

MANUAL DE DIRETRIZES



Normalização e Certificação de  
**TURISMO SUSTENTÁVEL**

SEDEC  
Secretaria  
de Estado de  
Desenvolvimento  
Econômico



ONU  
programa para o  
meio ambiente

**SEBRAE** Serviço de Apoio às  
Micro e Pequenas Empresas  
Mato Grosso



# FICHA TÉCNICA

## GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

**Mauro Mendes Ferreira**  
Governador do Estado de Mato Grosso

**Otaviano Pivetta**  
Vice-Governador do Estado de Mato Grosso

**Cesar Alberto Miranda Lima dos Santos Costa**  
Secretário de Estado de Desenvolvimento Econômico

**Jefferson Preza Moreno**  
Secretário Adjunto de Turismo

**Diego Augusto Orsini Beserra**  
Analista de Desenvolvimento Econômico e Social –  
Turismólogo

**Leandro Carvalho Lima**  
Analista de Desenvolvimento Econômico e Social -  
Turismólogo

## PARCERIA PARA AÇÃO PELA ECONOMIA VERDE (PAGE)

### PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O MEIO AMBIENTE (PNUMA)

**Denise Hamú de La Penha**  
Representante do PNUMA no Brasil

**Regina Cavini**  
Oficial de Programas Sênior

**Elisa Dettoni**  
Gerente de Projetos

**Camila Cavallari**  
Analista de Programas

**Katrina Junghwa Kim**  
Voluntária

## COORDENAÇÃO LOCAL

**Eduardo C. Chiletto**  
Coordenador Nacional de Projeto

**Marcela Gaiva**  
Assistente de Projeto

## SEBRAE/MT

**Jandir José Milan**  
Presidente do Conselho Deliberativo do Sebrae/MT

**José Guilherme Barbosa Ribeiro**  
Diretor-Superintendente

**Eliane Ribeiro Chaves**  
Diretora-Técnica

**Eneida Maria de Oliveira**  
Diretora-Administrativa

**Ricardo William Santiago**  
Gerência de Macrossegmentos

**Suênia Sousa**  
Gerência do Centro Sebrae de Sustentabilidade

**Luanna Pollyana da Silva S. Duarte**  
Analista do Projeto

**Marisbeth Maria Gonçalves**  
Analista do Projeto

**Regina Lídia Uliana de Souza**  
Assistente do Projeto

Consultores:  
**Alexandre Eliasquevitch Garrido**  
Sextante Consultoria

**Ana Carolina Borges Pinheiro**  
AI Soluções em Turismo e Sustentabilidade



# O que é turismo sustentável e por que ele é importante?

O turismo sustentável é uma nova forma de se agir no turismo, uma forma que busca simultaneamente a conservação e proteção do meio ambiente, a promoção da cultura, a valorização das tradições, o respeito das pessoas, em particular da comunidade local, melhorando a experiência positiva do turista e promovendo a viabilidade dos negócios.

De acordo com o Fórum Econômico Mundial, que publica bianualmente o Índice de Competitividade de Viagens e Turismo (2017), o Brasil foi apontado como o primeiro país do mundo no quesito recursos naturais. Em particular no Estado de Mato Grosso, com seus recursos naturais e culturais, observa-se a vocação natural para o segmento de turismo de natureza, segmento reconhecido internacionalmente e que representou 16,6% das viagens realizadas ao país, segundo a Embratur (2018).

Mato Grosso abriga riquezas incomensuráveis, como os três ecossistemas mais importantes do país presentes em seu território: o Cerrado, a Amazônia e o Pantanal, esses dois últimos considerados Patrimônios Naturais da Humanidade.

De beleza exuberante, os quatro polos turísticos do Estado dividem-se entre: Floresta Amazônica, com rica diversidade de fauna e flora; Pantanal, a maior planície alagável do planeta com uma das maiores biodiversidades de animais do mundo; Cerrado, com chapadões, grutas e belíssimas cachoeiras; e a região do Araguaia, com o misticismo da Serra do Roncador combinado com as praias de água doce do Rio Araguaia. Nos quatro polos, a hospitalidade do povo é marcante, aliada ao rico patrimônio histórico, sobretudo em Cuiabá, e diversificada gastronomia regional, que tem como base principal o peixe, acompanhado com os sabores, frutos e temperos da terra.

Todo esse potencial traz muitas oportunidades, mas também grandes desafios. A escolha por uma forma de turismo mais sustentável apresenta-se como o melhor caminho para o alcance de um desenvolvimento ambientalmente responsável, socialmente justo e economicamente viável.

Este documento visa a contribuir para a transformação equitativa e sustentável das estruturas econômicas com a finalidade de alcançar a sustentabilidade ambiental, a criação de empregos decentes, a redução da pobreza e a melhoria do bem-estar humano.

# O Estado de Mato Grosso e seus biomas

## **BIOMA AMAZÔNIA**

Localizado na porção norte de Mato Grosso, possui a maior área territorial com 53%. É considerado o maior bioma do Brasil e contém 16 Unidades de Conservação somente no Estado.





## **BIOMA CERRADO**

É o segundo maior bioma da América do Sul, ocupa 40% do território estadual e é reconhecido como a savana mais rica do mundo, do ponto de vista de diversidade biológica. Possui 24 Unidades de Conservação.



## **BIOMA PANTANAL**

Localizado no sul de Mato Grosso, possui a menor representação com 7% do território.

É uma das maiores planícies alagáveis do planeta e reconhecido pela Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO) como Patrimônio da Humanidade e reserva da biosfera . Possui 5 Unidades de Conservação.



Os destinos turísticos e as organizações do setor devem considerar a Agenda 2030 e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável como guias na condução de suas atividades.



Para saber mais:  
<http://tourism4sdgs.org>  
<https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/>



**6** ÁGUA POTÁVEL  
E SANEAMENTO



## ODS 6 - **ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO**

Gestão e uso eficiente da água, investimento para o fornecimento, acesso à água com segurança, higiene e saneamento e eficiência tecnológica.

**7** ENERGIA  
LIMPA E  
ACESSÍVEL



## ODS 7 - **ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL**

Promover investimentos em fontes de energia limpa para contribuir com a redução das emissões de gases de efeito estufa e com o acesso à energia renovável para todos.

**8** TRABALHO DIGNO  
E CRESCIMENTO  
ECONÔMICO



## ODS 8 - **TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO**

Gerar oportunidades de trabalho, particularmente para jovens e mulheres, contribuindo com a promoção de impactos socioeconômicos positivos na economia local.

**11** CIDADES E  
COMUNIDADES  
SUSTENTÁVEIS



## ODS 11 - **CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS**

Investimento em infraestrutura de transporte segura, acessível e sustentável, redução da poluição do ar e planejamento inclusivo para resultar em cidades mais inteligentes para os turistas e residentes.

**12** PRODUÇÃO  
E CONSUMO  
SUSTENTÁVEL



## ODS 12 - **CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS**

Adotar modos de consumo e produção sustentáveis, acelerando a mudança para a sustentabilidade, como o uso de ferramentas para monitorar o desenvolvimento sustentável, os impactos no desenvolvimento do turismo, incluindo energia, água, resíduos, biodiversidade e criação de empregos verdes.

**13** AÇÃO CONTRA  
A MUDANÇA  
GLOBAL DO  
CLIMA



## ODS 13 - **AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA**

As atividades econômicas ligadas ao turismo podem reduzir a emissão de carbono. Já existem soluções inovadoras e acessíveis para setores como hotelaria, transporte e produção de alimentos.

**4** VIDA  
NA ÁGUA



## ODS 14 - **VIDA NA ÁGUA**

Conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável.

**15** VIDA  
TERRESTRE

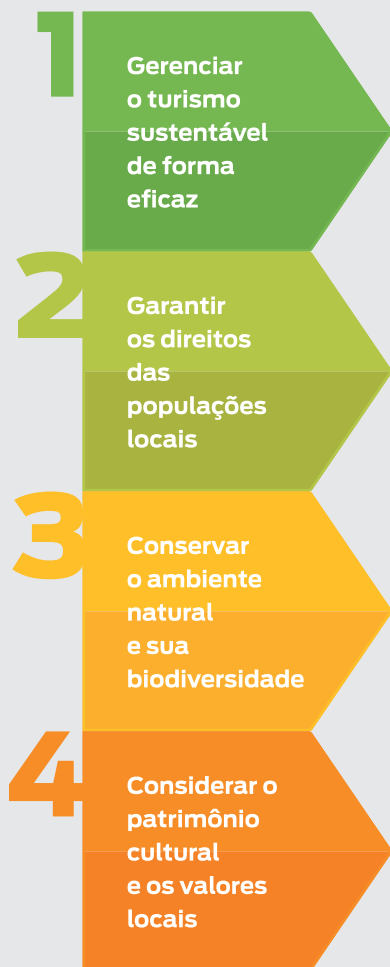


## ODS 15 - **VIDA TERRESTRE**

Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e inibir a perda de biodiversidade.

# Os oito princípios do turismo sustentável

A partir da conexão com os conceitos de desenvolvimento sustentável, todo o ecossistema composto de pessoas, instituições, grupos e órgãos governamentais é estratégico para o ciclo virtuoso da atividade turística. As partes interessadas do turismo precisam atuar com responsabilidade e seguir as diretrizes em sua atuação diária, planejamento e operação.

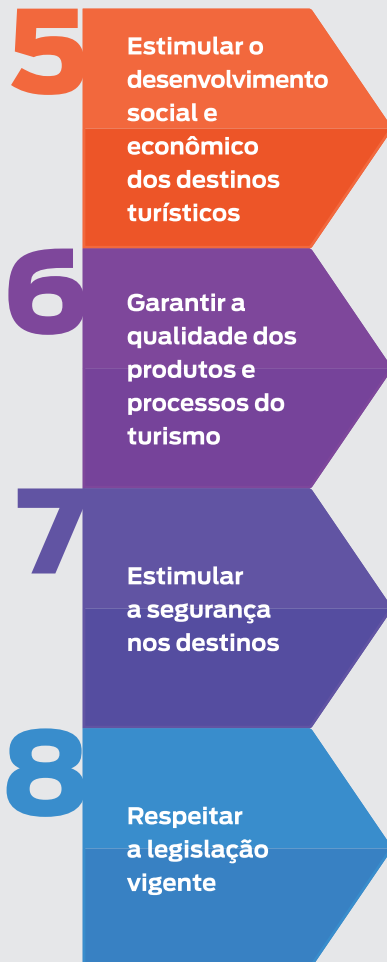


Estabelecer e/ou promover processos éticos de negócios que busquem o engajamento dos envolvidos em responsabilidade corporativa (social, econômica e ambiental), aumentando o compromisso de destinos e negócios com a sustentabilidade na elaboração e implementação de missões, objetivos, estratégias, planos e processos de gestão.

Buscar e promover mecanismos e ações de responsabilidade social, ambiental e de equidade econômica, inclusive o respeito e a defesa dos direitos humanos e de uso da terra, mantendo ou ampliando, em médio e longo prazos, a dignidade dos trabalhadores e comunidades envolvidas. As operações e práticas da organização devem reconhecer, promover e respeitar o patrimônio cultural das regiões e as tradições e os valores culturais não predatórios, além de contribuir para o desenvolvimento social e econômico dos trabalhadores e comunidades envolvidas em sua cadeia produtiva.

Considerando o contexto social e econômico existente, adotar práticas de mínimo impacto sobre o ambiente natural, monitorando e mitigando efetivamente os impactos negativos, de forma a contribuir para a manutenção das dinâmicas e os processos naturais em seus aspectos paisagísticos, físicos e biológicos.

Reconhecer e respeitar o patrimônio histórico-cultural dos destinos turísticos. As atividades turísticas devem ser planejadas, implementadas e gerenciadas em harmonia com as tradições e os valores culturais, colaborando para a sua conservação e o seu desenvolvimento.



Contribuir para o fortalecimento da economia local, a qualificação das pessoas, a geração crescente de trabalho, emprego e renda, e o fomento da capacidade local de desenvolver empreendimentos turísticos conforme sua vocação.

Avaliar e atender às expectativas do turista estabelecendo, documentando, divulgando e reconhecendo padrões de higiene, segurança, atendimento, informação e educação ambiental.

Contribuir para a segurança nos destinos, aumentando os níveis de segurança, proteção e conforto da população local e dos turistas.

Identificar e estar ciente dos requisitos legais aplicáveis.

# Como praticar os princípios do turismo sustentável

1

**Gerenciar o turismo sustentável de forma eficaz**

## **Empresa**

Considere como parte integrante da sua estratégia a sustentabilidade, pautando suas decisões nesta abordagem e se preocupando com os impactos das suas decisões.

## **Destino**

Crie um grupo organizado, comitê ou conselho responsável com a participação da iniciativa privada e do setor público, que trabalhe com a abordagem de turismo sustentável. Esse grupo deve ser adequado ao tamanho e à escala do destino, e tem responsabilidades definidas, supervisão e capacidade de implementação para a gestão das questões ambientais, econômicas, sociais e culturais locais.

2

**Garantir os direitos das populações locais**

## **Empresa**

Nas operações e práticas da organização, respeite os direitos da comunidade local, em particular, das populações tradicionais.

## **Destino**

Ofereça programas regulares para as comunidades envolvidas com o turismo, no intuito de melhorar a compreensão das oportunidades e desafios da atividade, bem como a importância da sua sustentabilidade.

**3**

**Conservar o ambiente natural e sua biodiversidade**

### **Empresa**

Definir a capacidade de carga e adotar ações de impacto mínimo ao ambiente, conservando as áreas naturais e protegendo a flora e a fauna nas suas operações.

### **Destino**

Considere as políticas e programas de proteção da área do Destino e estabeleça ferramentas de controle e gestão relevantes, com base no estudo de impactos, envolvendo capacidade de carga turística e engajamento na gestão pertinente ao bioma e biodiversidade do ambiente natural. Use as políticas públicas para estimular medidas para minimizar o consumo de água, de energia, reduzir a geração de resíduos sólidos, tratar os efluentes gerados e conservar o ambiente natural em que está inserido.

**4**

**Considerar o patrimônio cultural e os valores locais**

### **Empresa**

Apoie e divulgue iniciativas para o conhecimento, a valorização, a preservação, o respeito e a promoção da cultura local.

### **Destino**

Considere uma política e um sistema para avaliar, reabilitar e conservar os locais naturais e culturais, incluindo patrimônio construído (histórico e arqueológico) e as visitas rurais e urbanas.

## Como praticar os princípios do turismo sustentável

**5**

**Estimular o desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos**

### **Empresa**

Empregue, na maior extensão viável, trabalhadores (empregados, subcontratados ou autônomos) das comunidades locais ou regionais. Comprometa-se com o aproveitamento de pessoas e da produção local, incentivando a qualidade e sustentabilidade. Apoie e capacite pessoas das comunidades locais para a prestação de serviços e fornecimento de insumos ou atividades complementares às da organização. Privilegie a aquisição de produtos locais e estimule os turistas a consumi-los.

### **Destino**

Incentive empresas locais a proporcionarem emprego para a população residente, oportunidades de formação profissional, segurança no trabalho e salário justo para todos. Apoie empresas locais de pequeno e médio porte, ajude na promoção e no desenvolvimento de produtos locais sustentáveis e comércio equitativo, baseados na cultura da região. Monitore a contribuição econômica direta e indireta do turismo para a economia do destino e relate para a população.

**6**

**Garantir a qualidade dos produtos e processos do turismo**

### **Empresa**

Estabeleça e mantenha procedimento para identificar as expectativas dos clientes em relação aos produtos e serviços oferecidos e dar resposta consistente às reclamações e sugestões recebidas.

### **Destino**

Monitore, previna e denuncie publicamente o crime, a segurança e os riscos para a saúde. Monitore e reporte publicamente a satisfação do visitante e, se necessário, tome medidas para melhorá-la.

## 7 Estimular a segurança nos destinos

### **Empresa**

Ofertar produtos e serviços seguros, com foco na gestão dos riscos associados às atividades realizadas pelos turistas. Estabelecer planos de emergência quando pertinentes para atuar em situações indesejadas que afetem a segurança do turista.

### **Destino**

Identificar os riscos e tomar medidas para manter os ambientes seguros e adequados para o desenvolvimento do turismo. Apoiar e dar assistência ao turista em caso de situações indesejadas que afetem a sua segurança.

## 8

## Respeitar a legislação vigente

### **Empresa**

Atenda e respeite a legislação vigente em seu município, Estado e país, relacionada com os impactos gerados pelo seu negócio. Planeje e implemente medidas para prevenir os impactos negativos das suas atividades na cultura local.

### **Destino**

Considere a adoção de legislação que estimule o desenvolvimento sustentável do turismo, buscando minimizar os seus impactos negativos e potencializar os impactos positivos.







## Boas práticas de Turismo Sustentável

As práticas sustentáveis são ações tomadas pelas organizações, individual ou coletivamente, para minimizar os impactos negativos e potencializar os impactos positivos por elas gerados.

As práticas sustentáveis podem reduzir custos, assegurar qualidade e segurança ao cliente, melhorar o relacionamento com a comunidade local, desenvolver a economia da região, preservar o meio ambiente e promover a cultura local, entre muitos outros benefícios.

A partir dos exemplos e direcionamentos deste documento, bem como das práticas sustentáveis apresentadas, espera-se que sua empresa ou destino inspire-se em planejar e executar atividades, respeitando os princípios da sustentabilidade e contribuindo com os objetivos de desenvolvimento sustentável.

## Práticas sustentáveis no setor de turismo



**USO  
DA ÁGUA**

---

**RESÍDUOS  
SÓLIDOS**

---

**EFICIÊNCIA  
ENERGÉTICA**

**A.** Reduza o consumo de água com iniciativas como: utilização de dispositivos de baixo fluxo, injeção de ar, campanhas para redução do consumo de água (para funcionários e clientes).

**B.** Inspeção periodicamente para identificar vazamentos.

**C.** Utilize programa específico para reduzir a necessidade de troca diária de roupas de cama e toalhas, e, com isso, reduzir a lavagem das peças.

**D.** Instale calhas para captação de água da chuva para irrigar jardins, limpeza de piso, lavagem de carros, utilização em bacias sanitárias.

**E.** Preserve e revitalize os mananciais de água.

**F.** Utilize dispositivo de drenagem para piscinas.

**G.** Utilize produtos de limpeza adequados para lavanderia e cozinha.

**H.** Faça reuso da água cinza (por exemplo: usar como rega de jardins, limpeza de pisos e lavagem de carros).

**I.** Utilize sistemas de tratamento de águas residuais.

**J.** Quando for o caso, faça o tratamento da água (por exemplo: tratar as águas residuais para irrigação, lançamento em corpos hídricos com as devidas autorizações ambientais ou outros usos previstos por lei).

**A.** Realize a aquisição preferencial de produtos em embalagens para grandes quantidades, quando compatível com as operações da organização e das condições ambientais, levando em consideração aspectos de segurança, de qualidade e econômicos.

**B.** Reduza o uso de embalagens descartáveis.

**C.** Utilize recipientes adequados para a coleta.

**D.** Realize a coleta seletiva, manejo e destinação final adequada.

**E.** Faça a separação secundária de resíduos com recipientes de armazenamento temporário.

**F.** Reutilize os resíduos orgânicos, inclusive como insumo de produção para as comunidades locais.

**G.** Faça acordos contratuais com fornecedores para a coleta de embalagens (logística reversa) e produtos não utilizados.

**A.** Faça seleção e consumo adequados de materiais de construção.

**B.** Utilize isolamento térmico de paredes, forros e esquadrias.

**C.** Sempre que possível, estimule o uso de ventilação natural nas instalações.

**D.** Otimize o uso de áreas de sombra e de sol.

**E.** Otimize o uso da iluminação natural.

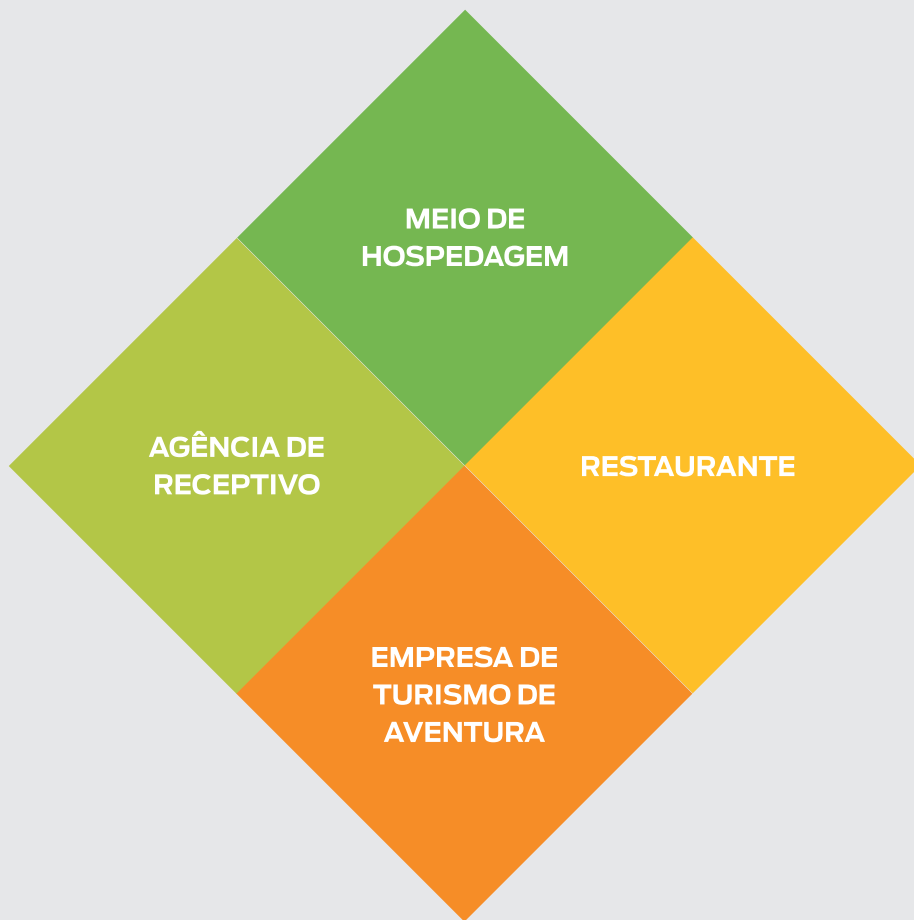
**F.** Minimizar as fugas e perdas de calor nas instalações hi-

dráulicas, de sistemas de aquecimento e de refrigeração.

**G.** Utilize equipamentos e dispositivos de aquecimento ou refrigeração com eficiência energética maximizada.

**H.** Privilegie o uso de veículos eficientes do ponto de vista energético, efetue as manutenções regulares e planeje o uso da frota, otimizando a sua eficiência, escolhendo trajetos e horários mais eficientes, treinamento dos motoristas em condução econômica e outras medidas equivalentes.

**I.** Utilize fontes de energia renováveis, como energia solar e eólica.



**DESENVOLVIMENTO SOCIAL DOS DESTINOS**

---

**COMUNICAÇÃO E ENGAJAMENTO**

---

**INFORMAÇÕES A SEREM FORNECIDAS AOS CLIENTES**

- A.** Realize ações voltadas à economia solidária.
- B.** Faça doações de produtos e equipamentos obsoletos para a comunidade.
- C.** Estimule o trabalho voluntário dos colaboradores.
- D.** Promova eventos sociais para a comunidade.

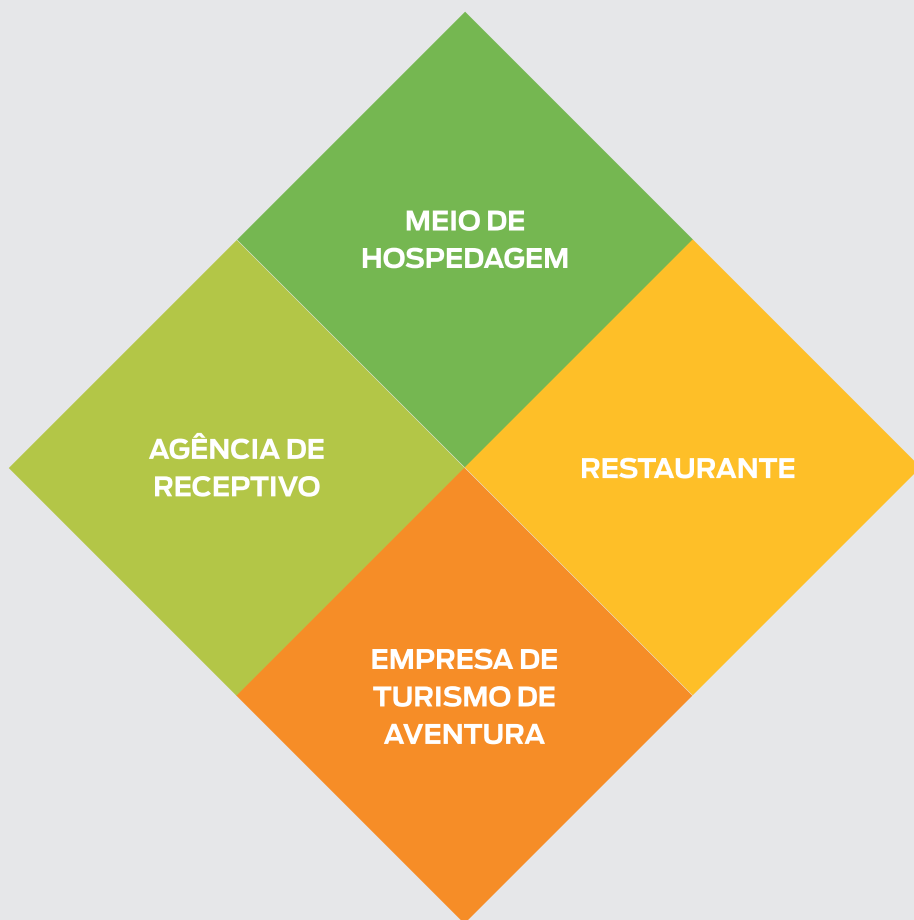
- A.** Sensibilize o cliente no *site*, sistema de reserva, *check in*, na unidade habitacional, em áreas sociais, por meio de informações verbais, *display*, placa, *fôlder* ou manual.
- B.** Realize ações de educação com a comunidade local, como visita às instalações do meio de hospedagem, palestras, concursos, divulgação das práticas adotadas nos meios de comunicação locais (jornais, rádio e outros).
- C.** Capacite os colaboradores por meio de reuniões, oficinas, cursos, palestras, seminários, congressos, progra-

mas de voluntariado, entre outros.

- D.** Realize ações conjuntas com outros meios de hospedagem e atores locais para promover o desenvolvimento sustentável do destino como, compras coletivas, gestão de resíduos, atividades sociais, entre outras.
- E.** Sensibilize e estimule fornecedores a implementar práticas sustentáveis de produção e fornecimento, por meio de reuniões, palestras, informativos e outros.

- A.** Informe sobre o compromisso da organização com o turismo sustentável.
- B.** Disponibilize informações históricas, culturais e ecológicas locais sobre ações de proteção ambiental desenvolvidas na região.
- C.** Informe sobre as várias áreas naturais protegidas e outros atrativos naturais de interesse na região.
- D.** Informe sobre as atividades culturais na região.
- E.** Disponibilize informações sobre a acessibilidade do local para o atendimento de pessoas com deficiência, idosos, gestantes e pessoas com crianças pequenas.

- F.** Informe sobre o consumo de produtos locais, inclusive enfatizando a culinária da região.
- G.** Informe sobre atividades turísticas promovidas na região.
- H.** Informe sobre programas desenvolvidos no consumo consciente de energia, uso eficiente de água, tratamento de efluentes, gestão de resíduos sólidos.
- I.** Informe sobre medidas e procedimentos de proteção e segurança para os clientes.
- J.** Informe sobre como se comportar nas comunidades locais e sobre as responsabilidades a serem assumidas nos lugares visitados.



**CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE, FLORA E FAUNA**

---

**DESENVOLVIMENTO SOCIOCULTURAL**

---

**DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO**

**A.** Crie ou participe de programas de proteção da fauna e flora no entorno.

**B.** Garanta o bem-estar dos animais utilizados nas atividades turísticas promovidas pela organização, respeitando todas as necessidades de alimentação, saúde e descanso.

**C.** Promova ações educativas com os clientes e a comunidade, com o propósito de gerar conhecimento, valorização e preservação dos ecossistemas da região.

**D.** Quando o negócio estiver dentro de uma Unidade de Conservação ou em suas zonas de influência, considere as peculiaridades de biomas e espécies da biodiversidade existentes, bem como de políticas e programas de proteção de tais áreas.

**E.** Combata práticas ou tradições que agridam o meio ambiente.

**A.** Previna a profanação ou o uso não controlado de sítios sagrados pelos clientes e/ou colaboradores.

**B.** Informe aos clientes sobre as peculiaridades para relacionar-se com as populações tradicionais.

**C.** Retribua ou compense as populações tradicionais pelo uso de seus recursos, tradições ou conhecimentos.

**D.** Apoie ações para melhoria das condições de vida das populações tradicionais, segundo as prioridades definidas por elas.

**E.** Concilie o uso de recursos, pelas populações tradicionais, que tenha sob seu controle, como: direitos de passagem, acesso a sítios sagrados, uso extrativo de recursos naturais e outros.

**F.** Previna o abandono das atividades econômicas tradicionais em decorrência do turismo.

**A.** Contribua para o desenvolvimento econômico do seu município, dando preferência para compra de produtos e serviços de estabelecimentos comerciais locais, para fomentar a economia local.

**B.** Contrate mão de obra local.

**C.** Atenda as normas de acessibilidade.

**D.** Dê preferência e desenvolva fornecedores locais.

## Para saber mais!

### **Cambará Eco Hotel**

<https://www.cambaraecohotel.com.br/projetos-premios>

### **Hotel Sesc Porto Cercado Educação Ambiental e Ecotécnicas**

<http://www.turismo.gov.br/ultimas-noticias/12060-doze-iniciativas-brasileiras-de-turismosustent%C3%A1vel-s%C3%A3o-reconhecidas-pelo-pr%C3%AAmio-braztoa-.html>

### **Mapa Turismo Sustentável no Brasil - Braztoa**

<http://iniciativassustentaveis.turismo.gov.br/>

### **Banco Santander. Guia de Sustentabilidade: Meios de Hospedagem**

<http://www.institutobrasilrural.org.br/download/20120219142742.pdf>

### **Associação de Hotéis Roteiro de Charme. Código de Ética e de Conduta Ambiental Roteiros de Charme**

<https://www.roteirosdecharme.com.br/guia.php?flip=4#guia/>



**ISO – International Organization for Standardization - ISO 21401:2018 - Sustainability Management System for accommodation establishments - requirements.**

<https://www.iso.org/standard/70869.html>

**Restaurante Origem Natural - Selo Lixo Zero**

<https://projetocolabora.com.br/ods12/https-projetocolabora-com-br-sustentabilidade-um-mundo-novo-a-partir-da-comida/>

<https://ilzb.org/noticias/semana-lixo-zero-nacional/>

**Vivejar - Sustentabilidade**

<http://sustentabilidade.sebrae.com.br/sites/Sustentabilidade/Acontece/Noticias/caso-desucesso-vivejar,c9bb7822b5373610VgnVCM1000004c00210aRCRD>

<https://vivejar.com.br/pt/vivejar-conquista-premios-nacionais-de-turismo/>

**Roraima Adventures - Prêmio Braztoa de Sustentabilidade**

<https://roraimaadventures.com.br/sustentabilidade/>

**BWT Operadora - Sustentabilidade**

<https://www.bwtoperadora.com.br/sustentabilidade/>

**Guia de Turismo e Sustentabilidade Orientações para Prestadores de Serviços Turísticos**

[http://www.turismo.gov.br/images/pdf/06\\_06\\_2016\\_mtur\\_guia\\_turismo\\_sustentabilidade.pdf](http://www.turismo.gov.br/images/pdf/06_06_2016_mtur_guia_turismo_sustentabilidade.pdf)

**Recanto Ecológico Rio da Prata**

<https://www.riodaprata.eco.br/>

**ISO – International Organization for Standardization -ISO 20611:2018 Adventure tourism - Good practices for sustainability - Requirements and recommendations.**

<https://www.iso.org/standard/68548.html>

# Certificação de Turismo Sustentável

Você já deve ter ouvido falar em certificação, mas o que significa a certificação de turismo sustentável? Se você imaginou que isso é uma forma de assegurar que a empresa ou o produto sejam sustentáveis, você está certo! Porém, para ter credibilidade, é importante que a certificação seja feita por uma organização independente e confiável.

Além disso, você deve ter em mente que a certificação não é um fim em si mesmo, mas, sim, a consequência natural para a empresa que cumpre os requisitos e, portanto, pode ser chamada de sustentável. São muitos os benefícios da certificação, veja no box ao lado.

Existem vários tipos de certificação em turismo sustentável e a empresa deve avaliar qual delas agrega valor ao seu negócio e ajuda na comunicação com o mercado em que atua e com os seus clientes.



# Benefícios da Certificação

- ✓ Aumento da eficiência na gestão do negócio
- ✓ Redução de custos operacionais
- ✓ Fortalecimento do relacionamento com as partes interessadas
- ✓ Aumento da satisfação dos clientes
- ✓ Maior engajamento dos colaboradores
- ✓ Melhora no desempenho dos resultados
- ✓ Fortalecimento da marca
- ✓ Mídia espontânea
- ✓ Melhoria da imagem



# Certificação de meios de hospedagem

Se este é seu ramo de negócio, então a certificação que atende a sua organização é a da norma internacional **ISO 21401:2018 - Sistema de Gestão da Sustentabilidade de Meios de Hospedagem**. Para isso, você precisa implementar um sistema de Gestão da Sustentabilidade baseado nos aspectos e impactos relacionados ao seu empreendimento. Ter um hotel sustentável significa tomar decisões gerenciais de forma ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável.

Faça um diagnóstico para avaliar o quanto o empreendimento está adequado à norma ISO 21401, implemente as melhorias necessárias e busque a certificação.

## Como começar?

1 Identifique os aspectos e impactos do seu negócio

2 Avalie os aspectos e impactos do seu negócio

3 Implemente medidas (práticas sustentáveis)

4 Monitore os resultados

5 Crie objetivos para o seu negócio

6 Estabeleça o hábito de avaliar os resultados do seu negócio (indicadores e objetivos)

7 Divulgue e demonstre que seu negócio é sustentável. Conquiste uma certificação!

• Exemplos de aspectos econômicos: geração de emprego, satisfação de clientes, aquisição de produtos locais.

• Exemplos de aspectos sociais: relacionamento com a cultura e comunidade local (população).

• Exemplos de aspectos ambientais: consumo de água, consumo de energia, geração de resíduos sólidos, geração de efluentes (água e esgoto).

• Exemplos de impactos econômicos: aumento da geração de emprego e renda ou aumento da satisfação de clientes.

• Exemplos de impactos sociais: satisfação da comunidade (população local) ou promoção da cultura local.

• Exemplos de impactos ambientais: redução da disponibilidade de água, contaminação do solo ou contaminação das águas superficiais (rios e lagos).

• Qualifique os impactos como positivos ou negativos e significativos ou não significativos.

• Existem muitas maneiras de qualificar esses impactos. A mais simples é considerar o quanto ele é relevante

(significativo ou não significativo) e o quanto impacta no custo, na imagem e na operação do negócio. Classifique-os em baixo, médio ou alto impacto, para facilitar na priorização de ações de mitigação e planejamento.

• Os exemplos de práticas sustentáveis para minimizar os impactos negativos considerados altos e potencializar os impactos positivos estão descritos neste Manual.

• Calcule os resultados obtidos com as medidas tomadas (práticas sustentáveis). Avalie a situação antes e depois da implementação da medida e use indicadores

para acompanhar o processo ao longo do tempo.

• Desenvolva objetivos relacionados aos impactos, medidas e indicadores utilizados, de forma a implementar melhorias no seu negócio, tornando-o cada vez mais sustentável.

• Se os objetivos do seu negócio já tiverem sido estabelecidos, conecte-os com os impactos identificados e planeje novas medidas (práticas sustentáveis) para alcançá-los.

• Avalie mensalmente os resultados e passe a tomar decisões baseadas nesses dados e informações.

• Procure uma certificação que demonstre ao mercado a sustentabilidade do seu negócio.

# Certificação de agências de receptivo e de turismo de aventura

Para certificar a sua agência de receptivo ou empresa de turismo de aventura é necessário implementar boas práticas de sustentabilidade no seu negócio. Essas práticas estão descritas na norma internacional **ISO 20611:2018 - Boas práticas de sustentabilidade** e tem como objetivo reduzir os impactos gerados com as operações turísticas da empresa, como: uso de recursos naturais, consumo de água e energia, na proteção da biodiversidade e dos habitats naturais, respeito aos colaboradores e comunidade local, promoção e respeito da cultura local, condições de trabalho, adoção de práticas justas de comércio, gestão dos riscos financeiros do negócio, geração de trabalho. No caso específico das empresas de aventura, também é possível buscar a certificação do sistema de gestão da segurança, baseado na norma **ISO 21101 - Sistema de gestão da segurança para empresas de aventura**, que permitirá dar mais segurança às suas operações.

## Como começar?

Identifique os aspectos e impactos do seu negócio e suas operações

1

Avalie os aspectos e impactos do seu negócio

2

Implemente medidas (práticas sustentáveis)

3

Monitore os resultados

4

Crie objetivos para o seu negócio

5

Estabeleça o hábito de avaliar os resultados do seu negócio (indicadores e objetivos)

6

Divulgue e demonstre que seu negócio é sustentável. Conquiste uma certificação!

7

- Exemplos de aspectos econômicos: geração de emprego, satisfação de clientes, aquisição de produtos locais.
- Exemplos de aspectos sociais: relacionamento com a cultura e comunidade local (população).
- Exemplos de aspectos ambientais: consumo de água, consumo de energia, geração de resíduos sólidos, geração de efluentes (água e esgoto).

- Exemplos de impactos econômicos: aumento da geração de emprego e renda ou aumento da satisfação de clientes.
- Exemplos de impactos sociais: satisfação da comunidade (população local) ou promoção da cultura local.
- Exemplos de impactos ambientais: redução da disponibilidade de água, contaminação do solo ou contaminação das águas superficiais (rios e lagos).

- Qualifique os impactos como positivos ou negativos e significativos ou não significativos.
- Existem muitas maneiras de qualificar esses impactos.

A mais simples é considerar o quanto ele é relevante (significativo ou não significativo) e o quanto impacta no custo, na imagem e na operação do negócio. Classifique-os em baixo, médio ou alto impacto, para facilitar na priorização de ações de mitigação e planejamento.

- Os exemplos de práticas sustentáveis para minimizar os impactos negativos considerados altos e potencializar os impactos positivos estão descritas neste manual.

- Calcule os resultados obtidos com as medidas tomadas (práticas sustentáveis). Avalie a situação antes e depois da implementação da medida e use indicadores para

acompanhar o processo ao longo do tempo.

- Desenvolva objetivos relacionados aos impactos, medidas e indicadores utilizados, de forma implementar melhorias no seu negócio, tornando-o cada vez mais sustentável.

- Se os objetivos do seu negócio já tiverem sido estabelecidos, conecte-os com os impactos identificados e planeje novas medidas (práticas sustentáveis) para alcançá-los.

- Avalie mensalmente os resultados e passe a tomar decisões baseadas nesses dados e informações.

- Procure uma certificação que demonstre ao mercado a sustentabilidade do seu negócio.

# Certificação de serviços de alimentação (bares e restaurantes)

Se você é empreendedor do ramo da alimentação, saiba que os bares e restaurantes podem ser certificados em relação à norma **NBR 15635: Serviços de alimentação - Requisitos de boas práticas higiênico-sanitárias e controles operacionais essenciais**. Isto irá ajudá-lo a demonstrar para seus clientes que o seu negócio tem práticas de segurança alimentar.

Atualmente, o Brasil não possui uma certificação reconhecida para atestar a sustentabilidade de serviços de alimentação. No entanto, é possível que os negócios desse setor avancem nesta direção, adotando práticas sustentáveis relacionadas com os aspectos e impactos da sustentabilidade do seu negócio, como: consumo de água, consumo de energia, geração de resíduos sólidos (embalagens e material orgânico), geração de empregos, valorização da cultura (culinária) local, uso de fornecedores e/ou ingredientes locais, uso de ingredientes orgânicos, entre outros.

## Como começar?

Identifique os perigos de contaminação e suas fontes relacionadas ao seu negócio

1

Avalie as instalações do negócio e os procedimentos de manipulação dos alimentos

2

Implemente medidas (práticas seguras)

3

Avalie os resultados

4

Estabeleça o hábito

5

Divulgue e demonstre que seu negócio é seguro. Conquiste uma certificação!

6



- Os perigos de contaminação podem ser:
  - Perigos biológicos: provocados por microrganismos que não podemos ver a olho nu, mas que são os principais contaminantes nos alimentos.
  - Perigos químicos: provocados por desinfetantes, produtos para matar ratos, inseticidas e outros venenos.
  - Perigos físicos: provocados por materiais que podem machucar, como prego, pedaços de plástico, de vidro e de ossos, espinha de peixe e outros objetos.
- As principais fontes e causas destes perigos são:

- Perigos biológicos: falta de higiene pessoal, falta de higiene nos utensílios e equipamentos ou falta de cuidados na preparação e na distribuição de alimentos.
- Perigos químicos: matéria-prima, como em carnes, que podem conter excesso de antibióticos, ou em vegetais, que podem conter agrotóxicos, ou ainda por descuido durante a preparação e a distribuição dos alimentos.
- Perigos físicos: pedaços de plásticos das embalagens, pedaços de metais que se soltam de equipamentos, pedaços de vidro que caem das lâmpadas ou objetos de vidro que se quebram.

- Com base nos perigos e fontes de contaminação identificados, analise a situação atual das instalações e os procedimentos de manipulação dos alimentos desde

o recebimento e armazenamento das matérias-primas até a preparação e fornecimento dos alimentos e bebidas por todos os colaboradores envolvidos.

- Os exemplos de práticas seguras são: cuidar da higiene pessoal, comportamento no ambiente de trabalho, higienização de utensílios e equipamentos, manter a qualidade da água, combate às pragas, escolha de locais

de preparo e venda de alimentos, seleção e compra de mercadorias, forma de armazenamento de mercadorias, de preparo de alimentos, de manutenção de alimentos, de transporte e de distribuição de alimentos.

- Avalie os resultados obtidos com as medidas tomadas. Verifique se a sua operação está mais segura e se houve diminuição dos riscos de contaminação.

- Crie novas rotinas com base nas práticas adotadas e estabeleça o hábito para que sejam incorporadas e mantidas na operação do negócio.

- Procure uma certificação que demonstre ao mercado a segurança do seu negócio.

Dica adicional: apesar de não existir atualmente a certificação de sustentabilidade para bares e restaurantes, você poderá adotar também práticas sustentáveis no seu negócio. Conheça e implemente roteiros para meios de hospedagem.

# Certificação de empresas de eventos

Para o setor de eventos, atualmente existe a certificação para comprovar a execução de eventos sustentáveis. **Esta certificação é baseada na norma ISO 20121 - Sistema de Gestão da Sustentabilidade para Eventos.** Para isso você precisará implementar um sistema de gestão, baseado nos aspectos e impactos da sustentabilidade relacionados aos eventos que organiza.

## Como começar?

Identifique os aspectos e impactos do seu negócio e dos eventos que organiza

1

Avalie os aspectos e impactos do seu negócio

2

Implemente medidas (práticas sustentáveis)

3

Monitore os resultados

4

Crie objetivos para o seu negócio

5

Estabeleça o hábito de avaliar os resultados do seu negócio (indicadores e objetivos)

6

Divulgue e demonstre que seu negócio é sustentável. Conquiste uma certificação!

7

- Exemplos de aspectos econômicos: geração de emprego, satisfação de clientes, aquisição de produtos locais.
- Exemplos de aspectos sociais: relacionamento com a cultura e comunidade local (população).
- Exemplos de aspectos ambientais: consumo de água, consumo de energia, geração de resíduos sólidos, geração de efluentes (água e esgoto).

- Exemplos de impactos econômicos: aumento da geração de emprego e renda ou aumento da satisfação de clientes.
- Exemplos de impactos sociais: satisfação da comunidade (população local) ou promoção da cultura local.
- Exemplos de impactos ambientais: redução da disponibilidade de água, contaminação do solo ou contaminação das águas superficiais (rios e lagos).

- Qualifique os impactos como positivos ou negativos e significativos ou não significativos.
- Existem muitas maneiras de qualificar esses impactos.

A mais simples é considerar o quanto ele é relevante (significativo ou não significativo) e o quanto impacta no custo, na imagem e na operação do negócio. Classifique-os em baixo, médio ou alto impacto, para facilitar na priorização de ações de mitigação e planejamento.

- Os exemplos de práticas sustentáveis para minimizar os impactos negativos considerados altos e potencializar os impactos positivos estão descritas neste Manual.

- Calcule os resultados obtidos com as medidas tomadas (práticas sustentáveis). Avalie a situação antes e depois da implementação da medida. Se possível, use indicado-

res para acompanhar este o processo ao longo do tempo.

- Desenvolva objetivos relacionados aos impactos, medidas e indicadores utilizados, de forma a implementar melhorias no seu negócio, tornando-o cada vez mais sustentável.

- Se os objetivos do seu negócio já tiverem sido estabelecidos, conecte-os com os impactos identificados e planeje novas medidas (práticas sustentáveis) para alcançá-los.

- Avalie mensalmente os resultados e passe a tomar decisões baseadas nesses dados e informações.

- Procure uma certificação que demonstre ao mercado a sustentabilidade do seu negócio.



# Roteiro para conquistar a certificação do seu negócio

1

Identifique a certificação que tenha maior potencial para demonstrar ao mercado que seu negócio é sustentável.

2

Faça um autodiagnóstico.

3

Contate o organismo de certificação e solicite uma proposta técnica e comercial para avaliar as condições e viabilidade da certificação.

4

Avalie a necessidade de buscar serviços de consultoria e de capacitação para se preparar para a certificação.

5

Implemente as ações para atender os requisitos da certificação.

6

Faça uma avaliação (novo autodiagnóstico ou auditoria interna) para verificar se esta apto para a certificação.

7

Inicie o processo de certificação e, após certificado, use este resultado para dar visibilidade à sustentabilidade do seu negócio ou destino.

# Como tornar seu destino mais sustentável ?

PASSO	AÇÃO
1	Identifique lideranças no destino.
2	Sensibilize e mobilize as lideranças para a importância da sustentabilidade para o desenvolvimento do turismo no território.
3	Estabeleça com as lideranças uma instância de governança.
4	Converse com o grupo e identifiquem os aspectos e impactos do turismo no destino. Qualifique os impactos como positivos ou negativos e significativos ou não significativos.
5	Implemente medidas (práticas sustentáveis) para minimizar os impactos considerados altos

## COMENTÁRIOS

É importante engajar as diversas partes interessadas (poder público local, iniciativa privada, organizações não governamentais (ONGs), associação de moradores, cooperativas, associações de classe e outros) para aumentar a chance de sucesso desta iniciativa.

Organize e implemente ações de sensibilização e mobilização das lideranças como campanhas, seminários, palestras, capacitações sobre turismo sustentável.

Se já existir um Conselho Municipal de Turismo, use-o para isso. Se for o caso, crie um grupo de trabalho ou uma câmara temática.

Existem muitas maneiras de qualificar esses impactos, a mais simples é considerar o quanto o impacto é relevante em termos de problemas para o território/população local (no caso dos impactos negativos) e de benefícios para o território/população local (no caso dos positivos). Faça isso classificando-os em baixo impacto, médio impacto ou alto impacto.

Os exemplos de práticas sustentáveis estão no capítulo 5 deste Manual.



# Como tornar seu destino mais sustentável ?

PASSO	AÇÃO
<b>6</b>	Monitore os resultados.
<b>7</b>	Crie objetivos para o destino.
<b>8</b>	Estabeleça o hábito de avaliar os resultados periodicamente (indicadores e objetivos).
<b>9</b>	Desenvolva e implemente estratégia para o desenvolvimento sustentável do destino.





## COMENTÁRIOS

Calcule os resultados obtidos com as medidas tomadas (práticas sustentáveis). Avalie a situação antes e depois da implementação da medida. Se possível, use indicadores para acompanhar o processo ao longo do tempo.

---

Desenvolva objetivos relacionados aos impactos, medidas e indicadores utilizados de forma a implementar melhorias no território ou para a população local, tornando-o cada vez mais sustentável. Se os objetivos já tiverem sido estabelecidos, conecte-os com os impactos identificados e planeje novas medidas (práticas sustentáveis) para alcançá-los.

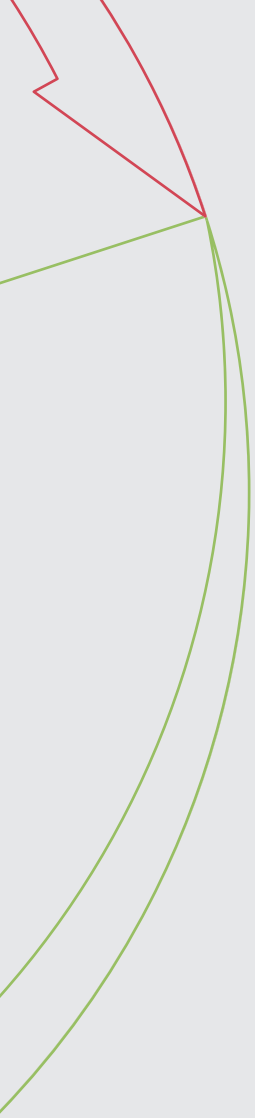
---

Avalie mensalmente os resultados e passe a tomar decisões de investimentos de políticas públicas baseadas nesses dados e informações.

---

Reavalie as políticas públicas adotadas e o plano de *marketing* turístico redefinindo a estratégia para o território.





SEDEC  
Secretaria  
de Estado de  
Desenvolvimento  
Econômico



Governo do  
**Mato  
Grosso**



**PAGE**

**ONU**   
programa para o  
meio ambiente



*Serviço de Apoio às  
Micro e Pequenas Empresas  
Mato Grosso*