováveis o alojamento turístico deverá contratar este serviço
13	Carvão e óleos de aquecimento	Óleos para aquecimento com teor de enxofre superior a 0,1% e carvão não devem ser utilizados como fonte de energia	A verificação deve ser realizada durante a visita ao local	Devem indicar qual a natureza das suas fontes de energia

Tabela 2-8: Critérios Obrigatórios do REUE - Água

Critérios de Água				
Critérios		Resumo Geral	Verificação	Observações
14	Acessórios de águas eficientes: torneiras e chuveiros	O caudal médio de água das torneiras e chuveiros não pode exceder 8,5 l/min com exceção de banheiras e chuveiros de massagem	Documentação pertinente, explicando de que modo o alojamento turístico cumpre o critério, por exemplo, através da utilização de um fluxímetro	Os produtos do grupo «torneiras sanitárias» com rótulo ecológico da UE e os produtos com outros rótulos ISO tipo I que satisfaçam os requisitos acima mencionados são considerados conformes
15	Acessórios de águas eficientes: sanitários e urinóis	Não é permitida a descarga contínua em nenhum urinol do alojamento e as sanitas instaladas devem ter uma descarga efetiva inferior a 4,5 l	O requerente deve apresentar uma explicação detalhada que indique a forma como o alojamento turístico cumpre este critério, juntamente com os documentos comprovativos adequados	Os produtos do grupo «sanitas e urinóis com descarga» com rótulo ecológico da UE ou os outros produtos do grupo «sanitas e urinóis» com rótulo ISO tipo I que satisfaçam os requisitos acima mencionados são considerados conformes
16	Redução na lavandaria através da reutilização de toalhas e roupas de cama	O alojamento turístico deve mudar os lençóis e as toalhas com a frequência estabelecida pela sua política ambiental, que deve ser superior a uma frequência diária, salvo se exigido por lei ou regulamentos nacionais ou por um sistema de certificação externo	Documentação pertinente sobre a frequência estabelecida pelo alojamento turístico, pelo sistema de certificação externo ou por lei ou regulamentos nacionais	As mudanças de lençóis e toalhas com mais frequência apenas devem ocorrer se forem explicitamente solicitadas pelos hóspedes

Tabela 2-9: Critérios Obrigatórios do REUE – Resíduos e Águas Residuais

Critérios de Resíduos e Águas Residuais				
Critérios		Resumo Geral	Verificação	Observações
17	Prevenção de resíduos: plano de redução de resíduos de serviços alimentares	Os estabelecimentos de restauração não podem utilizar embalagens unitárias para alimentos não perecíveis e devem gerir estes produtos de forma a minimizar os resíduos de embalagens	Deve descrever o procedimento de como os resíduos de embalagens e os resíduos alimentares são minimizados	
18	Prevenção de resíduos: itens descartáveis	Os produtos de <i>toilette</i> e utensílios de restauração não devem ser postos à disposição dos hóspedes e não se devem utilizar toalhas e lençóis descartáveis	Deve apresentar documentação que explique como é respeitado este critério e a verificação ocorre na visita	

19	Triagem e envio de resíduos para reciclagem	Há a necessidade de existirem recipientes adequados para a separação de resíduos dos hóspedes nos quartos e/ou em cada piso e/ou num ponto central	Indicação das diferentes categorias de resíduos aceites pelas autoridades locais, e/ou dos contratos celebrados com serviços de reciclagem. Verificado durante a visita ao local	
----	---	--	--	--

Tabela 2-10: Critérios Obrigatórios do REUE classificados como "Outros"

Outros Critérios				
Critérios		Resumo Geral	Verificação	Observações
20	Não fumar nas áreas comuns	Deve ser proibido fumar nos espaços comuns e em pelo menos 80% dos quartos dos hóspedes ou alojamentos para arrendamento	Documentos comprovativos, tais como imagens dos avisos afixados no interior do alojamento turístico	O requerente deve indicar o número de quartos de hóspedes e quais destes são quartos para não fumadores
21	Promoção de meios de transporte ambientalmente preferíveis	É necessário haver informações sobre os meios de transporte preferíveis do ponto de vista ambiental	Deve apresentar-se o material de informação disponível na página de Internet ou em brochuras	
22	Informações constantes do REUE	O rótulo opcional deve conter uma mensagem pré-definida		A mensagem encontra-se no manual

Tabela 2-11: Critérios Opcionais do REUE – Administração Geral

Administração Geral				
Critérios		Resumo Geral	Pontos	Observações
23	Registo EMAS, certificação ISO 14001 do alojamento turístico	O requerente deve apresentar elementos do seu registo	Até 5 pontos	
24	Registo EMAS ou certificações ISO de fornecedores	Pelo menos dois dos principais fornecedores ou prestadores de serviços local devem estar registados	Registo no EMAS – 5 pontos; Norma ISO 14001 – 2 pontos; Norma 50001 – 1,5 pontos	Um prestador de serviços local trata-se de um fornecedor até 160 km do alojamento
25	Serviços etiquetados	Os serviços subcontratados devem ter rótulo ISO tipo I	2 pontos por cada serviço até um máximo de 4 pontos	
26	Comunicação ambiental e social e educação	Deve estar à disposição do hóspede material informativo e propostas de atividades que incluam elementos de educação ambiental	Até 2 pontos; 1 ponto para disponibilizar material e 1 ponto para propor atividades	Material pode ser sobre biodiversidade, paisagem e medidas de conservação da natureza local

27	Controlo de consumo: contadores de energia e água	Deve ter contadores de energia e água em áreas como quartos, lavandaria, cozinha etc.	1 ponto por cada categoria até 2 pontos	
----	---	---	---	--

Tabela 2-12: Critérios Opcionais do REUE - Energia

Critérios Energia				
Critérios		Resumo Geral	Pontos	Observações
28	Aparelhos de aquecimento e eficiência energética no aquecimento de água	O alojamento deve ter pelo menos um aparelho de aquecimento central de alta eficiência ou aquecimento local de eficiência A ou aquecimento de água que cumpra o critério 6	Cada uma das três opções corresponde a 1 ponto, podendo ir até ao máximo de 3 pontos	Podem ser utilizados produtos de aquecimento com rótulo ecológico ou rotulagem ISO tipo I
29	Aparelhos de ar condicionado e de bombeamento de ar com eficiência energética	Neste caso existem duas opções onde a primeira consiste em 50% dos aparelhos domésticos de ar condicionado ou bombas de calor a ar terem uma eficiência energética pelo menos 15% superior ao limite estabelecido no critério 7 ou pelo menos 30% superior ao limite do critério 7	Com a primeira opção obtém-se 1 ponto e com a segunda 3,5 pontos	
30	Bombas de calor a ar até 100 kW de potência calorífica	Deverá dispor-se de, pelo menos, uma bomba de calor a ar que cumpra o critério 7 e à qual tenha sido atribuído o rótulo ecológico da EU	3 pontos	Conformidade com a Decisão 2007/742/CE da Comissão ou outro rótulo ISO tipo I
31	Eletrodomésticos e iluminação de baixo consumo energético	Aparelhos dos quais pelo menos 50% ou 90% têm o rótulo energético de classe A++ ou superior	0,5 pontos para 50% dos aparelhos e 1 ponto para 90%; este critério tem um máximo de 4 pontos	Este sistema aplica-se a aparelhos de refrigeração, máquinas de lavar louça ou roupa, equipamentos de escritório, lâmpadas, etc.
32	Recuperação de calor	Dispor de um sistema de recuperação de calor para uma ou duas das categorias selecionadas	Para uma categoria atribui-se 1,5 ponto para duas 3 pontos à escolha do alojamento	Categorias: sistemas de refrigeração, ventiladores, máquinas de lavar roupa, máquinas de lavar louça, piscinas e águas residuais de instalações sanitárias
33	Termorregulação e isolamento de janelas	A temperatura ambiente deve fixar-se nos 22°C e todas as janelas nas salas ou áreas comuns com aquecimento devem ser isoladas com vidro duplo em 90% dos espaços	Cumprimento da temperatura equivale a 2 ponto e vidros duplos a 2 pontos; máximo de 4 pontos	Deve ser fornecida uma declaração de peritos caso se utilize o equivalente a vidro duplo para o isolamento

34	Desligamento automático de aparelhos/ dispositivos	90% dos quartos devem ter sistemas de desligamento automático de luzes e AVAC ou 90% da iluminação exterior	4,5 pontos	
35	Aquecimento/ arrefecimento e arrefecimento urbano por cogeração	Arrefecimento deve ser fornecido por uma unidade de cogeração e o aquecimento/arrefecimento fornecido por uma rede urbana com especificações (consultar notas)	Pela primeira condição 2 pontos e pela segunda 2 pontos; máximo 4 pontos	Rede urbana deve utilizar pelo menos 50% de energia renovável, 50% de calor residual, 75% de calor da cogeração ou 50% de uma combinação desta energia
36	Secadores de mãos elétricos com sensor de proximidade	Todos os secadores devem estar equipados com sensores de proximidade ou ter rótulo ISO tipo I	1 ponto	
37	Emissões do aquecedor	Devem cumprir-se os valores limite de emissões para os aquecedores de ambiente alimentados com combustíveis gasosos, líquidos ou sólidos	1,5 pontos	Regulamento EU nº813/2013; Regulamento EU 2015/1189; 2015/1188; 2015/1185;
38	Aquisição de eletricidade a partir de um fornecedor de eletricidade renovável	Deve contratar uma tarifa de eletricidade individual com 100% da eletricidade de fontes de energia renováveis e certificado por um rótulo de eletricidade ambiental	3 pontos pela tarifa e 4 pontos com tarifa e certificado	Alternativa: eletricidade 100% de fontes de energia renováveis certificadas por um rótulo de eletricidade ambiental também pode ser adquirida pela compra desagregada de garantias de origem (3 pontos)
39	Auto geração de eletricidade no local por fontes de energia renovável	Deve ter produção de eletricidade no local a partir de fontes de energia renováveis	Pelo menos 10% do consumo total de eletricidade por ano 1 ponto; 20% 3 pontos; 50% 5 pontos	Artigo 2.º, alínea a), da Diretiva 2009/28 / CE pode incluir: fotovoltaico, hidroelétrica local, geotérmica, biomassa local ou energia eólica
40	Energia de aquecimento a partir de fontes de energia renovável	Pelo menos 70% da energia total utilizada para temperatura dos quartos ou água sanitária deve ser proveniente de energia renovável ou 100% da energia	70%: temperatura dos quartos 1,5 pontos; água sanitária 1 ponto; 100%: quartos 2 pontos; água 1,5 pontos; máximo 3,5	
41	Aquecimento de piscina	50% da energia total utilizada para aquecer água da piscina deve ser de fontes renováveis ou 95%	Para 50% corresponde 1 ponto; 95% 1,5 pontos	

Tabela 2-13: Critérios Opcionais do REUE - Água

Critérios de Água				
Critérios		Resumo Geral	Pontos	Observações
42	Acessórios de água eficientes: torneiras e chuveiros	A taxa média de fluxo de água dos chuveiros não deve ultrapassar os 7 l/min e as torneiras 6 l/min; pelo menos 50% devem ter rótulo ecológico ou etiqueta ISO tipo I	Por cada medida são atribuídos 2 pontos; máximo de 4 pontos	
43	Abastecimento de água eficiente: sanitários e urinóis	Apenas são aceites abastecimentos com rótulo ecológico ou etiquetas ISO tipo I	4,5 pontos	
44	Consumo de água da máquina de lavar louça	O consumo deve ser inferior ou igual aos limites da norma EN 50242	2,5 pontos	O critério aplica-se apenas às máquinas de lavar louça domésticas abrangidas pelo Regulamento EU 1016/2010 da Comissão.
45	Consumo de água da máquina de lavar roupa	As máquinas de lavar roupa devem cumprir pelo menos um dos requisitos: consumo menor ou igual aos limites da norma EN 60456 ou ter um consumo médio inferior a 7 l/kg	3 pontos	
46	Indicações sobre a dureza da água	Deve cumprir-se pelo menos um dos requisitos: deve haver informações sobre a dureza da água local ou haver um sistema de dosagem automático que optimize o uso de detergente	0,5 pontos pelo primeiro requisito e 1,5 pelo segundo; máximo 1,5 pontos	A utilização de mais ou menos detergentes depende da dureza da água
47	Gestão otimizada da piscina	Devem cobrir-se as piscinas exteriores. Deve existir um sistema para otimizar o consumo de cloro. Deve ter filtração natural à base de plantas	1 ponto para primeira situação; 0,5 pontos para a segunda situação; 1,5 pontos para a terceira; máximo 2,5 pontos	
48	Reciclagem de águas pluviais e águas cinzas	Para fins não sanitários deve utilizar-se água recuperada, da chuva ou condensada dos HVAC	1 ponto por cada opção; máximo 3 pontos	
49	Irrigação eficiente	Deve minimizar-se a irrigação	1,5 pontos	
50	Espécies exóticas nativas ou não invasoras utilizadas ao ar livre	a) ausência de espécies exóticas invasoras b) espécies exóticas não-invasoras c) espécies exóticas nativas e/ou não invasoras	Com um máximo de 2 pontos: a) 0,5 pontos b) 1 ponto c) 1,5 pontos d) 2 pontos	Para efeitos do presente rótulo ecológico da UE, espécies nativas significam espécies de

		d) exclusivamente espécies nativas		plantas que ocorrem naturalmente no país
--	--	------------------------------------	--	--

Tabela 2-14: Critérios Opcionais do REUE – Resíduos e Águas Residuais

Critérios de Resíduos e Águas Residuais				
Critérios		Resumo Geral	Pontos	Observações
51	Produtos de papel	90% das seguintes categorias devem ter rótulo ecológico ou ISO tipo I: papel higiênico, papel de seda, de escritório, impresso e convertido	0,5 pontos para cada uma das categorias até um máximo de 2 pontos	
52	Bens duráveis	Pelo menos 40% das categorias devem ter rótulo ecológico ou ISO tipo I: roupa de cama, toalhas, roupa de mesa, computadores, televisões, colchões, móveis, aspiradores, revestimento	1 ponto por categoria no máximo 4 pontos	
53	Abastecimento de bebidas	Pelo menos 50% ou 70% da provisão de bebidas devem estar em contentores recarregáveis	1 ponto para 50% e 2 pontos para 70%; máximo 2 pontos	
54	Detergentes e artigos de higiene pessoal	Pelo menos 80% do volume ou peso deve ter rótulo ecológico ou ISO tipo I: diversos detergentes, produtos de limpeza, sabonetes, shampoos	0,5 pontos para cada categoria até um máximo de 2 pontos	
55	Minimização da utilização de produtos de limpeza	A limpeza deve ser realizada com uso eficiente de produtos de limpeza	1,5 pontos	Exceto quando exigido por lei ou por higiene ou práticas de saúde e segurança
56	Desengorduramento	Deve ser realizado por meios mecânicos utilizando areia ou cascalho	1 ponto	Também pode ser utilizado com desengorduradores com etiqueta ISO tipo I
57	Têxteis usados e móveis	Deve doar-se móveis e têxteis em fim de vida; devem comprar-se produtos reutilizados ou em segunda mão	1 ponto por cada medida com um máximo de 2 pontos	
58	Compostagem	Deve separar pelo menos uma das seguintes categorias: desperdício de quinta, de alimentos, de produtos e resíduos biodegradáveis	1 ponto por cada categoria com um máximo de 2 pontos	
59	Tratamento de águas residuais		3 pontos	Apenas se aplica se houver lavagem de carros no alojamento

Tabela 2-15: Critérios Opcionais do REUE classificados como "Outros"

Outros Critérios				
	Critérios	Resumo Geral	Pontos	Observações
60	Não fumar nos quartos	Oferecer um alojamento totalmente livre de fumo	1 ponto	
61	Política social	Deve ter uma política social documentada para pelo menos um dos seguintes benefícios: tempo livre para educação, refeições gratuitas, uniformes gratuitos, descontos no serviço, transporte sustentável, cuidado para obter empréstimo casa	0,5 ponto para cada benefício até um máximo de 2 pontos	A política social documentada deve ser atualizada e comunicada ao pessoal anualmente
62	Veículos de manutenção	Nenhum veículo a motor de combustão deve ser utilizado para manutenção	1 ponto	
63	Oferta de meios de transporte ambientalmente preferível	Deve oferecer-se aos convidados estes meios de transporte	2,5 pontos	
64	Superfícies sem vedação	Este critério refere-se à vedação das superfícies, que causa o esgotamento do solo e dificulta a drenagem adequada da chuva	1 ponto	
65	Produtos locais e orgânicos	Pelo menos dois produtos alimentares de origem local devem ser oferecidos numa refeição; escolher fornecedores locais; pelo menos 2 produtos ou 4 produtos produzidos de forma orgânica	1 ponto para a primeira opção, 1 ponto para a segunda, e 1 ou 2 pontos para a terceira, caso haja 4 produtos de preparação diária orgânicos com um máximo de 4 pontos	
66	Prevenção de pesticidas	Não se deve utilizar qualquer pesticida	2 pontos	
67	Ações ambientais e sociais adicionais	Deve haver ações adicionais às previstas nos critérios para melhorar o desempenho ambiental ou social	Ações ambientais 0,5 pontos cada até um máximo de 2 pontos; ações sociais 0,5 pontos cada com máximo de 1 ponto; máximo de 3 pontos total	

Como se pode observar nas tabelas acima apresentadas, existem para além dos 22 critérios obrigatórios, 45 critérios opcionais cotados por pontos. Alguns dos critérios obrigatórios encontram-se repetidos nos opcionais com mais exigências. É necessário dentro destes 45 critérios um total mínimo de 20 pontos na obtenção do REUE, o que permite à organização escolher qual a área de seu interesse para obter um nível de exigência mais elevado. É possível o alojamento somar mais pontos dos que os mínimos obrigatórios, mas esta situação não é tida em conta como relevante.

De referir que existe alguma flexibilidade dentro dos critérios, por exemplo, caso não seja possível a implementação de algum critério obrigatório é possível apresentar uma justificação válida com os documentos que provem a impossibilidade de cumprimento.

3. Metodologia

A metodologia apresentada inicia-se pela realização do enquadramento teórico seguindo-se de dois momentos principais: análise das melhores práticas de gestão ambiental no sector e entrevistas com *stakeholders*. Posteriormente, encontra-se uma fase de lições que pretendem adicionar informação ao enquadramento inicial como se pode observar na figura 3-1.

Pretende-se que a interpretação dos resultados da presente dissertação, como referido, fortaleça o conhecimento atual existente sobre o Rótulo Ecológico da União Europeia no sector dos serviços de alojamento em Portugal.

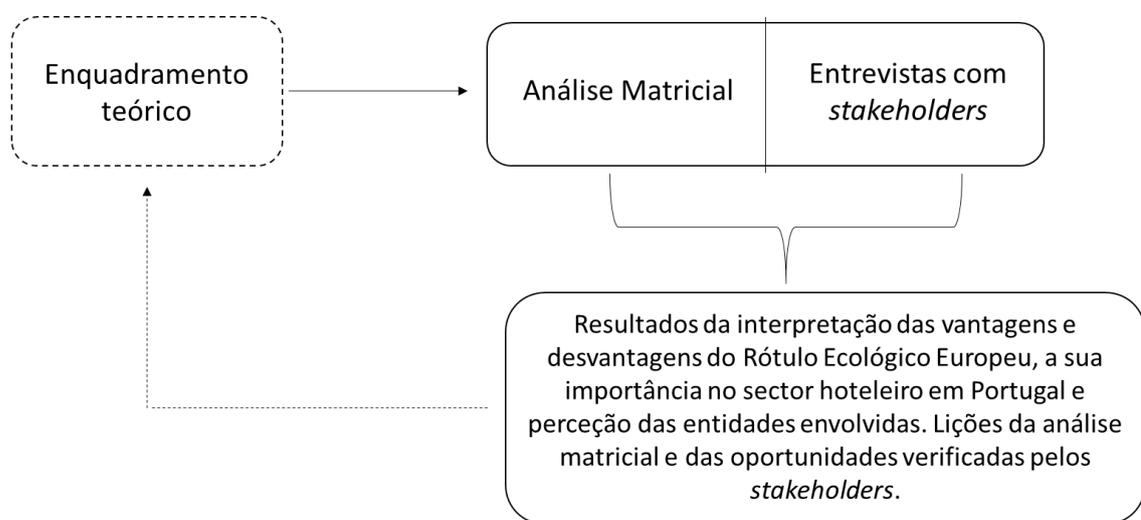


Figura 3-1: Metodologia e etapas gerais do trabalho desenvolvido

As ferramentas utilizadas são descritas individualmente e baseiam-se em dois pontos principais, a comparação através de uma matriz de análise entre os critérios do REUE e as melhores práticas de gestão no sector, e entrevistas/questionários. Todos os documentos originais encontram-se disponíveis em anexo de forma a permitir a sua consulta detalhada.

De mencionar que se considera o sector dos serviços de alojamento como um “sector alavanca” pela possibilidade de influenciar outros sectores. O interesse em desenvolver esta área passa por ter a capacidade de influenciar vários fornecedores no sentido de aprovisionar produtos com Rótulo Ecológico.

De acordo com os objetivos da presente dissertação, a metodologia utilizada tornou possível a leitura interpretativa da situação atual do Rótulo Ecológico nos serviços de alojamento em Portugal.

3.1. Enquadramento Teórico

O enquadramento teórico dividiu-se em três tópicos principais: gestão ambiental nas organizações, o Rótulo Ecológico da União Europeia e o sector dos serviços de alojamento.

Inicialmente, ao abordar diversos instrumentos de gestão ambiental, pretendeu-se construir um enquadramento do tema na literatura da especialidade de forma a posicionar o Rótulo Ecológico no contexto das diversas ferramentas de gestão ambiental ao dispor das organizações.

No segundo tópico, já direccionado para o REUE, procurou-se perceber qual o enquadramento legal e objetivos gerais bem como o seu funcionamento. Apresentou-se ainda uma avaliação do instrumento a nível teórico de forma a consolidar as suas vantagens e limitações.

Por fim, no capítulo sobre o sector dos serviços de alojamento, expõe-se um enquadramento sobre a importância deste sector tanto na Europa como em Portugal, os critérios específicos do REUE e ainda qual a situação atual do sector em Portugal.

Os principais tópicos, representados na figura 3-2, foram selecionados após uma pesquisa inicial que permitiu enquadrar o estudo do REUE em Portugal.



Figura 3-2: Principais tópicos abordados no enquadramento teórico da presente dissertação

3.2. Análise dos Critérios do REUE e Comparação com Melhores Práticas de Gestão Ambiental

Uma das principais diferenças entre os referenciais de implementação de SGA, tais como o EMAS, e o REUE trata-se da sua orientação e foco de atuação. Enquanto os SGA visam a melhoria contínua do desempenho ambiental de uma organização, o REUE está orientado diretamente para a melhoria do produto ou do serviço. Enquanto o EMAS propõe um sistema de melhoria contínua, o REUE pretende atingir um padrão de desempenho elevados elevado à partida, não conferindo

explicitamente um incentivo à melhoria contínua, para além da necessidade de atualização no caso de desenvolvimentos técnicos. No âmbito do EMAS a Comissão Europeia desenvolveu um Documento de Referência Sectorial (DRS) para o sector da hotelaria no qual se identificam as melhores práticas de gestão ambiental e os níveis de desempenho considerados mais exigentes: os *benchmarks* de excelência. Assim, nesta etapa do trabalho procurou investigar-se de que forma os critérios do REUE para o sector em estudo estão alinhados com as melhores práticas de gestão preconizadas no respetivo DRS.

A consulta do DRS permitiu identificar as Melhores Práticas de Gestão Ambiental (MPGA); os Indicadores de Desempenho Ambiental, representados por um (i); e por fim, os Indicadores de Excelência, que por se tratarem de *benchmarks* são representados por (b). Trata-se de um documento bastante abrangente pois inclui várias áreas de aplicação, desde transportes para o hotel até produtos utilizados. Neste sentido, construiu-se uma matriz de análise onde se procurou efetuar uma correspondência entre a informação presente no DRS e os critérios do REUE para os serviços de alojamento.

A análise matricial conta com o conhecimento das MPGA e dos critérios do REUE, anteriormente descritos no capítulo 2.3.3. Na tabela 3-1 as apresentadas todas as melhores práticas presentes no DRS, identificadas por “M”, que se encontram divididas por 8 áreas gerais.

Tabela 3-1: Áreas de Aplicação das Melhores Práticas de Gestão Ambiental presentes no DRS

Questões transversais	
M1	Aplicação do sistema de gestão ambiental
M2	Gestão da cadeia de abastecimento
Gestão dos destinos	
M3	Planos de desenvolvimento dos destinos
M4	Conservação e gestão da biodiversidade
M5	Infraestruturas e prestação de serviços
Atividades dos operadores turísticos e das agências de viagens	
M6	Reduzir e atenuar o impacto ambiental das atividades de transporte
M7	Incentivar a melhoria ambiental das estruturas de alojamento
M8	Incentivar a melhoria ambiental das zonas de destino
M9	Conceber e promover pacotes adequados e incentivar comportamentos
M10	Atividades comerciais e administrativas eficazes
Reduzir ao mínimo o consumo de água nas estruturas de alojamento	
M11	Monitorização, manutenção e otimização do sistema de água
M12	Dispositivos que permitem utilização racional da água
M13	Serviços de limpeza eficientes
M14	Otimização dos serviços de lavandaria em pequena escala
M15	Otimização dos serviços de lavandaria em grande escala
M16	Otimização da gestão das piscinas
M17	Reciclagem das águas pluviais e das águas residuais domésticas

Gestão dos resíduos e das águas residuais nas estruturas de alojamento	
M18	Prevenção de resíduos
M19	Triagem dos resíduos e envio para reciclagem
M20	Tratamento das águas residuais
Reduzir ao mínimo o consumo de energia nas estruturas do alojamento	
M21	Sistemas de controlo e de gestão da energia
M22	Melhoria da envolvente do edifício
M23	Otimização dos sistemas de aquecimento
M24	Aplicação eficientes de bombas de calor e de aquecimento geotérmico
M25	Iluminação e equipamento elétrico eficiente
M26	Fontes de energia renováveis
Cozinhas de hotéis e de restaurantes	
M27	Abastecimento ecológico de produtos alimentares e bebidas
M28	Gestão de resíduos orgânicos
M29	Otimização da lavagem e limpeza da loiça e da preparação de alimentos
M30	Otimização da confeção dos alimentos e dos sistemas de ventilação e refrigeração
Parques de campismo	
M31	Educação ambiental dos clientes
M32	Gestão ambiental de espaços ao ar livre
M33	Eficiência energética e instalação de energias renováveis
M34	Eficiência no consumo de água
M35	Redução de resíduos
M36	Piscinas naturais

Compararam-se todos os critérios do REUE, individualmente, não apenas com as melhores práticas, mas também com os indicadores de desempenho e *benchmarks*. O Anexo 2 permite visualizar os quatro campos fundamentais para a construção da matriz comparativa: REUE, MPGA, (i) e (b). No entanto, na presente investigação apresenta-se uma leitura mais focalizada para as melhores práticas. De forma a tornar a facilitar a leitura da matriz desenvolvida, desenvolveu-se um sistema de cores correspondente a três categorias de resultados.

A primeira categoria representa os critérios que se encontram em ambos os documentos com os objetivos semelhantes; a segunda categoria refere-se a critérios que são abordados em ambos os documentos, mas os seus objetivos não coincidem; e por fim, na última categoria encontram-se critérios que não constam no DRS.

A análise permitiu uma leitura horizontal, onde se observa qual a correspondência dos critérios do REUE com o DRS e ainda, uma leitura vertical que torna possível identificar quais as melhores práticas do DRS que correspondem a um maior número de critérios do REUE.

Desta forma, pretende analisar-se com esta matriz as possíveis sinergias e complementaridade entre os critérios do REUE e a adoção de MPGA no âmbito de SGA. Esta comparação permitirá,

conjuntamente com as perceções dos *stakeholders*, desenvolver recomendações para a adoção de práticas ambientais que permitam colmatar eventuais dificuldades de adesão ao REUE, ao mesmo tempo que potenciam a melhoria contínua do desempenho ambiental das organizações aderentes.

3.3. Entrevistas com os *Stakeholders*

Face aos objetivos propostos na presente dissertação, identificaram-se como principais *stakeholders* os hotéis aderentes ao REUE em Portugal e a entidade responsável – DGAE. Realizou-se uma entrevista semiestruturada junto dos responsáveis do REUE na DGAE de forma a compreender quais as perceções sobre o funcionamento deste instrumento em Portugal e também as oportunidades e dificuldades encontradas pelo organismo competente.

A entrevista decorreu nas instalações DGAE e contou com a presença de três representantes desta organização (Engenheira Carla Pinto, Engenheira Aida Alves e Engenheiro Miguel Vaz). O guião desenvolvido para a entrevista (Anexo 3) foi construído com base na pesquisa teórica realizada e na análise dos critérios do REUE para o sector dos serviços de alojamento.

Apresentam-se como principais tópicos condutores da entrevista:

- 1) Rótulo Ecológico União Europeia
 - a. Caracterização geral e tendências
 - b. Esquema de governança em Portugal
- 2) Rótulo Ecológico nos serviços de alojamento
 - a. Critérios
- 3) Avaliação de resultados e desempenho: geral e no sector do alojamento
- 4) Relação com outros instrumentos de gestão

Num segundo momento de entrevistas, com a intenção de perceber qual a perceção dos responsáveis dos serviços de alojamento aderentes ao REUE sobre o funcionamento deste instrumento, realizou-se um questionário (Anexo 4) cuja estrutura se encontra dividida em quatro categorias principais de questões:

1. O turista e a exigência do consumidor
2. Contexto da adesão ao REUE
3. Critérios do REUE no sector dos serviços de alojamento
4. Vantagens e dificuldades do processo de adesão ao REUE

O convite à participação neste estudo foi enviado aos seis hotéis com REUE em Portugal, tendo o contacto sido intermediado pela DGAE. Os questionários realizaram-se a quatro dos hotéis que responderam afirmativamente à solicitação apresentada. Três questionários realizaram-se através de contacto telefónico e apenas um com entrevista presencial. As respostas obtidas ao questionário encontram-se detalhadas nos Anexos 5, 6, 7 e 8.

4. Resultados e Discussão

4.1. Análise Comparativa do Rótulo Ecológico da União Europeia e Documento de Referência Sectorial para os Serviços de Alojamento

A análise baseou-se na comparação entre os critérios do REUE e o DSR como descrito anteriormente na metodologia (capítulo 3.2). Nesta secção apresentam-se os resultados segundo três categorias: Critérios Equivalentes, Critérios Abordados de forma distinta e Critérios Não Abordados. Classificou-se ainda o grau correspondência observada nestas categorias segundo um esquema de cores como “verde”, “amarelo” e “vermelho”, respetivamente.

A matriz completa da análise comparativa que foi efetuada encontra-se no Anexo 2 e foi a base para a apresentação da síntese de resultados apresentados na tabela 4-1.

Nesta matriz apresentam-se em cada linha os 67 critérios do REUE representados pelos seus números respetivos explicados no capítulo 2.3.3. Nas colunas apresentam-se as MPGA representadas pela letra M correspondendo a todas as melhores práticas presentes no DRS referidas no capítulo 3.2. Ambas estão agrupadas dentro dos seus temas gerais.

Tabela 4-1: Análise comparativa entre os critérios do REUE e as MPGA nos serviços de alojamento

MPGA	Gestão de resíduos e águas residuais					Atividades de turismo					Reduzir ao mínimo o consumo de água					Gestão de resíduos e resíduos					Reduzir ao mínimo o consumo de energia					Cozinha hotel e restaurante			Parques de campismo		
	M1	M2	M5	M6	M7	M10	M12	M13	M14	M16	M17	M18	M19	M20	M21	M23	M24	M25	M26	M27	M28	M29	M31	M32	M33						
Obrigatório Administração Geral	1																														
	2																														
	3																														
	4																														
	5																														
Obrigatório Energia	6																														
	7																														
	8																														
	9																														
	10																														
	11																														
	12																														
	13																														
	14																														
Obrigatório Água	15																														
	16																														
	17																														
Obrigatório Resíduos e Águas Residuais	18																														
	19																														
	20																														
Obrigatório Outros	21																														
	22																														
	23																														
	24																														
Opcionais Administração Geral	25																														
	26																														
	27																														
	28																														
Opcionais Energia	29																														
	30																														
	31																														
	32																														
	33																														
	34																														
	35																														
	36																														
	37																														
	38																														
	39																														
	40																														
	Opcionais Água	41																													
42																															
43																															
44																															
45																															
46																															
47																															
48																															
49																															
50																															
Opcionais Resíduos e Águas Residuais	51																														
	52																														
	53																														
	54																														
	55																														
	56																														
	57																														
	58																														
	59																														
Opcionais Outros	60																														
	61																														
	62																														
	63																														
	64																														
	65																														
	66																														
	67																														

Legenda Tabela 4-1: A cor verde corresponde aos critérios equivalentes; a cor amarela corresponde aos critérios que são abordados de forma distinta; a cor vermelha corresponde aos critérios que não são abordados nas MPGA; a cor cinzenta corresponde à inexistência de conexão; a cor branca corresponde à inexistência de ligação entre as áreas de interesse. A linha das MPGA corresponde à seguinte designação: **M1** - Aplicação de um sistema de gestão ambiental; **M2** - Gestão da cadeia de abastecimento; **M3** - Planos de desenvolvimento dos destinos; **M4** - Conservação e gestão da biodiversidade; **M5** - Infraestruturas e prestação de serviços; **M6** - Reduzir e atenuar o impacto ambiental das atividades de transporte; **M7** - Incentivar a melhoria ambiental das estruturas de alojamento; **M8** - Incentivar a melhoria ambiental das zonas de destino; **M9** - Conceber e promover pacotes adequados e incentivar comportamentos; **M10** - Atividades comerciais e administrativas eficazes; **M11** - Monitorização, manutenção e otimização do sistema de água; **M12** - Dispositivos que permitem utilização racional da água; **M13** - Serviços de limpeza eficientes; **M14** - Otimização dos serviços de lavanderia em pequena escala; **M15** - Otimização dos serviços de lavanderia em grande escala; **M16** - Otimização da gestão das piscinas; **M17** - Reciclagem das águas pluviais e das águas residuais domésticas; **M18** - Prevenção de resíduos; **M19** - Triagem dos resíduos e envio para reciclagem; **M20** - Tratamento das águas residuais; **M21** - Sistemas de controlo e de gestão da energia; **M22** - Melhoria da envolvente do edifício; **M23** - Otimização dos sistemas de aquecimento; **M24** - Aplicação eficientes de bombas de calor e de aquecimento geotérmico; **M25** - Iluminação e equipamento elétrico eficiente; **M26** - Fontes de energia renováveis; **M27** - Abastecimento ecológico de produtos alimentares e bebidas; **M28** - Gestão de resíduos orgânicos; **M29** - Otimização da lavagem e limpeza da loiça e da preparação de alimentos; **M30** - Otimização da confeção dos alimentos e dos sistemas de ventilação e refrigeração; **M31** - Educação ambiental dos clientes; **M32** - Gestão ambiental de espaços ao ar livre; **M33** - Eficiência energética e instalação de energias renováveis; **M34** - Eficiência no consumo de água; **M35** - Redução de resíduos; **M36** - Piscinas naturais. A coluna dos critérios do REUE corresponde à seguinte designação: **1** - SGA **2** - Treino pessoal **3** - Informação clientes **4** - Manutenção geral **5** - Monitorização do consumo **6** - Aparelhos de aquecimento **7** - Aparelhos de ar condicionado e bombas de calor **8** - Iluminação **9** - Termorregulação **10** - Desligamento automático de iluminação **11** - Aparelhos exteriores **12** - Obtenção de energia renovável **13** - Carvão e óleos de aquecimento **14** - Acessórios de água: torneiras **15** - Acessórios de água: sanitários **16** - Redução na lavanderia **17** - Prevenção de resíduos alimentares **18** - Itens descartáveis **19** - Triagem e envio de resíduos para reciclagem **20** - Não fumar **21** - Promoção de transportes "verdes" **22** - Informação sobre o REUE **23** - Registo EMAS ou certificação ISO **24** - Registo EMAS ou certificação ISO de fornecedores **25** - Serviços com certificação **26** - Comunicação ambiental, social e educação **27** - Controlo de consumos: energia e água **28** - Aparelhos de aquecimento de água **29** - Aparelhos de ar condicionado com eficiência **30** - Bombas de calor até 100kW **31** - Eletrodomésticos e iluminação de baixo consumo energético **32** - Recuperação de calor **33** - Termorregulação e isolamento de janelas **34** - Desligamento automático de dispositivos **35** - Aquecimento/arrefecimento por cogeração **36** - Secadores de mãos com sensor **37** - Emissões do aquecedor **38** - 100% de eletricidade de fornecedores com energia renovável **39** - Auto geração de eletricidade **40** - Energia de aquecimento de fontes renováveis **41** - Aquecimento de piscinas **42** - Acessórios de água mais exigentes: torneiras **43** - Acessórios de água mais exigentes: sanitários **44** - Consumo de água da máquina de lavar louça **45** - Consumo de água da máquina de lavar roupa **46** - Indicações sobre dureza da água **47** - Gestão otimizada da piscina **48** - Reciclagem de águas pluviais e águas cinzas **49** - Irrigação eficiente **50** - Espécies exóticas nativas ou não invasivas **51** - Produtos de papel **52** - Bens duráveis **53** - Abastecimento de bebidas **54** - Detergentes e artigos de higiene pessoal **55** - Minimização de produtos de limpeza **56** - Desengorduramento **57** - Têxteis usados e móveis **58** - Compostagem **59** - Tratamento de águas residuais **60** - Proibição de fumar total **61** - Política social **62** - Veículos de manutenção **63** - Oferta de transportes "verdes" **64** - Superfícies sem isolamento **65** - Produtos locais e orgânicos **66** - Prevenção de pesticidas **67** - Ações ambientais e sociais adicionais

O Rótulo Ecológico da União Europeia divide os seus critérios em dois grupos principais denominados por obrigatórios e opcionais, que se encontram por sua vez subdivididos em cinco áreas gerais: administração geral, energia, água, resíduos e águas residuais e outros critérios (figura 4-1). Encontra-se com a cor branca situações onde as áreas gerais não correspondem. De mencionar que alguns dos critérios opcionais são semelhantes a critérios obrigatórios, mas de cariz mais exigente.

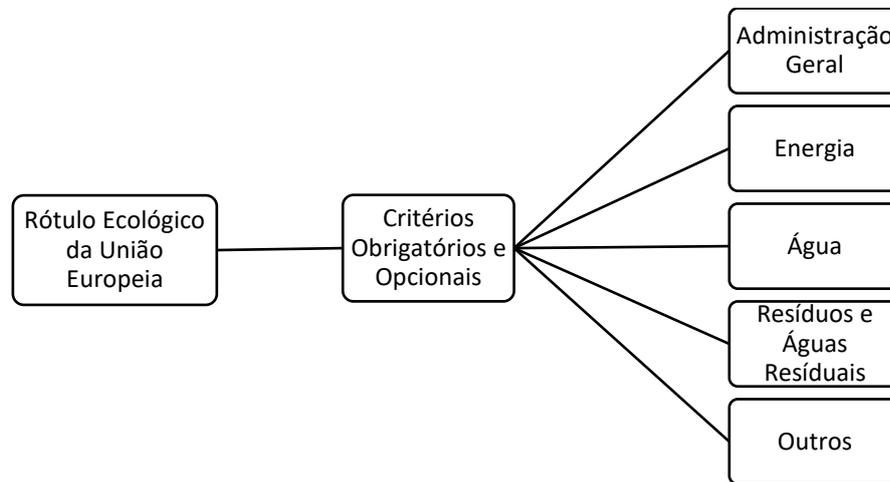


Figura 4-1: Esquema da divisão das áreas abordadas no REUE

Com a observação da matriz da tabela 4-1 tornou-se possível identificar qual a correspondência dos critérios, tanto obrigatórios como opcionais, ao DRS.

Relativamente à leitura individual de cada critério, nos critérios obrigatórios de administração, os três primeiros encontram-se de acordo com o Documento de Referência Sectorial abrangendo áreas como “sistemas de gestão ambiental”, “formação de pessoal” e “informação aos clientes”. O quarto critério relativo à manutenção geral não se encontra no DRS pois trata-se de uma manutenção periódica aos aparelhos e dispositivos, sendo referido em alguns casos para dispositivos específicos durante o documento. O mesmo se passa com o quinto e último critério desta área, que embora seja mencionado é abordado de forma diferente.

Existem oito critérios associados aos obrigatórios de energia. No primeiro destes critérios, os tópicos são abordados de forma diferente sendo o REUE mais exigente do que o DRS. No segundo caso, verifica-se uma correspondência nos dois instrumentos. No critério 8 enquanto o REUE trata de percentagens de iluminação com eficiência de Classe A, o DRS apresenta metas em W/m². Os quatro critérios seguintes não são mencionados no DRS não sendo por isso possível comparar o nível de exigência. Existe ainda o critério 12 que apresenta as mesmas características do que a M26 sobre a aquisição de eletricidade a um fornecedor de eletricidade produzida a partir de fontes de energia renováveis.

Com apenas três critérios obrigatórios no domínio da 'água', o REUE apresenta uma abordagem diferente do DRS. De referir que o critério 14 impõe um caudal de torneiras sem exceder os 8,5 L/min, um valor de baixa exigência, mas volta a repetir o mesmo critério nos opcionais (critério 42) onde já existe uma ligação direta com o DRS com 7L/min. Estes casos permitem ao aderente do Rótulo Ecológico ter alguma liberdade no que diz respeito à exigência dos critérios.

Resíduos e águas residuais encontram-se no mesmo grupo no REUE, enquanto no DRS as águas residuais surgem em áreas temáticas distintas das MPGA. A "prevenção de resíduos", critérios 17 e 18, não se encontram abrangidos de forma direta no DRS enquanto o REUE apresenta um planeamento bastante descritivo para a redução de resíduos provenientes dos serviços de restauração e de artigos descartáveis. A triagem de resíduos é mencionada de forma distinta embora seja de grande importância para o sector.

Os "outros critérios" do Rótulo Ecológico apresentam a "proibição de fumar" – que não é mencionado no DRS, informações sobre o rótulo que não se aplica ao caso do DRS e por fim, a "promoção de meios de transporte preferíveis do ponto de vista ambiental" que se verificou em ambos os instrumentos.

Fazendo uma síntese dos primeiros 22 critérios obrigatórios para a adesão ao REUE verificou-se que apenas 23% se caracterizaram como equivalentes às MPGA do DRS, 36% são tematicamente coincidentes, mas apresentam requisitos diferentes e 41% não se encontram no DRS, como se pode observar na figura 4-2.

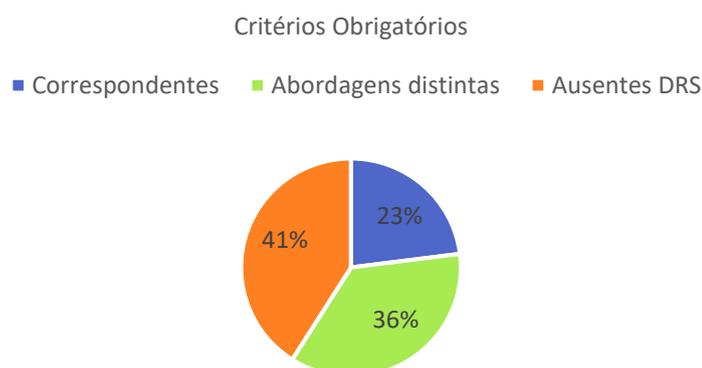


Figura 4-2: Percentagens de correspondência dos critérios obrigatórios com o DRS

Os critérios denominados opcionais do REUE estão categorizados por pontos e é expressamente obrigatório o requerente obter um total de 20 pontos em critérios opcionais. Este sistema permite a cada organização selecionar quais as áreas nas quais pretendem assumir um desempenho mais

exigente. Na figura 4-3, pode observar-se quantos pontos são possíveis alcançar em cada grupo dos critérios opcionais.

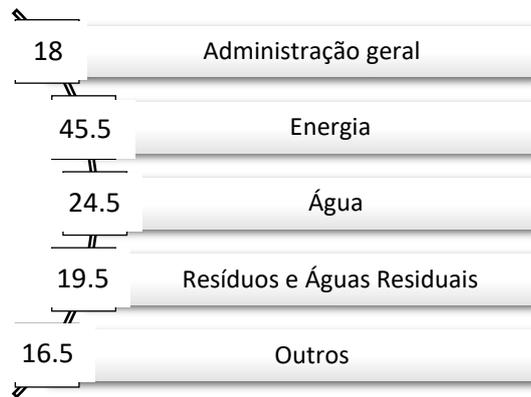


Figura 4-3: Pontuação máxima por cada área dos critérios opcionais do REUE

Dentro dos opcionais, os dois primeiros critérios são referentes ao registo no EMAS ou certificação ISO 14001 do alojamento e dos fornecedores, o que não se aplica no caso do DRS. No critério 25 propõe-se a existência de serviços com o Rótulo Ecológico, caso que é mencionado no DRS, mas abordado de forma distinta. Ainda no grupo de critérios opcionais para a “administração geral” encontra-se a “informação e educação ambiental e social”, que constitui um reforço do critério 3 já discutido anteriormente. Por último, no DRS o controlo dos consumos é abordado ao longo dos vários critérios enquanto no REUE é considerado um critério específico, situação equivalente ao critério 5.

Como se verifica na figura 4-3, a energia é a área onde é possível adquirir mais pontos. Nesta categoria existem vários critérios mais exigentes do que os obrigatórios e do que o que está previsto no DRS. Por exemplo, o critério 29 referente à eficiência energética dos aparelhos de ar condicionado, apresenta um grau de exigência (i.e. nível de eficiência energética) superior ao critério obrigatório semelhante (critério 7). No critério 31, referente a eletrodomésticos e iluminação de baixo consumo, também existe uma exigência superior comparativamente ao previsto no DRS. Para além destas situações, verificam-se outros casos em que critérios opcionais do REUE demonstram uma correspondência direta com práticas de gestão do DRS, como é o caso do critério 38 (referente à aquisição de eletricidade de fontes renováveis) que é semelhante à M26. Finalmente, observa-se que na área da energia existem 8 critérios do REUE (em 14) que não são abordados no DRS.

Os critérios opcionais relacionados com água, iniciam-se no 42 e 43 que correspondem aos obrigatórios 14 e 15, mas com um grau de exigência mais elevada. No DRS estes são abordados de forma diferente embora a exigência a nível de torneiras e chuveiros seja igual em matéria de consumos. No que diz respeito a máquinas de lavar louça e roupa, o REUE apresenta critérios muito mais exigentes do que o DRS e por isso considerou-se o critério 42 equivalente (“a verde”) à M12, o

critério 15 é abordado de forma distinta (“a amarelo”) da M12 e o critério 43 também “amarelo”. Um resultado semelhante foi verificado com questões relacionadas com a gestão de piscinas.

Relativamente aos resíduos e águas residuais encontram-se alguns critérios onde o DRS apresenta práticas ambientais com um nível de exigência superior aos critérios do REUE, como o 53 – “abastecimento de bebidas” – e o 58 – “compostagem”. Alguns critérios são abordados de forma distinta onde o REUE é mais exigente como é o caso dos “produtos de papel” e “bens duráveis”. Questões como o “desengorduramento” e “têxteis e moveis usados” não são abordadas no DRS tornando o REUE mais exigente nas questões de prevenção e reutilização destes resíduos/produtos.

Por último, os critérios opcionais denominados “outros”, que conferem uma possibilidade de 16.5 pontos não são, na sua maioria, abordados no DRS. Apenas dois critérios são abordados, embora de forma diferente, relativamente a “veículos de manutenção” e “transportes ambientalmente preferíveis”. Todos os restantes não se encontram no DRS e abordam temas como políticas sociais tanto para a comunidade local como para os funcionários do alojamento, “proibição de fumar”, “prevenção de pesticidas”, “impermeabilização” e ainda “preferência de produtos locais na alimentação”.

Analisando o total de 67 critérios do REUE, que inclui 22 obrigatórios e 45 opcionais, pode observar-se na figura 4-25 que apenas 21% se caracterizam como equivalentes, 37% apresentam abordagens diferentes e 42% não se encontram no DRS, valores bastante semelhantes aos encontrados na avaliação dos obrigatórios (figura 4-4).

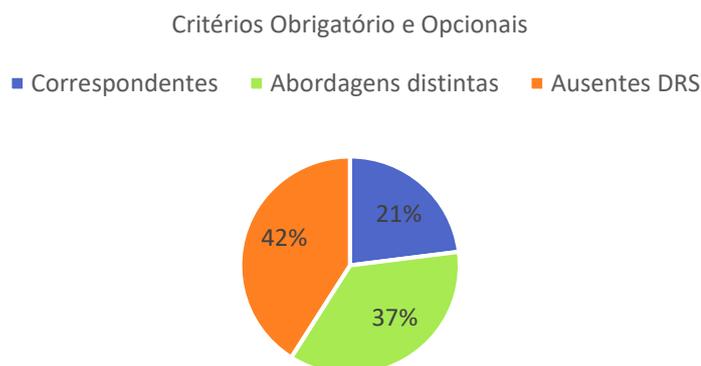


Figura 4-4: Percentagem de correspondência dos 67 critérios totais com o DRS

Para além da avaliação da correspondência dos critérios com o DRS, analisou-se ainda quais as MPGA que permitiriam abordar um maior número de critérios do REUE.

Existem 8 áreas gerais no DRS para as MPGA, como referido no capítulo 3.2. e foi possível observar que o âmbito das MPGA é mais abrangente que os critérios do Rótulo. Uma melhor prática

está mencionada em vários critérios e por isso, houve a necessidade de perceber qual seria a correspondência numa leitura vertical da matriz em questão. Dentro de cada área principal das melhores práticas, existe uma distribuição diferente de critérios. Por exemplo, na área “Reduzir ao mínimo consumos de água” existem associados 12 critérios. Na seguinte figura 4-5 é possível observar esta distribuição.

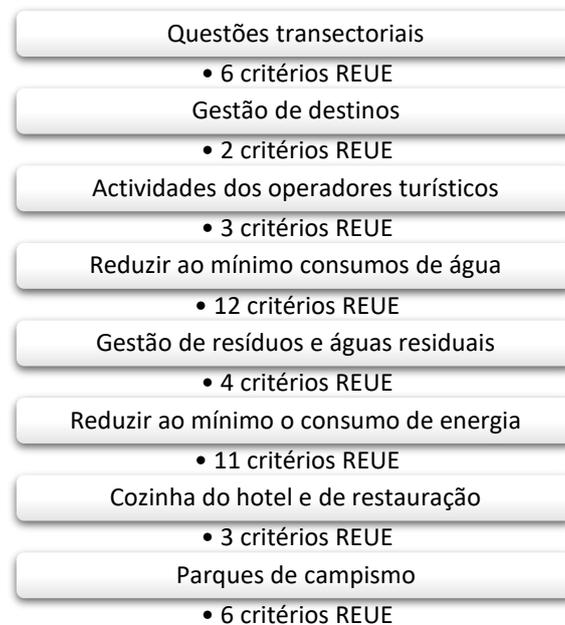


Figura 4-5: Número de critérios correspondentes do REUE com as MPGA

Como se pode observar na figura anterior (4-5), a área com maior correspondência está relacionada com a otimização da utilização da água, seguindo-se a energia, parques de campismo, questões transversais, resíduos, cozinha, operadores turísticos e por fim, gestão de destino. De mencionar que os critérios que correspondem a cada uma das áreas não são todos classificados como equivalentes. Esta leitura inclui os “equivalentes” e os “abrangidos de forma distinta”. Se separarmos por critérios “equivalentes” vamos obter um resultado diferente apresentado na figura 4-6.



Figura 4-6: Número de critérios classificados como “verdes” do REUE com as MPGA

No entanto, as leituras mantêm-se semelhantes pois as MPGA relacionadas com a água estão em primeiro lugar de correspondência, seguindo-se da energia e parques de campismo, e em último os resíduos e as questões transectoriais, deixando áreas como a gestão de destinos, operadores turísticos e cozinha de fora com zero critérios equivalentes.

De seguida apresenta-se um resumo dos resultados obtidos onde se pode observar quantos critérios do REUE correspondem às melhores práticas, quantos destes critérios são “equivalentes” e qual o total de pontos que se consegue obter com a correspondência a essa melhor prática. Esta leitura torna-se relevante permitindo identificar quais as MPGA e os pontos do REUE associados.

Tabela 4-2: Relação dos Critérios do Rótulo Ecológico com as MPGA

Áreas gerais MPGA	Critérios REUE	Critérios “equivalentes”	Total de pontos
Questões Transectoriais	6	1	8,5 pontos min. 14 pontos máx.
Gestão de destinos	2	0	1 ponto min. 2 pontos máx.
Atividades operador	3	0	2,5 pontos min. 7 pontos máx.
Consumo de água	12	6	14 pontos min. 22 pontos máx.
Gestão de resíduos	4	1	3 pontos
Consumo de energia	11	3	12 pontos min. 29 pontos máx.
Cozinha e restauração	3	0	4,5 pontos min. 6,5 pontos máx.

Parques de campismo	6	3	7,5 pontos min. 12 pontos máx.
---------------------	---	---	-----------------------------------

Na tabela anterior é possível identificar que as melhores práticas relacionadas com a redução do consumo de água, se aplicadas por uma organização, irão facilitar a aplicação do REUE, existindo 12 critérios correspondentes dos quais apenas 4 são obrigatórios. A vantagem é permitir ao requerente ter 8 critérios opcionais. Os 8 critérios abrangidos pela MPGA de consumo de água equivale a 14 pontos no mínimo e 22 no máximo representando uma grande vantagem a nível de aplicação do REUE.

Em relação aos critérios de energia apresentam-se 11 critérios correspondentes, dos quais apenas 3 são obrigatórios, permitindo 8 critérios opcionais com um total de 12 pontos no mínimo e 29 pontos no máximo.

A área temática “parques de campismo”, com 6 critérios correspondentes em que apenas 1 é obrigatório, apresenta 5 opcionais com um total de 7,5 pontos possíveis no mínimo e 12 no máximo. Com o mesmo número de critérios, mas com 3 obrigatórios e 3 opcionais encontra-se as “questões transeitoriais” com a possibilidade de aglomerar 8,5 pontos no mínimo e 14 no máximo. A MPGA sobre “atividades de operadores turísticos” tem 3 critérios equivalentes e todos opcionais com um total de 2,5 ou 7 pontos. A “cozinha e restauração” apresenta igualmente 3 critérios opcionais com um total de 4,5 ou 6,5, no mínimo e máximo respetivamente. Por fim, a “gestão de destinos” com 2 critérios, 1 obrigatório e 1 opcional, permite adquirir apenas 1 ou 2 pontos no total.

Identificaram-se ainda quais as melhores práticas que permitem contribuir para o cumprimento de um maior número de critérios do Rótulo Ecológico. A maior parte das MPGA verificam apenas 1 ou 2 critérios do rótulo. No entanto, destacam-se duas práticas que permitem correspondência com 4 critérios (M1 e M26) e uma com 5 (M12). A M1 – aplicação do sistema de gestão ambiental – permite correspondência com três critérios obrigatórios e um opcional da “administração geral” do REUE. A M12 – dispositivos que permitem uma utilização racional da água nas estruturas do alojamento – relaciona-se com três obrigatórios e dois opcionais. Por fim, a M26 – fontes de energia renováveis – permite estabelecer uma correspondência com um critério obrigatório e três opcionais. Refira-se que existem ainda duas MPGA com uma correspondência a 3 critérios do REUE: M13 – serviços de limpeza eficientes, M21- sistemas de controlo e gestão de energia, e M31- educação ambiental dos clientes.

Através da análise realizada é possível concluir que o desenvolvimento de linhas de orientação que permitam criar sinergias entre diferentes instrumentos de gestão ambiental, tais como o REUE e o EMAS, poderá constituir um veículo para facilitar a adoção destes esquemas pelas organizações do

sector dos serviços de alojamento. Sugere-se a elaboração de uma ferramenta de consulta que possibilite a correspondência entre as MPGA e os critérios do REUE. Apresenta-se na seguinte tabela 4-3, as melhores práticas de gestão com maior relevância na leitura vertical da matriz que foi construída, contribuindo para a elaboração da possível ferramenta de consulta mencionada. As organizações poderiam consultar as linhas de orientação e ferramentas de apoio à implementação integrada dos dois instrumentos e consultar exemplos de boas práticas que a ajudariam no processo de implementação, designadamente no cumprimento dos critérios do REUE.

Tabela 4-3: Melhores Práticas de Gestão Ambiental com maior aplicação no cumprimento dos critérios do REUE

MPGA com maior aplicação no REUE				
	Melhor prática	CrITÉRIOS REUE	Pontos máx.	Notas
M1	Aplicação do sistema de gestão ambiental	1 – Sistema de Gestão Ambiental 2 – Treino do pessoal 5 – Monitorização do consumo 23 – Registo EMAS ou ISO 14001	5	Três dos critérios são obrigatórios
M12	Dispositivos que permitem utilização racional de água	6 – Aquecimento com eficiência energética 14 – Acessórios de água: torneiras e chuveiros 15 – Acessórios de água: sanitas e urinóis 42 – Acessórios de água: torneiras e chuveiros (opcional) 43 – Abastecimento eficiente	8,5	MPGA com maior correspondência
M13	Serviços de limpeza eficientes	16 – Reutilização de toalhas e roupas 54 – Detergentes e artigos de higiene pessoal 55 – Minimização de produtos de limpeza	3,5	Preferência em ambos os casos para produtos com certificado
M26	Fontes de energia renováveis	12 – Fornecedor de eletricidade renovável 38 – Fornecedor de eletricidade renovável 39 – Auto-geração 40 – Energia de aquecimento de fontes renováveis	12,5	CrITÉRIOS com flexibilidade por parte do REUE
M31	Educação ambiental dos clientes	3 – Informação aos clientes 26 – Comunicação ambiental 63 – Oferta de transportes ecológicos	4,5	A educação ambiental nas MPGA encontra-se inserida na área de Parques de Campismo

4.2. Resultados da Consulta aos Stakeholders

A apresentação de resultados das percepções dos *stakeholders* encontra-se dividida por temas de interesse. Estes tópicos foram selecionados pela sua relevância e contribuição para o estudo. Dentro de cada tema expõe-se a perspetiva da entidade responsável pelo REUE (DGAE), bem como de todos os hotéis que responderam ao questionário. Como previamente mencionado, o guia da entrevista realizada à DGAE encontra-se no Anexo 3 e as respostas ao questionário realizado aos hotéis aderentes encontram-se no Anexo 4.

Tabela 4-4: Tópicos de discussão das percepções dos stakeholders, organizados de acordo com os temas abordados nas entrevistas realizadas

Tópicos de discussão abordados
Caracterização geral da adesão ao REUE: motivo de adesão, comunicação e <i>feedback</i> dos hóspedes, público-alvo
Processo de adesão ao REUE
Reflexão sobre os critérios do REUE
Vantagens e dificuldades da adesão ao REUE

4.2.1. Caracterização geral da adesão ao REUE

No que diz respeito à caracterização geral, os hotéis inquiridos tiveram a oportunidade de responder a questões de resposta aberta, o que permitiu recolher a opinião específica do alojamento relativamente ao instrumento em questão.

Os principais objetivos para a implementação do REUE variam consoante a entidade considerada. Enquanto o **Hotel 1** identifica como principal objetivo a procura de reconhecimento por parte dos hóspedes, o **Hotel 2** menciona motivações internas, o **Hotel 3** a introdução em novos mercados e o **Hotel 4** pensa não ser uma mais valia no que diz respeito à angariação de novos hóspedes. Segundo a **DGAE**, a adesão ao Rótulo proporciona a oportunidade de inserção em novos mercados, bem como um retorno imediato ao nível da redução dos consumos de recursos da organização. Em relação à comunicação, todos os hotéis apresentam informações na sua página de Internet e fisicamente no alojamento. Contudo, existe uma aposta em feiras de promoção ambiental pelo **Hotel 2**, uma aposta junto dos operadores turísticos pelo **Hotel 3** e divulgação nas redes sociais segundo o **Hotel 4**. O *feedback* dos hóspedes em relação ao REUE varia, sendo que dois hotéis identificam uma reação positiva e dois uma reação negativa. Neste último caso os hotéis em causa mencionaram reclamações dos clientes devido às práticas ambientais implementadas no contexto do REUE (i.e. a existência de ecopontos nas áreas comuns e alguns equipamentos não estarem ligados durante todo o dia). Por outro lado, os hotéis com *feedback* positivo apresentam, para além da uma

boa inserção no mercado orientado para o ambiente, elogios devido a práticas ambientais suportadas pelo Rótulo Ecológico. Estas observações permitem uma perceção diversificada por parte dos quatro alojamentos.

Quando colocadas questões relacionadas com o público-alvo obtiveram-se os resultados representados na figura 4-7. Existem um hotel que concorda com a questão 1.1. e dois hotéis que concordam totalmente com a variação do nível de exigência consoante o tipo de cliente. Relativamente à questão 2.1., existem dois hotéis que concordam totalmente com a variação da localização influenciar a adesão. A entidade responsável concorda totalmente com ambas as questões.

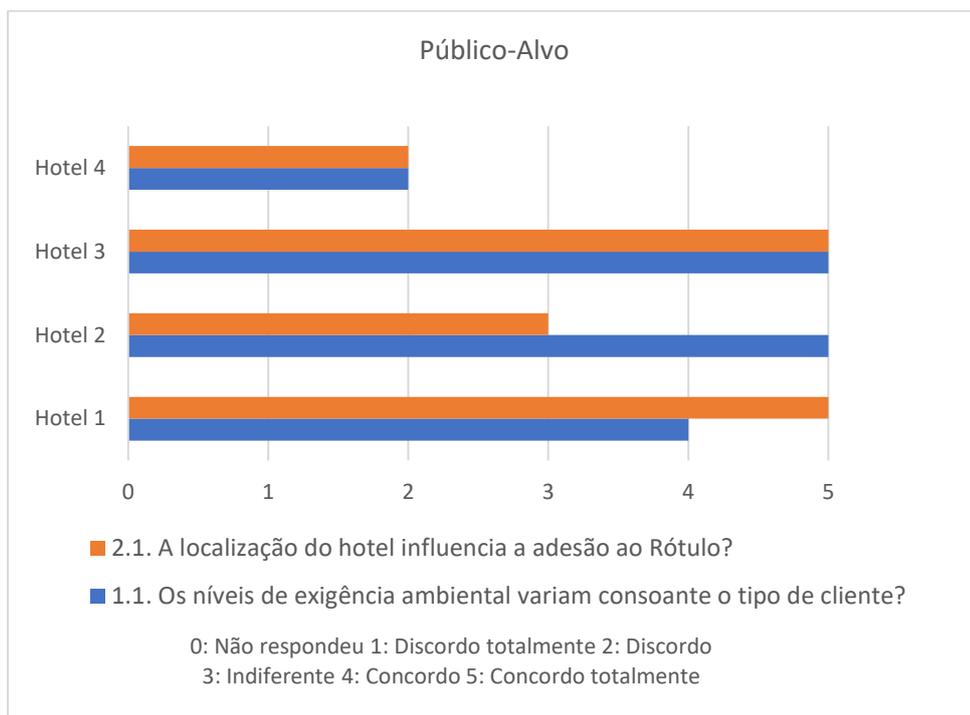


Figura 4-7: Resultados das questões 1.1. e 2.1. relacionados com público-alvo

4.2.2. Processo de adesão

No processo de adesão, identifica-se como principal motivação, comum a todos os hotéis e à própria entidade responsável, as preocupações ambientais. Para três hotéis, também como principal motivação apresenta-se a vantagem da redução dos consumos de recursos seguido da utilização de financiamentos externos para a adesão. Apenas um hotel identifica a diferenciação do mercado e o reconhecimento oficial como fator muito relevante. Segundo a **DGAE** as principais motivações passam pela redução de consumos de recursos, diferenciação no mercado e utilização de fundos, sem excluir as preocupações ambientais gerais já mencionadas.

Por sua vez, para os quatro hotéis, identifica-se a concorrência como menos relevante no motivo de adesão. Apenas um hotel identifica como menos relevante o *marketing* e utilização de fundos. Os resultados a esta questão apresentam-se na figura 4-8.



Figura 4-8: Resultados da questão 2.2. relacionada com o contexto de adesão ao REUE

De acordo com a opinião da **DGAE**, os principais obstáculos de adesão estão relacionados com a falta de conhecimento técnico. Relativamente à “existência de vários certificados no mercado” todos os hotéis consideram-no o fator menos relevante, tendo sido o REUE a sua primeira escolha. Os resultados à questão 2.3. relacionada com os obstáculos no processo de adesão encontram-se na figura 4-9.

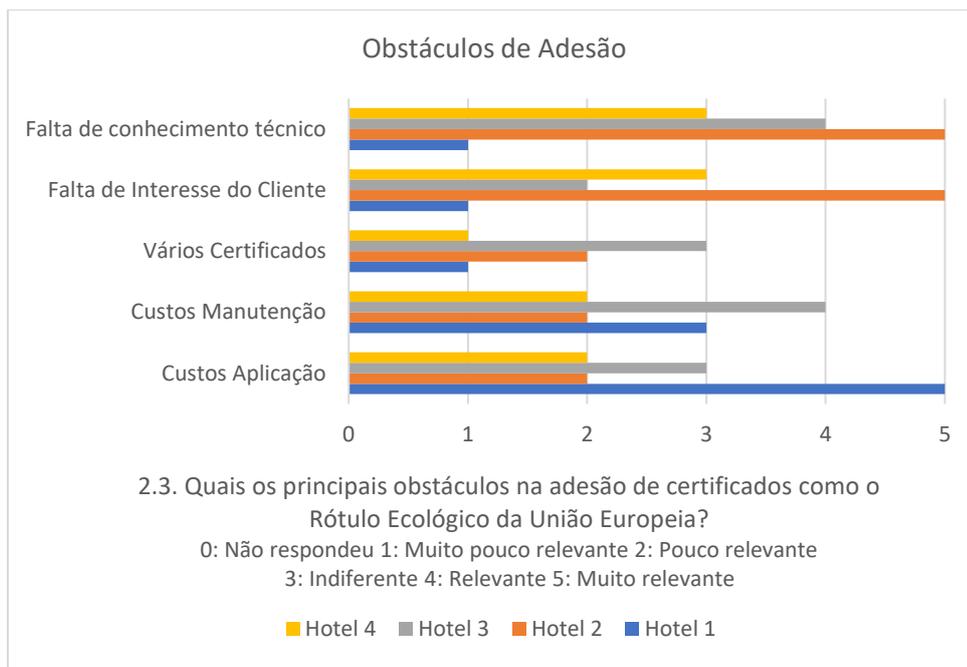


Figura 4-9: Resultados da questão 2.3. relacionada com obstáculos do processo de adesão ao REUE

No que diz respeito ao processo de adesão, figura 4-10, dois hotéis contrataram uma empresa de consultadoria. Segundo a **DGAE** este é o processo mais recorrente para aderir ao REUE.

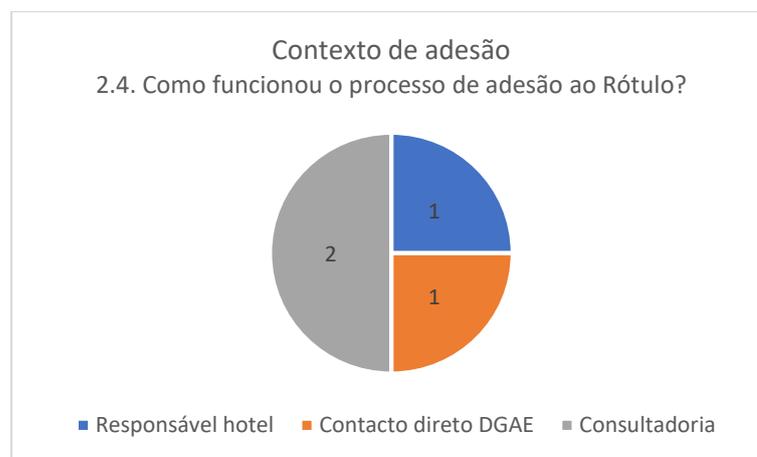


Figura 4-10: Resultados da questão 2.4. relacionada com a responsabilidade pela implementação do processo de adesão

Quando questionados sobre a clareza da informação fornecida no processo de adesão (figura 4-11), o **Hotel 1** revelou ser bastante difícil a compreensão de algumas informações relativamente aos requisitos. Segundo este hotel, as exigências eram pouco claras, no sentido em que havia medidas que o hotel não compreendia. O **Hotel 2** menciona que as informações fornecidas por parte da DGAE foram bastante esclarecedoras e ajudaram durante todo o processo sem grande dificuldade na comunicação. O **Hotel 3** referiu que as informações fornecidas foram totalmente claras. O **Hotel 4** considerou as informações como claras. Em suma, existem três hotéis que consideram a clareza das informações

bastante satisfatória. Segundo a **DGAE**, a sua equipa encontra-se sempre disponível para acompanhar o processo, bem como para a preparação do pedido de adesão. Considera haver um contacto bastante direto com os requerentes de forma a permitir a clarificação dos requisitos. Acrescenta ainda, a possibilidade de existência de dúvidas que podem ser esclarecidas tanto por troca de emails como presencialmente.

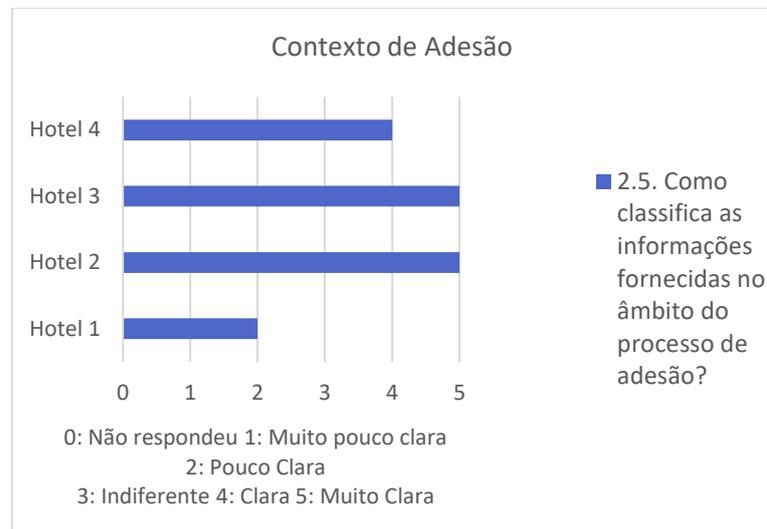


Figura 4-11: Resultados da questão 2.5. sobre a clareza das informações fornecidas no processo de adesão ao REUE

A existência de financiamento externo para a adesão ao Rótulo verificou-se em dois dos quatro hotéis em questão, tal como demonstrado na figura 4-12. Este financiamento foi disponibilizado por parte do Turismo de Portugal e de um projeto de reabilitação de infraestruturas.

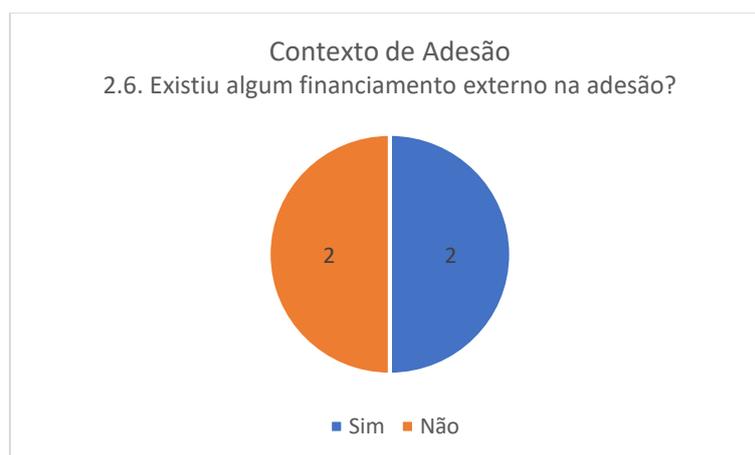


Figura 4-12: Resultados da questão 2.6. sobre o financiamento externo usufruído pelos quatro hotéis aderentes ao REUE que foram inquiridos

4.2.3. Percepções sobre os Critérios do Rótulo Ecológico da União Europeia

Os critérios do REUE são considerados abrangentes e com algum nível de dificuldade de implementação associado. Quando questionados sobre o grau de dificuldade apenas um hotel considerou o nível máximo, mas por outro lado, nenhum hotel deu a cotação mínima. O grau de utilidade do guia fornecido pela EU variou da mesma forma como se pode observar na figura 4-13.

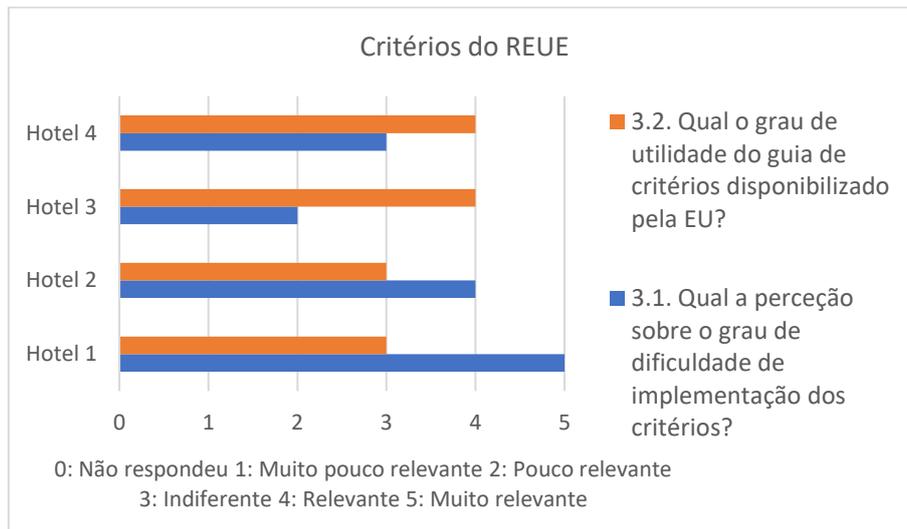


Figura 4-13: Resultados das questões 3.1. e 3.2. relativas à implementação dos critérios do REUE

Em relação à questão 3.3., relacionada com os principais obstáculos em relação aos critérios, o “nível de desempenho exigido” foi considerado como o menos relevante e com maior dificuldade encontra-se a “compreensão dos objetivos”, como se pode observar na figura 4-14.

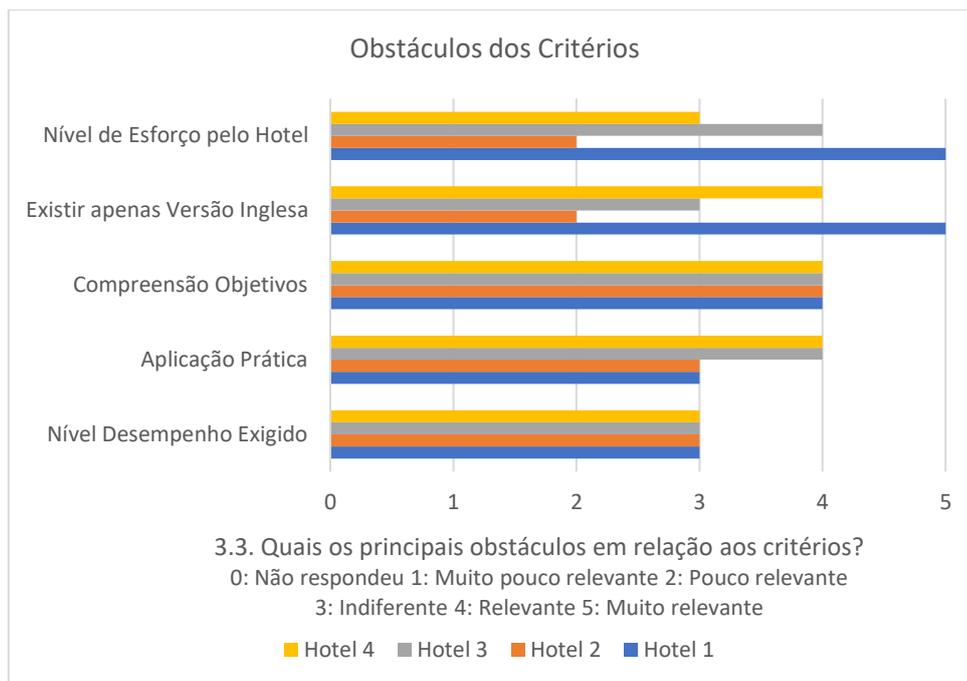


Figura 4-14: Resultados da questão 3.3. relacionada com os obstáculos dos critérios do REUE

Quanto à questão 3.4. que reflete a flexibilidade do Rótulo Ecológico com os critérios opcionais, todos os hotéis consideram ser uma mais valia para o instrumento. O **Hotel 2** sugeriu ainda que houvesse uma diferenciação entre os hotéis que preenchem mais pontos do que os mínimos necessários.

4.2.4. Vantagens e dificuldades

No que diz respeito a vantagens e dificuldades resultantes da adesão ao REUE realizou-se um conjunto de questões relacionadas não apenas com as melhorias de consumos de recursos, mas também com a dificuldade de implementação e adesão por parte dos clientes.

Dos quatro hotéis apenas um não sentiu melhoria na redução dos consumos de recursos após a adesão ao REUE justificando que, tendo em conta que a natureza ecológica do hotel foi pensada de raiz, pelo que o desempenho ambiental e a otimização dos consumos foi otimizada deste início e não se sentiu grande diferença após a adesão ao Rótulo (figura 4-15). No entanto, o mesmo hotel considerou melhorias em alguns aspetos, como é o caso da monitorização e monitorização constante dos consumos. Despertou por isso indiretamente uma melhoria das práticas e dos comportamentos por criar novos objetivos e também uma maior procura de soluções criativas para continuar com a otimização. Todos os restantes hotéis consideram a melhoria dos consumos como uma vantagem sendo o principal retorno imediato da adesão ao REUE. O **Hotel 3** apresenta como exemplo de

melhoria indireta, os produtos químicos, que cumprindo as exigências do REUE, são mais dispendiosos pelas suas especificações e por essa razão torna a sua utilização mais ponderada e racional. A DGAE apresenta a mesma opinião relativamente à identificação da melhoria dos consumos com o retorno mais imediato da adesão ao REU.

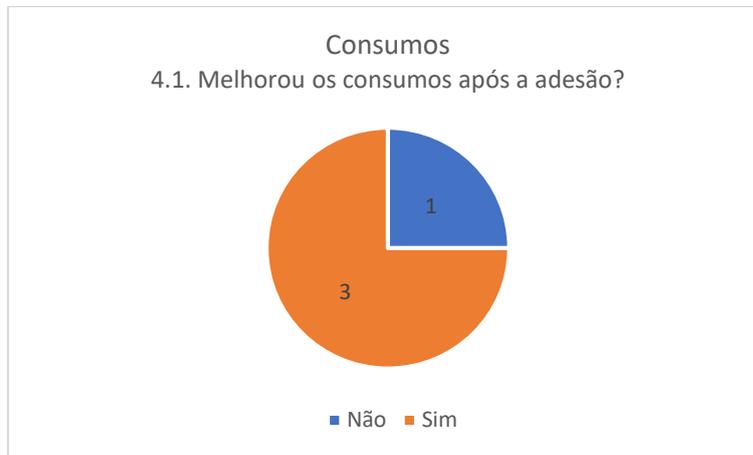


Figura 4-15: Resultados da questão 4.1. sobre o efeito de redução no consumo de recursos após adesão ao REUE

Os critérios, como referido no capítulo 4.1.2., apresentam-se divididos em cinco áreas gerais tanto nos obrigatórios como nos opcionais. Tendo em conta as cinco áreas do Rótulo – administração geral, energia, água, resíduos e águas residuais e outros – questionou-se quais destas áreas apresentaram melhorias mais evidentes na perceção de cada respondente. Como se pode observar na figura 4-16, os quatro hotéis cotaram com níveis mais elevados a “energia” e a “água” e com menor relevância “outros” seguido de “administração geral”.

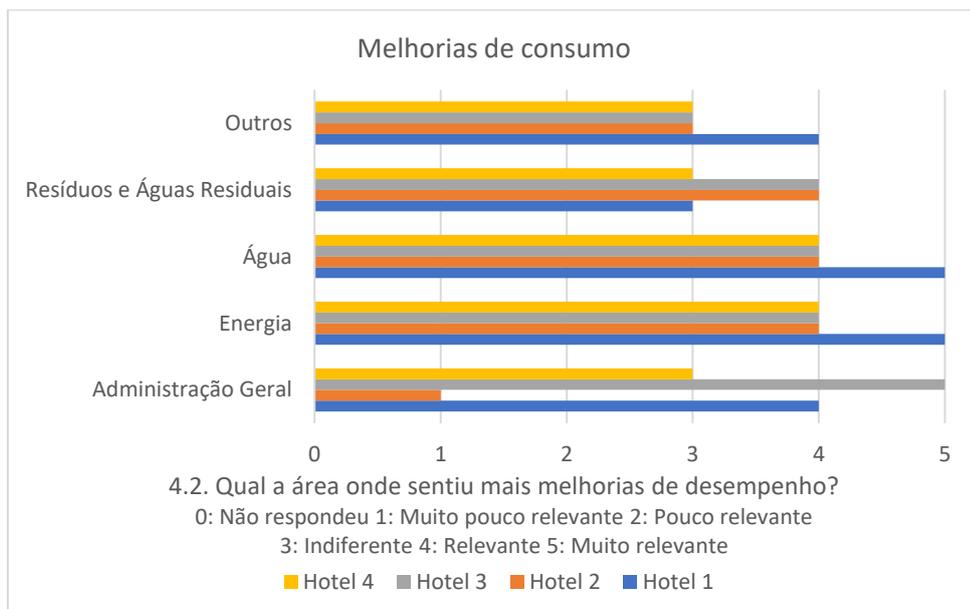


Figura 4-16: Resultados da questão 4.2. sobre as áreas onde se atingiu melhor desempenho após adesão ao REUE

Relativamente ao esforço necessário por parte do alojamento na implementação do REUE, questionou-se quais as áreas com maior impacto de forma a conseguir compreender quais as dificuldades encontradas no que diz respeito à sua exigência.

Para os quatro hotéis o aspeto com maior relevância é o tempo despendido para a implementação dos critérios e obtenção do certificado do rótulo. Em segundo plano, apresentam-se os recursos humanos necessários, apoio técnico e por fim, os recursos financeiros. Os resultados encontram-se na figura 4-17.

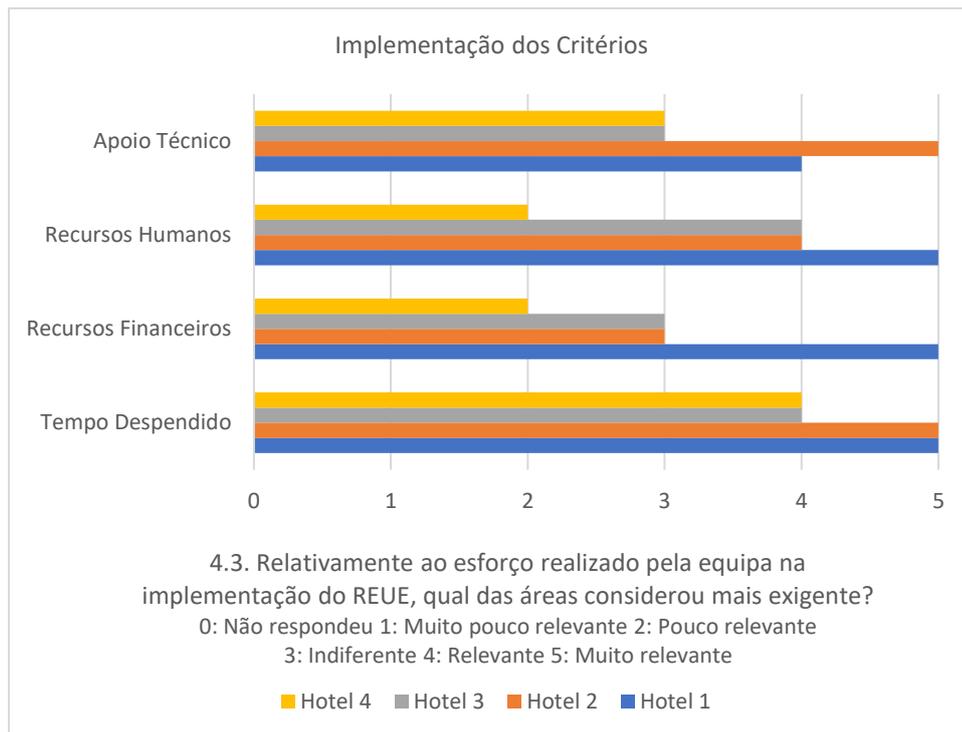


Figura 4-17: Resultados da questão 4.3. relativamente ao esforço de implementação por parte do alojamento

Apenas um hotel identifica uma maior afluência de clientes após a adesão, o mesmo que menciona já ter conhecimentos associados a outro instrumento de gestão ambiental antes do contacto com o REUE. Os três hotéis restantes não sentiram maior afluência de hóspedes nem tiveram contacto com outra ferramenta de gestão ambiental como se pode observar nas figuras 4-18 e 4-19.

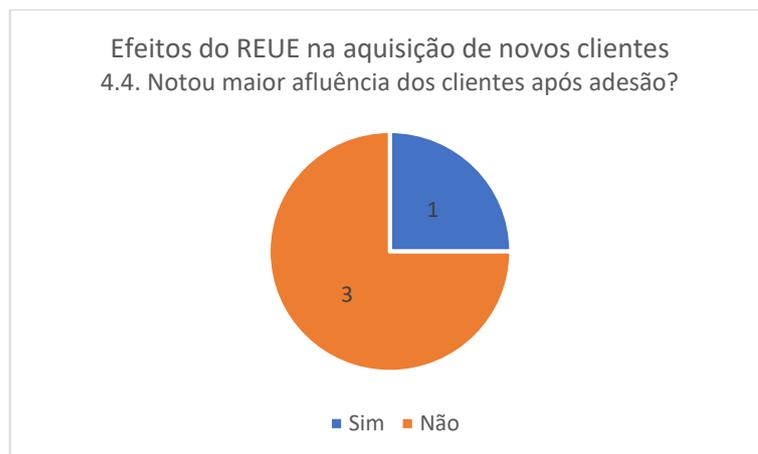


Figura 4-18: Resultados da questão 4.4. relacionada com a afluência de clientes



Figura 4-19: Resultados da questão 4.5. relacionada com o contacto com instrumentos de gestão ambiental

Na sequência da análise comparativa entre os critérios do REUE e as MPGA para os serviços de alojamento identificadas no âmbito do EMAS (capítulo 4.1.1), questionaram-se os hotéis sobre a relevância da elaboração de linhas de orientação e uma ferramenta que facilitasse essa sinergia. Os quatro hotéis apresentaram a resposta “concordo totalmente” (figura 4-20).

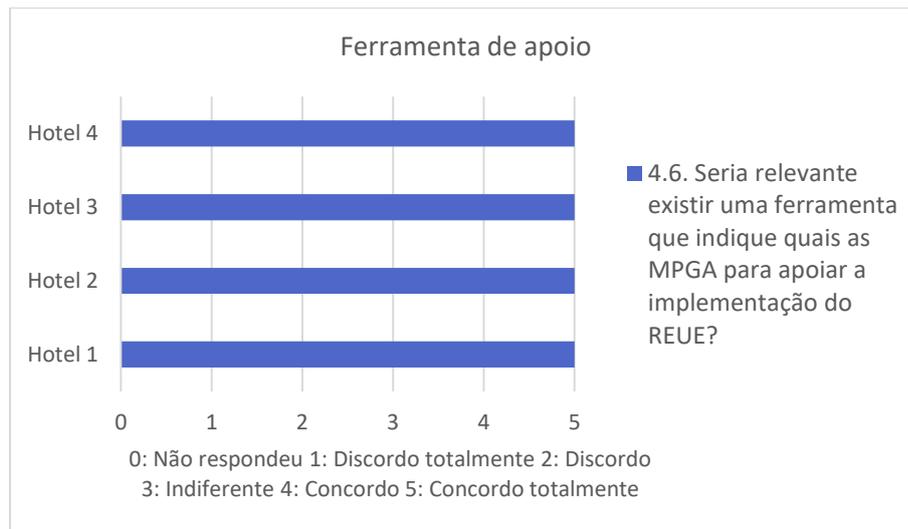


Figura 4-20: Resultados da questão 4.6. relacionada com a relevância de uma ferramenta de apoio à implementação dos critérios do REUE através da adoção de MPGA no sector

Segundo o **Hotel 1** “qualquer ferramenta que ajude a compreensão dos critérios pode tornar o processo mais fácil”; o **Hotel 2** acrescenta que “seria de grande interesse uma ferramenta que apoie a implementação pois o processo é bastante exigente em termos de procura de procedimentos. Uma ferramenta com ideias de melhoria ou mesmo exemplos de práticas ambientais seria muito útil”.

4.2.5. Discussão e síntese das perceções dos stakeholders consultados sobre o REUE em Portugal

Relativamente aos motivos de adesão ao Rótulo Ecológico, o **Hotel 1** tinha como objetivo angariar um maior número de hóspedes. Para esta finalidade existiu um investimento inicial bastante elevado que se refletiu imediatamente numa redução dos consumos de recursos. Para o **Hotel 2**, existia uma expectativa de conseguir alguma resposta por parte do público na adesão ao REUE, mas ao observar-se que o retorno não correspondia ao esperado, deixou de ser considerado como o grande objetivo do hotel. No entanto, existe uma intenção por parte do hotel de divulgar a componente ambiental em plataformas, programas e feiras nas quais participam sempre que possível. Considera-se como principal razão de adesão motivações internas. Segundo o **Hotel 3**, a ideia de incorporar o REUE no projeto seria com uma intenção inicial de seguir uma perspetiva de desenvolvimento sustentável. A valorização poderia trazer outros contributos como a introdução noutras mercados. Por exemplo, o turismo sustentável, em países nórdicos, acrescenta valor ao serviço. Após a adesão verificaram-se ambos os objetivos iniciais, tanto de intenções ambientais como a valorização em mercados prioritários. O **Hotel 4**, não considera o REUE como um fator para angariar hóspedes mencionando que não existe grande sensibilidade por parte do mercado em relação a este instrumento.

Em relação à comunicação do REUE o **Hotel 1** utiliza as próprias plataformas comerciais de apresentação do hotel, tal como o seu *site*, para informar o cliente desta certificação ambiental do alojamento. Encontra-se exposto o símbolo do REUE não só nos e-mails de reservas como também fisicamente no hotel e ainda indicações nas casas de banho e locais de interesse, que explicam ao cliente como proceder para corresponder aos objetivos propostos. Para o hotel, não existe necessidade de explicar verbalmente o conceito pois parece intuitivo, mas caso exista contacto com o cliente, normalmente este congratula o hotel pelas suas características, muitas delas associadas a critérios do REUE.

Neste caso, o *feedback* dos hóspedes é bastante positivo em relação ao espaço. Não se encontra registado quantos hóspedes foram ao hotel motivados pela sua adesão ao REUE. A taxa de retorno parece não estar diretamente relacionada com a aplicação de práticas ambientais, mas sim com outros critérios positivos relacionados com o alojamento (conforto, atendimento, condições).

A comunicação do **Hotel 2**, é efetuada principalmente através do site e de medidas no local. Neste sentido, pode consultar-se a política ambiental do hotel no seu *site* e existem documentos no hotel para incentivar consumos mais racionais, desde utilização de água, energia, resíduos e toalhas. A audiência alvo da comunicação é tanto nacional como internacional, não existindo nenhuma especificação ou estratégia distinta. A maior parte dos clientes do alojamento é nacional e considera-se como um público “bastante difícil” no que diz respeito às questões ambientais e mesmo o público internacional não se mostra muito recetivo. O *feedback* dos hóspedes é bastante negativo. Há queixas por parte do cliente em relação aos ecopontos e também situações onde “querem tudo ligado o dia todo”. Não se encontra registado quantos hóspedes regressam para uma nova estadia no hotel e o retorno está relacionado com a existência de programas e promoções que ocorrem recorrentemente no hotel e não com a adesão do REUE.

A estratégia de comunicação do **Hotel 3** encontra-se bem fundamentada. Com a oportunidade de integrar um novo mercado, o hotel planeou uma estratégia por forma a atrair novos hóspedes. Considera-se a existência de comunicação em todos os momentos: no momento da reserva, receção, quartos, restaurante, entre outros, com o objetivo do hóspede sentir o compromisso que faz parte do dia-a-dia do hotel. Existe uma percentagem bastante elevada de clientes sensíveis às práticas de sustentabilidade do hotel pois este encontra-se numa localização propícia a este tipo de consumidor. Mesmo quando o hóspede é menos sensível a estas questões acaba por se sentir influenciado a participar e respeitar a política ambiental implementada. A resposta dos hóspedes é bastante positiva e embora seja difícil medir a taxa de retorno, pode observar-se que existe algum interesse por parte de mercados ambientalmente sensíveis. Desta forma, as próprias operadoras de países com público

mais sensível às questões ambientais procuram alojamentos mais sustentáveis. Países como Canadá, Brasil e Alemanha têm uma taxa representativa no alojamento pela sua dimensão e com preocupações ambientais notórias. Os países nórdicos, segundo o **Hotel 3**, focam-se mais em critérios de bem-estar, embora se trate de um mercado com uma taxa de crescimento muito elevada na procura.

O **Hotel 4** apresenta informações no *site*, na comunicação direta com o cliente mencionam questões de sustentabilidade sempre que possível e apresentam ainda divulgação nas redes sociais. Segundo o hotel, o mercado estrangeiro não apresenta grande interesse nas práticas de sustentabilidade sendo que algumas medidas são mesmo criticadas pelo hóspede, como é o caso de não existirem doses individuais nos pequenos almoços.

Na perspetiva da **DGAE**, a necessidade de adesão ao Rótulo por parte das organizações surge da possibilidade de entrarem em novos mercados e obterem negócios com clientes mais exigentes. Por exemplo, existe uma procura de serviços com certificado ambiental para o qual é necessário a existência de uma resposta do mercado corroborando a necessidade de adesão. Torna-se relevante mencionar que nos últimos 5 anos tem existido uma colaboração entre duas ferramentas de gestão ambiental da Comissão Europeia – REUE e EMAS – pois as últimas revisões do Rótulo Ecológico têm tido em conta os documentos de referência do EMAS de acordo com o produto ou serviço a ser avaliado. Na prática, os dados que são fornecidos neste campo alimentam todas as ferramentas europeias e estas baseiam-se nos mesmos objetivos últimos, embora apliquem conceitos operacionais diferentes. Aquando da caracterização geral do REUE, é interessante adotar uma perspetiva comparativa com as restantes ferramentas de gestão ambiental ao dispor das organizações. No caso dos serviços de alojamento, tanto o EMAS como o REUE são instrumentos que permitem uma melhoria na gestão ambiental, mas diferem principalmente no princípio da melhoria contínua. O EMAS começou a focar-se em alguns sectores específicos, incluído os serviços de alojamento. No entanto, enquanto o EMAS surge numa perspetiva de gestão dos aspetos ambientais significativos das organizações e na melhoria contínua do seu desempenho ambiental (para além do nível que é exigido pela legislação ambiental aplicável), o mesmo não se verifica com o REUE que, embora preveja uma revisão periódica, não tem como principal objetivo a melhoria contínua. Expressando de outra forma esta ideia corroborada pela DGAE, na adesão ao EMAS o requerente pode evoluir na melhoria do desempenho ambiental global da **organização** ao longo do tempo, contudo, no REUE inicia-se sempre com um nível superior de desempenho e com maior foco em manter a qualidade do **serviço**.

O registo no EMAS foi considerado pelos *stakeholders* consultados como um processo dispendioso pois há a necessidade de contratar uma empresa de auditoria. No caso do REUE as auditorias são realizadas pela própria equipa da DGAE, não sendo por isso necessário o financiamento desta fase.

Diferenças	Exigência	Vantagens
<ul style="list-style-type: none"> •O EMAS surge numa perspectiva de melhoria contínua •O REUE é auditado por uma entidade pública •O REUE certifica o produto/serviço oferecido, o EMAS certifica o sistema de gestão ambiental da organização 	<ul style="list-style-type: none"> •Ambos apresentam níveis de exigência elevados •O REUE exige um nível de desempenho mais elevado para obtenção do certificado 	<ul style="list-style-type: none"> •O EMAS é mais dispendioso do que o REUE •Possibilita a entrada em novos mercados

Figura 4-21: Resumo das percepções sobre a comparação entre o REUE e o EMAS

Relativamente à presença de clientes com diferentes níveis de exigência ambiental, o **Hotel 1** refere que os clientes estrangeiros aparentam valorizar as práticas ambientais. Segundo o **Hotel 3**, faz parte destes países e da sua própria cultura a pré-disposição para incorporar práticas ambientais mencionando que consoante o tipo de cliente, existe uma taxa de esforço associada para corresponder às suas exigências. O **Hotel 2**, apesar de concordar com o fator nacional/internacional, considera como o fator mais relevante a idade dos clientes, onde se observa que o cliente mais novo está mais interessado e sensível a questões ambientais. Contudo, o **Hotel 4**, não sente que o nível de exigência ambiental varie consoante o tipo de cliente.

Relativamente à localização influenciar a adesão ao Rótulo, o **Hotel 1** e o **Hotel 3** por se encontrarem numa zona rural referem que influenciou diretamente a sua adesão e a sua intenção de criar um conceito amigo do ambiente. Para o **Hotel 2**, a localização não se considera como um fator decisivo e refere que um alojamento pode inserir-se tanto numa localização rural como no centro de uma cidade que os interesses ambientais são os mesmos. No mesmo sentido, o **Hotel 4** discorda com a influência da localização na sua decisão de adesão.

Segundo a **DGAE**, o tipo de turista que pode ser cliente de serviços de alojamento com o REUE é, normalmente, estrangeiro e tem uma cultura e exigência bastante diferente da verificada em Portugal. O nível de exigência do consumidor varia também consoante o tipo de turismo que procura. Um cliente que prefere usufruir de um alojamento no campo terá uma maior preocupação ambiental do que um cliente urbano que procura ficar no centro da cidade. Os países nórdicos têm uma cultura ambiental diferente pois estão habituados a certos padrões de sensibilização ambiental que não se verificam nos países do sul da Europa. Internacionalmente, são as próprias agências de viagem que têm maior aptidão para propor este tipo de alojamento com certificado ambiental e existe uma resposta bastante positiva. No Norte e Interior de Portugal considera-se existir uma abordagem mais

estratégica pois há maior necessidade de corresponder a um turismo ecológico. Tanto em Lisboa como no Sul do país os hotéis têm taxas de ocupação elevadas e por essa razão, há uma maior relevância em mostrar qualidade de serviços em termos de um segmento de luxo. Os alojamentos com preocupações ambientais representam um modelo de negócio diferente, com um público-alvo diferente, e a prioridade deixa de ser apenas a qualidade de serviço, mas a relação qualidade serviço-qualidade ambiental.

Turista	Exigência	Portugal
<ul style="list-style-type: none"> • A procura e educação ambiental depende da cultura do país de origem • Preocupação ambiental pode variar consoante a localização do alojamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Nível de exigência varia com o tipo de turismo que procura • Ao procurar turismo rural há maior preocupação do que um turismo citadino 	<ul style="list-style-type: none"> • Existem melhores serviços de luxo em Lisboa e no Algarve • Maior preocupação qualidade do serviço/qualidade ambiental no Norte e Interior

Figura 4-22: Resumo das percepções sobre a relação entre o REUE, o tipo de cliente e a influência da localização dos serviços de alojamento

Quanto às principais causas para a escolha do REUE, o **Hotel 1** identifica as vantagens na redução dos consumos de recursos, preocupações ambientais em geral, a utilização de financiamentos externos, e ainda, os aspetos de concorrência e competitividade. O **Hotel 2**, identifica como principais razões para escolha do Rótulo as preocupações ambientais, o *marketing*, a diferenciação no mercado e reconhecimento oficial por parte da União Europeia. Por último, este hotel dá relevância às vantagens na redução dos consumos de recursos, justificado pelo facto do hotel ter sido pensado de raiz de forma a otimizar os consumos. Este facto levanta a questão da importância dos valores ambientais das organizações estarem refletivos na sua génese ou serem adotados num estágio posterior da sua evolução. No caso do **Hotel 3**, identificaram-se como aspetos mais relevantes para a diferenciação no mercado, reconhecimento oficial e preocupações ambientais. Já o **Hotel 4**, foca-se nas vantagens da redução dos consumos de recursos, preocupações ambientais genéricas e utilização de fundos.

Segundo a **DGAE**, aquando a aplicação dos requisitos do REUE, o *feedback* dos aderentes é bastante positivo em relação à redução dos consumos de recursos naturais, mencionando divulgar as metodologias aplicadas para outros contextos como por exemplo nas habitações pessoais.

O **Hotel 1** identifica como principal obstáculo os custos elevados de aplicação do REUE. A falta de interesse do cliente não apresentou ser uma preocupação na adesão bem como a falta de conhecimento, pois toda a equipa do alojamento se mostrou bastante interessada em aplicar esta

ferramenta. Os principais obstáculos considerados pelo **Hotel 2** estão relacionados com a falta de interesse do cliente. Neste caso, a falta de conhecimento técnico por parte do *staff* e de conhecimento geral por parte do possível hóspede, são considerados muito relevantes. Tendo em conta que o hotel, previamente à adesão, já correspondia a um desempenho responsável, não identificou os recursos financeiros para o cumprimento dos critérios como um obstáculo muito relevante. Por outro lado, o **Hotel 3**, identificou os custos elevados de manutenção e a falta de conhecimento como os principais obstáculos na adesão do Rótulo, seguindo-se dos custos de aplicação e a existência de vários certificados. Para este hotel, a falta de interesse do cliente não se apresenta como um obstáculo relevante. O **Hotel 4**, apresentou como maiores obstáculos a falta de interesse do cliente e a falta de conhecimento técnico. Este alojamento não identificou nenhum motivo como “muito relevante” pelo que demonstra não ter sentido grandes obstáculos na adesão.

Segundo a **DGAE**, a principal razão das dúvidas que surgem aos requerentes e a razão pela qual os processos de adesão encontram dificuldades deve-se ao facto de não consultarem os manuais fornecidos para a adesão ao Rótulo. Este motivo poderá estar relacionado com a identificação do obstáculo “falta de conhecimento técnico”.

Para o **Hotel 1**, o processo de adesão foi realizado por uma empresa de consultadoria que continua a acompanhar o estabelecimento de forma regular. No **Hotel 2**, o processo de adesão foi realizado diretamente com a entidade responsável que se mostrou bastante presente e disponível. Existiu um apoio muito relevante pela DGAE que tornou a adesão possível. No caso do **Hotel 3**, a existência de um colaborador com formação em Engenharia do Ambiente permitiu a liderança do projeto de forma interna. De mencionar que existia uma intenção muito forte por parte dos acionistas para aderir ao REUE e por essa razão, caso não existisse este colaborador, seria necessário contratar uma empresa de consultadoria. O **Hotel 4**, contou também com uma empresa de consultadoria no contexto de um projeto para a reabilitação do alojamento.

Segundo a **DGAE**, no que diz respeito ao processo de adesão, normalmente, quem estabelece contacto e inicia o processo é uma empresa de consultadoria contratada pelos hotéis. Os requerentes, maioritariamente, não têm o *know-how* necessário para iniciar um processo de implementação de uma ferramenta de gestão ambiental se não possuírem alguém especializado na área. Nunca aconteceu haver desistências após mostrar interesse no Rótulo e não costuma existir grandes dificuldades de articulação. No processo de renovação, os alojamentos já conseguem lidar com este tipo de abordagem e já não é necessário contratar colaboradores externos, embora seja possível manter a ligação através da consultora, dependendo apenas do nível de confiança que o requerente tem em relação ao processo. A renovação depende diretamente dos critérios e da necessidade destes

serem atualizados. Anteriormente o REUE tinha uma validade de 4 anos e no novo manual já apresenta um prazo de 6 anos para serviços de alojamento. Devido ao desenvolvimento de novas tecnologias, no caso dos produtos, há uma maior necessidade de atualizar regularmente os critérios do REUE, existindo oportunidades de melhoria de desempenho. No entanto, nos serviços de alojamento, existe um maior período de validade do certificado e um prazo maior para a necessidade de renovação.

Contacto	Dificuldades	Renovação
<ul style="list-style-type: none"> •O contacto é realizado por uma empresa de consultadoria •A DGAE mantém um contacto direto com a empresa durante o processo 	<ul style="list-style-type: none"> •Dificuldades de articulação entre a consultora e a empresa requerente •A não leitura dos manuais de adesão 	<ul style="list-style-type: none"> •Na renovação do REUE já não é necessário a consultora •A atualização dos critérios tem um prazo de 6 anos

Figura 4-23: Resumo das perceções dos stakeholders sobre processo de adesão ao REUE

Para além das questões colocadas aos hotéis sobre o processo de adesão, tornou-se também necessário perceber a perceção da entidade responsável, sendo que esta lida com a validação do requerente e com questões que ultrapassam o conhecimento do serviço. Encontra-se seguidamente descrito o processo de adesão criando a oportunidade de uma melhor compreensão do processo propriamente dito.

Em termos de funcionamento, o processo de adesão quando é submetido à DGAE sofre uma análise da proposta e solicita-se todos os documentos necessários. Posteriormente a DGAE realiza uma visita de verificação para verificar as conformidades, e nesta visita participa também um membro da APA. Apenas após a auditoria é possível ceder uma licença de utilização de Rótulo Ecológico. A frequência das auditorias varia consoante o Estado Membro, existindo alguns países que todos os anos procedem a uma verificação das instalações para certificar que os critérios se mantêm de acordo com a licença. Não existe, no entanto, nenhuma obrigatoriedade de haver mais auditorias que a primeira de aceitação sendo que, em Portugal, por agora, só essa está a ser realizada. Após a fase de auditoria há uma apresentação formal por parte da DGAE, sujeita a questões, com a comissão de seleção que é composta por um representante de todas as entidades envolvidas no processo – DGAE, APA e Turismo de Portugal. O papel do Turismo de Portugal prende-se com a verificação das questões legais em relação aos serviços de alojamento. Apenas após a aprovação da apresentação formal, que expõe o requerente à Comissão de Decisão, é que se faz a avaliação final da candidatura. Nesta fase, os processos de candidatura estão disponíveis para todas as entidades envolvidas e podem ser consultadas bem como todos os documentos da candidatura.

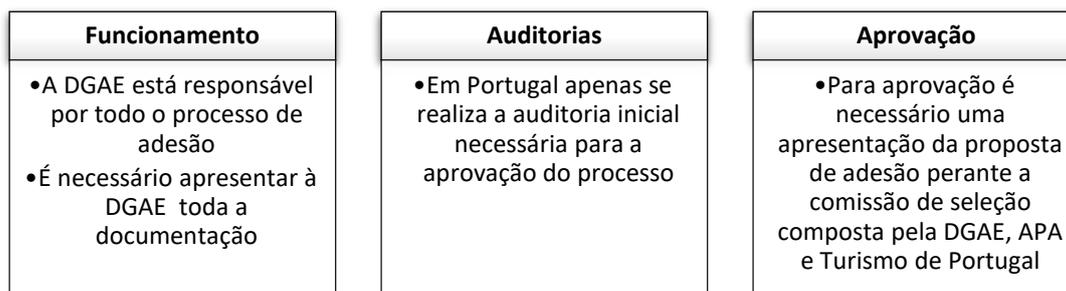


Figura 4-24: Resumo das etapas administrativas do processo de adesão ao REUE em Portugal

Relativamente às dificuldades de implementação dos critérios do Rótulo Ecológico, o **Hotel 1** menciona que a implementação foi muito difícil devido à procura ativa para dar respostas às exigências dos critérios. O **Hotel 2** refere que a implementação dos critérios pode ser considerada difícil embora no seu caso não o tenha sentido diretamente. O alojamento encontrava-se bem preparado pois já cumpria a maior parte dos critérios necessários para a obtenção do REUE. No entanto, foi bastante difícil obter alguns documentos necessários como as especificações técnicas dos equipamentos. O **Hotel 2** acrescenta a necessidade de existir mais informação sobre a importância dos documentos necessários relacionados com a aquisição de máquinas e dispositivos. Por outro lado, o **Hotel 3**, menciona que os custos e a dificuldade de implementação foram bastante diluídos devido à sua construção de raiz com este propósito. Com uma intenção inicial de implementar práticas ambientais e com objetivos de otimizar consumos, tornou a aplicação dos critérios mais fácil. O **Hotel 4** considerou uma dificuldade média não apresentando grandes vantagens nem grandes dificuldades de implementação.

Perante a questão relativa à clareza das informações fornecidas, o **Hotel 1** refere que algumas informações são pouco claras. Embora o hotel tenha consultado o guia da União Europeia, pensa ser pouco esclarecedor. Segundo o **Hotel 2**, embora o guia dos critérios seja útil, “existem sempre questões que ficam sem se perceber”. Ambos os **Hotéis 3 e 4** mencionam ser um documento muito importante atribuindo um grau de utilidade elevado ao guia em questão.

Relativamente aos obstáculos relacionados com os critérios do REUE, o **Hotel 1** refere o nível de esforço necessário, a compreensão dos objetivos e a existência apenas de uma versão inglesa do guia. Os profissionais de um serviço de alojamento, mesmo que dominem a língua inglesa, apresentam dificuldades em analisar documentos técnicos sobre uma área distinta, como acontece no caso do guia dos critérios do REUE, que apresenta uma linguagem técnica bastante específica. O principal obstáculo, para o **Hotel 2**, é a compreensão dos objetivos dos critérios. O nível de desempenho exigido é considerado “relevante” em alguns critérios bem como a aplicação prática. Não se considerou um obstáculo existir apenas a versão inglesa embora se tenha uma opinião bastante negativa em relação

a esta situação. Por fim, o nível de esforço necessário foi considerado como pouco relevante e justificam que “por não exigir muito esforço por parte do hotel é que aderiram”. O **Hotel 3** identifica como principais obstáculos a aplicação prática, compreensão dos objetivos e nível de esforço necessário ao hotel na adesão. O **Hotel 4**, reconhece a aplicação prática, compreensão de objetivos e a versão inglesa como principais obstáculos, deixando para segundo plano o desempenho exigido e o esforço por parte do alojamento. Segundo a **DGAE**, o Manual não será traduzido (não é um documento oficial) e não se prevê que este seja um impedimento para a adesão dos serviços interessados.

No que diz respeito aos critérios obrigatórios, segundo a entidade responsável, estes podem ser flexíveis se existirem provas de que não são exequíveis. Por exemplo, se não for possível ter um fornecimento de energias renováveis, os alojamentos podem instalar painéis solares e terem energias limpas por auto geração. Os critérios preveem esta flexibilidade, no que diz respeito a condições externas à empresa. Há ainda um compromisso com alguns critérios nos quais não é obrigatório efetuar uma substituição de todos os equipamentos existentes, não havendo assim um investimento inicial muito elevado para o requerente, mas perante a necessidade de substituir os equipamentos, o alojamento compromete-se a cumprir o critério em questão – este compromisso terá de ser apresentado por escrito. No caso dos critérios opcionais, pode “jogar-se” com os pontos necessários dependendo da estratégia da empresa aderente. Não existe um peso diferente entre os aspetos ambientais pois foram criados de acordo com os 28 Estados-Membros e em concordância com as prioridades gerais, através de análises de ciclo de vida que definem assim os *hotspots* para determinado serviço ou produto.

Ao longo do tempo alguns critérios opcionais podem passar a obrigatórios e alguns critérios obrigatórios deixarem de ser considerados como critérios devido a exigências legais nacionais, ou mesmo por serem a única opção possível.

Critérios Obrigatórios	Critérios Opcionais	Manual de Adesão
<ul style="list-style-type: none"> • Podem ser flexíveis tendo em conta condições externas à empresa • Todos têm o mesmo peso pois são baseados em decisões da CE 	<ul style="list-style-type: none"> • Dependem da estratégia da empresa • No futuro podem tornar-se obrigatórios devido a leis nacionais 	<ul style="list-style-type: none"> • O Manual de Adesão ao REUE onde se encontram descritos os critérios não será traduzido e não se prevê ser um impedimento de adesão

Figura 4-25: Resumo das perceções dos stakeholders sobre os critérios do REUE

Relativamente às melhorias observadas com a adesão ao REUE, segundo o **Hotel 1**, as áreas mais relevantes são a energia e água, de seguida, administração geral e outros e por fim, os resíduos e águas residuais. O **Hotel 2** identifica a energia como a área de maior evidência, mas tanto no

desempenho ao nível do consumo de água como de produção de resíduos houve diferenças de desempenho visíveis. O **Hotel 3**, identifica como muito relevante as melhorias da administração geral, seguindo-se de energia, água, resíduos e águas residuais e por fim, outros. O **Hotel 4**, atribui maior relevância para a energia e água.

Relativamente às dificuldades de adesão ao REUE o tempo e recursos financeiros despendidos são mencionados como os maiores esforços pelo **Hotel 1**. O conhecimento técnico é sem dúvida bastante determinante, mas no caso deste hotel como se recorreu a uma empresa de consultadoria este fator não foi considerada uma dificuldade. Segundo o **Hotel 2**, o maior esforço encontra-se relacionado com o tempo despendido no processo de implementação. Os conhecimentos técnicos são também um fator muito relevante, tendo sido necessário realizar ações de formação a todos os envolvidos considerando-se um parâmetro bastante exigente e difícil de manter. Em último lugar encontra-se o fator financeiro pois não foi necessário um investimento inicial muito elevado. O **Hotel 3** apresenta o tempo despendido e os recursos humanos como os maiores esforços pela equipa na implementação. O **Hotel 4**, revela o tempo necessário a todo o processo de implementação dos critérios e adesão ao REUE como o fator mais relevante.

Em relação à questão relativa ao contacto do hotel com outra ferramenta de gestão ambiental anteriormente à adesão ao Rótulo, o **Hotel 1** e o **Hotel 4** referem que não possuíam experiência com qualquer outro instrumento. O **Hotel 2** confirma que o REUE foi a sua primeira escolha embora tenha lidado posteriormente e em paralelo com o certificado Green Key. O **Hotel 3** foi o único que manteve contacto com instrumentos de gestão ambiental, designadamente sistemas de gestão, existindo uma aplicação de melhores práticas ambientais relacionadas com a agricultura.

Relativamente à divulgação do REUE, a DGAE refere existir uma intenção estratégica neste domínio. Nesta perspetiva, realizou-se um *workshop* com a Universidade do Minho no âmbito das comemorações dos 25 anos do REUE. Este *workshop* teve como foco duas áreas - o calçado e o mobiliário - por serem dois sectores fortes em Portugal. Contou-se com a presença de representantes da Comissão Europeia na apresentação do processo de adesão ao REUE, no desenvolvimento de critérios e ainda casos de estudo. Acrescenta também a importância de criar um evento semelhante em Lisboa.

Embora não exista uma divulgação muito forte do Rótulo Ecológico, é necessário oferecer conhecimentos aos serviços de alojamento. A equipa responsável da DGAE está interessada em angariar novos aderentes, no entanto, a falta de disponibilidade de recursos é o principal impedimento. Prevê-se uma elevada adesão e muitos pedidos pois é um sector que já tem tradicionalmente preocupações ambientais.

Divulgação	Equipa	Futura Aderência
<ul style="list-style-type: none"> • Existe a intenção de criar uma estratégia de divulgação • Ocorreu em maio um workshop com foco para o calçado e mobiliário 	<ul style="list-style-type: none"> • A presente equipa é constituída por 3 pessoas e está responsável pelo REUE desde março e por essa razão não há uma maior divulgação 	<ul style="list-style-type: none"> • Prevê-se uma grande adesão por parte do sector de serviços de alojamento ao REUE

Figura 4- 26: Resumo dos desafios identificados para uma maior divulgação do REUE, segundo a DGAE

Após a síntese das respostas obtidas pelos questionários e entrevistas, apresenta-se na Tabela 4-1 e 4-2 uma análise comparativa entre as perceções do organismo competente e as das organizações aderentes ao REUE. Com este confronto de perspetivas pretende identificar-se o alinhamento ou divergência de perceções entre os *stakeholders* consultados.

Tabela 4-1: Comparação das perspectivas dos stakeholders consultados relativamente ao REUE

Perceção dos stakeholders							
	DGAE	Hotel 1	Hotel 2	Hotel 3	Hotel 4	Coerência hotéis vs DGAE	Coerência entre hotéis
1. Caracterização geral							
1.1. Principal objetivo	- Novos mercados - Consumos	- Maior adesão de clientes	- Motivações internas	- Novos mercados	- Motivações internas		
1.2. Comunicação	- Informação local	- Informação site e local	- Informação site e local - Feiras e plataformas	- Informação site e local - Operadores estrangeiros	- Informação site e local - Redes sociais		
1.3. Feedback geral do hóspede	- Positivo	- Positivo	- Negativo	- Positivo	- Negativo		
2. Público-alvo							
2.1. Exigência varia consoante tipo de cliente	- Concorda totalmente	- Concorda	- Concorda totalmente	- Concorda totalmente	- Discorda		
2.2. Localização influencia a adesão	- Concorda totalmente	- Concorda totalmente	- Indiferente	- Concorda totalmente	- Discorda		
3. Processo de adesão							
3.1. Motivos de adesão	- Fatores ambientais - Melhoria consumos - Utilização de fundos	- Fatores ambientais - Melhoria consumos - Utilização de fundos	- Fatores ambientais	- Fatores ambientais - Novos mercados - Reconhecimento oficial	- Fatores ambientais - Melhoria consumos - Utilização de fundos		
3.2. Obstáculos	- Custos aplicação - Falta conhecimento técnico	- Custos aplicação	- Falta conhecimento técnico - Falta interesse do cliente	- Custos manutenção - Falta conhecimento técnico	- Falta conhecimento técnico - Falta interesse do cliente		
3.3. Processo	- Consultora	Consultora	- DGAE	- Responsável do hotel	- Consultora		
3.4. Clareza	- Totalmente clara	- Pouco clara	- Totalmente clara	- Totalmente clara	- Clara		
3.5. Financiamento	- Sim	- Sim	- Não	- Não	- Sim		

Tabela 4-2: Comparação das perspectivas dos stakeholders consultados relativamente ao REUE (continuação)

4. Critérios							
Perceção dos stakeholders							
	DGAE	Hotel 1	Hotel 2	Hotel 3	Hotel 4	Coerência hotéis vs DGAE	Coerência entre hotéis
4.1. Dificuldade	- Elevado	- Muito elevado	- Elevado	- Baixo	- Médio		
4.2. Utilidade do guia	- Elevado	- Médio	- Médio	- Elevado	- Elevado		
4.3. Obstáculos	- Nível de esforço pelo hotel	- Nível de esforço pelo hotel - Versão inglês	- Apreensão dos objetivos	- Nível de esforço pelo hotel - Apreensão dos objetivos - Aplicação	- Versão inglês - Apreensão dos objetivos - Aplicação		
4.4. Flexibilidade	- Mais valia	- Mais valia	- Mais valia	- Mais valia	- Mais valia		
5. Vantagens							
5.1. Consumos após adesão	- Positivo	- Positivo	- Negativo	- Positivo	- Positivo		
5.2. Áreas de mais melhorias	Sem informação	- Energia - Água	- Energia - Água - Resíduos	- Administração geral	- Energia - Água		
6. Dificuldades							
6.1. Áreas de maior esforço	- Tempo - Apoio técnico	- Tempo - Monetário - RH	- Tempo - Apoio técnico	- Tempo - RH	- Tempo		
6.2. Afluência de clientes após adesão	- Positivo	- Negativo	- Negativo	- Positivo	- Negativo		
6.3. Outro instrumento	Sem informação	- Negativo	- Negativo	- Positivo	- Negativo		
6.4. Ferramenta de apoio	Sem informação	- Concordo totalmente	- Concordo totalmente	- Concordo totalmente	- Concordo totalmente		

	Não corresponde
	Corresponde parcialmente
	Corresponde na totalidade

Relativamente à caracterização geral do funcionamento do REUE, as opiniões variam principalmente na questão do *feedback* geral do hóspede. Dois hotéis identificam uma reação positiva e dois uma reação negativa, no entanto, a entidade responsável esperava um resultado positivo geral

em relação a esta questão. Tendo em conta a perceção retirada das entrevistas realizadas é possível concluir que os hotéis com uma reação positiva sobre os efeitos do REUE na competitividade conseguiram inserir-se num mercado onde os seus hóspedes se mostram sensíveis às questões ambientais. Os dois hotéis que revelaram uma opinião negativa não se conseguiram inserir neste mercado e uma das razões poderá ser o facto da maior parte dos seus clientes serem um público nacional e sénior. Tendo em conta os resultados esperados na presente investigação, é importante referir que a localização de um alojamento no meio rural influencia diretamente a adesão ao REUE, relacionado também com o tipo de cliente esperado. A faixa etária do cliente parece também influenciar a preferência na escolha do tipo de alojamento. Por outro lado, a localização não parece estar diretamente influenciada pela idade do cliente. Por exemplo, um cliente mais novo, na cidade, pode exigir um alojamento com certificado ambiental enquanto no meio rural, independentemente da idade, esta exigência mantém-se.

Relativamente ao processo de adesão, tanto nas motivações como nos obstáculos encontrados, pode observar-se que a DGAE consegue identificar os fatores mais relevantes para os serviços de alojamento. Esta informação permite-nos perceber que a entidade responsável está sensibilizada para a realidade da situação atual neste sector em Portugal.

A DGAE considera que os critérios de implementação do REUE possuem um nível de dificuldade elevado, mas verificou-se que as opiniões variam entre os hotéis. Apesar desta entidade revelar uma preocupação relativa à exigência associada ao REUE, alguns hotéis revelam facilidade de adaptação a esta exigência por terem sido construídos de raiz com preocupações de sustentabilidade. Quando existe uma intenção inicial de obter um nível elevado de desempenho ambiental torna automaticamente a dificuldade menor. Quando um alojamento tem de fazer uma reestruturação, para além do investimento ser mais elevado, existem mais barreiras no processo.

Todos os hotéis identificaram como uma mais-valia a flexibilidade do REUE em relação aos critérios opcionais, no entanto, identificou-se como uma dificuldade o facto do guião existir apenas na versão inglesa. Apesar dos hotéis não identificarem esta situação como muito relevante, este fator traduziu-se num obstáculo importante no entendimento dos objetivos associados a cada critério do REUE. Desta forma, parece essencial a elaboração de um guião traduzido, ao contrário da opinião da entidade responsável, que justifica a não compreensão dos objetivos pela falta de consulta do guião por parte dos alojamentos.

Para os hotéis, a redução dos consumos de recursos associados à implementação do REUE representa uma vantagem importante deste instrumento. A área de melhoria mais mencionada foi a

energia, a qual corresponde igualmente ao tema com um conjunto mais alargado de critérios no âmbito do REUE.

Relativamente aos obstáculos encontrados, os hotéis desvalorizam a concorrência por considerarem apenas os hotéis geograficamente localizados na sua área. É necessário ter em conta, que o REUE é uma certificação internacional e por isso os seus concorrentes não se encontram apenas em Portugal, mas também em toda a Europa. Identificou-se ainda o tempo despendido no processo de implementação como fator mais relevante para todos os alojamentos. De mencionar, que como dificuldade também se pode considerar a taxa de afluência de clientes que na maioria dos casos não superou as expectativas. Existe um esforço associado à integração em novos mercados, principalmente a nível nacional, onde ainda não existe um público com preocupações ambientais que correspondam ao mercado existente. Como mencionado anteriormente, existe a perceção que no sul da Europa, ao contrário do norte, existe uma cultura ambiental menos enraizada nas organizações do sector e consumidores. Nos dias de hoje já existe uma atenção em alguns aspetos como na reciclagem e nos consumos de água e de energia, mas ainda não se sente responsabilidade associada a momentos de férias – associado aos hotéis.

Face aos resultados obtidos, apresenta-se uma proposta de elaborar uma ferramenta de apoio de implementação do REUE com base nas MPGA identificadas no DRS do EMAS para o sector dos serviços de alojamento. Quando colocada esta questão aos hotéis que participaram no estudo a resposta foi bastante positiva. Os critérios do REUE tornam-se de difícil compreensão não apenas pela sua extensão e exigência, mas conciliando com o facto dos responsáveis das organizações poderem não possuir os conhecimentos técnicos necessários em matéria de gestão ambiental, torna-se necessário simplificar os procedimentos e elaborar linhas de orientação. Desta forma, pensa-se ser pertinente a existência de uma ferramenta com exemplos práticos de melhores práticas que permitam ao alojamento cumprir vários critérios do REUE e assim diminuir o nível de dificuldade associado a alguns aspetos, identificados nos questionários, como a compreensão de objetivos, tempo despendido e falta de conhecimento técnico.

5. Conclusões

O Rótulo Ecológico da União Europeia surge como resposta a uma das principais dificuldades dos certificados ambientais – a confiança no rótulo. A presença de vários rótulos suscita desconfiança por parte do consumidor, e, com a existência de um símbolo reconhecido internacionalmente com garantia por parte da Comissão Europeia, fortalece a relação rótulo-consumidor.

O REUE permite identificar quais os produtos ou, no caso do sector do alojamento, os serviços, cujo desempenho ambiental é superior aos seus concorrentes. Baseado na análise de ciclo de vida, os critérios são de base científica e de acordo com os objetivos propostos pela CE para o desenvolvimento sustentável das organizações.

No que diz respeito ao enquadramento teórico verificou-se a presença de uma extensa literatura relacionada com a Gestão Ambiental nas Organizações do sector do Turismo em Portugal e na Europa. No entanto, e embora exista alguma literatura sobre os Rótulos Ecológicos na generalidade, a implementação do REUE no sector de alojamentos em Portugal é escassa. Considera-se de especial interesse estudos sobre a perceção das organizações e dos consumidores face aos esquemas de rotulagem.

Os consumidores ou clientes são uma das principais preocupações por parte das organizações, uma vez que influenciam a procura e o valor no mercado de um determinado produto ou serviço. No caso dos serviços de alojamento, a colaboração do cliente influencia diretamente os consumos de recursos, mas é necessário ter em conta a presença de diferentes tipos de consumidor. À partida, quem opta por um hotel com certificado ambiental tem um compromisso ambiental mais vincado.

Concluiu-se neste estudo que os serviços de alojamento apresentam uma vantagem bastante importante pois são considerados como um “sector alavanca”. Quando um hotel apresenta a intenção de aderir ao REUE, existem alguns critérios associados aos seus fornecedores e, tratando-se de um sector que lida com vários produtos, desde têxteis, químicos, máquinas e restauração acaba por servir como alavanca para outros sectores. A procura de um fornecedor com REUE para abastecer o alojamento pode criar as motivações necessárias de adesão. A DGAE deveria investir na divulgação do REUE neste sector podendo assim partir de um ponto inicial bastante abrangente.

A análise comparativa dos critérios do REUE face às melhores práticas de gestão ambiental no sector tornou-se um veículo fundamental para a compreensão dos seus critérios e para uma avaliação da ferramenta em comparação com o Documento de Referência Sectorial elaborado no âmbito do EMAS. Caso o sector de serviços de alojamento não fosse considerado pela Comissão Europeia como um sector prioritário, não seria possível a realização desta avaliação. O DRS é um documento bastante

relevante na presente área de estudo e demonstrou ser de grande utilidade na compreensão de objetivos e desenvolvimento de metas e critérios. No entanto, é um documento extenso que necessita de alguma dedicação. Caso a intenção seja de consulta a uma área específica por exemplo “diminuir ao mínimo os consumos de água nas estruturas do alojamento”, é possível encontrar de forma fácil várias melhores práticas de gestão ambiental que ajudam uma organização que tenha intenções de melhorar o seu desempenho ambiental.

Os resultados apresentados pela interpretação da análise comparativa permitem concluir que as dimensões de desempenho entre os diferentes instrumentos de gestão, embora bastante semelhantes em algumas áreas, podem variar na sua abrangência e exigência. Ocorreram vários cenários onde os critérios do REUE não correspondem às Melhores Práticas de Gestão Ambiental, nem aos *benchmarks* do DRS, e outros casos, onde os *benchmarks* apresentam-se mais exigentes do que os critérios do REUE.

Na avaliação critério a critério, conseguiu observar-se que o REUE é mais abrangente e flexível nos seus critérios em comparação com o DRS. O facto dos critérios se encontrarem divididos em obrigatórios e opcionais facilita o requerente na escolha da área onde pretende depositar mais esforço, o que diminui a dificuldade do processo e permite um nível de desempenho ambiental elevado em várias áreas. De referir que o DRS não apresenta qualquer critério social.

Identificou-se ainda, quais as MPGA que correspondem a um maior número de critérios. Existem cinco MPGA que permitem uma maior facilidade de implementação do Rótulo que dizem respeito a: aplicação de sistema de gestão ambiental; instalação de dispositivos que permitem uma utilização racional de água; serviços de limpeza eficientes; fontes de energia renováveis; e educação ambiental dos clientes.

Concluiu-se ser do interesse dos requerentes do REUE a elaboração de uma ferramenta que identifique práticas ambientais de forma mais expedita e com exemplos que facilitem a implementação do REUE. Ferramenta que seria baseada nas MPGA. De mencionar, que o interesse nesta ferramenta, não teve apenas em conta a opinião retirada dos questionários aos hotéis, mas também, a própria percepção da autora do presente estudo devido às dificuldades encontradas nos documentos de avaliação.

Relativamente a todo o processo de recolha e análise das percepções dos *stakeholders*, o trabalho realizado na presente dissertação assentou na condução de entrevistas com as principais organizações intervenientes – o organismo competente para o REUE em Portugal (DGAE) e quatro das seis organizações do sector hoteleiro com REUE atribuído. A DGAE forneceu informação bastante

relevante para o estudo através de uma entrevista presencial apostando na investigação relacionada com o REUE e demonstrando-se disponível para a elaboração de futuros estudos dentro deste tema.

Os questionários realizados aos hotéis aderentes permitiram a recolha da opinião destes *stakeholders* em relação às dificuldades encontradas, tanto no processo de adesão como de implementação. Todos os hotéis apresentam perspetivas distintas em várias áreas de interesse. Os hotéis construídos de raiz com intenções de sustentabilidade apresentaram muito menos dificuldade de implementação do que os hotéis que sofreram reestruturações.

Na perspetiva dos hotéis concluiu-se que em quatro hotéis entrevistados, dois estão satisfeitos com os resultados após adesão ao REUE e dois não se encontram satisfeitos. Seria interessante obter respostas dos dois hotéis restantes, mas é interessante ter estas duas perspetivas bem fundamentadas. Enquanto no caso dos hotéis satisfeitos existem hóspedes que apreciam o ambiente do hotel, incentivando uma melhoria contínua, por outro lado, os hotéis que não se encontram satisfeitos mencionam que os hóspedes têm reclamações em relação a práticas associadas ao Rótulo Ecológico. Estas observações permitem perceber a diferenciação de clientes e como esta diferença do tipo de cliente pode influenciar um negócio ou até mesmo a motivação de um negócio manter um rumo no sentido do desenvolvimento sustentável.

Dentro deste contexto, é importante perceber que, mais do que aderir ao REUE e de ter intenções ambientalmente responsáveis, existe uma necessidade de conseguir inserir uma organização no mercado-alvo. Apenas conseguindo esta inserção, se torna vantajoso obter certificados deste tipo. O crescimento exponencial do turismo, tanto na Europa como em Portugal, torna este sector de grande relevância e foco de atenção. O REUE apresenta ainda uma vantagem óbvia na sua capacidade de inserção no mercado – o reconhecimento internacional.

Conseguir atingir um público ambientalmente sensível pode ser um desafio em Portugal pelo que a ideia “eco” cria a sensação da estadia no hotel ser mais onerosa. Ao contrário dos resultados esperados, verificou-se que os custos de aplicação nem sempre são considerados como uma das principais dificuldades. Confirmou-se a presença de financiamentos externos por parte do Turismo de Portugal e também de projetos de reabilitação que ajudam nos custos iniciais necessários de implementação do REUE.

As principais dificuldades encontradas pelos alojamentos estão relacionadas com a compreensão de objetivos e o tempo dispensado durante todo o processo. As principais vantagens associadas aos consumos estão de encontro com os resultados esperados. Apenas um hotel mencionou não estar interessado em renovar o certificado. A relação com a entidade responsável pareceu, no geral, positiva, o que representa uma mais-valia do esquema de rotulagem.

Em Portugal, onde existe um património natural valioso, deveria apostar-se na inserção do turismo no mercado ambientalmente responsável internacionalmente. Esta iniciativa deve começar não apenas pelo incentivo e motivação para os hotéis, mas também pela própria estratégia do Turismo de Portugal.

No contexto da presente dissertação identifica-se o sector do turismo em Portugal e o desenvolvimento sustentável como duas áreas-chave de atuação prioritária. A oportunidade de unir estes dois domínios torna-se de grande relevância não apenas para o desenvolvimento económico do país, mas também para o ambiente. Ao desenvolver um sector de elevada importância económica com preocupações e responsabilidades ambientais considera-se uma evolução das mentalidades num sentido positivo e motivador para as gerações futuras.

5.1. Limitações e futuros estudos

Como principais limitações do presente estudo identificam-se questões relacionadas com a representatividade e a leitura dos critérios do Rótulo Ecológico da União Europeia. Relativamente ao questionário apenas quatro de seis hotéis responderam, ao contrário do esperado, visto que apenas seis hotéis têm o certificado em Portugal. Pode ainda apontar-se como uma limitação o número de certificados que se encontra. Comparando com outros países europeus, Portugal continua com um número muito baixo de adesão.

Em relação à análise dos critérios do REUE há dois focos de atenção, um direcionado para o fato de existir apenas a versão inglesa, o que não deixa de ser impedimento aquando do estudo pormenorizado dos objetivos, e por outro lado, os critérios não se encontram direcionados para o desempenho quantitativo, o que se tornou uma limitação na possibilidade de o comparar com outras ferramentas, ou mesmo de fazer uma avaliação de desempenho ambiental dos hotéis em questão.

Propõe-se, assim, no seguimento da dissertação, estudos futuros para o desenvolvimento do Rótulo Ecológico da União Europeia em Portugal. A elaboração de linhas de orientação e de uma ferramenta de apoio à implementação do REUE de forma prática provou ser de grande relevância. Noutra perspetiva, seria interessante também recolher as perceções gerais dos hóspedes em relação ao REUE, ou mesmo de como este rótulo contribui para a qualidade de serviço e atratividade das organizações. De mencionar que, o estudo foca-se apenas nos serviços de alojamento e seria interessante perceber qual a relação dos resultados obtidos com a situação observada no caso do REUE atribuído a produtos.

6. Referências Bibliográficas

Alves, I. and Freitas, L. (2013). Análise comparativa das ferramentas de gestão ambiental: produção mais limpa x ecodesign. *Gestão sustentável dos recursos naturais: uma abordagem participativa [online]*, pp.193-212.

Apambiente.pt. (2017). *APA - Políticas > Desenvolvimento Sustentável*. [online] disponível em: <http://www.apambiente.pt/index.php?ref=16&subref=140> [acedido em 4 de maio 2017].

Apambiente.pt. (2017). *Agência Portuguesa do Ambiente*. [online] disponível em: <http://www.apambiente.pt/> [acedido em 10 de maio 2017].

Ayuso, S. (2007). Comparing Voluntary Policy Instruments for Sustainable Tourism: The Experience of the Spanish Hotel Sector. *Journal of Sustainable Tourism*, 15(2), pp.144-159.

Blancas, F., Lozano-Oyola, M., González, M. and Caballero, R. (2016). Sustainable tourism composite indicators: a dynamic evaluation to manage changes in sustainability. *Journal of Sustainable Tourism*, 24(10), pp.1403-1424.

Buckley, R. (2002). Tourism ecolabels, *Annals of Tourism Research*, 29(1), pp.183-208.

Business Strategy for Sustainable Development (1992). 1st ed. International Institute for Sustainable Development in conjunction with Deloitte & Touche and the World Business Council for Sustainable Development.

Campos, L. and Melo, D. (2008). Indicadores de desempenho dos Sistemas de Gestão Ambiental (SGA): uma pesquisa teórica. *Production*, 18(3), pp.540-555.

Capacci, S., Scorcu, A. and Vici, L. (2015). Seaside tourism and eco-labels: The economic impact of Blue Flags. *Tourism Management*, 47, pp.88-96.

Chamorro, A. and Bañegil, T. (2006). Green marketing philosophy: a study of Spanish firms with ecolabels. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 13(1), pp.11-24.

Comissão Europeia (2009). Regulamento Comunitário de Eco-gestão e Auditoria, Bruxelas.

Comissão das Comunidades Europeias (2007). Agenda para um Turismo Europeu Sustentável e Competitivo. *Comunicação da Comissão*, Bruxelas.

Commission, 2017. EMAS in the tourism sector: EMAS, performance – credibility – transparency. Maio 2013 (primeira edição) [online] disponível em: <http://doi.org/10.2779/34241> [acedido a 17 novembro 2017].

Comissão Europeia. 2017. Decisão (UE) 2017/175 da Comissão de 25 de janeiro de 2017 que estabelece os critérios do rótulo ecológico da UE para o alojamento turístico. Eur-Lex.

Dgae.min-economia.pt. (2017). *DGAE - Direção-Geral das Atividades Económicas*. [online] disponível em: <http://www.dgae.min-economia.pt/> [acedido a 10 de maio 2017].

Designwinehotel.com. (2017). *Design & Wine Hotel*. [online] disponível em: <http://www.designwinehotel.com>

European Commission. Ec.europa.eu. (2017). *EU Ecolabel - Environment - European Commission*. [online] disponível em: <http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/> [acedido a 6 de maio 2017].

European Commission. Ec.europa.eu. (2017). *EU Ecolabel - Environment - European Commission*. [online] disponível em: http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/index_en.htm [acedido a 29 novembro 2017].

European Commission. Ec.europa.eu. (2017). *EU Ecolable for Consumers – Ecolable – EUROPA*. [online] disponível em: <http://ec.europa.eu/environment/ecolable/eu-ecolable-for-consumers.html> [acedido a 10 de abril].

European Commission. Ec.europa.eu. (2017). *Tourism statistics – Statistics Explained* [online] disponível em: http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_statistics [acedido a 10 maio 2017]

Estatísticas do Turismo 2015. (2015). *Instituto Nacional de Estatística*, Lisboa-Portugal.

Evangelista, P., Colicchia, C. and Creazza, A. (2017). Is environmental sustainability a strategic priority for logistics service providers?. *Journal of Environmental Management*, 198, pp.353-362.

Ferreira, Teresa (2011). Turismo Cultural produto estratégico para Portugal. *Turismo de Portugal*.

Fodness, D. (2016). The problematic nature of sustainable tourism: some implications for planners and managers. *Current Issues in Tourism*, pp.1-13.

Globalecolabelling.net. (2017). *Environmentally friendly products labelling network | Global Ecolabelling Network* [online] disponível em: <https://globalecolabelling.net/>

Green Key. (2018). *Home*. [online] disponível em: <https://greenkey.abae.pt/> [acedido a 10 fevereiro 2018].

Hamann, R. (2012). The Business of Development Revisiting Strategies for a Sustainable Future. *Environment: Science and Policy for Sustainable Development*, 54(2), pp. 18-29.

Henri, J., Boiral, O. & Roy, M. (2016). Strategic cost management and performance: The of environmental costs. *The British Accounting Review*, 48(2), pp. 269-282.

Jardimatlantico.com. (2017). *Hotel Jardim Atlântico* [online] disponível em: <http://www.jardimatlantico.com>

Ibanez, L. and Grolleau, G. (2007). Can Ecolabeling Schemes Preserve the Environment?. *Environmental and Resource Economics*, 40(2), pp.233-249.

International Organization for Standardization. (2012). Environmental labels and declarations. How ISO standards help. *Environmental Labels and Declarations. How ISO Standards Help*, 1–26. Retirado de <http://www.iso.org/iso/environmental-labelling.pdf>

International Organization for Standardization. 1998. ISO/TC207/SC3 Environmental labelling.

International Organization for Standardization. 2015. NP EN ISO 14001:2015.

ISO – International Standardization Organization (2006). Environmental management - Life cycle assessment - Principles and framework, ISO.

Jasch, C. (2000). Environmental performance evaluation and indicators. *Journal of Cleaner Production*, 8(1), pp.79-88.

Li, Y. and van 't Veld, K. (2015). Green, greener, greenest: Eco-label gradation and competition. *Journal of Environmental Economics and Management*, 72, pp.164-176.

Lopes, J.R.M. Sistema de gestão ambiental integrada – SGAI: uma análise econômica estrutural. Anais do I Congresso Acadêmico sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável do Rio de Janeiro, FGV, Rio de Janeiro, 2004.

Low, S., Gao, S. and See, Y. (2014). Strategies and measures for implementing eco-labelling schemes in Singapore's construction industry. *Resources, Conservation and Recycling*, 89, pp.31-40.

Mathew, P. and Sreejesh, S. (2017). Impact of responsible tourism on destination sustainability and quality of life of community in tourism destinations. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, pp.83-89.

Mazzi, A., Toniolo, S., Mason, M., Aguiari, F., & Scipioni, A. (2016). What are the benefits and difficulties in adopting an environmental management system? The opinion of Italian organizations, *Journal of Cleaner Production*, 139, pp.873-885.

Melnyk, S. (2003). Assessing the impact of environmental management systems on corporate and environmental performance. *Journal of Operations Management*, 21(3), pp.329-351.

Monverde Hotel. (2017). *Monverde Hotel*. [online] disponível em: <https://www.monverde.pt/>

Oliveira, E. and Manso, J. (2010). Turismo sustentável: utopia ou realidade?. *Polytechnical Studies Review*, VIII (14), pp.235-253.

Paramati, S., Shahbaz, M. & Alam, M. (2017). Does tourism degrade environmental quality? A comparative study of Eastern and Western European Union. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 50, pp.1-13.

Pereira, João Victor Inácio. Sustentabilidade: diferentes perspetivas, um objetivo comum. *Economia Global e Gestão*, Lisboa, v. 14, n. 1, p. 115-126, abril 2009. Disponível em <http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0873-74442009000100008&lng=pt&nrm=iso>. [acesso em 28 novembro 2017].

Real Abadia, Congress & Spa Hotel. Alcobaca. (2017). *Real Abadia, Congress & Spa Hotel* [online] disponível em: <https://realabadiahotel.pt/>

Comissão Europeia. 1992. Regulamento (CEE nº880/92 do Conselho de 23 de março 1992 relativo a um sistema comunitário de atribuição de rótulo ecológico. Eur-lex.

Comissão Europeia. 2000. Regulamento (CE) nº1980/2000 do Parlamento Europeu e do Conselho de 17 de julho de 2000 relativo a um sistema comunitário revisto de atribuição de rótulo ecológico. Eur-lex.

Comissão Europeia. 2009. Regulamento (CE) nº1221/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro de 2009 relativo à participação voluntária de organizações num sistema comunitário de eco gestão e auditoria (EMAS), que revoga o Regulamento (CE) nº761/2001 e as Decisões 2001/681/CE e 2006/193/CE da Comissão. Eur-lex.

Comissão Europeia. 2009. Regulamento (CE) nº66/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro de 2009 relativo a um sistema de rótulo ecológico da UE. Eur-lex.

Rodrigues, C. (2013). O Rótulo Ecológico Europeu, O Consumidor, O Regulamento e a Flor.

Rodrigues Ferreira, J. (2004). Análise de Ciclo de Vida dos Produtos. Instituto Politécnico de Viseu.

Sasidharan, V., Sirakaya, E. & Kerstetter, D. (2002). Developing countries and tourism ecolabels. *Tourism Management*, 23(2), pp. 161-174.

Sgs.pt (2017). When you Need To Be Sure. [online] disponível em: <http://www.sgs.pt/> [acedido 13 agosto 2017].

Steyler Fátima Hotel. (2017). *Steyler Fátima Hotel – Um Espaço de Excelência em Fátima*. [online] disponível em: <http://www.steylerfatimahotel.pt/>

Tang, Z. (2015). An integrated approach to evaluating the coupling coordination between tourism and the environment. *Tourism Management*, 46, pp.11-19.

Travelife.org. (2017). Travelife [online] disponível em: http://www.travelife.org/Hostels/landing_page.asp [acedido a 6 dezembro 2017]

Tung, A., Baird, K. & Schoch, H. (2014). The relationship between organisational factors and the effectiveness of the environmental management. *Journal of Environmental Management*, 144, pp. 186-196.

Videira, N., Marcos, J., Antunes, P., Gil, H., Farinha, J., Gorgulho, J., Tomé, J., Sousa, M., e Ferreira, P. (2010). Manual de Implementação do EMAS no sector da Hotelaria. Agência Portuguesa do Ambiente e Faculdade de Ciências e Tecnologias da Universidade Nova de Lisboa.

Villas da Fonte. (2017). *Villas da Fonte*. [online] disponível em: <http://www.villasdafonte.pt/>

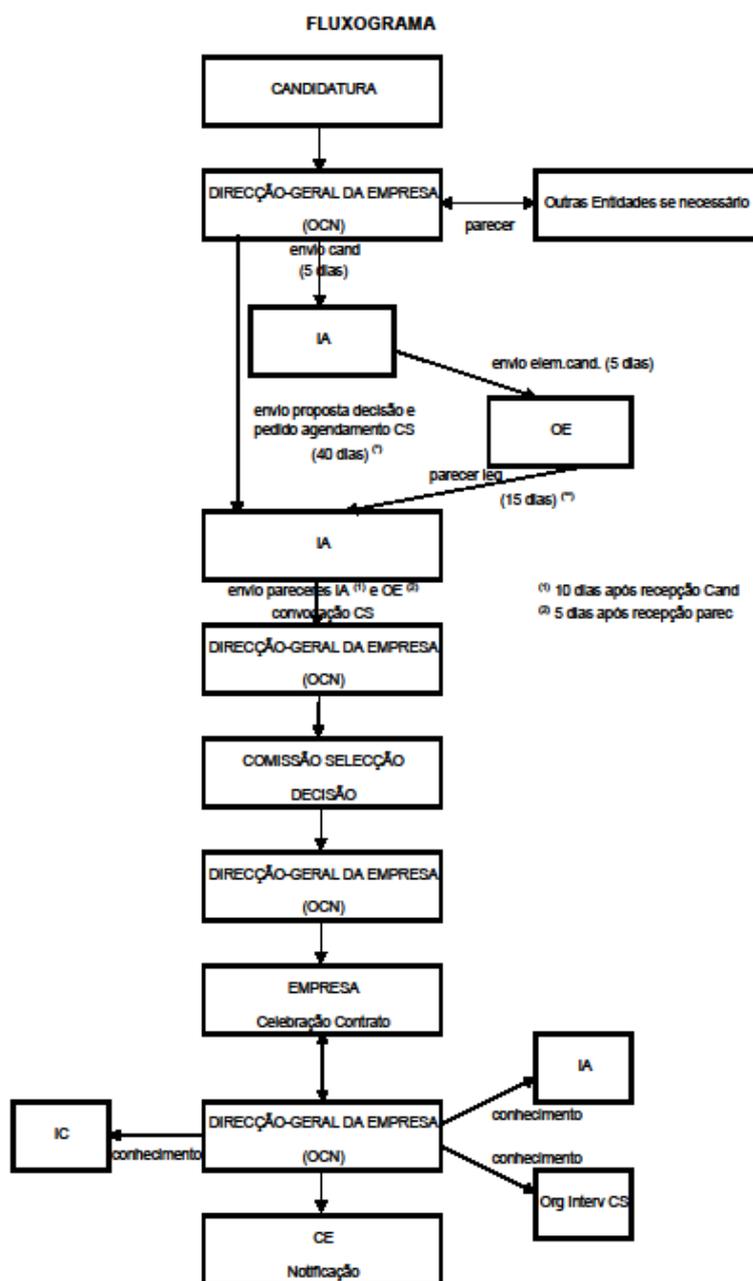
Virapongse, A. Brooks, S., Metcalf, E., Zedalis, M., Gosz, J., Kliskey, A. And Alessa, L. (2016). A social-ecological systems approach for environmental management. *Journal of Environmental Management*, 178, pp.83-91.

WCED – World Commission on Environment and Development (1987). *Our Common Future*. Oxford University Press, Oxford (1987).

Anexos

Anexo 1 – Fluxograma original do processo de adesão fornecido pela União Europeia

ATRIBUIÇÃO DO RÓTULO ECOLÓGICO COMUNITÁRIO



Tempo estimado para concessão do REC, para Cand. bem instruídas-3 meses. Os prazos referem-se a dias úteis.

(1) Prazo interrompido sempre que haja elementos em falta.

(2) Pareceres considerados favoráveis se o prazo for ultrapassado.

Anexo 2 – Análise documental dos critérios do REUE

Critérios Equivalentes			
Critérios REUE	MPGA (M)	Indicadores de Desempenho Ambiental (i)	Indicadores de Excelência (b)
1 – Base de um Sistema de Gestão Ambiental	(M1) Aplicação do sistema de gestão ambiental	(i1) Aplicação de um sistema de gestão ambiental	(b1) Utilização de indicadores de monitorização de todos os aspetos pertinentes; (b3) Aplicação das melhores práticas de GA
2 – Treino do pessoal	(M1) Aplicação do sistema de gestão ambiental	(i1) Aplicação de um sistema de gestão ambiental	(b2) Todos os colaboradores estão informados sobre os objetivos ambientais
3 – Informação aos clientes 26 – Informação e educação ambiental e social aos clientes	(M31) Educação ambiental dos clientes	(i55) Informação/educação ambiental disponibilizada aos clientes	(b65) Incentiva e promove um comportamento ambiental, atividades e informação aos clientes
7 – Aparelhos de ar condicionado e bombas de calor e ar energeticamente eficientes	(M21) Aplicações eficientes de bombas de calor e de aquecimento geotérmico	(i43) Consumo específico de energia	(b52) Deve cumprir-se os indicadores do rotulo ecológico da UE
12 – Aquisição de eletricidade a um fornecedor de eletricidade produzida a partir de fontes de energia renovável 38 – Aquisição de eletricidade a partir de um fornecedor de eletricidade renovável	(M26) Fontes de energia renováveis	(i11) Percentagem do consumo de energia final correspondente às energias renováveis produzidas <i>in situ</i> (i47) Utilização de créditos certificados de energias renováveis	(b56) A energia de fontes renováveis deve equivaler a 50% do consumo anual (b57) 100% da eletricidade provém de fontes renováveis rastreáveis
42 – Acessórios de águas eficientes: torneiras e chuveiros	(M12) Dispositivos que permitem uma utilização racional da água	(i25) Caudal dos chuveiros e torneiras de casa de banho	(b30) caudal de chuveiros <7L/min; torneira de casa de banho <6L/min

45 – Consumo de água da máquina de lavar roupa	(M14) Otimização dos serviços de lavanderia	(i30) Consumo de água por kg de roupa lavada	(b36) Consumo de água médio < 7L por kg
48 – Reciclagem de águas pluviais e águas cinzas	(M17) Reciclagem das águas pluviais e das águas residuais domésticas	(i36) Recurso à reciclagem das águas residuais domésticas ou das águas pluviais	(b44) Instalação de um sistema de reciclagem das águas pluviais que satisfaz a procura interna de água e/ou um sistema de reciclagem das águas residuais domésticas que satisfaz a procura interna ou externa
49 – Irrigação eficiente	(M32) Gestão ambiental de espaços ao ar livre	(i4) Aplicação de um plano de gestão de biodiversidade	(b68) Instalação de sistemas de irrigação controlada alimentados sempre que possível com águas residuais domésticas
54 - Detergentes e artigos de higiene pessoal	(M13) Serviços de limpeza eficientes (M14) Otimização dos serviços de lavanderia em pequena escala	(i29) Percentagem de produtos químicos e de tecidos com rótulo ecológico ou ISO tipo (i32) Percentagem de detergentes com rótulo ecológico	(b35) Pelo menos 80% dos produtos de limpeza multiusos, detergentes, sabonetes e champôs têm RE ou ISO tipo I (b38) Pelo menos 80% dos detergentes têm rótulo ecológico
55 – Minimização da utilização de produtos de limpeza	(M13) Serviços de limpeza eficiente	-	-
59 – Tratamento de águas residuais	(M20) Tratamento das águas residuais	(i41) Concentração no efluente final	(b48) O tratamento efetuado <i>in situ</i> inclui um pré-tratamento, um tratamento biológico que elimina mais de 95% da CBO5 e mais de 90% da nitrificação, bem como a decomposição anaeróbia (<i>ex situ</i>) das lamas excedentárias

Critérios Abordados Distintos				
Critérios REUE	MPGA (M)	Indicadores Desempenho Ambiental (i)	Indicadores Excelência (b)	Relação REUE - DRS
<p>5 – Monitorização do consumo</p> <p>27 – Controlo do consumo: contadores de energia e água</p>	<p>(M1) Aplicação do sistema de gestão ambiental</p> <p>(M5) Infraestruturas e prestação de serviços</p>	<p>(i1) Aplicação de um sistema de gestão ambiental de gestão ambiental</p> <p>(i7) Consumo diário de água por cliente</p>	<p>(b1) Utilização de indicadores adequados para monitorizar continuamente e todos os aspetos pertinentes de desempenho</p>	<p>Enquanto o rótulo apresenta critérios específicos para monitorização no DRS é mencionado em alguns indicadores</p>
<p>6 – Aparelhos de aquecimento ambiente e aquecimento de água energeticament e eficiente</p> <p>28 – Aparelhos de aquecimento e de aquecimento de água energeticament e eficientes</p>	<p>(M12) Dispositivos que permitem uma utilização racional da água</p> <p>(M21) Sistemas de controlo e de gestão da energia</p>	<p>(i24) Consumo de energia para aquecimento da água</p> <p>(i43) Consumo específico de energia</p>	<p>(b29) O consumo de energia para aquecer a água é de 3,0 kWh por pernoita</p> <p>(b50) o consumo de energia final para aquecimentos é <75 kWh</p>	<p>O rótulo exige aparelhos e dispositivos de alta eficiência e o DRS apresenta valores de consumo máximo</p>
<p>8 – Iluminação energeticament e eficiente</p> <p>31 – Aparelhos eletrodomésticos e iluminação energeticament e eficiente</p>	<p>(M25) Iluminação e equipamento elétrico eficientes</p>	<p>(i45) Consumo específico de energia para iluminação</p>	<p>(b53) Capacidade de iluminação instalada < 10 W/m²</p> <p>(b54) o consumo de iluminação é < 25kWh por m² por ano</p>	<p>O rótulo apresenta exigências em % e o DRS em kWh/m²</p>
<p>14 e 15 – Dispositivos com utilização racional de água: torneiras e chuveiros; sanitas e urinóis</p>	<p>(M12) Dispositivos que permitem uma utilização racional da água nas estruturas de alojamento</p>	<p>(i25) Caudal dos chuveiros, das torneiras para casa de banho, dos urinóis e dos sistemas de autoclismo</p>	<p>(b30) Caudal dos chuveiros <7L/min; caudal de torneira de casa de banho <6L/min; caudal autoclismos</p>	<p>Torneiras e chuveiros com caudal <8,5 L/min; caudal do autoclismo <4,5L; urinóis sem água.</p>

43 – Sanitas e urinóis			<4,5L; urinóis sem água	DRS mais exigente
16 – Redução de lavagem de roupa mediante reutilização de toalhas e roupa de cama	(M13) Serviços de limpeza eficientes	(i26) Volume de roupa para lavar por pernoita (i27) Percentagem de toalhas e lençóis reutilizados	(b34) A redução de serviços de lavanderia resultante da reutilização de lençóis e toalhas é de pelo menos 30%	O rótulo exige que a frequência seja inferior a todos os dias não apresentando uma % como (b34). DRS mais exigente
17 – Plano de redução de resíduos nos serviços de restauração	(M18) Prevenção dos resíduos	-	-	Não é mencionado embalagens unitárias no DRS
18 – Prevenção de resíduos: artigos descartáveis	(M18) Prevenção dos resíduos	-	-	Não é mencionado descartáveis no DRS
19 – Triagem de resíduos e envio para reciclagem	(M19) Triagem dos resíduos e envio para reciclagem	(i38) Percentagem de resíduos enviados para reutilização ou reciclagem	(b46) Pelo menos 84% dos resíduos, expressos em peso, são enviados para reciclagem	O rótulo exige recipientes de separação nos quartos e em cada piso e/ou num ponto central
21 – Promoção de meios de transporte preferíveis do ponto de vista ambiental 63 – Oferta de meios de transporte ambientalmente preferível	(M5) Infraestruturas e prestação de serviços (M31) Educação ambiental dos clientes	(i10) Percentagem de deslocações efetuadas de forma preferível (i56) Meios de transporte com emissões reduzidas à disposição dos clientes	(b13) As deslocações em transportes públicos, a pé ou bicicleta representam >80% das deslocações efetuadas pelos turistas	No rótulo é necessário haver informação sobre os meios de transporte em questão, mas não são exigidas % de adesão. DRS mais exigente
23 – Registo no EMAS, certificação ISO do alojamento turístico	(M1) Aplicação do sistema de gestão ambiental	-	-	No DRS não é necessário apresentar provas do registo no EMAS

24 – Registo no EMAS ou certificação ISO de fornecedores	(M2) Gestão da cadeia de abastecimento	(i2) Porcentagem de produtos e de serviços que cumprem indicadores ambientais específicos	-	No DRS não é exigido os principais fornecedores estarem certificados. REUE mais exigente
25 – Serviços contratados com o rótulo ecológico	(M2) Gestão da cadeia de abastecimento	-	-	No DRS não é exigido serviços com rótulo
29 – Aparelhos de ar condicionado e bombas de calor a água energeticament e eficientes	(M24) Aplicações eficientes de bombas de calor e de aquecimento/arrefecimento geotérmico	(i43) Consumo específico de energia	(b52) Deve cumprir-se os indicadores do rótulo ecológico da UE	O rótulo é mais exigente nas % de aparelhos com eficiência energética
30 – Bombas de calor a ar com potência calorífica máxima 100KW	(M24) Aplicações eficientes de bombas de calor e de aquecimento/arrefecimento geotérmico	(i43) Consumo específico de energia	-	O REUE exige pelo menos uma bomba de calor a ar com rótulo
32 – Recuperação de calor	(M23) Otimização dos sistemas de aquecimento, ventilação e climatização	-	-	Embora a MPGA seja semelhante ao REUE não há exigências a nível de indicadores
33 – Termorregulação e isolamento das janelas	(M33) Eficiência energética e instalação de energias renováveis nos parques de campismo	-	-	Apenas nos parques de campismo é obrigatório o isolamento
39 – Auto geração de eletricidade no local por fontes de energia renovável	(M26) Fontes de energia renováveis	-	-	No DRS não há especificações para eletricidade
40 – Energia de aquecimento a partir de fontes de energia renovável	(M26) Fontes de energia renováveis	-	-	No DRS não há especificações para aquecimento
41 – Aquecimento de piscina	(M16) Otimização da gestão das piscinas	(i34) Aplicação de um plano de	(b43) Aplicação de plano de	REUE muito mais exigente

47 – Gestão otimizada da piscina		gestão ambiental das piscinas	eficiência para piscinas	apresentando o % de energia utilizada
44 – Consumo de água da máquina de lavar louça	(M29) Otimização da lavagem e limpeza da louça e da preparação dos alimentos	(i51) Água consumida na cozinha por refeição servida	(b62) Plano de gestão da água consumida na cozinha com monitorização e comunicação	REUE muito mais exigente apresentando valores para consumo de água das máquinas
50 – Espécies exóticas nativas ou não invasivas utilizadas ao ar livre	(M32) Gestão ambiental de espaços ao ar livre	(i4) Aplicação de um plano de gestão da biodiversidade	(b66) Manter ou reforçar a biodiversidade e através de plantação de espécies autóctones	Enquanto o rótulo aborda espécies exóticas ou nativas o DRS apenas trata de autóctones
51 – Produtos de papel	(M10) Atividades comerciais e administrativas eficazes	(i20) Certificação ambiental do papel e de impressão	(b24) Os documentos em papel são evitados, utilizam papel reciclado ou certificados	REUE muito mais exigente pois não aborda apenas o papel de impressão
52 – Bens duráveis	(M7) Incentivar a melhoria ambiental das estruturas do alojamento	(i15) Percentagem de estruturas de alojamento que cumprem indicadores ambientais específicos	-	REUE muito exigente. DRS não refere bens duráveis específicos apenas tópicos gerais
53 – Abastecimento de bebidas	(M27) Abastecimento de produtos alimentares e bebidas ecológicos	(i48) Percentagem de ingredientes com certificação ecológica	(b59) Pelo menos 60% dos produtos alimentares e das bebidas beneficiam de certificação	No rótulo pelo menos 50% ou 70% devem estar em contentores recarregáveis
58 - Compostagem	(M28) Gestão de resíduos orgânicos	(i50) Percentagem de resíduos orgânicos enviados para decomposição	(b61) A produção total de resíduos orgânicos é < 0,25kg por	O DRS é mais exigente. No rótulo deve utilizar-se uma

		o anaeróbia, para valorização ou para compostagem	refeição e a produção de resíduos evitável < 0,18kg por refeição	categoria á escolha para compostagem ou produção de biogás
62 – Veículos de manutenção	(M6) Reduzir e atenuar o impacto ambiental das atividades de transporte	-	-	No REUE é proibido usar veículos a motor

Crítérios Não Abordados	
Crítérios REUE	DRS
4 – Manutenção geral	Sem Informação
9 – Termorregulação	Sem Informação
10 – Desligamento automático dos sistemas de climatização e iluminação	Sem informação
11 – Aparelhos de aquecimento e ar condicionado exterior	Sem Informação
13 – Carvão e óleos para aquecimento	Sem Informação
20 – Proibição de fumar em espaços comuns e nos quartos	Sem Informação
22 – Informações que devem constar no REUE	Não aplicável
34 – Sistema de desligamento automático dos aparelhos/dispositivos	Sem Informação
35 – Aquecimento urbano e arrefecimento a partir de cogeração	Sem Informação
36 – Secadores de mãos elétricos com sensor de proximidade	Sem Informação
37 – Emissões dos aquecedores de ambiente	Sem Informação
46 – Indicações sobre a dureza da água	Sem Informação
56 - Desengorduramento	Sem Informação
57 – Têxteis usados e móveis	Sem Informação
60 – Não fumar nos quartos	Sem Informação
61 – Política social	Sem Informação
64 – Superfícies sem vedação	Sem Informação
65 – Produtos locais e orgânicos	Sem Informação
66 – Prevenção de pesticidas	Sem Informação
67 – Ações ambientais e sociais adicionais	Sem Informação

Anexo 3 - Guião da Entrevista DGAE

Apresentação e agradecimentos iniciais.

1. Rótulo Ecológico União Europeia

1.1. Caracterização geral e tendências

- O que distingue o REUE dos restantes certificados ambientais? Quantos produtos e serviços receberam o Rótulo Ecológico em 2015, 2016 e 2017? Pedir número de certificados por categoria.
- Não existem alojamentos com Rótulo em Lisboa ou no sul do país. Existe alguma explicação para esta situação?
- Quantas propostas de adesão foram negadas em 2015, 2016 e 2017? Quais as lacunas e dificuldades observadas ou manifestadas pelas empresas?

1.2. Esquema de governança em Portugal

- Qual os papéis/responsabilidades da DGAE, APA e outras organizações no funcionamento do esquema em Portugal? (Constituição da comissão de seleção)
- Com que frequência a Comissão de Seleção se reúne?
- Qual o procedimento necessário a uma empresa que queira adotar o REUE pela primeira vez?
- Qual o procedimento que as empresas que queiram renovar a certificação devem adotar?
- Após a adesão ao REUE existe um “prazo” de validade para este certificado, caso expire e a empresa continue a apresentar o símbolo existem coimas ou consequências definidas?
- Há um representante da DGAE na Comissão de Rótulo Ecológico da União Europeia?
- Como avalia o funcionamento do esquema?
- Como funciona a divulgação do Rótulo Ecológico? Como avalia a sua eficácia?

2. REUE para os serviços de alojamento turístico

2.1. Critérios

- Perceção sobre os critérios:
- Quais considera as principais alterações em relação aos critérios para o novo manual?
- Existe alguma flexibilidade em relação a alguns critérios em especial?
- Há critérios que estão mais relacionados com adoção de medidas e outros relacionados com desempenho, há um nível de dificuldade diferente entre estas duas? Sente que estão diretamente relacionadas?
- Há secções mais relevantes que outras? Há um peso diferente por exemplo entre a energia e as águas residuais?
- Qual a importância sobre as diferentes áreas ambientais do Rótulo?

- Qual é o nível de exigência para as empresas que pretendem aderir ao Rótulo principalmente consoante a sua dimensão?
- Manual de candidatura – versão inglesa de 2017 – será traduzida? Como funcionou no passado?
- Existem ferramentas ou guias de apoio à implementação do REUE? DGAE/ APA e CE?
- Qual a perceção sobre os critérios mais fáceis/difíceis de cumprir pelas empresas que obtiveram o rótulo?
- Como é efetuado o processo de verificação de cumprimento dos critérios inerente ao Rótulo? Validação documental, qualidade da informação apresentada nas candidaturas e diferenças entre categorias de produtos nesta matéria, etc.

3. Avaliação de resultados e desempenho: geral e no sector do alojamento

- Em relação à evolução de candidaturas quais os principais obstáculos? Principais obstáculos para não existir um aumento de procura?
- Numa fase de implementação quais os principais obstáculos referidos pelas empresas?
- Quais as principais motivações apresentadas pelas empresas para a adoção do REUE?
- Quais as principais vantagens/benefícios do REUE (e.g. económicos, sociais e ambientais; internos e externos para as organizações)?

4. Relação com outros instrumentos de gestão

- O manual com os critérios para o Rótulo no sector dos serviços de alojamentos incentiva à implementação de um SGA ou pelo menos uma versão mais leve de um SGA. Esta coordenação com outras ferramentas de gestão ambiental é nova?
- São os SGA ferramentas preferências ou existem referências e incentivos a outros tipos de sistemas/ferramentas?
- Em relação ao SGA, o incentivo é mais direcionado para o EMAS ou igualmente direcionado para ISSO 14001 e EMAS?
- Os hotéis portugueses com Rótulo ecológico têm também registo no EMAS ou certificação ISO 14001 ou optaram por manter o SGA de modo informal? Se sim, o que veio primeiro, Rótulo ou SGA?

5. Informação Contextual

- Departamento
- Há quanto tempo está envolvido neste projeto?

Anexo 4 – Guião de Entrevista aos Hotéis Aderentes

Questionário do Rótulo Ecológico da União Europeia
Faculdade de Ciências e Tecnologias da Universidade Nova de Lisboa
Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em Engenharia do Ambiente

O presente questionário pretende contribuir para os resultados da dissertação “O Rótulo Ecológico Europeu no Sector dos Serviços de Alojamento Turístico”. Com a finalidade de melhorar a compreensão do funcionamento do Rótulo Ecológico da União Europeia no sector de serviços de alojamento em Portugal, torna-se necessário perceber qual a perceção das partes envolvidas incluindo dos estabelecimentos que detêm o Rótulo em questão.

Os resultados da análise do questionário serão mantidos anónimos e irão encontrar-se na dissertação como contribuição para uma melhor perceção do Rótulo em Portugal.

Questões prévias:

- i. Os hóspedes procuram o hotel devido à sua abordagem de sustentabilidade ou ambiental? (por exemplo, qual a percentagem de hóspedes que chegam através de operadoras turísticas ou integrados em pacotes turísticos especializadas em turismo sustentável?)
- ii. Existe uma estratégia definida por parte do hotel para atrair hóspedes devido às práticas de ambiente implementadas ou a adesão ao REUE foi apenas internamente motivada? (Se procuram atrair este tipo de cliente? É este o público alvo?)
- iii. Como comunicam com os hóspedes as práticas e o desempenho ambiental do hotel? (Como medem o desempenho ambiental do hotel? A forma como medem o desempenho está orientada apenas para a comunicação ou também para a melhoria contínua?)
- iv. Que tipo de informação é comunicada? (práticas implementadas, níveis de desempenho ou outros?)
- v. Quais as audiências alvo da estratégia de comunicação do hotel em termos ambientais?
- vi. Que tipo de feedback recebem dos hóspedes em termos de satisfação relativa ao desempenho das práticas ambientais implementadas pelo hotel?
- vii. Qual a taxa de retorno de hóspedes motivados por questões ambientais ou de sustentabilidade?

Questionário:

1. O turista e a exigência do consumidor

1.1. Os níveis de exigência ambiental variam consoante o tipo de cliente?

Discordo totalmente – Discordo – Indiferente – Concordo – Concordo totalmente

2. Contexto da adesão

2.1. A localização do hotel influencia a adesão ao Rótulo?

Discordo totalmente – Discordo – Indiferente – Concordo – Concordo totalmente

2.2. Porquê a escolha do Rótulo Ecológico da União Europeia como certificado? Pontue as seguintes opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante.

Marketing

Vantagens de consumos

Concorrência

Diferenciação no mercado

Reconhecimento oficial

Preocupações ambientais

Utilização de fundos

2.3. Quais os principais obstáculos na adesão de certificados como o Rótulo Ecológico da União Europeia? Pontue as seguintes opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante.

Custos elevados de aplicação

Custos elevados de manutenção

Existência de vários certificados

Falta de interesse do cliente

Falta de conhecimento

2.4. Como funcionou o processo de adesão ao Rótulo? Caso selecione a opção Consultadoria explique como pretende dar continuidade ao processo.

Responsável do hotel – Consultadoria – Contacto direto c/ DGAE – Outro

2.5. Como classifica as informações fornecidas no âmbito do processo de adesão?

Totalmente clara – Clara – Indiferente – Pouco clara – Nada clara

2.6. Existiu algum financiamento externo na adesão? Se sim, qual?

Sim/Não

3. Critérios do Rótulo Ecológico

3.1. Qual a perceção sobre o grau de dificuldade de implementação dos critérios?

Muito baixo – Baixo – Médio – Elevado – Muito elevado

3.2. Qual o grau de utilidade do guia de critérios disponibilizado pela União Europeia?

Muito baixo – Baixo – Médio – Elevado – Muito elevado

3.3. Quais os principais obstáculos em relação aos critérios? Pontue as seguintes opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante.

Nível de desempenho exigido

Aplicação prática

Compreensão dos objetivos

Existir apenas versão inglesa

Nível de esforço necessário ao hotel na adesão

3.4. Os critérios opcionais permitem uma maior exigência em alguns campos específicos. No seu entender, é uma mais valia a flexibilidade do Rótulo na escolha das áreas mais exigentes?
Sim/Não

4. Vantagens e dificuldades

4.1. Melhorou os consumos/desempenho ambiental após a adesão? Se possível mencionar um exemplo demonstrativo.
Sim/Não

4.2. Pontue as seguintes opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante. Qual a área onde sentiu mais melhorias?
Administração geral
Energia
Água
Resíduos e águas residuais
Outros

4.3. Relativamente ao esforço realizado pela equipa na implementação do Rótulo Ecológico, qual das áreas considerou mais exigente? Pontue as seguintes opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante.
Tempo
Dinheiro
Recursos humanos
Conhecimento/apoio técnico

4.4. Notou maior afluência dos clientes após adesão? Se possível mencionar um exemplo demonstrativo.
Sim/Não

4.5. Antes de aderir ao Rótulo tinha contacto com outro instrumento de gestão ambiental? Se sim, qual? De que forma esse contacto influenciou a implementação do Rótulo?
Sim/Não

4.6. Seria relevante existir uma ferramenta que indique quais as melhores práticas de gestão ambiental para apoiar a implementação do REUE?
Discordo totalmente – Discordo – Indiferente – Concordo – Concordo totalmente

Anexo 5 – Respostas ao questionário dos serviços de alojamento

Hotel 1:

1ª parte: questões prévias

Quando pensou aderir ao Rótulo foi com o objetivo de angariar mais hóspedes. Houve um investimento inicial bastante elevado, mas verificou-se automaticamente uma melhoria nos consumos, principalmente em relação à energia. Existe uma questão de higiene do local associada ao REUE à qual os clientes sentem uma obrigação de corresponder. O público alvo tem claramente uma noção de responsabilidade ambiental e os casos onde não existe esta ideia facilmente se adaptam aos critérios que lhes são apresentados. O hotel começa por identificar estas três primeiras áreas como principais: angariação de hóspedes, melhoria dos consumos e higiene/respeito ambiental.

Em relação à comunicação, a própria apresentação do hotel como o site informa o cliente do registo ambiental que se pratica no alojamento. Encontra-se exposto o símbolo do Rótulo Ecológico, nos emails de reservas como fisicamente no hotel e ainda indicações nas casas de banho e locais de interesse que explicam ao cliente como proceder para corresponder aos objetivos propostos. Não sentem necessidade de explicar verbalmente o conceito pois parece intuitivo, mas, caso exista alguma conversa com o cliente, normalmente este congratula o hotel pelas suas características muitas delas associadas a critérios do Rótulo. Consegue perceber-se que o tipo de hóspede que frequenta o alojamento em questão tem uma consciencialização intrínseca sobre alguns parâmetros de qualidade ambiental.

O feedback dos hóspedes é bastante positivo em relação ao espaço. Não se encontra registado quantos hóspedes foram ao hotel por causa do Rótulo Ecológico da União Europeia. Quando o cliente volta a hospedar-se no hotel aparenta ser um conjunto de critérios e não apenas devido às práticas ambientais. O hóspede não volta necessariamente por causa do certificado, mas sim pelas condições oferecidas pelo hotel embora muitas destas condições que o hóspede valoriza possam estar relacionadas com critérios aplicados devido ao REUE.

2ª parte: respostas ao questionário

1. A exigência do consumidor

1.1. Os níveis de exigência ambiental variam consoante o tipo de cliente? Resposta: concordo

O hotel concorda com a questão colocada no sentido em que há clientes com diferentes níveis de exigência ambiental, pelo que se pode observar que os clientes estrangeiros aparentam valorizar as práticas ambientais encontradas.

2. Contexto da adesão

2.1. A localização do hotel influencia a adesão ao Rótulo? Resposta: concordo totalmente

O facto de o hotel em questão encontrar-se numa zona rural influenciou diretamente a sua adesão ao Rótulo e a sua intenção de criar um conceito amigo do ambiente, tanto no sentido de respeitar o meio ambiente em que se inserem como no tipo de hóspede que pretendiam.

2.2. Pontue as opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante. Porquê a escolha do Rótulo Ecológico da União Europeia como certificado? Resposta:

Marketing	4
Vantagens de consumos	5
Concorrência	1
Diferenciação no mercado	4
Reconhecimento oficial	4
Preocupações ambientais	5
Utilização de fundos	5

O hotel identifica como principais causas para a escolha do REUE as vantagens de consumos, preocupações ambientais e utilização de fundos. Com menor relevância apresenta a concorrência pois não existe nenhum hotel com REUE nos seus arredores ou num concorrente direto do estabelecimento.

2.3. pontue as opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante. Quais os principais obstáculos na adesão de certificados como o Rótulo Ecológico da União Europeia? Resposta:

Custos elevados de aplicação	5
Custos elevados de manutenção	3
Existência de vários certificados	1
Falta de interesse do cliente	1
Falta de conhecimento	1

Identifica-se como principal obstáculo os custos elevados de aplicação. Os custos de manutenção são referidos como não muito elevados e como menos relevantes a existência de vários certificados justificando que o REUE era a primeira opção, a falta de interesse do cliente não apresentou ser uma preocupação na adesão e a falta de conhecimento também se encontra como um obstáculo muito pouco relevante pois toda a equipa do alojamento se mostrou bastante interessada em aplicar este comportamento.

2.4. Como funcionou o processo de adesão ao Rótulo? Resposta: consultadoria

O processo foi realizado por uma empresa de consultadoria que acompanhou a adesão e continua a acompanhar de forma contínua o estabelecimento. Pretende-se dar continuidade ao processo pela responsabilidade dessa mesma empresa consultora inicial.

2.5. Como classifica as informações fornecidas ao âmbito do processo de adesão? Resposta: pouco clara

Na perceção do hotel foi bastante difícil a compreensão de algumas informações. As exigências eram pouco claras no sentido em que havia medidas a ser tomadas que o hotel não compreendia.

2.6. Existiu algum financiamento externo na adesão? Resposta: sim, Turismo de Portugal

Como mencionado numa questão anterior onde se identifica como muito relevante o financiamento externo, neste caso, ocorreu um financiamento por parte do Turismo de Portugal que incentivou e permitiu a adesão ao REUE.

3. Critérios do Rótulo Ecológico

3.1. Qual a percepção sobre o grau de dificuldade de implementação dos critérios? Resposta: muito elevado

A implementação caracteriza-se como muito difícil pois houve uma procura ativa para dar respostas às exigências dos critérios.

3.2. Qual o grau de utilidade do guia dos critérios disponibilizado pela União Europeia? Resposta: médio

De acordo com as observações já referidas de que algumas informações são pouco claras, embora o hotel diga ter consultado o guia da União Europeia de adesão, pensa ser pouco esclarecedor e por essa razão a classificação “médio” na sua utilidade prática.

3.3. Pontue as opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante. Quais os principais obstáculos em relação aos critérios? Resposta:

Nível de desempenho exigido	3-4
Aplicação prática	3-4
Compreensão dos objetivos	4-5
Existir apenas versão inglesa	5
Nível de esforço necessário ao hotel na adesão	5

Identifica-se como principais obstáculos existir apenas a versão inglesa do guia, o nível de esforço necessário ao hotel na adesão e a compreensão dos objetivos. O nível de desempenho e a aplicação prática, embora em alguns casos tenha apresentado algumas dificuldades eram ultrapassáveis. No que diz respeito à opção existir apenas versão inglesa justifica a dificuldade de compreensão dos objetivos. Um serviço de alojamento mesmo que perceba a língua inglesa apresenta dificuldades em ler documentos técnicos sobre uma área distinta da sua como acontece no caso do guia dos critérios do REUE que apresenta uma linguagem técnica bastante específica. O nível de esforço necessário na adesão está de encontro com questões com a questão 3.1. pois houve uma necessidade de procurar respostas a várias exigências.

3.4. Os critérios opcionais permitem uma maior exigência em alguns campos específicos. No seu entender, é uma mais valia a flexibilidade do Rótulo na escolha das áreas mais exigentes?

Resposta: sim

A flexibilidade é vista como uma mais valia na aplicação de critérios de maior exigência permitindo ao hotel perceber qual a área que tem mais facilidade em aplicar critérios.

4. Vantagens e dificuldades

4.1. Melhorou os consumos/desempenho ambiental após a adesão? Resposta: sim

Uma vantagem bastante mencionada no decorrer do questionário é de facto a presença de um retorno imediato a nível de consumos. Neste caso principalmente no que diz respeito à energia pois o hotel instalou painéis solares pelo que as despesas de energia diminuíram significativamente.

4.2. Pontue as opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante. Qual a área onde sentiu mais melhorias de desempenho? Resposta:

Administração geral	4
Energia	5

Água	5
Resíduos e águas residuais	3
Outros	4

As melhorias mais evidentes são nas áreas da energia e água, de seguida, administração geral e outros e por fim, os resíduos e águas residuais. Nesta última área a pontuação 3 foi dada devido á falta de conhecimento ou evidências obvias.

4.3. Pontue as seguintes opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante.

Relativamente ao esforço realizado pela equipa na implementação do Rótulo Ecológico, qual das áreas considerou mais exigente? Resposta:

Tempo	5
Dinheiro	5
Recursos humanos	5
Conhecimento técnico	4

O tempo e o dinheiro são mencionados como os maiores esforços encontrados embora a categoria recursos humanos também se encontre com uma pontuação igual, justificou-se que embora a equipa de staff tenha a intenção de participar ativamente no processo acontecem casos onde há falta de empenho o que implica chamadas de atenção e desafios no que diz respeito aos recursos humanos. O conhecimento técnico é sem dúvida bastante difícil, mas neste caso como se recorreu a uma empresa de consultadoria contou-se bastante apoio técnico.

4.4. Notou maior afluência dos clientes após a adesão? Resposta: não

O hotel não identifica como razão de afluência o REUE propriamente dito, mas sim todo o conceito que foi criado pelo estabelecimento.

4.5. Antes de aderir ao Rótulo tinha contacto com outro instrumento de gestão ambiental? Resposta: não

O facto de o REUE ter sido a primeira opção quando o hotel decidiu enquadrar a responsabilidade ambiental no seu conceito está relacionada com esta questão. Não existiu qualquer contacto com outra ferramenta de gestão ambiental.

4.6. Seria relevante existir uma ferramenta que indique quais as melhores práticas de gestão ambiental para apoiar a implementação do REUE? Resposta: concordo totalmente

Pensa-se ser de grande relevância qualquer ferramenta que ajude na compreensão dos critérios em como as medidas de implementação que possam tornar mais fácil o processo.

Hotel 2:

1ª parte: questões prévias

Não existe uma grande aderência por parte do público em procurar o hotel pela sua abordagem de sustentabilidade. Eventualmente o público nórdico sente-se alguma preferência, mas sendo o principal cliente do hotel nacional não existe grande adesão. Pode mencionar-se que existia uma expectativa de conseguir alguma resposta por parte do público devido a estas iniciativas, mas ao observar-se que não existia grande retorno deixou de se ver como o grande objetivo do hotel no interesse pela adesão. No entanto, existe uma intenção por parte do hotel de divulgar o fator ambiental em plataformas, programas e feiras nas quais participam sempre que possível. Considera-se como principal razão de adesão motivações internas. Não há grande aderência por parte do mercado pela abordagem ambiental.

A comunicação passa principalmente através do site e de medidas no local. Não é comunicado aos hóspedes o desempenho ambiental no hotel. O desempenho ambiental é monitorizado com bastante frequência com objetivos de melhoria contínua. O Green Key efetua auditorias todos os anos e por essa razão o desempenho encontra-se documentado ao pormenor. Como há pouco interesse por parte do cliente, não há mais informação. Se o hóspede mostrar interesse existe um dossier preparado para mostrar tanto as práticas como o desempenho, mas nunca foi pedido este tipo de informação. Há ainda reclamações por parte dos hóspedes para alguns aspetos como o caso dos ecopontos. Ainda relacionado com a comunicação ao hóspede, pode consultar-se a política ambiental do hotel no seu site e existem documentos no hotel para incentivar consumos mais ponderados, desde utilização de água, energia, resíduos, toalhas, fornecimento de bicicletas etc. A audiência alvo da comunicação é tanto nacional como internacional, não existe nenhuma especificação. A maior parte do público é nacional e é definido como um público bastante “difícil” no que diz respeito às questões ambientais e mesmo o público internacional não se mostra muito receptivo. Existe a comunicação normal bem como participação em plataformas e feiras com objetivo de promover o lado ambiental do alojamento.

O feedback dos hóspedes é bastante negativo. Como mencionado há queixas por parte do cliente em relação aos ecopontos e também situações onde “quererem tudo ligado o dia todo” como o caso da sauna que apenas se liga caso alguém tenha intenção de utilizar e existem reclamações de “porque não estão estes tipos serviços ligados o dia todo”. Não se encontra registado quantos hóspedes voltam ao hotel, mas certamente não é por causa do Rótulo Ecológico nem pelas práticas ambientais que encontram. O retorno será por programas e promoções que ocorrem recorrentemente no hotel. A valorização em relação ao hóspede não é positiva. O hóspede não volta por causa do certificado, há um feedback negativo.

2ª parte: respostas ao questionário

O questionário apresenta respostas fechadas pelo que é necessária uma interpretação dos resultados obtidos.

1. A exigência do consumidor

1.1. Os níveis de exigência ambiental variam consoante o tipo de cliente? Resposta: concordo totalmente

O hotel concorda com a questão colocada em várias variáveis. Tendo em conta o fator nacional/internacional embora se note alguma diferença não pensa ser o mais relevante. O principal fator seria a idade, identifica-se que o cliente mais novo pesa muito mais as questões ambientais.

2. Contexto da adesão

2.1. A localização do hotel influencia a adesão ao Rótulo? Resposta: indiferente

A localização pode influenciar a adesão, mas não se pensa ser decisivo. Na perspectiva do hotel, um alojamento pode tanto estar numa localização rural como no centro de uma cidade que os interesses ambientais são os mesmos.

2.2. Pontue as opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante. Porquê a escolha do Rótulo Ecológico da União Europeia como certificado? Resposta:

Marketing	4
Vantagens de consumos	1
Concorrência	1
Diferenciação no mercado	4
Reconhecimento oficial	4
Preocupações ambientais	5
Utilização de fundos	1

Identifica-se como a principal razão para escolha do Rótulo as preocupações ambientais. Seguidamente apresenta-se como relevante o marketing, diferenciação no mercado e reconhecimento oficial por parte da União Europeia. Por último, e com a classificação “muito pouco relevante” encontram-se as vantagens de consumo, justificado pelo facto de o hotel ter sido pensado de raiz já de forma a otimizar os consumos. A concorrência, também com a pontuação mais baixa, deve-se ao facto de não terem nenhum concorrente com este certificado. E a utilização de fundos também não foi relevante na decisão pois não existiu qualquer financiamento.

2.3. pontue as opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante. Quais os principais obstáculos na adesão de certificados como o Rótulo Ecológico da União Europeia? Resposta:

Custos elevados de aplicação	2
Custos elevados de manutenção	2
Existência de vários certificados	2
Falta de interesse do cliente	5
Falta de conhecimento	5

Os principais obstáculos estão relacionados com a falta de interesse do cliente. De igual forma, a falta de conhecimento, por parte do staff como do possível hóspede são considerados muito relevantes. Com pouca relevância no diz respeito aos obstáculos na adesão encontram-se os custos de aplicação e manutenção, e a existência de vários certificados. Não existiram muitos custos associados pelo facto de o hotel já ter muitas medidas implementadas e por essa razão não existiu um investimento inicial muito elevado em relação ao certificado.

2.4. Como funcionou o processo de adesão ao Rótulo? Resposta: contacto direto c/ DGAE

O processo foi realizado diretamente com a entidade responsável que se mostrou bastante presente e disponível. Existiu um apoio muito relevante pela DGAE que tornou a adesão possível.

2.5. Como classifica as informações fornecidas ao âmbito do processo de adesão? Resposta: totalmente clara

As informações fornecidas por parte da DGAE foram bastante esclarecedoras e ajudaram durante todo o processo sem grande dificuldade de comunicação ou de fornecimento de informação.

2.6. Existiu algum financiamento externo na adesão? Resposta: não

Não existiu qualquer financiamento na adesão ao Rótulo.

3. Critérios do Rótulo Ecológico

3.1. Qual a perceção sobre o grau de dificuldade de implementação dos critérios? Resposta: elevado

A implementação dos critérios, embora a maior parte tenha ocorrido sem problema no que diz respeito ao cumprimento pois o hotel já se encontrava preparado neste sentido. No entanto, foi bastante difícil obter alguns documentos necessários como as especificações técnicas dos equipamentos. Os fornecedores desconfiam e tornam o processo bastante difícil. Deveria existir mais informação sobre este aspeto para os hotéis, terem de guardar toda a informação sobre máquinas e dispositivos.

3.2. Qual o grau de utilidade do guia dos critérios disponibilizado pela União Europeia? Resposta: médio

Embora seja útil o guia dos critérios, segundo o hotel “existem sempre questões que ficam sem se perceber”.

3.3. Pontue as opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante. Quais os principais obstáculos em relação aos critérios? Resposta:

Nível de desempenho exigido	3-4
Aplicação prática	3-4
Compreensão dos objetivos	4
Existir apenas versão inglesa	2
Nível de esforço necessário ao hotel na adesão	2

O principal obstáculo é a compreensão dos objetivos dos critérios. O nível de desempenho exigido é considerado relevante em alguns critérios bem como a aplicação prática. Não se considerou um obstáculo existir apenas a versão inglesa embora se tenha uma opinião bastante negativa em relação a esta situação. Por fim, e considerado como pouco relevante, o nível de esforço necessário mencionase que “por não exigir muito esforço por parte do hotel é que aderiram”.

3.4. Os critérios opcionais permitem uma maior exigência em alguns campos específicos. No seu entender, é uma mais valia a flexibilidade do Rótulo na escolha das áreas mais exigentes? Resposta: sim

A flexibilidade é considerada sem dúvida uma mais valia. De mencionar que poderia haver uma distinção/valorização para alojamentos que cumpram mais pontos dos opcionais.

4. Vantagens e dificuldades

4.1. Melhorou os consumos/desempenho ambiental após a adesão? Resposta: não

Não se considera que os consumos tenham melhorado pois, como já mencionado, o hotel foi pensado de raiz no que diz respeito ao desempenho ambiental e à otimização dos consumos e por essa razão, não se sentiu grande diferença após a adesão ao Rótulo. No entanto, considera-se ter-se melhorado alguns aspetos relacionados como a melhoria da monitorização e contabilização constante de gastos. Despertou uma melhoria das práticas e dos comportamentos por criar novos objetivos e também uma maior procura de soluções criativas para continuar com a otimização.

4.2. Pontue as opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante. Qual a área onde sentiu mais melhorias de desempenho? Resposta:

Administração geral	1
Energia	4
Água	4
Resíduos e águas residuais	4
Outros	1

As principais melhorias encontram-se na energia, água e resíduos e águas residuais. É identificada a energia como a área de maior aplicação, mas tanto no desempenho de água como de resíduos houve diferenças de empenho. A administração e a categoria outros são consideradas muito pouco relevantes pois não se notou diferenças.

4.3. Pontue as seguintes opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante. Relativamente ao esforço realizado pela equipa na implementação do Rótulo Ecológico, qual das áreas considerou mais exigente? Resposta: tabela x

Tempo	5
Dinheiro	3
Recursos humanos	4
Conhecimento técnico	5

O maior esforço encontra-se relacionado com o tempo despendido no processo de implementação. Os conhecimentos técnicos são também um esforço muito relevante pois foi necessário formações e informações as pessoas envolvidas e é um parâmetro bastante exigente e difícil de manter. Em último lugar encontra-se o fator monetário pois não foi necessário um investimento inicial muito elevado.

4.4. Notou maior afluência dos clientes após a adesão? Resposta: não

O hotel apresenta um feedback negativo em relação á afluência dos clientes.

4.5. Antes de aderir ao Rótulo tinha contacto com outro instrumento de gestão ambiental? Resposta: não

O Rótulo foi a primeira opção de instrumento de gestão ambiental e paralelamente o Green Key.

4.6. Seria relevante existir uma ferramenta que indique quais as melhores práticas de gestão ambiental para apoiar a implementação do REUE? Resposta: concordo totalmente

Seria de grande interesse uma ferramenta que apoie a implementação pois o processo é bastante exigente em termos de procura de procedimentos. Uma ferramenta com ideias de melhoria ou mesmo exemplos de práticas ambientais seria muito útil.

Informações Extra:

O greenkey aderiram um ano depois de iniciar o processo do Rótulo e o certificado chegou ao mesmo tempo. Existem muitas burocracias associadas ao Rótulo e o processo demora muito tempo a estar concluído. Há um ou dois operadores focados no mercado mais ambiental. Mesmo os hóspedes com preocupações ambientais dão prioridade ao preço praticado pelo alojamento. Nota-se que as mentalidades são bastante diferentes consoante a idade do cliente. O cliente tem sempre a perceção que se um hotel é eco vai ser necessariamente mais caro. Os operadores só querem saber os preços.

Hotel 3:

1ª parte: questões prévias

A ideia de incorporar o Rótulo Ecológico no projeto seria com uma intenção inicial de seguir um desenvolvimento sustentável. A valorização poderia trazer outros contributos como a introdução noutros mercados. Por exemplo, o turismo sustentável, em países nórdicos, acrescenta valor ao produto. Após a adesão verificou-se ambos os objetivos iniciais tanto de intenções ambientais como a valorização em mercados prioritários. A intenção do hotel seria de incorporar boas práticas embora também exista a intenção de inserir o hotel em novos mercados.

A estratégia de comunicação para a oportunidade de integrar num novo mercado encontrava-se planeada no sentido de atrair novos hóspedes. Como o processo de adesão ao Rótulo contou com uma duração de 7/8 meses, durante estes meses preparou-se uma estratégia de comunicação apropriada de acordo com os objetivos do alojamento. Pode considerar-se que se encontra comunicação em todos os momentos do hotel: no momento da reserva, receção, quartos, restaurante, etc. para o hóspede sentir o compromisso que faz parte do dia-a-dia do hotel. Existe uma percentagem bastante elevada de clientes sensíveis á sustentabilidade do hotel pois este encontra-se numa localização propicia a este tipo de consumidor. Mesmo quando o hóspede é menos sensível a estas questões acaba por se sentir influenciado a participar e respeitar a política ambiental implementada. A estratégia de comunicação foi pensada e estruturada para responder a um novo mercado e há uma adesão bastante positiva por parte do hóspede.

O feedback é bastante positivo, embora seja difícil medir a taxa de retorno pode observar-se que existe algum retorno por parte de mercados mais verdes. As próprias operadoras de países interessados procuram alojamentos mais sensíveis em função das suas práticas. Países como Canadá, Brasil e Alemanha tem uma taxa representativa na adesão ao alojamento pela sua dimensão e com preocupações ambientais. Os países nórdicos focam-se mais em critérios de wellness e bem-estar, mas trata-se de um mercado com uma taxa de crescimento muito elevada na procura. Feedback bastante positivo nos mercados verdes.

2ª parte: respostas ao questionário

O questionário apresenta respostas fechadas pelo que é necessária uma interpretação dos resultados obtidos.

1. A exigência do consumidor

1.1. Os níveis de exigência ambiental variam consoante o tipo de cliente? Resposta: concordo totalmente

Faz parte dos países e da sua própria cultura a pré-disposição para incorporar em práticas ambientais. Consoante o tipo de cliente existe uma taxa de esforço associada para corresponder às suas exigências.

2. Contexto da adesão

2.1. A localização do hotel influencia a adesão ao Rótulo? Resposta: concordo totalmente

A localização do hotel influencia diretamente a adesão pelo facto de se inserir num ambiente rural existe uma maior necessidade de ser eco.

2.2. Pontue as opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante. Porquê a escolha do Rótulo Ecológico da União Europeia como certificado? Resposta:

Marketing	3
Vantagens de consumos	4
Concorrência	4
Diferenciação no mercado	5
Reconhecimento oficial	5
Preocupações ambientais	5
Utilização de fundos	3

Identifica-se como aspetos mais relevantes para a escolha do Rótulo Ecológico a diferenciação no mercado, reconhecimento oficial e preocupações ambientais. Em segundo plano sugere-se as vantagens de consumos e concorrência e por fim, o marketing e a utilização de fundos. A concorrência neste caso é considerada como um fator pois existe a capacidade de olhar para a concorrência europeia e não apenas da zona onde se insere o hotel.

2.3. pontue as opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante. Quais os principais obstáculos na adesão de certificados como o Rótulo Ecológico da União Europeia? Resposta:

Custos elevados de aplicação	3
Custos elevados de manutenção	4
Existência de vários certificados	3
Falta de interesse do cliente	2
Falta de conhecimento	4

Os custos elevados de manutenção e a falta de conhecimento são os principais obstáculos na adesão do Rótulo seguindo-se dos custos de aplicação que se consideram ser menores que os da manutenção e a existência de vários certificados. Por fim a falta de interesse do cliente que não se considera ser um obstáculo relevante.

2.4. Como funcionou o processo de adesão ao Rótulo? Resposta: responsável do hotel

A existência de um colaborador com base de formação em Engenharia do Ambiente liderou o projeto. Existia uma intenção muito forte por parte dos acionistas para aderir ao Rótulo e por essa razão, caso não existisse este colaborador seria necessário contratar uma empresa de consultadoria.

2.5. Como classifica as informações fornecidas ao âmbito do processo de adesão? Resposta: totalmente clara

As informações fornecidas foram totalmente claras e procedeu-se a uma vistoria para a verificação da compreensão dos objetivos.

2.6. Existiu algum financiamento externo na adesão? Resposta: não

Sem certeza da questão de financiamento, mas pensa-se que não existiu financiamento externo.

3. Critérios do Rótulo Ecológico

3.1. Qual a perceção sobre o grau de dificuldade de implementação dos critérios? Resposta: baixo

O processo de construção de raiz do hotel permitiu uma intenção inicial de cumprir com práticas ambientais e com objetivos de otimizar os consumos. Por essa razão os custos e a dificuldade de implementação foram bastante diluídos.

3.2. Qual o grau de utilidade do guia dos critérios disponibilizado pela União Europeia? Resposta: elevado

Considera-se um documento muito importante.

3.3. Pontue as opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante. Quais os principais obstáculos em relação aos critérios? Resposta:

Nível de desempenho exigido	3
Aplicação prática	4
Compreensão dos objetivos	4
Existir apenas versão inglesa	3
Nível de esforço necessário ao hotel na adesão	4

Identifica-se como principais obstáculos a aplicação prática, compreensão dos objetivos e nível de esforço necessário ao hotel na adesão. Com uma relevância média o nível de desempenho exigido e existir apenas versão inglesa.

3.4. Os critérios opcionais permitem uma maior exigência em alguns campos específicos. No seu entender, é uma mais valia a flexibilidade do Rótulo na escolha das áreas mais exigentes? Resposta: sim

É considerada uma vantagem pois permite ao alojamento, consoante a sua localização, um esforço distinto criando a oportunidade de aproveitar as vantagens ao seu redor e evitar situações de grande dificuldade.

4. Vantagens e dificuldades

4.1. Melhorou os consumos/desempenho ambiental após a adesão? Resposta: sim

Já existiam algumas práticas implementadas a níveis de consumos diários, mas, após a adesão, existem vários critérios que são cumpridos que permitem existir sempre mais controlo de consumos. Por exemplo, os produtos químicos que estão autorizados são mais caros devido a especificações do Rótulo e por essa razão torna a sua utilização mais ponderada e consequentemente uma redução de consumos.

4.2. Pontue as opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante. Qual a área onde sentiu mais melhorias de desempenho? Resposta:

Administração geral	5
Energia	4
Água	4
Resíduos e águas residuais	4
Outros	3

Identifica-se como muito relevante as melhorias da administração geral, seguindo-se de energia, água, resíduos e águas residuais e por fim, outros.

4.3. Pontue as seguintes opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante. Relativamente ao esforço realizado pela equipa na implementação do Rótulo Ecológico, qual das áreas considerou mais exigente? Resposta:

Tempo	4
Dinheiro	3
Recursos humanos	4
Conhecimento técnico	3

O tempo despendido e os recursos humanos são considerados como os maiores esforços pela equipa na implementação.

4.4. Notou maior afluência dos clientes após a adesão? Resposta: sim

Inserindo-se em novos mercados permitiu uma maior afluência de hóspedes.

4.5. Antes de aderir ao Rótulo tinha contacto com outro instrumento de gestão ambiental? Resposta: sim

Existia uma seleção de Melhores Práticas Ambientais relacionadas com a agricultura na Quinta da Lixa.

4.6. Seria relevante existir uma ferramenta que indique quais as melhores práticas de gestão ambiental para apoiar a implementação do REUE? Resposta: concordo totalmente

Uma melhor consciencialização dos objetivos iria melhorar o processo.

Hotel 4:

1ª parte: questões prévias

Toda a informação encontra-se no site e quando se tem contacto direto com o cliente menciona-se a questão de sustentabilidade. No mercado estrangeiro não há grande interesse em saber se há práticas ambientais praticadas pelo alojamento. Não há grande sensibilidade por parte do público

internacional. Algumas medidas necessárias na obtenção do Rótulo suscitam reclamações por parte do hóspede como por exemplo, o caso de não existirem embalagens individuais no pequeno almoço. Mesmo a questão da reutilização das toalhas e a diferenciação de resíduos apresenta dificuldades. Vários aspetos são difíceis de aceitar por parte do hóspede mesmo quando o hotel informa que as medidas estão relacionadas com a sua responsabilidade ambiental e associadas ao certificado do REUE. O Hotel menciona algumas dificuldades de interesse por parte do cliente.

O Rótulo não funciona como um fator para angariar hóspedes. A comunicação realizada passa pelo site bem como informação no local – receção, quartos, zonas comuns, etc. – e ainda nas redes sociais são publicadas práticas para incentivar a compreensão dos objetivos do serviço. Não existe qualquer comunicação relacionada com o desempenho ambiental. A comunicação não apresenta resultados satisfatórios.

O feedback não é positivo e não se pensa que a renovação seja de grande relevância pois os objetivos de atrair novos mercados não se encontram de acordo com as expetativas.

2ª parte: respostas ao questionário

O questionário apresenta respostas fechadas pelo que é necessária uma interpretação dos resultados obtidos.

1. A exigência do consumidor

1.1. Os níveis de exigência ambiental variam consoante o tipo de cliente? Resposta: discordo

2. Contexto da adesão

2.1. A localização do hotel influencia a adesão ao Rótulo? Resposta: discordo

2.2. Pontue as opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante. Porquê a escolha do Rótulo Ecológico da União Europeia como certificado? Resposta:

Marketing	3
Vantagens de consumos	5
Concorrência	2
Diferenciação no mercado	4
Reconhecimento oficial	4
Preocupações ambientais	5
Utilização de fundos	5

Identifica-se como aspetos mais relevantes para a escolha do Rótulo Ecológico as preocupações ambientais, as vantagens de consumos e a utilização de fundos. Ainda como relevante apresenta-se a diferenciação no mercado e o reconhecimento oficial. Por fim, com menor cotação encontra-se o marketing e a concorrência.

2.3. pontue as opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante. Quais os principais obstáculos na adesão de certificados como o Rótulo Ecológico da União Europeia? Resposta:

Custos elevados de aplicação	2
Custos elevados de manutenção	2
Existência de vários certificados	1
Falta de interesse do cliente	3
Falta de conhecimento	3

Nenhum fator se encontra cotado como relevante. Identifica-se, portanto, o obstáculo com menos relevância – existência de vários certificados. Seguindo-se de custos elevados de aplicação e manutenção.

2.4. Como funcionou o processo de adesão ao Rótulo? Resposta: consultadoria

A existência de um projeto de reabilitação do hotel envolveu uma empresa de consultadoria a qual contribui também para a implementação do REUE dando as diretrizes necessárias.

2.5. Como classifica as informações fornecidas ao âmbito do processo de adesão? Resposta: clara

2.6. Existiu algum financiamento externo na adesão? Resposta: sim

O financiamento segue-se no projeto de reabilitação.

3. Critérios do Rótulo Ecológico

3.1. Qual a percepção sobre o grau de dificuldade de implementação dos critérios? Resposta: médio

Considera-se alguns critérios difíceis e outros fáceis pelo que no geral, considera-se uma dificuldade média por parte do alojamento em questão.

3.2. Qual o grau de utilidade do guia dos critérios disponibilizado pela União Europeia? Resposta: elevado

Considera-se um documento relevante.

3.3. Pontue as opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante. Quais os principais obstáculos em relação aos critérios? Resposta:

Nível de desempenho exigido	3
Aplicação prática	4
Compreensão dos objetivos	4
Existir apenas versão inglesa	4
Nível de esforço necessário ao hotel na adesão	3

Identifica-se como principais obstáculos a aplicação prática, compreensão dos objetivos e existir apenas a versão inglesa. O nível de desempenho exigido e o esforço necessário não se considera serem relevante na implementação dos critérios.

3.4. Os critérios opcionais permitem uma maior exigência em alguns campos específicos. No seu entender, é uma mais valia a flexibilidade do Rótulo na escolha das áreas mais exigentes? Resposta: sim

4. Vantagens e dificuldades

4.1. Melhorou os consumos/desempenho ambiental após a adesão? Resposta: sim

4.2. Pontue as opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante. Qual a área onde sentiu mais melhorias de desempenho? Resposta:

Administração geral	3
Energia	4
Água	4
Resíduos e águas residuais	3
Outros	3

4.3. Pontue as seguintes opções de 1 a 5, onde 1 significa muito pouco relevante e 5 muito relevante. Relativamente ao esforço realizado pela equipa na implementação do Rótulo Ecológico, qual das áreas considerou mais exigente? Resposta:

Tempo	4
Dinheiro	2
Recursos humanos	2
Conhecimento técnico	3

O tempo despendido é considerado o mais relevante.

4.4. Notou maior afluência dos clientes após a adesão? Resposta: não

4.5. Antes de aderir ao Rótulo tinha contacto com outro instrumento de gestão ambiental? Resposta: não

4.6. Seria relevante existir uma ferramenta que indique quais as melhores práticas de gestão ambiental para apoiar a implementação do REUE? Resposta: concordo totalmente