

PM

**Sustentabilidade, Razões,
Práticas e Impactos na Indústria Hoteleira**
O caso da Região Autónoma da Madeira

PROJETO DE MESTRADO

Carolina Raquel Drumond Ornelas

MESTRADO EM ECOTURISMO



UNIVERSIDADE da MADEIRA
A Nossa Universidade
www.uma.pt

setembro | 2017

**Sustentabilidade, Razões,
Práticas e Impactos na Indústria Hoteleira**
O caso da Região Autónoma da Madeira

PROJETO DE MESTRADO

Carolina Raquel Drumond Ornelas

MESTRADO EM ECOTURISMO

ORIENTADOR
Luíz Pinto Machado

CO-ORIENTADOR
António Almeida

Resumo

A presente dissertação apresenta uma compilação de diversas medidas de sustentabilidade postas em prática nos hotéis da Região efetuando posteriormente uma comparação com as unidades hoteleiras a nível nacional e internacional.

A investigação da corrente tese centra-se no mote do turismo sustentável na vertente hoteleira e utiliza como caso prático a Região Autónoma da Madeira. O seu principal objetivo é responder às questões base: Estarão as unidades hoteleiras da Região Autónoma da Madeira ao nível das suas congéneres internacionais no que diz respeito às práticas de sustentabilidade? E que medidas adotar para melhorar essas práticas?

Para responder a estas questões foram analisadas diversas unidades hoteleiras situadas ao Arquipélago da Madeira tendo em conta as medidas de sustentabilidade que colocam em prática. O presente estudo foi desenvolvido junto de 28 estabelecimentos turísticos em funcionamento na Região sendo que a recolha de dados foi efetuada com recurso a um inquérito junto dos diretores gerais e, em alguns casos, junto dos departamentos de ambiente dos mesmos. Após a análise dos dados apresentados foi elaborada uma compilação de todas as práticas sustentáveis implementadas. Este inquérito teve como principal objetivo avaliar os impactos das unidades hoteleiras no turismo da Região e constitui a base para o desenvolvimento da investigação dado que asseguram a informação necessária para o efeito e poderá ser utilizada como ponto de partida para futuras políticas sustentáveis.

O resultado deste inquérito evidencia que as unidades hoteleiras regionais possuem práticas de sustentabilidade ao nível das suas congéneres internacionais, uma vez, que têm vindo a introduzir melhorias significativas ao longo dos anos e atribuem cada vez mais relevância à responsabilidade social. Todas estas medidas tem um impacto substantivo neste mercado muito específico embora em constante crescimento.

Na tentativa de responder à segunda questão base são também apresentadas diversas propostas que deverão ser implementadas para promover este nicho de mercado, as quais são divididas em dois grandes grupos: as medidas que devem ser operacionalizadas pelos hotéis e aquelas que devem ser postas em prática pelas entidades governamentais.

Palavras-chaves: Turismo sustentável; unidades hoteleiras; práticas de sustentabilidade; Região Autónoma da Madeira.

Abstract

This dissertation presents a compilation of several sustainability measures put into practice by the hotels of the Autonomous Region of Madeira which is followed by a comparison with both national and international counterparts.

The current thesis research focuses on sustainable tourism in the hotel sector and uses as a practical case: the Autonomous Region of Madeira. Its main purpose is to answer the basic research question: Are the Madeira Island hotel units at an international level in regard to sustainability practices they have put into place? What steps, if any, should be taken to improve sustainability practices?

In order to answer to these questions, several hotel units belonging to the Madeira Archipelago were analysed taking into account the sustainability measures they already have put into practice. The present study involved 28 tourist establishments operating in the Region, and data was gathered through the use of a survey. After analysing the findings, a compilation of all the sustainable practices implemented was elaborated. The main purpose of this questionnaire was to assess the impact of hotel units on tourism in the Region and it is the basis for the development of this research as it provides all the necessary information which can be used as a starting point for developing future sustainable policies.

The result of this survey shows that regional hotels have put in place sustainability practices that compare very well with both their national and international counterparts as they have been making significant and sustained improvements over the few years and are devoting attention to social responsibility practices. All these sustainability measures have a special relevance in this very specific market “niche” that is constantly growing.

In the attempt to answer the second question, a number of suggestions were elaborated aimed at being put in place as a means to promote this particular market niche. These suggestions have two different levels: the actions that should be developed and implemented by the hotels and those that should be put into practice by governmental bodies.

Keywords: Sustainable tourism; hotel units; sustainability practices; Autonomous Region of Madeira.

Agradecimentos

A elaboração da corrente dissertação só foi possível graças à disponibilidade demonstrada por um grupo de pessoas que se disponibilizaram para colaborar através de diversas formas possibilitando deste modo a obtenção de informações sobre o tema abordado.

Aos meus pais por terem me apoiado sempre neste longo caminho e por terem tornado possível a conclusão dos meus estudos.

Ao César por me ajudar em tudo o que precisei, por ter tirado as fotografias das visitas às unidades hoteleiras e por ter elaborado o site do evento.

Ao meu irmão, Tiago Ornelas, pela elaboração do cartaz do evento.

Ao Professor Doutor Luíz Pinto Machado por ter aceite orientar-me na elaboração da presente dissertação e ao Professor Doutor António Almeida por concordar em coorientá-la.

A todas as unidades hoteleiras que se prontificaram a responder ao meu inquérito.

A todos os que me receberam para visitas sendo eles:

Dr. Tiago Pernetá do Grupo Four Views;
Eng.^a. Daniela Barros do Grupo Galo Resort;
Dr. Marcelino Rodrigues do Hotel Reid's;
Dr. António Almeida Santos do Pestana Palms;
Dr.^a. Alexandra Teixeira do Enotel do Lido;
Dr.^a. Marisa Nunes do Pestana Carlton;
Dr. Lúcio Moniz do Grupo Porto Bay;
Dr.^a Tânia Felgueiras do Pestana Promenade.

À Dr.^a Micaela Silva, da Câmara Municipal do Funchal por me ter cedido informações importantes.

À Dr.^a Eunice Rodrigues Freitas Pinto e à Dr.^a Sofia Fernandes de Castro da Silva por aceitarem que as acompanhasse nas visitas da Green Key a dois hotéis (Pestana Promenade e Pestana Carlton) e ainda, por me facultarem informações relevantes .

À professora Jolina Gonçalves e ao Dr. Manuel Fortuna por terem aceite reve o texto da dissertação.

À Dr.^a Kátia Carvalho pelas informações prestadas sobre os galardões do turismo.

Índice

1- Introdução.....	15
1.1- Enquadramento e objetivos.....	15
1.2- Metodologia.....	18
Capítulo I- Análise do fenómeno turístico.....	20
1- No Mundo.....	21
2- Em Portugal.....	23
3- Na Região Autónoma da Madeira.....	26
Síntese.....	34
Capítulo II- Revisão de Literatura.....	35
1- Perspetiva histórica do Turismo Sustentável.....	36
2- Definição de turismo sustentável.....	38
2.1- Três pilares da sustentabilidade.....	42
2.2- Mitos do turismo sustentável.....	44
3- O perfil do turista.....	44
4- Princípios para implementação da sustentabilidade.....	46
5- Impactos do turismo.....	47
5.1- Impactos positivos.....	47
5.2- Impactos negativos.....	50
Síntese.....	52
Capítulo III- Análise metodológica.....	53
1- Opções metodológicas.....	54
Capítulo IV- Análise das práticas de sustentabilidade nas Unidades hoteleiras da R.A.M.	59
1- Análise das Unidades Hoteleiras.....	60
Grupo Pestana.....	63
Pestana Palms.....	64
Pestana Casino Park.....	66

Pestana Bay	68
Pestana CR7.....	70
Pestana Carlton	72
Pestana Porto Santo	74
Pestana Colombos	76
Pestana Mira Mare.....	77
Pestana Promenade	77
Pestana Village	77
Pestana Grand	77
Grupo Savoy.....	77
Savoy Calheta Beach	78
Savoy Gardens	80
Royal Savoy.....	82
Savoy Saccharum	83
Grupo Four Views	85
Four Views Baia	88
Four Views Monumental	90
Four Views Oasis	92
Grupo Porto Bay Hotels	95
Vila Porto Mare (Porto Mare, Eden Mare e The Residence)	97
Porto Bay Serra Golf	99
The Cliff Bay	100
Porto Santa Maria	100
Grupo Enotel Hotels.....	100
Enotel do Lido	101
Enotel Baía	103
Enotel Quinta do Sol	105

Enotel Golf	106
Grupo Galo Resort	106
Galo Sol Active Hotel	108
Alpino Atlântico Ayurveda Hotel	109
Vidamar Resort Hotel.....	111
Reid's Belmond Palace	113
Aqua Natura Madeira Hotel	116
Hotel Madeira.....	118
Quintinha de São João.....	119
Estalagem Ponta do Sol.....	120
Hotel Orquídea	121
Hotel Meliã Madeira Mare	122
Golden Residence Hotel.....	122
Quinta do Furão.....	122
Grupo Charming hotels	123
Quinta do Monte.....	123
Quinta das Vistas	123
Quinta do Estreito.....	123
Quinta Perestrello	123
The Vine Hotel.....	123
Hotel do Carmo	123
Hotel Jardins do Lago	123
Hotel Girassol.....	123
Hotel Roca Mar	123
Hotel Jardim do Atlântico	123
Hotel Quinta da Serra.....	123
Hotel Riu Palace Madeira	123

Hotel Dom Pedro Garajau	124
Hotel Dom Baía Club	124
Grupo Porto Santo Hotels	124
Hotel Luamar	124
Hotel Torre Praia	124
Hotel Praia Dourada	124
Hotel Vila Baleira.....	124
Hotel Vila Galé.....	124
Grupo Cardoso Madeira Hotels.....	124
Hotel Baía Azul	124
Hotel Alto Lido.....	124
Ajuda Madeira Hotel.....	124
Solar da Bica	124
Fajã dos Padres.....	124
Avaliação das unidades hoteleiras analisadas	125
2- Exemplo de boas práticas internacional e nacionalmente	130
2.1- A nível Mundial	130
2.2- A nível Nacional	137
Síntese.....	141
Capítulo V- Recomendações para a promoção do turismo sustentável na R.A.M.....	146
1- Estratégias para dinamizar o turismo sustentável.....	147
1.1- Medidas propostas para as unidades hoteleiras	147
1.2- Medidas para serem tomadas pelo Governo Regional	150
Conclusão	159
Referências	164
Anexos.....	174

Índice de Imagens:

Imagem 1: Mapa mundo com chegadas internacionais de turistas	21
Imagem 2: Objetivos do desenvolvimento sustentável	22
Imagem 3: Relação entre as três dimensões do Turismo Sustentável	43
Imagem 4: Mapa da ilha da Madeira com número de hotéis inquiridos por Concelho. 56	
Imagem 5: Escala de avaliação dos hotéis	62
Imagem 6: Aplicação.....	154
Imagem 7: Cartaz do evento #Planet4U	158

Índice de Gráficos:

Gráfico 1: Dormidas em Portugal segundo o país de residência em 2016	23
Gráfico 2: Hóspedes entrados em Portugal em 2016	24
Gráfico 3: Rendimento médio por quarto disponível (RevPAR), por NUTS II, em 2016	25
Gráfico 4: Taxa de ocupação de quartos, segundo os meses, 2016 (RAM).....	27
Gráfico 5: Dormidas segundo o país de residência em 2016 (RAM)	27
Gráfico 6: Rendimento médio por quarto disponível (RevPAR), por mês, em 2016 (RAM)	28
Gráfico 7: Evolução do número dos estabelecimentos hoteleiros na RAM entre 1976 e 2016	32
Gráfico 8: Estabelecimentos hoteleiros da RAM por município, 2015.....	33
Gráfico 9: Resumo das medidas de sustentabilidade das unidades hoteleiras.....	127
Gráfico 10: Resumo das avaliações das unidades hoteleiras.....	129

Índice de Tabelas:

Tabela 1: Resumo dos marcos importantes para o Turismo Sustentável	38
Tabela 2: Resumo das definições de Turismo Sustentável	42
Tabela 3: Características do "turista verde"	46
Tabela 4: Efeitos positivos do turismo	49
Tabela 5: Efeitos negativos do turismo	51
Tabela 6: Informação dos hotéis analisados	57
Tabela 7: Pontuação por parâmetro	61
Tabela 8: Tabela resumo das medidas sustentáveis dos hotéis analisados.....	125
Tabela 9: Avaliação dos hotéis.....	128
Tabela 10: Análise das medidas sustentáveis dos hotéis dos países mais sustentáveis	132
Tabela 11: Práticas sustentáveis retiradas e adicionadas nos países mais sustentáveis	133
Tabela 12: Análise das medidas sustentáveis dos hotéis das cidades mais sustentáveis	135
Tabela 13: Práticas sustentáveis retiradas e adicionadas nas cidades mais sustentáveis	136
Tabela 14: Análise das medidas sustentáveis dos hotéis nacionais	138
Tabela 15: Práticas sustentáveis retiradas e adicionadas a nível nacional	139
Tabela 16: Top 5 das unidades hoteleiras da RAM.....	142
Tabela 17: Comparação regional, nacional e internacional.....	144

Índice de esquemas:

Esquema 1: Esquema síntese da dissertação	163
--	-----

Índice de Anexos

Anexo 1: Questionário	175
Anexo 2: Plano de reutilização de roupa de cama e toalhas de banho do Grupo Pestana	176
Anexo 3: Horta biológica- Pestana Palms.....	176
Anexo 4: Código de Ética da OMT.....	177
Anexo 5: Certificação Green Key	177
Anexo 6: Certificação Travelife.....	178
Anexo 7: Certificação Tui Umwelt Champion	179
Anexo 8: Televisor eficiente- Pestana Carlton.....	180
Anexo 9: Chuveiros com doseadores- Pestana Carlton	180
Anexo 10: Horta biológica- Pestana Carlton	181
Anexo 11: Autocolante nas tomadas para chamada de atenção – Grupo Four Views.	181
Anexo 12: Mini Chiller na sauna- Grupo Four Views	182
Anexo 13: Plano de reutilização de roupa de cama e toalhas de banho- Grupo Four Views	183
Anexo 14: Ecoponto nos quartos- Four Views Baía.....	184
Anexo 15: Plantas nativas da região- Four Views Baía.....	184
Anexo 16: Horta biológica- Four Views Baía.....	185
Anexo 17: Certificação TripAdvisor.....	185
Anexo 18: Certificação ISO 14 001	186
Anexo 19: Plano de reutilização da roupa de cama e toalhas de banho- Grupo Porto Bay	187
Anexo 20: Angariação de fundos para a Associação Fundação do Gil- Grupo Enotel	188
Anexo 21: Angariação de Fundos para a Associação Ajuda a Alimentar cães – Grupo Enotel.....	188
Anexo 22: Troca única de toalha por dia- Grupo Enotel	189
Anexo 23: Ecopontos nos quartos- Enotel Lido	190
Anexo 24: Jardim Enotel Lido	190
Anexo 25: Apoio à Associação Abraço com 1€ do check-out- Grupo Galo Resort....	191
Anexo 26: Plano de reutilização da roupa de cama e toalhas de banho- Grupo Galo Resort	192
Anexo 27: Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia- Galo Sol	192

Anexo 28: Compostagem de resíduos orgânicos feita no hotel Galo Sol.....	193
Anexo 29: Ecopontos nos quartos- Galo Sol	193
Anexo 30: Plantas- Galo Sol	194
Anexo 31: Horta biológica- Galo Sol.....	194
Anexo 32: Ecoponto no hotel- Galo Alpino.....	195
Anexo 33: Horta biológica – Galo Alpino	195
Anexo 34: Responsabilidade social campanha “We Share” -Belmond Reid’s Palace	196

Siglas

ACIF	Associação do Comércio e Indústria do Funchal
BCSD	Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
CASA	Centro de Apoio aos Sem Abrigo
CMF	Câmara Municipal do Funchal
COV	Compostos Orgânicos Voláteis
EPI	Índice de Desempenho Ambiental
GPL	Gás de Petróleo Liquefeito
IVA	Imposto de valor acrescentado
INE	Instituto Nacional de Estatística
IPDT	Documento de estratégia para o Turismo da Madeira
ISO	International Organization for Standardization
LED	Light Emitting Diode
OMT	Organização Mundial de Turismo
ONU	Organização das Nações Unidas
PIB	Produto Interno Bruto
POTRAM	Plano de Ordenamento Turístico da Região Autónoma da Madeira
RAM	Região Autónoma da Madeira
RevPAR	Rendimento médio por quarto disponível
SCI	Índice de Cidades Sustentáveis
SDG	Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável
TIES	The Internacional Ecotourism Society
TUI	Touristik Union Internacional

1- Introdução

1.1- Enquadramento e objetivos

Segundo a Organização Mundial de Turismo (OMT) o turismo é definido como sendo a atividade que as pessoas desenvolvem durante as suas viagens e permanências em lugares diferenciados da sua residência habitual, num período de tempo ininterrupto inferior a um ano e superior a 24 horas, por motivos de lazer, negócio ou outros desde que estes não estejam relacionados com a prática de uma atividade lucrativa no destino visitado.

Atualmente o sector do turismo é uma atividade relevante com inúmeros impactos positivos e negativos, que afetam a economia, a cultura e o ambiente. Assim sendo, torna-se necessário minimizar as consequências negativas desta atividade. Para tal, tem-se vindo a adotar práticas de desenvolvimento sustentável nos principais destinos turísticos do Mundo. Uma dessas medidas consiste em adotar práticas com o objetivo de potenciar os efeitos positivos do sector aumentando a consciencialização da necessidade de uma maior preocupação com o meio ambiente.

De acordo com The Internacional Ecotourism Society (TIES,2016) “Ao escolher uma viagem responsável, podemos usufruir de férias fabulosas, garantindo que o nosso dinheiro estará a beneficiar o meio ambiente e a população local do nosso destino.”

O turismo é hoje em dia uma das indústrias fundamentais do mundo e continua a crescer proporcionando resultados globais bastante positivos. As tendências dos mercados mostram que os turistas estão cada vez mais direcionados para a consciência ambiental pelo que: uma forma de atrair turistas consiste em assegurar que a proteção da natureza é operacionalizada em pleno tornando-se assim essencial para o sucesso desta atividade.

Muitos Países em desenvolvimento que agora estão a trilhar um crescimento rápido do turismo que em alguns casos revela-se como a fileira que representa a primeira ou segunda fonte de receita de exportação (Pereira et al, 2017).

Para que a sustentabilidade venha a ser concretizada o sector do turismo deverá adotar estratégias de planeamento e de gestão a nível económico, ambiental e também cultural. É importante compreender que a sustentabilidade é um pré-requisito para um melhor aproveitamento do potencial da atividade turística. Este tipo de turismo só será uma realidade quando a economia turística, a preservação da natureza e a qualidade de

vida das comunidades forem definitivamente reconhecidas como objetivos chave do sector do turismo.

A competitividade deste sector depende da capacidade que as empresas e os destinos turísticos demonstrem em adequar as novas práticas ou paradigmas em matéria de sustentabilidade que cada vez mais são um nicho de mercado crescente. Os destinos turísticos que não oferecem esses atributos poderão sofrer um acentuado declínio na qualidade do produto e na quantidade dos turistas recebidos. Assim sendo, só as empresas e destinos turísticos que se adaptam e incluem os princípios da sustentabilidade é que estarão em condições de se tornarem competitivos gerando um aumento no valor do produto e, ao mesmo tempo, diminuir o consumo de recursos minimizando as consequências ambientais da sua atividade. Cabe aos governos e aos respetivos departamentos de planeamento do território garantir que os recursos naturais são bem administrados e que estarão disponíveis para as gerações futuras da mesma maneira que estão disponíveis atualmente.

Para Carrillo & Jorge (2017) “devido ao desenvolvimento do setor do turismo em todo o mundo torna-se importante avaliar o desempenho de sustentabilidade do turismo de regiões ou países para assegurar um equilíbrio adequado entre oportunidades presentes e futuras de áreas com a economia turística.”.

O sector do turismo possui uma importância notória para o crescimento da economia nacional. Esta relevância advém da porção significativa de turistas estrangeiros que todos os anos visitam o País e também da relevância que tem o turismo de origem nacional . O Arquipélago da Madeira a par com Lisboa e Algarve são as regiões de Portugal que mais beneficiam da atividade turística. O sector do turismo continua a ocupar o lugar de maior destaque na estratégia de desenvolvimento da ilha fomentando oportunidades e as condições necessárias para um excelente progresso do sector.

É devido à relevância que o sector do turismo possui nesta Região que a presente dissertação incide sobre esta atividade e dá especial ênfase à sustentabilidade do sector. Com este estudo pretende-se contribuir para um melhor conhecimento do conceito de turismo sustentável na população da Região Autónoma da Madeira informando quais as medidas sustentáveis que as unidades hoteleiras praticam com o objetivo de preservarem o meio ambiente. A investigação seguinte enumera ainda diversas medidas para divulgação deste nicho de mercado.

Esta investigação dá especial ênfase à análise da sustentabilidade nas unidades hoteleiras utilizando como caso de estudo a ilha da Madeira e pretende-se responder às

questões de partida: Estarão as unidades hoteleiras da Região Autónoma da Madeira ao nível das internacionais no que diz respeito às práticas de sustentabilidade? E que medidas adotar para melhorar essas práticas? As respostas a estas perguntas estarão presentes ao longo da dissertação.

A corrente tese tem como principais objetivos:

- Analisar o setor do turismo a nível Mundial, em Portugal e na Região Autónoma da Madeira;
- Analisar as estratégias de turismo sustentável existentes para o País e para a Região, os critérios e indicadores especificando os existentes para a ilha da Madeira;
- Produzir um levantamento das principais unidades hoteleiras existentes na Região que pratiquem este tipo de turismo, registando as diversas certificações, práticas adotadas e objetivos.
- Avaliação das medidas de sustentabilidade dos estabelecimentos turísticos da Região;
- Analisar as estratégias de turismo sustentável existentes em destinos concorrentes, os critérios e indicadores especificando os existentes e avaliando as medidas de sustentabilidade de cada hotel;
- Comparação das unidades hoteleiras regionais, nacionais e internacionais para responder à questão base;
- Sugerir medidas e estratégias de promoção do turismo sustentável considerando as particularidades do arquipélago da Madeira na tentativa de atrair um número considerável de turistas relacionados com o tema.

Nos cinco capítulos constantes desta investigação são abordados diversos subtemas relacionados com o turismo sustentável. No Capítulo I será feita uma análise do sector turístico a nível internacional, nacional e regional dando relevância à sustentabilidade na Região. O capítulo seguinte será dedicado à pormenorização do tema turismo sustentável mencionando a sua história, conceito, princípios e impactos positivos e negativos do mesmo. No capítulo III será feita uma descrição da análise metodológica posta em prática na dissertação. O capítulo seguinte analisará as práticas de sustentabilidade adotadas nos estabelecimentos hoteleiros da ilha da Madeira e Porto Santo sendo feita uma análise de cada hotel selecionado de acordo com os parâmetros que cumprem. Ainda neste capítulo são enumerados diversos hotéis internacionais e

nacionais que se constituem como referências no que ao turismo sustentável diz respeito e será feita, novamente, uma avaliação de cada unidade turística atendendo aos parâmetros que executam. No final deste capítulo será apresentado um estudo comparativo envolvendo todas as unidades hoteleiras analisadas. No V e último capítulo serão apresentadas medidas de promoção deste tipo de turismo - em crescendo na ilha - dividindo-as em dois grandes grupos: as medidas que os hotéis devem adotar e que serão compiladas num guia básico de sustentabilidade hoteleira e as iniciativas que devem ser promovidas pelas entidades governamentais para dinamizar o turismo sustentável junto quer de turistas e quer junto da população residente.

1.2- Metodologia

A corrente dissertação foi elaborada segundo os critérios presentes nas normas de elaboração de teses da Universidade da Madeira.

A recolha de informação foi organizada com base em fontes primárias como trabalho de campo concretizado através de visitas aos hotéis para analisar e verificar in loco as medidas sustentáveis descritas por essas mesmas unidades. Posteriormente, a investigação prosseguiu através do recurso às fontes secundárias, nomeadamente, pesquisa bibliográfica, análise de dissertações de mestrado, documentos oficiais e livros científicos, indicadores estatísticos, imprensa nacional e regional e diversas publicações. Recorreu-se igualmente a sites oficiais nomeadamente INE (Instituto Nacional de Estatística) e Turismo de Portugal IP para obtenção de dados estatísticos.

Para a análise das unidades hoteleiras foram enviados 64 e-mails às direções ou a departamentos ambientais dos hotéis da Ilha da Madeira e também da Ilha do Porto Santo, entre fevereiro e março de 2017, dos quais apenas 28 responderam, enumerando quais as práticas sustentáveis que implementam e qual a sua política de responsabilidade social. A escolha dos hotéis inquiridos teve em consideração a localização dos mesmos dado que, 37 pertencem ao concelho do Funchal, 9 a Santa Cruz, 6 ao Porto Santo, 3 estão localizados na Calheta, 2 hotéis em Câmara de Lobos e Ponta do Sol e 1 unidade hoteleira nos concelhos de Porto Moniz, Machico, Ribeira Brava, Santana e São Vicente, perfazendo um total de 64 estabelecimentos inquiridos.

Após a análise das respostas recebidas, cerca de metade (catorze estabelecimentos hoteleiros) aceitaram uma visita para observar como implementam determinadas medidas sustentáveis. Este questionário fornece um contributo decisivo para a elaboração deste

estudo, na medida em que constitui a base para todo o trabalho desenvolvido no que concerne às principais informações necessárias para avaliar as instituições e, principalmente ajuda a responder às questões de partida desta dissertação. Sem as respostas conseguidas seria impossível obter as conclusões que conduziram à apresentação destes resultados.

Capítulo I:

Análise do fenómeno turístico

“Existe uma grande responsabilidade do sector do turismo devido ao seu potencial e ao crescimento contínuo dado que beneficia tanto as pessoas como o planeta. (...) O sector do turismo é fundamental para orientar um futuro sustentável e próspero.”

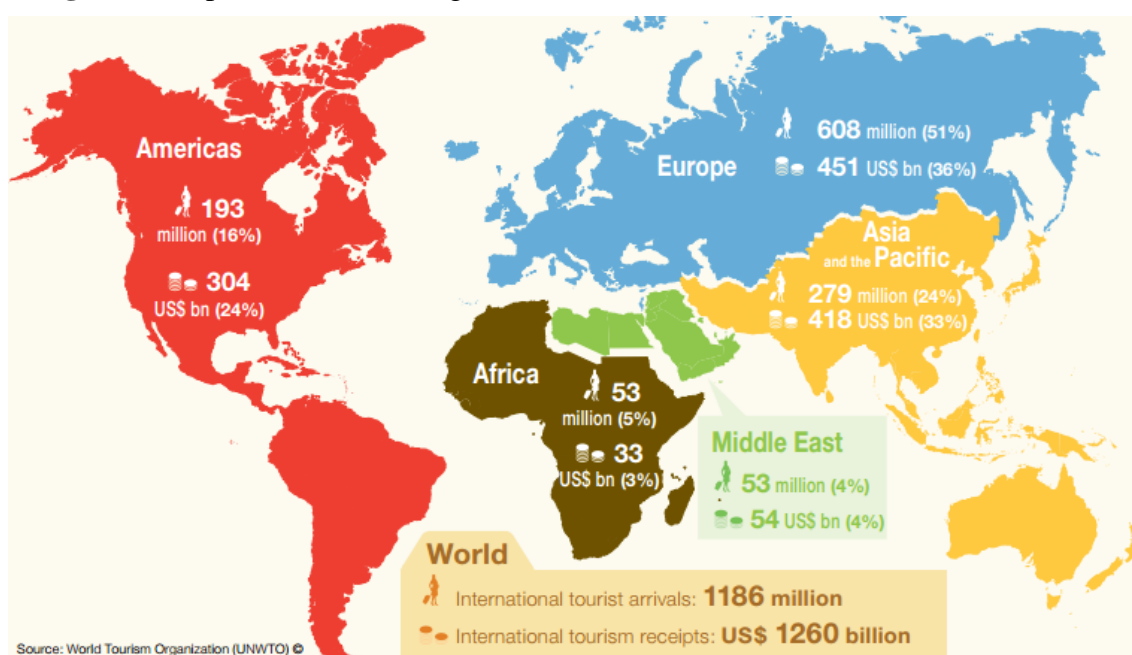
Taleb Rifai (OMT, 2016)

1- No Mundo

O turismo, hoje em dia, deixou de ser considerado apenas como uma atividade de lazer e passou a ser visto como uma das mais importantes atividades que contribuem para a economia mundial (Marujo e Carvalho, 2010).

De acordo com o relatório de destaques do turismo de 2016 da OMT foi atingido um novo recorde com as chegadas de turistas internacionais a perfazer um total de 1 186 milhões de pessoas.

Imagem 1: Mapa mundo com chegadas internacionais de turistas



Fonte: OMT- Relatório de Destaques do Turismo (2016)

Na Europa, registou-se um crescimento de 5% atingindo 609 milhões de turistas, o que equivale a mais 29 milhões de turistas face ao ano transato correspondendo a 51% do número anual de chegadas internacionais de turistas. A Ásia e Pacífico registaram um aumento de 5%, ou seja, mais 14 milhões de chegadas de turistas internacionais do que no ano passado, chegando aos 278 milhões em 2015 o que equivale a 23% das chegadas internacionais. A América passou dos 10 milhões de chegadas internacionais para os 192 milhões, fortalecendo os bons resultados registados no ano transato, correspondendo a 16% do total das chegadas mundiais. Os dados disponíveis e limitados sobre a África indicam um decréscimo de 3% nas chegadas internacionais, afetando um total de 53 milhões o que equivale a 5% do total mundial.

De acordo com o Relatório de Destaques do Turismo da OMT (2016) o turismo internacional representa 7% das exportações mundiais com as despesas de visitantes internacionais a atingir os 1 136 milhões de euros. Tendo em conta a evolução da taxa de câmbio, as flutuações de preços e a taxa de inflação, estes resultados representam um crescimento de 4,4% em relação ao ano anterior, refletindo o crescimento das chegadas internacionais. Ainda no mesmo relatório, mencionam que 10% do PIB mundial corresponde ao turismo e que uma em cada onze pessoas trabalha no setor do turismo.

Segundo a OMT (2016) o número internacional de turistas em todo o mundo deverá aumentar em média 3,3% ao ano, no período de 2010 a 2030. Em números absolutos, os acréscimos em termos de chegadas de turistas aumentarão em cerca de 43 milhões por ano em comparação com um aumento médio de 28 milhões entre o intervalo de 1995 a 2010. Em setembro de 2015, a 70ª Sessão da Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas reuniu-se e adotou os objetivos para o desenvolvimento sustentável (SDGs) apresentados na imagem *infra*. Em dezembro de 2015 a Organização das Nações Unidas (ONU) declarou que 2017 será o Ano Internacional do Turismo Sustentável para desenvolvimento. Esta é uma oportunidade única para estabelecer o turismo como um componente valioso para a proteção cultural e ambiental, e para a compreensão e paz mundial (OMT, 2016).

Imagem 2: Objetivos do desenvolvimento sustentável



Fonte: OMT- Disponível no Relatório Turismo e os objetivos do desenvolvimento sustentável (2015)

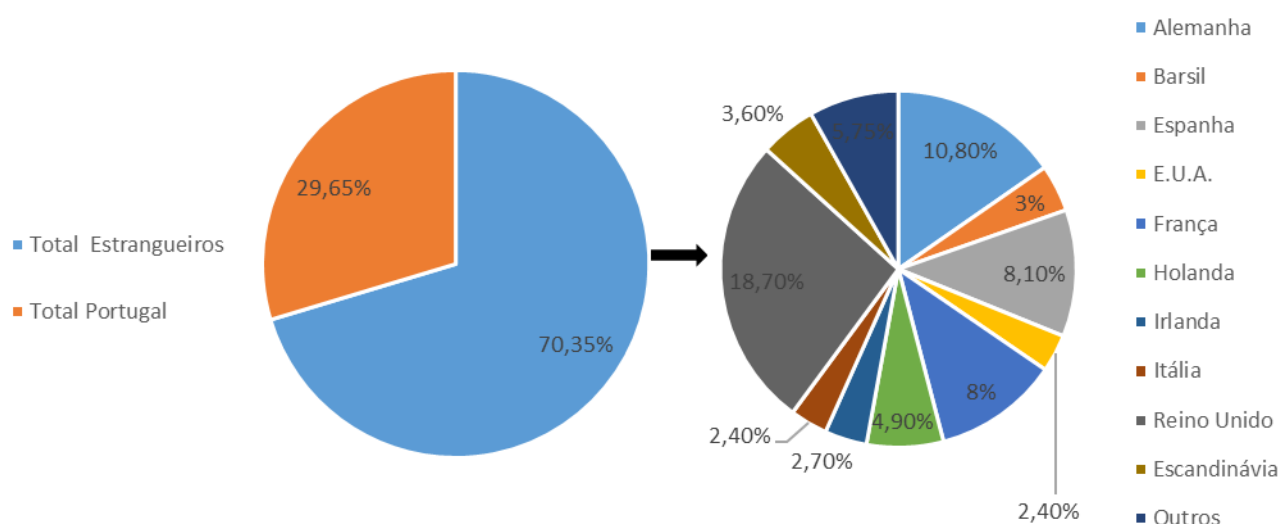
De acordo com Taleb Rifai, Secretário geral da OMT, na Conferência da Sustentabilidade no dia 8 de fevereiro de 2017, na ilha da Madeira, mais de um bilhão de turistas viajaram internacionalmente em 2015 e cabendo a todos os envolvidos no sector compreender que esse número significa mais de um bilhão de oportunidades para o desenvolvimento sustentável, mais de um bilhão de oportunidades para evitar possíveis desastres ambientais e mais de um bilião de maneiras de tornar o mundo melhor.

2- Em Portugal

“O sector do turismo é de extrema importância para a economia nacional. Esta relevância resulta da quantidade de turistas estrangeiros que todos os anos visitam o país e que fazem desta atividade uma das fontes de receitas em exportações da economia portuguesa” (Santos, Barbosa e Bártolo, 2009).

O Reino Unido é o principal mercado emissor com 18,7% dos turistas em 2016. O mercado alemão foi o segundo segmento com mais importância com 10,8%, seguido da Espanha com 8,1% e logo a baixo a França com 8%. De ressaltar também os resultados expressivos do Brasil, da Escandinávia, dos Estados Unidos da América, da Irlanda, da Itália e da Holanda com 3%, 3,6%, 2,4%, 2,7%, 2,4% e 4,9% de dormidas respetivamente. O mercado nacional corresponde a uma quota de 29,65% (INE, 2017).

Gráfico 1: Dormidas em Portugal segundo o país de residência em 2016

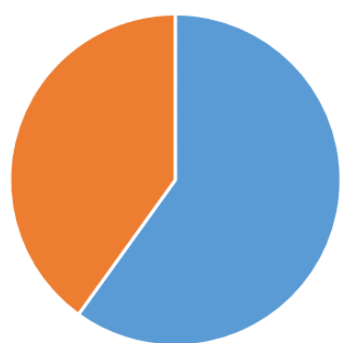


Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com dados fornecidos por INE, 2017

Em 2016, estavam no ativo, segundo o INE (2017), 2 036 instituições hoteleiras, dos quais 1 238 são hotéis (109 de 5 estrelas, 415 de 4 estrelas, 368 de 3 estrelas e 346 e 2 e 1 estrelas), 142 são hotéis-apartamentos, 36 pousadas, 52 aldeamentos turísticos e 194 apartamentos turísticos. Analisando ainda o mesmo ano, a hotelaria dispunha de 143 164 quartos e 325 863 camas.

A taxa líquida de ocupação cama em 2016 foi 50,9%, superando a do ano antecedente em 2,3 pontos percentuais. A taxa líquida de ocupação de quarto atingiu 63,6% mais 2,9 por cento que no ano transato (INE, 2017).

Gráfico 2: Hóspedes entrados em Portugal em 2016



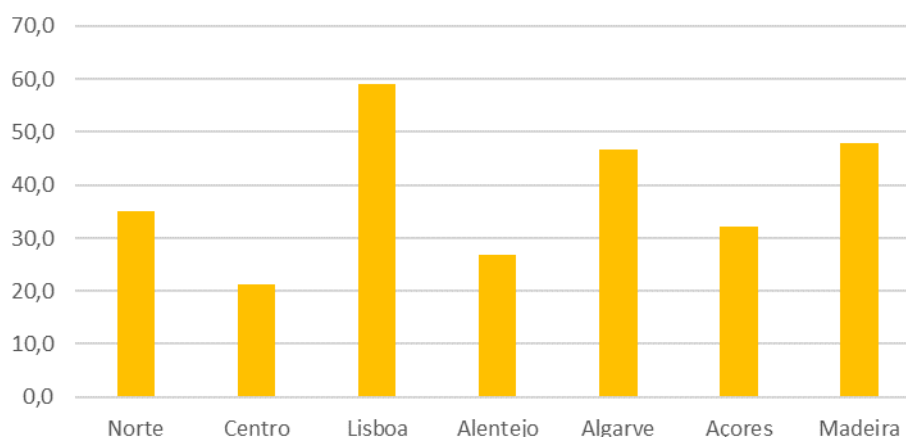
■ Total Estrangeiros ■ Total Portugal

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com dados fornecidos por INE, 2017

Em 2016, a hotelaria hospedou 19 059 342 milhões de turistas dos quais 7 633 773 tinham nacionalidade portuguesa e 11 425 569 estrangeiros do que resultou em 48 850 milhões de dormidas (INE, 2017).

O rendimento médio por quarto disponível (RevPAR) em 2016, foi de 42,6 euros de média, o que corresponde, em Portugal a mais 4,8% que no ano anterior. Como normalmente, o mês de agosto foi o que registou um RevPAR mais elevado com 78€. A região de Lisboa registou o RevPAR mais alto a custar 59,2 € por noite, seguido da Madeira com o valor médio de 47,8 € e do Algarve de 46,7€ (INE, 2017).

Gráfico 3: Rendimento médio por quarto disponível (RevPAR), por NUTS II, em 2016



Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com dados fornecidos por INE, 2017

Portugal possui inúmeros pontos de interesse que atraem os turistas. A nível ambiental é muito procurado devido às condições naturais que oferece, o clima é um forte atrativo, o que aliado à proximidade do mar, constitui uma das principais razões da procura dos turistas.

Tendo em conta a importância da sustentabilidade, o governo português desenvolveu a Lei de Bases a 17 de agosto de 2009 (Decreto-Lei nº 191/2009 de 17 de Agosto). A mesma apresenta as medidas que o sector deve adotar para alcançar a sustentabilidade, através de políticas que devem estimular o respeito pelas tradições locais; a viabilidade económica das empresas; e a utilização dos recursos ambientais.

No entanto, para que o turismo seja visto como uma atividade sustentável deve haver um esforço de várias partes. Para Santos et al. (2009), o Estado Português deve desenvolver políticas que beneficiem o conhecimento, a renovação e o progresso sustentável da atividade; promover acordos com empresas locais; criar critérios de sustentabilidade para cada tipo de turismo; promover os espaços rurais que são propriedade do estado; recuperar os espaços históricos ou centros de interesse cultural; desenvolver uma certificação ambiental com benefícios fiscais; regime de Imposto de Valor Acrescentado (IVA) específico para bens e serviços que beneficiem a sustentabilidade.

3- Na Região Autónoma da Madeira

O turismo na Região Autónoma da Madeira é reconhecido, a nível mundial, devido ao facto de Região oferecer um clima ameno todo o ano e por ter características terapêuticas.

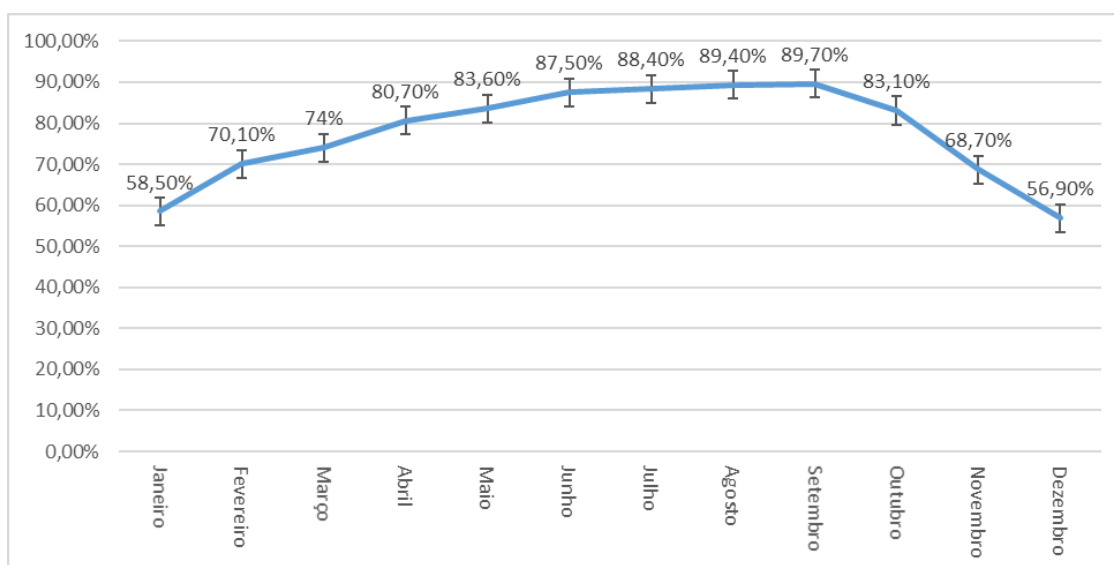
O Plano de Ordenamento Turístico da Região Autónoma da Madeira (POTRAM) aprovado pelo governo e publicado em julho de 2002 é considerado um processo estratégico para o desenvolvimento da atividade turística na ilha, a médio e a longo prazo. Para Baptista (2008) “O POT define a estratégia de desenvolvimento do turismo na Região e o modelo territorial a adotar, com vista a orientar os investimentos, tanto públicos como privados, garantindo o equilíbrio na distribuição territorial dos alojamentos e equipamentos turísticos, bem como um melhor aproveitamento e valorização dos recursos humanos, culturais e naturais.”

Com base nos dados do INE (2017), registou-se um total de 1 216 741 hóspedes entrados nos estabelecimentos hoteleiros na Região Autónoma da Madeira (RAM), em 2016. Os hóspedes de nacionalidade portuguesa correspondiam a 18,4% do total global, enquanto que os estrangeiros têm uma percentagem muito mais elevada com 81,6%.

Em 2016, existiam na Região 159 estabelecimentos hoteleiros dos quais 77 hotéis (15 de 5 estrelas, 40 de 4 estrelas, 14 de 3 estrelas e apenas 8 de 2 e 1 estrelas), 31 hotéis-apartamentos apenas 1 aldeamento turístico e também 1 pousada, 12 apartamentos turísticos e 37 equivalem a categoria de outros (INE, 2017).

A taxa líquida de ocupação cama em 2016 foi de 71%, superando a do ano anterior em 4,8 pontos percentuais, constituindo a região em Portugal com a taxa de ocupação de cama mais elevada no global anual. A taxa de ocupação de quarto em 2016 correspondeu a 77,5% mais 4,8% que a taxa do ano transato. O mês com a taxa de ocupação de quarto mais elevada foi setembro com 89,7%. Em 2016 existiam na Região mais 379 camas que no ano anterior e mais 66 quartos do que em 2015 (INE, 2017).

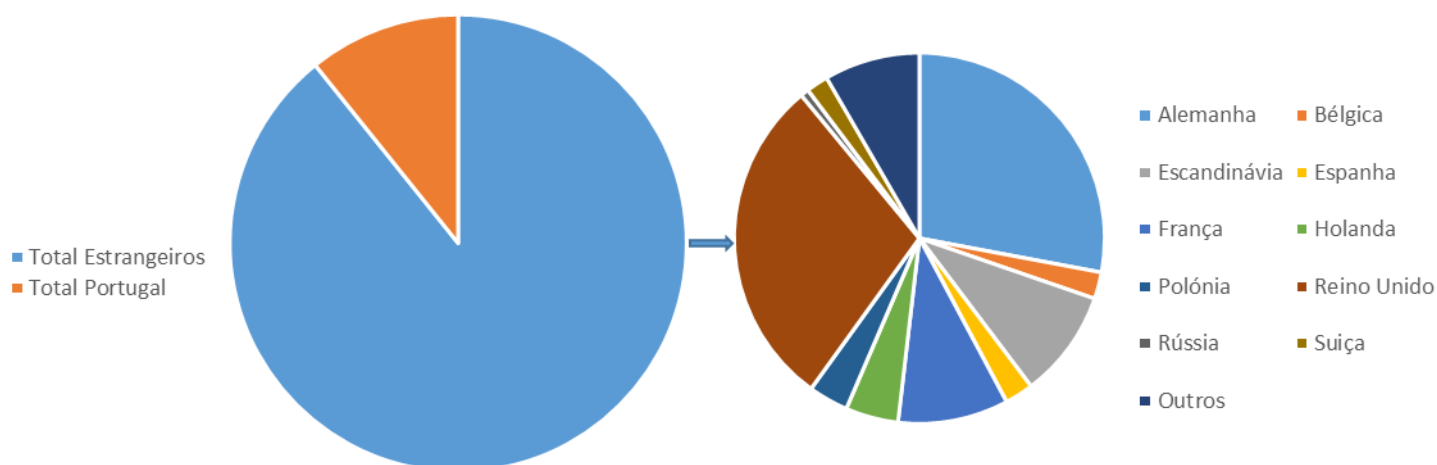
Gráfico 4: Taxa de ocupação de quartos, segundo os meses, 2016 (RAM)



Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com dados fornecidos por INE, 2017

As dormidas nos estabelecimentos hoteleiros na Região perfazem um total de 7 308 909 noites testemunhando bem a sazonalidade do destino sendo notório um maior número de dormidas nos meses do verão, em julho, agosto e setembro e um número mais reduzido nos meses de janeiro e dezembro que indicam uma menor procura. Segundo o INE (2017) os mercados mais significativos para a Região foram o Reino Unido e a Alemanha.

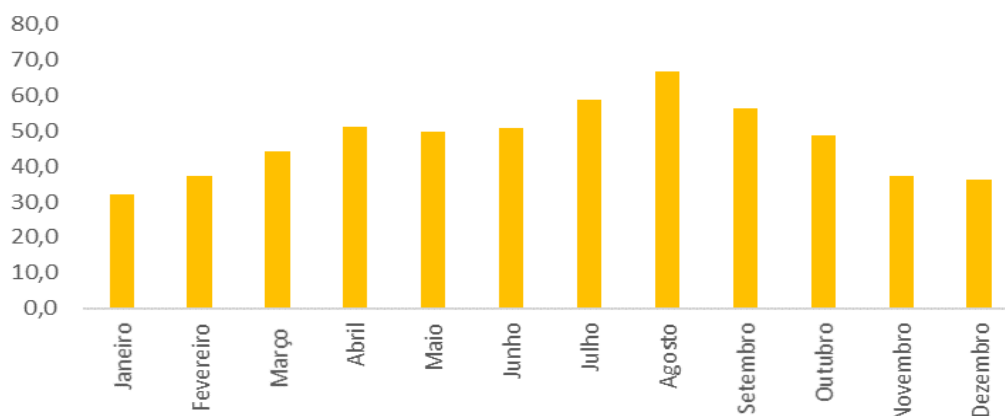
Gráfico 5: Dormidas segundo o país de residência em 2016 (RAM)



Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com dados fornecidos por INE, 2017

Segundo o INE (2017), o RevPAR foi de 47,8 euros de média na Região, mais 6,4 euros que no ano anterior. Seguindo a tendência dos últimos anos, o mês com um rendimento médio por quarto mais elevado foi em agosto com 66,90 euros.

Gráfico 6: Rendimento médio por quarto disponível (RevPAR), por mês, em 2016 (RAM)



Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com dados fornecidos por INE, 2017

O impacto do sector do turismo é notório. Em 2016, gerou proveitos no valor de 376 081 166 euros para a região, mais 52 335 634 euros do que no ano transato (INE, 2017).

De acordo com Machado (2010), o turista pode ser influenciado por uma série de fatores para decidir o seu tempo de permanência, sendo eles: as suas características pessoais (idade, género, educação, nacionalidade) e as características do destino (uma experiência anterior, despesas e qualidade). Para Barros e Machado (2010), os alemães permanecem mais tempo na ilha do que os britânicos, holandeses e franceses. Os turistas alemães tendem a visitar a ilha mais do que uma vez e a ficam durante mais tempo. Contudo, os britânicos permanecem durante um tempo mais reduzido, muito provavelmente, devido às oportunidades de voos de baixo custo que têm a sua disposição.

Definidos os critérios que atraem turistas para a Região, importa referir que a RAM tem, quase que obrigatoriamente, de se preocupar com a sustentabilidade e proteção do meio ambiente dado que a maioria dos turistas que visita a ilha vem para estar em contacto com a natureza e para fazer levadas. Só protegendo o meio ambiente é que poderemos tirar o melhor partido dele.

De acordo com o documento de Estratégia para o Turismo da Madeira (ACIF, 2015; IPDT, 2017) para o período 2017-2021 a Secretaria Regional da Economia,

Turismo e Cultura prevê no seu Plano de Ação um programa para a promoção do desenvolvimento sustentável da atividade turística, em que estão contempladas diversas iniciativas, nomeadamente:

- **Adoção de boas práticas na gestão sustentável no turismo como:**
 - Levantamento de exemplos de boas práticas na Região e no Mundo e elaboração de um guia que agrupe os componentes da sustentabilidade;
 - Inclusão de requisitos de sustentabilidade na apreciação de projetos turísticos;
 - Adoção de projetos que validem a poupança no consumo e eficiência ambiental, energética e gestão de resíduos.
- **Promoção do envolvimento local no turismo através da:**
 - Elaboração de um inquérito à população residente;
 - Realização de uma campanha de sensibilização para os residentes sobre a importância do turismo na Região e da relevância do seu envolvimento.
- **Proteção do património natural e construído por meio de:**
 - Apreciação dos recursos turísticos existentes para proteger os que são mais suscetíveis à exploração turística;
- **Porto Santo Sustentável**
 - Transformar a ilha num território mais sustentável através da criação de melhores oportunidades para a economia, criação de emprego, menor dependência externa e otimização dos recursos naturais existentes (programa Porto Santo Sustentável - Smart Fossil Free Island);

No âmbito Municipal, segundo informações cedidas pela Câmara Municipal do Funchal (CMF), o Concelho promove diversas ações e campanhas de sensibilização junto das populações locais e leva a cabo diversas medidas para promover a proteção ambiental como:

- **III Edição “Funchal sem Beatas”:** campanha para sensibilizar a população local e visitantes. Instalaram 8 Ecopontas, equipamento este que incentivam a população a depositar as beatas nestes recipientes;
- **Plano de Recuperação do Parque Ecológico:** elaboração de um plano de recuperação dos ecossistemas destruídos pelos incêndios de agosto de 2016;

- **Campanhas de Educação Ambiental:** que pretendem consciencializar a população para a problemática dos resíduos sólidos. Estas ações informam sobre o funcionamento do serviço de gestão de resíduos, a política dos 3 R's, a correta utilização do ecoponto;
- **Campanha “Limpar o Funchal do Mar à Serra”:** associando-se à campanha mundial “Clean Up the World”, o Município participa nesta ação desde 2007. Pretende sensibilizar para a limpeza e conservação do meio ambiente, recolhendo o lixo em zonas públicas.

A CMF dispõe de um departamento de ambiente que procura salvaguardar o património natural e paisagístico do concelho, contribuir para a melhoria dos habitats naturais bem como sensibilizar os cidadãos em questões ambientais. Este departamento inclui ainda o Parque Ecológico do Funchal, que aposta fortemente na conservação da natureza, através de diversos projetos e iniciativas.

O Município possui um plano de eficiência energética, através do pacto de autarcas, uma iniciativa da União Europeia que une as autarquias locais no acordo de melhorar a qualidade de vida dos seus cidadãos, contribuindo para que os objetivos europeus para o clima e energia sejam cumpridos. Através deste pacto, a CMF assumiu diversos compromissos que incluem medidas de redução de emissões CO₂, um plano de energia sustentável e organização de jornadas de energia. O Funchal aderiu no passado ano ao projeto “ClimAdaPT.Local” que reúne 26 municípios portugueses, numa iniciativa do Ministério do Ambiente e tenta fazer face às alterações climáticas, até ao fim de 2017.

O Município do Funchal dispõe de certificados de qualidade ambiental, atribuídos às unidades hoteleiras que executem boas práticas na separação de resíduos recicláveis. Existem 2 categorias de certificados ouro e prata. Em 2016, a CMF entregou 34 Certificados de Qualidade Ambiental – Ouro e 34 Certificados de Qualidade Ambiental – Prata. Para arrecadar este galardão todos os estabelecimentos turísticos existentes no Concelho do Funchal deverão cumprir o regulamento de resíduos e de comportamentos poluentes. Todos os resíduos excedentes dos hotéis são quantificados, caracterizados e é analisada a percentagem de lixo passível de reciclagem nos contentores de lixo indiferenciado. Para avaliar esta percentagem foram formulados 4 graus de qualidade que podem oferecer benefícios ou agravamentos no valor da taxa de gestão de resíduos sólidos dos hotéis. De acordo com o site oficial da CMF, “as 68 entidades certificadas atingiram uma taxa inferior a 10% de resíduos recicláveis nos indiferenciados, obtendo, dessa forma, uma redução na conta da água que, em conjunto, ascende aos 47.200€.”

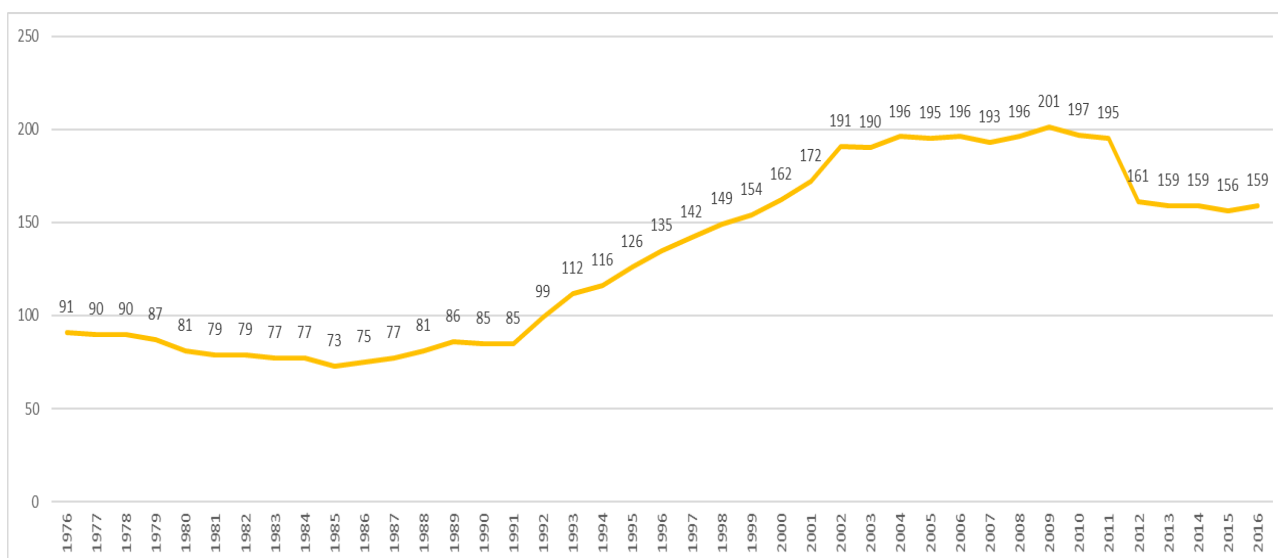
Além destes certificados desenvolvidos pela CMF, existem diversas entidades que premeiam as unidades hoteleiras como é o caso da Secretaria Regional da Cultura Turismo e Transportes que atribui o Distintivo de Amigo do Ambiente (Excelência), Aliado do Ambiente (Ouro) e Atitude Ambiental (Prata). Atendendo a informações fornecidas pela Secretaria Regional da Cultura Turismo e Transportes o Distintivo Turístico de Qualidade Ambiental “Estabelecimento Amigo do Ambiente” foi distinguido pela OMT com o Ulysses Award na qualidade de Innovation in Tourism Governance 2011. Em 2014 foram entregues 20 certificados sendo que 12 são Aliados do Ambiente, 4 Amigos do Ambiente e 4 com Atitude Ambiental. Considerando a portaria 6/ 2009 de janeiro de 2009 “a atribuição do distintivo de qualidade turística ambiental e sua utilização, depende do grau de qualidade e eficiência ambiental que apresente, no âmbito do procedimento de candidatura e dos critérios qualitativos previstos no presente diploma.” Uma vez aceite a inscrição, procede-se uma avaliação segundo a inclusão da natureza e da responsabilidade social, recursos hídricos e energéticos, gestão ambiental, serviços e a formação dos trabalhadores.

Outra questão que deve ser considerada em matéria de sustentabilidade é o aumento ilimitado de turistas, que deve ter em conta determinados limites que, se forem ultrapassados, põem em risco a sustentabilidade e as necessidades das atuais e futuras gerações. Para evitar a saturação da capacidade de carga há diversas medidas que podem ser tidas em consideração como: ampliar os serviços, infraestruturas, instalações, equipamentos e transportes, limitar o número de turistas ou dispersa-los para não causar uma centralização da procura.

Relativamente ao caso prático da corrente dissertação -a ilha da Madeira- é necessário ter em conta diversos fatores para avaliar a capacidade de carga da região. No ano de 2016, visitaram a região 1 153 633 turistas e residindo na mesma 256 424 habitantes o que equivale a mais 897 209 turistas do que habitantes, o que pode criar um problema de capacidade de carga na ilha. Contudo, se considerarmos a taxa de ocupação média na RAM, em 2016, verificamos que 71% da ocupação corresponde sensivelmente a 20 000 pessoas por dia, ou seja, cerca de 8% da população local (não considerando o alojamento local, navios de cruzeiro e outros turistas não registados) situação que, na realidade não nos parece preocupante.

Quanto à capacidade de carga física¹, nomeadamente no que respeita à instalação de estabelecimentos hoteleiros na RAM, há uma grande evolução entre 1976 e 2016 que contribui para a ocupação do terreno, e conseqüentemente um problema de capacidade de carga na ilha. O gráfico 7 ilustra bem essa evolução com o passar dos anos.

Gráfico 7: Evolução do número dos estabelecimentos hoteleiros na RAM entre 1976 e 2016

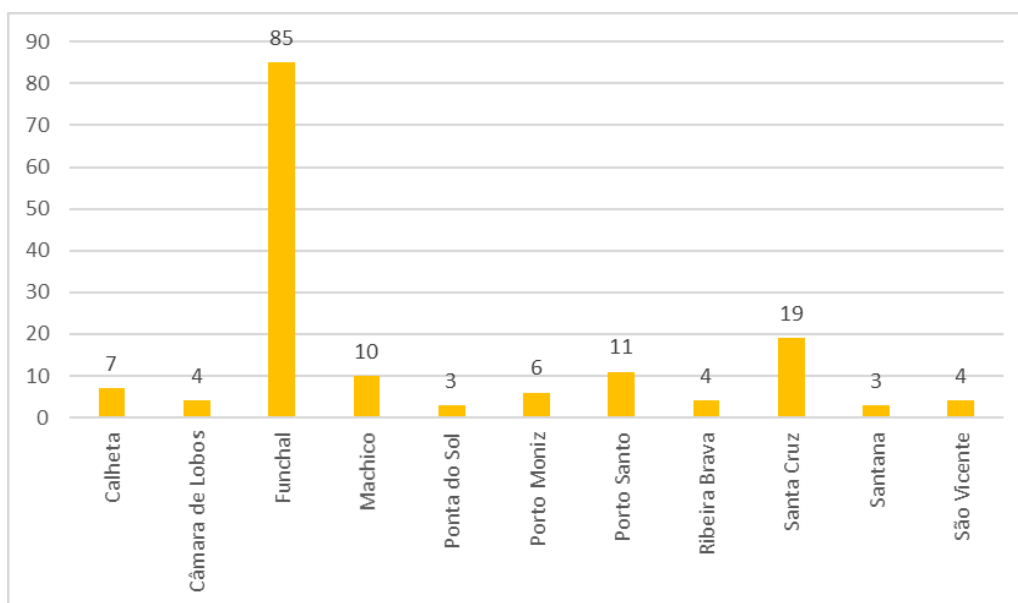


Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com dados fornecidos pela DREM- Série retrospectiva das estatísticas do turismo da Região Autónoma da Madeira 1976- 2015 (2016)

O gráfico 8 mostra onde estes estabelecimentos hoteleiros estão prioritariamente localizados. O concelho do Funchal é o que possui um maior número de hotéis com 85, facto que pode ser justificado por ser a capital da ilha. A zona sul, contribui com 122 unidades hoteleiras enquanto que a zona norte detém, apenas, 23 e o Porto Santo 11. Assim sendo, a densidade de hotéis é muito mais intensa na costa sul da ilha, principalmente, no concelho do Funchal.

¹ É a capacidade do destino de oferecer serviços turísticos, identificando os limites da oferta turística como alojamento, infraestruturas. Está também relacionada com a capacidade de uma área receber turistas tendo em conta que a partir deste limite aparecem os problemas ambientais. Este tipo de capacidade física pode ser também considerado como ecológica (Dias, 2005).

Gráfico 8: Estabelecimentos hoteleiros da RAM por município, 2015



Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com dados fornecidos pela DREM- Série retrospectiva das estatísticas do turismo da Região Autónoma da Madeira 1976- 2015 (2016)

Ainda para analisar a capacidade de carga da Região, é necessário perceber-se o número de turistas que visitam determinados locais de maneira a compreender o nível da sua capacidade de carga. Uma hipótese seria, por exemplo, a contagem de pessoas nas levadas e na Ponta de São Lourenço. Assim ficaríamos a conhecer o número máximo de pessoas que cada local consegue suportar.

Síntese

O turismo internacional corresponde a 7% das exportações mundiais e a 10% do PIB mundial. A ONU decretou 2017 como o Ano Internacional do Turismo Sustentável para desenvolvimento.

Em Portugal, foi publicada a Lei de Bases a 17 de agosto de 2009 (Decreto-Lei nº 191/2009 de 17 de agosto) que expõe as medidas que o sector do turismo deve tomar para atingir a sustentabilidade.

A Região Autónoma da Madeira possui um Plano de Eficiência Energética que contribuí para alcançar os objetivos europeus para o clima e energia. O Município do Funchal dispõe de Certificados de Qualidade Ambiental, concedidos às unidades hoteleiras que executem boas práticas na separação de resíduos recicláveis. Para além destes certificados, a Secretaria Regional da Cultura Turismo e Transportes também atribui o Distintivo de Amigo do Ambiente, Aliado do Ambiente e Atitude Ambiental.

Em suma, podemos concluir que o sector do turismo tem uma forte importância na economia mundial, nacional e até mesmo regional. Os sucessivos governos têm vindo a tomar diversas medidas para assegurar a sustentabilidade do turismo o que contribui para a proteção ambiental e das tradições dos destinos.

Capítulo II:

Revisão de Literatura

“O desenvolvimento turístico sustentável só será uma realidade quando a economia turística e a proteção do ambiente e da qualidade de vida forem encaradas como dois objetivos complementares e não alternativos. A sustentabilidade é assumida hoje como a única forma de assegurar o sucesso do turismo a longo prazo”

(Baptista, 2005)

1- Perspetiva histórica do Turismo Sustentável

Atualmente, as principais economias mundiais reconhecem que é crucial proteger o meio ambiente uma vez que podem retirar benefícios dessa proteção. Antigamente, a preocupação com a sustentabilidade residia maioritariamente numa vertente económica não havendo espaço para uma aposta na harmonia entre os interesses da população e a salvaguarda do meio ambiente dando importância ao aumento da economia nacional e mundial.

Segundo Garcia (2011), o conceito de desenvolvimento sustentável começou a ser utilizado no final do século XX, mais precisamente na década de 80. Contudo, atualmente, ainda se discute este tema. Assim sendo, a interpretação do conceito de sustentabilidade tendo vindo a alterar-se ao longo do tempo, como resultado de registo de novas abordagens teóricas e de discussões políticas internacionais.

A preocupação com a sustentabilidade está diretamente relacionada com o aumento da tomada de consciência relativamente à importância do meio ambiente. A Conferência das Nações Unidas para o Meio Ambiente Humano, realizada em 1972, em Estocolmo, Suécia marca o início do aumento desta consciencialização com o ambiente (Dias, 2005). Esta conferência ficou assinalada pela falta de consenso entre os países desenvolvidos que sugeriam a proteção dos recursos naturais do planeta e os países em desenvolvimento que preferiram dar mais importância ao melhoramento da sua economia.

Anos mais tarde, o relatório *World Conservation Strategy: Living Resource Conservation for Sustainable Development* de 1980 foi mencionado, pela primeira vez, o conceito de desenvolvimento sustentável. Este relatório sugeria alguns princípios fundamentais para o desenvolvimento sustentável dos quais se salienta: a conservação da biodiversidade, a utilização sustentável dos ecossistemas e das espécies neles contidas, e a manutenção de processos ecológicos (Leví, 2012).

De acordo com o relatório de *Brundtland*, publicado em 1987, o desenvolvimento sustentável deve satisfazer das necessidades atuais e não comprometer as necessidades futuras. (Moniz, 2009). Este relatório é, também, conhecido como “*O Nosso Futuro Comum*” da Comissão Mundial sobre o Ambiente e Desenvolvimento e é um dos mais importantes no que toca à definição de turismo sustentável e de alguns princípios da sustentabilidade.

De acordo com Levi (2012) as medidas que o relatório de *Brundtland* propõe para os países aumentarem o desenvolvimento sustentável são:

- Controlo do aumento da população;
- Garantia da satisfação das necessidades básicas como água, alimentação e saúde;
- Controlo desigualdade de densidade populacional entre campo e a cidade;
- Conservação dos ecossistemas;
- Diminuição do consumo de energia aumentando as energias renováveis.

A conferência das Nações Unidas sobre o Ambiente e Desenvolvimento, realizada em 1992, conhecida também como Cimeira da Terra², afirma que “o conceito de desenvolvimento sustentável pressupõe a complementaridade e interdependência dos objetivos económicos, sociais e ambientais no processo de desenvolvimento (...). Com a realização desta conferência o conceito de desenvolvimento sustentável ganhou maior projeção mundial.” (Moniz, 2009).

Em 1995, foi aprovado o relatório O Papel da União em Matéria de Turismo- O Livro Verde da Comissão que, assinalando uma nova ideologia da União Europeia, aceita que o setor do turismo desempenha um papel muito importante no desenvolvimento sustentável dos recursos.

² Nesta conferência foi adotada a Agenda 21. É um plano de ação global, aprovado em 1992 e reafirmado em 2002, em Joanesburgo. Define as prioridades do desenvolvimento sustentável no século XXI, assegurando a sustentabilidade do futuro do planeta. “Identifica os principais problemas ambientais do planeta, propondo uma estratégia de transição sobre as formas de desenvolvimento adequadas para preservar os recursos do planeta” (Careto e Lima, 2006). É um documento que visa compatibilizar a preservação da natureza com a evolução económica e a união social.

Tabela 1: Resumo dos marcos importantes para o Turismo Sustentável

Confeência/ Cimeira	Ano	Resultados
Conferência das Nações Unidas para o Meio Ambiente Humano	1972	Marca o começo do aumento desta consciencialização com o ambiente; falta de consenso porque os países desenvolvidos sugeriam a proteção dos recursos naturais do planeta e os países em desenvolvimento davam mais importância ao desenvolvimento económico.
World Conservation Strategy: Living Resource Conservation for Sustainable Development	1980	Propunha alguns objetivos fundamentais para o desenvolvimento sustentável: a preservação da biodiversidade, o uso sustentável das espécies e ecossistemas, e garantir a manutenção de processos ecológicos.
Relatório de Brundtland	1987	Sugere diversas medidas que deviam ser assumidas pelos países para promover o desenvolvimento sustentável como: limitar aumento da população, garantir que as necessidades básicas como água, alimentação e saúde são satisfeitas a longo prazo, controlar disparidade de densidade populacional entre campo e urbanizações, proteger os ecossistemas e reduzir o consumo de energia aumentando o uso de energias renováveis. Este relatório define o conceito de Turismo Sustentável.
Conferência das Nações Unidas sobre o Ambiente e Desenvolvimento ou Cimeira da Terra	1992	Esta conferência deu uma projeção mundial ao conceito de desenvolvimento sustentável. Pressupõe a interdependência da economia, cultura e ambiente no processo de desenvolvimento.
Relatório O Papel da União em Matéria de Turismo- O Livro Verde da Comissão	1995	A União Europeia reconhece definitivamente o turismo como um domínio importante para a concretização do desenvolvimento sustentável.

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com base nos estudos de Garcia (2011), Dias (2005), Leví (2012) e Moniz (2009).

2- Definição de Turismo sustentável

Não pode existir turismo se não houver respeito pelos recursos naturais e, graças ao exponencial crescimento da atividade turística, a problemática do meio ambiente tem ganho grande importância para este sector. O turismo sustentável só existirá, de facto, quando a economia turística e a preservação do meio ambiente e da qualidade de vida forem vistas como um só e não como dois conceitos díspares. De acordo com Dedeker (2017), o turismo sustentável é um segmento crescente em todo o mundo.

“Os debates sobre gestão sustentável tornaram-se notórios, significativos e pertinentes para a sociedade contemporânea. Esta perspetiva é justificada pelo fato de que a gestão moderna deve abordar as preocupações de um público plenamente consciente em relação aos limites a serem impostos ao uso de recursos naturais / culturais e ao impacto negativo das operações no meio ambiente e na sociedade e indivíduos. Sem dúvida, esse pressuposto é ainda mais importante nas indústrias onde o poder da transformação socioambiental, cultural e econômica está cada vez mais latente, como no caso dos hotéis.” (Santos et al, 2017).

Para Mowforth e Munt (2009), não existe uma definição indiscutível e abrangente que seja aceite por todos. A abordagem mais correta deve examinar e avaliar as atividades turísticas de acordo com os critérios de sustentabilidade.

O turismo sustentável é um dos temas mais enfatizados quando se fala de turismo. É um tema multidimensional que emergiu e se tornou proeminente e na agenda de todos depois do relatório *Brundtland* de 1987 (Bodosca e Diaconescu, 2015).

Segundo o Relatório de *Brundtland* (1987) “*Sustainable development is development that meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs*”, ou seja, o desenvolvimento sustentável é um processo de satisfação das necessidades do presente que não compromete a capacidade das gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades.

A OMT declarou, em 2005, que o Turismo Sustentável é definido como o “turismo que tem em conta os seus atuais e futuros impactos económicos, sociais e ambientais, atendendo às necessidades dos visitantes, da indústria, do ambiente e das comunidades de acolhimento” (Ingelmo, 2013).

Na perspetiva de Moniz (2009), o turismo sustentável pode ser definido como um paradigma de progresso económico que possibilita a melhoria da qualidade de vida da população local oferecendo uma experiência de excelência ao turista preservando a qualidade do ambiente do qual depende a comunidade e o turismo.

Para McIntyre (1993), a World Conservation Union define o desenvolvimento sustentável como um “processo que permite que o desenvolvimento ocorra sem degradar ou esgotar os recursos que tornam esse desenvolvimento possível. Isto é conseguido gerindo os recursos de forma a poderem renovar-se na mesma proporção em que se encontram, mudando o uso de um recurso de regeneração lenta para um que se regenera mais rápido. Desta forma, os recursos continuam a ser capazes de apoiar futuras gerações como as atuais”.

O propósito do desenvolvimento sustentável do turismo é melhorar a vida da população local sem ultrapassar a capacidade de carga³ dos destinos que a suportam. Desta forma, o objetivo não está no aumento puro e simples da economia, mas sim em alcançar uma harmonia a nível social, ambiental e económico e assegurar esse equilíbrio para o futuro (Moutinho, 2011).

Este conceito tem-se tornado cada vez mais forte na gestão dos recursos turísticos. Para Careto e Lima (2006), o turismo sustentável não é um modelo fechado e deve adaptar-se as particularidades e características do destino recetor. É um modelo que respeita e preserva, a longo prazo, os recursos naturais, culturais e sociais e contribui positivamente para a economia e qualidade de vida da população.

Para Apostolopoulos e Gayle (2002) a sustentabilidade busca idealmente a preservação de um fluxo permanentemente partilhado, criando um nicho de mercado competitivo sem sacrificar a integridade sociocultural e natural.

A OMT em 2003, explicou que o turismo sustentável é aquele que “atende às necessidades dos turistas atuais e das regiões recetoras, e ao mesmo tempo protege e fomenta as oportunidades para o futuro. O desenvolvimento sustentável do turismo concebe-se como um caminho para a gestão de todos os recursos de forma que possam satisfazer-se as necessidades económicas, sociais e estéticas, respeitando ao mesmo tempo a integridade cultural, os processos ecológicos essenciais, a diversidade biológica e os sistemas que sustentam a vida”.

³ A capacidade de carga é definida como sendo o limite de um determinado local em termos de pressão humana e/ou decorrente de atividades, ou seja, é o número limite de pessoas que um destino turístico consegue suportar, num determinado período de tempo sem provocar mudanças no meio físico e social, no uso pleno do local pelos turistas. A capacidade de carga pode variar dependendo da época do ano, do comportamento dos turistas, da dinâmica do ambiente, da gestão dos recursos, e da atitude da população residente (Dias, 2005). Cada tipo de destino turístico possui características próprias, de acordo com as suas particularidades e com a sensibilidade ambiental (McIntyre, 1993). Todas as pessoas são diferentes e isso gera impactos díspares para o ambiente. A noção de capacidade de carga gera, involuntariamente, o limite a partir do qual o crescimento do turismo se encontra negado e pode causar a privação de possíveis benefícios principalmente económicos.

Neste sentido, a OMT define os princípios para o turismo sustentável (Espada, 2011):

- Conservar os recursos naturais, históricos e culturais para que sejam utilizados no futuro trazendo benefícios para a comunidade;
- Planear o desenvolvimento turístico para não criar problemas ambientais;
- Melhorar a qualidade ambiental do turismo;
- Garantir um elevado nível de satisfação dos turistas;
- Estender os benefícios do turismo a toda a sociedade.

“O turismo sustentável não significa apenas uma proteção ambiental, mas também inclui (...) a dimensão social e económica da área turística. Pode-se afirmar que em poucos anos, o turismo sustentável se tornará o turismo tradicional.” (Janusz e Bajdor, 2013).

O desenvolvimento sustentável refere-se ao uso sem exploração de recursos naturais, culturais e de todos os outros recursos turísticos da geração atual, significa preservá-los para uso futuro pelas gerações futuras (Najdeska e Rakicevik, 2012).

O turismo mostra que a ligação existente entre o desenvolvimento económico e o ambiente pode trazer benefícios ou conflitos. Se o turismo for bem planeado e gerido, o desenvolvimento económico e ambiental pode evoluir paralelamente (Baptista, 2005). O turismo perde sustentabilidade quando não é reconhecido como indústria que depende dos recursos naturais; quando o turismo se torna invisível nas áreas urbanas; e quando existe falta de liderança na indústria que torna este sector vulnerável (Fennelle, 2008). Para Kilipiris e Zardava (2012), “o turismo verde é usado como antídoto para o turismo de massa. A indústria do turismo é condenada por usar o rótulo verde apenas como uma estratégia de marketing.”

Tabela 2: Resumo das definições de Turismo Sustentável

Autor	Ano	Definição
Mowforth e Munt	2009	Não existe uma definição indiscutível e abrangente que seja aceite por todos. A abordagem mais correta deve examinar e avaliar as atividades turísticas de acordo com os critérios de sustentabilidade.
Relatório Brundtland	1987	"O desenvolvimento sustentável é um processo de satisfação das necessidades do presente que não compromete a capacidade das gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades"
Organização Mundial de Turismo	2005	"Turismo que tem em conta os seus atuais e futuros impactos económicos, sociais e ambientais, atendendo às necessidades dos visitantes, da indústria, do ambiente e das comunidades de acolhimento"
Moniz	2009	Um paradigma de progresso económico que possibilita a melhoria da qualidade de vida da população local oferecendo uma experiência de excelência ao turista preservando a qualidade do ambiente do qual depende a comunidade e o turismo.
McIntyre	1993	"Processo que permite que o desenvolvimento ocorra sem degradar ou esgotar os recursos que tornam esse desenvolvimento possível. Isto é conseguido gerindo os recursos de forma a poderem renovar-se na mesma proporção em que se encontram, mudando o uso de um recurso de regeneração lenta para um que se regenera mais rápido. Desta forma, os recursos continuam a ser capazes de apoiar futuras gerações como as atuais".
Careto e Lima	2006	Turismo Sustentável não é um modelo fechado e deve adaptar-se as particularidades e características do destino receptor. É um modelo que respeita e preserva a longo prazo os recursos naturais, culturais e sociais e contribui positivamente para a economia e qualidade de vida da população.
Janusz	2013	"O turismo sustentável não significa apenas uma proteção ambiental, mas também inclui (...) a dimensão social e económica da área turística. Pode-se afirmar que em poucos anos, o turismo sustentável se tornará o turismo tradicional."
Kilipiris	2012	"O turismo verde é usado como antídoto para o turismo de massa. A indústria do turismo é condenada por usar o rótulo verde apenas como uma estratégia de marketing."

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com base nos estudos de Mowforth e Munt (2009), Moniz (2009), Mc Intyre (1993), Careto e Lima (2006), Janusk e Bajdor (2013) e Kilipiris e Zardava (2012).

2.1- Três pilares da sustentabilidade

A OMT sugere, em 1998, a criação de três pilares da sustentabilidade do turismo: a sustentabilidade económica, a sustentabilidade ambiental e a sustentabilidade social e cultural. Para Moutinho (2011), o turismo sustentável pleno procura uma harmonia entre esses três eixos.

A sustentabilidade económica significa que o setor do turismo deva gerar rendimentos económicos para a comunidade e deve, ainda, criar de emprego para a

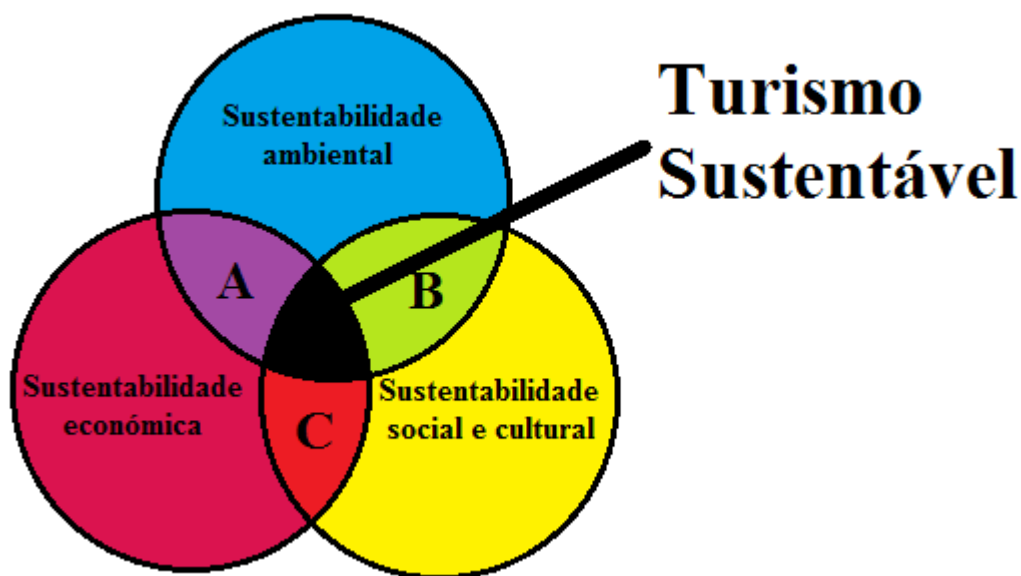
população local. O principal objetivo é garantir que os rendimentos advindos da proteção ambiental sejam geridos de modo a que beneficiem as gerações futuras.

A sustentabilidade ambiental está relacionada com a preservação dos recursos naturais que são a suporte para o sector do turismo e, por isso, devem garantir que estes recursos estarão disponíveis da mesma forma no futuro.

A sustentabilidade social e cultural implica a distribuição de forma equitativa dos custos e benefícios advindos da atividade turística. Estes lucros podem ser doados a instituições de solidariedade sociais ou transformados em géneros que irão ajudar, de alguma forma, a sociedade. Para Dominguez Gómez e González Gomes (2017) o impacto do desenvolvimento do turismo é percebido de forma diferente, de acordo com as posições sociopolíticas das partes interessadas.

Estes três pilares são uma perfeita reunião de três dimensões diferentes que culminam na sustentabilidade plena do turismo.

Imagem 3: Relação entre as três dimensões do Turismo Sustentável



Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com informações de Dias (2005).

Se o turismo sustentável se centrasse apenas na interseção A existiria apenas um desenvolvimento economicamente realizável e amigo do ambiente, contudo, não considerava a parte social e cultural da comunidade. Por outro lado, se o turismo apenas englobasse a interseção B somente o ambiente e os aspetos culturais e sociais eram considerados e descuravam a importância da economia. Se a interseção C fosse

considerada, a economia e as necessidades sociais e culturais fossem tidas em conta, mas se deixassem de parte as questões ambientais tal significava que sacrificava o meio ambiente. Apenas a consideração em simultâneo destes três pilares é que dá origem ao Turismo Sustentável no sentido pleno do conceito.

2.2- Mitos do Turismo Sustentável

Quando se fala em turismo sustentável, preocupação com o meio ambiente ou viagens responsáveis a maioria da população partilha uma ideia estereotipada destes conceitos (TIES, 2016):

- Sacrifica a qualidade e o luxo da acomodação- Na realidade muitos hotéis têm um padrão elevado de qualidade e de luxo e ao mesmo tempo ajudam a zelar pelo meio ambiente;
- É muito caro- Atualmente já estão disponíveis preços diferentes consoante o nível de conforto que o cliente deseja;
- É muito difícil ser um turista responsável- a verdade é que, através da internet já podemos planear e reservar uma viagem que cumpra os princípios da responsabilidade ambiental;
- Turismo sustentável é viajar para selvas tropicais- existem destinos, acomodações e pacotes turísticos em todos os continente e países.;
- É para aventureiros- Na realidade o turista que tem uma preocupação com a natureza é uma pessoa de qualquer tipo que apenas quer viajar de forma responsável existindo também muitos pacotes adequados para famílias.

Segundo a TIES, é estimado que o tráfico aéreo corresponda a 10% dos gases de efeito estufa em todo o mundo. Os turistas podem ajudar a minimizar a produção de emissões de carbono apoiando a eficiência energética e as organizações. Sempre que possível, os turistas devem utilizar transportes mais amigos do ambiente como autocarros, comboios, metros.

3- O perfil do turista

A alteração do pensamento e a abertura de consciência dos turistas atuais em relação à proteção do meio ambiente faz com que o sector do turismo seja forçado a mudar alguns princípios. Estas alterações criam maneiras diferentes de organizar e gerir as

empresas turísticas, visando a qualidade de vida, a qualidade ambiental e a qualidade económica.

O perfil do turista-alvo do turismo sustentável, é uma pessoa que planeia a sua viagem tentando evitar, sempre que possível, o contacto com os intermediários e agentes de viagem e procura usufruir de um maior contacto com o meio ambiente. Estes novos turistas são apelidados, segundo Moniz (2009), de “turistas verdes” pois possuem uma grande consciência ambiental, tentam fugir do quotidiano e do stress do dia-a-dia, têm mais experiência em viagens o que os leva a fazer comparações de forma expedita, dispõem de um capital cultural mais elevado, procuram a qualidade e um nível a cima das expectativas em termos dos serviços prestados, são autónomos e aventureiro, estão conscientes das suas decisões dado que o seu objetivo é a prevenção da natureza, são sensíveis às culturas e tradições das comunidades, procuram experiências desafiantes, são altamente motivados para atingirem patamares elevados de aprendizagem e autorrealização e, o mais importante de tudo, desejam contribuir para um aumento dos impactos positivos no destino que visitam.

Este tipo de turista demonstra um grau de consciência do meio envolvente muito mais elevado e desejam contribuir para o aumento dos impactos positivos (Garcia, 2011).

O “turista verde” procura evitar os locais mais visitados esquecendo a azafama das cidades, pretende conhecer lugares onde poucas ou nenhuma pessoas visitaram, estabelece maior contacto com a população local, evita a utilização de infraestruturas turísticas a fim de preservar o meio ambiente, viajam sozinhos ou em grupo e permanecem mais tempo que os turistas habituais e, procuram ter um maior conhecimento do local que para o que visitam antes e durante a viagem (Moniz, 2009).

Nos últimos anos tem-se vindo a notar uma crescente preferência por este tipo de turismo tanto por parte dos turistas como inevitavelmente pelos agentes turísticos e graças ao aumento dos “turistas verdes” as empresas não têm outra opção senão adotar práticas que garantam a sustentabilidade do sector.

Na figura seguinte (Tabela 3) apresentamos as principais características associadas ao designado “turista verde”.

Tabela 3: Características do "turista verde"

Características do "Turista verde"	Planeia a viagem para evitar os intermediários
	Possui maior contacto com meio ambiente
	Grande consciência ambiental
	Tenta fugir do quotidiano
	Maior experiência em viagens
	Grau cultural mais elevado
	Autónomo
	Aventureiro
	Consciente das decisões
	Sensível à cultura e tradição das comunidades
	Procura experiências desafiantes
	Deseja contribuir para o aumento dos impactos positivos
	Estabelece maior contacto com a população local
	Evita a utilização de infraestruturas turísticas
	Viaja sozinho
Permanece mais tempo que o habitual	

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com dados de Garcia (2011) e Moniz (2009).

4- Princípios para implementação da sustentabilidade

Os princípios do desenvolvimento do turismo sustentável têm sido descritos de inúmeras formas, desde 1987, pela Comissão Mundial de Desenvolvimento Ambiental (Xin e Chan, 2014). A análise da literatura existente mostra que as ligações entre as questões económicas, sociais e ambientais e as relações de poder por detrás deles deram origem ao desenvolvimento dos chamados “indicadores de sustentabilidade”.

A importância de se listar os princípios da sustentabilidade está presente no documento Agenda 21 que sublinha que “é necessário elaborar os indicadores de desenvolvimento sustentável a fim de que eles constituam uma base útil à tomada de decisão a todos os níveis”.

Os princípios do turismo sustentável segundo a Conferência sobre o Desenvolvimento Sustentável ou Globe’90 são os seguintes:

- A atividade turística deve ser planeada e desenvolvida de forma a fazer parte das estratégias de conservação de uma região;
- A atividade turística deve envolver diferentes entidades: órgãos governamentais, privados e cidadãos;

- A atividade turística deve ser gerida de forma sustentável tendo em conta a proteção e as utilizações económicas adequadas ao ambiente natural e humano nas zonas de acolhimento;
- A atividade turística deve ser levada a cabo com equidade para distribuir os benefícios e custos de forma justa entre os operadores de turismo e comunidades de acolhimento;
- A atividade turística deve promover a informação, investigação e comunicação sobre a natureza do turismo e os seus efeitos sobre o ser humano, ambiente e cultura;
- A atividade turística deve encorajar a população local a desempenharem funções de liderança no planeamento e desenvolvimento dos interesses governamentais, empresariais e económicos;
- A atividade turística deve garantir que as integrações ambientais, sociais e económicas devem ser realizadas antes de qualquer projeto com especial atenção para as considerações ambientais;
- A atividade turística deve fazer uma avaliação cuidadosa de todas as etapas do desenvolvimento do turismo.

5- Impactos do turismo

A atividade turística pode originar impactos que influenciam a qualidade da experiência. No entanto, nem todos os impactos são percebidos pelos turistas, assim sendo torna-se necessário identifica-los para zelar pela conservação dos atributos ecológicos (Brau et al, 2008).

Durante algum tempo, o setor do turismo foi ponderado como uma atividade que não causava impactos negativos à cultura, sociedade e ambiente (Ermelinda, 2010).

O turismo cria consequências ambientais e socioeconómicas e também degrada o meio ambiente (Malik e Bhat, 2015).

5.1- Impactos positivos

O turismo quando planeado e gerido de forma responsável torna-se bastante positivo para o meio ambiente e transforma-se, assim, na principal atividade económica responsável pela proteção da natureza. Para Dias (2005), os benefícios que o turismo acarreta para o meio ambiente são:

- Contribui para a preservação dos animais ameaçados- os animais em estado selvagem constituem um forte estímulo ao turismo e a sua existência contribui para o incremento do turismo. Quando os turistas se apercebem que estão a colaborar para a preservação de determinadas espécies tal pode desencadear uma consequência psicológica positiva que contribui para a divulgação do destino turístico;
- Leva ao melhoramento do planeamento e da gestão do ambiente- a gestão ambiental das infraestruturas turísticas traz benefícios à natureza, como por exemplo, a preocupação com a poluição e a diminuição dos resíduos;
- Contribui para o aumento da consciência ambiental- uma maior convivência com a natureza faz com que os turistas adotem praticas de respeito pelo meio ambiente. É importante educarmos os turistas com a visita a áreas naturais preservadas;
- Auxilia na obtenção de recursos para a preservação- devido à cobrança de taxas, ingressos, ou outras formas de contribuição o turismo ajuda a gerir as áreas naturais. O governo pode direcionar uma parcela dos recursos económicos para o turismo o que ajuda a manter a atividade em constante crescimento;
- Contribui na geração de fontes de rendimento alternativas- as atividades económicas não sustentáveis como a pesca e a caça podem ser substituídas por formas alternativas de emprego criadas pelo turismo. A venda de artesanato é também uma fonte de rendimento alternativa para as populações;
- Constitui uma variante de reconhecimento económico das áreas protegidas- o turismo é a única atividade económica que pode trazer rendimentos para a salvaguarda das áreas naturais, adotando-as num ponto de vista de autossustentação que está relacionado com a mestria da administração da região.

Para Espada (2011), o turismo pressupõe efeitos positivos a nível económico, ambiental e sociocultural detalhados na Tabela 4:

Tabela 4: Efeitos positivos do turismo

Efeitos	Positivos
Económicos	<ul style="list-style-type: none">• Gera rendimentos contribuindo para o PIB;• Cria empregos;• Estabiliza a balança de pagamentos;• Efeito multiplicador noutros sectores como construção civil;• Incentivo ao desenvolvimento de PME;• Distribui os rendimentos de forma equitativa.
Ambientais	<ul style="list-style-type: none">• Protege os recursos naturais;• Melhora a qualidade ambiental;• Incremento da atratividade ambiental dos destinos;• Estabelece padrões de qualidade ambiental.
Socioculturais	<ul style="list-style-type: none">• Conserva os recursos culturais como a história e as tradições;• Financia infraestruturas utilizadas por turistas e por locais;• Melhora o conhecimento da cultura local;• Incremento da qualidade de vida das populações;• Dinamiza dos espaços culturais como museus e teatros;• Cria ou consolida a identidade cultural da comunidade.

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com base em Espada (2011)

Estes benefícios são alusivos ao incremento da consciência ecológica das sociedades. Existe uma necessidade de ambas as partes -ambiente e sociedade-, dado que o turismo para se desenvolver precisa de espaços naturais em ótimas condições e as áreas naturais carecem do turismo para se tornarem economicamente viáveis, colaborando para a evolução social das populações.

5.2- Impactos negativos

Inúmeros estudos revelam que, o turismo gera efeitos negativos no meio ambiente (Trevizan, 2006). Estes impactos recaem sobre a natureza (vegetação, montanha, praias, rios, etc) e também sobre a história e cultura das comunidades.

Tendo em conta Dias (2005) os principais impactos negativos que o turismo provoca são:

- Degradação dos recursos naturais- o turismo consome uma grande quantidade de água potável e produz uma grande massa de resíduos que sobrecarregam a rede de esgotos. Alguns recursos naturais são utilizados na construção de empreendimentos turísticos como pedras e madeiras. As construções em áreas naturais destroem ecossistemas;
- Aumento da poluição- o turismo cria inúmeros tipos de poluição tais como a emissões gasosas, ruído, lixo e resíduos sólidos e poluição visual;
- Impactos físicos do desenvolvimento turístico- consumo intensivo de espaços naturais;
- Perda da biodiversidade- quando se ultrapassa a capacidade de carga de um local que usufrui de atrativos naturais. A existência desmedida de visitantes leva à extinção de animais e plantas que modificam o seu ciclo natural de vida;
- Diminuição da camada de ozono- a atividade turística utiliza de forma excessiva alguns produtos que originam a destruição da camada de ozono como é o caso de ar-condicionado, repelentes em spray, aviões a jato;
- Aumento do efeito estufa- este efeito é originado por um crescimento dos gases na atmosfera que retêm o calor solar. O tráfego aéreo é um dos grandes geradores do efeito estufa, com o aumento do fluxo turístico este problema deverá se agravar dia após dia.

Segundo Espada (2011) o turismo gera efeitos negativos a nível económico, ambiental e sociocultural evidenciados na Tabela 5.

Tabela 5: Efeitos negativos do turismo

Efeitos	Negativos
Económicos	<ul style="list-style-type: none">• Aumento dos preços de bens e serviços;• Especulação imobiliária;• Dependência da economia local pela atividade turística;• Aumento do custo dos serviços públicos;• Distorção no desenvolvimento de outros setores económicos.
Ambientais	<ul style="list-style-type: none">• Destruição física do ambiente;• Prejudica a paisagem com o desenvolvimento arquitetónico;• Aumento da poluição e da contaminação;• Desordena o ciclo de vida natural;• Contribui para alterações climáticas;• Aumento do consumo dos recursos naturais;• Utilização dos solos agrícolas para criação de áreas urbanizadas.
Socioculturais	<ul style="list-style-type: none">• Conflitos entre turistas e residentes;• Aumento da criminalidade;• Aculturação da identidade cultural do destino;• Destruição do património cultural;• Densidade turística.

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com base em Espada (2011)

Síntese

O conceito de desenvolvimento sustentável começou a ser utilizado no final do século XX contudo, a interpretação do conceito de sustentabilidade tendo vindo a alterar-se ao longo do tempo.

A Conferência das Nações Unidas para o Meio Ambiente Humano, realizada em 1972 na Suécia assinala o começo da consciencialização com o meio ambiente. No relatório *World Conservation Strategy: Living Resource Conservation for Sustainable Development* de 1980 foi mencionado, pela primeira vez, o conceito de desenvolvimento sustentável. O relatório de *Brundtland*, publicado em 1987 é um dos mais relevantes na definição de turismo sustentável e afirma que o desenvolvimento sustentável deve satisfazer das necessidades atuais e não comprometer as necessidades futuras. O relatório O Papel da União em Matéria de Turismo- O Livro Verde da Comissão de 1995 acredita que o setor do turismo desempenha um papel muito importante no desenvolvimento sustentável dos recursos.

O turismo sustentável só existirá se a economia turística e a preservação do meio ambiente e da qualidade de vida forem vistas em uníssono.

Existem inúmeras definições do conceito de Turismo Sustentável de acordo com diversos autores, a mais importante é a constante no Relatório de *Brundtland* (1987) que afirma que o desenvolvimento sustentável é um processo de satisfação das necessidades do presente que não compromete a capacidade das gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades.

O turismo sustentável não significa apenas a proteção ambiental, mas também inclui a dimensão social e económica. A ligação existente entre o desenvolvimento económico e o ambiente pode trazer benefícios ou conflitos. Se estes três pilares estiverem em perfeita união culminam na sustentabilidade plena do turismo.

O perfil do “turista verde” é uma pessoa que procura usufruir de um maior contacto com o meio ambiente, possuem uma grande consciência ambiental e desejam contribuir para um aumento dos impactos positivos no destino que visitam.

A atividade turística cria impactos positivos e negativos no meio ambiente, cabe a todos nós sabermos identificá-los e minimizá-los.

Capítulo III:

Análise metodológica

“Metodologia é o corpo de regras e procedimentos estabelecidos para realizar uma pesquisa.”

(Silveira, 2009)

1- Opções Metodológicas

O presente estudo foi efetuado de acordo com as normas de elaboração de teses da Universidade da Madeira.

Desde logo procedeu-se a uma recolha bibliográfica que incidiu sobre os estudos que abordassem a temática do desenvolvimento sustentável do turismo na tentativa de formular uma questão de partida para a dissertação. A pesquisa efetuada permitiu identificar vários elementos de interesse dado que este tema foi abordado, nos últimos anos, por inúmeros autores internacionais e nacionais.

A recolha de informação foi estruturada com base em fontes secundárias, como é o caso de pesquisa bibliográfica, análise de dissertações de mestrado, documentos oficiais, livros científicos, indicadores estatísticos, imprensa nacional e regional e diversas publicações. Recorreu-se igualmente a sites oficiais nomeadamente ao INE e ao Turismo de Portugal para obtenção de dados estatísticos.

Esta primeira fase da investigação permitiu a criação de ideias para a elaboração do estudo. A partir de então considerou-se mais apropriado a aplicação de um instrumento de recolha de dados exclusivo para as unidades hoteleiras regionais.

A presente dissertação analisa um estudo de caso focado na Região Autónoma da Madeira. Decidimos seguir este modelo de investigação, dada a especificidade da Ilha da Madeira e o tema, permitindo efetuar um estudo mais aprofundado, com vista a responder às questões centrais da tese e, ao mesmo tempo, obter conclusões que se viessem a revelar úteis para o setor hoteleiro da Ilha. Um estudo de caso diz respeito a uma metodologia de investigação científica de índole qualitativa. Para Silva et al(2006) um estudo deste tipo é diferenciador dos demais por “ser um plano de investigação que se concentra no estudo pormenorizado e aprofundado.” Ainda segundo o mesmo autor “um estudo de caso é uma investigação empírica que se baseia no raciocínio indutivo que depende fortemente do trabalho de campo e que se baseia em fontes de dados múltiplas e variadas.” Esta tese investiga um estudo de caso intrínseco dado que o investigador pretende um maior entendimento sobre um caso específico que abarca o interesse da investigação.

A segunda fase do processo concerne à elaboração das questões pertencentes ao inquérito aplicado aos estabelecimentos hoteleiros. A identificação das perguntas decorreu da revisão de literatura do estudo.

Para a análise do caso prático foram estudadas diversas unidades hoteleiras localizados na Ilha da Madeira e também na Ilha do Porto Santo. Foram enviados no total 64 e-mails às direções ou a departamentos ambientais, entre fevereiro e março de 2017.

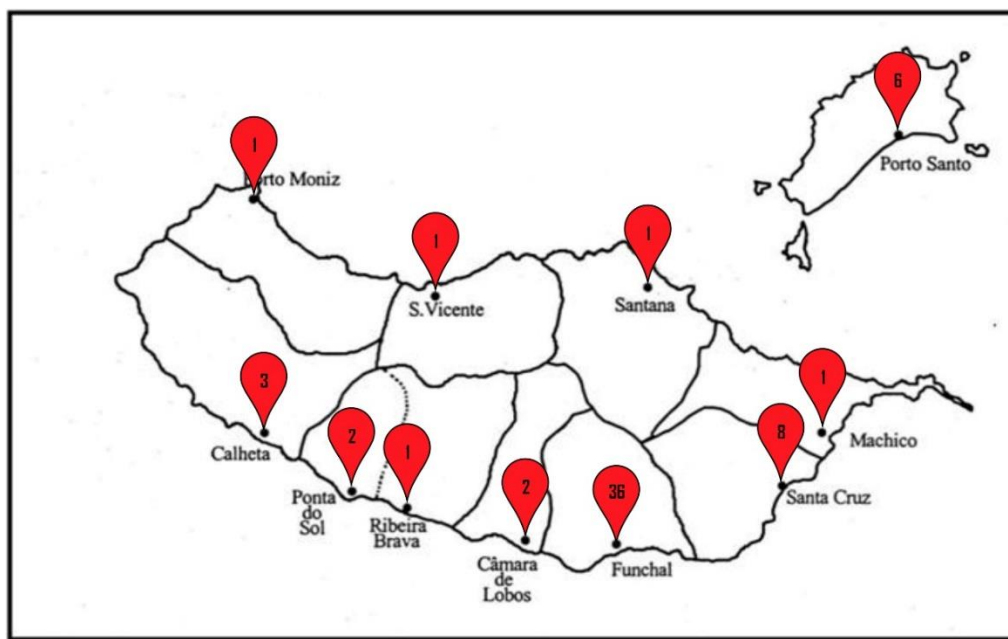
O inquérito, cuja cópia encontra-se inserida no Anexo 1, era composto por um quadro no qual teriam de responder se o hotel em questão praticava ou não determinada medida de sustentabilidade. A segunda parte do questionário inseria uma pergunta aberta na qual se solicitavam que fossem enumeradas quais as medidas de responsabilidade social que realizam. Os parâmetros analisados tiveram por base os critérios apresentados no site da TripAdvisor.

O questionário elaborado fornece um contributo decisivo para a elaboração deste estudo, na medida em que é a base para todo o trabalho desenvolvido no que concerne às principais informações necessárias para avaliar as instituições e, principalmente ajuda a responder às questões de partida desta dissertação. Sem as respostas obtidas seria impossível tirar conclusões que consuziram à apresentação de resultados.

De acordo com o site INE, existem na ilha 159 hotéis em 2016. Para atingir resultados significativos foram enviados e-mails para 64 unidades hoteleiras, ou seja, 40%. Os estabelecimentos turísticos inquiridos tiveram em consideração a sua localização geográfica com o intuito de inquirir pelo menos um hotel em casa Concelho da região. Assim sendo, 37 hotéis pertencem ao concelho do Funchal, 9 a Santa Cruz, 6 ao Porto Santo, 3 estão localizados na Calheta, 2 em Câmara de Lobos e Ponta do Sol e 1 unidade hoteleira nos concelhos de Porto Moniz, Machico, Ribeira Brava, Santana e São Vicente, perfazendo um total de 64 estabelecimentos inquiridos.

A imagem infra mostra o mapa da Região Autónoma da Madeira com os respetivos Concelhos assinalados e em cada um deles o número de hotéis que foram inquiridos no âmbito do presente estudo.

Imagem 4: Mapa da ilha da Madeira com número de hotéis inquiridos por Concelho



Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas (2017).

Antes de mais, era imprescindível considerar neste estudo os principais grupos hoteleiros a operar na Região: o grupo Pestana, o grupo Four Views, o grupo Porto Bay, o grupo Savoy, o grupo Galo Resorts, o grupo Enotel e o grupo Porto Santo Hotels. Tornou-se também importante analisar as medidas de sustentabilidade dos hotéis menos luxuosos e situados na baixa funchalense. Devido a estes fatores o concelho do Funchal possui um número mais elevado de hotéis inquiridos.

A terceira fase foi a análise e interpretação dos resultados adquiridos, atendendo às questões de partida da dissertação. Assim sendo, do total de 64 e-mails enviados somente 28 responderam, enumerando quais as práticas sustentáveis que implementam e qual a sua política de responsabilidade social. A tabela infra mostra os hotéis analisados a sua tipologia, estrelas e localização.

Tabela 6: Informação dos hotéis analisados

Hotel	Estrelas	Tipologia	Localização
Pestana Palms	4	Studio, apartamento	Funchal
Pestana Casino Park	5	Clássico, familiar, suite	Funchal
Pestana Bay	5	Studio, suite	Funchal
Pestana CR7	4	Clássico, suite	Funchal
Pestana Carlton	5	Clássico, suite	Funchal
Pestana Porto Santo	5	Studio, suite	Porto Santo
Pestana Columbus	5	Clássico, suite, apartamento	Porto Santo
Savaoy Calheta beach	4	Clássico, suite	Calheta
Savoy Gardens	4	Clássico, suite	Funchal
Royal Savoy	5	Clássico, suite	Funchal
Savoy Saccharum	5	Clássico, suite	Calheta
Four Views Baía	4	Studio, suite	Funchal
Four Views Monumental	4	Studio, apartamento	Funchal
Four Views Oásis	4	Clássico, suite	Santa Cruz
Vila Porto Mare	4	Clássico, suite	Funchal
Porto Bay Serra Golfe	4	Clássico, suite	Santa Cruz
Enotel Lido	5	Clássico, suite	Funchal
Enotel Baía	4	Clássico	Ponta do Sol
Enotel Quinta do Sol	4	Clássico	Funchal
Galo Sol Active Hotel	4	Clássico	Santa Cruz
Alpino Atlântico Ayurveda Hotel	4	Clássico	Santa Cruz
Vidamar hotel	5	Clássico, suite	Funchal
Reid's Belmond Palace	5	Clássico, suite	Funchal
Aqua Natura Madeira Hotel	4	Clássico, suite	Porto Moniz
Hotel Madeira	3	Clássico, suite	Funchal
Quintinha de São João	5	Clássico, suite	Funchal
Estalagem da Ponta do Sol	4	Clássico	Ponta do Sol
Hotel Orquídea	3	Clássico, apartamento	Funchal

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas (2017)

O passo seguinte foi elaborado tendo em conta fontes primárias nomeadamente trabalho de campo através de visitas aos hotéis estudados a fim de examinar e confirmar se as práticas sustentáveis relatadas eram, na realidade, colocadas em prática. Cerca de metade dos hotéis analisados, apenas 11 estabelecimentos hoteleiros, aceitaram uma visita guiada com o objetivo de observar como implementam as medidas designadas sustentáveis.

Cada unidade hoteleira foi analisada individualmente considerando alguns aspetos importantes a nível da energia, do consumo de água, do desperdício, da manutenção dos jardins, das compras, da educação e da certificação de cada hotel atendendo as informações cedidas pelos próprios hotéis. Após esta análise individual, passou-se à quinta fase que consistiu na avaliação de cada hotel tendo em conta que cada parâmetro

que cumprem equivale a um determinado valor presente na tabela 6 atingindo um valor total que corresponde a uma escala de avaliação.

Na sexta fase procedeu-se à comparação de todos os resultados alcançados através da produção de uma tabela na qual foi inserida a pontuação de cada hotel. Graças a esta análise conseguimos identificar quais as unidades hoteleiras que ocupam aos lugares cimeiros no que à sustentabilidade regional diz respeito.

De seguida, foi produzida a análise dos exemplos que identificamos de boas práticas de sustentabilidade a nível internacional e nacional. Os hotéis escolhidos foram examinados de acordo com parâmetros semelhantes àqueles que foram utilizados na análise das unidades hoteleiras regionais. A par do exemplo regional, também os hotéis nacionais e internacionais foram avaliados atingindo um valor pertencente a uma escala de avaliação. Esta investigação fora Região foi útil na medida em que permitiu procedermos a uma comparação e responder à primeira parte da questão de partida da dissertação.

A oitava fase da presente tese diz respeito às recomendações para a promoção do turismo sustentável na Região. Assim sendo, foram apresentadas diversas sugestões para atuação quer por parte das unidades hoteleiras quer por parte do Governo Regional.

Por último, foram comparados todos os resultados obtidos tanto a nível regional, nacional e internacional o que nos permitiu concluir quais os hotéis com maior pontuação e se as unidades hoteleiras regionais comparam bem com as suas congéneres internacionais.

Capítulo IV:

Análise das práticas de sustentabilidade nas Unidades hoteleiras da R.A.M.

“Hoje, mais países e cidades que são atrações turísticas estão a introduzir planos ou a implementar projetos que levam ao equilíbrio do setor de turismo. Pode ser projetado um plano que fornece orientação sobre como os hotéis podem reduzir o consumo de energia, água ou a quantidade de resíduos gerados.”

Janusk (2013)

1- Análise das Unidades Hoteleiras

Para Reis (2007), todas as empresas que contribuem direta ou indiretamente para o aumento da riqueza oriunda da atividade turística dependem da sua procura e da despesa que os turistas efetuam na região.

“A inovação sustentável é uma qualidade na gestão hoteleira moderna, como é amplamente reconhecido por especialistas e gerentes de hotéis.” (Shyan Hornga et al, 2017)

Segundo dados estatísticos do INE (2017) na Região Autónoma da Madeira, em 2016, existiam 159 estabelecimentos hoteleiros a operar na região.

Neste capítulo, analisaremos as unidades hoteleiras existentes na Ilha da Madeira e que de alguma maneira implementam medidas de sustentabilidade, quer para propiciar o futuro bem-estar da população quer para agradar os seus atuais clientes e sendo produzida uma síntese no final do capítulo para facilitar a perceção da temática

O estudo foi desenvolvido junto de 28 estabelecimentos turísticos em operação, na Região. A recolha de informação foi feita através de um inquérito enviado por e-mail para as direções ou departamentos ambientais dos hotéis, entre os meses de fevereiro e março de 2017.

Dado que não existe, até à data, nenhum estudo científico que proponha uma análise quantitativa dos critérios analisados em cada hotel. Decidimos, pois atribuir a cada parâmetro o valor que julgamos adequado tendo em conta que o total deverá somar os 100 pontos. Assim sendo, a tabela infra mostra essa proposta de análise quantitativa.

Tabela 7: Pontuação por parâmetro

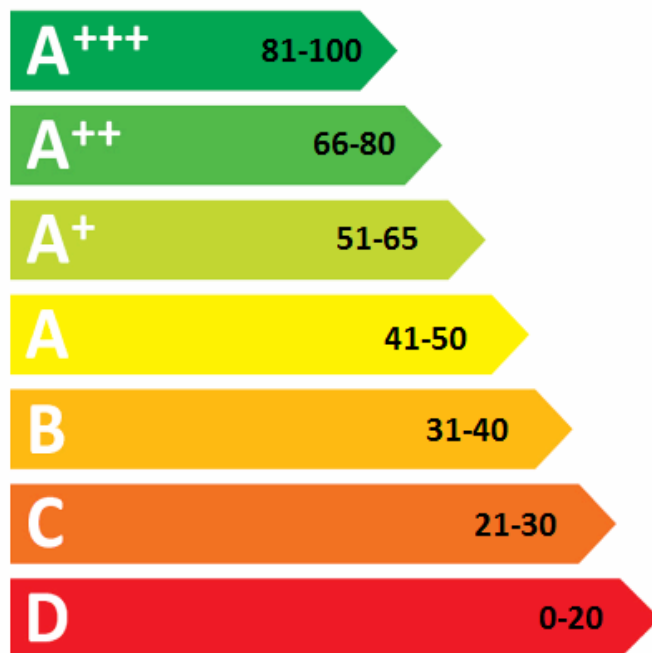
Práticas sustentáveis	Pontuação	
Informação geral		
Plano de reutilização da roupa de cama e de toalhas de banho		3
Painéis solares		4
Janelas eficientes		1
Limpeza a seco sustentável		1
Regista emissões de carbono		2
Estação de carregamento de carros		1
Tintas, primários, adesivos e vedantes com COV baixo		1
Energia		
Regula o ar condicionado		2
Máquinas secar roupa eficientes		1
Plano de manutenção preventiva		2
Aquecimento da água sistema solar		3
Sensores que desligam as luzes nas áreas públicas		2
Sensores desligam os equipamentos eletrónicos		2
Sensores que ajustam a temperatura		2
Sensores que desligam as luzes		2
Piscina com aquecimento solar		1
Minibar sempre desligado		1
Televisores plasma eficientes		1
Lâmpadas interiores em LEDs		3
Avaliação energética do edifício		3
Água		
Doseadores nas torneiras		1
Doseadores nos chuveiros		1
Descarga eficiente nas sanitas		1
Fonte água alternativa sanitas		2
Fonte água alternativa rega jardim		1
Fonte água alternativa aspersores de incêndio		1
Rega inteligente nos jardins		1
Compras		
Artigos de higiene biodegradáveis		2
Artigos de higiene orgânicos		2
Artigos de higiene locais		2
Artigos de higiene com embalagens recicladas		2
Dispensadores recarregáveis		1
Frutas e legumes regionais		3
Bebidas regionais		3
Mobiliário sustentável		1
Desperdício		
Avaliação de desperdício		3
Eliminação segura de materiais perigosos		3
Resíduos compostados no local		4
Resíduos compostados no exterior		2
Loiça e talheres reutilizáveis		1
Recicla óleo alimentar		1
Recicla piso, colchões e mobília		1
Ecoponto nos quartos		1
Lixo orgânico refrigerado		1
Jardim		
Prática jardinagem sem químicos		1
Plantas locais no jardim		1
Horta biológica		2
Mata ervas da horta com maçarico		1
Educação e certificados		
Solicita comentários aos hóspedes		1
Informa os hóspedes sobre a sustentabilidade		1
Certificado Green Key		2
Certificado Tui		2
Certificado TripAdvisor		2
Certificado Travelife		3
Assinou o Código Ética 2017 (OMT)		2
Certificado ISO 14001		3
TOTAL		100

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas (2017)

Novamente, dada a inexistência de estudos científicos que classifiquem os hotéis pelos parâmetros analisados, decidimos originar uma escala de avaliação tendo em conta o valor final da apreciação de cada critério. Assim sendo, a imagem 5 ilustra uma escala de avaliação na qual cada escala possui diversos intervalos de valores entre 0 e 100 pontos.

Após a avaliação de cada parâmetro o valor do total do hotel irá corresponder a uma letra existente numa escala de 7 critérios. Assim sendo, a escala a baixo será tida em conta aquando da avaliação, dado que, a avaliação A+++ equivale ao ponto máximo de sustentabilidade e a D ao ponto mínimo. Os números assinalados à direita correspondem à escala numérica da avaliação total dos parâmetros que as unidades hoteleiras executam.

Imagem 5: Escala de avaliação dos hotéis



Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas (2017)

Grupo Pestana

O Grupo Pestana foi criado em 1972 na Ilha da Madeira e, atualmente, é o maior grupo português no setor do turismo em Portugal, com cerca de 90 unidades hoteleiras e 9 470 quartos. Para além de Portugal, este grupo tem atuação em mais 14 países: Inglaterra, Alemanha, Brasil, Argentina, Venezuela, Moçambique, África do Sul, Cabo Verde e São Tomé e Príncipe, EUA, Cuba, Marrocos, Colômbia e Espanha.

Atendendo ao Relatório de Sustentabilidade do Grupo Pestana de 2013, as políticas ambientais têm como principal objetivo minimizar o impacto dos produtos e da atividade da empresa no meio ambiente. Desta forma, o grupo hoteleiro incorpora paisagens locais e a proteção da natureza na envolvente das suas unidades hoteleiras espalhadas pelo mundo. Têm em conta medidas eficientes e ecológicas nas três fases do projeto: no antes, quando elaboram o plano, durante, tendo em conta as opções de construção e depois, controlando e monitorizando o consumo de água e energia.

De acordo com a mensagem do Presidente do Grupo Pestana, Dionísio Pestana, no Relatório de Sustentabilidade de 2011 pode ler-se que “no que diz respeito ao compromisso assumido de desenvolver uma atividade mais sustentável, atingimos 32 objetivos de um total de 35 a que nos tínhamos proposto (em 2011). Na área ambiental destaco, em 2011, a nomeação de Embaixadores da Sustentabilidade em todas as unidades em Portugal. Esta iniciativa contribuiu para uma poupança de 4% do total de energia e de água”.

O programa Planet Guest é a marca criada pelo grupo para promover e zelar pela sustentabilidade em todos os hotéis e pousadas e atua sobre o lema “Somos apenas hóspedes do planeta”. A abordagem à sustentabilidade centra-se em “criar valor a longo prazo para a empresa desenvolvendo a sua atividade com respeito pelo meio ambiente, comunidades e cultura locais, colaboradores e clientes”. Segundo o site da Planet Guest, a sustentabilidade no Grupo Pestana é uma aposta estimulada por 2 grandes objetivos: a rentabilidade e desenvolvimento do negócio a longo prazo, e a certeza que o caminho certo para atingir a sustentabilidade deve garantir a preservação da natureza e do património local e ter um efeito positivo na comunidade. Os dois objetivos estão completamente relacionados dado que, é a paisagem, a população, o património e a cultura que os hóspedes procuram e sem eles esta atividade não seria rentável.

Os hotéis do grupo consomem diferentes tipos de energia como a eletricidade (utilizada na iluminação dos hotéis, nos sistemas de aquecimento, ventilação e ar condicionado e para funcionamento de outros equipamentos), gás (usado nos

equipamentos de cozinha e caldeiras) e, fuel e gasóleo (utilizado em motores e outros equipamentos). Atendendo ao Relatório de Sustentabilidade de 2013 no período entre 2012 e 2013 o consumo de energia registou um incremento de 1% no gasto de eletricidade e 2% de aumento no consumo de GPL. O dispêndio de gasóleo diminuiu 21%, e o de gás natural 1%. As emissões de CO2 diminuíram 24% em 2013 em relação ao ano transato. Os turistas, cada vez mais, apadrinham as unidades que diminuem a poluição, o desperdício, o uso de energia, de água e de produtos químicos tóxicos.

O plano de reutilização das toalhas de banho e das roupas de cama foi implementado em todas as unidades hoteleiras de Portugal e pretende promover a diminuição do dispêndio de água com a lavagem dos lençóis e toalhas. Foi criado um cartão com uma imagem da “pegada ecológica”, apelando aos hóspedes para pensarem de forma sustentável. No verso do cartão, os clientes encontram as instruções acerca do sistema de troca de lençóis e toalhas de banho, ou seja, cartão em cima da cama significa que os clientes querem mudar os lençóis, se colocar as toalhas no chão, denota que desejam que sejam trocadas. Esta diligência estimulou a diminuição do consumo de água e químicos para as lavagens de lençóis e toalhas.

O Grupo Pestana não se preocupa somente com a questão ambiental dá importância, também, á sustentabilidade social. A empresa oferece um contributo bastante positivo para as instituições de solidariedade socais com a campanha “Obrigada por Ajudar” qua ajuda associações locais. Os hotéis da Madeira ajudam a instituição Criamar, uma associação de solidariedade social que apoia o desenvolvimento de crianças e jovens a qual recebe 1€ proveniente do check-out de todos os hóspedes. Recolhem tampas para ajudar a campanha “Dê uma tampa à indiferença”, promovida pela Associação Portuguesa de Deficiente. Colaboram, também, na campanha “Papel por alimentos” do Banco Alimentar da Madeira.

Pestana Palms



Todos os resíduos orgânicos deste hotel são doados a um produtor regional para alimentar animais. Possuem uma horta da qual retiram ervas para o chá da tarde e, também, esta ao dispor dos hóspedes. Todas as plantas no jardim estão devidamente identificadas e algumas são regionais e é intenção da direção que no futuro todas as plantas sejam nativas. Sempre que possível compram embalagens grandes para evitar o aumento do desperdício e todos os produtos de higiene estão sempre rotulados. Em 2015 instalou, no topo do edifício, 240 painéis solares que ainda não fornecem energia

suficiente para serem autónomos, dado que, apenas conseguem energia para os equipamentos elétricos durante o dia pagando a energia noturna. As luzes interiores e exteriores possuem um relógio que no horário de inverno, as liga as 19h e as desliga às 8h. De acordo com informações fornecidas pela direção do hotel as medidas sustentáveis são:

Informação geral:

- São utilizadas tintas, primários, adesivos e vedantes com baixo conteúdo de compostos orgânicos voláteis (COV);
- Painéis solares;
- Plano de reutilização da roupa da cama e das toalhas do banho (**anexo 2**);
- Regista emissões de carbono e documenta-as;

Energia:

- Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia estando pré-estabelecida nos 20°C;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Sensores ligam as luzes em algumas áreas públicas às 19h e desligam às 8h;
- Entre 75% a 80% das lâmpadas são em LEDs;
- Concluiu a avaliação energética do edifício que identifica as formas de poupar energia.

Água:

- Torneiras das casas de banho dos quartos utilizam 6 litros por minuto;
- Chuveiros das casas de banho dos quartos utilizam 9 litros por minuto;
- Sanitas dos quartos e de áreas públicas utilizam descargas eficientes com 4,5 litros ou menos por descarga;
- Utiliza fontes de água alternativa para regar os jardins como a de um tanque de rega que provém das levadas.

Compras:

- Artigos de higiene biodegradáveis;
- Artigos de higiene com embalagens recicladas;

- As casas de banho dos quartos têm dispensadores recarregáveis;
- Sempre que possível compra frutas e legumes a produtores locais.

Desperdício:

- Loiça e talheres reutilizáveis;
- Resíduos são compostados no exterior;
- Ecopontos em todos os quartos;
- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes.

Jardim:

- Possui plantas nativas da região nos jardins do hotel;
- Horta biológica (**anexo 3**);
- As zonas ajardinadas são mantidas com recursos ao mínimo de herbicidas, pesticidas e outros químicos, utiliza apenas aquando da ocorrência de uma praga.

Educação e certificação:

- Informação para os clientes sobre o ambiente local como a perda de habitat e esforços de conservação;
- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis;
- Sobrescreveram o Código Mundial de Ética da OMT (**anexo 4**);
- Certificado pela Green key desde 2011 (**anexo 5**);
- Certificado pela Travelife desde 2012 (**anexo 6**);
- Certificado pela TUI Umwelt Champion desde 2011 (**anexo 7**);

Pestana Casino Park



Este hotel está situado no centro do Funchal e tem uma horta biológica com ervas aromáticas utilizadas no hotel, possuem painéis solares no topo do edifício e detêm ainda uma central de biomassa. De acordo com o hotel as práticas sustentáveis são:

Informação geral:

- Plano de reutilização da roupa da cama e das toalhas do banho (**anexo 2**);
- Janelas com características eficientes;

- São utilizadas tintas, primários, adesivos e vedantes com baixo conteúdo de compostos orgânicos voláteis (COV);
- Painéis solares;
- Regista as emissões de carbono;
- Estação carregamento de automóveis a menos de 2Km.

Energia:

- Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Aquecimento da água por sistema solar;
- Piscina aquecida por sistema solar;
- Sensores que desligam os equipamentos quando o quarto está vazio;
- Sensores que desligam as luzes quando o quarto está vazio;
- Lâmpadas são em LEDs;
- Concluiu a avaliação energética do edifício que identifica as formas de poupar energia.

Água:

- Torneiras das casas de banho dos quartos com doseadores;
- Chuveiros das casas de banho dos quartos com doseadores;
- Sanitas dos quartos e de áreas públicas utilizam descargas eficientes com 4,5 litros ou menos por descarga;
- Utiliza fontes de água alternativa para regar os jardins;
- Rega inteligente no jardim.

Compras:

- As casas de banho dos quartos têm dispensadores recarregáveis;
- Possui mobília reciclada, recuperada ou com materiais reciclados;
- Sempre que possível compra frutas (banana), legumes e bebidas a produtores locais.

Desperdício:

- Concluiu a avaliação dos desperdícios do edifício analisando a quantidade e tipo de desperdício que produz de forma a criar um plano para os reduzir;
- Loça e talheres reutilizáveis;
- Resíduos são compostados no exterior;
- Recicla o óleo alimentar;
- Recicla o piso, os colchões e as mobílias quando os muda;
- Ecopontos em todos os quartos;
- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes.

Jardim:

- Possui plantas nativas da região nos jardins do hotel;
- Horta biológica;
- As zonas ajardinadas são mantidas com recursos ao mínimo de herbicidas, pesticidas e outros químicos.

Educação e certificação:

- Informação para os clientes sobre o ambiente local como a perda de habitat e esforços de conservação;
- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis;
- Sobrescreveram o Código Mundial de Ética da OMT (**anexo 4**);
- Certificado pela Green key (**anexo 5**).

Pestana Bay



Este hotel fica situado junto à praia Formosa na zona do Funchal. Possuem um Comité de energia que faz uma auditoria para verificar se todos os componentes do hotel estão funcionando conforme as práticas sustentáveis implementadas. Fazem ainda uma limpeza à praia junto ao hotel com a ajuda dos seus hóspedes. Segundo informações divulgadas pelo hotel as medidas sustentáveis são:

Informação geral:

- Plano de reutilização da roupa da cama e das toalhas do banho (**anexo 2**);
- Janelas com características eficientes;
- São utilizadas tintas, primários, adesivos e vedantes com baixo conteúdo de compostos orgânicos voláteis (COV);
- Regista as emissões de carbono.

Energia:

- Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Sensores que desligam as luzes quando o quarto está vazio;
- Sensores que desligam as luzes em áreas públicas;
- Lâmpadas são em LEDs;
- Piscina com aquecimento solar;
- Televisores eficientes;
- Concluiu a avaliação energética do edifício que identifica as formas de poupar energia.

Água:

- Torneiras das casas de banho dos quartos com doseadores;
- Chuveiros das casas de banho dos quartos com doseadores;
- Sanitas dos quartos e de áreas públicas utilizam descargas eficientes com 4,5 litros ou menos por descarga;
- Utiliza fontes de água alternativa para regar os jardins;
- Rega inteligente no jardim.

Compras:

- Artigos de higiene biodegradáveis;
- Artigos de higiene com ingredientes orgânicos;
- Artigos de higiene com embalagens recicladas;
- As casas de banho dos quartos têm dispensadores recarregáveis;
- Possui mobília reciclada, recuperada ou com materiais reciclados;

- Sempre que possível compra frutas, legumes e bebidas a produtores locais.

Desperdício:

- Concluiu a avaliação dos desperdícios do edifício analisando a quantidade e tipo de desperdício que produz de forma a criar um plano para os reduzir;
- Loiça e talheres reutilizáveis;
- Resíduos são compostados no exterior;
- Recicla o óleo alimentar;
- Recicla o piso, os colchões e as mobílias quando os muda;
- Ecopontos em todos os quartos;
- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes;

Jardim:

- Possui plantas nativas da Região nos jardins do hotel;
- As zonas ajardinadas são mantidas com recurso ao mínimo possível de herbicidas, pesticidas e outros químicos.

Educação e certificação:

- Informação para os clientes sobre o ambiente local como a perda de habitat e esforços de conservação;
- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis;
- Sobrescreveram o Código Mundial de Ética da OMT (**anexo 4**);
- Certificado da Green Key (**anexo 5**).

Pestana CR7



Este hotel é recente e é o concretizar de uma parceria do Grupo Pestana com o futebolista Cristiano Ronaldo. O edifício do hotel já existia por isso não foi possível proceder-se a uma construção sustentável, contudo possuem algumas práticas como:

Informação geral:

- Plano de reutilização da roupa da cama e das toalhas do banho (**anexo 2**);
- Janelas com características eficientes;

Energia:

- A temperatura do ar condicionado é controlada para poupar energia;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Sensores que desligam os equipamentos quando o quarto está vazio;
- Sensores que desligam as luzes quando o quarto está vazio;
- Sensores que ajustam a temperatura quando o quarto está vazio;
- Sensores que desligam as luzes em áreas públicas;
- Lâmpadas são em LEDs;
- Concluiu a avaliação energética do edifício que identifica as formas de poupar energia.

Água:

- Torneiras das casas de banho dos quartos com doseadores;
- Sanitas dos quartos e de áreas públicas utilizam descargas eficientes com 4,5 litros ou menos por descarga;
- Utiliza fontes de água alternativa nos aspersores de incêndio;
- Rega inteligente no jardim.

Compras:

- As casas de banho dos quartos têm dispensadores recarregáveis;
- Possui mobília reciclada, recuperada ou com materiais reciclados;
- Sempre que possível compra frutas e legumes a produtores locais.

Desperdício:

- Loiça e talheres reutilizáveis;
- Resíduos são compostados no exterior;
- Recicla o óleo alimentar;
- Recicla o piso, os colchões e as mobílias quando os muda;
- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes.

Jardim:

- Possui plantas nativas da região nos jardins do hotel;
- As zonas ajardinadas são mantidas com recursos ao mínimo de herbicidas, pesticidas e outros químicos.

Educação e certificação:

- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis;
- Sobrescreveram o Código Mundial de Ética da OMT (**anexo 4**).

Pestana Carlton



Este hotel está situado no centro do Funchal e segundo as informações do hotel as medidas sustentáveis são:

Informação geral:

- Plano de reutilização da roupa da cama e das toalhas do banho (**anexo 2**);
- Janelas com características eficientes;
- Estação carregamento de automóveis a menos de 2Km.

Energia:

- Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia estando pré-estabelecida nos 20°C;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Sensores que desligam as luzes nas áreas públicas;
- Sensores que desligam os equipamentos quando o quarto está vazio;
- Sensores que desligam as luzes quando o quarto está vazio;
- Caldeira em biomassa que aquece as águas sanitárias e a piscina;
- O calor de uma das piscinas aquecidas é reutilizado pelo chiller do ar condicionado;
- Lâmpadas são em LEDs;
- Televisores eficientes (**anexo 8**);

- Concluiu a avaliação energética do edifício que identifica as formas de poupar energia.

Água:

- Torneiras das casas de banho dos quartos com doseadores;
- Chuveiros das casas de banho dos quartos com doseadores (**anexo 9**);
- Sanitas dos quartos e de áreas públicas utilizam descargas eficientes com 4,5 litros ou menos por descarga;
- Utiliza fontes de água alternativa para regar os jardins;
- Rega inteligente em algumas zonas do jardim.

Compras:

- Artigos de higiene com embalagens recicladas;
- As zonas públicas têm dispensadores recarregáveis;
- Possui mobília reciclada, recuperada ou com materiais reciclados;
- Sempre que possível compra frutas e legumes a produtores locais.

Desperdício:

- Loiça e talheres reutilizáveis;
- Resíduos são compostados no exterior;
- Recicla o óleo alimentar;
- Recicla o piso, os colchões e as mobílias quando os muda;
- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes.

Jardim:

- Possui plantas nativas da região nos jardins do hotel;
- Horta biológica (**anexo 10**);
- As zonas ajardinadas são mantidas com recursos ao mínimo de herbicidas, pesticidas e outros químicos, utiliza-os apenas aquando de uma praga.

Educação e certificação:

- Informação para os clientes sobre o ambiente local como a perda de habitat e esforços de conservação;

- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis;
- Sobrescreveram o Código Mundial de Ética da OMT (**anexo 4**);
- Certificado pela Green key (**anexo 5**).

Pestana Porto Santo



Esta unidade hoteleira está situada na Ilha do Porto Santo e é um dos melhores hotéis da ilha. As medidas sustentáveis que pratica são:

Informação geral:

- Plano de reutilização da roupa da cama e das toalhas do banho (**anexo 2**);
- Janelas com características eficientes;
- Painéis solares;
- São utilizadas tintas, primários, adesivos e vedantes com baixo conteúdo de compostos orgânicos voláteis (COV);
- Painéis solares;
- Estação carregamento de automóveis.

Energia:

- Máquinas de secar roupa energeticamente eficientes;
- Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Aquecimento da água por sistema solar;
- Piscina aquecida por sistema solar;
- Sensores que desligam os equipamentos quando o quarto está vazio;
- Sensores que desligam as luzes quando o quarto está vazio;
- Sensores que ajustam a temperatura quando o quarto está vazio;
- Sensores que desligam as luzes nas áreas públicas;
- Lâmpadas são em LEDs;
- Concluiu a avaliação energética do edifício que identifica as formas de poupar energia.

Água:

- Torneiras das casas de banho dos quartos com doseadores;
- Chuveiros das casas de banho dos quartos com doseadores;
- Sanitas dos quartos e de áreas públicas utilizam descargas eficientes com 4,5 litros ou menos por descarga;
- Utiliza fontes de água alternativa para regar os jardins;
- Rega inteligente no jardim.

Compras:

- Artigos de higiene biodegradáveis;
- As casas de banho dos quartos têm dispensadores recarregáveis;
- Sempre que possível compra frutas, legumes e bebidas a produtores locais.

Desperdício:

- Concluiu a avaliação dos desperdícios do edifício analisando a quantidade e tipo de desperdício que produz de forma a criar um plano para os reduzir;
- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes.

Jardim:

- Possui plantas nativas da Região nos jardins do hotel;
- As zonas ajardinadas são mantidas com recursos ao mínimo de herbicidas, pesticidas e outros químicos.

Educação e certificação:

- Informação para os clientes sobre o ambiente local como a perda de habitat e esforços de conservação;
- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis;
- Sobrescreveram o Código Mundial de Ética da OMT (**anexo 4**);
- Certificado pela Green key (**anexo 5**);

Pestana Colombos



Esta unidade hoteleira fica igualmente localizada na Ilha do Porto Santo. As práticas sustentáveis são:

Informação geral:

- Plano de reutilização da roupa da cama e das toalhas do banho (**anexo 2**);
- Janelas com características eficientes;
- São utilizadas tintas, primários, adesivos e vedantes com baixo conteúdo de compostos orgânicos voláteis (COV);
- Estação carregamento de automóveis.

Energia:

- Máquinas de secar roupa energeticamente eficientes;
- Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Sensores que desligam os equipamentos quando o quarto está vazio;
- Sensores que desligam as luzes quando o quarto está vazio;
- Sensores que ajustam a temperatura quando o quarto está vazio;
- Sensores que desligam as luzes nas áreas públicas;
- Lâmpadas são em LEDs;
- Concluiu a avaliação energética do edifício que identifica as formas de poupar energia.

Água:

- Torneiras das casas de banho dos quartos com doseadores;
- Chuveiros das casas de banho dos quartos com doseadores;
- Sanitas dos quartos e de áreas públicas utilizam descargas eficientes com 4,5 litros ou menos por descarga.

Compras:

- Artigos de higiene biodegradáveis;
- As casas de banho dos quartos têm dispensadores recarregáveis;
- Sempre que possível compra frutas, legumes e bebidas a produtores locais.

Desperdício:

- Concluiu a avaliação dos desperdícios do edifício analisando a quantidade e tipo de desperdício que produz de forma a criar um plano para os reduzir;
- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes.

Jardim:

- Possui plantas nativas da Região nos jardins do hotel;
- As zonas ajardinadas são mantidas com recursos ao mínimo de herbicidas, pesticidas e outros químicos.

Educação e certificação:

- Informação para os clientes sobre o ambiente local como a perda de habitat e esforços de conservação;
- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis;
- Sobrescreveram o Código Mundial de Ética da OMT (**anexo 4**).

Pestana Mira Mare

Não respondeu ao inquérito.

Pestana Promenade

Aceitou para visita, mas não respondeu ao inquérito.

Pestana Village

Não respondeu ao inquérito.

Pestana Grand

Não respondeu ao inquérito.

Grupo Savoy

Este Grupo hoteleiro é composto por 4 unidades na Região: O Royal Savoy de 5 estrelas no Funchal, o Savoy Gardens, também, situado no Funchal e de 4 estrelas, o

Savoy Calheta Beach localizado no concelho da Calheta de 4 estrelas e o Savoy Saccharum também na Calheta e de 5 estrelas. Atualmente esta em construção o Savoy Palace no Funchal. São já alguns os prémios arrecadados por estas unidades hoteleiras que as certificam como defensores do turismo sustentável ao nível dos recursos ambientais, da responsabilidade social e cultural e da qualidade e segurança alimentar.

Graças as novas tecnologias, o Grupo tenta defender o ambiente, a segurança dos seus clientes e colaboradores e a responsabilidade social nas regiões onde se introduzem os seus hotéis. Tentam criar um equilíbrio entre o desenvolvimento e a responsabilidade social preservando o ambiente e a economia. Cerca de 20% das compras de bebidas, frutas, legumes, carne e peixe são de produtores regionais. No que toca à sustentabilidade social em 2016 doaram artigos à Santa Casa da Misericórdia da Calheta aquando da remodelação do hotel Savoy Calheta Beach.

Todas as informações sobre as práticas sustentáveis dos quatro hotéis do grupo foram cedidas pela responsável ambiental.

Savoy Calheta Beach



Informação geral:

- Janelas com capacidades eficientes;
- São utilizadas tintas, primários, adesivos e vedantes com baixo conteúdo de compostos orgânicos voláteis (COV);
- Painéis solares;
- Plano de reutilização da roupa da cama e das toalhas do banho.

Energia:

- Máquinas de secar roupa com características eficientes;
- Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia ;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Aquecimento da água por sistema solar térmico;
- Piscina aquecida com painéis solares térmicos;
- Sensores que desligam os equipamentos eletrónicos dos quartos vazios;
- Sensores que desligam as luzes dos quartos vazios;
- Sensores que ajustam a temperatura dos quartos vazios;

- Lâmpadas interiores em LEDs;
- Concluiu a avaliação energética do edifício que identifica as formas de poupar energia.

Água:

- Torneiras das casas de banho dos quartos com doseadores;
- Chuveiros das casas de banho dos quartos com doseadores;
- Sanitas dos quartos e de áreas públicas utilizam descargas eficientes com 4 litros ou menos por descarga;
- Rega inteligente nos jardins;
- Utiliza fontes de água alternativa nas descargas das sanitas;
- Utiliza fontes de água alternativa nos aspersores de incêndio;
- Utiliza fontes de água alternativa para regar os jardins.

Compras:

- Artigos de higiene biodegradáveis;
- Artigos de higiene com embalagens recicladas;
- As casas de banho dos quartos têm dispensadores recarregáveis;
- Limpeza a seco sustentável utilizando soluções alternativas ao percloroetileno;
- Compras de frutas e legumes são de produtores locais.

Desperdício:

- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes;
- Os resíduos são compostados no exterior;
- Loiça e talheres reutilizáveis;
- Recicla óleo alimentar;
- Concluiu a avaliação dos desperdícios do edifício analisando a quantidade e tipo de desperdício que produz de forma a criar um plano para os reduzir.

Jardim:

- Possui plantas nativas da Região nos jardins do hotel.

Educação e certificação:

- Informação para os clientes sobre o ambiente local como a perda de habitat e esforços de conservação;
- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis;
- Certificado pela Green key (**anexo 5**);
- Sobrescreveram o Código Mundial de Ética da OMT (**anexo 4**).

Savoy Gardens



Informação geral:

- Janelas com capacidades eficientes;
- São utilizadas tintas, primários, adesivos e vedantes com baixo conteúdo de compostos orgânicos voláteis (COV);
- Plano de reutilização da roupa da cama e das toalhas do banho.

Energia:

- Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Sensores que desligam os equipamentos eletrónicos dos quartos vazios;
- Sensores que desligam as luzes dos quartos vazios;
- Sensores que ajustam a temperatura dos quartos vazios;
- Sensores que desligam as luzes nas áreas publicas;
- Lâmpadas interiores em LEDs;
- Concluiu a avaliação energética do edifício que identifica as formas de poupar energia.

Água:

- Torneiras das casas de banho dos quartos com doseadores;
- Chuveiros das casas de banho dos quartos com doseadores;

- Sanitas dos quartos e de áreas públicas utilizam descargas eficientes com 4 litros ou menos por descarga;
- Rega inteligente nos jardins;
- Utiliza fontes de água alternativa nos aspersores de incêndio;
- Utiliza fontes de água alternativa para regar os jardins.

Compras:

- Artigos de higiene biodegradáveis;
- Artigos de higiene com embalagens recicladas;
- As casas de banho dos quartos têm dispensadores recarregáveis;
- Limpeza a seco sustentável utilizando soluções alternativas ao percloroetileno;
- Compras de frutas e legumes são de produtores locais.

Desperdício:

- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes;
- Os resíduos são compostados no exterior;
- Loiça e talheres reutilizáveis;
- Recicla óleo alimentar;
- Concluiu a avaliação dos desperdícios do edifício analisando a quantidade e tipo de desperdício que produz de forma a criar um plano para os reduzir.

Jardim:

- Possui plantas nativas da Região nos jardins do hotel.

Educação e certificação:

- Informação para os clientes sobre o ambiente local como a perda de habitat e esforços de conservação;
- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis;
- Sobrescreveram o Código Mundial de Ética da OMT (**anexo 4**);
- Certificado pela Green key (**anexo 5**).

Royal Savoy



Informação geral:

- Janelas com capacidades eficientes;
- São utilizadas tintas, primários, adesivos e vedantes com baixo conteúdo de compostos orgânicos voláteis (COV);
- Plano de reutilização da roupa da cama e das toalhas do banho.

Energia:

- Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Sensores que desligam os equipamentos eletrónicos dos quartos vazios;
- Sensores que desligam as luzes dos quartos vazios;
- Sensores que ajustam a temperatura dos quartos vazios;
- Sensores que desligam as luzes nas áreas publicas;
- Lâmpadas interiores em LEDs;
- Concluiu a avaliação energética do edifício que identifica as formas de poupar energia.

Água:

- Torneiras das casas de banho dos quartos com doseadores;
- Chuveiros das casas de banho dos quartos com doseadores;
- Sanitas dos quartos e de áreas públicas utilizam descargas eficientes com 4 litros ou menos por descarga;
- Rega inteligente nos jardins;
- Utiliza fontes de água alternativa nos aspersores de incêndio;
- Utiliza fontes de água alternativa para regar os jardins.

Compras:

- Artigos de higiene biodegradáveis;
- Artigos de higiene com embalagens recicladas;
- As casas de banho dos quartos têm dispensadores recarregáveis;
- Limpeza a seco sustentável utilizando soluções alternativas ao percloroetileno;

- Compras de frutas e legumes são de produtores locais.

Desperdício:

- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes;
- Os resíduos são compostados no exterior;
- Loiça e talheres reutilizáveis;
- Recicla óleo alimentar;
- Concluiu a avaliação dos desperdícios do edifício analisando a quantidade e tipo de desperdício que produz de forma a criar um plano para os reduzir.

Jardim:

- Possui plantas nativas da Região nos jardins do hotel.

Educação e certificação:

- Informação para os clientes sobre o ambiente local como a perda de habitat e esforços de conservação;
- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis;
- Sobrescreveram o Código Mundial de Ética da OMT (**anexo 4**);
- Certificado pela Green key (**anexo 5**).

Savoy Saccharum

Informação geral:



- Janelas com capacidades eficientes;
- São utilizadas tintas, primários, adesivos e vedantes com baixo conteúdo de compostos orgânicos voláteis (COV);
- Painéis solares;
- Plano de reutilização da roupa da cama e das toalhas do banho.

Energia:

- Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Aquecimento da água por sistema solar térmico;
- Piscina aquecida com painéis solares térmicos;
- Sensores que desligam os equipamentos eletrónicos dos quartos vazios;
- Sensores que desligam as luzes dos quartos vazios;
- Sensores que ajustam a temperatura dos quartos vazios;
- Sensores que desligam as luzes nas zonas públicas;
- Lâmpadas interiores em LEDs;
- Concluiu a avaliação energética do edifício que identifica as formas de poupar energia.

Água:

- Torneiras das casas de banho dos quartos com doseadores;
- Chuveiros das casas de banho dos quartos com doseadores;
- Sanitas dos quartos e de áreas públicas utilizam descargas eficientes com 4 litros ou menos por descarga;
- Rega inteligente nos jardins;
- Utiliza fontes de água alternativa nos aspersores de incêndio;
- Utiliza fontes de água alternativa para regar os jardins.

Compras:

- Artigos de higiene biodegradáveis;
- Artigos de higiene com embalagens recicladas;
- Limpeza a seco sustentável utilizando soluções alternativas ao percloroetileno;
- Compras de frutas e legumes são de produtores locais.

Desperdício:

- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes;
- Os resíduos são compostados no exterior;

- Loiça e talheres reutilizáveis;
- Recicla óleo alimentar;
- Concluiu a avaliação dos desperdícios do edifício analisando a quantidade e tipo de desperdício que produz de forma a criar um plano para os reduzir.

Jardim:

- Possui plantas nativas da Região nos jardins do hotel.

Educação e certificação:

- Informação para os clientes sobre o ambiente local como a perda de habitat e esforços de conservação;
- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis;
- Sobrescreveram o Código Mundial de Ética da OMT (**anexo 4**).

Grupo Four Views

O Grupo Four Views detém três instituições hoteleiras todas de 4 estrelas e situadas na Ilha da Madeira: o hotel Four Views Baía, o hotel Four Views Monumental Lido localizados no Funchal e o hotel Four Views Oásis edificado na zona do Caniço.

O cumprimento das normas legais é considerado o padrão mínimo para o grupo e para tal procuram manter o impacto ambiental dos hotéis o mais baixo possível e continuar a melhorar o desempenho ambiental. Em 2009, o Grupo resolveu seguir uma abordagem de gestão sustentável e focar-se em questões ambientais e sociais relevantes. Desde 2011 essa preocupação ambiental tornou-se mais afincada. Ano após ano têm vindo a melhorar e atualmente possuem inúmeras práticas sustentáveis que os fazem destacar de outros hotéis.

Conscientes de que o bem-estar da empresa está também diretamente ligado ao bem-estar do ambiente madeirense o grupo criou em 2012 a marca Green Views com o slogan “*Green at Heart, Guest in Mind*” (“Verde no coração, hospede na Mente”) e assim promove as suas atividades sustentáveis junto dos seus hóspedes e dos seus funcionários.

As pequenas medidas sustentáveis são práticas que os hóspedes podem efetuar sem prejudicar o seu dia a dia e ajudam os hotéis a poupar a longo prazo. Assim sendo, os hotéis Four Views colocam autocolantes junto das tomadas para lembrar os hóspedes que devem retirar os equipamentos eletrónicos das fichas quando estes não são utilizados

(anexo 11). As mesas dos restaurantes não possuem mais toalhas. Em todos os quartos existe um voucher **(anexo 12)** no qual os clientes assinalam os dias que pretendem que a roupa da cama seja trocada e, por cada dia que não é trocada recebem um crédito de 3€ para utilizar no bar do hotel. Todos os produtos de limpeza utilizados nos hotéis são amigos do ambiente, certificados e sempre rotulados.

Nos três hotéis do grupo existem, ao todo, sete caldeiras que aquecem toda a água necessária para o bom funcionamento do hotel em conjunto com os 100 painéis solares o que propicia uma relevante poupança de recursos financeiros. Na grande maioria dos hotéis concorrentes a empresa que controla o gás confere-o duas ou três vezes por mês, contudo, nos hotéis do grupo há uma diminuição drástica de cerca de 80% dado que é verificado apenas três vezes num ano.

Existe uma grande preocupação a nível da insonorização acústica, dado que possuem uma caixa que impede que o som dos *chillers* que providenciam energia para o hotel seja sentido pelos hóspedes, os papeis de parede são constituídos por um material que não deixa fazer eco e o teto da entrada e zona de festas é composto de borracha para que o som não se propague para os quartos. Estas medidas acarretam um grande benefício para os clientes na medida em que podem estar nos quartos a relaxar sem ouvirem barulho que os incomoda.

Os spas dos hotéis do grupo dispõem de certas medidas que previnem o desperdício. Existe uma unidade desumidificadora que aproveita o calor para aquecer a água necessária. Possuem também um mini *chiller* **(anexo 13)** exclusivo para aquecer a sauna que apenas é ligada quando o cliente informa a receção que pretende utilizá-la assim evita-se o desperdício de energia. A análise da água é recolhida e analisada por empresas externas e alheias aos hotéis e é exposta para os hóspedes poderem ter conhecimento (a última análise data do dia 12 de janeiro de 2017). O Spa utiliza produtos regionais, como é o caso do açúcar e do mel, para os seus tratamentos e massagens. Os chás servidos utilizam as ervas da horta biológica do hotel.

Para além do cuidado visível nos quartos e nas zonas comuns dos hotéis, há também um extremo cuidado na zona delimitada para o staff. São tidos em conta todos os cuidados com a limpeza, as tintas têm baixas quantidades de produtos químicos, a maioria dos equipamentos energéticos são desligados quando não são utilizados e, estão afixados os objetivos sustentáveis que todos deverão cumprir.

O grupo hoteleiro oferece a possibilidade de os turistas escolherem um Green Pack que inclui alojamento para duas pessoas, livre acesso ao spa, 15% de desconto nas

massagens feitas com produtos tropicais para o casal, menu preparado pelo chefe Octávio Freitas com um jantar à base de produtos locais e da horta biológica do hotel e, 4 horas num carro ecológico com zero emissões de carbono.

A fim de desenvolver a cultura e tradição da ilha promovem eventos culturais como jantares de comida local, animados com música tradicional. Publicitam, ainda, os eventos que existem na ilha para que os seus hóspedes possam tomar conhecimento.

Com a decisão de implementar sistemas de gestão ambiental em todos os hotéis do Grupo desde agosto de 2015 todos os hotéis estão certificados de acordo com a norma internacional ISO 14001. Além disso, todos os hotéis são premiados com o rótulo ecológico "The Green Key". Em fevereiro de 2017, sobrescreveram um código de ética da Organização Mundial de Turismo aqui na região.

Como a sustentabilidade significa mais do que a responsabilidade ambiental, o grupo Four Views também cuida de questões sociais e comunitárias. Assim sendo, o grupo apadrinha a praia dos Reis Magos no Caniço desde 2013 e através de uma parceria com a Câmara Municipal de Santa Cruz promove a limpeza da praia e pretendem aumentar a proteção do ambiente e da biodiversidade de toda a costa da Madeira, bem como todas as suas áreas marítimas. Estabeleceram uma relação entre as escolas e seus próprios funcionários no âmbito do projeto "Operador de Serviços de Limpeza". Através do programa Rumos, patrocinado pela Associação ENTRELAÇOS - Casa de Saúde São João de Deus, apresentou o registo fotográfico do grupo de estagiários no módulo dado pelo chefe Octávio Freitas na cozinha do Hotel Four Views Baía, habilitou 10 pacientes a experimentar a realidade de trabalhar numa cozinha. O hotel Four Views Oásis recebeu uma turma de alunos do 9º ano, iniciativa que é promovida pelo Projeto "Educar para o Turismo" e consiste em cativá-los, a seguir carreiras e profissões que estejam diretamente relacionadas com Turismo. O grupo apoia o Banco Alimentar contra a Fome na campanha "Papel para alimentação" e em 2 anos foram reunidas mais de 10 mil toneladas de papel que excedeu 1 Milhão de euros em alimentos.

A preocupação com a sustentabilidade é tão fortemente sentida que existe um segmento no Blog do grupo exclusivo para a sustentabilidade e no qual dão a conhecer aos seus clientes e, ao público em geral todas as iniciativas.



Four Views Baía

Segundo o Site oficial do Grupo Four Views Hotels os resultados de 2012 mostram uma redução considerável no consumo de energia e de água neste hotel. O Four Views Baía foi o primeiro hotel do Grupo a ser equipado segundo inúmeros procedimentos ecológicos, na tentativa de minimizar o seu impacto ambiental. Este hotel é um bom exemplo de como várias ações podem ser executadas para reduzir claramente o consumo de energia e de água. Em 2012, segundo o site oficial do grupo hoteleiro, o hotel alcançou uma diminuição de 6% no consumo total de energia por noite/cliente e uma redução de 9% em relação ao consumo total de água por noite/cliente.

Segundo informações cedidas pelo hotel as práticas sustentáveis que executa são:

Informação geral:

- Janelas eficientes com vidros com capacidades isotérmicas;
- São utilizadas tintas, primários, adesivos e vedantes com baixo conteúdo de compostos orgânicos voláteis (COV);
- Plano de reutilização da roupa da cama e das toalhas do banho (**anexo 12**);
- Regista emissões de carbono com o ENERGY STAR Portfolio Manager e documenta-as;
- 100 painéis solares no topo do edifício;
- Estação de carregamento de automóveis elétricos a menos de 2 km.

Energia:

- Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia regulando-a no interior para o mínimo de 22°C no Verão e máximo de 22°C no Inverno;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Aquecimento da água por sistema solar térmico;
- Piscina aquecida até aos 27°C com painéis solares térmicos;
- Sensores que desligam os equipamentos eletrónicos dos quartos vazios;
- Sensores que desligam as luzes dos quartos vazios;
- Sensores que ajustam a temperatura dos quartos vazios com a ajuda de cortinados térmicos;

- Sensores crepusculares que desligam as luzes em áreas públicas durante o dia e são apenas ligadas quando anoitece;
- Minibar dos quartos está sempre desligado;
- Televisores plasma eficientes que reduzem a energia gasta;
- Lâmpadas em LEDs e fluorescentes nos quartos e zonas públicas;
- Concluiu a avaliação energética do edifício que identifica as formas de poupar energia.

Água:

- Torneiras das casas de banho dos quartos utilizam 6 litros por minuto;
- Chuveiros das casas de banho dos quartos utilizam 9 litros por minuto;
- Sanitas dos quartos e de áreas públicas utilizam descargas eficientes com 4 litros ou menos por descarga;
- Rega inteligente nos jardins com sensores que monitorizam as condições do solo para minimizar a utilização de água;
- Utiliza fontes de água alternativa, como a da chuva e condensação para regar os jardins.

Compras:

- Artigos de higiene são biodegradáveis;
- Artigos de higiene com embalagens recicladas;
- As casas de banho dos quartos têm dispensadores recarregáveis;
- Mais de 70% das compras de bebidas, frutas e legumes são de produtores locais.

Desperdício:

- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes;
- Os resíduos de comida, produtos biodegradáveis e resíduos do recinto são compostados no local;
- Loiça e talheres reutilizáveis;
- Recicla óleo alimentar e gorduras numa vala com capacidade para 3 toneladas que são recolhidas por uma empresa externa.;
- Recicla o piso, as mobílias e os colchões quando os muda;
- Lixo orgânico é refrigerado;

- Ecoponto em todos os quartos (**anexo 14**).

Jardim:

- Possui plantas nativas da Região nos jardins do hotel (**anexo 15**);
- Horta biológica (**anexo 15**);
- Utiliza um maçarico com gás para eliminar as ervas da horta biológica do hotel.

Educação e certificação:

- Informação para os clientes sobre o ambiente local como a perda de habitat e esforços de conservação;
- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis;
- Sobrescreveram o Código Mundial de Ética da OMT (**anexo 4**);
- Certificado pela Green key (**anexo 5**);
- Certificado da TripAdvisor Ecolíderes Nível Platina (**anexo 17**);
- Certificação ISO 14001 (**anexo 18**);

Four Views Monumental



De acordo com informações cedidas pelo hotel as medidas sustentáveis que pratica são:

Informação geral:

- Janelas eficientes com vidro com capacidade isotérmica;
- São utilizadas tintas, primários, adesivos e vedantes com baixo conteúdo de compostos orgânicos voláteis (COV);
- Painéis solares;
- Plano de reutilização da roupa da cama e das toalhas do banho (**anexo 12**);
- Regista emissões de carbono com o ENERGY STAR Portfolio Manager e documenta-as;
- Estação de carregamento de automóveis elétricos a menos de 2 km.

Energia:

- Máquinas de secar roupa energeticamente eficientes;

- Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia regulando-a no interior para o mínimo de 22°C no Verão;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Aquecimento da água por sistema solar térmico;
- Piscina aquecida ate aos 27°C com painéis solares térmicos;
- Sensores que desligam os equipamentos eletrónicos dos quartos vazios;
- Sensores que desligam as luzes dos quartos vazios;
- Sensores crepusculares que desligam as luzes em áreas públicas durante o dia e são apenas ligadas quando anoitece;
- Minibar dos quartos está sempre desligado;
- Televisores plasma eficientes que reduzem a energia gasta;
- Lâmpadas interiores em LEDs e fluorescentes nos quartos e zonas públicas;
- Concluiu a avaliação energética do edifício que identifica as formas de poupar energia.

Água:

- Torneiras das casas de banho dos quartos utilizam 6 litros por minuto;
- Chuveiros das casas de banho dos quartos utilizam 9 litros por minuto;
- Sanitas dos quartos e de áreas públicas utilizam descargas eficientes com 4 litros ou menos por descarga;
- Rega inteligente nos jardins;
- Utiliza fontes de água alternativa para regar os jardins;
- Utiliza fontes de água alternativa para as descargas da sanita.

Compras:

- A mobília possui características sustentáveis como conteúdos reciclados, materiais renováveis ou recuperados ou produtos de origem local;
- Artigos de higiene biodegradáveis;
- Artigos de higiene com embalagens recicladas;
- As casas de banho dos quartos têm dispensadores recarregáveis;
- Mais de 70% das compras de bebidas, frutas e legumes são de produtores locais.

Desperdício:

- Concluiu a avaliação dos desperdícios do edifício analisando a quantidade e tipo de desperdício que produz de forma a criar um plano para os reduzir;
- A mobília, os colchões e o piso é reciclado quando é trocado;
- Recicla o óleo alimentar;
- Loiça e talheres reutilizáveis;
- Lixo orgânico é refrigerado;
- Ecopontos em todos os quartos;
- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes.

Jardim:

- Possui plantas nativas da Região nos jardins do hotel;
- Horta biológica;
- Utiliza um maçarico com gás para eliminar as ervas da horta biológica.

Educação e certificação:

- Informação para os clientes sobre o ambiente local como a perda de habitat e esforços de conservação;
- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis;
- Sobrescreveram o Código Mundial de Ética da OMT (**anexo 4**);
- Certificado pela Green key (**anexo 5**);
- Certificado pela Travelife (**anexo 6**);
- Certificado pela TripAdvisor Ecolíderes Nível Ouro (**anexo 17**);
- Possui certificação ISO 14001 (**anexo 18**).



Four Views Oasis

Segundo o Site oficial do Grupo Four Views Hotels os resultados de 2012 mostram uma redução considerável no consumo de energia e de água neste hotel. O Four Views Oásis, depois de submetido a uma remodelação que teve em conta as normas ecológicas, abriu as suas portas em Março de 2012. Esta renovação possibilitou a implementação de muitas mudanças, tanto nas zonas reconstruídas, como nas áreas totalmente novas. Um ano após a sua renovação, o hotel atingiu elevados níveis de

desempenho em termos de sustentabilidade, gestão de resíduos, controlo acústico, bem-estar visual e qualidade sanitária dos espaços. A poupança de água e de energia acabou por ser significativa comparada aos anos que precederam a remodelação houve uma diminuição de 23% no consumo de energia total por noite/cliente e uma redução de 25% em relação ao consumo total de água por noite/cliente em comparação ao ano de 2011.

Este estabelecimento zela por cumprir práticas sustentáveis que, de acordo com o departamento de sustentabilidade do hotel, são:

Informações gerais:

- São utilizadas tintas, primários, adesivos e vedantes com baixo conteúdo de compostos orgânicos voláteis (COV);
- Painéis solares;
- Plano de reutilização da roupa da cama e das toalhas do banho (**anexo 12**);
- Regista emissões de carbono com o ENERGY STAR Portfolio Manager e documenta-as.

Energia:

- Máquinas de secar roupa energeticamente eficientes que lavam apenas as fardas dos funcionários;
- Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia regulando-a no interior para o mínimo de 22°C no Verão e máximo de 22°C no Inverno;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Aquecimento da água por sistema solar térmico;
- Piscina aquecida até aos 27°C com painéis solares térmicos;
- Sensores que desligam os equipamentos eletrónicos dos quartos vazios;
- Sensores que desligam as luzes dos quartos vazios;
- Sensores crepusculares que desligam as luzes em áreas públicas durante o dia e são apenas ligadas quando anoitece;
- Minibar dos quartos está sempre desligado;
- Televisores plasma eficientes que reduzem a energia gasta;
- Lâmpadas em LEDs e fluorescentes nos quartos e zonas públicas;
- Concluiu a avaliação energética do edifício que identifica as formas de poupar energia.

Água:

- Torneiras das casas de banho dos quartos utilizam 6 litros por minuto;
- Chuveiros das casas de banho dos quartos utilizam 9 litros por minuto;
- Sanitas dos quartos e de áreas públicas utilizam descargas eficientes com 4 litros ou menos por descarga;
- Rega inteligente nos jardins com sensores que monitorizam as condições do solo para minimizar a utilização de água;
- Utiliza fontes de água alternativa para regar os jardins;
- Utiliza fontes de água alternativa para as descargas da sanita.

Compras:

- Artigos de higiene são biodegradáveis;
- Artigos de higiene com embalagens recicladas;
- As casas de banho dos quartos têm dispensadores recarregáveis;
- Mais de 70% das compras de bebidas, frutas e legumes são de produtores locais;
- Possui mobília reciclada, recuperada ou com materiais renováveis.

Desperdício:

- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes;
- Os resíduos de comida, produtos biodegradáveis e resíduos do recinto são compostados no local;
- Loiça e talheres reutilizáveis;
- Recicla óleo alimentar;
- Recicla o piso, as mobílias e os colchões quando os muda;
- Ecopontos em todos os quartos;
- Lixo orgânico é refrigerado;
- Separação de gorduras numa vala com capacidade para 3 toneladas que são recolhidas por uma empresa externa.

Jardim:

- Possui plantas nativas da Região nos jardins do hotel;
- Horta biológica;

- Utiliza um maçarico com gás para eliminar as ervas da horta biológica.

Educação e certificação:

- Informação para os clientes sobre o ambiente local como a perda de habitat e esforços de conservação;
- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis;
- Assinaram o Código Mundial de Ética da OMT (**anexo 4**);
- Certificado pela Green key (**anexo 5**);
- Certificação ISO 14001 (**anexo 18**).

Grupo Porto Bay Hotels

O grupo Porto Bay possui 12 unidades hoteleiras: 9 em Portugal com 6 delas na ilha da Madeira ,1 no Algarve e 2 em Lisboa e 3 unidades no Brasil no Rio de Janeiro, em Búzios e em São Paulo com um total estimado de 3050 camas nos segmentos de 4 e 5 estrelas.

Tendo em conta o Relatório de Sustentabilidade do Grupo Porto Bay Hotels & Resorts de 2013, consideram que a responsabilidade social e a sustentabilidade são cruciais para a criação de um futuro melhor, tanto para a empresa, como para todos os colaboradores, clientes, fornecedores, acionistas e entidades publicas. Possuem um plano anuais de classificação energética dos edifícios e implementaram algumas medidas de redução dos consumos como painéis solares, lâmpadas de menos consumo, eletrodomésticos mais eficientes e sensores de movimento. Em 2013 instalaram painéis solares para aquecimento da água em todos os hotéis do grupo em Portugal e desta forma conseguiram reduzir o consumo de gás.

Controlam mensalmente as quantidades dos diferentes resíduos produzidos no quotidiano dos hotéis, deste modo ficam a saber a evolução dos mesmos, podendo assim corrigir com ações que redirecionem os comportamentos no sentido de atingir os objetivos propostos. Praticam a compostagem de alguns resíduos biológicos nos jardins.

Para além da rega automática implementarem em alguns hotéis sensores de humidade de maneira a que a rega aconteça apenas quando for necessário tendo em conta

com as condições climatéricas. Instalaram também filtros de água nas zonas administrativas que utiliza a água de rede havendo uma redução na pegada ecológica.

A componente social é bastante vincada no grupo hoteleiro. Organizam, anualmente, o evento “Green Fingers Day” com hóspedes e colaboradores que ajudam na manutenção de espaços verdes circundantes aos hotéis. Ajudam também a plantar espécies da Laurissilva no Parque Ecológico do Funchal iniciativa contida no programa Edenlife promovido pelo operados turístico Solresor e pela Câmara Municipal do Funchal. Têm uma parceria com o Parque Natural da Madeira divulgando as zonas protegidas da ilha junto dos seus hóspedes sensibilizando-os para protegerem o ambiente. Estabeleceram protocolos para possibilitar a formação de artistas com especial destaque para a Associação de Amigos do Conservatório da Madeira, Conservatório da Madeira, Gabinete Coordenador de Educação Artística, Associação de Amigos da Dança Inclusiva – Dançando com a Diferença e Orquestra Clássica da Madeira. Organizaram nos anos 2006, 2008 e 2011, o festival ON Fusion Art by PortoBay com o intuito de estimular culturalmente a Zona Velha da cidade do Funchal, zona adjacente ao hotel Porto Santa Maria. O Festival é uma aposta na animação urbana do centro histórico com pintura, escultura, exposições, fotografia, instalações de design, multimédia, moda, teatro de rua, performances, workshops, concertos, mapping, entre outras manifestações com objetivos solidários. Os artistas convidados ofereceram a obra realizada durante o evento para o jantar leilão, as receitas do evento foram partilhadas pela Associação de Paralisia Cerebral da Madeira, Centro de Acolhimento de São Tiago, Associação dos Amigos da Arte Inclusiva – Dançando com a Diferença e a Associação de Desenvolvimento Comunitário do Funchal. Desde 2012 que o grupo Porto Bay colabora com o projeto HOPE: “Small Gestures Big Hopes” através da colaboração dos hóspedes que colaboram com o valor de 1€ no momento do check-out. O grupo colabora ainda com a associação CASA doando todos os dias refeições que são distribuídas a pessoas com dificuldades na ilha da Madeira, em 2013 ofereceu também uma carrinha a esta associação para que possa fazer a distribuição das refeições. Nesse ano foram cedidas 18 650 refeições, num valor aproximado de 54 mil euros.

Para além de apoiarem uma série de instituições sociais, tentam garantir que os seus colaboradores estão satisfeitos. Para tal, atribuem benefícios fora do salário mensal como é o caso da entrega de cabazes no Natal e na Páscoa e à negociação de parcerias locais.

Sempre que possível privilegiam os produtos locais nos restaurantes e bares dos hotéis e organizam feiras de artesanato que ajudam na promoção e difusão dos produtos dos artesãos locais. O PortoBay Prestige Club detém um conjunto de parcerias com lojas e atrações turísticas que promovem os produtos locais. Uma das grandes preocupações do grupo é criar parcerias que, de forma sustentada, sejam importantes para a economia local, desde a criação de empregos à preferência dada aos produtos locais.

Vila Porto Mare (Porto Mare, Eden Mare e The Residence)



O Resort Vila Porto Mare é um conceito inovador criado em 2003 e possui três unidades hoteleiras. A este a Suite Hotel Eden Mar ao centro o Hotel Porto Mare e na zona oeste o The Residence. Os jardins do resort Vila Porto Mare são o seu ex-libris ocupando mais de 13.000 m². Nestes jardins subtropicais existem mais de 500 espécies botânicas únicas e devidamente identificadas com uma zona especial para as orquídeas. No Restaurante Alfama os sabores bem característicos da cozinha portuguesa e madeirense estão presentes todas as noites para que possam divulgar a cultura regional.

O hotel Eden Mare foi a primeira unidade hoteleira do Grupo Porto Bay construída em 1988. Este grupo hoteleiro tem algumas preocupações ambientais e segundo informações cedidas pelo grupo as práticas sustentáveis que os três hotéis praticam são:

Informações gerais:

- São utilizadas tintas, primários, adesivos e vedantes com baixo conteúdo de compostos orgânicos voláteis (COV);
- Painéis solares;
- Plano de reutilização da roupa da cama e das toalhas do banho (**anexo 19**).

Energia:

- Máquinas de secar roupa energeticamente eficientes;
- Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia regulando-a no interior para o mínimo de 22°C no Verão e máximo de 22°C no Inverno;
- Aquecimento da água por sistema solar térmico o que reduz a energia necessária para aquece-la;
- Piscina aquecida com painéis solares térmicos;
- Sensores que desligam os equipamentos eletrónicos dos quartos vazios;
- Sensores que desligam as luzes dos quartos vazios;

- Televisores eficientes;
- Lâmpadas em LEDs nos quartos e zonas públicas.

Água:

- Sanitas dos quartos e de áreas públicas utilizam descargas eficientes com 4,5 litros ou menos por descarga;
- Rega inteligente nos jardins para minimizar a utilização de água;
- Utiliza fontes de água alternativa para regar os jardins.

Compras:

- Artigos de higiene são biodegradáveis;
- As casas de banho dos quartos têm dispensadores recarregáveis;
- Compra bebidas, frutas e legumes a produtores locais;
- Possui mobília reciclada, recuperada ou com materiais renováveis.

Desperdício:

- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes;
- Loça e talheres reutilizáveis;
- Recicla óleo alimentar;
- Recicla o piso, as mobílias e os colchões quando os muda.

Jardim:

- Possui plantas nativas da Região nos jardins do hotel;
- Horta biológica.

Educação e certificação:

- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis;
- Sobrescreveram o Código Mundial de Ética da OMT (**anexo 4**).



Porto Bay Serra Golf

Porto Bay Serra Golf é uma pequena quinta de charme situada na Vila do Santo da Serra e circundada pelos jardins e pelas tradições madeirenses com o campo de Golfe muito perto. O edifício principal data de 1920 tendo sido recuperado em 1999 e está classificado como património regional. No jardim do Porto Bay Serra Golf existem mais de 90 espécies, subespécies e variedades de flores e plantas sendo que algumas são endémicas da ilha, mas todas estão devidamente identificadas. Pelas informações providas pela direção do hotel as medidas sustentáveis que praticam são:

Informações gerais:

- São utilizadas tintas, primários, adesivos e vedantes com baixo conteúdo de compostos orgânicos voláteis (COV);
- Painéis solares;
- Plano de reutilização da roupa da cama e das toalhas do banho (**anexo 19**).

Energia:

- Máquinas de secar roupa energeticamente eficientes;
- Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia regulando-a no interior para o mínimo de 22°C no Verão e máximo de 22°C no Inverno;
- Aquecimento da água por sistema solar térmico o que reduz a energia necessária para aquece-la;
- Piscina aquecida com painéis solares térmicos;
- Sensores que desligam os equipamentos eletrónicos dos quartos vazios;
- Sensores que desligam as luzes dos quartos vazios;
- Lâmpadas em LEDs nos quartos e zonas públicas.

Água:

- Sanitas dos quartos e de áreas públicas utilizam descargas eficientes com 4,5 litros ou menos por descarga;
- Rega inteligente nos jardins para minimizar a utilização de água;
- Utiliza fontes de água alternativa para regar os jardins.

Compras:

- Artigos de higiene são biodegradáveis;

- As casas de banho dos quartos têm dispensadores recarregáveis;
- Compra bebidas, frutas e legumes a produtores locais;
- Possui mobília reciclada, recuperada ou com materiais renováveis.

Desperdício:

- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes;
- Loiça e talheres reutilizáveis;
- Recicla óleo alimentar;
- Recicla o piso, as mobílias e os colchões quando os muda.

Jardim:

- Possui plantas nativas da Região nos jardins do hotel.

Educação e certificação:

- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis.
- Sobrescreveram o Código Mundial de Ética da OMT (**anexo 4**).

The Cliff Bay

Não respondeu ao inquérito.

Porto Santa Maria

Não respondeu ao inquérito.

Grupo Enotel Hotels

O Grupo Enotel é constituído por quatro hotéis de 4 e 5 estrelas situados na Ilha da Madeira: o Enotel do Lido, o Enotel Baía, o Enotel Quinta do Sol e o Enotel Golf.

A vertente sustentável neste grupo hoteleiro não é muito vincada, contudo implementaram pequenas práticas que a longo prazo beneficiam tanto os hóspedes como os próprios hotéis. Existem em todos os quartos mini ecopontos para que os clientes possam fazer a separação dos lixos. Dão a hipótese de os hóspedes escolherem se a roupa

da cama e as toalhas de banho serão trocadas ou não assim, previnem o desperdício de água e de químicos necessários para as lavar. Em todos os hotéis tentam dar preferência a compras a produtores locais, porém a quantidade e variedade de produtos que necessitam não seria satisfeita se recorrerem apenas a produtores locais. Tentam sempre comprar embalagens de grande volume evitando o aumento de lixo com as unidoses e ainda reaproveitam os frascos para colocar sal ou velas. Nos pequenos almoços dispõem de uma zona com produtos locais como é o caso do bolo de mel para que os seus clientes possam ter contacto com a gastronomia local. As zonas ajardinadas possuem plantas nativas da região e são regadas através de um tanque que diminui o desperdício de água. Um ponto negativo é o fato de ao introduzirmos o cartão à entrada dos quartos acendem automaticamente todas as luzes havendo um gasto superior e desnecessário de energia elétrica.

No que toca à responsabilidade social o grupo não apoia nenhuma associação, mas sempre que é solicitado mostra-se disponível para ajudar em tudo o que lhes é possível. Atualmente têm na zona da receção uma caixa para peditório da Fundação do Gil (**anexo 20**) uma associação que ajuda na reinserção social de crianças hospitalizadas, têm também outro peditório para apoiar a associação “Ajuda a alimentar cães” (**anexo 21**) em que os donativos revertem para comida para animais abandonados, com carências e dificuldades na Ilha da Madeira.

Enotel do Lido



Este hotel é um resort 5 estrelas *All Inclusive* localizado junto ao mar e tira um bom partido da luz natural a que está exposto durante todo o dia através das suas grandes janelas espalhadas por todo o hotel.

Possui três restaurantes um japonês, um italiano e um tipicamente madeirense. Neste último, toda a envolvência e o menu dão a conhecer aos hóspedes um pouco mais da cultura e tradições locais. O menu é composto por pratos tipicamente regionais como a sopa de tomate, o caldo verde, a espetada, o filete de espada com banana e o pudim de maracujá.

A zona da piscina e jacúzi tem uma envolvência bastante característica da ilha pois tenta imitar uma gruta que é uma das particularidades da nossa cultura. As paredes têm fotos de paisagens da ilha, o teto é composto por pequenos pontos de luz, e em toda a volta das piscinas e jacúzi existe uma varanda construída de madeira muito semelhante às existentes nas nossas levadas.

No Spa do hotel os hóspedes têm à sua disposição duas saunas, no entanto apenas uma esta permanentemente ligada, uma medida de proteção ambiental e redução de custos. É fornecida apenas uma toalha aos utilizadores do spa e na zona da receção explicam que tomaram esta decisão por questões ambientais (**anexo 22**).

Mesmo sem possuírem uma componente sustentável muito ativa, este estabelecimento procura cumprir algumas medidas de proteção ambiental. Segundo os dados fornecidos pelo hotel as práticas sustentáveis que executa são:

Informação geral:

- Janelas eficientes;
- Plano de reutilização da roupa da cama e das toalhas do banho.

Energia:

- Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia regulando-a no interior para o mínimo de 22°C no Verão;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Sensores que desligam as luzes dos quartos vazios;
- Sensores que desligam as luzes em áreas públicas;
- Televisores plasma eficientes que reduzem a energia gasta;
- Lâmpadas interiores em LEDs;
- Concluiu a avaliação energética do edifício que identifica as formas de poupar energia.

Água:

- Chuveiros das casas de banho dos quartos utilizam 9 litros por minuto;
- Sanitas dos quartos e de áreas públicas utilizam descargas eficientes com 4,5 litros ou menos por descarga;
- Rega inteligente nos jardins;
- Utiliza fontes de água alternativa para regar os jardins como a de um tanque de rega.

Compras:

- A mobília possui características sustentáveis como conteúdos reciclados, materiais renováveis ou recuperados ou produtos de origem local;
- Sempre que possível compra bebidas, frutas e legumes a produtores locais.

Desperdício:

- Concluiu a avaliação dos desperdícios do edifício analisando a quantidade e tipo de desperdício que produz de forma a criar um plano para os reduzir;
- A mobília, os colchões e o piso é reciclado quando é trocado;
- Recicla o óleo alimentar;
- Loiça e talheres reutilizáveis;
- Ecopontos em todos os quartos (**anexo 23**);
- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes.

Jardim:

- Possui plantas nativas da Região nos jardins do hotel (**anexo 24**).

Educação e certificação:

- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis.

Enotel Baía



Este hotel de 4 estrelas fica situado na vila da Ponta do Sol com uma vista maravilhosa sobre a praia, a baía, ou a igreja do século XV. Embora este grupo hoteleiro não disponha de uma componente sustentável muito forte, o Enotel Baía possui algumas práticas sustentável e de acordo com a direção do hotel as medidas sustentáveis são:

Informação geral:

- Plano de reutilização da roupa da cama e das toalhas do banho.

Energia:

- Máquinas de secar roupa com características eficientes;
- Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia regulando-a no interior para o mínimo de 22°C no Verão;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Sensores que desligam as luzes dos quartos vazios;
- Sensores que desligam os equipamentos dos quartos vazios;
- Sensores que desligam as luxes nas zonas públicas;
- Televisores plasma eficientes que reduzem a energia gasta;
- Lâmpadas interiores em LEDs.

Água:

- Torneiras da casa de banho dos quartos utilizam 6 litros por minuto;
- Chuveiros das casas de banho dos quartos utilizam 9 litros por minuto;
- Sanitas dos quartos e de áreas públicas utilizam descargas eficientes com 4,5 litros ou menos por descarga;
- Rega inteligente nos jardins.

Compras:

- A mobília possui características sustentáveis como conteúdos reciclados, materiais renováveis ou recuperados ou produtos de origem local;
- As casas de banho dos quartos têm dispensadores recarregáveis;
- Sempre que possível compra bebidas, frutas e legumes a produtores locais.

Desperdício:

- Concluiu a avaliação dos desperdícios do edifício analisando a quantidade e tipo de desperdício que produz de forma a criar um plano para os reduzir;
- A mobília, os colchões e o piso é reciclado quando é trocado;
- Recicla o óleo alimentar;
- Loiça e talheres reutilizáveis;
- Ecopontos em todos os quartos;

- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes.

Jardim:

- Possui plantas nativas da Região nos jardins do hotel.

Educação e certificação:

- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis.

Enotel Quinta do Sol

O Hotel Quinta do Sol situa-se no Funchal na zona adjacente à Quinta Magnólia e tem 4 estrelas. Na tentativa de promover a cultura e as tradições regionais, este hotel organiza eventos semanais com apresentações culturais e musicais ao vivo para todos os seus hóspedes. A par dos outros hotéis do grupo, este também não possui muitas características sustentáveis. Contudo, e tendo em conta as informações cedidas pela direção as medidas sustentáveis são:

Informação geral:

- Plano de reutilização da roupa da cama e das toalhas do banho;
- Janelas eficientes.

Energia:

- Máquinas de secar roupa com características eficientes;
- Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia regulando-a no interior para o mínimo de 22°C no Verão;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Sensores que desligam as luzes dos quartos vazios;
- Sensores que desligam os equipamentos dos quartos vazios;
- Sensores que desligam as luzes nas zonas públicas;
- Televisores plasma eficientes que reduzem a energia gasta;
- Lâmpadas interiores em LEDs.

Água:

- Sanitas dos quartos e de áreas públicas utilizam descargas eficientes com 4,5 litros ou menos por descarga;
- Rega inteligente nos jardins.

Compras:

- A mobília possui características sustentáveis como conteúdos reciclados, materiais renováveis ou recuperados ou produtos de origem local;
- Sempre que possível compra bebidas, frutas e legumes a produtores locais.

Desperdício:

- Loiça e talheres reutilizáveis;
- Ecopontos em todos os quartos;
- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes.

Jardim:

- Possui plantas nativas da Região nos jardins do hotel.

Educação e certificação:

- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis.

Enotel Golf

Não respondeu ao inquérito.

Grupo Galo Resort

O Grupo Galo Resort possui três estabelecimentos hoteleiros todos situados no Caniço na Ilha da Madeira: o hotel Galosol, o hotel Alpino Atlântico e o hotel Galomar.

Segundo o site oficial os hotéis regem-se pelo lema: “deixar o mundo melhor do que encontramos” assim mostram o respeito que têm pelas questões ambientais e sociais

fazendo com que o conhecimento dos convidados, dos clientes, dos trabalhadores, e da comunidade local cresça em relação a estes aspetos.

A nível da sustentabilidade social cada hóspede contribui automaticamente com 1€ no momento do check-out, no entanto esse valor pode ser retirado se o cliente assim o entender. A totalidade deste valor é revertido para a Fundação Abraço (**anexo 25**) apoiando a nível escolar crianças que direta ou indiretamente são afetadas pelo vírus da Sida. Apoiam também a CASA (Centro de Apoio aos Sem Abrigo) doando 10 refeições diárias de segunda a sexta evitando assim o desperdício alimentar.

No dia das florestas os hóspedes e funcionários fazem a plantação de árvores em parceria com o Parque Natural da Madeira. No dia do ambiente também os hóspedes e funcionários dos hotéis limpam a praia e com a ajuda do centro Manda Diving conseguem ainda limpar o fundo do mar.

O grupo Galo Resorts preocupa-se com as questões de sustentabilidade, mas mostra também uma grande preocupação com a motivação dos seus próprios funcionários. Uma vez por ano organizam uma reunião com todos os colaboradores a fim de informar e sensibilizar para as questões da Green Key e da sustentabilidade em geral. Para cada colaborador recém-chegado é dado um guia de boas práticas bem como um guia sustentável mais específico para o departamento para o qual trabalha. Proporcionam aos seus funcionários a semana do bem-estar- Galo Wellness Week (que decorreu de 20 a 24 de fevereiro) na qual os colaboradores dispõem de um menu saudável e de atividades desportivas e foi-lhes oferecida uma garrafa de água de plástico reutilizável.

Devido ao constante número elevado de toalhas de praia que eram enviadas para a lavandaria todos os dias o grupo Galo Resort decidiu oferecer apenas uma toalha de praia a cada cliente e, caso este necessite, pode pedir outra sendo-lhe cobrado um custo de 1€. Com esta medida conseguiram reduzir 1905 toalhas de maio a dezembro de 2016. Em 2016 o grupo fez um avultado investimento financeiro na mudança de toda a iluminação para luzes LEDs tendo uma poupança de 54 mil kilowatts em apenas 1 ano. Investiram também em painéis fotovoltaicos e em painéis solares, em películas de vidro que diminuem o calor dentro do edifício fazendo com que não seja necessário utilizar o ar condicionado.



Galo Sol Active Hotel

Este hotel dispõe de uma praia privativa (Lido Galomar) com centro de mergulho (Manta Diving Center). Segundo informações cedidas pelo hotel as práticas sustentáveis que executa são:

Informações gerais:

- Plano de reutilização da roupa de cama e das toalhas de banho (**anexo 26**);
- Janelas eficientes;
- Painéis solares
- São utilizadas tintas, primários, adesivos e vedantes com baixo conteúdo de compostos orgânicos voláteis (COV).

Energia:

- Máquinas de secar roupa com características eficientes;
- Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia (**anexo 27**);
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Sensores que desligam as luzes nas áreas públicas quando não são necessárias;
- Sensores que desligam os equipamentos eletrónicos dos quartos vazios;
- Lâmpadas interiores em LEDs;
- Concluiu a avaliação energética do edifício que identifica as formas de poupar energia.

Água:

- Torneiras e chuveiros das casas de banho dos quartos com doseadores;
- Sanitas dos quartos e das zonas públicas utilizam descargas eficientes com 8 litros ou menos por descarga;
- Utiliza fontes de água alternativa para regar os jardins;
- Rega inteligente nos jardins.

Compras:

- Artigos de higiene biodegradáveis;
- Artigos de higiene com embalagens recicladas;

- As frutas, legumes e bebidas são de produtores locais sempre que possível.
- As casas de banho dos quartos têm dispensadores recarregáveis.

Desperdício:

- Recicla óleo alimentar;
- Recicla o piso, os colchões e a mobília quando os muda;
- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes;
- Resíduos são compostados no local (**anexo 28**);
- Ecoponto nos quartos (**anexo 29**);
- Loiça e talheres reutilizáveis.

Jardim:

- Possui plantas nativas da Região (**anexo 31**);
- Horta biológica (**anexo 32**).

Educação e Inovação:

- Informação para os clientes sobre o ambiente local como a perda de habitat, esforços de conservação e práticas sustentáveis.
- Certificado Green key (**anexo 5**);
- Certificado Travelife (**anexo 6**);
- Certificado Tui Umwelt (**anexo 7**).

Alpino Atlântico Ayurveda Hotel



É um hotel especializado em medicina tradicional da Índia. Dispõe de um Centro de Ayurveda onde se pode fazer tratamentos de desintoxicação e relaxamento. De acordo com informações fornecidas pelo hotel as práticas sustentáveis que executa são:

Informações gerais:

- Reutilização de sacos de plástico;
- Plano de reutilização da roupa de cama e de toalhas de banho (**anexo 27**);
- Janelas eficientes com vidros eliovital que diminui o calor;

- Limpeza a seco sustentável utilizando soluções alternativas ao percloroetileno;
- São utilizadas tintas, primários, adesivos e vedantes com baixo conteúdo de compostos orgânicos voláteis (COV);
- Regista emissões de carbono;
- Estação de carregamento de automóveis elétricos a menos de 2 km;
- Realização de atividades ou ações de sensibilização com colaboradores e hóspedes.

Energia:

- Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia. Quando a porta da varanda é aberta o ar condicionado desliga automaticamente;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Sensores que desligam os equipamentos eletrónicos dos quartos vazios;
- Sensores que ajustam a temperatura dos quartos vazios com a ajuda de cortinas que protegem do calor;
- Sensores que desligam as luzes dos quartos vazios;
- Lâmpadas interiores em LEDs;
- Concluiu a avaliação energética do edifício que identifica as formas de poupar energia.

Água:

- Torneiras e chuveiros das casas de banho dos quartos com doseadores;
- Sanitas dos quartos e das zonas públicas utilizam descargas eficientes com 8 litros ou menos por descarga;
- Rega inteligente nos jardins.

Compras:

- Artigos de higiene biodegradáveis;
- As frutas, legumes e bebida são de produtores locais quando é possível;
- As casas de banho dos quartos têm dispensadores recarregáveis.

Desperdício:

- Concluiu a avaliação dos desperdícios do edifício analisando a quantidade e tipo de desperdício que produz de forma a criar um plano para os reduzir;
- Doa os colchões e mobília quando os muda;
- Recicla óleo alimentar para reutilização ou biodiesel;
- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes;
- Os resíduos de comida e produtos biodegradáveis são compostados no jardim;
- Ecopontos espalhados pelo hotel e nos quartos para a separação dos lixos (**anexo 32**);
- Loíça e talheres reutilizáveis.

Jardim:

- Possui plantas nativas da Região;
- Horta biológica (**anexo 33**);
- As zonas ajardinadas são mantidas com recursos ao mínimo de herbicidas, pesticidas e outros químicos.

Educação e Inovação:

- Informação para os clientes sobre o ambiente local como a perda de habitat, esforços de conservação e práticas sustentáveis;
- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis;
- Certificado pela Green key (**anexo 4**);
- Certificado pela Travelife (**anexo 5**).



Vidamar Resort Hotel

Este hotel fica situado na zona do Lido no Funchal bem perto de outras unidades hoteleiras. Possui 5 restaurantes o que proporciona 5 experiências diferentes para os seus hóspedes. De acordo com informações cedidas pela direção do hotel as medidas sustentáveis que praticam são:

Informações gerais:

- Janelas eficientes;
- São utilizadas tintas, primários, adesivos e vedantes com baixo conteúdo de compostos orgânicos voláteis (COV).

Energia:

- Máquinas de secar roupa com características eficientes;
- Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Sensores que desligam as luzes nas áreas públicas quando não são necessárias;
- Sensores que desligam os equipamentos eletrónicos dos quartos vazios;
- Lâmpadas interiores em LEDs;
- Concluiu a avaliação energética do edifício que identifica as formas de poupar energia.

Água:

- Torneiras e chuveiros das casas de banho dos quartos com doseadores;
- Sanitas dos quartos e das zonas públicas utilizam descargas eficientes com 8 litros ou menos por descarga;
- Utiliza fontes de água alternativa para regar os jardins;
- Rega inteligente nos jardins.

Compras:

- Artigos de higiene biodegradáveis;
- Artigos de higiene com embalagens recicladas;
- As frutas, legumes e bebidas são de produtores locais sempre que possível.
- As casas de banho dos quartos têm dispensadores recarregáveis.

Desperdício:

- Recicla os colchões e mobília quando os muda;
- Recicla óleo alimentar;

- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes;
- Os resíduos de comida e produtos biodegradáveis são compostados no exterior;
- Loiça e talheres reutilizáveis.

Jardim:

- Possui plantas nativas da Região.

Educação e Inovação:

- Informação para os clientes sobre o ambiente local como a perda de habitat, esforços de conservação e práticas sustentáveis.

Reid's Belmond Palace



O Hotel Reid's Belmond Palace é um hotel de 5 estrelas que oferece um serviço de luxo e bastante personalizado. A maioria dos seus hóspedes têm idade superior a 50 anos, contudo recebem também alguns jovens que ficam alojados com a sua família. Possui 158 quartos dos quais dois são suítes luxuosas.

No que diz respeito à responsabilidade social o hotel possui o programa “We share” (**anexo 34**) que através da colaboração dos seus hóspedes e funcionários recuperam as instalações da instituição Garota do Calhau. Apoiam também o Banco Alimentar contra a fome com o fornecimento de 100 refeições alimentares para os mais necessitados.

Por ser um dos hotéis mais luxuosos da região muitos dos seus hóspedes não aceitam de livre vontade algumas medidas sustentáveis que tentaram implementar dado que acreditam que através do valor que pagam pelos quartos já estão a contribuir ainda que indiretamente para a economia da ilha. O facto de o hotel ter mudado a chaves do quarto para cartões eletrónicos acarretou uma menos valia para alguns clientes mais conservadores. Ainda assim, realizam algumas medidas sustentáveis que não põem em causa a comodidade dos clientes e ajudam a proteger o ambiente. A maior medida de todas é preservar o edifício base do hotel há mais de 126 anos. Nos famosos jardins do hotel existe um sensor com relógio que desliga as luzes à 1h da manhã. Possuem ainda uma estufa que contém flores e ervas que abastecem o hotel. Têm um especial cuidado com os produtos que servem aos seus hóspedes nos restaurantes do hotel e com a origem

dos mesmos. Sempre que lhes é possível utilizam produtos produzidos localmente como é o caso dos doces, das frutas como mangos, banana maracujá, pitangas, laranja. Tentam que as bebidas também sejam de origem regional utilizando alguns vinhos nacionais e água “Atlântida” que é genuína da ilha da Madeira. A fim de promover a cultura nacional os azulejos das casas de banho das suites são de produção nacional e com motivos tradicionais. Em relação aos resíduos todo o lixo orgânico é refrigerado e praticam ainda a compostagem dos resíduos no local com materiais oriundos dos jardins. Separam ainda o outro tipo de lixos como cartão, embalagens e vidros.

Uma medida que o hotel pratica e que é de enaltecer é o facto de que em todos os quartos as bebidas não alcoólicas como águas e sumos, são gratuitas.

Este estabelecimento procura cumprir algumas medidas de prevenção ambiental económica e cultural. Segundo informações cedidas pelo hotel as práticas sustentáveis que executa são:

Informação geral:

- Janelas eficientes;
- Limpeza a seco sustentável;
- São utilizadas tintas, primários, adesivos e vedantes com baixo conteúdo de compostos orgânicos voláteis (COV);
- Conserva o edifício base há mais de 126 anos.

Energia:

- Zona de lavandaria com máquinas energeticamente eficientes;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Sensores que desligam automaticamente as luzes nas áreas públicas com um relógio que as desliga automaticamente à 1:00h;
- Lâmpadas interiores todas em LEDs;
- Concluiu a avaliação energética do edifício que identifica as formas de poupar energia.

Água:

- Torneiras e chuveiros das casas de banho dos quartos utilizam 6 litros ou menos por minuto;

- Sanitas dos quartos e de áreas públicas utilizam descargas eficientes com 4,5 litros ou menos por descarga;
- Fontes de água alternativa na rega do jardim;
- Rega inteligente nos jardins.

Compras:

- A mobília possui características sustentáveis como conteúdos reciclados, materiais renováveis ou recuperados ou produtos de origem local;
- Artigos de higiene com ingredientes orgânicos;
- Artigos de higiene produzidos localmente;
- As casas de banho dos quartos têm dispensadores recarregáveis;
- As frutas e legumes são certificados e de comércio local sempre que possível;
- As bebidas são certificadas e de comércio local sempre que possível.

Desperdício:

- Recicla a mobília, os colchões e o piso quando são trocados;
- Recicla o óleo alimentar;
- Loiça e talheres reutilizáveis;
- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes;
- Resíduos provenientes do jardim são compostados no hotel numa zona própria para o efeito.

Jardim:

- Possui plantas nativas da Região nos jardins do hotel;
- As zonas ajardinadas são mantidas com recurso ao mínimo possível de herbicidas, pesticidas e outros químicos.

Educação e certificação:

- Informação para os clientes sobre o ambiente local como a perda de habitat e esforços de conservação;
- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis.

Aqua Natura Madeira Hotel

O Aqua Natura é um hotel de 4 estrelas situado no concelho do Porto Moniz. Este estabelecimento procura obedecer a algumas medidas de sustentabilidade e atendendo a informações cedidas pelo hotel as práticas sustentáveis que executa são:

Informação geral:

- Janelas eficientes;
- Painéis solares;
- Plano de reutilização da roupa da cama e das toalhas do banho;
- Limpeza a seco sustentável;
- Estação de carregamento de automóveis elétricos a menos de 2 km.
- São utilizadas tintas, primários, adesivos e vedantes com baixo conteúdo de compostos orgânicos voláteis (COV).

Energia:

- Máquinas de secar roupa energeticamente eficientes;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Aquecimento da água por sistema solar térmico o que reduz a energia necessária para aquece-la;
- Sensores que desligam os equipamentos eletrónicos dos quartos vazios;
- Sensores que desligam as luzes dos quartos vazios;
- Sensores que desligam automaticamente as luzes nas áreas públicas quando estas não são utilizadas;
- Lâmpadas interiores em LEDs;
- Concluiu a avaliação energética do edifício que identifica as formas de poupar energia.

Água:

- Torneiras e chuveiros das casas de banho dos quartos utilizam 6 litros ou menos por minuto;
- Sanitas dos quartos e de áreas públicas utilizam descargas eficientes com 4,5 litros ou menos por descarga;
- Rega inteligente nos jardins.

Compras:

- A mobília possui características sustentáveis como conteúdos reciclados, materiais renováveis ou recuperados ou produtos de origem local;
- Os artigos de higiene são biodegradáveis;
- Os artigos de higiene têm ingredientes orgânicos;
- Os artigos de higiene têm embalagens recicladas;
- Dispensadores recarregáveis nas casas de banho;
- Sempre que possível compra frutas, legumes e bebidas regionais.

Desperdício:

- Concluiu a avaliação dos desperdícios do edifício analisando a quantidade e tipo de desperdício que produz de forma a criar um plano para os reduzir;
- A mobília, os colchões e o piso é reciclado quando é trocado;
- Recicla o óleo alimentar para reciclagem ou biodiesel;
- Loiça e talheres reutilizáveis;
- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes.

Jardim:

- Possui plantas nativas da Região nos jardins do hotel;
- As zonas ajardinadas são mantidas com recurso ao mínimo possível de herbicidas, pesticidas e outros químicos.

Educação e certificação:

- Informação para os clientes sobre o ambiente local como a perda de habitat e esforços de conservação;
- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis;
- Certificado pela Green key (**anexo 4**);
- Certificado pela Travelife (**anexo 5**);
- Certificado pela TripAdvisor Nivel Ouro (**anexo 16**).

Hotel Madeira

Este hotel possui 3 estrelas e fica situado bem no coração da cidade do Funchal. Pelas informações fornecidas pelo hotel as praticas sustentáveis são:

Informação geral:

- Plano de reutilização da roupa da cama e das toalhas do banho;
- Janelas com características eficientes;
- Painéis solares;
- Estação carregamento de automóveis a menos de 2Km.

Energia:

- Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Aquecimento da água por sistema solar;
- Sensores que desligam os equipamentos quando o quarto está vazio;
- Lâmpadas são em LEDs.

Água:

- Sanitas dos quartos e de áreas públicas utilizam descargas eficientes com 4,5 litros ou menos por descarga;

Compras:

- As casas de banho dos quartos têm dispensadores recarregáveis;
- Possui mobília reciclada, recuperada ou com materiais reciclados;
- Sempre que possível compra frutas, legumes e bebidas a produtores locais.

Desperdício:

- Loiça e talheres reutilizáveis;
- Resíduos são compostados no exterior;
- Recicla o óleo alimentar.

Jardim:

- Possui plantas nativas da Região nos jardins do hotel.

Educação e certificação:

- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis;

Quintinha de São João



O Hotel Quintinha São João é uma das Quintas da Madeira, uma associação de hotéis que fazem parte da história da Madeira, na tentativa de conservar o património da ilha. No caso desta Quinta a casa dos proprietários do hotel conta com mais de 150 anos de idade. Este estabelecimento procura cumprir algumas medidas de sustentabilidade assim sendo, segundo o hotel as práticas sustentáveis que executa são:

Informação geral:

- Janelas eficientes;
- Conserva o edifício há mais de 150 anos.

Energia:

- Máquinas de secar roupa energeticamente eficientes;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Sensores que desligam os equipamentos eletrónicos dos quartos vazios;
- Sensores que desligam as luzes dos quartos vazios;
- Lâmpadas interiores em LEDs;
- Concluiu a avaliação energética do edifício que identifica as formas de poupar energia.

Água:

- Torneiras e chuveiros das casas de banho dos quartos utilizam 6 litros ou menos por minuto;
- Utiliza fontes de água alternativa para regar os jardins.

Compras:

- As frutas e legumes são certificados (orgânicos, comércio local).

Desperdício:

- Loiça e talheres reutilizáveis.

Jardim:

- Possui plantas nativas da Região nos jardins do hotel.

Educação e certificação:

- Informação para os clientes sobre o ambiente local como a perda de habitat e esforços de conservação;
- Os clientes podem de deixarem comentário sobre as práticas sustentáveis.

Estalagem Ponta do Sol

A Estalagem da Ponta do Sol fica situada no Concelho que lhe dá o nome. A nível da sua responsabilidade social apoia a educação através do transporte, lanches e patrocínio para o “escolarte” oferecendo viagens aos vencedores.

Informação geral:

- Painéis solares.

Energia:

- Máquinas de secar roupa energeticamente eficientes;
- Regula a temperatura do ar condicionado para poupar energia;
- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Aquecimento da água por sistema solar;
- Piscina aquecida com aquecimento solar;
- Sensores que desligam as luzes dos quartos vazios;
- Sensores que ajustam a temperatura dos quartos vazios;
- Sensores que desligam as luzes das áreas públicas;
- Lâmpadas interiores em LEDs;
- Concluiu a avaliação energética do edifício que identifica as formas de poupar energia.

Água:

- Utiliza fontes de água alternativa para regar os jardins.

Desperdício:

- Resíduos são compostados no exterior;
- Recicla o piso, os colchões e mobília quando os muda;
- Loça e talheres reutilizáveis.

Jardim:

- Possui plantas nativas da Região nos jardins do hotel;
- As zonas ajardinadas são mantidas com recurso ao mínimo possível de herbicidas, pesticidas e outros químicos.

Educação e certificação:

- Os clientes podem deixar comentários sobre as práticas sustentáveis.

Hotel Orquídea

O hotel Orquídea é um estabelecimento de 3 estrelas e foi inaugurado em 2010. Encontra-se muito bem situado para turistas e viajantes de negócios porque está localizado mesmo no coração da cidade do Funchal. A nível sustentável não possuem grandes medidas de proteção ambiental ainda assim, as informações cedidas pelo hotel para medidas sustentáveis são:

Informação geral:

- Janelas eficientes.

Energia:



- Plano de manutenção preventiva que verifica regularmente se os equipamentos energéticos e a água estão a funcionar de forma eficiente;
- Sensores que desligam os equipamentos eletrónicos dos quartos vazios;
- Sensores que desligam as luzes dos quartos vazios;
- Sensores que desligam automaticamente as luzes nas áreas públicas quando estas não são utilizadas;
- Lâmpadas interiores em LEDs;

- Concluiu a avaliação energética do edifício que identifica as formas de poupar energia.

Água:

- Torneiras e chuveiros das casas de banho dos quartos utilizam 6 litros ou menos por minuto.

Compras:

- As casas de banho dos quartos têm dispensadores recarregáveis;
- As frutas e legumes são orgânicos e de comércio local;
- As bebidas são de comércio local.

Desperdício:

- Recicla o óleo alimentar;
- Loiça e talheres reutilizáveis;
- Eliminação segura de materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes.

Educação e certificação:

- Informação para os clientes sobre o ambiente local como a perda de habitat e esforços de conservação;
- É dada aos clientes a oportunidade de deixarem um comentário sobre as práticas sustentáveis.

Hotel Meliã Madeira Mare

Não respondeu ao inquérito.

Golden Residence Hotel

Não respondeu ao inquérito.

Quinta do Furão

Não respondeu ao inquérito.

Grupo Charming hotels

Quinta do Monte

Quinta das Vistas

Quinta do Estreito

Quinta Perestrello

Não responderam ao inquérito.

The Vine Hotel

Não respondeu ao inquérito.

Hotel do Carmo

Não respondeu ao inquérito.

Hotel Jardins do Lago

Não respondeu ao inquérito.

Hotel Girassol

Não respondeu ao inquérito.

Hotel Roca Mar

Não respondeu ao inquérito.

Hotel Jardim do Atlântico

Não respondeu ao inquérito.

Hotel Quinta da Serra

Não respondeu ao inquérito.

Hotel Riu Palace Madeira

Não respondeu ao inquérito.

Hotel Dom Pedro Garajau

Não respondeu ao inquérito.

Hotel Dom Baía Club

Não respondeu ao inquérito.

Grupo Porto Santo Hotels

Hotel Luamar

Hotel Torre Praia

Hotel Praia Dourada

Não responderam ao inquérito.

Hotel Vila Baleira

Não respondeu ao inquérito.

Hotel Vila Galé

Não respondeu ao inquérito.

Grupo Cardoso Madeira Hotels

Hotel Baía Azul

Hotel Alto Lido

Não responderam ao inquérito.

Ajuda Madeira Hotel

Não respondeu ao inquérito.

Solar da Bica

Não respondeu ao inquérito

Fajã dos Padres

Não respondeu ao inquérito.

Avaliação das unidades hoteleiras analisadas

Tabela 8: Tabela resumo das medidas sustentáveis dos hotéis analisados

Práticas Sustentáveis	Hotéis																											
	Pestana Palms	Pestana Casino Park	Pestana Bay	Pestana CR7	Pestana Carlton	Pestana Porto Santo	Pestana Colombos	Savoy Calheta Beach	Savoy Gardens	Royal Savoy	Savoy Saccharum	Four Views Baía	Four Views Monumenta	Four Views Oásis	Vila Porto Mare	Serra Golf	Enotel Baía	Enotel Quinta do Sol	Enotel Lido	Galo Sol	Galo Alpino	Vida Mar	Reid's Palace	Aqua Natura	Hotel Madeira	Quintinha S. João	Estalagem Ponta do Sol	Hotel Orquídea
Informação geral																												
Plano de reutilização da roupa de cama e de toalhas de banho	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			
Painéis solares	✓	✓				✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓				✓	✓		✓
Janelas eficientes		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Limpeza a seco sustentável		✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓							✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Regista emissões de carbono	✓	✓	✓									✓	✓	✓														
Estação de carregamento de carros		✓	✓		✓	✓						✓	✓								✓	✓		✓	✓			
Tintas, primários, adesivos e vedantes com COV baixo	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓	✓	✓	✓	✓			
Energia																												
Regula o ar condicionado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓
Máquinas secar roupa eficientes						✓	✓																					
Plano de manutenção preventiva	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Aquecimento água sistema solar		✓				✓	✓					✓	✓	✓	✓	✓					✓	✓			✓	✓	✓	✓
Sensores que desligam as luzes nas áreas públicas	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓
Sensores desligam os equipamentos eletrónicos		✓		✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Sensores ajustam a temperatura		✓		✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓							✓	✓					✓	✓
Sensores que desligam as luzes		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Piscina com aquecimento solar						✓	✓																					
Minibar sempre desligado																												
Televisores plasma eficientes			✓		✓																							
Lâmpadas interiores em LEDs	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Avaliação energética do edifício	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Água																												
Doseadores nas torneiras	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Doseadores nos chuveiros	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Descarga eficiente nas sanitas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fonte água alternativa sanitas																												
Fonte água alternativa rega jardim	✓	✓	✓		✓	✓															✓	✓					✓	✓
Fonte água alternativa aspersores de incêndio				✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rega inteligente nos jardins		✓	✓	✓	✓	✓																						
Compras																												
Artigos de higiene biodegradáveis	✓					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Artigos de higiene orgânicos			✓																									
Artigos de higiene locais																												
Artigos de higiene com embalagens recicladas	✓		✓		✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dispensadores recarregáveis	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Frutas e legumes regionais	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bebidas regionais		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mobília sustentável		✓	✓	✓	✓																							
Desperdício																												
Avaliação de desperdício		✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Eliminação segura de materiais perigosos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Resíduos compostados no local					✓																							
Resíduos compostados no exterior	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Loiça e talheres reutilizáveis																												
Recicla óleo alimentar		✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Recicla piso, colchões e mobília		✓	✓	✓	✓																							
Ecoponto nos quartos					✓																							
Lixo orgânico refrigerado																												
Jardim																												
Pratica jardinagem sem químicos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓																					
Plantas locais no jardim	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Horta biológica	✓	✓	✓		✓																							
Mata ervas da horta com maçarico																												
Educação e certificados																												
Solicita comentários aos hóspedes	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Informa os hóspedes sobre a sustentabilidade	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Certificado Green Key	✓	✓	✓		✓																							
Certificado Tui	✓				✓																							
Certificado TripAdvisor																												
Certificado Travelife	✓																											
Assinou o Código Ética (OMT)	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Certificado ISO 14001																												

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com dados cedidos pelos hotéis (2017).

A tabela supra resume de todas as medidas sustentáveis que os hotéis analisados praticam, tornando possível uma análise comparativa global das medidas mais implementadas.

Quase todos os hotéis praticam um plano de reutilização de roupa da cama e das toalhas de banho, na tentativa de diminuir, principalmente, os custos, mas, também, minimizar os impactos negativos da lavagem diária de lençóis e toalhas. Uma medida de poupança de gás, é a que decorre da instalação de painéis solares em 13 dos 28 estabelecimentos analisados já os possuem para aquecimentos de água. Do total de 28, apenas 6 unidades hoteleiras registam as emissões de carbono que enviam para a atmosfera, este registo é de enorme importância, na medida em que através dele a direção toma conhecimento do grau de poluição que gera.

A grande maioria dos estabelecimentos hoteleiros analisados possuem diversos sensores (para as luzes, temperatura e equipamentos eletrónicos) a fim de obterem poupanças energéticas. É importante ressaltar, que a totalidade dos hotéis já possui lâmpadas interiores em LEDs.

A maior parte das unidades hoteleiras têm filtros para controlar a quantidade de água vertida nos chuveiros e nas torneiras das casas de banho públicas e dos quartos. Somente 3 hotéis estão equipados com fontes de água alternativa nas sanitas, contudo a maior parte já tem sistema de rega com fontes de água alternativa como é o caso das levadas.

Uma quantidade significativa de hotéis adquire, sempre que possível, frutas, legumes e bebidas a produtores regionais para promover o comércio local.

Um ponto bastante positivo diz respeito à eliminação do desperdício nos hotéis. Apenas dois não eliminam de forma segura materiais perigosos como tinta, cartuchos de impressora, pilhas e lâmpadas fluorescentes. Seis estabelecimentos já promovem a compostagem do lixo biodegradável, numa zona própria para o efeito, nas instalações do hotel e dez enviam os seus resíduos para compostagem no exterior. Deve ser referido que vinte e dois hotéis dos vinte e oito analisados reciclam o óleo alimentar com recurso a uma empresa externa. Todos os estabelecimentos praticam a reciclagem do lixo, no entanto seis possuem um mini ecoponto no quarto para que essa separação ocorra na origem.

Menos de metade dos hotéis (doze) praticam jardinagem sem recursos a utilização de quaisquer químicos, mas todos possuem plantas endémicas nos seus jardins. Dez

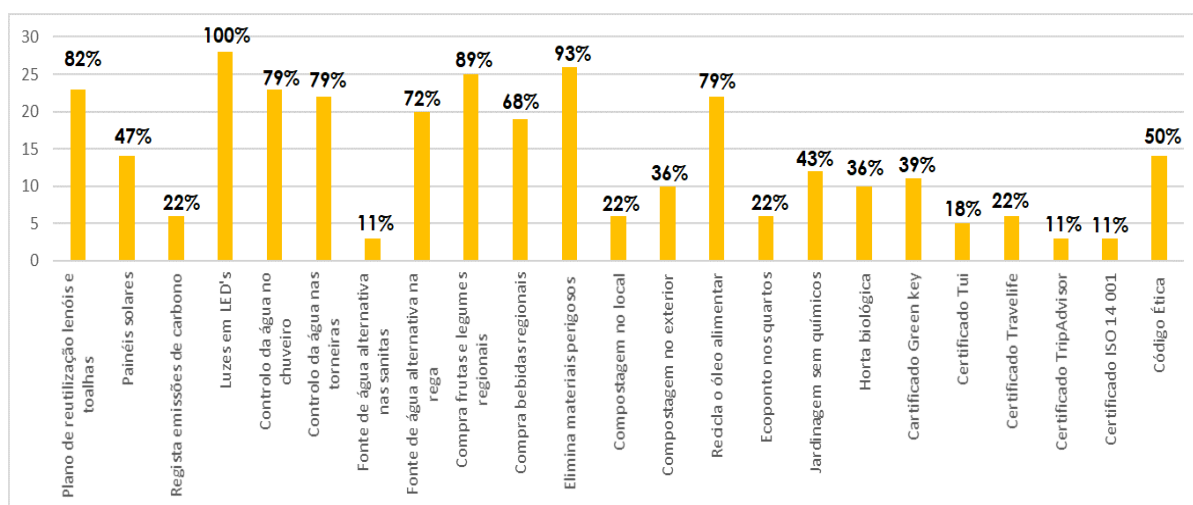
unidades hoteleiras analisadas abastecem a cozinha com recuso à horta biológica existente nos seus jardins.

Todos os estabelecimentos solicitam comentários aos seus hóspedes sobre medidas ambientais e eventuais melhorias e quase todos fornecem informação sobre medidas sustentáveis, sobre o ambiente e sobre os prémios ambientais que recebem. Onze dos hotéis analisados receberam o galardão da Green Key, 5 arrecadaram o prémio da TUI, apenas três conseguiram destaque no TripAdvisor como EcoLíder, catorze sobreescreveram o Código de Ética da OMT (subscrito por cinco grandes grupos hoteleiros na região: Grupo Pestana, Grupo Porto Bay, Grupo Four Views, Grupo Savoy e Quinta Furão) e três possuem o certificado da ISO 14 001.

É de ressaltar, a importância do Grupo Four Views na sustentabilidade regional. Este grupo hoteleiro pratica determinadas medidas que não são executadas em mais nenhuma outra unidade hoteleira como é o caso de refrigerar o lixo orgânico, desligar sempre o minibar dos quartos e de eliminar as ervas daninhas na horta com recurso a um maçarico minimizando os produtos químicos. Para além destas medidas este grupo possui um conjunto de pequenas medidas que, a longo prazo, produzem bastantes benefícios. Estas unidades hoteleiras deverão ser tidas em conta como um bom exemplo no que toca ao turismo sustentável.

É de salientar que todos os grandes grupos hoteleiros analisados possuem uma política de responsabilidade social bastante ativa, um vez que promove a sustentabilidade social e ajuda as instituições de solidariedade social e deste modo indireto ajuda a população da Região.

Gráfico 9: Resumo das medidas de sustentabilidade das unidades hoteleiras



Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas

Tabela 9: Avaliação dos hotéis

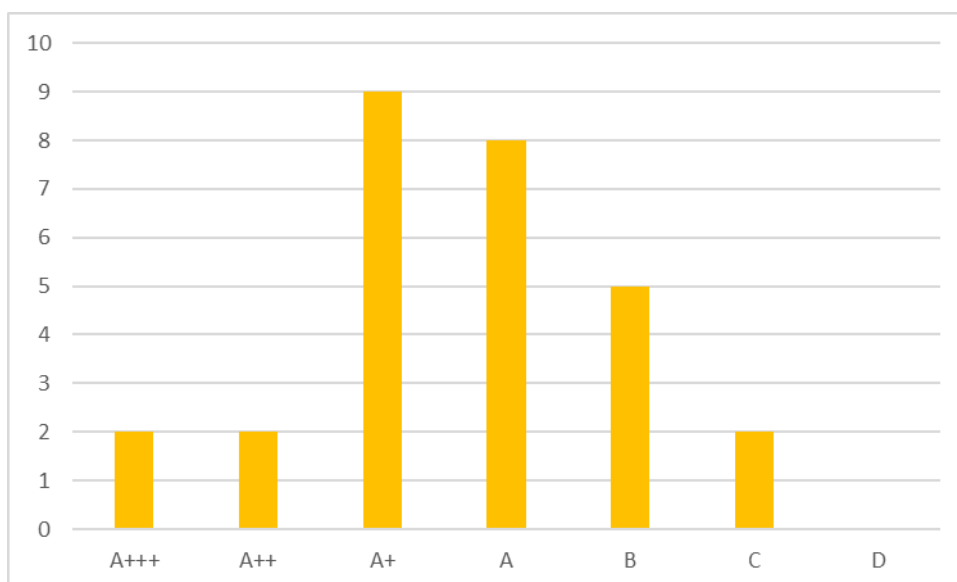
Hotéis	Pestana Palms	Pestana Casino Park	Pestana Bay	Pestana CR7	Pestana Carlton	Pestana Porto Santo	Pestana Colombos	Savoy Calheta Beach	Savoy Gardens	Royal Savoy	Savoy Saccharum	Four Views Baía	Four Views Monumental	Four Views Oásis	Vila Porto Mare	Serra Golf	Enotel Baía	Enotel Quinta do Sol	Enotel Lido	Galo Sol	Galo Alpino	Vida Mar	Redd's Palace	Aqua Natura	Hotel Madeira	Quintinha S. João	Estalagem Ponta Sol	Hotel Orquidea
Práticas Sustentáveis																												
Informação geral																												
Plano de reutilização da roupa de cama e de toalhas de banho	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Painéis solares	✓	4	✓	4	✓	4	✓	4	✓	4	✓	4	✓	4	✓	4	✓	4	✓	4	✓	4	✓	4	✓	4	✓	4
Janelas eficientes	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Limpeza a seco sustentável	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Regista emissões de carbono	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Estação de carregamento de carros	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Tintas, primários, adesivos e vedantes com COV baixo	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Energia																												
Regula o ar condicionado	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Máquinas secar roupa eficientes	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Plano de manutenção preventiva	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Aquecimento da água sistema solar	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Sensores que desligam as luzes nas áreas públicas	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Sensores desligam os equipamentos eletrónicos	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Sensores que ajustam a temperatura	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Sensores que desligam as luzes	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Piscina com aquecimento solar	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Mimbar sempre desligado	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Televisores plasma eficientes	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Lâmpadas interiores em LEDs	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Avaliação energética do edifício	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Água																												
Doseadores nas torneiras	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Doseadores nos chuveiros	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Descarga eficiente nas sanitas	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Fonte água alternativa sanitas	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Fonte água alternativa rega jardim	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Fonte água alternativa aspersores de incêndio	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Rega inteligente nos jardins	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Compras																												
Artigos de higiene biodegradáveis	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Artigos de higiene orgânicos	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Artigos de higiene locais	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Artigos de higiene com embalagens recicladas	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Dispensadores recarregáveis	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Frutas e legumes regionais	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Bebidas regionais	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Mobiliário sustentável	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Desperdício																												
Avaliação de desperdício	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Eliminação segura de materiais perigosos	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Resíduos compostados no local	✓	4	✓	4	✓	4	✓	4	✓	4	✓	4	✓	4	✓	4	✓	4	✓	4	✓	4	✓	4	✓	4	✓	4
Resíduos compostados no exterior	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Loja e talleres reutilizáveis	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Recicla óleo alimentar	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Recicla piso, colchões e mobília	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Ecoponto nos quartos	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Lixo orgânico refrigerado	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Jardim																												
Prática jardinagem sem químicos	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Plantas locais no jardim	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Horta biológica	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Mata ervas da horta com maçarico	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Educação e certificados																												
Solicita comentários aos hóspedes	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Informa os hóspedes sobre a sustentabilidade	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Certificado Green Key	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Certificado Tui	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Certificado TripAdvisor	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Certificado Travelife	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Assinou o Código Ética (OMT)	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Certificado ISO 14001	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Total	54	62	64	44	60	59	47	59	50	50	57	83	89	80	50	47	40	29	35	71	53	42	44	63	36	22	33	31

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas (2017)

A tabela acima mostra a pontuação dos hotéis analisados. Todos aqueles que possuem uma classificação entre 0 e 20 são avaliados como D, entre 21 e 30 valores são inseridos na letra C, entre 31 e 40 correspondem à letra B, entre os 41 e 50 são avaliados como A, entre 51 e 65 correspondem à letra A+, entre 66 e 80 valores equivalem à letra A++ e, por último, entre 81 e 100 possuem a letra A+++.

Tendo em conta esta avaliação existem apenas 2 hotéis avaliados como A+++ e, também, outros 2 são classificados como A++. A categoria A+ é a que possui o maior número de unidades hoteleiras com um total de 9, seguida da escala A com 8 estabelecimentos turísticos. As 3 avaliações seguintes possuem poucos hotéis dado que a sua pontuação é baixa, assim sendo, a categoria B possui 4 unidades, o grupo C 2 hotéis e a avaliação D não detém qualquer estabelecimento hoteleiro.

Gráfico 10: Resumo das avaliações das unidades hoteleiras



Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas

Importa analisar o Top 5 da investigação. Desta forma o grupo Four Views detém todo o Top 3, na posição de liderança está o Four Views Monumental, logo a baixo o Four Views Baía seguido do Four Views Oásis. O hotel Galo Sol ocupa o quarto posto de avaliação e o hotel Pestana Bay finaliza o Top5.

2- Exemplo de boas práticas internacional e nacionalmente

Este segmento pretende responder à questão de partida da presente dissertação: Estarão as unidades hoteleiras da Região Autónoma da Madeira ao nível das internacionais no que diz respeito às práticas de sustentabilidade?

Na tentativa de responder a esta questão é necessário analisar o turismo sustentável, nos principais países do mundo e, também, nas principais regiões nacionais.

2.1- A nível Mundial

De acordo com o Índice de Desempenho Ambiental (EPI) de 2016, os 10 países mais sustentáveis do Mundo são:

- 1- Finlândia
- 2- Islândia
- 3- Suécia
- 4- Dinamarca
- 5- Eslovénia
- 6- Espanha
- 7- Portugal
- 8- Estónia
- 9- Malta
- 10- França

Segundo o site oficial deste estudo, “o EPI classifica o desempenho dos países em questões ambientais de alta prioridade em duas áreas: proteção da saúde humana e proteção dos ecossistemas.”

Este ranking tem em conta alguns fatores que se aliam à sustentabilidade, analisando os recursos naturais dos países, o investimento nas energias renováveis e a qualidade de vida da população residente. Os cento e oitenta países estudados foram classificados em nove grupos: saúde ambiental, poluição do ar, recursos hídricos, biodiversidade, recursos naturais, florestas, energia, clima e outros.

É importante ressaltar que o 7º lugar deste ranking pertence a Portugal com 88,63 pontos num total de 100 pontos possíveis.


Dos dez países mais sustentáveis internacionalmente foram escolhidos cinco (Finlândia; Islândia; Dinamarca; Espanha e França) e um hotel de cada um para fazer uma análise das medidas sustentáveis que implementam de acordo com o site TripAdvisor. Esta análise pretende ajudar a responder à pergunta de partida da dissertação: Estarão as

Unidades Hoteleiras da Região Autónoma da Madeira ao nível das internacionais no que diz respeito às práticas de sustentabilidade?

Tabela 10: Análise das medidas sustentáveis dos hotéis dos países mais sustentáveis

Hotéis	Finlândia		Islândia		Dinamarca		Espanha		França	
	Original Sokos Hotel Vaakuna		Icelandair Hotel Reykjavik Natura		Sinatur Hotel Fredriksdal		Meliá Sancti Petri		P'tit Dej- Hotel	
Práticas Sustentáveis										
Informação geral										
Plano de reutilização da roupa de cama e de toalhas de banho	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Painéis solares	✓	4			✓	4	✓	4		
Janelas eficientes	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1		
Monitoriza a utilização de energia	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Limpeza a seco sustentável	✓	1					✓	1		
Formação dos funcionários em práticas sustentáveis	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Regista emissões de carbono			✓	2	✓	2	✓	2		
Estação de carregamento de carros	✓	1								
Tintas, primários, adesivos e vedantes com COV baixo			✓	1	✓	1	✓	1		
Energia										
Regula o ar condicionado	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Máquinas secar roupa eficientes	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Plano de manutenção preventiva	✓	2	✓	2	✓	2			✓	2
Aquecimento da água sistema solar	✓	3			✓	3				
Sensores que desligam as luzes nas áreas públicas	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Sensores desligam os equipamentos eletrónicos	✓	2					✓	2		
Sensores que ajustam a temperatura	✓	2					✓	2		
Sensores que desligam as luzes	✓	2					✓	2		
Piscina com aquecimento solar							✓	1		
Sistema elétrico rede aquecimento combinado			✓	4						
Recuperação de calor	✓	3			✓	3				
Lâmpadas interiores em LEDs	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Avaliação energética do edifício	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3		
Água										
Doseadores nas torneiras	✓	1	✓	1			✓	1	✓	1
Doseadores nos chuveiros	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Descarga eficiente nas sanitas	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Fonte água alternativa rega jardim									✓	1
Fonte de água alternativa nas sanitas	✓	2							✓	2
Fonte água alternativa aspersores de incêndio	✓	1								
Compras										
Artigos de higiene biodegradáveis	✓	2	✓	2			✓	2	✓	2
Artigos de higiene orgânicos	✓	2	✓	2	✓	2			✓	2
Artigos de higiene locais	✓	2	✓	2			✓	2		
Artigos de higiene com certificação sustentável	✓	2					✓	2		
Artigos de higiene com embalagens recicladas	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Dispensadores recarregáveis	✓	1	✓	1	✓	1			✓	1
Frutas e legumes regionais			✓	3	✓	3				
Bebidas regionais							✓	3		
Desperdício										
Avaliação de desperdício	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Eliminação segura de materiais perigosos	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Resíduos compostados no exterior			✓	2	✓	2				
Loiça e talheres reutilizáveis	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Recicla colchões, piso e mobília	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Recicla óleo alimentar	✓	1	✓	1			✓	1		
Jardim										
Participa jardinagem sem químicos			✓	1			✓	1	✓	1
Plantas locais no jardim			✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Pavimento concebido para minimizar inundações							✓	3		
Educação e certificados										
Solicita comentários aos hóspedes	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Informa os hóspedes sobre a sustentabilidade			✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Certificado Green Key	✓	2			✓	2				
Certificado TripAdvisor	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Certificado Travelife							✓	2		
Certificado ISO 14001			✓	3						
Total		71		64		62		69		45
Avaliação										

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com dados do site TripAdvisor (2017)

 - Práticas de sustentabilidade que diferenciam hotéis internacionais dos hotéis da ilha da Madeira.

As alíneas assinaladas a verde são as práticas que diferenciam estes hotéis dos hotéis da ilha da Madeira. É notório que a unidade turística analisada na Finlândia é a que possui mais medidas implementadas o que vem de encontro ao seu lugar cimeiro no ranking.

Dado que algumas medidas regionais foram retiradas porque não eram executadas pelos hotéis internacionais e outras foram adicionadas é necessário proceder-se a um reajuste na pontuação dos parâmetros analisados. Assim sendo, a tabela infra mostra quais as práticas sustentáveis que foram retiradas e aquelas que foram adicionadas.

Tabela 11: Práticas sustentáveis retiradas e adicionadas nos países mais sustentáveis

Práticas retiradas		Práticas adicionadas	
Minibar sempre desligado	1	Monitoriza a utilização de energia	3
Televisor plasma eficiente	1	Formação dos funcionários em práticas sustentáveis	2
Rega inteligente no jardim	1	Sistema elétrico e de aquecimento combinado	4
Mobiliária sustentável	1	Recuperação do calor	3
Resíduos compostados no local	4	Artigos de higiene com certificação sustentável	2
Ecoponto no quarto	1	Pavimento concebido para minimizar inundações	3
Lixo refrigerado	1		
Horta biológica	2		
Mata ervas da horta com maçarico	1		
Certificado TUI	2		
Assinou o Código Ética 2017 (OMT)	2		
Total	17		17

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas (2017).

Para além do índice de países existe também o “Índice de Cidades Sustentáveis (SCI)” elaborado pela Arcadis. Este ranking classifica as 100 cidades globais em três dimensões da sustentabilidade: pessoas, planeta e lucro que representam a sustentabilidade social, ambiental e económica, respetivamente.

Relativamente à sustentabilidade social é avaliada segundo sete fatores: demografia, educação, desigualdade social, equilíbrio entre a vida profissional e familiar, crime, saúde e acessibilidade. Nesta dimensão a cidade com maior pontuação foi Seul. Quanto à sustentabilidade ambiental foi analisada também tendo em conta sete fatores: riscos ambientais, energia, espaços verdes, poluição do ar, emissões de gás, gestão de

resíduos e água potável e saneamento básico. A cidade que obteve a maior pontuação nesta dimensão foi Zurique. A sustentabilidade económica foi estudada segundo 6 fatores: transportes, desenvolvimento económico, facilidade de fazer negócios, turismo, conectividade e emprego. Neste caso, a cidade com a pontuação mais elevada foi Singapura.

De acordo com este índice as dez cidade mundiais mais sustentáveis em 2016 são:

- 1- Zurique
- 2- Singapura
- 3- Estocolmo
- 4- Viena
- 5- Londres
- 6- Frankfurt
- 7- Seul
- 8- Hamburgo
- 9- Praga
- 10- Munique


A primeira cidade portuguesa analisada neste ranking é Lisboa e aparece apenas em 46º lugar.

Das dez cidades mais sustentáveis internacionalmente, foram escolhidas cinco (Zurique; Estocolmo; Londres; Frankfurt e Viena) e um hotel de cada uma para fazer uma análise das medidas sustentáveis que implementam. A tabela a baixo ajuda a responder às perguntas de partida da dissertação: Estarão as Unidades Hoteleiras da Região Autónoma da Madeira ao nível das internacionais no que diz respeito às práticas de sustentabilidade?

Tabela 12: Análise das medidas sustentáveis dos hotéis das cidades mais sustentáveis

Hotéis	Zurique		Estocolmo		Londres		Frankfurt		Viena	
	Radisson Blu Hotel		Scandic Ariadne		Ibis Londres		Movenpick Hotel		Boutique Hotel Stadthalle	
Práticas Sustentáveis										
Informação geral										
Plano de reutilização da roupa de cama e de toalhas de banho	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Painéis solares			✓	4						
Monitoriza a utilização de energia	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Limpeza a seco sustentável			✓	1			✓	1		
Formação dos funcionários em práticas sustentáveis	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2		
Regista emissões de carbono	✓	2					✓	2	✓	2
Estação de carregamento de carros	✓		✓	1			✓	1	✓	1
Tintas, primários, adesivos e vedantes com COV baixo			✓	1			✓	1	✓	1
Energia										
Regula o ar condicionado	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Máquinas secar roupa eficientes	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Plano de manutenção preventiva	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Aquecimento da água sistema solar									✓	3
Sensores que desligam as luzes nas áreas públicas	✓	2					✓	2	✓	2
Sensores desligam os equipamentos eletrónicos	✓	2	✓	2			✓	2	✓	2
Sensores que ajustam a temperatura	✓	2	✓	2	✓	2				
Sensores que desligam as luzes	✓	2	✓	2			✓	2	✓	2
Sistema elétrico e de aquecimento combinado			✓	4						
Recuperação de calor	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Lâmpadas interiores em LEDs	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Avaliação energética do edifício	✓	3			✓	3	✓	3	✓	3
Água										
Doseadores nas torneiras	✓	1	✓	1	✓	1			✓	1
Doseadores nos chuveiros	✓	1	✓	1					✓	1
Descarga eficiente nas sanitas	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Fonte água alternativa rega jardim									✓	1
Fonte água alternativa nas sanitas					✓	2			✓	2
Utiliza da água no sistema de ar condicionado					✓	4			✓	4
Rega inteligente nos jardins									✓	1
Compras										
Artigos de higiene biodegradáveis	✓	2					✓	2	✓	2
Artigos de higiene orgânicos			✓	2			✓	2	✓	2
Artigos de higiene locais			✓	2			✓	2		
Artigos de higiene com certificação sustentável					✓	2				
Artigos de higiene com embalagens recicladas			✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Dispensadores recarregáveis	✓	1	✓	1			✓	1	✓	1
Frutas e legumes regionais	✓	3	✓	3			✓	3		
Bebidas regionais	✓	3	✓	3						
Desperdício										
Avaliação de desperdício			✓	3					✓	3
Eliminação segura de materiais perigosos	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Resíduos compostados no exterior			✓	2			✓	2	✓	2
Recicla colchão, piso e mobília			✓	1			✓	1	✓	1
Loiça e talheres reutilizáveis	✓	1	✓	1			✓	1	✓	1
Recicla óleo alimentar	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Jardim										
Participa jardinagem sem químicos									✓	1
Plantas locais no jardim			✓	1			✓	1	✓	1
Educação e certificados										
Solicita comentários aos hóspedes	✓	1					✓	1	✓	1
Informa os hóspedes sobre a sustentabilidade	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Certificado Green Key	✓	2								
Certificado TripAdvisor	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Certificado Green Globe							✓	3		
Certificado ISO 14001					✓	4				
Total		55		68		47		62		68
Avaliação										

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com dados do site TripAdvisor (2017)

 - Práticas de sustentabilidade que diferenciam hotéis internacionais dos hotéis da ilha da Madeira.

As alíneas a verde são as medidas de proteção que os hotéis analisados possuem diferentes dos hotéis da Região da Madeira. O estabelecimento turístico com mais práticas implementadas é o de Viena.

Tendo em conta que algumas medidas regionais foram retiradas e foram adicionadas outras torna-se necessário readaptar a escala dos parâmetros analisados. Desta forma, a tabela infra mostra quais as práticas sustentáveis que foram retiradas e o e aquelas que foram adicionadas.

Tabela 13: Práticas sustentáveis retiradas e adicionadas nas cidades mais sustentáveis

Práticas retiradas		Práticas adicionadas	
Janelas eficientes	1	Monitoriza a utilização de energia	3
Piscina com aquecimento solar	1	Formação dos funcionários em práticas sustentáveis	2
Minibar sempre desligado	1	Sistema elétrico e de aquecimento combinado	4
Televisor plasma eficiente	1	Recuperação do calor	3
Fonte de água alternativa nos aspresor	1	Utiliza da água no sistema de ar condicionado	4
Mobília sustentável	1	Artigos de higiene com certificação sustentável	2
Resíduos compostados no local	4	Certificado Green Globe	4
Ecoponto no quarto	1		
Lixo refrigerado	1		
Horta biológica	2		
Mata ervas da horta com maçarico	1		
Certificado Travelife	3		
Certificado TUI	2		
Assinou o Código Ética 2017 (OMT)	2		
Total	22		22

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas (2017).

De acordo com uma notícia de março de 2016, do site Green Savers o resort turístico mais sustentável no Mundo vai ser construído nos Emirados Árabes Unidos e será inaugurado em 2020. Será “um complexo que incluirá um espaço para atividades agrícolas, aquacultura, atividades recreativas e um habitat natural para a vida selvagem.” Este resort vai extrair a água subterrânea de um poço e gerar energia através dos painéis solares que revestirão todos os telhados.


2.2- A nível Nacional

A pouco e pouco em Portugal, as autoridades atentas ao crescimento da consciência da sustentabilidade ambiental, começam de uma forma suave mas interessada a dar maior importância ao turismo sustentável dado que é um nicho de mercado crescente. A tabela a baixo mostra a análise de um hotel sustentável, por zona, para comparar com a Região da Madeira. Na zona Norte foi escolhido o hotel Ibis Porto Centro, localizado no Porto, na zona centro foi selecionado o hotel Inspira Santa Marta situado em Lisboa, na zona Sul mais precisamente em Beja o hotel analisado foi Zmar Eco Experience e finalmente nos Açores foi selecionado o hotel Forte da Horta. Esta comparação foi elaborada na tentativa de ajudar a responder à questão base da dissertação e para tal analisa os melhores hotéis sustentáveis a nível nacional. Todas as informações contidas na tabela infra foram retiradas do site da TripAdvisor, mais propriamente, do programa EcoLíderes.

Tabela 14: Análise das medidas sustentáveis dos hotéis nacionais

Hotéis	Zona Norte		Zona Centro		Zona Sul		Açores	
	Ibis Porto Centro		Inspira Santa Marta		Zmar Eco Experience		Forte da Horta	
Práticas Sustentáveis								
Informação geral								
Plano de reutilização da roupa de cama e de toalhas de banho	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Painéis solares			✓	4	✓	4		
Janelas eficientes					✓	1		
Monitoriza a utilização de energia	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Limpeza a seco sustentável			✓	1				
Formação dos funcionários em práticas sustentáveis	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Regista emissões de carbono	✓	2	✓	2				
Estação de carregamento de carros			✓	1				
Tintas, primários, adesivos e vedantes com COV baixo			✓	1	✓	1	✓	1
Energia								
Regula o ar condicionado	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Máquinas secar roupa eficientes	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Plano de manutenção preventiva	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Aquecimento da água sistema solar			✓	3	✓	3		
Sensores que desligam as luzes nas áreas públicas	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Sensores desligam os equipamentos eletrónicos			✓	2	✓	2	✓	2
Sensores que ajustam a temperatura					✓	2		
Sensores que desligam as luzes			✓	2	✓	2	✓	2
Piscina com aquecimento solar			✓	1	✓	1		
Sistema elétrico e de aquecimento combinado			✓	4				
Recuperação de calor			✓	3				
Lâmpadas interiores em LEDs	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Avaliação energética do edifício	✓	3	✓	3	✓	3		
Água								
Doseadores nas torneiras	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Doseadores nos chuveiros	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Descarga eficiente nas sanitas	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Fonte água alternativa rega jardim					✓	2		
Fonte água alternativa aspersores de incêndio							✓	1
Rega inteligente nos jardins	✓	1			✓	1		
Compras								
Artigos de higiene biodegradáveis			✓	2			✓	2
Artigos de higiene orgânicos					✓	2		
Artigos de higiene locais					✓	2	✓	2
Artigos de higiene com certificação sustentável	✓	2			✓	2		
Artigos de higiene com embalagens recicladas			✓	2	✓	2	✓	2
Dispensadores recarregáveis	✓	1	✓	1	✓	1		
Frutas e legumes regionais							✓	3
Bebidas regionais			✓	3				
Desperdício								
Avaliação de desperdício	✓	3			✓	3		
Eliminação segura de materiais perigosos	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
Resíduos compostados no exterior	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Loiça e talheres reutilizáveis	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Recicla óleo alimentar		1	✓	1	✓	1	✓	1
Jardim								
Partica jardinagem sem químicos	✓	1			✓	1		
Plantas locais no jardim	✓	1			✓	1	✓	1
Pavimento concebido para minimizar inundações					✓	3		
Educação e certificados								
Solicita comentários aos hóspedes			✓	1	✓	1	✓	1
Informa os hóspedes sobre a sustentabilidade	✓	1	✓	1	✓	1	✓	1
Certificado TripAdvisor	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
Certificado Travelife			✓	2				
Certificado Green Globe			✓	4				
Certificado ISO 14001	✓	3	✓	3				
Total		48		76		71		48
Avaliação		A		A++		A++		A

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com dados do site TripAdvisor (2017)

 - Práticas de sustentabilidade que diferenciam hotéis internacionais dos hotéis da ilha da Madeira.

As alíneas assinaladas a verde mostram as práticas sustentáveis que os hotéis nacionais executam e que são diferentes das práticas dos hotéis regionais. Por outro lado, existem outras medidas que regionalmente são implementadas e nacionalmente não como mostra a tabela infra e por isso procedeu-se a um ajuste na escala dos parâmetros avaliados.

Tabela 15: Práticas sustentáveis retiradas e adicionadas a nível nacional

Práticas retiradas		Práticas adicionadas	
Minibar sempre desligado	1	Monitoriza a utilização de energia	3
Televisor plasma eficiente	1	Formação dos funcionários em práticas sustentáveis	2
Fonte de água alternativa nas sanitas	2	Sistema elétrico e de aquecimento combinado	4
Mobiliária sustentável	1	Recuperação do calor	3
Resíduos compostados no local	4	Artigos de higiene com certificação sustentável	2
Recicla o piso, colchões e mobiliária	1	Pavimento concebido para minimizar inundações	3
Ecoponto no quarto	1	Certificado Green Globe	4
Lixo refrigerado	1		
Horta biológica	2		
Mata ervas da horta com maçarico	1		
Certificado Green Key	2		
Certificado TUI	2		
Assinou o Código Ética 2017 (OMT)	2		
Total	21		21

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas (2017).

São poucos os hotéis com características sustentáveis existentes na zona Norte do país atendendo ao site analisado.

Na zona centro, o Hotel Inspira Santa Marta foi considerado, em 2014, o melhor hotel sustentável em Portugal pelo Internacional Hotel Awards de acordo com o website da Visão. Ainda segundo este website o hotel diminuiu de 2012 para 2013 4,91% kwh no consumo de eletricidade, 1,18% m³, no consumo de gás por hóspede e 77% dos resíduos foram reciclados. Cada cliente doa por noite 0,20€ para a Indian Wind Turbine uma associação que produz energia eólica e que doa o seu excedente às populações carenciadas na Índia. “Os 21 quartos Árvore têm chão de cortiça o que reduz o consumo de energia, pelas suas características térmicas numa parceria com a Corticeira Amorim.” Na tentativa de reduzir o consumo de água o hotel possui um sistema de filtragem que engarrafa águas

no hotel e serve-as nos quartos em garrafas reutilizáveis feitas em vidro da Marinha Grande apoiando, desta forma, os produtores nacionais. Os lucros da venda destas garrafas revertem para a Pump Aid uma associação que apoia a produção de água potável e as instalações sanitárias em África. A energia provém de fontes renováveis (40% energia eólica e 60% energia hidrocínética).

Na zona Sul, o hotel Zmar Eco Experience possui segundo o seu website oficial “um conceito que tem como base a sustentabilidade ambiental, social e económica. No Zmar a construção foi adaptada à Natureza, com o maior respeito pelos cursos de água, pelo lugar de cada árvore.” Graças à política ambiental o hotel recebeu o certificado de Eco-Hotel pela TUV Rheinland. Possuem equipamentos que reduzem o consumo de água e reutilizam a água das piscinas e águas residuais para rega, os painéis solares iluminam e aquecem as águas, reduzem o número de produtos embalados. Também na zona Sul mas em Évora existe o EcorkHotel um hotel que visa a sustentabilidade e que é revestido em cortiça o que permite isolamento térmico numa zona do país onde se registam temperaturas muito elevadas. Atendendo ao website Observador (2017) “metade da energia elétrica é produzida por painéis fotovoltaicos, a água utilizada no Ecorkhotel é captada por dois furos de grande profundidade e aquecida com painéis solares, as águas de despejo são tratadas por processos mecânicos e biológicos e depois reutilizadas para os sistemas de rega.” Desde a sua construção que o hotel se preocupa com a sustentabilidade utilizando materiais da região, as peças dos quartos foram elaboradas por artesãos locais e a quase totalidade dos empregados são da região. Ainda de acordos com o referido site esta unidade hoteleira esta certificada como Eco-Hotel e ISO 14001.

O arquipélago dos Açores é o principal concorrente da Ilha da Madeira em termos de sustentabilidade uma vez que os Açores foram declarados o destino mais sustentável do Mundo em 2014 de acordo com o jornal Público. Esta distinção foi atribuída pela Green Destinations que elaborou o Top 100 dos destinos sustentáveis nos quais podemos encontrar igualmente Sintra, a Região Oeste, Lagos e Cascais. Segundo o Público “não há nada mais "verde" que as ilhas açorianas: conseguiram a maior pontuação global entre todos os destinos do mundo avaliados, atingindo uma pontuação final de 8,9 em 10 pontos possíveis, à frente de locais na Holanda, Itália ou Malta.” O site Visit Azores (2017) informa que “O Arquipélago dos Açores foi selecionado como segundas melhores ilhas do mundo para Turismo Sustentável.” Por todas estas razões o arquipélago dos Açores é considerado a maior concorrência do Arquipélago da Madeira.

Síntese

Foi elaborada uma análise detalhada de cada unidade hoteleira estudada a nível regional e posteriormente uma avaliação quantitativa das mesmas. O mesmo foi feito com os hotéis analisados nacional e internacionalmente.

No que diz respeito ao Top 5 das unidades hoteleiras regionais é importante destacar que os três primeiros lugares são ocupados por unidades que integram o grupo Four Views, o que demonstra que este grupo hoteleiro possui uma preocupação bastante vinculada com a sustentabilidade. A pontuação dos cinco hotéis é bastante positiva tendo como média 77,6 pontos, o que equivale a uma avaliação A++. Este ranking, visível na tabela inserida a baixo, fornece uma grande ajuda para conseguirmos ter uma clara noção de quais parâmetros que os diferentes estabelecimentos hoteleiros cumprem.

Tabela 16: Top 5 das unidades hoteleiras da RAM

Top 5					
Hotéis	Four Views Monumental	Four Views Baía	Four Views Oásis	Galo Sol	Pestana Bay
Práticas Sustentáveis					
Informação geral					
Plano de reutilização da roupa de cama e de toalhas de banho	✓	✓	✓	✓	✓
Painéis solares	✓	✓	✓	✓	
Janelas eficientes	✓	✓		✓	✓
Limpeza a seco sustentável				✓	✓
Regista emissões de carbono	✓	✓	✓		✓
Estação de carregamento de carros	✓	✓		✓	✓
Tintas, primários, adesivos e vedantes com COV baixo	✓	✓	✓	✓	✓
Energia					
Regula o ar condicionado	✓	✓	✓	✓	✓
Máquinas secar roupa eficientes	✓		✓		
Plano de manutenção preventiva	✓	✓	✓	✓	✓
Aquecimento da água sistema solar	✓	✓	✓	✓	
Sensores que desligam as luzes nas áreas públicas	✓	✓	✓	✓	✓
Sensores desligam os equipamentos eletrónicos	✓	✓	✓	✓	
Sensores que ajustam a temperatura	✓	✓		✓	
Sensores que desligam as luzes	✓	✓	✓	✓	✓
Piscina com aquecimento solar	✓	✓	✓		
Minibar sempre desligado	✓	✓	✓		
Televisores plasma eficientes	✓	✓	✓		✓
Lâmpadas interiores em LEDs	✓	✓	✓	✓	✓
Avaliação energética do edifício	✓	✓	✓	✓	✓
Água					
Doseadores nas torneiras	✓	✓	✓	✓	✓
Doseadores nos chuveiros	✓	✓	✓	✓	✓
Descarga eficiente nas sanitas	✓	✓	✓	✓	✓
Fonte água alternativa sanitas	✓		✓		
Fonte água alternativa rega jardim	✓	✓	✓	✓	✓
Fonte água alternativa aspersores de incêndio					
Rega inteligente nos jardins	✓	✓	✓	✓	✓
Compras					
Artigos de higiene biodegradáveis	✓	✓	✓	✓	✓
Artigos de higiene orgânicos					✓
Artigos de higiene locais					
Artigos de higiene com embalagens recicladas	✓	✓	✓		✓
Dispensadores recarregáveis	✓	✓	✓	✓	✓
Frutas e legumes regionais	✓	✓	✓	✓	✓
Bebidas regionais	✓	✓	✓	✓	✓
Mobília sustentável	✓	✓	✓		✓
Desperdício					
Avaliação de desperdício	✓			✓	✓
Eliminação segura de materiais perigosos	✓	✓	✓	✓	✓
Resíduos compostados no local	✓	✓	✓	✓	
Resíduos compostados no exterior					✓
Loiça e talheres reutilizáveis	✓	✓	✓	✓	✓
Recicla óleo alimentar	✓	✓	✓	✓	✓
Recicla piso, colchões e mobília	✓	✓	✓	✓	✓
Ecoponto nos quartos	✓	✓	✓	✓	
Lixo orgânico refrigerado	✓	✓	✓		
Jardim					
Pratica jardinagem sem químicos				✓	✓
Plantas locais no jardim	✓	✓	✓	✓	✓
Horta biológica	✓	✓	✓	✓	✓
Mata ervas da horta com maçarico	✓	✓	✓		
Educação e certificados					
Solicita comentários aos hóspedes	✓	✓	✓	✓	✓
Informa os hóspedes sobre a sustentabilidade	✓	✓	✓	✓	✓
Certificado Green Key	✓	✓	✓	✓	✓
Certificado Tui				✓	
Certificado TripAdvisor	✓	✓			
Certificado Travelife	✓	✓	✓	✓	
Assinou o Código Ética 2017 (OMT)	✓	✓	✓		✓
Certificado ISO 14001	✓	✓	✓		
Total	89	83	80	72	64

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com informações cedidas pelos hotéis





Para podermos responder às questões de partida: Estarão as Unidades Hoteleiras da Região Autónoma da Madeira ao nível das internacionais no que diz respeito às práticas de sustentabilidade? E que medidas adotar para melhorar essas práticas? A tabela 16 mostra uma comparação entre o estabelecimento turístico melhor classificados das três zonas analisadas. Assim sendo, na Região Autónoma da Madeira o hotel com a pontuação mais elevada é o Four Views Monumental, em Portugal o estabelecimento com a avaliação mais alta é o Inspira Santa Marta situado em Lisboa, a nível internacional o hotel com a classificação mais elevada fica situado na Finlândia, Original Sokos Hotel Vaakuna.

Tabela 17: Comparação regional, nacional e internacional

Hotéis	Regional	Nacional	Internacional
	Four Views Monumental	Inspira Santa Marta	Original Sokos Hotel Vaakuna
Práticas Sustentáveis			
Informação geral			
Plano de reutilização da roupa de cama e de toalhas de banho	✓	✓	✓
Painéis solares	✓	✓	✓
Janelas eficientes	✓		✓
Monitoriza a utilização de energia		✓	✓
Limpeza a seco sustentável		✓	✓
Formação dos funcionários em práticas sustentáveis		✓	✓
Regista emissões de carbono	✓	✓	
Estação de carregamento de carros	✓	✓	✓
Tintas, primários, adesivos e vedantes com COV baixo	✓	✓	
Energia			
Regula o ar condicionado	✓	✓	✓
Máquinas secar roupa eficientes	✓	✓	✓
Plano de manutenção preventiva	✓	✓	✓
Aquecimento da água sistema solar	✓	✓	✓
Sensores que desligam as luzes nas áreas públicas	✓	✓	✓
Sensores desligam os equipamentos eletrónicos	✓	✓	✓
Sensores que ajustam a temperatura	✓		✓
Sensores que desligam as luzes	✓	✓	✓
Piscina com aquecimento solar	✓	✓	
Sistema elétrico e de aquecimento combinado		✓	
Recuperação do calor		✓	✓
Minibar sempre desligado	✓		
Televisores plasma eficientes	✓		
Lâmpadas interiores em LEDs	✓	✓	✓
Avaliação energética do edifício	✓	✓	✓
Água			
Doseadores nas torneiras	✓	✓	✓
Doseadores nos chuveiros	✓	✓	✓
Descarga eficiente nas sanitas	✓	✓	✓
Fonte água alternativa sanitas	✓		✓
Fonte água alternativa rega jardim	✓		
Fonte água alternativa aspersores de incêndio			✓
Rega inteligente nos jardins	✓		
Compras			
Artigos de higiene biodegradáveis	✓	✓	✓
Artigos de higiene orgânicos			✓
Artigos de higiene locais			✓
Artigos de higiene com certificação sustentável			✓
Artigos de higiene com embalagens recicladas	✓	✓	✓
Dispensadores recarregáveis	✓	✓	✓
Frutas e legumes regionais	✓		
Bebidas regionais	✓	✓	
Mobília sustentável	✓		
Desperdício			
Avaliação de desperdício	✓		✓
Eliminação segura de materiais perigosos	✓	✓	✓
Resíduos compostados no local	✓		
Resíduos compostados no exterior		✓	
Loiça e talheres reutilizáveis	✓	✓	✓
Recicla óleo alimentar	✓	✓	
Recicla piso, colchões e mobília	✓		✓
Ecoponto nos quartos	✓		✓
Lixo orgânico refrigerado	✓		
Jardim			
Plantas locais no jardim	✓		
Horta biológica	✓		
Mata ervas da horta com maçarico	✓		
Educação e certificados			
Solicita comentários aos hóspedes	✓	✓	✓
Informa os hóspedes sobre a sustentabilidade	✓	✓	
Certificado Green Key	✓		✓
Certificado TripAdvisor	✓	✓	
Certificado Travelife	✓	✓	
Certificado Green Globe		✓	
Assinou o Código Ética 2017 (OMT)	✓		
Certificado ISO 14001	✓	✓	
Total	89	74	70

Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas com dados cedidos pelos hotéis e site TripAdvisor

Legenda:

	Práticas de sustentabilidade exclusivas do hotel internacional
	Práticas de sustentabilidade exclusivas do hotel nacional
	Práticas de sustentabilidade exclusivas do hotel internacional e nacional
	Práticas de sustentabilidade exclusivas do hotel regional

As alíneas assinaladas a azul são os parâmetros que o estabelecimento turístico Internacional possui e os outros dois não. As alíneas amarelas correspondem às práticas sustentáveis exclusivas apenas do hotel em Portugal. A verde são os parâmetros em comum entre os hotéis nacional e internacional. A vermelho são as medidas de sustentabilidade exclusivas do hotel da Região. Assim sendo, resulta claro a existência de um maior número de alíneas assinaladas a vermelho, ou seja, exclusivas da RAM o que significa que as unidades hoteleiras regionais estão a situadas um nível superior quando comparadas com as suas congéneres nacionais e internacionais. Todas as outras alíneas (verde, amarela e azul) podem ser parâmetros a ter em conta numa tentativa de melhoria do hotel Four Views e servir de exemplo para todos os outros hotéis regionais.

Mas, estarão mesmo as unidades hoteleiras da RAM ao nível das internacionais no que diz respeito às práticas de sustentabilidade? A resposta é sim! Os resultados das análises podem comprová-lo. A unidade turística regional possui 89 pontos enquanto que a nacional obteve 74 pontos logo abaixo está o hotel internacional com 70 pontos. A média da pontuação deste Top 3 corresponde a 77,7 pontos o que equivale a uma avaliação de A++, igual à avaliação do top 5 regional.

Capítulo V:

Recomendações para a promoção do turismo sustentável na R.A.M.

“Alguns países/regiões desejam, também agora, desenvolver o turismo com o objetivo de atrair investimento, promover o crescimento económico e gerar emprego.”

(Ferreira, Luís)

1- Estratégias para dinamizar o turismo sustentável

O turismo na Região Autónoma da Madeira assume uma particular relevância para a economia e, também, para a criação de emprego. Assim sendo, é necessário implementar diversas medidas de promoção do destino para salientar o nome da Ilha nos mercados internacionais.

Atualmente, a sustentabilidade do turismo constitui um nicho de mercado mas que se revela estar em crescimento sustentado, atendendo ao fato de que cada vez mais os turistas se preocupam com a proteção ambiental.

Na tentativa de tornar a Ilha da Madeira num destino ainda mais sustentável, propõe-se um conjunto de algumas práticas que devem ser cumpridas pelas entidades governamentais e, também, pelos hotéis no sentido de promoverem a proteção ambiental, a promoção cultural e a poupança económica do destino Madeira. As medidas propostas para serem implementadas são de autoria própria e surgiram a partir das visitas efetuadas às unidades hoteleiras e das inúmeras pesquisas efetuadas no âmbito deste estudo.

1.1- Medidas propostas para as unidades hoteleiras

No que diz respeito às unidades hoteleiras, sugerimos que seja criado um guia de boas práticas, sendo que algumas delas deverão ter caráter obrigatório e sendo as restantes opcionais. Os hotéis que cumpram todas as práticas obrigatórias receberão benefícios por parte das entidades públicas (por exemplo: benefícios fiscais, redução da fatura da água ou eletricidade). Estas sugestões têm por base as visitas feitas aos hotéis e o estudo entretanto efetuado. A maioria delas são de autoria própria e outras estão ou estiveram em prática em determinados hotéis. Deste modo, as medidas sugeridas são as seguintes:

- **Instalação de painéis solares-** Inicialmente esta instalação terá um custo avultado, mas a longo prazo serão notórias muitas poupanças. O calor gerado pelos painéis solares deverá aquecer a água do hotel na tentativa de o tornar autossustentável relativamente ao gás; Opcional.
- **Mini ecopontos em todos os quartos-** Para além de fomentar uma maior consciencialização ambiental nos hóspedes, desta forma o lixo será separado desde origem; Obrigatória.

- **Horta biológica no jardim-** Atualmente muitos estabelecimentos turísticos já possuem uma horta que é, geralmente, muito apreciada pelos hóspedes. Esta deverá servir para sustentar a cozinha do hotel e também para uso dos clientes; Obrigatória.
- **Minibar desligado quando o quarto estiver vazio-** O minibar deverá estar desligado para fomentar uma maior poupança de energia e consequentemente uma poupança económica. Poderá ser ligado apenas 1h antes do quarto ser ocupado; Obrigatória.
- **Sensores crepusculares para as luzes-** As luzes interiores deverão ter um sensor que as fará diminuir de intensidade a partir da meia-noite uma vez que a essa hora a maior parte dos hóspedes já se encontra no quarto haverá, por consequência, uma poupança energética relevante. As luzes exteriores deverão ser ligadas apenas com recurso a sensores de movimento , entre a meia noite às 8h; Opcional.
- **Perto de cada tomada de eletricidade colocar um autocolante para não deixar os carregadores na ficha quando não estão a ser utilizados-** Mesmo quando os carregadores estão colocados nas fichas elétricas estão a consumir energia, os hóspedes deverão ser alertados para este fato para as consequências ambientais dessa circunstância; Obrigatória.
- **Torneira das casas de banho virada para a água fria-** As funcionárias de limpeza devem deixar a torneira do lavatório da casa de banho virada para o lado da água fria porque a tendência dos hóspedes é a de apenas ligar a torneira e se esta estiver no lado quente gastará além de água também gás; Obrigatória.
- **Oferecer um crédito no bar por cada dia que os hóspedes não querem trocar os lençóis ou as toalhas do banho-** A troca diária da roupa de cama e das toalhas de banho acarreta um enorme desperdício de água, energia e

produtos químicos. Oferecendo aos clientes um crédito de pelo menos 1€ por cada dia aos hóspedes optem por não trocar toalhas. Resultando numa poupança para o hotel e também uma mais valia para os clientes que poderão usar esse crédito nos bares do hotel; Opcional.

- **Marcar com um * os produtos regionais existentes no menu dos restaurantes-** Desta forma os clientes ficarão a conhecer quais os produtos provenientes da zona onde estão hospedados e saberão que com esses produtos estarão a contribuir para a dinamização do comércio local; Obrigatória.
- **Assinalar com uma placa os produtos regionais no pequeno-almoço-** A par da medida anterior, assim os hóspedes ficarão a conhecer os produtos regionais e irão contribuir para dinamizar a economia local; Obrigatória.
- **Um jantar por semana deverá ser confeccionado apenas com produtos biológicos-** Muitos hóspedes dão grande importância a este tipo de alimentos e para satisfazer esse nicho de mercado, um dia por semana o jantar será confeccionado a pensar neles; Opcional.
- **Informar os hóspedes sobre o desperdício alimentar-** Alertá-los que devem colocar no prato apenas a comida de tencionam consumir minimizando o desperdício e a reduzindo a produção de lixo orgânico; Opcional.
- **Alugar bicicletas para os clientes-** O hotel deverá ter um determinado número de bicicletas, o que inicialmente poderá envolver um investimento significativo , mas que, estamos seguros, será compensado a longo prazo . Cada bicicleta poderá ser alugada pelos hóspedes o que ajudará a reduzir e emissão de gases poluentes ; Opcional.
- **Mercadinho regional pelo menos 1 vez por semana-** Este mercadinho deverá realizar-se à entrada do hotel, numa zona de passagem . Através de

bancas os produtores regionais poderão vender produtos, como: vinho madeira, bolo de mel, bordado regional, artesanato, entre outros. Deste modo estarão propiciar rendimentos adicionais aos produtores locais bem como a agradar os hóspedes que não terão de se deslocar para encontrarem esses produtos; Opcional.

- **Carrinho com ervas da horta biológica a passar no restaurante às 17h para que os clientes possam escolher a erva para a hora do chá-** Esta ideia agrada bastante aos hóspedes porque poderão escolher a erva para o seu chá ; Opcional.

1.2- Medidas para serem tomadas pelo Governo Regional

Estas sugestões são de autoria própria atendendo a todo o estudo feito para a elaboração da tese e são apenas ideias hipotéticas. Assim sendo, as medidas sustentáveis aplicadas pelo Governo Regional poderão ser:

- **Criação de uma empresa regional que fiscalize os hotéis e as práticas sustentáveis na região-** Esta empresa ou departamento sob a tutela do Governo Regional da Madeira deverá verificar em todos os hotéis da Região quais as práticas sustentáveis que executam e quais as melhorias que podem ser implementadas para reduzir custos e ajudar na preservação do ambiente. Desta forma a nível externo a ilha será vista como cada vez mais amiga do ambiente.
- **Criação de um sistema de incentivos para os hotéis que pratiquem turismo sustentável-** Após a fiscalização elaborada pela empresa anteriormente designada, os melhores hotéis receberão prémios monetários. Aliciados pela recompensa todos os participantes irão procurar melhorar e, eventualmente disputar os lugares de topo. Juntamente com estes incentivos serão entregues certificados que conferem um maior prestígio à unidade hoteleira. Assim sendo os prémios serão divididos da seguinte forma:

- **Hotéis de 3 estrelas**
 - 1º prémio- 5 000€
 - 2º prémio- 3 000€
 - 3º prémio- 1 000€
- **Hotéis de 4 estrelas**
 - 1º prémio- 10 000€
 - 2º prémio- 6 000€
 - 3º prémio- 3 000€
- **Hotéis de 5 estrelas**
 - 1º prémio- 15 000€
 - 2º prémio- 10 000€
 - 3º prémio- 7 000€

Estes valores deverão ser utilizados no financiamento da implementação de práticas sustentáveis e na inovação de outras medidas amigas do ambiente e são apenas a título de exemplo.

- **Criação do “Sustainable Passport”** - Este passaporte deverá ser adotado pela região, mas poderá constituir uma mais valia a nível nacional e internacional. Trata-se de um passaporte que todos os “turistas verdes” devem possuir e sempre que estão alojados num hotel com preocupações ambientais recebem um carimbo para assim obterem uma compilação de todos os hotéis sustentáveis em que já estiveram.
- **Criação do pacote “Save the Planet”** – Este pacote sustentável visa atrair um nicho de mercado que pretende ter uma pegada reduzida com a sua estadia. A adesão a este pacote obriga a um mínimo de 4 noites. Os hotéis aderentes a este pacote deverão oferecer aos seus hóspedes:
 - 5% de desconto no valor final da estadia;
 - Acomodação para duas pessoas com pequeno almoço incluído;
 - Passeio de bicicleta;
 - Menu regional para que possam conhecer a gastronomia local;
 - Passe para transportes públicos para 4 dias;
 - Visita guiada aos jardins do hotel (opcional).

- **Criação do “Pack 4 Elements”** - Este pacote serve para aproximar os turistas à natureza ligando os 4 elementos naturais: a água, o ar, a terra e o fogo. Este pacote possui duas vertentes uma *soft* e outra *hard*.
 - Pack 4 Elements Soft 150€
 - Água- Viagem de catamaran pela costa sul da ilha;
 - Ar- Viagem de ida e volta no teleférico;
 - Terra- Safari 4x4;
 - Fogo- Visionamento do Festival do Atlântico na baixa do Funchal.
 - Pack 4 Elements Hard 300€
 - Água- Atividades desportivas: SUP, Bodyboard, Surf;
 - Ar- Viagem de parapente, asa delta;
 - Terra- Atividades desportivas: BTT, Downhill;
 - Fogo- Workshop de arte de manipular o fogo.

- **Criação do “Sustainable Pack”** – Este pacote junta os três pilares da sustentabilidade e os turistas. É um pacote gratuito que aproxima os hóspedes à natureza e à população. 170€
 - Social- Atividades como: pintar e arranjar as instalações de instituições sociais; ajudar na limpeza e praias e jardins;
 - Ambiental- Atividades como: plantar árvores, plantar ervas aromáticas e flores na horta do hotel;
 - Económico- Confeção de produtos como bolos, broas, artesanato e bricolage. Posteriormente esses produtos irão ser vendidos num mercado no hotel e o lucro desse mercado reverte para instituições ou compra de material para pintar e arranjar as instituições.

- **Criação de uma aplicação turística-** A aplicação “Madeira365” será uma aplicação para smartphone e tablets gratuita e disponível para qualquer sistema operativo. Nesta aplicação constarão apenas os hotéis, pensões, restaurantes, bares, museus, lojas, shoppings e empresas de animação turística que sejam aderentes e para tal pagam uma quota mensal. Esta aplicação será útil tanto para turistas como para a população local na medida

em que propicia informações que os residentes podem não ter conhecimento.
A imagem a baixo mostra todo o tipo de informações que contém a aplicação.

Imagem 6: Aplicação



- **Criação de um evento sustentável “#Planet4U”** - A melhor forma de promover o turismo sustentável na Região será através da promoção de um evento que mostre tanto à população como aos turistas os benefícios associados a este tipo de turismo. A maioria dos turistas que visitam a ilha têm uma formação académica elevada e são sensíveis a temas relacionados com o ambiente, daí que possam deslocar-se até à Ilha apenas para participarem neste evento que foi pensado tendo em conta a presente dissertação e é de autoria própria. Contudo, é importante ponderar quer os impactos positivos quer os negativos decorrentes da realização do evento e procurando minimizar os impactos menos positivos. Assim sendo, há algumas medidas que devem ser tidas em consideração baseadas no Guia para Eventos Sustentáveis do Concelho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável (BCSD) de Martins et al (2012).

- **Antes do evento se realizar:**

- Dar especial relevo ao consumo de produtos e serviços locais;
- Tentar otimizar o transporte de carga diminuindo o número de viagens e aumentando a carga em cada viagem desta forma haverá uma diminuição da emissão de gases poluentes associados a cada deslocação;
- Dar especial importância/destaque ao marketing digital apostando na divulgação do evento nas redes sociais e sites e minimizando o número de cartazes impressos;
- Os bilhetes não deverão ser em suporte papel como num qualquer outro evento. No ato da compra o nome e o número de cartão de cidadão dos participantes irão constar de uma base de dados. Na chegada ao local devem apenas indicar o seu nome e mostrar o documento identificativo assim ajudarão a diminuir o gasto de papel e químicos necessários para a impressão de milhares de bilhetes.

- **Durante o evento:**

- Uma das principais vantagens de qualquer evento é a criação de emprego ainda que temporário para a população local;

- Como este evento é dirigido a turistas haverá consequentemente um aumento no turismo local e isso trará grandes benefícios para a economia regional;
 - Deve ser garantida uma boa rede de transportes até ao local para evitar o congestionamento de viaturas com a consequente redução da poluição associada;
 - Todas as lâmpadas existentes no recinto devem ser de baixo consumo ou em LED's para diminuir o consumo de energia;
 - No recinto devem haver diversos ecopontos de forma a garantir que não haverá lixo espalhado pelo chão.
- **Depois do evento se realizar:**
- Deverão ser feitas algumas parcerias com instituições de solidariedade social a fim de reutilizar ou reaproveitar os excedentes;
 - O público deverá contribuir com uma percentagem do valor pago para a ajuda de uma instituição social. Neste caso, 5€ do valor do bilhete do concerto reverterá para uma IPSS;
 - Cabe à organização do evento garantir que o recinto ficará limpo após o termino das suas atividades.

Relativamente ao evento #Panet4U decorrerá na semana de 24 a 30 de Setembro dado que é uma altura do ano que o turismo indica ainda números de chegadas bastantes vantajosos e também porque dia 27 de setembro comemora-se o Dia Internacional do Turismo. O nome do evento foi escolhido para atingir o maior número de pessoas, numa língua internacional e com a utilização de um Hashtag para que as publicações nas redes sociais se concentrem.

Durante uma semana irão ocorrer inúmeras atividades de sensibilização, desportivas e de entretenimento tanto para os turistas como para a população residente. O principal objetivo deste evento consiste em dar a conhecer o verdadeiro sentido de turismo sustentável e especialmente juntar os residentes e os turistas.

Os hotéis aderentes a este evento irão alojar os turistas que vêm ou querem participar, o custo total do pacote será de 70€ (com 5€ irá reverter para uma instituição de solidariedade social) e poderá ser vendido na receção do hotel. Este valor corresponde

à junção do preço de todas as atividades a decorrer ao longo da semana. Cada unidade hoteleira terá um shuttle que conduzirá os participantes até ao local de cada atividade.

As atividades começam no domingo apenas para as entidades aderentes ao evento e para o Governo Regional com um jantar na Quinta Vigia. Para o público em geral as atividades terão início na segunda com um workshop dedicado ao tema da sustentabilidade no Madeira Tecnopolo para que logo de início todos fiquem a compreender o verdadeiro significado do conceito de sustentabilidade e turismo sustentável. Nesse mesmo dia, mas à noite irá ocorrer uma corrida noturna com início e término na Praça CR7. No dia seguinte, terá lugar um passeio de Jipe 4x4 que fará com que os participantes possam ficar a conhecer as belíssimas serras da ilha. Na quarta-feira logo pela manhã irá ocorrer um passeio pelo mar para a observação de cetáceos dando assim a conhecer a fauna marítima existente na nossa Região. Na quinta-feira esta previsto um passeio de tuk-tuk ou carro elétrico e os participantes poderão escolher qual dos dois meios de transportes preferem. No passeio de tuk-tuk irão ter um motorista que os levará a conhecer algumas cidades da costa sul da Ilha: Funchal e Câmara de Lobos. No passeio de carro elétrico os participantes terão o carro alugado por 2 horas para passearem autonomamente. No dia seguinte irão fazer uma levada muito popular na região e também de dificuldade reduzida para evitar algum perigo. Sábado é o dia das grandes atividades a ocorrerem no Parque de Santa Catarina. Das 15h às 20h irá ter lugar um peddy paper sustentável com diversas atividades lúdicas, especialmente virado para as crianças com diversas atividades lúdicas. Às 20h irão ser entregues os prémios para os vencedores da corrida noturna ocorrida na segunda-feira e também aos vencedores do peddy paper. Às 22h terá lugar um concerto em acústico de Diogo Piçarra com a particularidade de o concerto ser todo apenas à luz das velas sinalizando desta forma, a toda a audiência, para as consequências decorrentes o consumo excessivo de energia elétrica. Foi escolhido este cantor desde logo por ser um artista nacional e também porque o seu género musical é, por assim dizer, compatível com a temática associada a este evento. Metade do valor do bilhete do concerto reverterá para uma instituição de solidariedade social. Todas estas atividades (à exceção do concerto) carecem de inscrição até dia 22 de setembro no site do evento.

Para mais informações poderá aceder ao site oficial do evento: <https://planet4uevent.wixsite.com/madeira>

A imagem a baixo fornece informações à cerca das atividades através de um cartaz elaborado para o evento.

Imagem 7: Cartaz do evento #Planet4U

#Planet4U

24 A 30 DE SETEMBRO
<https://planet4uevent.wixsite.com/madeira>
TORINAMOS O PLANETA. UM LUGAR MAIS SUSTENTÁVEL

24 SETEMBRO
CERIMONIA DE ABERTURA 20h00
Quinta Vigia
Jantar para os representantes dos hotéis aderentes

25 SETEMBRO
WORKSHOP SUSTENTABILIDADE 16h00
Madeira Tecnopolo
CORRIDA NOCTURNA 22h00
Praça CR7
GRATUITO com inscrição no site até dia 22 de Setembro.

26 SETEMBRO
PASSEIO DE JIPE 4X4
10h00 Praça do Município
20€/px inscrição no site até dia 22 de Setembro.

27 SETEMBRO
OBSERVAÇÃO DE CETÁCEOS 10h00
Praça do Povo
30€/px com inscrição no site até dia 22 de Setembro.

28 SETEMBRO
PASSEIO TUK TUK OU CARRO ELÉTRICO
10h00 Praça do CR7
10€/px inscrição no site até dia 22 de Setembro.

29 SETEMBRO
LEVADA DOS BALCÕES
10h00 Junto ao Teleférico
GRATUITO com inscrição no site até dia 22 de Setembro.

30 SETEMBRO
PEDDY PAPPER SUSTENTÁVEL
15h- 20h Parque de Santa Catarina

DIOGO PICARRA

CONCERTO SOLIDÁRIO 5 PARQUE DE SANTA CATARINA 10 €/px
5€ do valor do ingresso reverte para uma instituição de solidariedade

e muito mais em facebook.com/Planet4Uevent

Patrocinado por:

- RTP
- DIÁRIO de Notícias
- madeira outdoor
- edutiles
- SRETC
- rota dos cetáceos

Conclusão

A investigação apresentada destinou-se a aprofundar teórica e empiricamente a prática de turismo sustentável na Região Autónoma da Madeira. Nos cinco capítulos são abordados temas como a importância do sector do turismo presente no capítulo I, no capítulo seguinte apostou-se na especificação do turismo sustentável como revisão de literatura e no capítulo III foi detalhada todos os passos metodológicos adotados na tese. No capítulo seguinte foram analisadas as práticas sustentáveis das unidades hoteleiras da Região sendo ainda examinadas essas mesmas práticas em diversos hotéis internacionais e nacionais. No último capítulo são apresentadas diversas medidas para promover este nicho de mercado crescente na ilha.

Neste momento, e em jeito de conclusão, torna-se importante salientar as considerações finais da tese no sentido de dar um contributo significativo para a divulgação deste tipo de turismo tanto nos turistas como na população residente.

A preocupação com a sustentabilidade do desenvolvimento turístico é uma constante para a OMT ao ponto de 2017 ter sido considerado o ano internacional do turismo sustentável e, por consequência, foram nesse ano desenvolvidas inúmeras atividades, conferências e workshops acessíveis à população.

O setor turístico possui uma importância relevante para a economia regional apresentando uma contribuição estimada em cerca de 25% para o PIB da Região Autónoma da Madeira, a qual deve, obrigatoriamente, preocupar-se com a sustentabilidade do turismo na medida em que a maioria dos turistas visitam a Região o fazem com o intuito de conhecer a natureza e fazer percursos nas levadas. Só protegendo o meio ambiente é que poderemos tirar o melhor partido deste recurso e por isso diversas medidas para assegurar a sustentabilidade foram entretanto implementadas sendo que outras encontram-se a ser operacionalizadas.

Sintetizando as ideias presentes na revisão de literatura, existem inúmeras definições do conceito de turismo sustentável. De acordo com diversos autores, a mais importante é aquela que consta do Relatório de *Brundtland* (1987) a qual sugere que o desenvolvimento sustentável é um processo de satisfação das necessidades do presente que não compromete a capacidade de as gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades, o desenvolvimento deste tipo de turismo deve ocorrer sem esgotar os recursos que tornam o crescimento desta atividade possível. O turismo sustentável só existirá se a economia turística e a preservação do meio ambiente e da qualidade de vida forem consideradas em uníssono. Assim sendo, este conceito deve englobar três pilares

importantes: o económico (deve criar rendimentos para a sociedade que ajudam na conservação ambiental e social), o ambiental (deve conservar os recursos naturais que sustentam este tipo de turismo garantindo o futuro dos mesmos) e o social/ cultural (deve garantir a distribuição equitativa dos rendimentos advindos da atividade turística e apoiar diversas instituições de solidariedade social com esses lucros).

O principal objetivo da presente dissertação consiste na recolha de dados das medidas de sustentabilidade das unidades hoteleiras regionais, para tal foi criado um inquérito que o qual foi , posteriormente, remetido às direções dos hotéis selecionados.

Neste contexto, foram consideradas 64 unidades hoteleiras localizados na Ilha da Madeira e também da Ilha do Porto Santo que foram inquiridas via e-mail entre os meses de fevereiro e março de 2017(?). Este número equivale a 40% do total dos hotéis existentes na Região e foi enviado, no mínimo, um inquérito para cada concelho dando mais ênfase ao concelho do Funchal.

Uma particularidade que marca esta dissertação foi o desenvolvimento de uma compilação de todas as medidas sustentáveis implementadas nos principais estabelecimentos turísticos do Arquipélago da Madeira baseadas nas respostas aos inquéritos. Após a análise destas respostas foram elaboradas diversas visitas a alguns hotéis para observar fisicamente todas estas práticas de controlo energético, ambiental e social. Esta compilação serve primeiramente para responder à questão de partida da dissertação e saber qual ou quais os hotéis que desenvolvem as melhores medidas sustentáveis e transformar estes como principais exemplos. Todos os estabelecimentos foram analisados segundo os idênticos parâmetros: à energia despendida, ao consumo de água, à preocupação com todos os artigos comprados, à avaliação dos desperdícios orgânicos e não orgânicos, ao cuidado com a manutenção dos jardins, à informação divulgada aos seus hóspedes e finalmente à certificação sustentável que recebem.

Praticamente todos os hotéis implementaram um plano de reutilização de roupa da cama e das toalhas de banho o que permite a diminuir os custos com a energia, a água e os químicos utilizados. A grande maioria das unidades turísticas analisadas possuem sensores utilizados para desligar as luzes, para regular temperatura e ainda para desligarem os equipamentos eletrónicos com o intuito de promover poupanças energéticas. É de realçar que a totalidade dos hotéis já possui lâmpadas interiores em LEDs promovendo uma maior poupança energética. Tendo em conta a intensidade no consumo de água a maior parte das unidades hoteleiras possuem filtros para limitar a quantidade de água nos chuveiros e nas torneiras das casas de banho públicas e dos

quartos. Sempre que possível os hotéis tentam comprar frutas, legumes e bebidas a produtores regionais para dinamizar o comércio local . Um ponto bastante positivo decorre do facto de que seis estabelecimentos já executam a compostagem do lixo biodegradável numa zona própria para o efeito nas instalações do hotel e dez enviam os seus resíduos para compostagem no exterior. Todos os estabelecimentos solicitam observações aos seus hóspedes e fornecem informação sobre medidas sustentáveis. A nota mais importante a ter em conta é que todos os hotéis analisados receberam pelo menos um prémio ambiental e que todos os grandes grupos hoteleiros do arquipélago possuem uma política de responsabilidade social bastante ativa fornecendo refeições, materiais e dinheiro às instituições sociais.

Após analisar todas as unidades hoteleiras estudadas conclui-se que a maior parte possui algumas medidas de sustentabilidade bastante positivas sendo mais notórias nos grandes grupos turísticos como o grupo Four Views, o grupo Galo Resort, o grupo Pestana. Estes grupos estão presentes no Top 5 das unidades hoteleiras após a sua avaliação de acordo com os parâmetros que executam. Importa salientar que os três primeiros lugares neste top pertencem ao grupo Four Views, um grupo hoteleiro que investe de forma significativa na poupança energética e hídrica e na sustentabilidade em sentido lato. Através deste ranking conseguimos ter uma clara noção dos parâmetros que os estabelecimentos hoteleiros cumprem para uma comparação com os hotéis internacionais e nacionais.

De acordo com Assaf et al (2013) “parece claro que as políticas futuras na Madeira devem concentrar-se em atualizar as instalações dos hotéis e outros atributos de destino, e aumentar o conforto e a imagem positiva da Madeira.” Esta renovação referida pelos referidos autores pode e deve ser aliada às boas práticas ambientais mencionadas ao longo da corrente dissertação.

Para podermos responder às questões de partida: Estarão as unidades hoteleiras da Região Autónoma da Madeira ao nível das internacionais no que diz respeito às práticas de sustentabilidade? E que medidas adotar para melhorar essas práticas? Foi elaborada uma comparação entre o estabelecimento turístico melhor classificados das três zonas analisadas. Assim sendo, na Região Autónoma da Madeira o hotel com a pontuação mais elevada é o Four Views Monumental, em Portugal o estabelecimento com a avaliação mais alta é o Inspira Santa Marta situado em Lisboa, a nível internacional o hotel com a classificação mais elevada fica situado na Finlândia, Original Sokos Hotel Vaakuna.

Mas, estarão mesmo as unidades hoteleiras da RAM ao nível das internacionais no que diz respeito às práticas de sustentabilidade? A resposta é sim! Os resultados da análise podem comprová-lo. A unidade turística regional possui 89 pontos enquanto que a nacional obteve 74 pontos logo abaixo está o hotel internacional com 70 pontos. A média da pontuação deste Top 3 corresponde a 77,7 pontos o que equivale a uma avaliação de A++, igual à avaliação do top 5 regional.

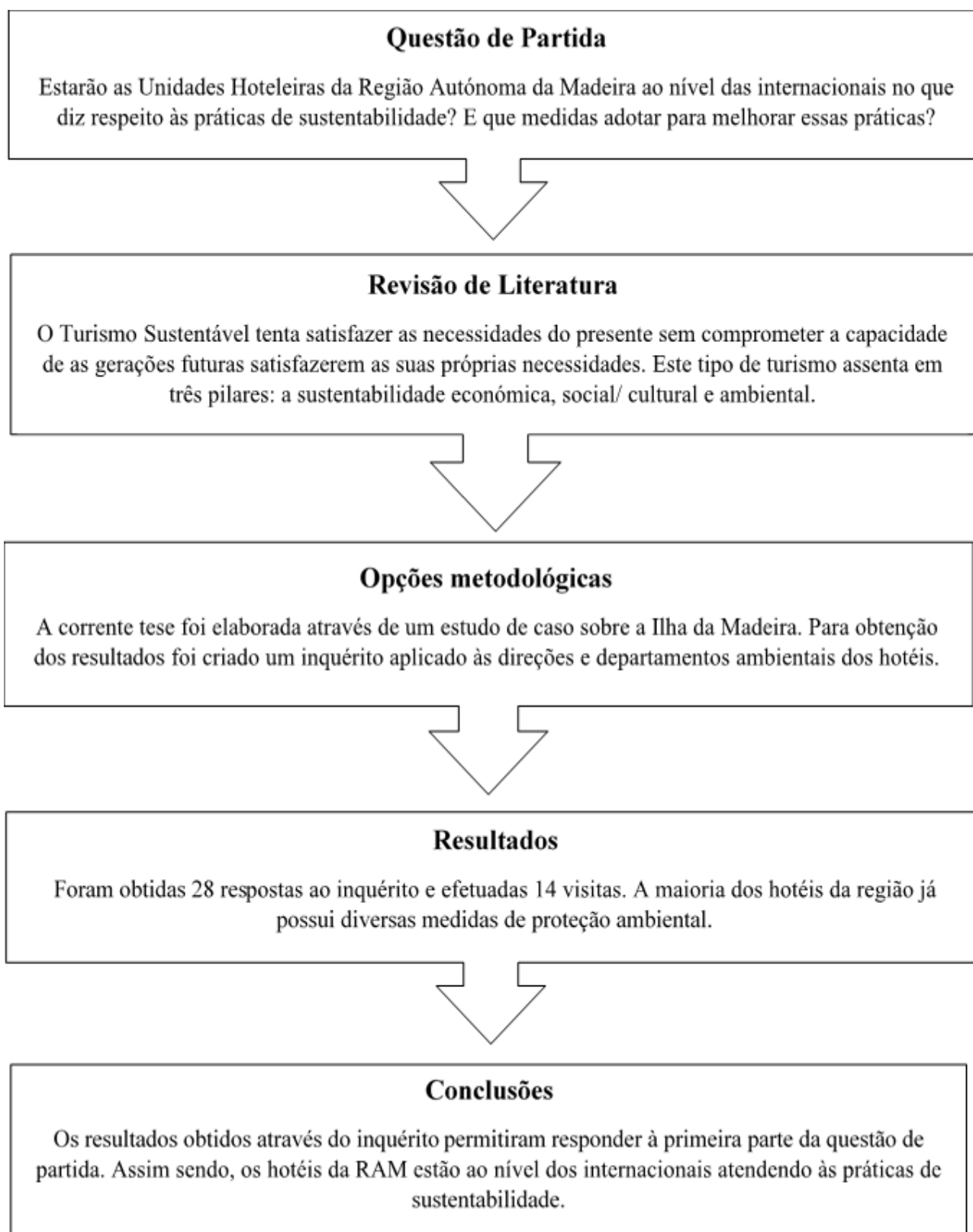
Respondendo à segunda parte da pergunta de partida da dissertação: Que medidas adotar para melhorar as práticas de sustentabilidade? É apresentado um conjunto de algumas práticas que devem ser cumpridas tanto pelo governo como também pelos hotéis para promoverem a preservação do ambiente, a promoção cultural e a poupança económica do destino. Neste sentido são propostas algumas medidas para incentivar a promoção do destino turístico como a elaboração de um guia de boas práticas para as unidades hoteleiras, a criação de uma empresa fiscalizadora desses mesmos estabelecimentos hoteleiros, diversos pacotes promocionais relacionados com a sustentabilidade, a criação de uma aplicação informática que ajudará os turistas a guiarem-se pela ilha e a organização pormenorizada de um evento regional que juntará a população residente e os turistas.

Em suma, as ideias a reter da presente dissertação são as de que o turismo sustentável no Arquipélago da Madeira está em constante crescimento havendo cada vez mais iniciativas que o dinamizam o que constitui um atributo bastante favorável para a imagem do destino turístico a nível internacional. Outra ideia presente na tese é a de que um número relevante de unidades hoteleiras da ilha e em especial aquelas que integram os principais grupos empresariais já possuem medidas sustentáveis que visam a proteção ambiental. No entanto, a principal conclusão que deve ser tida em consideração é que os estabelecimentos turísticos regionais podem servir como padrão, como benchmark para hotéis mundiais no que a sustentabilidade diz respeito.

Este estudo foi apenas um estudo exploratório, tendo como base a ilha da Madeira e não deve ser generalizado. Outros estudos deverão ser desenvolvidos para aprofundar melhor o tema.

O esquema a baixo demonstra um resumo de toda a pesquisa e seus resultados a fim de promover uma síntese rápida de toda a dissertação.

Esquema 1: Esquema síntese da dissertação



Fonte: Elaborado por Carolina Ornelas (2017).

Referências⁴

- Associação de Comércio e Indústria do Funchal- ACIF. (2015). *Documento estratégico para o turismo na RAM (2015- 2020)*. Funchal, Portugal. Retirado de http://estrategia.turismodeportugal.pt/sites/default/files/Doc_Estrategico_Turismo_RAM_0.pdf Acedido em 20 de Março de 2017.
- Apostolopoulos, Y. & Gayle, D. (2002). *Island tourism and sustainable development: Caribbean, pacific, and mediterranean experiences*. Reino Unido: Praeger.
- Barros, C. e Machado, L. (2010, Dezembro). The length of stay in tourism. *Elsevier*. 37, 3, 602-706.
- Batista, J. (2005). *A evolução do turismo na Madeira no período de 1975 a 2000*. Funchal, Portugal: Palmigráfica.
- Batista, J. (2008). *Funchal cidade turística do atlântico- Produtos e recursos turísticos*. Madeira, Portugal: O Liberal.
- Belmond Reid's Palace. (2017). Retirado de <http://www.belmond.com/pt-br/reids-palace-madeira/> Acedido em 7 de Março de 2017.
- Bodosca, S. & Diaconescu, D. (2015, Março). Tourism development after the implementation of sustainable strategies in Neamt country. *Elsevier Ltd*. 188, 230-236.
- Brau, R. Lanza, A. & Usai, S. (2008). *Tourism and sustainable economic development- Macroeconomic models and empirical methods*. Massachusetts, U.S.A: Edward Elgar.

⁴ Referências feitas de acordo com o APA style.

- Careto, H. & Lima, S. (2006). *Turismo e desenvolvimento sustentável*. Portugal: GEOTA.
- Carrillo, M. & Jorge, J. (2017, Outubro). Multidimensional Analysis of Regional Tourism Sustainability in Spain. *Ecological Economics*, 140, 89-98.
- Código de ética OMT. (2017). Retirado de <http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/portugal.pdf> Acedido em 21 de Março de 2017.
- Dias, R. (2005). *Introdução ao turismo*. São Paulo, Brasil: Editora Atlas S.A.
- Dedeke, A. (2017, Agosto). Creating sustainable tourism ventures in protected áreas: An actor- network theory analysis. *Tourism Management*, 61, 161-172.
- Ecorkhotel: Um hotel sustentável revestido de cortiça. (2014, Novembro 11). *Observador*, Retirado de <http://observador.pt/2014/11/11/ecorkhotel-um-hotel-sustentavel-revestido-cortica/> Acedido em 15 de Maio de 2017.
- Espada, R. (2011). *Alqueva- Roteiro para um destino turístico sustentável* (Tese de Mestrado em Turismo). Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, Portugal.
- Estratégia Municipal. (2017). Retirado de <http://pt.calameo.com/read/004348465b4b384a98f6b> Acedido em 13 de Fevereiro de 2017.
- Enotel. (2017). Retirado de <http://www.enotel.com.br/hotels-pt.html> Acedido em 8 de Março de 2017.
- Enotel Baia. (2017). Retirado de <http://www.enotelbaia.pt/default-en.html> Acedido em 9 de Março de 2017.

- Enotel Lido. (2017). Retirado de <http://www.enotellido.com/default-en.html> Acedido em 9 de Março de 2017.
- Enotel Quinta do Sol. (2017). Retirado de <http://www.enotelquintadosol.pt/dining-pt.html> Acedido em 9 de Março de 2017.
- Fennell, D. (2008). *Ecotourism* (3ª edição). Reino Unido: Routledge.
- Ferreira, L. *Planeamento estratégico de destinos turísticos*. ISCTE- Instituto Superior Ciências Empresariais e do Turismo. Lisboa.
- Four Views Blog. (2017). Retirado de <http://www.fourviewshotels.com/blog> Acedido em 7 de Março de 2017.
- Four Views Hotels. (2017). Retirado de <http://www.fourviewshotels.com/archives/10883> Acedido em 12 de Fevereiro de 2017.
- Fugas. (2014, Dezembro 11). Açores declarado o destino turístico mais sustentável do Mundo. *Público*, retirado de http://fugas.publico.pt/Viagens/342627_acores-declarados-o-destino-turistico-mais-sustentavel-do-mundo Acedido em 15 de Maio de 2017.
- Garcia, A. (2011). *O turismo sustentável como instrumento de desenvolvimento económico: O caso das ilhas do triângulo açorianas* (Tese de Mestrado em Contabilidade, Fiscalidade e Finanças empresariais). Universidade Técnica de Lisboa. Lisboa, Portugal.
- Grupo Savoy. (2017). Retirado de <http://www.hotelroyalsavoymadeira.com> <https://pt.slideshare.net/egomesduarte/savoy-gri-ed-consulting> Acedidos em 15 de Março de 2017.

Green key. (2017). Retirado de <http://greenkey.abae.pt/sobre/#quem-somos>
<http://greenkey.abae.pt/galardoados/galardoados-2016/> Acedidos em 21 de Março de 2017.

Green Savers. (2017). Retirado de
<http://greensavers.sapo.pt/2016/03/08/resort-turistico-mais-sustentavel-do-mundo-vai-nascer-nos-emirados-arabes-unidos-com-fotos/> Acedido em 15 de Maio de 2017.

Hotel Madeira. (2017). Retirado de <http://hotelmadeira.com/pt/> Acedido em 15 de Março de 2017.

O hotel mais sustentável de Portugal. (2014, Junho 19). *Visão*, retirado de
<http://visao.sapo.pt/visaoviagens/dormir/o-hotel-mais-mais-sustentavel-de-portugal=f785833> Acedido em 15 de Maio de 2017.

Hotel Orquídea. (2017). Retirado de <http://www.hotelorquidea.com> Acedido em 8 de Março de 2017.

Índice das cidades mais sustentáveis (SCI). (2017). Retirado de
<http://thecityfixbrasil.com/2015/04/14/sustainable-cities-index-as-cidades-mais-sustentaveis-do-mundo/>
<https://www.arcadis.com/en/global/our-perspectives/sustainable-cities-index-2016/> Acedidos em 15 de Maio de 2017.

Índice dos 10 países mais sustentáveis do Mundo (EPDI). (2017). Retirado de
<http://thecityfixbrasil.com/2016/01/28/os-10-paises-mais-sustentaveis-do-mundo/> Acedido em 15 de Maio de 2017.

Ingelmo, I. (2013, Outubro). Design and develop of a sustainable tourism indicator based on human activities analysis in Inle lake, Myanmar. *Elsevier Ltd.* 103, 262- 272.

Instituto Nacional de Estatísticas - INE (2017). *Estatísticas do Turismo 2015*. Lisboa, Portugal.

Instituto de Turismo- IPDT (2017). *Estratégia para o turismo da Madeira (2017- 2021)*. Funchal, Madeira, Portugal.

ISO 14 001. (2017). Retirado de

<http://www.sgs.pt/pt-PT/Health-Safety/Quality-Health-Safety-and-Environment/Environment/Environmental-Assessment-and-Management/ISO-14001-2004-Environmental-Management-Systems.aspx>

<http://www.sgs.pt/~media/Local/Portugal/Documents/Brochures/SGSISO%2014001A4Pt13V1.pdf>

<http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/portugal.pdf> Acedido em 21 de Março de 2017.

Kilipiris, F. & Zardava, S. (2012, Maio). Developing sustainable tourism in a changing environment: Issues for the tourism enterprise. *Elsevier B.V.* 44, pp. 44- 52.

Leví, M. (2012). *O turismo e desenvolvimento sustentável- Contributos do turismo no desenvolvimento do parque nacional da Gorgongosa* (Tese de Mestrado em Turismo). Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Lisboa, Portugal.

Machado, L. (2010, Junho). Does destination image influence the length of stay in a tourism destination. *Tourism Economics.* 16, 443- 456.

Malik, M. & Bhat, S. (2015, Outubro). Sustainability of tourism development in Kashmir- Is Paradise lost?. *Tourism Management Perspectives.* 16, 11-21.

Martins, A. Canova, C., Pereira, D., Martins, J., Jorge, J., Evangelista, M., ... Farias, T. (2012). *Guia para eventos sustentáveis*. Portugal: BCSD. Retirado de <http://www.bcsdportugal.org/wp-content/uploads/2013/10/Guia-para-Eventos-Sustentaveis.pdf>

- Marujo, M. & Carvalho, P. (2010, Outubro). Turismo, planeamento e desenvolvimento sustentável. *Revista Turismo & Sociedade*. 3, nº2, 147- 161. Curitiba, Brasil.
- McIntyre, G. (1993). *Sustainable tourism development: Guide for local planners*, Madrid, Espanha: World Tourism Organization Publication.
- Moniz, A. (2009). *A sustentabilidade do turismo em ilhas de pequena dimensão- O caso dos Açores*. Açores, Portugal: Centro de estudos de economia aplicada do atlântico- CEEAplA.
- Moutinho, D. (2011). *Turismo Sustentável e Desenvolvimento Local: Projeto da Mata de Sesimbra* (Tese de Mestrado de Turismo). Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, Lisboa, Portugal.
- Mowforth, M. & Munt, I. (2009). *Tourism and sustainability- Development, globalization and new tourism in the third world* (3ª edição). Reino Unido: Routledge.
- Najdeskaa, K. & Rakicevik, G. (2012, Maio). *Planning of sustainable tourism development. Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 44. 210 – 220.
- Oliveira, E. & Manso, J. (2010). Turismo sustentável: utopia ou realidade?, *Revista de Estudos Politécnicos*. VIII, nº 14, 235-253 Retirado de http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-99112010000200015
- Organização Mundial de Turismo- OMT. (2015). *Relatório Turismo e os Objetivos do desenvolvimento sustentável*.
- Organização Mundial de Turismo- OMT .(2016). *Tourism Highlights- Relatório Anual*.

- Pereira, A., Onguglo, B., Pacini, H., Gómez, M. & Muwanga, M. (2017, Setembro). Fostering local sustainable development in Tanzania by enhancing linkages between tourism and small-scale agriculture. *Journal of Cleaner Production*. 162, 1567-1581.
- Planet Guest. (2017). Retirado de <http://www.planetguest.com/> Acedido em 15 de Março de 2017.
- Porto Bay . (2017). Retirado de <http://docplayer.com.br/19897090-Portobay-relatorio-sustentabilidade.html>
<https://www.portobay.com/pt/hoteis/portugal/ilha-da-madeira-portugal/porto-mare/>
<https://www.portobay.com/pt/#footer/socialResponsability/11205> Acedidos em 14 de Março de 2017.
- Reis, L. (2007). A sustentabilidade do turismo na região autónoma da Madeira. (Tese de Mestrado em Engenharia do Território). Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Relatório de Sustentabilidade do Grupo Pestana. (2013). Retirado de <https://www.pestana.com/pt/contents/institucional/planet-guest> Acedido em 15 de Março de 2017.
- Relatório de Sustentabilidade do Grupo Porto Bay Hotels & Resorts. (2013). Retirado de <http://docplayer.com.br/19897090-Portobay-relatorio-sustentabilidade.html> Acedido em 12 de Fevereiro de 2017.
- Santos, R., Méxas, M. & Meiriño, M. (2017, Janeiro). Sustainability and hotel business: Criteria for holistic, integrated and participative development. *Journal of Cleaner Production*, 142, 217- 224.

Santos, S. Barbosa, P. & Bártolo, T. (2009). *Turismo sustentável e a sua importância para o sector em Portugal..* Amoreiras, Portugal: Sustentare Lda. Retirado de <http://www.sustentare.pt/pdf/Research5-%20Turismo-Sustentavel.pdf>

Shyan Hornga, J., HsingLiub, C., FangChouc, S., YenTsaid, C. & ChunChunge, Y. (2017, Maio). From innovation to sustainability: Sustainability innovations of eco-friendly hotels in Taiwan. *International Journal of Hospitality Management*. 63, 44-52.

Silva, G., Azeredo, J. & Pinto, V. (2006). *Análise de um estudo de caso* Retirado de <file:///C:/Users/Fujitsu/Downloads/Estudo%20de%20caso.pdf>

Silveira, D. & Gerhard, T. (2009). *Métodos de pesquisa*. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Brasil.

The International Ecotourism Society- TIES. (2003). *A simple user's guide to certification for sustainable tourism and ecotourism*. Washington, USA.

The International Ecotourism Society- TIES. (2016). *Your travel choice makes a difference*. Rainforest Alliance. Costa Rica.

Trevizan, S. (2006). *Comunidades sustentáveis- A partir do turismo como base local*. Baía, Brasil: EDITUS- Editora da UESC.

Turismo de Portugal. (2011). *Plano estratégico nacional do turismo- Propostas para revisão no horizonte 2015- versão 2.0*. Portugal.: Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento.

Turismo de Portugal. (2012). *Plano estratégico nacional do turismo- Horizonte 2013-2015*. Portugal. Ministério da Economia e do Emprego.

Travel BI. (2017). Retirado de

<http://travelbi.turismodeportugal.pt/ptPT/Paginas/search.aspx?q=travelbicategorias:estatisticas> Acedido em 20 de Fevereiro de 2017.

Travelife. (2017). Retirado de

https://www.travelife.info/index_new.php?menu=certification&lang=pt Acedido em 21 de Março de 2017.

TripAdvisor. (2017). Retirado de

<https://www.tripadvisor.com/hc/pt/articles/200614147-O-que-%C3%A9-o-programa-EcoL%C3%ADderes-do-TripAdvisor->

<https://www.tripadvisor.com/hc/pt/articles/200614137-Como-me-posso-candidatar-para-ser-um-EcoL%C3%ADder->

<https://www.tripadvisor.com/hc/pt/articles/200614097-Quais-s%C3%A3o-os-n%C3%ADveis-do-Programa-EcoL%C3%ADder->

<https://www.tripadvisor.com/hc/pt/articles/200614117-Como-%C3%A9-efetuada-a-classifica%C3%A7%C3%A3o-das-candidaturas-EcoL%C3%ADder->

<https://www.tripadvisor.pt/GreenLeaders> Acedidos em 21 de Março de 2017.

TUI Umwelt. (2017). Retirado de

https://www.tuigroup.com/damfiles/default/tuigroup15/material/dokumente/en/FAQ_TUI-Environmental-Champion2016.pdf5ec87047b

[dbfe911c8f92bb5b51bb7f4.pdf](https://www.tuigroup.com/damfiles/default/tuigroup15/material/dokumente/en/FAQ_TUI-Environmental-Champion2016.pdf5ec87047bdbfe911c8f92bb5b51bb7f4.pdf) Acedido em 21 de Março de 2017.

Turisver. (2017). Retirado de

<http://www.turisver.com/omt-turismo-mundial-cresceu-44-2015-impulso-da-europa/> Acedido em 9 de Março de 2017.

Visit Açores. (2017). Retirado de

<http://www.visitazores.com/pt-pt/top-ten-places-totravel/awards/segundas-melhores-ilhas-do-mundo-para-turismo-sustent-vel> Acedido em 15 de Maio de 2017.

World Tourism Organization- UNWTO. (2017). Retirado de <http://sdt.unwto.org/>

Acedido em 11 de Fevereiro de 2017

Xin, T & Chan, J. (2014, Julho), Tour operator perspectives on responsible tourism indicators of Kinabalu national park. *Elsevier Ltd.* 144, 24- 34.

Anexos

Anexo 1: Questionário

O presente inquérito pretende ajudar na elaboração de um trabalho académico no âmbito de uma Tese de Mestrado em Ecoturismo na Universidade da Madeira, orientada pelo professor Luiz Pinto Machado. O tema da dissertação foca-se no Turismo sustentável. Gostaria de pedir colaboração e para tal pedia que assinalasse na tabela quais as práticas sustentáveis que o hotel executa.

Atendendo a que este tema é muito importante para um grupo significativo de turistas e que esta tese poderá ser uma forma de promoção e divulgação dos vossos hotéis a sua colaboração será um importante contributo para ambas as partes.

Práticas Sustentáveis	Nome do hotel
Máquinas secar roupa eficientes	
Regula temperatura ar condicionado	
Pratica um plano manutenção preventiva	
Plano de reutilização roupa de cama e toalhas	
Aquecimento água por sistema solar	
Sensores que desligam equipamentos quando quarto está vazio	
Sensores que desligam as luzes quando quarto está vazio	
Sensores que ajustam a temperatura quando quarto está vazio	
Piscina com aquecimento solar	
Sensores desligam luzes de áreas públicas	
Lâmpadas interiores em LEDs	
Concluiu avaliação energética	
Janelas eficientes (ex: com vidros duplos)	
Torneiras com doseadores de água	
Chuveiros com doseadores de água	
Sanitas descarga eficiente (4,5 litros por descarga)	
Rega inteligente nos jardins	
Fontes de água alternativa nas descargas das sanitas	
Fontes de água alternativa na rega do jardim	
Fontes de água alternativa nos aspersores de incêndio	
Artigos de higiene biodegradáveis	
Artigos de higiene com ingredientes orgânicos	
Artigos de higiene produzidos localmente	
Artigos de higiene com embalagens recicladas	
Dispensadores recarregáveis	

Limpeza seco sustentável	
Compra frutas e legumes certificados	
Compra Bebidas certificadas	
Possui mobília reciclada, recuperada ou com materiais renováveis	
Concluiu avaliação desperdício	
Elimina materiais perigosos (cartuchos impressora, pilhas, lâmpadas)	
Resíduos são compostados local ou exterior	
Loiça e talheres reutilizáveis	
Recicla óleo alimentar	
Recicla o piso, os colchões e mobília quando os muda	
Pratica jardinagem sem químicos	
Possui plantas locais no jardim	
Tintas com COV baixo	
Regista emissões carbono	
Solicita comentários aos turistas	
Informação a clientes sobre práticas sustentáveis na R.A.M.	
Estação carregamento de automóveis a menos de 2Km	

Outras práticas sustentáveis:

Anexo 2: Plano de reutilização de roupa de cama e toalhas de banho do Grupo Pestana



Anexo 3: Horta biológica- Pestana Palms



Anexo 4: Código de Ética da OMT

O código mundial de ética é um marco importante para o desenvolvimento responsável do Turismo a nível mundial assinado em Assembleia Geral em Santiago do Chile a 1 de Outubro de 1999. Entre 1997 e 1999 foi constituído um comité especial para preparar o Código de Ética Mundial do Turismo. Este código é composto por 10 artigos sendo que 9 deles demonstram as instruções para a prática deste tipo de turismo e o décimo refere-se à resolução de litígios.

Este código tem como principal objetivo minimizar os impactos negativos do turismo no meio ambiente e na cultura das regiões fazendo crescer os benefícios na comunidade. Tenciona ainda promover que o turismo sustentável pode ser acessível a todos dado que qualquer pessoa tem o direito de usufruir do seu tempo livre respeitando as escolhas sociais de cada população. O Código tenta dar continuidade à Carta do Turismo e ao Código do Turista.

O Código Mundial de Ética foi assinado no passado dia 8 de Fevereiro na Ilha da Madeira por cinco unidades hoteleiras de renome: o grupo Pestana, o grupo Four Views, o grupo Savoy, o grupo Porto Bay e a Quinta Furão. Estas empresas comprometem-se a fazer cumprir algumas medidas sustentáveis que ajudarão a melhorar o meio ambiente e a qualidade de vida da população residente. Este compromisso não é uma obrigação legal, mas sim uma obrigação moral de todos os funcionários das empresas envolvidas.

Obtenha mais esclarecimentos em: **www.ethics.unwto.org**

Anexo 5: Certificação Green Key

A Green Key é um rótulo ecológico criado na Dinamarca em 1994 e inicialmente dedicado apenas a hotéis e similares, atualmente é atribuído a mais de 2400 estabelecimentos em mais de 50 Países . O programa “Green key” é um certificado internacional que contribui para promover o turismo sustentável no mundo, identificando os estabelecimentos turísticos, parques de campismo, alojamentos locais e restaurantes com boas práticas ambientais e sociais, que possuem nos seus estabelecimentos uma gestão ambientalmente eficaz e que promovem a educação ambiental para a sustentabilidade. Esta iniciativa é desenvolvida pela Foundation for Environmental Education (FEE) com sede na Dinamarca. Em Portugal a gestão é assegurada pela Associação Bandeira Azul da Europa (ABAE). No nosso País só são

aceites candidaturas de hotéis, hotéis- apartamentos, turismo de habitação e turismo no espaço rural.

Os objetivos deste programa são os seguintes: colaborar na divulgação da Agenda 21 local através de um melhor desempenho ambiental do sector do turismo; sensibilizar para a mudança de práticas e comportamentos; envolver os estabelecimentos na responsabilização do turismo sustentável; identificar as ações de gestão ambiental de sucesso como mais-valias para o turismo sustentável.

Para poderem apresentar uma candidatura os estabelecimentos devem preencher um questionário existente na plataforma do site, anexando igualmente todos os documentos que comprovem o cumprimento dos critérios. Estes critérios são divididos da seguinte forma: critérios obrigatórios (O) que devem ser cumpridos integralmente e por critérios guia (G) que são considerados conselhos para uma melhoria contínua do desempenho. A candidatura só será aprovada se todos os critérios obrigatórios forem integralmente cumpridos. Todos os candidatos serão objeto de uma avaliação presidencial ao estabelecimento a qual analisará o modo como os critérios são implementados. Posteriormente será elaborado um relatório para os Júris Nacional e Internacionais. A inscrição neste programa tem um custo associado com periodicidade anual..

Após a aprovação é divulgada a lista de estabelecimentos galardoados na cerimónia nacional de entrega do galardão. É crucial que se mantenham os mesmos níveis de excelência ambiental e social e para tal, são selecionados aleatoriamente alguns estabelecimentos para serem objeto de uma reavaliação decorridos 6 meses após a atribuição do galardão.

Para mais informações aceda à página oficial: www.abae.pt

Anexo 6: Certificação Travelife

A Travelife é uma iniciativa que teve o seu início em 2007 e certifica empresas turísticas que tencionam praticar um turismo mais sustentável. Consiste em apadrinhar as empresas através da partilha de conhecimento bem como de ferramentas destinadas a contribuir para a melhoria da respetiva sustentabilidade. É considerada uma das certificações mais importantes a nível mundial.

Para se candidatar a este certificado a empresa deverá introduzir práticas de gestão ambiental, deve nomear um responsável pela área de sustentabilidade que terá de possuir o galardão pessoal da Travelife. O segundo passo para a obtenção do galardão tem em

consideração o relatório de sustentabilidade do hotel, o qual terá de ir de encontro com os parâmetros básicos avaliados pelo programa Travelife. O terceiro ponto consiste numa auditoria autónoma realizada no local. Se os critérios sociais e ambientais da Travelife forem cumpridos, os hotéis irão beneficiar de uma redução de custos o que lhes permitirá alcançar vantagens competitivas.

Obtenha mais informações através de: **www.travelife.info**

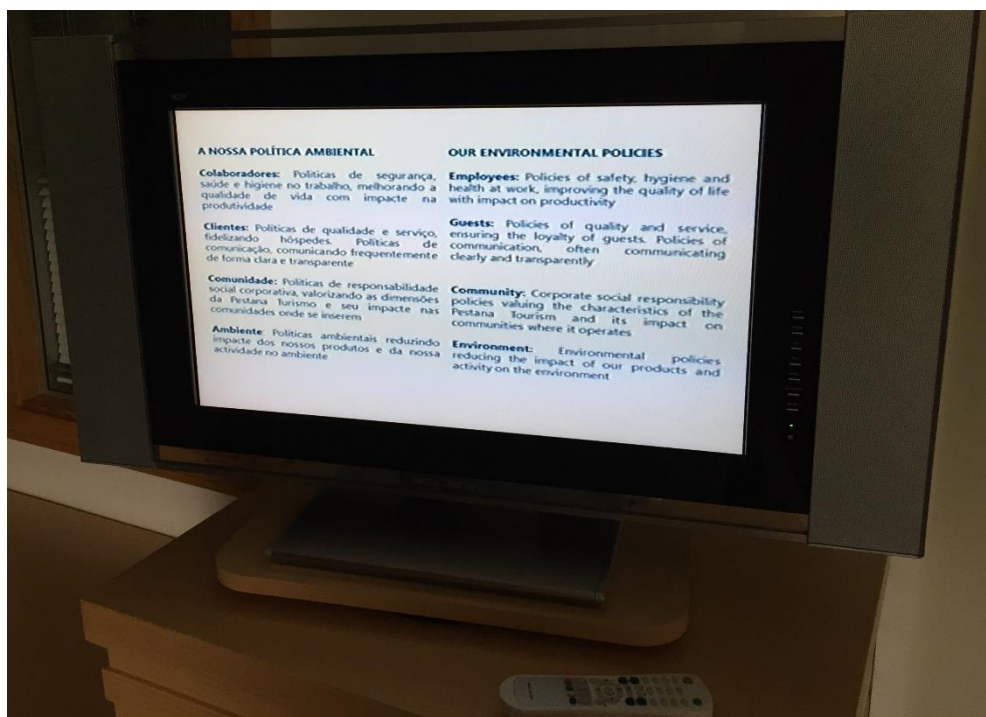
Anexo 7: Certificação Tui Umwelt Champion

Este prémio existe desde 1996 e recompensa os hotéis mais sustentáveis. Para se candidatar a este galardão as unidades devem; possuir uma certificação válida de sustentabilidade que seja reconhecida pelo GSTC; atingir uma pontuação de satisfação de hóspedes de no mínimo 8 e, pelo menos 10 clientes terem, respondido a perguntas relacionadas com o tema ambiental. A taxa anual de inscrição e de comercialização do TUI Umwelt Champion é de 150 €. A avaliação tem lugar em julho de cada ano e os vencedores do TUI Umwelt Champion receberão uma notificação no final do verão e, posteriormente, será publicada uma lista dos vencedores no site a qual será posteriormente remetida para as agências de viagens.

Os premiados beneficiam de publicidade extra gratuita nos folhetos publicados pela TUI Germany, TUI Austria e TUI Suisse que ajuda o hotel a se destacar dos concorrentes, serão ainda publicitados numa brochura digital especial em agências de viagens que podem encontrar hotéis sustentáveis numa base de dados. A TUI Umwelt Champions beneficia de uma comunicação interna e externa regular, os hóspedes podem filtrar os hotéis vencedores no site de reservas.

Para mais informações visite o site: **www.tui.com/umweltschutz-im-urlaub/**

Anexo 8: Televisor eficiente- Pestana Carlton



Anexo 9: Chuveiros com doseadores- Pestana Carlton



Anexo 10: Horta biológica- Pestana Carlton



Anexo 11: Autocolante nas tomadas para chamada de atenção – Grupo Four Views



Anexo 12: Mini Chiller na sauna- Grupo Four Views



Anexo 13: Plano de reutilização de roupa de cama e toalhas de banho- Grupo Four Views

Gutschein in Form eines Rabatts bei einer Bestellung in unserem Bar & Restaurant

Gutschein in Form eines Rabatts bei einer Bestellung in unserem Bar & Restaurant

Bitte entwerfen Sie Ihren Gutschein an der Rezeption.

Wenn Sie Interesse haben, Tufen Sie bitte diese Karte aus und geben Sie diese spätestens 16 Uhr des Vortages an der Rezeption ab.

FourViews
HOTELS

Lieber Gast,
Hiermit möchten wir Ihnen eine umweltfreundliche Idee vorschlagen. Sie helfen hierbei nicht nur unserer Umwelt, sondern Sie erhalten auch einen **Cash Reward Gutschein** (in Form eines Rabatts bei einer Bestellung in unserer Bar & unserem Restaurant)

Wenn Sie auf eine tägliche Reinigung Ihres Zimmers verzichten, finden Sie hier unten ihren entsprechenden Cash Reward Gutschein:

WÄHLEN SIE EINEN GUTSCHEIN AUS	UNSER VORSCHLAG	IM WERT VON	DIESE WAHL
	Montag	5 €	<input type="checkbox"/>
	Dienstag	5 €	<input type="checkbox"/>
	Mittwoch	5 €	<input type="checkbox"/>
	Donnerstag	5 €	<input type="checkbox"/>
	Freitag Samstag & Sonntag	17,50 €	<input type="checkbox"/>

Bitte beachten Sie, dass die Abfallsbehälter trotzdem von Ihrem Zimmermädchen geleert wird und die Toilettenartikel wieder aufgefüllt werden.
Wenn Sie Interesse haben melden Sie sich mittels diese Karte an der Rezeption an.

ZIMMER NR: 825

NAME: _____

UNTERSCHRIFT: _____

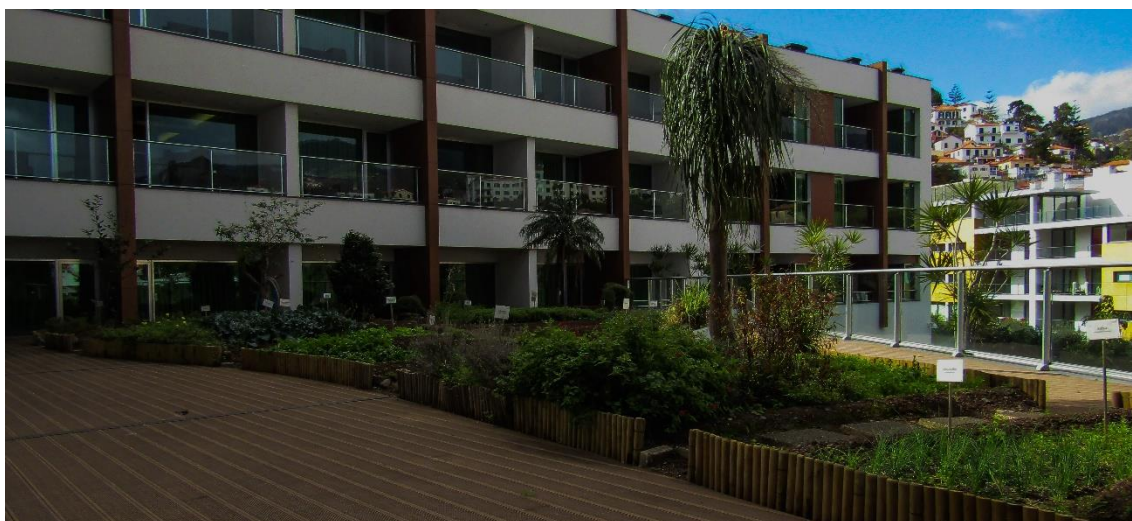
Anexo 14: Ecoponto nos quartos- Four Views Baía



Anexo 15: Plantas nativas da região- Four Views Baía



Anexo 16: Horta biológica- Four Views Baía



Anexo 17: Certificação TripAdvisor

O programa EcoLíderes bonifica os hotéis e pousadas que executam boas práticas sustentáveis. Este programa resulta de uma ação conjunta de especialistas nacionais e internacionais em medidas sustentáveis, como o programa de certificação LEED (existente no EUA), o programa das Nações Unidas para o meio ambiente, o programa ENERGY STAR (agência de proteção do ambiente nos EUA).

Os estabelecimentos premiados possuem na sua página do site o selo do programa ajudando todos aqueles que se interessam por este nicho de mercado. A participação é totalmente gratuita e encontra-se disponível para acolher todas as unidades que estejam interessadas em promover as suas medidas sustentáveis.

Cada estabelecimento é avaliado quanto à influência e diversidade das boas práticas e sendo-lhes atribuída uma pontuação que determina o nível de EcoLíder do hotel. Existem cinco níveis no programa: EcoParceiro (que possui os requisitos mínimos); EcoLíderes Bronze (alcança uma pontuação de 30% na prática de medidas sustentáveis); EcoLíder Prata (obtem uma percentagem de 40) EcoLíder Ouro (adquire 50 pontos percentuais) e EcoLíder Platina (conquista 60% ou mais).

Os visitantes podem consultar a lista das práticas sustentáveis de cada hotel clicando no selo existente na página do hotel no TripAdvisor permitindo ao utilizador ter uma noção exata da sustentabilidade do estabelecimento.

O programa EcoLíderes estabeleceu uma corporação com a organização Cadmus Group que fiscaliza os hotéis que se candidatam ao programa.

Consiga mais informações através do site: www.tripadvisor.pt/GreenLeaders

Anexo 18: Certificação ISO 14 001

A ISO 14001 é a norma internacional para um sistema de gestão da qualidade ambiental (SGA). Em Portugal é certificada pela SGS , que foi o primeiro organismo a obter a possibilidade de atribuir Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade em 1998.

Este sistema ajuda principalmente a alcançar um desempenho ambiental correto, a direcionar a aplicação de sistemas de gestão ambiental nas empresas e, finalmente, a dar as indicações que permitem garantir que os requisitos pré-estabelecidos são cumpridos em conformidade. Todas as empresas, querendo, poderão candidatar-se e beneficiar desta norma.


A ISO 14001 é norteada pelo princípio Plan-Do-Check-Act (PDCA: Planear-Executar-Verificar-Agir). Planear os objetivos para atingir os resultados considerando a política ambiental. Executar os objetivos planeados. Verificar os processos tendo em conta a política ambiental, os objetivos e os requisitos legais. Agir na melhoria do sistema de gestão ambiental da empresa.

Para se poderem candidatar, as organizações têm de cumprir uma série de etapas. Desde logo terão de apresentar er uma proposta à SGS, de seguida é feita uma análise aos documentos do sistema de gestão ambiental e sendo elaborado o competente relatório. Posteriormente são conduzidas entrevistas aos colaboradores da empresa, verificando concomitantemente os registos e observando as práticas sustentáveis. Finalmente é enviado um certificado se a decisão se vier a revelar favorável à empresa. A auditoria de renovação acontece de 3 em 3 anos.

As entidades que possuem este tipo de certificação disseminam sinais ao mercado de que possuem um compromisso ambiental robusto, que conseguem reduzir custos através de uma utilização mais eficiente dos recursos o que lhes possibilita formalizar parcerias com organizações que dão relevância ao ambiente.

Para mais esclarecimentos aceda a: **www.sgs.pt**

Anexo 19: Plano de reutilização da roupa de cama e toalhas de banho- Grupo Porto Bay



ECO-FRIENDLY

contribua para um ambiente mais sustentável. Se pretender reutilizar as **toalhas** pendure-as, muito obrigada . . .

contribute to a more sustainable environment. Hang the **towels** that you would like to reuse, thank you . . .

beitragen Sie zu einer nachhaltigeren Umwelt. Wenn Sie die **Handtücher** wiederverwenden, bitte hängen Sie denen, danke schon . . .

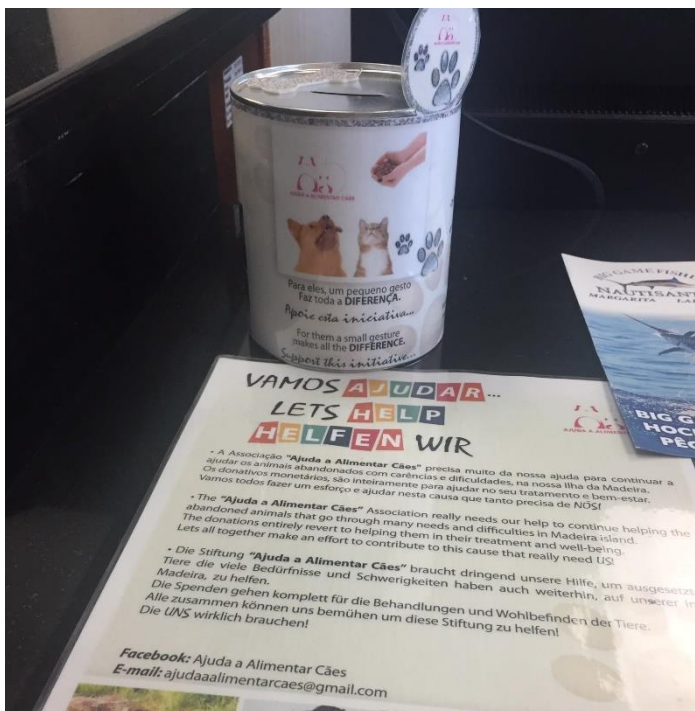
contribuez à un environnement plus durable. Accrochez les **serviettes** que vous souhaitez réutiliser, merci . . .

PORTOBAY HOTELS & RESORTS

Anexo 20: Angariação de fundos para a Associação Fundação do Gil- Grupo Enotel



Anexo 21: Angariação de Fundos para a Associação Ajuda a Alimentar cães – Grupo Enotel



Anexo 22: Troca única de toalha por dia- Grupo Enotel



Caro hóspede,

Por motivos ambientais só efetuamos uma troca de toalha da piscina por dia.

Dear Guest,

For the sake of our environment we only exchange the pool towels once a day.

Cher client,

En vue de protéger l'environnement nous n'effectuons qu'un échange de serviettes de piscine par jour.

Lieber Gast,

Um die Umwelt zu schützen wechseln wir die pool badetücher nur einmal pro tag.



CONTRIBUA PARA UM MUNDO MAIS SAUDÁVEL
FOR THE SAKE OF OUR ENVIRONMENT
CONTRIBUEZ POUR UN MONDE SAIN
UMWELTSCHUTZ DENKEN SIE AN DIK ANFORDERUNG DER ZUKUNFT

Anexo 23: Ecopontos nos quartos- Enotel Lido




Anexo 24: Jardim Enotel Lido




Anexo 25: Apoio à Associação Abraço com 1€ do check-out- Grupo Galo Resort

O abraçar pessoas com HIV
Hugging people with HIV
Die Umarmung von Menschen mit HIV
Embrasser des gens avec le VIH

People Help People



ABRACO



"1€ por check out" é uma acção inserida na nossa política de Responsabilidade Social, saiba mais sobre as nossas acções em www.galoresort.com

"1€ Check Out" is an action of our Social Responsibility Policy. Get to know more about our actions and our corporate policies in our website www.galoresort.com

"1 € Check Out" ist eine Aktion unserer Soziale Gesellschaftspolitik. Erfahren Sie mehr über unser Handeln und unsere Unternehmenspolitik auf unserer Website zu wissen www.galoresort.com

"1€ Check Out" est une mesure prise dans le cadre de notre politique de responsabilité sociale. Vous trouverez plus d'informations sur nos mesures et notre politique d'entreprise sur notre site internet www.galoresort.com

Anexo 26: Plano de reutilização da roupa de cama e toalhas de banho- Grupo Galo Resort



Anexo 27: Temperatura do ar condicionado controlada para poupar energia- Galo Sol



Anexo 28: Compostagem de resíduos orgânicos feita no hotel Galo Sol



Anexo 29: Ecopontos nos quartos- Galo Sol



Anexo 30: Plantas- Galo Sol



Anexo 31: Horta biológica- Galo Sol



Anexo 32: Ecoponto no hotel- Galo Alpino



Anexo 33: Horta biológica – Galo Alpino



Anexo 34: Responsabilidade social campanha “We Share” -Belmond Reid’s Palace

