

LAURA BRETANHA HERTER

**ESPAÇO DE USO TURÍSTICO: proposta metodológica para a sistematização de
uma matriz de avaliação**

FLORIANÓPOLIS

2004

LAURA BRETANHA HERTER

**ESPAÇO DE USO TURÍSTICO: proposta metodológica para a sistematização de
uma matriz de avaliação**

Trabalho de Conclusão de Estágio apresentado à disciplina Estágio Supervisionado - CAD 5236, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina.

Professor Orientador: Luis Moretto Neto, Msc.

FLORIANÓPOLIS

2004

LAURA BRETANHA HERTER

ESPAÇO DE USO TURÍSTICO: proposta metodológica para a sistematização de uma matriz de avaliação

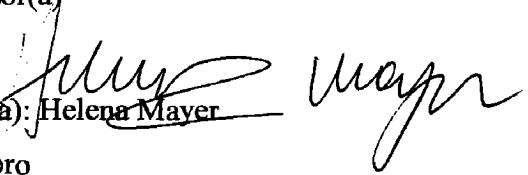
Este trabalho de Conclusão de Estágio foi julgado adequado e aprovado em sua forma final pela Coordenadoria de Estágios do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, em 30 de junho de 2004.

Prof. Sinesio Stefano Dubiela Ostroski
Coordenador de Estágios

Apresentado à Banca Examinadora integrada pelos professores:


Nome do Professor (a): Luis Moretto Neto, Msc.

Orientador(a)


Nome do Professor (a): Helena Mayer

Membro


Nome do Professor (a): Pedro Carlos Schenini, Dr.

Membro

AGRADECIMENTOS

A minha família pelo incentivo, amor, apoio e compreensão, mais uma vez presentes nesta importante etapa da minha vida.

Ao meu namorado André, pelo amor e pelas leituras e releituras intermináveis.

Ao Professor Luís Moretto Neto que, apesar de tudo sempre esteve presente de forma intensa, compreensiva e completa nessa importante etapa da minha vida.

Aos amigos presentes nessa e em todas as outras etapas da minha vida, em especial Márcia Bittencourt, a quem devo o agradecimento pelo carinho, lealdade e imenso companheirismo que sempre demonstrou.

Aos membros da banca, Helena Mayer e Pedro Carlos Schenini.

E por fim, mas não menos importante, a todos os professores da Universidade Federal de Santa Catarina, pelas suas contribuições à minha formação.

HERTER, Laura Bretanha. Espaço de uso turístico: proposta metodológica para a sistematização de uma matriz de avaliação, 2004. 101f. Trabalho de Conclusão de Estágio (Graduação em Ciências da Administração). Curso de Ciências da Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

RESUMO

Este trabalho buscou elaborar uma forma de avaliar as funções e disfunções do espaço de uso turístico através de uma matriz de avaliação das instalações turísticas. A matriz foi elaborada com base na Matriz de Classificação dos Meios de Hospedagem da EMBRATUR, na Certification for Sustainable Tourism (CST) e na Blue Flag Campaign. A metodologia do trabalho foi de caráter exploratório, onde foram feitos levantamentos de fontes secundárias e caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa. Com a ferramenta obtida, é possível avaliar se o espaço cumpre a função de uso turístico.

Palavras-chaves: turismo; planejamento do espaço; instalações.

(102 f.)

ABSTRACT

HERTER, Laura Bretanha. Espaço de uso turístico: proposta metodológica para a sistematização de uma matriz de avaliação, 2004. 101f. Trabalho de Conclusão de Estágio (Graduação em Ciências da Administração). Curso de Ciências da Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

This work has the objective of creating a form of evaluation of the functions and dysfunctions of tourism's space by creating a matrix that would evaluate the tourism's installations. The matrix was elaborated based on the Matriz de Classificação dos Meios de Hospedagem created by EMBRATUR, the Certification for Sustainable Tourism (CST) and on the Blue Flag Campaign. The employed methodology has an explanatory character, with studies on secondary sources and characterized as a qualitative research. With this tool it's possible to evaluate if the tourism's space reaches it's function.

Key words: tourism; space planning; installations.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Planejamento de Turismo (segundo nível)- Barretto.....	18
Tabela 2 – Classificação dos Atrativos Turísticos – Boullón.....	20
Tabela 3 – Classificação dos Recursos Turísticos –Barretto.....	22
Tabela 4 – Tipologia de Recursos Turísticos – Cerro.....	22
Tabela 5 –Seções da CNAE.....	24
Tabela 6 – Classificação dos Elementos do Equipamento Turístico.....	26
Tabela 7 – Classificação das Instalações.....	27
Tabela 8 – Classificação da Infra-estrutura.....	29
Tabela 9- Proposta de Classificação das Instalações.....	38

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
1.1 Tema	10
1.2. Problema	11
1.3 Justificativa	11
1.4 Objetivos	11
1.4.1. Objetivo Geral.....	11
1.4.2 Objetivos Específicos.....	12
2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	13
2.1 A Importância do Turismo.....	13
2.2 Turismo Sustentável.....	15
2.3 Planejamento.....	15
2.4 Planejamento do Espaço.....	16
2.5 Patrimônio Turístico.....	19
2.5.1 Atrativos Turísticos.....	19
2.5.2 Empreendimentos.....	23
2.5.2.1 Empreendimentos Turísticos.....	26
2.5.3 Infra-estrutura	28
2.5.4 Superestrutura.....	30
3 METODOLOGIA.....	33
3.1 Características da Pesquisa	33
3.2 Tipo de Pesquisa	34
4 DESENVOLVIMENTO.....	38
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	56
REFERÊNCIAS.....	59
ANEXO A - MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO MEIOS DE HOSPEDAGEM.....	61

ANEXO B- CERTIFICATION FOR SUSTAINABLE TOURISM (CST).....	71
ANEXO C- BLUE FLAG CAMPAIGN.....	97

1 INTRODUÇÃO

1.1 Tema

Análise do espaço de uso turístico.

O turismo representa uma atividade econômica de grande importância no mundo. Seu desenvolvimento, a partir do aumento da renda mundial e do avanço técnico nas áreas de comunicações e transporte, tem proporcionado um crescimento significativo da demanda e da oferta de serviços e produtos turísticos.

Segundo Arrilaga (1976, p.19), “as necessidades que o turismo procura satisfazer podem ser muito variadas, pois as causas subjetivas que determinam as viagens turísticas são tão diversas como as necessidades que o corpo ou a alma humana podem experimentar”. Dessa busca constante para satisfazer o turista, surge a necessidade da profissionalização desta atividade.

O planejamento vem como forma de estruturar e organizar a atividade turística, podendo dessa forma atingir o crescimento sustentável.

Existe hoje uma grande necessidade de analisar todo o sistema turístico a fim de identificar os empreendimentos equipados para satisfazer os desejos e necessidades dos turistas. Poucos são os empreendimentos, no Brasil, que apresentam classificações normalizadas como forma de avaliar a qualidade dos produtos oferecidos, tal como a legislação estabelecida pelo Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR) para as áreas de transporte turístico e a rede hoteleira. Muitos países, já em estágio mais avançado de consciência turística, já dispõem de alguma forma de classificação.

1.2 Problema

Como desenvolver uma ferramenta para avaliar se o espaço cumpre a função de uso turístico?

1.3 Justificativa

É a partir da lacuna de formas de avaliação que a pesquisa científica identifica a necessidade de sistematizar e desenvolver uma ferramenta de análise do espaço a partir do seu uso turístico.

“Nada pode ser intelectualmente um problema, se não tiver sido, em primeiro lugar, um problema da vida prática”.(DESLANDES, 1994, p. 17)

A partir de estudos durante o período acadêmico na Faculdade de Turismo e Hotelaria, assim como de Ciências da Administração, e de uma experiência de viagens internacionais identificou-se a necessidade científica da criação de uma ferramenta, visto que o turismo no Brasil está muito defasado em relação a muitos países onde esta atividade é considerada crucial para seu desenvolvimento.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo Geral:

Desenvolver uma ferramenta para avaliar se o espaço cumpre a função de uso turístico.

1.4.2 Objetivos Específicos:

- Levantar na literatura pertinente, conceitos que auxiliem na compreensão e sistematização da ferramenta.
- Sistematizar uma ferramenta de análise do espaço turístico utilizando as macrocategorias, relativas às instalações;
- Desenvolver uma matriz de avaliação que possibilite avaliar as funções e disfunções do espaço de uso turístico.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

A grande dificuldade na estipulação de conceitos na área turística é bastante evidente, pois “o turismo não nasceu de uma teoria, mas sim de uma realidade que surgiu espontaneamente”. (BOULLÓN, 2002, p.20)

O turismo não é técnica nem ciência com autonomia e independência, pois faz uso permanente de princípios, recursos e conclusões de ciências e técnicas dos mais variados ramos da atividade humana[...] Nem mesmo o objeto do conhecimento específico do seu setor lhe é próprio, pois se constitui de um conjunto de objetos de outras ciências e de técnicas comuns a atividade de outros campos ou especialidades (ANDRADE, 1995, p. 37)

O Turismo, por não ser uma ciência pura, não apresenta um conhecimento sistematizado *per se*, gerando assim um grande mar de conflitos aos termos a ele ligados, em face da incorporação de estudos e pesquisas desenvolvidas em outras áreas do saber.

A falta de estudos dessa natureza pode ser um dos entraves para o crescimento do turismo no país, uma vez que os formuladores de política e planejadores não dispõem de informações confiáveis sobre o referido segmento, dificultando, assim, a determinação da melhor diretriz a ser tomada. (CASSIMIRO, 2002, p. 21)

Nas últimas décadas, nos países desenvolvidos e periféricos, o turismo tem sido objeto de interesse de governos, empresários e centros de excelência, seja para definição de políticas públicas, realização de investimentos ou mesmo pesquisas.

2.1 A Importância do Turismo

Não é novidade a importância econômica que o turismo pode representar para um país, seja na preservação e difusão de seus valores e patrimônio cultural, seja no processo de integração social dos viajantes, dentre outros aspectos. Porém, acaba tornando-se muito mais destacado o fator econômico. Sobre isto, diz Andrade (1995, p. 20),

as viagens são fatores importantes para qualquer economia local, regional ou nacional, pois o advento constante de novas pessoas aumenta o consumo, incrementa as necessidades de maior produção de bens, serviços e empregos e,

conseqüentemente, a geração de maiores lucros, que levam ao aumento de riquezas pela produção da terra, pela utilização dos equipamentos de hospedagem e transporte, e pelo consumo ou aquisição de objetos diversos, de alimentação e de prestação dos mais variados serviços.

Como conseqüência disso, acaba interagindo com toda a economia envolvida. Wahab (1991, p. 93) destaca as vantagens que o turismo traz aos países:

- a) o turismo fornece um fluxo de divisas através da venda de serviços e bens relacionados à indústria de turismo;
- b) este fluxo de divisas circula rápida e diretamente na economia do país dando condições a um fluxo cumulativo e circulatório através de todas as fases dos componentes do atacado, varejo, do setor de transporte, de elementos diversos do 4setor turístico, etc.;
- c) o turismo é um mercado em expansão dado o crescente desenvolvimento do orçamento das famílias, principalmente nos países altamente industrializados;
- d) a indústria de turismo exige um investimento reduzido em comparação ao fluxo de capital produzido;
- e) fornece um mercado de exportação em qualquer lugar que o consumidos vá a procurar do produto;
- f) o produto vendido é na sua maior parte composta de serviços e bens incorpóreos (bom clima, beleza natural, sítios históricos, etc.) cujo potencial é ilimitado sendo condicionado somente pelos esforços de promoção e vendas;
- g) o turismo é um instrumento governamental eficiente e exequível para a criação de uma integração nos níveis nacional e internacional, do desenvolvimento de outras indústrias e na criação de uma boa vontade e uma melhor compreensão com os países vizinhos e com o mundo em geral.

Estes fatos denotam a importância e a relevância da atividade turística, enquanto segmento produtivo.

Embora Wahab (1991) denomine a **indústria do turismo**, esse conceito não será adotado no desenvolver deste trabalho, por considerar que o turismo não se encaixa no setor secundário da economia, assim classificado por Coli Clark (*in* BOULLÓN, 2002), como indústria e sim no setor terciário, na produção de serviços.

[...] o turismo é uma forma de consumir, algo assim como um canal para o qual conflui uma demanda especial de muitos tipos de bens e serviços elaborados por outros setores, além do consumo de alguns serviços especialmente desenhados para satisfazer necessidades próprias dos viajantes. Portanto, o turismo pertence ao setor terciário, e não ao secundário, como deveria ser para que pudesse ser catalogado como pertencente à indústria. (BOULLÓN, 2002, p. 34)

Enquanto atividade produtiva, no contexto contemporâneo das relações de produção, requer prática sustentável no seu desenvolvimento.

2.2 Turismo Sustentável

Embora a prática da atividade turística seja de fundamental importância para o desenvolvimento dos povos, é necessário que seja feita de forma consciente, para evitar o mau uso, a depredação e, conseqüentemente, o fim do local para uso turístico. É necessário então, que o seu desenvolvimento seja feito de maneira sustentável.

Sustentabilidade “é o conceito que privilegia o uso de bens naturais/culturais sem descuidar de sua conservação, para que as gerações futuras também possam beneficiar-se deles”. (COMISSÃO..., 1987) Por isso o desenvolvimento do turismo deverá ser feito desta forma.

O conceito de desenvolvimento sustentável é "o desenvolvimento pelo qual as ações a serem realizadas no momento atual devem ser pensadas levando-se em consideração as conseqüências futuras, no intuito de preservar o meio ambiente". (COMISSÃO..., 1987)

É a partir dessa preocupação que se faz necessário o estabelecimento de algum critério limitador, podendo este ser a definição da capacidade de carga dos atrativos turísticos, para evitar o uso predatório do espaço e o conseqüente comprometimento da atividade produtiva. A intervenção organizada no espaço requer a prática do planejamento, tendo como escopo o desenvolvimento sustentável.

2.3 Planejamento

A partir desta percepção é que surge a necessidade do planejamento dos espaços destinados ao uso da atividade turística.

Para Ackoff (1967, p. 3 *apud* BARRETTO, 1991) planejamento “é um processo que se destina a produzir um ou mais estados futuros desejados e que não deverão ocorrer a menos que alguma coisa seja feita”.

Já para Newman (*in* HOLANDA, 1985, p. 36, *apud* BARRETTO, 1991) “planejar é decidir antecipadamente o que deve ser feito. O planejamento é uma linha de ação pré-estabelecida”.

O planejamento não é estático, sendo uma atividade que pode e deve ser alterada constantemente para que seus objetivos sejam alcançados. O planejamento territorial da atividade turística requer análise da oferta e sua adequação à demanda para garantir a sustentabilidade territorial.

Desta forma, “[...] o planejamento permite o destino turístico otimizar o uso dos recursos disponíveis, minimizando os impactos negativos” (INSTITUTO..., p. 33, tradução nossa)

Segundo Saab (1999 *apud* CASSIMIRO 2002), vários são os fatores para que não ocorra maior crescimento do turismo internacional no Brasil, dentre os quais, destaca a carência de infra-estrutura completa de serviços turísticos (ausência de ampla e adequada estrutura hoteleira, a inadequação dos serviços prestados por agências de viagens e operadoras de turismo e pouca oferta de serviços complementares aos de hospedagem, principalmente no que diz respeito a entretenimento e lazer).

Desta forma, o planejamento torna-se um pré-requisito para o sucesso da atividade turística, da mesma forma que existe esta mesma importância no planejamento do espaço em si.

2.4 Planejamento do espaço

A finalidade do planejamento físico é o “ordenamento das ações do homem sobre o território, e ocupa-se em resolver harmonicamente a construção de todo tipo de coisas, bem como em antecipar o efeito da exploração dos recursos naturais”. (BOULLÓN, 2002, p. 72)

Barretto (1991) afirma que o planejamento do turismo pode ser dividido em três níveis, com diferentes graus de complexidade:

- Planejamento de primeiro nível: eventos, excursões, viagens.
- Planejamento de segundo nível: transformação de cidades em núcleos turísticos; ativação de núcleos turísticos preexistentes; criação de complexos ou cidades turísticas através da construção de equipamentos turísticos.
- Planejamento de terceiro nível: políticas nacionais para incentivar a atividade turística no país e organizá-la, abrangendo os outros níveis.

Considerando o foco deste trabalho, concentra-se a abordagem do planejamento de segundo nível. O planejamento de segundo nível “apresenta um grau de complexidade, envolvendo mais tempo e recursos, tendo, também, resultados mais duradouros”. (BARRETTO, 1991, p. 67)

Para Barretto (1991) de acordo com o ciclo turístico adaptado de Fuster (1975), no período em que o ciclo está em crescimento, deverá ser feita uma adaptação da condição atual do local a fim de atender às necessidades e expectativas do novo fluxo de turistas, denominados de **moradores temporários**. “Se não houver o cuidado de manter um equilíbrio entre a demanda e as possibilidades de atendimento, ou investindo mais em infra-estrutura e equipamentos ou fazendo um trabalho de counter-marketing, o núcleo ficará saturado e será abandonado pela clientela”. (1991, p. 68)

Três etapas são cruciais para desenvolver um núcleo turístico, segundo Barretto (1991):

- Pesquisa de necessidades: situação, acessos, população, características da atração principal (praias, bosque, etc.), valores biológicos, problemas com insetos, valores históricos, dificuldades de aquisição de terras, características físicas do solo, etc;
- Verificação da infra-estrutura básica das redondezas: fundamentalmente abastecimento de gêneros alimentícios, hospitais, estradas;
- Envolvimento efetivo das pessoas das redondezas no movimento de progresso tecnológico a fim de que possam, de um lado, se beneficiar do empreendimento e, de outro, ser um apoio real ali mesmo.

A autora tabula também as etapas do tipo de planejamento de segundo nível:

Tabela 1- Planejamento de Turismo (segundo nível)

ETAPAS	DESCRIÇÃO	DOCUMENTOS
Escolha e delimitação da zona	Estudos dos fatores físicos (solo, clima, etc.)	aerofotogramas
	Informação sobre fatores sociológicos, demográficos, administrativos	climogramas
	Estudos sobre a economia da região (custos, mão-de-obra)	maquetes
	Verificação da infra-estrutura pré-existente (luz, água, esgoto)	relatórios
	Inventário dos recursos, equipamentos e serviços de apoio turístico pré-existentes Inventário da demanda pré-existente	
Estudo Diagnóstico	Determinação da vocação	proposta preliminar
	Previsão da demanda	
	Estudo da evolução das correntes turísticas	
	Estudo sócio-econômico dos turistas da região	
	Estudo das normas de urbanização Fatores condicionantes	
Definição de objetivos e metas	Determinação dos setores primários de intervenção dividindo os objetivos em fundamentais e secundários	anteprojeto
	Determinação de prazos	
	Determinação do número de alojamentos necessários	

ETAPAS	DESCRIÇÃO	DOCUMENTOS
Escolha de alternativas de intervenção	Estudos de viabilidade econômico-social Relação custo/benefício Análise das repercussões sociais (elevação da renda da região, ocupação de mão-de-obra, modificação do estilo de vida)	projetos
Implementação	Zoneamento Construção de infra-estrutura, equipamentos e serviços de apoio turístico. Adequação dos recursos turísticos	PERT, Gráfico de Gantt, etc
Execução e controle	Comercialização do novo produto turístico Verificação da concordância entre o planejado e o executado	relatórios

Fonte: BARRETTO, 1991, p. 69

2.5 Patrimônio Turístico

Para a EMBRATUR, patrimônio turístico é a disponibilidade de elementos turísticos de uma região ou país, em determinado momento, em condições de funcionar como atrativos turísticos. É formado dos atrativos turísticos, dos equipamentos e instalações turísticas e da infra-estrutura turística.

Os atrativos turísticos são partes integrantes do patrimônio turístico de um país, e segundo Boullón (2002, p. 67),

[...], define-se, sem maiores complicações, o conceito de patrimônio turístico como a relação entre a matéria-prima (atrativos turísticos), o empreendimento turístico (aparato produtivo), a infra-estrutura (recursos de apoio ao aparato produtivo) e a superestrutura (subsistema organizacional e recursos humanos disponíveis para operar o sistema). (BOULLÓN, 2002, p. 67)

2.5.1 Atrativos Turísticos

[...] os atrativos turísticos são a matéria prima do turismo, sem a qual um país ou região não poderia empreender o desenvolvimento, porque lhes faltaria o essencial, e porque só a partir de sua presença pode-se pensar em construir empreendimento turístico que permita explorá-lo comercialmente. (BOULLÓN, 2002, p. 57)

O autor classifica da seguinte forma:

Tabela 2- Classificação dos Atrativos Turísticos

Categoria	Tipo
1. Sítios naturais	1.1 Montanhas
	1.2 Planícies
	1.3 Costas
	1.4 Lagos, lagoas e esteiros
	1.5 Rios e arroios
	1.6 Quedas d'água
	1.7 Grutas e cavernas
	1.9 Locais de observação de flora e fauna
	1.10 Caminhos pitorescos
	1.11 Termas
	1.12 Parques nacionais e reservas de flora e fauna
	2. Museus e manifestações culturais históricas
2.2 Obras de arte e técnica	
2.3 Lugares históricos	
2.4 Ruínas e sítios arqueológicos	
3. Folclore	3.1 Manifestações religiosas e crenças populares
	3.2 Feiras e mercados
	3.3 Música e danças
	3.4 Artesanato e artes populares
	3.5 Comidas e bebidas típicas
	3.6 Grupos étnicos
	3.7 Arquitetura popular e espontânea
4. Realizações técnicas, científicas ou artísticas contemporâneas	4.1 Explorações de mineração
	4.2 Explorações agropecuárias
	4.3 Explorações industriais
	4.4 Obras de arte e técnica
	4.5 Centros científicos e técnicos

Categoria	Tipo
5. Eventos programados	5.1 Artísticos
	5.2 Esportivos
	5.3 Feiras e exposições
	5.4 Concursos
	5.5 Festas religiosas e profanas
	5.6 Carnavais
	5.7 Outros

Fonte: BOULLÓN, 2002, p, 57

Já para Boullón (1987), citado por Barreto (1995, p. 33) “atrativo turístico é aquilo que atrai o turista. Do ponto de vista do núcleo, é o recurso. Atrativos e recursos são, portanto, sinônimos”.

Para o mesmo autor posteriormente, não é correto fazer esta terminologia **recurso**, pois esta palavra “passou inadvertidamente da teoria econômica para o turismo [...] porque em economia entende-se por recurso a soma de três fatores: recursos naturais, recursos humanos e recursos de capital”. (BOULLÓN, 2002 p. 57) E no caso da classificação turística, considera-se somente um dos três fatores, os recursos naturais, sem se quer mencionar os recursos humanos e os de capital. Cabe destacar ainda que, no processo produtivo, o recurso é um insumo.

Percebe-se com isto que ao longo de quinze anos, o mesmo autor modificou o significado desta terminologia.

Comungando com o conceito de Boullón (2002) que tem os atrativos turísticos como recursos turísticos, Barreto (1991) afirma que “os recursos turísticos são aquela matéria prima com a qual podemos planejar atividades turísticas”. (1991, p. 53)

Já a classificação feita por Barreto (1991), difere da apresentada por Boullón (2002) conforme tabela abaixo:

Tabela 3- Classificação Recursos Turísticos

Recursos Naturais	Geomorfológicos	litoral lagoas ou represas correntes vulcanismo relevo
	Biogeográficos	agrupamentos animais agrupamentos vegetais
	Mistos	combinação de geomorfológicos e biogeográficos
Recursos Culturais	Históricos	jazidas arqueológicas patrimônio tombado artefatos
	Contemporâneos não comerciais	obras de arte, museus instituições de ensino autódromos
	Contemporâneos comerciais	parques de diversões, balneários clínicas de montanha, de cultura, etc.

Fonte: BARRETTO, 1991, p. 53

Já Cerro (1991, p. 41, tradução nossa) classifica os atrativos, por ele denominados Recursos Turísticos conforme segue:

Tabela 4- Tipologia de Recursos Turísticos

Tipo	Subtipo
1. Recursos Hídricos	1.1 Praias 1.2 Elementos de suporte às atividades náuticas 1.3 Recursos de pesca desportiva 1.4 Elementos de suporte às atividades de esportes náuticos motorizados

Tipo	Subtipo
2. Recursos Históricos	2.1 Monumentos relacionados no inventário do patrimônio cultural europeu. Conjunto de grande entidade 2.2 Monumentos relacionados no inventário do patrimônio cultural europeu. Conjunto de segunda ordem 2.3 Monumentos relacionados no inventário do patrimônio cultural europeu. Conjunto de terceira ordem 2.4 Conjunto histórico - artístico declarado 2.5 Monumento histórico - artístico declarado 2.6 Castelo 2.7 Obras arquitetônicas 2.8 Museus
3. Recursos Culturais	3.1 Compras 3.2 Artesanato 3.3 Folclore 3.4 Ferias e festas 3.5 Semana Santa 3.6 Festivais
4. Recursos Naturais	4.1 Vistas panorâmicas 4.2 Bosques e pinheirais 4.3 Termas 4.4 Cultivos 4.5 Flora e fauna 4.6 Caça

Fonte: CERRO, 1991, p. 41, tradução nossa

2.5.2 Empreendimentos

Algumas questões estruturais devem ser consideradas em relação a empreendimentos, como aponta o relatório Empreendedorismo no Brasil (2003), que são resumidas como segue:

1) Existência de disponibilidade de recursos financeiros; 2) políticas governamentais; 3) programas governamentais; 4) educação e treinamento; 5) transferência dos resultados de pesquisa e desenvolvimento; 6) infra-estrutura comercial e profissional; 7) abertura do mercado interno; 8) acesso à infra-estrutura física; 9) padrões culturais e sociais associados ao empreendedorismo; 10) capacidade empreendedora; 11) clima econômico; 12) Características

da força de trabalho; 13) Composição da população percebida; e 14) contexto político, institucional e social.

Para o modelo Global Entrepreneurship Monitor (GEM), empreendedorismo “é qualquer tentativa de criação de um novo negócio ou novo empreendimento, como por exemplo, uma atividade autônoma, uma nova empresa, ou a expansão de um empreendimento existente, por um indivíduo, grupos de indivíduos ou empresas já estabelecidas”. (GLOBAL..., 2003, p. 15)

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), juntamente com a Comissão Nacional de Classificação (CNC) atualizou em 2001 a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), que é dividida em 17 seções, detalhadas e reclassificadas em subseções dos setores da economia. Na tabela abaixo são apresentadas as seções mencionadas:

Tabela 5- Seções da CNAE

Seção	Denominação
A	Agricultura, pecuária, silvicultura e exploração florestal
B	Pesca
C	Indústrias extrativistas
D	Indústrias de transformação
E	Produção e distribuição de eletricidade, gás e água
F	Construção
G	Comércio; reparação de veículos automotores, objetos pessoais e domésticos
H	Alojamento e alimentação
I	Transporte, armazenagem e comunicações
J	Intermediação financeira
K	Atividades imobiliárias, aluguéis e serviços prestados às empresas
L	Administração pública
M	Educação
N	Saúde e serviços sociais
O	Outros serviços coletivos, sociais e pessoais
P	Serviços domésticos
Q	Organismos internacionais e outras instituições extraterritoriais

Fonte: IBGE/ CNC - Classificação Nacional de Atividades Econômicas

A organização e a ordenação seguem alguns parâmetros que são descritos pelo relatório:

- As três primeiras seções - A, B e C referem-se às atividades exercidas com base nos recursos naturais: terra (agropecuária, silvicultura e exploração florestal), água (pesca) e recursos minerais (extrativa mineral).
- As seções – D, E e F referem-se à produção de mercadorias/bens obtidos no processo de transformação, montagem, tratamento e construção, como a produção manufatureira, a produção e distribuição de água, gás e energia elétrica e a construção
- A seção G reúne todas as formas de comercialização de mercadorias e reparação de veículos automotores, objetos pessoais e domésticos.
- As oito seções seguintes, H, I, J, K, L, M, N e O, organizam as atividades dos serviços, cobrindo serviços mercantis e não mercantis, financeiros e não financeiros voltados às empresas ou às famílias; cinco seções referem-se a serviços específicos: alojamento e alimentação (H), transporte, armazenamento e comunicações (I), intermediação financeira (J), administração pública, defesa e seguridade social (L), educação (M), e saúde e serviços sociais (N); e duas reúnem serviços variados: atividades imobiliárias, aluguéis e serviços às empresas (K), e outros serviços coletivos, sociais e pessoais (O); os serviços especializados para uso específico de uma determinada atividade espalham-se em todas as seções, tratadas juntamente com a atividade usuária
- As últimas seções - P e Q referem-se às atividades que, por suas especificidades, não podem ser tratadas em conjunto com as outras: os serviços domésticos remunerados exercidos no âmbito das famílias e as atividades exercidas em enclaves extraterritoriais.

Andrade (1995), dimensiona os setores da economia da seguinte forma:

- Setor Primário: encerra as atividades agrícolas, florestais e pecuárias em sua produção, conservação, desenvolvimento, direcionamento e consumo. Inclui o extrativismo puro.

- Setor Secundário: compreende toda a estrutura e o processo integral, através dos quais acontecem as diversas formas de transformação das matérias-primas em produtos diversificados, com finalidade de conseguir o aumento das riquezas.
- Setor Terciário: engloba a atividade genérica que não produz bens tangíveis ou palpáveis. Caracteriza-se pela apresentação e pela prestação de serviços de qualquer natureza.

Desta forma, pelo fato do turismo caracterizar-se como uma atividade predominantemente de serviços, este está vinculado ao setor terciário da economia.

2.5.2.1 Empreendimentos Turísticos

Para Boullón (2002, p. 49), “os serviços vendidos aos turistas são elaborados por um sistema que denominamos ‘empreendimento turístico’, integrado por dois elementos: a) o equipamento; b) as instalações”.

Suas classificações se darão da seguinte forma:

Tabela 6- Classificação dos Elementos do Equipamento Turístico

Categoria	Tipo
1. Hospedagem	1.1 Hotéis 1.2 Motéis 1.3 Hospedarias e pousadas 1.4 Pensões 1.5 Apart- hotéis 1.6 Condomínios (unidades ou conjuntos) 1.7 Casas (unidades ou bairros) 1.8 Cabanas 1.9 Albergues 1.10 Trailer parks 1.11 Campings 1.12 Camas em casas de famílias

Categoria	Tipo
2. Alimentação	2.1 Restaurantes 2.2 Cafés 2.3 Quiosques 2.4 Restaurantes típicos
3. Entretenimento	3.1 Night clubs 3.2 Discotecas 3.3 Bares 3.4 Cassino e outros jogos de azar 3.5 Cinemas e teatros 3.6 Outros espetáculos públicos 3.7 Clubes Esportivos 3.8 Parques temáticos
4. Outros Serviços	4.1 Agências de viagens 4.2 Informação 4.3 Guias 4.4 Comércio 4.5 Câmbio de moeda 4.6 Recursos para congressos e convenções 4.7 Transportes turísticos 4.8 Primeiros socorros 4.9 Módulos policiais 4.10 Estacionamento

Fonte: BOULLÓN, 2004, p. 49

Tabela 7- Classificação das Instalações

Categoria	Tipo
1. De água e praia	1.1 Marinas 1.2 Espigões 1.3 Molhes 1.4 Caramanchões, cabanas ou alamedas 1.5 Barracas ou tendas 1.6 Guarda- sóis 1.7 Espreguiçadeiras 1.8 Observação marítima

Categoria	Tipo
2. De montanha	2.1 Mirantes 2.2 Circuitos de trilhas 2.3 Abrigos 2.4 Funiculares 1.5 Teleféricos 1.6 Ski Lift 1.7 Poma lift
3. Gerais	3.1 Piscinas 3.2 Vestiários 3.3 Parques infantis 3.4 Golfe 3.5 Tênis 3.6 Outros esportes 3.7 Passarelas, pontes

Fonte: BOULLÓN, 2004, p. 50

Neste estudo o foco será dado exclusivamente às instalações turísticas, que compreendem o segundo componente do empreendimento turístico. “Sob essa rubrica deve-se anotar todas as construções especiais (diferentes das consignadas pelo equipamento), cuja função é facilitar a prática de atividades puramente turísticas”. (BOULLÓN, 2002, p. 54)

Distintamente do primeiro componente, o equipamento, que “inclui todos os estabelecimentos administrados pelo poder público ou pela iniciativa privada que se dedicam a prestar serviços básicos”. (BOULLÓN, 2002, p. 54)

Os serviços básicos não serão abordados, pois não servem exclusivamente para uso turístico e sim para os moradores da cidade como um todo.

2.5.3 Infra-estrutura

“[...], entende-se por infra-estrutura a disponibilidade de bens e serviços com que conta um país para sustentar suas estruturas sociais e produtivas”. Também denominados de

capital fixo, incluem “a educação, os serviços de saúde, a moradia, os transportes, as comunicações e a energias”. (BOULLÓN, 2002, p. 58) A seguir está sua classificação:

Tabela 8- Classificação da Infra-estrutura

Categoria	Tipos	Subtipos
1. Transporte	1.1 Terrestre 1.2 Aéreo 1.3 Aquático	1.1.1 Rede de estradas 1.1.1.2 Serviços para os veículos (oficinas mecânicas, postos de gasolina) 1.1.1.3 Serviços para turista (sanitários, cafés, restaurantes) 1.1.1.4 Sinalização 1.1.1.5 Serviços de transporte 1.1.1.6 Terminais de ônibus 1.1.2 Rede ferroviária 1.1.2.2 Terminais ferroviários 1.1.3 Rede de ruas 1.2.1 Serviços aéreos 1.2.2 Terminais 1.3.1 Marítimo 1.3.1.1 Serviço de transporte 1.3.1.2 Terminais 1.3.2 Fluvial e lacustre 1.3.2.1 Serviços de transporte 1.3.2.2 Terminais
2. Comunicações	2.1 Postais 2.2 Telegráficas 2.3 Telex 2.4 Telefônicas	
3. Saneamento	3.1 Rede de água 3.2 Rede de esgoto 3.3 Coleta de lixo 3.4 Saúde	3.2.1 Esgotos 3.2.2 Pluvial 3.4.1 Primeiros socorros 3.4.2 Hospitalização

Categoria	Tipos	Subtipos
4. Energia	4.1 Rede elétrica	4.1.1 Iluminação pública 4.1.2 Serviços domiciliares 4.2.1 Gasolina 4.2.2 Gás

FONTE: Boullón, 2002, p.58

Já Barretto (1991, p. 51) refere-se à infra-estrutura como “o conjunto de bens e serviços que estão à disposição do turista, como parte integrante, fundamental ou acessória, do fenômeno turístico”. Até esse momento Barretto (1991) confirma o conceito de Boullón (2002), mas a partir disto afirma que “a infra-estrutura turística de um núcleo abrange a infra-estrutura de acesso, a infra-estrutura básica urbana, os equipamentos e serviços turísticos, os equipamentos e serviços de apoio e os recursos turísticos”. (1991, p. 51)

A definição de Boullón (2002) será adotada no desenvolver deste trabalho por apresentar o patrimônio turístico de forma mais estruturada.

2.5.4 Superestrutura

A superestrutura é um subsistema superior que regula todo o sistema.

[...] compreende todos os organismos especializados, tanto públicos como da iniciativa privada, encarregados de otimizar e modificar, quando necessário, o funcionamento de cada uma das partes que integram o sistema, bem como harmonizar suas relações para facilitar a produção e a venda dos múltiplos e díspares que compõem o produto turístico. (BOULLÓN, 2002, p. 61)

Entram neste contexto os órgãos de ensino de turismo, que têm como base o estudo do sistema turístico como um todo a partir da segmentação do mesmo, analisando com toda a multidisciplinariedade existente no mesmo.

Desta mesma forma, inclui-se a participação dos órgãos do governo no planejamento e organização territorial, assim como na promoção do espaço enquanto atrativo.

Ignarra (1999) define algumas das atividades que podem ser desempenhadas pelo poder público no âmbito do turismo, quais sejam:

- Planejamento do fomento da atividade.
- Controle de qualidade do produto turístico.
- Promoção institucional da destinação turística.
- Abertura de linhas de financiamento para investimentos da iniciativa privada.
- Capacitação e qualificação de recursos humanos.
- Controle do uso e da conservação do patrimônio turístico.
- Captação, tratamento e distribuição de informações turísticas.
- Implantação, desenvolvimento e manutenção da *infra-estrutura urbana básica*.
- Prestação de serviços de segurança pública.
- Captação de investidores privados para o setor.
- Desenvolvimento de campanhas de conscientização turística.
- Apoio ao desenvolvimento de atividades culturais locais, tais como o artesanato, o folclore, gastronomia típica, etc.
- Implantação, desenvolvimento e manutenção de *infra-estrutura turística voltada para a população de baixa renda*.
- Implantação e operação de sistemas estatísticos de acompanhamento mercadológico.

Finalizando este capítulo, destaca-se de forma resumida a espontaneidade do surgimento do turismo devido à sua multidisciplinariedade; a sua importância para a economia mundial; o seu emprego de forma sustentável, de forma a garantir sua continuidade e o aumento do ciclo de vida do produto. Tudo isto pautado no planejamento, especialmente no planejamento do espaço.

O patrimônio turístico entra desta mesma forma, para a grande necessidade do planejamento de todos os seus integrantes, como os atrativos turísticos, os equipamentos, as instalações e a infra-estrutura. Porém, lembrando sempre, a importância da super estrutura na otimização e modificação das partes integrantes deste sistema.

3 METODOLOGIA

A metodologia para Deslandes (1994, p. 16) é “o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade”.

Esta pesquisa é de caráter exploratório e, quanto aos meios, qualitativa. Por caracterizar-se como um protótipo de estudo, a metodologia é parte fundamental para o desenvolver do mesmo, principalmente por ser a criação de uma metodologia de análise que futuramente poderá ser aplicada.

Usando-se dos conceitos de Deslandes (2002), este Capítulo servirá para descrever a definição de instrumentos e procedimentos para análise dos dados.

3.1 Características da Pesquisa

A pesquisa, segundo Deslandes (1994, p. 17), é “a atividade básica da Ciência na sua indagação e construção da realidade”.

Esta pesquisa é de caráter exploratório devido à falta de conhecimento sistematizado do assunto, pelo fato de tornar-se uma ferramenta para possíveis estudos posteriores, inclusive sua aplicação e, pela inexistência de uma ferramenta desta complexidade.

“A pesquisa exploratória visa prover o pesquisador de maior conhecimento sobre o tema ou problema da pesquisa em perspectiva”. (MATTAR, 2001, p. 18) Já para Martins (1994, p. 30) “trata-se de abordagem adotada para a busca de maiores informações sobre determinado assunto”. E, como característica, “possui um planejamento flexível, e é indicada quando se tem pouco conhecimento do assunto. Tem a finalidade de formular problemas e hipóteses para estudos posteriores”.

Segundo Vergara (1990), a metodologia exploratória tem como objetivo principal desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias para a reformulação de problemas ou hipóteses.

Existe um grande interesse em analisar o sistema turístico como um todo, mas devido às limitações de tempo, foi analisada somente uma das macrocategorias de análise deste sistema - a das instalações turísticas.

“Não podemos investigar todos os aspectos interessantes de um problema, e em alguns pontos devemos limitar sua extensão arbitrariamente”. (GOODE, 1975, p. 122)

Conforme o autor, uma das bases para eliminar um outro fator, devido à falta de certeza da importância de uma determinada variável, é o dispêndio de tempo, dinheiro e energia. Segue dizendo “Porém, consciente desta limitação, pelo menos deixamos aberta a possibilidade de, mais tarde, integrar nossos resultados a outra pesquisa que englobe as variáveis que ignoramos.” (GOODE, 1975, p. 122)

3.2 Tipo de Pesquisa

Os métodos da pesquisa exploratória empregados compreenderam: “levantamento de fontes secundárias, levantamento de experiências, estudo de casos e observação informal”. (MATTAR, 2001, p. 19) Neste caso foi feito levantamento em fontes secundárias que, segundo o autor, compreendem: levantamentos bibliográficos, documentais, estatísticos e de pesquisas realizadas.

Neste estudo, foram feitos levantamentos bibliográficos que compreenderam:

uma das formas mais rápidas e econômicas de amadurecer ou aprofundar um problema de pesquisa é através do conhecimento dos trabalhos já feitos por outros, via levantamentos bibliográficos. Este levantamento deverá envolver procura em livros sobre o assunto, revistas especializadas ou não, dissertações e teses apresentadas em universidades e informações publicadas por jornais, órgãos

governamentais, sindicatos, associações de classe, concessionárias de serviços públicos, etc. (MATTAR, 2001, p. 20)

Para Martins (1994, p. 28), estudo bibliográfico “trata-se de estudo para conhecer as contribuições científicas sobre determinado assunto. Tem como objetivo recolher, selecionar, analisar e interpretar as contribuições teóricas já existentes sobre determinado assunto.”

De acordo com Gil (1991), as fontes bibliográficas são em grande número e podem ser classificados em livros de literatura corrente, livros de referência, periódicos e impressos diversos.

Segundo o autor, os livros de leitura corrente compreendem as obras literárias designadas por seus gêneros e as obras de divulgação que objetivam o fornecimento de informações técnicas e científicas.

Os livros de referência, também denominados de consulta, são os que objetivam possibilitar a rápida obtenção das informações requeridas, ou, a localização das obras que a contêm. Podem ser de dois tipos: livros de referência informativa, que contêm a informação que se busca, tais como dicionários, anuários, enciclopédias e, livros de referência remissiva, que remetem a outras fontes.

Os periódicos representam um grupo de publicações que contêm material relacionado com o centro de interesse da pesquisa e, as principais publicações periódicas são jornais e revistas.

Já os impressos diversos são as publicações de órgãos oficiais, boletins informativos, estatutos, entre outros que, conforme os objetivos da pesquisa, podem constituir a principal fonte de dados.

Foram feitos também levantamentos de pesquisas efetuadas. Segundo Mattar (2001, p. 20) “vale a pena um esforço para verificar se pesquisas já foram efetuadas sobre o tema em estudo. As fontes para levantamentos são: empresas de pesquisas, universidades, faculdades,

instituições de pesquisas, publicações especializadas, etc.” Utilizou-se como elemento de suporte a base de dados disponível na Rede Mundial de computadores.

Os tipos de dados coletados e a análise empreendida com os dados é que caracterizou o tipo da pesquisa. Neste caso, por tratar-se da criação de uma metodologia, caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa, já que, após levantar-se as informações, estas foram interpretadas e transformadas em resultado final em um formulário. “[...] a abordagem qualitativa aprofunda-se no mundo dos significados das ações e relações humanas, um lado não perceptível e não captável em equações, médias e estatísticas”. (DESLANDES, 1994, p. 22)

Uma pesquisa qualitativa, por responder a questões bastante particulares, “trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis”. (DESLANDES, 1994. p. 21)

Para Goode (1975, p. 172) um questionário “se refere a um meio de obter respostas a questões por uma fórmula que o próprio informante preenche”. Já o formulário “é o nome geralmente usado para designar uma coleção de questões que são perguntadas e anotadas por um entrevistador numa situação face a face com outra pessoa”. Ou seja, a diferença ente ambos é a forma de preenchimento.

Sobre formulários, Goode (1975, p. 172) diz que, “a formulação de boas questões é uma tarefa muito mais sutil e frustradora do que geralmente acreditam aqueles que nunca tentaram realizá-la”.

Destaca-se assim a importância da metodologia, principalmente na concepção deste trabalho, por tratar-se da criação de uma metodologia de análise propriamente dita. Esta pesquisa é de caráter exploratório, tendo sido efetuados levantamentos de fontes secundárias. Caracteriza-se ainda como uma pesquisa qualitativa.

Como base para a criação da ferramenta foram utilizados programas de avaliação de outros empreendimentos considerando os aspectos relativos às questões aqui consideradas importantes embasadas na revisão bibliográfica.

Os programas utilizados foram a Matriz de Avaliação dos Meios de Hospedagem desenvolvida pela EMBRATUR como forma de analisar aspectos relativos a infra-estrutura e à gestão; o Programa de certificação para o turismo sustentável (CST) da Costa Rica para aspectos relativos à sustentabilidade da instalação; e o *Blue Flag Campaign* como complemento aos outros programas.

4 DESENVOLVIMENTO

Baseada na Classificação das Instalações proposta por Boullón (2002) sistematizou-se a seguinte proposta de classificação das instalações, que serão posteriormente analisadas como forma de classificá-las.

Tabela 9- Proposta de Classificação das Instalações

Categoria	Tipo
De Água	Marinas Espigões Molhes Caramanchões Cabanas Alamedas Barracas ou tendas Guarda-sóis Espreguiçadeiras Observação Marítima Caça Submarina Recursos de pesca desportiva Esportes de areia Áreas para apresentações culturais Esportes náuticos Aluguel de equipamentos esportivos.
De montanha	Mirantes Circuito de trilhas Abrigos Funiculares Teleféricos Ski Lift Poma Lift Rampas para saltos de Asa-delta e Vôo-livre
Gerais	Piscinas Terminais turísticos Parques infantis Golfe Tênis e paddle Outros esportes Passarelas e pontes Bosques e pinheirais Estações de Caça

A categoria *De Água* abrange rios, lagoas, lagoas, lagoas, arroios, quedas d'água, termas, represas e praias, enfim, todo o trajeto da água a partir do seu contato com a terra após a precipitação.

Espigões podem ser considerados aqui como o topo do morro, local de onde vêm as nascentes; os molhes, com sendo a estrutura marítima fixada em terra que pode servir também como quebra-mar, cais, etc; os caramanchões, são as áreas cobertas abertas para usos diversos como churrascos, piqueniques, reuniões, etc.

A categoria *De Montanha* abrange também grutas, cavernas e vulcanismo, atividade esta última comum em outros países como a Espanha.

Funiculares são elevadores, trens que sobem uma montanha de forma inclinada.

Na categoria *Gerais*, são consideradas as instalações que podem estar presentes em ambas as categorias citadas anteriormente (*De água e De Montanha*), ou de forma isolada, mas com a mesma função das outras instalações, que é a de facilitar a prática de atividades puramente turísticas.

Terminais turísticos compreendem duchas, vestiários, posto de atendimento médico, achados e perdidos, fraldários, sanitários, telefones públicos, posto de salva-vidas, guarda-volume e posto de informações turísticas. Este último foi considerado por Boullón (2002) como sendo equipamento, mas será aqui classificado como instalação por cumprir com a mesma função que o próprio autor afirma.

Com base no Programa de Certificação para o Turismo Sustentável na Costa Rica (CST), no programa Blue Flag da Comunidade Européia, na matriz de avaliação de Meios de Hospedagem elaborada pela EMBRATUR, sistematizou-se a matriz de avaliação das instalações turísticas.

Esta matriz visa avaliar e classificar as instalações turísticas, com base na sustentabilidade, infra-estrutura, visitantes, gestão e serviços.

Desta forma, os aspectos a serem analisados são:

a) Ambiente e Sustentabilidade

Servirá para avaliar os impactos que o empreendimento ocasionará em seu entorno.

b) Infra-estrutura

Servirá para avaliar a qualidade da infra-estrutura do empreendimento.

c) Visitantes

Servirá para avaliar o grau de interação do empreendimento com seus visitantes, assim como a interação dos mesmos com os objetivos do empreendimento em relação aos aspectos analisados na matriz.

d) Gestão

Servirá para avaliar a forma em que a instalação é gerida.

e) Serviços

Servirá para avaliar os serviços prestados nos empreendimentos avaliados.

Para cada um desses aspectos, existe uma lista de questões dentro de subseções para auxiliar a avaliação das instalações. Como segue:

a) AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE

a1) Políticas e Programas

a2) Consumo de Água

a3) Consumo de Energia

a4) Consumo de Insumos em Geral

a5) Resíduos

a6) Administração dos Resíduos Sólidos

- a7) Lixo Orgânico
- a8) Lixo Inorgânico
- a9) Áreas Naturais
- a10) Proteção da Flora e Fauna
- a11) Ambiente Sócio-Econômico
- a12) Benefícios Econômicos Indiretos
- a13) Infra-estrutura e Segurança

b) INFRA-ESTRUTURA

- b1) Instalações Hidráulicas e Elétricas
- b2) Proteção Contra Incêndio
- b3) Portadores de Necessidades Especiais
- b4) Acessos e Circulação
- b5) Sinalização
- b6) Conservação e Manutenção
- b7) Entrada/ Portaria/ Recepção
- b8) Banheiros
- b9) Climatização/ Ventilação
- b10) Ambientação/ Conforto/ Decoração
- b11) Ruídos

c) VISITANTE

- c1) Relacionamento
- c2) Comunicação e Envolvimento
- c3) Grupos

c4) Feedback

d) GESTÃO

d1) Sazonalidade

d2) Processos e Tecnologias

d3) Recursos Humanos

d4) Treinamento

e) SERVIÇOS

e1) Geral

O grau de qualidade da instalação será calculado pelo somatório de questões respondidas com SIM, desconsiderando as questões que não se aplicam (N/A), de acordo com a fórmula abaixo:

$$\text{Pontuação Final} = \frac{\Sigma \text{questões respondidas SIM}}{\text{Total de questões} - \text{N/A}}$$

(Total de questões – N/A)

Baseada nos critérios de pontuação do programa CST, a Tabela de Classificação do Nível de Qualidade será distribuída de acordo com a % total obtida, sendo o nível 0 (zero) o menor, e o nível 5 (cinco) o maior, conforme segue:

Nível	% Atingimento
0	< 20
1	20-39
2	40-59
3	60-79
4	80-90
5	> 95

MATRIZ DE AVALIAÇÃO DE INSTALAÇÕES TURÍSTICAS

1 AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE

1.1 Políticas e Programas

Os impactos ambientais negativos do empreendimento são identificados e monitorados?

Existem planos para lidar com impactos negativos ou acidentes ambientais?

O empreendimento possui projetos de melhorias do ambiente em seu entorno?

O empreendimento tem missão e políticas de sustentabilidade determinadas?

Os empregados estão cientes dos objetivos da missão e políticas de sustentabilidade?

Existe alguma forma de registro para medir esforços dos funcionários na busca dos objetivos de sustentabilidade?

SIM	NÃO	N/A

1.2 Consumo de Água

O consumo de água é periodicamente monitorado?

Existe alguma forma de controle do consumo total de água?

Existe um plano com metas específicas de economia do uso de água?

Vazamentos são periodicamente monitorados?

Existe o uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água?

A qualidade da água da piscina é periodicamente monitorada? Existe um controle deste processo?

Existe um abastecimento adequado de água potável?

A fonte dessa água é protegida contra animais?

SIM	NÃO	N/A

1.3 Consumo de Energia

O consumo de energia é periodicamente monitorado?

Existe alguma forma de controle do consumo total de energia? O uso de energia é estatisticamente analisado?

Existe um plano com metas específicas de economia do uso de energia?

O sistema da iluminação natural é usado sempre que possível?

SIM	NÃO	N/A

O empreendimento possui um programa de manutenção da prevenção para todas as instalações e equipamentos elétricos?

SIM	NÃO	N/A

Existe um sistema de desligamento da iluminação sempre que esta não é necessária?

Existe o uso de formas alternativas de captação de energia (ex. energia solar)?

São usados sistemas de ventilação natural como forma alternativa ao uso do ar-condicionado?

O empreendimento mantém critérios especiais e privilegiados para a aquisição de produtos e equipamentos que apresentam eficiência energética e redução do consumo?

1.4 Consumo de Insumos em Geral

Existe uma política de compras e consumo que incorpora aspectos ambientais e sociais?

São mantidos critérios de qualificação de fornecedores levando em consideração as ações ambientais por estes realizadas?

Os empregados conhecem essa política de compras?

O materiais de limpeza são não-tóxicos, não corrosivos e biodegradáveis?

Estes produtos vêm em embalagens biodegradáveis, recicladas ou de reuso?

Os restos dos produtos de limpeza são reciclados ou reusados apropriadamente?

São mantidos registros específicos e local adequado para armazenamento de produtos nocivos e poluentes?

SIM	NÃO	N/A

1.5 Resíduos

O empreendimento mantém registros referentes à quantidade de resíduos produzidos?

O empreendimento possui tratamento de seus resíduos para evitar o despejo direto no ambiente?

A água é reciclada?

A água da chuva é coletada e utilizada?

SIM	NÃO	N/A

1.6 Administração dos Resíduos Sólidos

A quantidade e qualidade dos resíduos sólidos são periodicamente monitorados?

Existe controle da produção total de resíduos sólidos?

Existe um plano com metas específicas de redução da quantidade de resíduos sólidos?

Os empregados estão cientes deste plano?

Os resíduos sólidos contaminantes são mantidos em local independente e vedado para armazenamento?

O empreendimento dispõe de critérios específicos para destinação adequada dos resíduos sólidos?

A armazenagem dos resíduos sólidos é feita corretamente antes do seu destino final?

Em relação ao tratamento de resíduos, existe equipamento apropriado e dependências específicas para tratar e embalar o lixo, sem o comprometimento dos serviços adequados de saúde/higiene do estabelecimento e do visitante?

SIM	NÃO	N/A

1.7 Lixo Orgânico

Existem recipientes separados para depósito de lixo orgânico?

O lixo orgânico gerado é transformado em adubo ou reciclado?

SIM	NÃO	N/A

1.8 Lixo Inorgânico

O empreendimento mantém um programa interno de separação de resíduos sólidos, em recipientes nas cores internacionalmente identificadas, para coleta seletiva?

Existem recipientes específicos para a seleção dos diversos tipos de lixo inorgânico (vidro, papel, plástico e metal)?

Os funcionários fazem essa coleta seletiva quando não feita pelo visitante?

O empreendimento participa de algum programa de reciclagem?

O empreendimento dispõem de caixas de coleta de lixos distribuídas nos mais diversos locais?

SIM	NÃO	N/A

1.11 Ambiente Sócio-econômico

Existe uma prioridade na contratação de empregados que sejam da comunidade local?

Existe treinamento para estas pessoas para que estas possam efetivamente trabalhar no empreendimento?

Os empregos oferecidos estão gerando situações favoráveis na comunidade local?

SIM	NÃO	N/A

1.12 Benefícios Econômicos Indiretos

O material informativo é desenvolvido e produzido por empresas locais ou pela própria comunidade?

Existe alguma forma de estímulo ao turismo interno?

SIM	NÃO	N/A

1.13 Infra-estrutura e Segurança

O empreendimento tem contribuído para a comunidade na manutenção ou construção de infra-estrutura?

O empreendimento possui ações práticas que garantem a segurança dos visitantes e dos funcionários?

SIM	NÃO	N/A

2.4 Acessos e Circulações

As áreas são adequadas e específicas para acesso e circulação fáceis e desimpedidos nas dependências do estabelecimento, inclusive para pessoas portadoras de deficiência física e/ou com necessidades especiais?

SIM	NÃO	N/A

2.5 Sinalização

O empreendimento possui identificação do acesso/circulação para orientação dos visitantes?

O empreendimento possui um sistema de sinalização interno que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento, com placas e painéis em locais estrategicamente colocados, de fácil visibilidade, para orientar o trânsito do visitante nos diversos setores do empreendimento?

Esse sistema está adaptado para deficientes audio-visuais?

Esse sistema de sinalização está em português e em outro idioma?

SIM	NÃO	N/A

2.6 Conservação/ Manutenção

Todas as áreas, equipamentos e instalações estão em condições adequadas de conservação/manutenção?

SIM	NÃO	N/A

2.7 Entrada/ portaria/ recepção

O empreendimento possui uma área ou local específico para o serviço de portaria / recepção?

SIM	NÃO	N/A

2.8 Banheiros

O empreendimento possui banheiros sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada, com compartimento especial, adaptado para pessoas com necessidades especiais, respeitando as normas e leis em vigor?

SIM	NÃO	N/A

2.9 Climatização/ Ventilação

O empreendimento possui climatização adequada nas áreas fechadas, através de equipamento ou sistema adequado à climatização (refrigeração/calefação) ?

SIM	NÃO	N/A

2.10 Ambientação/Conforto/Decoração

O empreendimento dispõe de áreas e instalações que garantam a ambientação para os visitantes?

O empreendimento dispõe de mobiliário, equipamentos e acessórios que garantam o conforto dos visitantes?

O empreendimento dispõe de materiais que garantam uma decoração satisfatória para os visitantes?

SIM	NÃO	N/A

2.11 Ruídos

O empreendimento possui proteção sonora, conforme as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT - e legislação aplicáveis?

SIM	NÃO	N/A

3.3 Grupos

O empreendimento possui guias turísticos especializados para oferecer informações sobre as áreas naturais?

Existe um programa de incentivo para os visitantes para estimular a manutenção da limpeza e a integridade das áreas visitadas?

Os visitantes são informados sobre formas de condutas e suas responsabilidades junto às áreas naturais?

SIM	NÃO	N/A

3.4 Feedback

Existe um questionário específico como forma de analisar o programa de sustentabilidade?

Existe um formulário de coleta de opiniões, sugestões e reclamações dos visitantes?

SIM	NÃO	N/A

4 GESTÃO

4.1 Sazonalidade

Existem alternativas para minimizar os efeitos da sazonalidade?

O empreendimento possui programas especiais para escolas, universidades, grupos de terceira idade, como forma de minimizar a sazonalidade?

Existe alguma forma alternativa de captação de recursos financeiros, tais como lojas de conveniências, etc?

O empreendimento possui atividades alternativas à sua principal como forma de diversificação? Por exemplo, no caso de trilhas, a prática do arborismo, esportes de aventura, etc.

SIM	NÃO	N/A

4.2 Processos e Tecnologias

O processo produtivo é maleável e prevê incorporações de novos processos e tecnologias?

O empreendimento mantém-se constantemente atualizado quanto às novas tecnologias disponíveis no mercado?

SIM	NÃO	N/A

4.3 Recursos Humanos

O empreendimento busca a especialização da sua mão-de-obra através de critérios de recrutamentos, constantes programas de qualificação e treinamento?

Os funcionários são constantemente monitorados, supervisionados?

Existe alguma forma de acompanhamento do desempenho dos mesmos?

O empreendimento possui apresentação, vestimenta e identificação adequadas para os empregados?

SIM	NÃO	N/A

4.4 Treinamento

Existe um sistema de treinamento pré-estabelecido de acordo com cada função?

Esse sistema prevê programas de avaliação regulares, como forma de monitorar o desempenho dos funcionários?

SIM	NÃO	N/A

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Baseado na classificação proposta por Boullón (2002) das instalações, sistematizou-se a elaboração de uma nova listagem das instalações.

A partir disto sistematizou-se a matriz de avaliação dessas instalações que serviu como forma de avaliar alguns aspectos.

Como, a importância da prática do turismo sustentável que foi abordada no item 2.2, na Revisão Bibliográfica, e, está presente de forma prática na matriz de avaliação, no item AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE.

Nesta seção, ressalta-se a grande importância da criação de políticas e programas como forma de minimizar os impactos negativos e aumentar os impactos positivos que o empreendimento gera no seu entorno.

Estratégias como o monitoramento da produção de resíduos assim como formas de reciclá-los e reusá-los são bastante eficazes, desde que corretamente implantados.

O estímulo da preservação das espécies nativas, o cuidado para a não dispersão de plantas não nativas para o entorno, o cuidado em evitar o uso de fertilizantes, pesticidas e herbicidas são formas de evitar os impactos negativos que possam ser gerados para a flora local.

Outros cuidados como o controle da poluição sonora, a não alimentação de espécies selvagens, a iluminação e o cuidado para evitar a extração da fauna e flora, também são questionados.

Quanto à infra-estrutura do empreendimento, cuidados com as instalações hidráulicas e elétricas, a disponibilização de equipamentos de proteção contra incêndios em bom estado, deverão estar sempre presentes para a garantia da segurança de seus visitantes e funcionários.

A questão da acessibilidade para portadores de necessidades físicas, assim como adaptações para portadores de outras necessidades especiais, é um ponto a ser observado em razão dos direitos adquiridos legalmente por eles. Além dos direitos, torna-se um diferencial para o empreendimento possuir tais adaptações estimulando com isto o aumento de visitas. Trilhas adaptadas, parapeitos com alturas específicas para cadeirantes, assim como informações em braile e treinamento específico dos funcionários para atender a esse nicho de mercado que ainda é pouco cuidado, tornam-se diferenciais bastante importantes na hora de escolher o empreendimento.

O relacionamento com visitantes foi abordado através de questões, que englobam a comunicação e envolvimento dos mesmos com os objetivos do programa, e através do *Feedback*, instrumento este de grande valia na análise do grau de satisfação em relação ao empreendimento.

A forma em que a sazonalidade é trabalhada, os processos e as tecnologias, assim como os Recursos Humanos e o seu treinamento estão contemplados na categoria de Gestão, onde se verifica se esta está sendo corretamente aplicada.

Os serviços oferecidos pelo empreendimento não podem ser esquecidos. Já que são fatores fundamentais para o sucesso do empreendimento, e, foram tratados de forma geral na matriz de avaliação.

Uma grande dificuldade foi encontrada devido à diversidade encontrada nos diferentes tipos de instalações. Tornando-se com isto uma ferramenta ampla, mas que possibilita uma avaliação pontual.

É de grande importância a ferramenta aqui sistematizada para o sistema turístico como um todo, devido à inexistência da forma de avaliar esse tipo de empreendimento até a sistematização desta ferramenta.

Tendo como objetivo geral desenvolver uma ferramenta para avaliar se o espaço cumpre a função de uso turístico este foi alcançado através da matriz de avaliação proposta.

Como objetivos específicos: Levantar na literatura pertinente, conceitos que auxiliem na compreensão e sistematização da ferramenta, objetivo este alcançado através da revisão bibliográfica; Sistematizar uma ferramenta de análise do espaço turístico utilizando as macrocategorias, relativas às instalações, isto foi alcançado a partir da proposta de divisões e sugeridas para as macrocategorias; Desenvolver uma matriz de avaliação que possibilite avaliar as funções e disfunções do espaço de uso turístico, alcançado com a sistemática de pontuação atribuída às respostas da matriz.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, J.V. de. **Turismo: fundamentos e dimensões**. 2.ed. São Paulo: Ática, 1995.
- ARRILAGA, J. I. de. **Introdução ao estudo do turismo**. Rio de Janeiro: Rio, 1976.
- BARRETTO, M. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. Campinas: Papyrus, 1995.
- _____. **Planejamento e organização em turismo**. Campinas: Papyrus, 1991.
- BOULLÓN, R. C. **Planejamento do espaço turístico**. São Paulo: EDUSC, 2002.
- CASSIMIRO FILHO, F. **Contribuições do turismo à economia brasileira**. 2002, 240 f. Tese (Doutorado em Ciências)- Escola Superior de Agricultura, Piracicaba, 2002.
- CERRO, F. L. **Técnicas de evaluación del potencial turístico**. Madrid: MICYT Publicaciones, 1991.
- CLASSIFICAÇÃO Nacional de Atividades Econômicas. IBGE, versão 1.0. 2003
- COMISSÃO Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento. São Paulo, 1987. Disponível em: <<http://www.naturally.hpg.ig.com.br/sustentavel.htm>>. Acesso em 20 jan, 2004. 14:15:01
- DESLANDES, S. F. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 21. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.
- _____. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 14. ed. Petrópolis: Vozes, 1994.
- GIL, A. C. **Técnicas de pesquisa em economia**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1991.
- GLOBAL Entrepreneurship Monitor. **Empreendedorismo no Brasil-2003**. Relatório Nacional.
- GOODE, W. J. **Métodos em pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Nacional, 1975.

IGNARRA, L. R. **Fundamentos do Turismo**. São Paulo: Pioneira, 1999.

INSTITUTO DE ESTÚDIOS SUPERIORES DE TURISMO. **Consultoria Turística: Planificación Turística I: Análisis y estratégias**. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

MARTINS, G. de A. **Manual para elaboração de monografias e dissertações**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1994.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. Edição compacta- 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

VERGARA, S. C. **Tipos de pesquisa em administração**. Cadernos EBAP, FGV, Rio de Janeiro, n.52, 1990.

WAHAB, S. **Introdução a administração do turismo: teoria e pratica**. 3.ed. São Paulo: Pioneira, 1991.

ANEXO A - MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO MEIOS DE HOSPEDAGEM -EMBRATUR

MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO

1	ITENS GERAIS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
1.1	POSTURAS LEGAIS						
1.1.1	Posturas municipais, estaduais e federais aplicáveis, comprovadas pelos registros, inscrições e documentações exigidos, especialmente com referência a “Habite-se”, “Alvará de Localização e Funcionamento”, registro como empresa hoteleira e prova de regularidade perante as autoridades ambientais, sanitárias e concessionárias de serviços públicos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.1.2	Legislação quanto à proteção contra incêndio, dispendo de equipamentos e instalações exigidos pelas autoridades competentes e prevendo rotas de fuga, iluminação de emergência e providências em situações de pânico	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.1.3	Elevadores para passageiros e para carga/serviço em prédio de quatro ou mais pavimentos, inclusive o térreo, ou conforme as posturas municipais	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.1.4	Exigências da EMBRATUR, constantes da legislação de turismo, referentes a:						
	a) registro do hóspede, por intermédio de Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	b) fornecimento mensal do Boletim de Ocupação Hoteleira - BOH, preenchido	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	c) fornecimento de Cartão do Estabelecimento com o nome do hóspede e período de hospedagem				✓	✓	✓
	d) placa de classificação fixada no local determinado pela ABIH/EMBRATUR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	e) divulgação e explicitação dos compromissos recíprocos para com o hóspede através de: e.1) Regulamento Interno, com direitos e deveres do hóspede e.2) Serviços e preços oferecidos, incluídos, ou não, na diária, divulgados na forma da legislação	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	f) Meios para pesquisar opiniões e reclamações dos hóspedes e solucioná-las	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.1.5	Facilidades construtivas, de instalações e de uso, para pessoas com necessidades especiais, de acordo com a NBR 9050 - 1994, em prédio com projeto de arquitetura aprovado pela Prefeitura Municipal, como meio de hospedagem, após 12 de agosto de 1987. NOTA: No caso de projetos anteriores, o meio de hospedagem deverá dispor de sistema especial de atendimento.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.2	SEGURANÇA	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
1.2.1	Meios para controle do uso dos cofres				✓	✓	✓
1.2.2	Circuito interno de TV ou equipamento de segurança				✓	✓	✓

1.2.3	Gerador de emergência com partida automática					✓	✓
1.2.4	Rotas de fuga sinalizadas nas áreas sociais e restaurantes			✓	✓	✓	✓
1.2.5	Serviço de segurança no estabelecimento, por intermédio de:						
	a) pessoal com formação adequada, próprio ou contratado, e com dedicação exclusiva					✓	✓
	b) porteiro (admite-se acúmulo de funções)	✓	✓	✓	✓		
1.2.6	Preparo para lidar com situações de incêndio e pânico (assalto, explosão, inundação e outros)						
	a) com equipes predeterminadas, com treinamento específico (Brigadas)				✓	✓	✓
	b) com treinamento geral do pessoal	✓	✓	✓			
1.2.7	Cobertura contra roubos, furtos e responsabilidade civil			✓	✓	✓	✓
1.2.8	Disponibilização de serviços qualificados de segurança particular						✓
1.2.9	Sistema eletrônico de detecção da presença do hóspede em todas as áreas do Meio de Hospedagem						✓

1.3	SAÚDE / HIGIENE	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
1.3.1	Serviço de atendimento médico de urgência				✓	✓	✓
1.3.2	Tratamento de resíduos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.3	Imunização permanente contra insetos e roedores	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.4	Higiene do ambiente, das pessoas e dos serviços	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.5	Higienização do alimento "in natura" antes do armazenamento				✓	✓	✓
1.3.6	Higienização adequada de equipamentos (roupas de cama / mesa / banho; louças e talheres; sanitários)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.7	Tratamento de água	✓	✓	✓	✓	✓	✓

1.4	CONSERVAÇÃO / MANUTENÇÃO	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
1.4.1	Todas as áreas, equipamentos e instalações em condições adequadas de conservação/manutenção	✓	✓	✓	✓	✓	✓

1.5	ATENDIMENTO AO HÓSPEDE	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
1.5.1	Instalações e equipamentos com nível de sistemas capazes de assegurar maior comodidade aos hóspedes					✓	✓
1.5.2	Abertura de cama					✓	✓
1.5.3	Disponibilização gratuita em 100% das unidades de cesta de frutas e/ou outras cortesias especiais					✓	✓
1.5.4	Roupa lavada e passada no mesmo dia					✓	✓
1.5.5	Procedimento para atendimento especial para autoridades e personalidades				✓	✓	✓

1.5.6	Facilidades de atendimento para minorias especiais (fumantes, idosos, pessoas portadoras de deficiências físicas e/ou com necessidades especiais, alimentação especial, etc.)				✓	✓	✓
1.5.7	Detalhes especiais de cordialidade no atendimento				✓	✓	✓
1.5.8	Estabelecimento de critérios para qualificação dos funcionários bi e trilingües				✓	✓	✓
1.5.9	Estabelecimento de critérios para qualificação dos funcionários que interagem com o público			✓	✓	✓	✓
1.5.10	Treinamento e orientação do pessoal	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.11	Presteza e cortesia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.12	Serviço de despertador						
	a) programável pelo próprio hóspede					✓	✓
	b) executado pelo meio de hospedagem	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.13	Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.14	Identificação adequada para os fornecedores de serviços		✓	✓	✓	✓	✓
1.5.15	Apresentação, vestimenta e identificação adequadas para os empregados			✓	✓	✓	✓
1.5.16	Serviços de reserva:						
	a) no período de 24 horas com atendimento trilingue						✓
	b) no período de 24 horas com atendimento bilíngüe					✓	
	c) no período de 12 horas				✓		
	d) no período de 08 horas	✓	✓	✓			
1.5.17	Serviços de recepção:						
	a) no período de 24 horas				✓	✓	✓
	b) no período de 16 horas			✓			
	c) no período de 12 horas	✓	✓				
1.5.18	Serviços de mensageiro no período de 24 horas				✓	✓	✓
1.5.19	Disponibilização de Serviços de limpeza:	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.20	Serviços de arrumação diário	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.21	Serviços de manutenção	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.22	Serviços de telefonia:	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	a) no período de 24 horas com atendimento trilingue por turno						✓
	b) com uma telefonista bilíngüe por turno					✓	
1.5.23	Serviço de refeições leves e bebidas nas Unidades Habitacionais ("room service") no período de 24 horas				✓	✓	✓
1.5.24	Serviço de manobra e estacionamento de veículos por funcionário habilitado no período de 24 horas					✓	✓
1.5.25	Sistema de visualização e fechamento de conta diretamente na UH						✓
1.5.26	Serviço de mordomo						✓
1.5.27	Disponibilização de carros de luxo para locação						✓
1.5.28	Serviço de locação de helicóptero						✓

2	ITENS ESPECÍFICOS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.1	PORTARIA / RECEPÇÃO						
2.1.1	Área ou local específico para o serviço de portaria / recepção / "lobby"	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.1.2	Local ou espaço para guarda de bagagem						

	a) fechado				✓	✓	✓
	b) não necessariamente fechado	✓	✓	✓			
2.1.3	Local adequado para guarda de correspondência e mensagens			✓	✓	✓	✓
2.1.4	Sistema adequado de envio / recebimento de mensagens	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.1.5	Serviço de guarda de bagagem		✓	✓	✓	✓	✓
2.1.6	Política própria, definida para “check-in / check-out”, que estabeleça orientação específica para impedir: a) qualquer forma de discriminação (racial, religiosa e outras) b) uso do estabelecimento para exploração sexual, de menores, e outras atividades ilegais	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.1.7	Sistemas integrados de controle, permitindo eficácia no “check-in / check-out”				✓	✓	✓
2.1.8	Pessoal apto a prestar informações e serviços de interesse do hóspede, com presteza, eficiência e cordialidade:	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	a) sob supervisão permanente de gerente ou supervisor capacitado					✓	✓
	b) falando fluentemente (mínimo de uma pessoa em cada turno) na portaria e na recepção, pelo menos:						
	b1) Português e mais três línguas estrangeiras						✓
	b2) Português e mais duas línguas estrangeiras					✓	
	b3) Português e mais uma língua estrangeira				✓		
2.1.9	Informações e folhetos turísticos			✓	✓	✓	✓
2.1.10	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.2	ACESSOS E CIRCULAÇÕES	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.2.1	Áreas adequadas e específicas para acesso e circulação fáceis e desimpedidos nas dependências do estabelecimento, inclusive para pessoas portadoras de deficiência física e/ou com necessidades especiais	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.2.2	Entrada de serviço independente			✓	✓	✓	✓
2.2.3	Identificação do acesso/circulação para orientação dos banhistas					✓	✓
2.2.4	Sistema de sinalização interno que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento			✓	✓	✓	✓
2.2.5	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.3	SETOR HABITACIONAL	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.3.1	Todas as salas e quartos das UH com iluminação e ventilação de acordo com as normas vigentes para edificações	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.2	Todas as UH deverão ter banheiros privativos com ventilação direta para o exterior ou através de duto		✓	✓	✓	✓	✓
2.3.3	Facilidades de informatização / mecanização, nas UH					✓	✓
2.3.4	Quarto de dormir com menor dimensão igual ou superior a 2,50m e área média, igual ou superior a						
	a) 18,00 m2 (100% das UH)						✓
	b) 16,00m2 (em no mínimo 90% das UH)					✓	
	c) 14,00m2 (em no mínimo 80% das UH)				✓		
	d) 12,00m2 (em no mínimo 70% das UH)			✓			
	e) 10,00m2 (em no mínimo 65% das UH)		✓				

	f) 9,00m2(em no mínimo 65% das UH)	✓					
2.3.5	Banheiro com área média igual ou superior a (em no mínimo):						
	a) 5,00m2 (100% das UH)						✓
	b) 4,00m2(em no mínimo 90% das UH)					✓	
	c) 3,30m2(em no mínimo 80% das UH)				✓		
	d) 3,00m2(em no mínimo 70% das UH)			✓			
	e) 2,30m2 (em no mínimo 65% das UH)		✓				
	f) 1,80m2 (em no mínimo 65% das UH)	✓					
2.3.6	UH do tipo suíte com sala de estar de área média, igual ou superior a:						
	a) 12 m2						✓
	b) 11,00m2					✓	
	c) 10,00m2				✓		
	d) 9,00m2			✓			
	e) 8,00m2		✓				
2.3.7	UH do tipo suíte e/ou unidades conversíveis em suítes				✓	✓	✓
2.3.8	Portas duplas de comunicação entre UH conjugáveis ou sistema que só possibilite sua abertura, quando por iniciativa dos ocupantes de ambas as UH's	✓	✓	✓	✓	✓	
2.3.9	Tranca interna nas UH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.10	Rouparias auxiliares no setor habitacional					✓	✓
2.3.11	Local específico para material de limpeza				✓	✓	✓
2.3.12	Climatização adequada em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.13	TV a cores , equipamento de vídeo cassete e DVD em 100% das UH, com TV por assinatura a cabo ou por antena parabólica						✓
2.3.14	TV a cores em 100% das UH, com TV por assinatura a cabo ou por antena parabólica				3	3	
2.3.15	TV em 100% das UH			✓			
2.3.16	Mini refrigerador em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.17	Água potável disponível na UH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.18	Café da manhã no quarto				✓	✓	✓
2.3.19	Armário, "closet" ou local específico para a guarda de roupas em 100% das UH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.20	Mesa de cabeceira simples para cada leito ou dupla entre dois leitos, ou equipamento similar, em 100% das UH		✓	✓	✓	✓	✓
2.3.21	Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.22	Sonorização ou rádio controlada pelo hóspede						
	a) em 100% das UH					✓	✓
	b) em 80% das UH				✓		
2.3.23	Comando de aparelhos de som, ar condicionado, luz e TV em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.24	Ramais telefônicos em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.25	Porta malas em:						
	a) 100% das UH			✓	✓	✓	✓
	b) 50% das UH		✓				
2.3.26	Cortina ou similar em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.27	Vedação opaca nas janelas em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.28	Mesa de refeições com um assento por leito em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.29	Mesa de trabalho com iluminação própria e ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais					✓	✓
2.3.30	Espelho de corpo inteiro em 100% das UH				✓	✓	✓

23.31	Cofres para guarda de valores para						
	a) 100% das UH					✓	✓
	b) 60 % das UH				✓		
2.3.32	Camas com dimensões superiores às normais e travesseiros antialérgicos					✓	✓
2.3.33	Acessórios básicos em 100% das UH (sabonete, dois copos, cesta de papéis do banheiro)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.34	Água quente em 100% das UH:						
	a) em todas as instalações					✓	✓
	b) no chuveiro e lavatório				✓		
	c) no chuveiro	✓	✓	✓			
2.3.35	Lavatório com bancada e espelho, em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.36	Bidê ou ducha manual em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.37	Índice de iluminação suficiente para uso do espelho do banheiro, em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.38	Tomada a meia altura para barbeador em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.39	Indicação de voltagem das tomadas em 100% das UH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.40	Extensão telefônica em 100% dos banheiros das UH					✓	✓
2.3.41	Box de chuveiro com área igual ou superior a 0,80 m2 em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.42	Banheira em 30% das Suítes					✓	✓
2.3.43	Vedação para o box em 100% das UH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.44	Suporte ou apoio para produtos de banho, no box, em 90% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.45	Acessórios complementares composto por 5 amenidades						
	a) em 100% das UH					✓	✓
	b) disponibilizados para uso do hóspede			✓			
2.3.46	Outros acessórios em 100% das UH (touca de banho, escova e pasta de dentes, shampoo, creme condicionador, creme hidratante, secador de cabelos, roupão, espelho com lente de aumento, lixa, cotonete, espuma de banho, sais de banho, etc.)						
	a) mínimo de oito						✓
	b) mínimo de seis					✓	
	c) mínimo de quatro				✓		
2.3.47	Revestimentos, pisos, forrações, mohiliários e decoração com equipamentos de 1ª linha					✓	✓
2.3.48	Limpeza diária	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.49	Frequência de troca de roupas de cama a cada mudança de hóspede e:						
	a) diariamente se desejado pelo hóspede					✓	✓
	b) em dias alternados se desejado pelo hóspede			✓			
	c) duas vezes por semana se desejado pelo hóspede	✓	✓				
2.3.50	Frequência de troca de roupas de banho a cada mudança de hóspede e:						
	a) diariamente se desejado pelo hóspede			✓	✓	✓	✓
	b) em dias alternados se desejado pelo hóspede		✓				
	c) duas vezes por semana se desejado pelo hóspede	✓					
2.3.51	Serviço “Não perturbe”, “Arrumar o quarto”				✓	✓	✓
2.3.52	Detalhes especiais de cordialidade					✓	✓
2.3.53	Computador com acesso veloz à internet em 100% das UH's						✓
2.3.54	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.4	ÁREAS SOCIAIS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.4.1	Relação de áreas sociais/estar por UH (não incluída a circulação) de:						
	a) 2,50m ²						✓
	b) 2,00m ²					✓	
	c) 1,50m ²				✓		
	d) 1,00m ²			✓			
	e) 0,50m ²	✓	✓				
2.4.2	Banheiros sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada, com compartimento especial, adaptado para pessoas com necessidades especiais, respeitando as normas e leis em vigor			✓	✓	✓	✓
2.4.3	Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 10% do número total de UH com local apropriado para embarque/desembarque de pessoas com deficiência física e/ou necessidades especiais, devidamente sinalizado prevendo manobreiro					✓	✓
2.4.4	Climatização adequada nas áreas sociais				✓	✓	✓
2.4.5	Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração com materiais de 1ª linha					✓	✓
2.4.6	Tratamento paisagístico					✓	✓
2.4.7	Heliponto						✓
2.4.8	Musica ao vivo em pelo menos um dos ambientes sociais						✓
2.4.9	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.5	COMUNICAÇÕES	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.5.1	Equipamento telefônico nas áreas sociais	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.5.2	Local apropriado para ligações telefônicas nas áreas sociais, com privacidade				✓	✓	✓
2.5.3	Central telefônica, com ramais em todos os setores			✓	✓	✓	✓
2.5.4	Serviço telefônico eficaz, com equipamento apropriado	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.5.5	Equipamento para fax			✓	✓	✓	✓

2.6	ALIMENTOS E BEBIDAS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.6.1	Área de restaurante compatível com a quantidade de UH, com ambientes distintos e acessíveis para pessoas em cadeiras de rodas						
	a) de no mínimo 1,00m ² por lugar						✓
	b) de no mínimo 0,80m ² por lugar				✓	✓	
2.6.2	Ambiente para café da manhã / refeições leves			✓			
2.6.3	Ambiente de bar						
	Mínimo de dois						✓

	Mínimo de um				✓	✓	
2.6.4	Copa central para o preparo de lanches e café da manhã						✓
2.6.5	Despensa para abastecimento diário da cozinha				✓	✓	✓
2.6.6	Climatização adequada nos restaurantes, bares e outros				✓	✓	✓
2.6.7	Aparador, carrinho, gueridon ou similar				✓	✓	✓
2.6.8	Toalhas e guardanapos de tecido				✓	✓	✓
2.6.9	Baixelas e talheres de prata, inox, ou material equivalente				✓	✓	✓
2.6.10	Pratos de porcelana ou equivalente de 1ª linha				✓	✓	✓
2.6.11	Copos tipo cristal				✓	✓	✓
2.6.12	Câmaras frigoríficas ou equipamento similar				✓	✓	✓
2.6.13	Sistema de exaustão mecânica no ambiente				✓	✓	✓
2.6.14	Telas nas áreas de serviço com aberturas para o exterior	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.6.15	Critérios específicos de qualificação do cozinheiro					✓	✓
2.6.16	Critérios específicos de qualificação do “bar man”					✓	✓
2.6.17	Serviço de alimentação, com qualidade e em níveis compatíveis com a categoria do estabelecimento:						
	a) atendimento 24 horas em restaurante de padrão internacional com cardápio trilingüe.						✓
	b) almoço e jantar, de padrão internacional, no restaurante principal					✓	
	c) almoço e jantar no restaurante principal				✓		
	d) café da manhã e nas refeições leves eventualmente oferecidas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.6.18	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.7	LAZER	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.7.1	Sala de ginástica / musculação com instrutor					✓	✓
2.7.2	Sauna seca ou a vapor, com sala de repouso					✓	✓
2.7.3	Equipamentos de ginástica					✓	✓
2.7.4	Ambiente reservado para leitura, visitas, jogos e outros					✓	✓
2.7.5	Piscina externa e piscina coberta climatizada						✓
2.7.6	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria					✓	✓

2.8	REUNIÕES / ESCRITÓRIO VIRTUAL	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.8.1	Ambiente adequado para reuniões/escritório virtual				✓	✓	✓
2.8.2	Equipamentos para reuniões/escritório virtual				✓	✓	✓
2.8.3	Qualidade dos serviços prestados (“coffee break” e outros)				✓	✓	✓
2.8.4	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria				✓	✓	✓

2.9	SERVIÇOS ADICIONAIS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.9.1	Ambientes, instalações e/ou equipamentos adequados destinados a salão de beleza, “baby-sitter”, venda de jornais e revistas, “drugstore”, loja de conveniência, locação de automóveis, reserva em espetáculos, agência de turismo, câmbio, transporte especial e outros						
	a) mínimo de seis						✓
	b) mínimo de três					✓	

2.9.2	Critérios específicos de qualificação dos concessionários				✓	✓	✓
2.9.3	Divulgação dos serviços disponibilizados				✓	✓	✓
2.9.4	Ambiente, instalações e equipamentos adequados para eventos e banquetes					✓	✓
2.9.5	Serviço de apoio disponível para eventos e banquetes					✓	✓
2.9.6	Sala VIP com equipamentos para atender ao hóspede executivo (microcomputador, FAX, copiadora, TV, mini sala de reuniões, área de estar e outros)					✓	✓

2.10	AÇÕES AMBIENTAIS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL ⊕
2.10.1	Manter um programa interno de treinamento de funcionários para a redução de consumo de energia elétrica, consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos		✓	✓	✓	✓	✓
2.10.2	Manter um programa interno de separação de resíduos sólidos		✓	✓	✓	✓	✓
2.10.3	Manter um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados			✓	✓	✓	✓
2.10.4	Manter local independente e vedado para armazenamento de resíduos sólidos contaminantes				✓	✓	✓
2.10.5	Dispor de critérios específicos para destinação adequada dos resíduos sólidos				✓	✓	✓
2.10.6	Manter monitoramento específico sobre o consumo de energia elétrica	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.10.7	Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição de produtos e equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo				✓	✓	✓
2.10.8	Manter monitoramento específico sobre o consumo de água	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.10.9	Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água				✓	✓	✓
2.10.10	Manter registros específicos e local adequado para armazenamento de produtos nocivos e poluentes			✓	✓	✓	✓
2.10.11	Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de produtos biodegradáveis.				✓	✓	✓
2.10.12	Manter critérios de qualificação de fornecedores levando em consideração as ações ambientais por estes realizadas.				✓	✓	✓
2.10.13	Ter um certificado expedido por organismo especializado quanto a efetividade de adequação ambiental da operação						✓

.NEXO B- CERTIFICATION FOR SUSTAINABLE TOURISM (CST)

What CST is all about

It is a program that seeks to categorize and certify each tourism company according to the degree to which its operations comply to a model of sustainability. To this effect, four fundamental aspects are evaluated:

The program of Certification for Sustainable Tourism of the Costa Rican Tourist Board, is an excellent tool to assist in the sustainable development of the country. **Alvaro Ugalde, Founder of the Costa Rican National Parks System**

1. Physical-biological parameters

Evaluates the interaction between the company and its surrounding natural habitat.

2. Infrastructure and services

Evaluates the management policies and the operational systems within the company and its infrastructure.

3. External clients

Evaluates the interaction of the company with its clients in terms of how much it allows and invites the client to be an active contributor to the company's policies of sustainability.

4. Socio-economic environment

Evaluates the interaction of the company with the local communities and the population in general.

For each and every one of these items a list of specific questions was designed to help evaluate how thoroughly the firm complies with a series of standards previously established for the social, environmental and economics fields. Each and every one of the questions refers to an element of sustainability with which the firm should comply in order to qualify in any one of the different stages or levels of fulfillment, which for our purposes we have labeled

"levels". The final rating will be assigned to the company in question according to the lowest level achieved in any of the four fields evaluated.

Levels

To measure and fix these different levels, the CST program provides a system of "sustainability levels", on a scale of 0 to 5, in which each number indicates the relative position of the firm in terms of sustainability. This scheme provides a way to classify the tourist firms in terms of "levels " in a system very similar to the commercial categorization of hotels by means of the well known stars system.

If the first level of a category is achieved (level 1) this means that the firm has taken the first step on the road or process of sustainability. The higher levels correspond to stages that are each one more advanced than the previous one, peaking on level of level 5, which means that the company is considered as outstanding in terms of sustainability. The following table shows the correlation between the levels and the percentage of attained:

Level	% attained
0	< 20
1	20-39
2	40-59
3	60-79
4	80-90
5	> 95

In terms of sustainability, the degree of fulfillment signified by each level should be concomitant with the different aspects mentioned. For example, to achieve a level 3 category, it is necessary to complete at least with 60% of the established conditions for the four areas evaluated.

The level assigned to any firm will always be the lowest level achieved in any of the areas. It is expected that this policy will encourage the firms to advance towards the model of sustainability by giving the same degree of consideration and importance to each of the four areas evaluated. Although the program has been designed for all types of companies in the tourism industry, the first stage will include only the lodging companies. Within this group, the program will generate a clear differentiation between the hotels according to the level achieved.

The CST system is designed to include a series of incentives that will increase in benefits for each company, in direct proportion to its increased rating. This means that as the rating increases, more and better benefits will be received; international and national publicity and promotion, specifically designed for the CST; training for its personnel; priority participation in various world tourism fairs and events, etc.

Evaluation questionnaire

Levels

In order to evaluate the level of sustainability of a tourism sector business, the following Evaluation Questionnaire was developed exclusively for the CST program.

How the CST System Operates

The evaluation of sustainability for hotels involves the analysis of four general areas:

- physical-biological environment;
- Hotel facilities (internal environmental management practices)
- Customers
- Socio-economic environment

These four general areas are divided in general descriptors that represent sources of positive/negative impacts generated by the hotel activities. For each general descriptor a set of categorization questions was designed to evaluate the hotel performance.

List of Descriptors by Areas

A. Physical-biological environment

1. Policies and programs
2. Emissions and wastes
3. Gardens
4. Natural areas
5. Protection of Flora and fauna

B. Hotel facilities

6. Formulation of policies
7. Water consumption
8. Energy consumption
9. General supplies consumption - Food and beverages - Cleaning and cosmetic supplies supplies
10. Waste management - Organic waste - Inorganic waste - Final destiny
11. Employee training

C. Customers

12. Communication and involvement
13. Room conditioning (management).
14. Management of guest groups
15. Customer feedback measurement

D. Socio-economic environment

16. Direct economic benefits for local communities
17. Non-direct economic benefits for local communities
18. Contribution to the promotion of local culture
19. Contribution to public health
20. Infrastructure and security

Levels of sustainability

To classify a hotel the CST uses six sustainability Levels that go from zero to five (This is similar to the traditional 'star' categorization used for hotels). The sustainability level assigned to a hotel depends on its percentage of compliance with the standards established by the categorization questionnaires.

Level of sustainability	Minimum percentage of compliance for all four general areas
0	< 20
1	20-39
2	40-59
3	60-79
4	80-94
5	> 94

Categorization Questionnaire

The categorization questionnaire is divided into four general areas (see above) and 20 descriptors for a total of 153 questions. Each question evaluates a specific standard or condition with which a hotel need comply (Yes = compliance; No = non-compliance). The questions are weighted by their relevance on a scale of 1 to 3 (3 = most important).

Example: 4.4 The hotel has a private reserve.

(weight)	dfsdf	(does not apply)
2	YES NO	N/A

Final scoring

The final score for each of the four general areas is obtained as follows:

$$\text{Final Score} = \frac{\sum (\text{Yes answer to question } X_i * \text{Relative importance of question } X_i)}{\text{Maximum score possible}}$$

The smallest final score determines the sustainability category obtained by a hotel.

Cuestionario de evaluación

Physical and Biological Environment

v. 1.1 1. Policies and programs

1.1

The hotel's negative environmental impacts are identified, monitored and kept on a written record.

Weight: 1 yes no ?

1.2

Specific environmental mitigation planes have been designed by the hotel to deal with negative environmental impacts or environmental accidents (emergencies).

Weight: 1 yes no ?

1.3

The hotel continuously participates in programs of environmental improvement of its surrounding areas or other areas of the country.

Weight: 2 yes no ?

1.4

The hotel is member of regional or local organizations that work on solving environmental and social programs.

Weight: 2 yes no ?

v. 1.2 2. Emissions and wastes

2.1

The hotel strictly maintains and periodically registers the composition and quality of its residual water (treated wastewater).

Weight: 1 yes no ?

2.2

The hotel has a certification of the quality of its residual water (treated wastewater) granted by the Department of Environmental Control of the Ministry of Health.

Weight: 2 yes no ?

2.3

The hotel operates a wastewater treatment plant to avoid discharging it directly into the environment.

Weight: 3 yes no n/a ?

2.4

The residual water is discharged without altering the environment.

Weight: 1 yes no ?

2.5

The residual water is appropriately re-utilized (recycled).

Weight: 2 yes no n/a ?

2.6

The rainwater is managed and disposed using systems that do not alter the environment.

Weight: 1 yes no ?

2.7

Any source of pollution located on the hotel's surrounding area is reported to appropriate government agencies.

Weight: 2 yes no n/a ?

2.8

Warning signs are used to identify contaminated areas.

Weight: 1 yes no n/a ?

2.9

The hotel actively participates on the "Ecological Blue Flag Program" for coastal zones.
Weight: 3 yes no n/a ?

v. 1.3 3. Gardens

3.1

Native plants are predominately used on the hotel's gardens.

Weight: 2 yes no n/a ?

3.2

The hotels does not allows the dispersion of non-native ornamental plants, used on the hotel gardens, to the surrounding environment.

Weight: 1 yes no n/a ?

3.3

The main tree species on the hotel are identified according to their local and scientific name.

Weight: 1 yes no n/a ?

3.4

The hotel has written information about the plant species located on its gardens.

Weight: 1 yes no ?

3.5

The hotel's gardens are maintained avoiding the use of fertilizers, pesticides and herbicides.

Weight: 2 yes no ?

v. 1.4 4. Natural areas (National parks and protected areas)

4.1

The hotel promotes the visitation of natural areas among its customers.

Weight: 1 yes no ?

4.2

The hotel has detailed information about natural areas of interest for tourists.

Weight: 1 yes no ?

4.3

The hotel complies with the policies and laws establish to regulate tourism activities in natural areas. It also communicates these regulations to its customers.

Weight: 2 yes no ?

4.4

The hotel owns a natural protected area.

Weight: 2 yes no ?

4.5

The hotel's protected area is appropriately managed.

Weight: 1 yes no n/a ?

4.6

The hotel participates in or supports the maintenance or management of a natural protected area (private or public).

Weight: 3 yes no ?

v. 1.5

5. Protection of flora and fauna

5.1

The hotel implements specific actions to promote the no extraction of native flora or fauna by tourist or any other people.

Weight: 1 yes no ?

5.2

The hotel shows its resolution to prevent any commercialization of natural products (animals, plants, and their products) forbidden by law.

Weight: 2 yes no ?

5.3

The hotel does not maintain wild animals in captivity.

Weight: 1 yes no ?

5.4

The hotel implements activities to prevent the artificial feeding of wild animals.

Weight: 1 yes no n/a ?

5.5

The hotel external illumination system does not produce alterations on the natural environment or changes on wild animal behavior.

Weight: 1 yes no ?

5.6

The hotel sources of noise are appropriately located or isolated to prevent alterations to the natural environment.

Weight: 1 yes no ?

Hotel facilities

v. 1.6

6. Formulation of policies

6.1

The hotel has established a sustainability mission and policies.

Weight: 1 yes no ?

6.2

The hotel has prepared a brochure to publish the goals of its sustainability policies.

Weight: 1 yes no ?

6.3

The employees know the goals of the hotel's sustainability mission and policies.

Weight: 2 yes no ?

6.4

The hotel has designed a manual that defines the goal of its sustainability plan and describes its sustainability programs.

Weight: 1 yes no ?

6.5

The hotels keeps a record of efforts implemented in order to achieve its sustainability goals.

Weight: 1 yes no ?

v. 1.7

7. Water consumption

7.1

The water consumption is periodically monitored.

Weight: 1 yes no ?

7.2

The hotel keeps a record of total water consumption.

Weight: 1 yes no ?

7.3

The hotel has a water usage plan with specific saving goals.

Weight: 1 yes no ?

7.4

A person is responsible for the execution of scheduled water saving activities. This schedule is known by all the employees.

Weight: 2 yes no ?

7.5

Water saving by employees and customers is encouraged by a permanent promotion program.

Weight: 2 yes no ?

7.6

Water leakage problems are periodically monitored and the hotel keeps a record of location and repairs.

Weight: 1 yes no ?

7.7

The hotel uses faucet water saving devices.

Weight: 2 yes no ?

7.8

At least every two months, an independent laboratory monitors the quality of drinking water quality and ice used by the hotel.

Weight: 3 yes no ?

7.9

The swimming pool water quality is periodically monitored. The hotel keeps record of this process.

Weight: 3 yes no n/a ?

7.10

The swimming pool has a system to daily obtain chloride.

Weight: 1 yes no n/a ?

7.11

The swimming pool water is treated using a chloride free process.

Weight: 2 yes no n/a ?

v. 1.8

8. Energy consumption.

8.1

The water consumption is periodically monitored.

Weight: 1 yes no ?

8.2

The hotel keeps a record of monthly total energy consumption. The energy usage is statistically analyzed.

Weight: 1 yes no ?

8.3

The hotel has a energy usage plan with specific saving goals.

Weight: 1 yes no ?

8.4

A person is responsible for the execution of scheduled energy saving activities. All the employees know this schedule.

Weight: 1 yes no ?

8.5

Natural illumination systems are used wherever is possible.

Weight: 1 yes no ?

8.6

The hotel has a program of preventive maintenance for all electric installations and equipment.

Weight: 2 yes no ?

8.7

The hotel promotes the turning off illumination systems whenever they are not necessary.

Weight: 1 yes no ?

8.8

An energy-efficient illumination system in at least 80% of the hotel facilities.

Weight: 2 yes no ?

8.9

The hotel uses new technologies for energy saving. For instance, automatic switches for illumination systems and electric/electronic equipment.

Weight: 2 yes no ?

8.10

The hotel is using alternative energy systems (i.e. solar energy) for illumination.

Weight: 3 yes no ?

8.11

The hotel is using alternative energy systems (i.e. solar energy) for water heating or other energy needs.

Weight: 3 yes no ?

8.12

The hot water deposits and pipes are covered with insulated material to prevent heat losses.

Weight: 1 yes no ?

8.13

The hotel uses natural ventilation and shading and other alternative air conditioning systems.

Weight: 1 yes no ?

8.14

The hotel uses new technologies to increase the energy efficiency of the refrigeration and air conditioning systems.

Weight: 2 yes no n/a ?

8.15

The hotel has a program to control the leakage of air and other gases from the refrigeration and air conditioning systems.

Weight: 1 yes no n/a ?

8.16

Energy efficient electric equipment is used to cover at least 50% of the hotel's needs.

Weight: 2 yes no ?

8.17

The laundry takes advantage of solar heat to dry clothes, sheets, and towels.

Weight: 2 yes no n/a ?

v. 1.9

9. General supplies consumption

9.1

The hotel has a supplies' buying and consumption policy that incorporates environmental and social aspects.

Weight: 1 yes no ?

9.2

The employees know the standards established by the buying policy.

Weight: 2 yes no ?

9.3

The hotel has a suppliers' manual to guarantee their compliance with the buying policy's social and environmental standards.

Weight: 1 yes no ?

9.4

The hotel does not use or sell products that are harmful for the environment.

Weight: 1 yes no ?

9.5

At least 50% of the printed material used by the hotel are made with free chloride recycled paper.

Weight: 2 yes no ?

Food and beverages

9.6

The food is prepared using preferably fresh products.

Weight: 1 yes no ?

9.7

The hotel certified organic food products.

Weight: 3 yes no n/a ?

9.8

The hotel menu offers national or regional dishes.

Weight: 2 yes no

9.9

The "canned" food bought by the hotel is acquired in "full" (industrial) size containers that are preferable made of glass or recyclable steel.

Weight: 1 yes no ?

9.10

The reuse or recycling of containers is a standard practice. The hotel also has specific suppliers of recycling services.

Weight: 2 yes no ?

9.11

Butter, sauces, sugar, honey and fruit jelly are served on reusable containers.

Weight: 2 yes no n/a ?

9.12

The kitchen, restaurant and bar of the hotel use reusable dishes, glasses, cups, etc.

Weight: 2 yes no n/a ?

Cleaning and cosmetic products

9.13

The hotel used non-toxic, non-corrosive biodegradable cleaning products.

Weight: 1 yes no ?

9.14

The detergents used by the laundry and kitchen are phosphate and bleaching free.

Weight: 1 yes no ?

9.15

The soap and other cosmetic products provide to customers and employees are biodegradable.

Weight: 1 yes no ?

9.16

The cleaning and cosmetic products come in biodegradable, recyclable or reusable packaging.

Weight: 1 yes no ?

9.17

The cosmetics on the customer rooms and toilets are supplied using dispenser containers.

Weight: 2 yes no ?

9.18

The cosmetic product wastes are appropriately recycled or reused.

Weight: 2 yes no n/a ?

v. 1.10

10. Management of solid wastes

10.1

The quantity and quality of solid wastes is continuously monitored.

Weight: 1 yes no ?

10.2

There is record of the production of wastes by room or hotel section.

Weight: 1 yes no ?

10.3

The hotel has solid waste reduction plan with specific goals.

Weight: 1 yes no ?

10.4

A person is responsible for the execution of scheduled solid waste reduction activities. All the employees know this schedule.

Weight: 1 yes no ?

Organic wastes

10.5

Organic wastes are deposited in separated containers.

Weight: 1 yes no ?

10.6

The organic wastes generated are composted or recycled.

Weight: 2 yes no n/a ?

Inorganic wastes

10.7

The hotel has separated containers for classifying different kinds of inorganic solid wastes (glass, paper, plastic, and steel).

Weight: 2 yes no ?

10.8

The room service employees classify the inorganic solid waste not classified by the customers.

Weight: 2 yes no ?

10.9

The hotel has specific area where the final classification of inorganic solid waste is performed.

Weight: 1 yes no ?

10.10

The hotel participates on a recycling program.

Weight: 3 yes no ?

Final destiny of wastes

10.11

The solid wastes generated are appropriately storage before their final disposal.

Weight: 2 yes no ?

10.12

The hotel verifies and guarantee that the final disposal of wastes is efficiently done.

Weight: 1 yes no ?

v. 1.11 11. Training

11.1

All the employees are informed and know about the sustainability policies of the hotel.

Weight: 2 yes no ?

11.2

The hotel maintains a training program for employees according to its responsibilities.

Weight: 1 yes no ?

11.3

The employees actively participate on the design of the environmental activities and policies of the hotel.

Weight: 2 yes no

11.4

The employees periodically participate on meeting that deal with hotel sustainability issues.

Weight: 1 yes no

11.5

The hotel has a strategy that provides incentives to the employees to suggest improvements to hotel's sustainability program.

Weight: 2 yes no

11.6

The hotel periodically evaluates and control the results of its employee training program.

Weight: 1 yes no

Customers

v. 1.12 12. Communication and involvement

12.1

Customers are provide with cultural, historic and ecological information about the area where hotel is located.

Weight: 1 yes no ?

12.2

The hotel has an information program for the guests which provides details of the its sustainability goals as establish by the STC.

Weight: 2 yes no ?

12.3

The hotel declares under oath that all the information contained on its publicity materials is strictly true.

Weight: 1 yes no ?

12.4

The publicity material of the hotel contains information and promotes the goals of the STC.

Weight: 1 yes no ?

12.5

The consumers are informed and encouraged to participate on the different STC programs implemented by the hotel.

Weight: 2 yes no ?

12.6

The hotel provides the customers with information about the environmental protection actions developed in the region.

Weight: 2 yes no ?

12.7

Information about the socio-cultural activities developed in the region is provided to the customer by the hotel.

Weight: 2 yes no ?

v. 1.13

13. Room conditioning (management).

13.1

The rooms have information and necessary facilities to allow the appropriate separation of solid wastes by the guests.

Weight: 3 yes no ?

13.2

The rooms have information and necessary facilities to allow water and energy savings by the guests.

Weight: 1 yes no ?

13.3

The hotel has a program to promote non-daily washing of towels, sheets and others.

Weight: 3 yes no ?

13.4

Non-smoking areas and rooms are clearly established by the hotel in order to reduce air contamination.

Weight: 1 yes no ?

v. 1.14 14. Management of guest groups

14.1

The customers are encouraged and oriented to visit protected areas and other natural attractions.

Weight: 1 yes no ?

14.2

The hotel has specialized tourist guides to provide detailed information to the customers about these natural areas.

Weight: 1 yes no

14.3

The hotel has designed an effective program to encourage the guest to keep clean and undamaged the natural areas they visit.

Weight: 2 yes no ?

14.4

The guests are provide with information about proper ways of behavior and their responsibilities when visiting natural areas.

Weight: 2 yes no ?

14.5

The tours and other related activities sold by the hotel promote a constructive interaction between the guest and nature.

Weight: 1 yes no ?

v. 1.15 15. Customer feedback measurement.

15.1

The hotel analyzes the opinions of the guests about the STC on a survey questionnaire specifically design for this purpose.

Weight: 2 yes no n/a ?

15.2

The results of this survey are reported at least every 6 months to the Ministry of Tourism and the STC Commission.

Weight: 1 yes no n/a ?

15.3

The guests have access to a paper form where they can state their complaints about the STC and the operation of the hotel in general.

Weight: 2 []yes []no ?

15.4

In relation to the STC results and the hotel services, the hotel has design and established some kind of guarantee for the guests. This guarantee is easy to implement or obtain.

Weight: 3 []yes []no ?

Socio-economic environment

v. 1.16 16. Direct economic benefits

16.1

60% of the hotel's employees are people from the local community.

Weight: 3 []yes []no ?

16.2

The hotel provides training to local people so that they can effectively work at the hotel.

Weight: 2 []yes []no ?

16.3

The administrative employees of the hotel are Costa Ricans.

Weight: 1 []yes []no ?

16.4

The hotel contributes and supports the training of human resources for complementary tourism activities.

Weight: 1 []yes []no ?

16.5

The hotel hires the human resources trained on complementary tourism activities.

Weight: 1 []yes []no ?

16.6

The hotel does not hire anybody illegally. It also does not hire anybody below the minimum conditions (salary, benefits, etc.).

Weight: 2 []yes []no ?

16.7

The job opportunities offered by the hotel are not creating undesirable situations on the local community.

Weight: 2 []yes []no ?

v. 1.17 17. Indirect economic benefits

17.1

The publicity material of the hotel informs about leisure activities organized by the local community or local enterprises.

Weight: 1 yes no ?

17.2

The publicity material of the hotel informs about beneficence activities develop in the local community.

Weight: 1 yes no ?

17.3

The hotel actively participates supporting the development of cultural, artistic and sport activities.

Weight: 2 yes no ?

17.4

The hotel takes advantage and promotes the consumption of inputs produced locally.

Weight: 2 yes no ?

17.5

The hotel's store sales handicrafts and other products from the local region. Local people and businesses produce these products.

Weight: 3 yes no n/a ?

17.6

Handicrafts and other artistic adornments produced in Cost Rica are used to decorate the rooms and other hotel facilities.

Weight: 3 yes no ?

17.7

The hotel has specific programs that promote national tourism. It offers reduced rates for Costa Ricans.

Weight: 1 yes no ?

17.8

The hotel supports or has permanent commercial relation with at least one national micro-enterprise.

Weight: 3 yes no ?

17.9

The technology, materials and equipment used by the hotel are produced locally or have an important national component.

Weight: 1 yes no ?

17.10

The hotel facilitates maritime or terrestrial transport to people from the community on frequent basis or in emergency cases.

Weight: 1 yes no n/a ?

v. 1.18

18. Contribution to cultural development

18.1

The promotion of the hotel integrates cultural elements from the local region and communities.

Weight: 1 yes no ?

18.2

The hotel has a designated area where local organizations, previously obtaining the hotel authorization, can expose their tourism projects and initiatives.

Weight: 2 yes no ?

18.3

The hotel allows the use of its facilities for important community reunions.

Weight: 2 yes no

18.4

The hotel publicizes and promotes cultural activities and expressions.

Weight: 1 yes no ?

18.5

The hotel prohibits the use and promotion of sexual commerce activities, prostitution, and drug dealing or other social problems.

Weight: 3 yes no ?

18.6

The hotel has established practical actions against sexual harassment and promotes equal opportunity for both genders.

Weight: 1 yes no ?

18.7

The hotel promotional and guiding signs do not interfere with the cultural, social, and natural environment.

Weight: 1 yes no ?

v. 1.19 19. Contribution the public health

19.1

The demand of basic services (water, electricity, roads) is not competing with those of the local communities.

Weight: 2 yes no n/a ?

19.2

The hotel participates as facilitator of the preventive public health programs.

Weight: 1 yes no ?

19.3

The control of plagues is done with substances and procedures that do not affect customers, employees, local people, wildlife animals and environment.

Weight: 1 yes no ?

v. 1.20 20. Infrastructure and security

20.1

The hotel has contributed with the community to the maintenance or construction of infrastructure.

Weight: 3 yes no ?

20.2

The hotel uses its influence and knowledge to help solving the infrastructure problems of the local communities.

Weight: 1 yes no ?

20.3

The hotel is involved in associations or committees that work to improve the condition of the local community.

Weight: 2 yes no ?

20.4

The hotel support of the tourist security programs being developed.

Weight: 2 yes no ?

20.5

The hotel has and enforces an ethical code that benefits morality and security.

Weight: 3 yes no ?

20.6

The hotel implements practical actions to guarantee the security of its customers and employees.

Weight: 1 yes no ?

20.7

The hotel has contingency plan to deal with natural disasters or emergencies.

Weight: 2 yes no ?

How to participate?

Participation in the program is entirely voluntary and is open to all hotels, inns, bed & breakfasts services, and cabins in Costa Rica that may wish to participate, without restriction as to their location (beaches, mountains, etc.) or their size.

Inscription in the program and the initial evaluation are offered at no cost to the companies. The only prior requirement is filling out the following inscription form and sending it to our offices.

For but information to see in Web site www.turismo-sostenible.co.cr

ANEXO C- BLUE FLAG CAMPAIGN

The Blue Flag is an exclusive eco-label awarded to more than 2900 beaches and marinas in 24 countries across Europe and South Africa in 2004. The Blue Flag Campaign is owned and run by the independent non-profit organization Foundation for Environmental Education (FEE).

The Blue Flag works towards sustainable development at beaches/marinas through strict criteria dealing with water quality, environmental education and information, environmental management, and safety and other services.

The Blue Flag Campaign includes environmental education and information for the public, decision makers and tourism operators.

EUROPEAN BEACH CRITERIA

Water Quality

- Compliance with requirements and standards such as those of the EU Bathing Water Directive (i).
- No industrial or sewage related discharges may affect the beach area (i).
- Local and/or regional emergency plans to cope with pollution accidents (i).
- No algal or other vegetation may accumulate and be left to decay on the beach, except in areas designated for a specific use and as long as this does not constitute a nuisance (g).
- The community must be in compliance with requirements for sewage treatment and effluent quality such as are contained in the EU Urban Waste Water Directive (g).

Environmental Education and Information

- Prompt public warning if the beach or part thereof is expected to or has become grossly polluted or otherwise unsafe. Procedures for issuing public warnings in such cases must be covered by the emergency plan (i).
- Information on natural sensitive areas in the coastal zone, including its flora and fauna must be publicly displayed and included in tourist information. The information must include advice on how to behave in such areas (i).
- The beach operator undertakes:
 - to publicly display on the beach updated information about bathing water quality in the form of a table or figure that can be easily understood.
 - - to display as close to the Blue Flag as possible information about the Blue Flag, including the aspects covered by the Blue Flag and who is responsible at local and national level.
 - - to remove the Blue Flag if an imperative criteria is no longer fulfilled (i).
- The local community and the beach operator should together be able to demonstrate that at least five environmental education activities are offered (i).
- Laws governing beach use must be easily available to the public upon request, for example in tourist offices, the town hall or on the beach. Code of conduct for the beach area must be posted on the beach (i).
- The local community has an Environmental Interpretation Centre or similar permanent public environmental education place dealing with the coastal environment. Such a centre may be denoted a Blue Flag Centre if it is a place to obtain information about the Blue Flag and as a focal point for public environmental education activities about the coast and sea (g).

Environmental Management

- The local community must have a land-use and development plan for its coastal zone. This plan and the current activities of the community in the coastal zone must be in compliance with planning regulations and coastal zone protection regulations. If the community is very small it may be part of a larger regional plan (i).

- Litter bins in adequate numbers, properly secured and regularly maintained and emptied. Adequate provision for refuse, algal matter and other pollutants collected at the beach. The waste collected at the beach must be disposed of in a licensed facility (i).

- A daily beach clean during the bathing season when necessary (i).
- On the beach there will be no:
 - driving unless specifically authorized
 - beach bike or car races
 - dumping
 - unauthorized camping

Beaches on which cars are allowed must have designated areas on the beach for parking, car-free zones and the waters edge must always be kept entirely free from cars (i).

- There must be safe access to the beach (i).
- There must be management of different users and uses of the beach so as to prevent conflicts and accidents. If there are natural areas bordering the beach, steps must have been taken to prevent negative impacts from the use of and traffic to and from the beach and its waters (i).

- The beach has facilities for receiving recyclable waste materials, such as glass bottles and cans (g).

- The local community is promoting sustainable means of transportation in the beach area, such as bicycling, walking and public transportation (g).
- Adequate and clean sanitary facilities with controlled sewage disposal conforming with the requirements of the criteria concerning EU Urban Waste Water Directive (i).

Safety and Services

- Beach guards are on duty during the bathing season and/or there is adequate safety provisions, including lifesaving equipment and directions for their use and immediate access to a telephone. The lifesaving equipment must be of a type that is approved by national lifesaving/-guarding bodies. It must include instructions for use, must be permanently and immediately accessible on the beach and be regularly checked for proper functioning. Similarly, beach guards must be trained and accredited according to national requirements established by authorities or professional associations (i).
 - First aid must be available on the beach and its location easily identified (i).
 - National laws concerning dogs, horses, and other domestic animals must be strictly enforced on the beach. Their access and activities must under all circumstances be controlled (i).
 - A shielded source of drinking water (g).
 - Easy and ready access to a telephone in cases where the beach is not safeguarded by beach guards, the criteria is imperative (i).
- At least one of the municipality's beaches must be equipped with access ramps to the beach and toilet facilities for people with disabilities, except where the topography does not allow for it. In cases where the municipality has only one beach awarded with the Blue

Flag, this beach must have access and facilities for the disabled, except where the topography does not allow for it (i).

- All buildings and equipment of the beach must be properly maintained (i).