



Global Sustainable Tourism Council Criteria **Crêterios do Conselho Global de Turismo Sustentável**

E **Indicadores de Desempenho Sugeridos**

VERSÃO 2.0, 10 de dezembro de 2013

POR

Hotéis e Operadores Turísticos

VERSÃO 2, 23 de fevereiro de 2012

Preâmbulo

O turismo sustentável está em ascensão: o número de consumidores está crescendo, os fornecedores da indústria de viagens estão desenvolvendo novos programas que consideram o meio ambiente , governos e agências internacionais estão criando novas políticas para incentivar práticas sustentáveis no turismo. Entretanto, o que realmente significa "turismo sustentável"? Como pode ser medido de forma confiável, a fim de obter a confiança do consumidor, promover a prosperidade de negócios, trazer benefícios para as comunidades envolvidas, e lutar contra falsas argumeta es ?

Os Crêterios do Conselho Global de Turismo (GSTC) foram criados com o intuito de encontrarmos entendimento comum do turismo sustentável, e são o mínimo que qualquer empresa de turismo deve aspirar a alcançar. Eles estão organizados em torno de quatro temas principais: 1) planejamento eficaz de sustentabilidade; 2) maximizar os benefícios sociais e econ micos para a comunidade local; 3) promover o patrimônio cultural e; 4) reduzir os impactos negativos ao meio ambiente. Apesar destes cr terios serem inicialmente voltados aos setores de alojamento e de operação de turismo, eles têm aplicabilidade   toda indústria do turismo.

Os Crêterios GSTC foram criados pela comunidade do turismo, em parte, como uma resposta aos desafios globais de Metas das Nações Unidas de Desenvolvimento do Mil nio. A redução da pobreza e a

sustentabilidade ambiental - incluindo as alterações climáticas - são os principais temas transversais abordados através dos critérios.

A partir de 2007, uma coalizão de 27 organizações - Parceria para Critérios de Turismo Sustentável global - se uniram para desenvolver estes critérios. Cerca de 80 mil intervenientes do turismo foram informados a respeito da existência destes critérios, mais de 4.500 critérios foram analisados com base em mais de 60 certificações existentes juntamente com outros grupos de critérios, além de receber comentários de mais de 1.500 indivíduos. A primeira versão dos critérios foi lançada em outubro de 2008 e foi publicamente disponível para comentários até abril de 2011. O GSTC revisou todos os comentários recebidos, respondeu a cada um, e os critérios foram reformulados. Estes critérios reformulados ficaram disponíveis para revisão e comentários do público de 15 julho à 15 outubro de 2011, em Inglês, Francês, Espanhol e Mandarim. Mais uma vez, todos os comentários foram analisados e reformulados, surgindo então esta segunda versão dos Critérios GSTC para hotéis e operadores turísticos. A próxima revisão ocorrerá em 2016. Os Critérios GSTC são administrados pelo Conselho Global de Turismo Sustentável.

Alguns dos usos esperados dos critérios incluem:

- Servir como diretrizes básicas para empresas de todos os tamanhos para se tornarem mais sustentáveis e ajudar as empresas a escolher os programas de turismo sustentável que atendam os critérios globais;
- Servir como orientação para as agências de viagem na escolha de fornecedores e programas de turismo sustentável;
- Ajudar os consumidores a identificar programas e empresas de turismo que realmente são sustentáveis;
- Servir como um denominador comum para a mídia de informação, conhecer os prestadores de turismo sustentável;
- Ajudar na certificação de outros programas para garantir que seus padrões atendam à uma linha de base amplamente aceitas;
- Oferecer aos programas governamentais, não-governamentais e ao setor privado um ponto de partida para o desenvolvimento de requisitos de turismo sustentável e;
- Servir como diretrizes básicas para entidades de ensino e formação, como escolas e universidades de hotelaria.

Os critérios indicam o que deve ser feito, não como fazê-los ou se o objetivo foi alcançado. Esse papel é cumprido por indicadores de desempenho, associado com materiais educativos e acesso à ferramentas para a implementação dos fornecedores do sector público, privado e ONGs; complemento indispensável para os Critérios Globais de Turismo Sustentável .

Os Critérios Globais de Turismo Sustentável para destinações foram concebidas como o início de um processo para tornar a sustentabilidade uma prática comum em todas as formas de turismo.

Critérios de Aplicação

É recomendado que todos os critérios sejam aplicados da uma forma mais prática possível, a menos que, por uma situação específica, o critério não seja aplicável e haja uma justificativa. Podem haver circunstâncias em que um critério não seja aplicável a um produto turístico específico devido às condições sociais, econômicas ou culturais ambientais reguladoras locais. No caso de empresas de turismo da comunidade que têm um impacto social, econômica e ambiental pequeno, reconhece-se que os recursos limitados podem impedir a aplicação integral de todos os critérios. Mais orientações sobre estes critérios podem ser encontrados a partir dos indicadores e do glossário, publicados pela Global Sustainable Tourism Council.

Indicadores de Desempenho

Os indicadores de desempenho aqui apresentados fornecem orientação na avaliação do cumprimento dos critérios GSTC para Hotéis e Operadores Turísticos (GSTC C-HTO). Estes indicadores fornecem um conjunto de amostras sólidas para os usuários do GSTC C-HTO no desenvolvimento de seus próprios conjuntos de indicadores e, portanto, podem ser adaptados de acordo com a necessidade de cada caso.

Este projeto de conjunto de indicadores será atualizado periodicamente, conforme novas informações forem desenvolvidas. Se você quiser sugerir novos indicadores ou outras melhorias, por favor, envie suas sugestões para accreditation@gstcouncil.org

Indicadores e Critérios

O documento abaixo mostra os Critérios e os Indicadores de Desempenho. O texto oficial pode ser visto no site: www.gstcouncil.org

CRITÉRIOS

SEÇÃO A: Demonstrar gestão sustentável eficaz

INDICATORS

A1 - A organização implementou um sistema de gestão de sustentabilidade a longo prazo que é adequado à sua realidade e alcance, e que aborda questões de qualidade, ambientais, sociais, culturais, econômicas, de saúde e segurança.

IN-A1.a. There is a sustainability management system in place which is appropriate to the organization's scale and size.
IN-A1.b. The system addresses environmental, social, cultural, economic, quality, health and safety issues.
GUIDANCE:
Small organizations with small staff may have a simple system, provided it is implemented (emphasis is on performance). Larger organizations must have documented systems, formal reporting, records and training (performance is vital with sustainable management embedded within organizations management).

A2 - A organização está em conformidade com todas as legislações e regulamentos locais e internacionais aplicáveis (incluindo, entre outros, de saúde, segurança, trabalho e aspectos ambientais).

IN-A2.a. Compliance with all relevant legislation and regulations (including health, safety, labor and environmental).
IN-A2.b. There is an up-to-date list of legal requirements.
GUIDANCE:
An overall register of legal requirements and documentation showing compliance with fees/conditions is desirable. Compliance with permit/license and planning conditions should be documented.

A3 - Todo o pessoal recebe orientação e treinamento periodicamente sobre suas tarefas e responsabilidades em respeito às questões de qualidade, ambientais, sociais, culturais, econômicas, de saúde e segurança.

IN-A3.a. All staff has awareness of their roles and responsibilities with respect to environmental, social, cultural, economic, quality, health and safety issues.
IN-A3.b. Staff have locally required licences/certification relevant to their duties (e.g. sewage treatment plant operator).
GUIDANCE:
On-the-job and formal training is provided as required to ensure awareness. Larger organizations must have formal training with materials and duty statements for critical tasks/responsibilities. Training and manuals etc. are in appropriate languages. Staff with required certifications/licences should be supported to maintain currency/understand best practice.

A4 - A satisfação do cliente, incluindo os aspectos de sustentabilidade, é avaliada e ações corretivas são executadas. (1)

IN-A4.a. A complaint system is in place which records customer complaints and corrective actions.
GUIDANCE:
Best practice is to have proactive customer satisfaction surveys/interviews with analysis and corrective action/improvement programs,

A5 - Materiais promocionais são claros e completos no que diz respeito à organização, seus produtos e serviços, incluindo afirmações de sustentabilidade. Eles não prometem mais do que pode ser oferecido.

IN-A5.a. Marketing materials set realistic expectations and do not make false or misleading claims.
GUIDANCE:
Images are of the actual experiences and places visited by customers. Marketing about wildlife or cultural events does not promise sightings which are not guaranteed. Claims about sustainability should be based on past performances not sustainability aspirations.

A6 - Planejamento, desenho, construção, renovação, operação e demolição de edifícios e infra-estrutura ...

CRITÉRIOS	INDICATORS
A.6.1 - ... cumprem com os requisitos de zoneamento e as leis relacionadas às áreas protegidas e as consideradas como patrimônio.	<p>IN-A6.1.a. Land use and activities are in compliance with local zoning and protected or heritage area laws and regulations, including any licenses and permits and/or management plans.</p> <p>GUIDANCE: Consider all relevant social, conservation, urban, recreational, amenity and tourism planning instruments. Statutory instruments must be complied with and non-statutory instruments should be complied with except in appropriate circumstances. Instruments made after the organization started should be complied with as far as practical.</p>
A.6.2 - ... respeitam os arredores do patrimônio natural e cultural no planejamento, implantação, concepção e avaliação dos impactos.	<p>IN-A6.2.a. Siting and design has considered visual amenity, materials, landscape, the assimilative capacity of the ecosystem to change and takes into account local cultural heritage conservation and presentation aims.</p> <p>IN-A6.2.b. Archaeological, cultural heritage, and sacred sites have not been disturbed (inventory of sites and steps taken to protect them)</p> <p>IN-A6.2.c. Endangered (OR PROTECTED??) wildlife has not been displaced or reproductive habitat destroyed.</p> <p>IN-A6.2.d. Buildings do not destroy scenic amenity.</p> <p>IN-A6.2.e. Water courses/catchments/wetlands have not been altered and runoff from buildings, parking lots, and grounds is channeled and filtered.</p> <p>GUIDANCE: Criteria mandatory for new construction, redevelopment and new activities.</p>
A.6.3 - ... usam práticas e materiais sustentáveis localmente apropriadas.	<p>IN-A6.3.a. Does the organization incorporate local practices, materials and crafts into structures, native plants into landscaping, and local customs into programs and operations.</p> <p>GUIDANCE: Balance the benefit of local sourcing of materials with sustainability of the materials, including life cycle considerations.</p>
A.6.4 -... sempre que necessário, fornecem acesso adequado às pessoas com necessidades especiais.	<p>IN-A6.4.a. Facilities and services (including materials) are accessible to persons with special needs. Level of accessibility is clearly communicated to the customer.</p> <p>GUIDANCE: Match the special needs access with the normal mobility expected of the customer for example city hotel would be expected to fully provide, remote mountain lodge with hiking trails as the main activity less requirements and adventure river rafting would cater only for fully able-bodied customers.</p>
A7 - Direitos da terra e água e, aquisição de propriedade são legais, em conformidade com os direitos locais, comunais e indígenas, incluindo o seu consentimento livre, prévio e informado, e não necessitam de reassentamento involuntário.	<p>IN-A7.a. Land use/tenure and rights to activities have formal legal recognition or there is documentation of agreement by local communities and indigenous owners.</p> <p>IN-A7.b. The land use and activity has not involved any involuntary resettlement or land acquisition.</p> <p>GUIDANCE: Criteria mandatory for new construction, redevelopments and new activities.</p>

CRITÉRIOS	INDICATORS
A8 - Informações e interpretação sobre a paisagem natural, a cultura local e o patrimônio cultural é fornecido aos clientes, bem como explicações do comportamento adequado quando visitando áreas naturais, culturas vivas e locais de patrimônio cultural.	<p>IN-A8.a. Customers are aware of appropriate behaviors and have a general understanding of the local natural and cultural environment. The company has an interpretation program with displays, guides, collateral etc.</p> <p>GUIDANCE: Best practice is to engage staff of the local culture and/or experts in natural/cultural heritage of the local area to present.</p>
SEÇÃO B: Maximizar os benefícios sociais e econômicos para a comunidade local e minimizar os impactos negativos	
B1 - A organização apóia ativamente iniciativas de infra-estrutura local e desenvolvimento da comunidade social, incluindo, entre outros, educação, formação, saúde e saneamento. (2)	<p>IN-B1.a. There is some form of contribution to local* community for public benefit through commercial, in-kind, or pro bono engagement.</p> <p>GUIDANCE: Best practice is a program developed in collaboration with community. The level of contribution should be commensurate with the organizations tourism business turnover and the economic status of the local community.</p>
B2 - Os moradores locais recebem oportunidades iguais de emprego, inclusive em cargos de gerência. Todos os funcionários são igualmente treinados e têm a mesmas oportunidades de progresso.	<p>IN-B2.a. Local residents are employed, including in management positions. Training and career opportunities are offered to local residents.</p> <p>GUIDANCE: Best practice is employees engaged from an existing local community. The level of local resident employment should be commensurate with the seasonality, location and economic status of the local community.</p>
B3 - Serviços e bens locais são comprados e oferecidos pela organização, seguindo os princípios de comércio equitativo.	<p>IN-B3.a. Purchases are mostly from local providers and/or fair trade. Services offered involve local businesses to the greatest extent possible.</p> <p>GUIDANCE: Best practice is a purchasing policy which gives priority to local and fair trade suppliers that meet quality and environmentally-friendly criteria. Services and contractors etc. should be locally sourced as far as practical. For tour operators the critical aspect is to support locally owned restaurants, services, and shops utilized on tours.</p>
B4 - A organização oferece meios para pequenos empreendedores locais desenvolverem e venderem produtos sustentáveis que são baseados na natureza e cultura da região. Estes podem incluir alimentos e bebidas, artesanato, apresentações artísticas, produtos agrícolas, etc.	<p>IN-B4.a. The organization provides their customers with access to local enterprises, including handcrafts, food/beverage, cultural performances, or other goods and services, to sell directly to guests, as far as practical.</p> <p>GUIDANCE: The level of local entrepreneur's access should be commensurate with the organizations tourism business turnover relative to the economic status of the local community (i.e. larger tourism business in impoverished community the access should be high, city hotel in a developed economy the access may be low).</p>

CRITÉRIOS	INDICATORS
B5 - Um código de conduta documentado para as atividades em comunidades indígenas e locais (foi) tem sido desenvolvido e implementado com a colaboração e o consentimento da comunidade afetada.	<p>IN-B5.a. Documented code of conduct with includes the organization's policy documents, marketing, staff induction and training material, and interpretive brochures. In developing the code, the organization has consulted and sought consent of the local community.</p> <p>GUIDANCE: Small organizations with few staff may have a simple approach provided it is implemented larger organizations must have documented code of conduct.</p>
B6 - A organização implementou uma política contra a exploração comercial, sexual ou qualquer outra forma de exploração e assédio, especialmente de crianças, adolescentes, mulheres, idosos ou pessoas independentes de sua raça, religião ou poder aquisitivo.(3)	<p>IN-B6.a. Documented policy is made known to all staff and management. In developing the code, the organization has consulted and sought consent of the local community.</p> <p>GUIDANCE: Small organizations with few staff may have a simple policy provided it is implemented; larger organizations must have documented policy and associated staff awareness and reporting systems.</p>
B7 - A organização oferece oportunidades iguais de emprego para mulheres, minorias e a população local (independentes de sua raça, religião ou poder aquisitivo), inclusive em cargos de gerência, restringindo, entretanto, o trabalho infantil. (4)	<p>IN-B7.a. Percentage of women and local minority employees on staff is reflective of local demographics (both in management and non-management categories). Internal promotion of women and local minorities occurs. There is no child labor (as defined by the ILO).</p> <p>GUIDANCE: In local economies with little tourism employment and/or for businesses with high degrees of training and experience requirements of staff the employment of local minorities may be reduced, however in this case some employment and training, commensurate with the size of the organization is expected.</p>
B8 - A proteção jurídica internacional ou nacional dos trabalhadores seja respeitada, e os funcionários são pagos com salários decentes para viverem bem.	<p>IN-B8.a. Salaries and benefits meet or exceed local, national and international regulations, (whichever are higher).</p> <p>IN-B8.b. Payment is made into national social security system (if available) for qualified employees.</p> <p>IN-B8.c. Overtime is paid for hours worked beyond the established work week hours and working hours must not exceed the legal maximums or those established by the International Labor Organization.</p> <p>IN-B8.d. All employees have the right to annual paid vacation.</p> <p>IN-B8.e. Health insurance or the equivalent is provided to all employees.</p> <p>GUIDANCE: Salaries and benefits for local employees should compensate to any extraordinary travel costs (e.g. out of hours travel when public transport is not available).</p>

CRITÉRIOS	INDICATORS
B9 - As atividades da organização não comprometem a prestação de serviços básicos, como alimentos, água, energia, saúde ou saneamento, para as comunidades vizinhas. (5)	<p>IN-B9.a. No increase in the number of incidents/reports of outages, reduced service or quality of product for the local community as compared to organization.</p> <p>IN-B9.b. Changes in energy/water/waste disposal costs as a % of community income.</p> <p>IN-B9.c. No reduction in availability of water, waste, and energy to the local community as the result of the organization's activities.</p> <p>GUIDANCE: The assessment of this criterion should as far as practical address the cumulative effects of all tourism on the local community as well as the individual organization.</p>
B10 - A atividade turística não prejudica o acesso local aos meios de subsistência, incluindo a terra e o uso dos recursos aquáticos, os direitos de passagem, transporte e habitação.	<p>IN-B10.a. The local community retains access to public and common areas and is able to engage in traditional, non-tourism livelihoods.</p> <p>IN-B10.b. Rights-of-way, transport, and housing remain accessible and affordable to local people.</p> <p>GUIDANCE: Tourism can distort a local economy and make non- tourism livelihoods difficult to sustain, ensuring access to including land and aquatic resource use, rights-of-way, transport and housing helps to mitigate this impact.</p>
SEÇÃO C: Maximizar os benefícios para o patrimônio cultural e minimizar os impactos negativos.	
C1 - A organização segue as diretrizes estabelecidas ou um código de comportamento para visitas à locais culturalmente ou historicamente sensíveis, a fim de minimizar o impacto negativo do visitante e maximizar o prazer.	<p>IN-C1.a. The organization adopts or has its own established guideline or code of behavior which is annually reviewed.</p> <p>GUIDANCE: Best practice is for the code to be based on impact assessment and monitoring.</p>
C2 - Artefatos históricos e arqueológicos não são vendidos, comercializados ou exibidos, exceto conforme permitido pela lei local/internacional.	<p>IN-C2.a. Any sales, trading or display of historical and archeological artifacts is permitted by local to international law.</p> <p>GUIDANCE The organization should be able to show evidence it is permitted prior to any sales, trading or display</p>
C3 - A organização contribui para a proteção e preservação de locais e propriedades locais históricas, arqueológicas, culturais e espiritualmente importantes da região e não impedem o acesso à estes lugares aos moradores locais.	<p>IN-C3.a. There is an in-kind or cash contribution to the protection and preservation of sites visited for tour operators or within the locality for accommodation.</p> <p>IN-C3.b. Local resident retain equitable and cost effective access to the sites.</p> <p>GUIDANCE: The level of contribution should be commensurate with the organizations tourism business magnitude and the organisation's customers visits to the sites in relation to overall tourism visitation to the local historical, archaeological, culturally and spiritually important properties and sites.</p>

CRITÉRIOS	INDICATORS
C4 - A organização incorpora elementos da arte local, arquitetura, ou patrimônio cultural em suas operações, design, decoração, comida, ou lojas; respeitando os direitos de propriedade intelectual das comunidades locais.	<p>IN-C4.a. Customers observe or experience aspects of local art, architecture and/or cultural heritage whilst staying with or on tour with the organization.</p> <p>IN-C4.b. Use of indigenous or cultural heritage design, motifs, and art respects intellectual property rights of communities and individuals.</p> <p>GUIDANCE</p> <p>Ensure local artworks/motifs and design which are embedded in materials by the organization (e.g. logos, elements on brochures, printed on fabrics or as murals etc.) have appropriate copyright permissions.</p> <p>Ensure any presentation of cultural heritage is considered appropriate to by local communities (especially local indigenous cultures).</p>
SEÇÃO D: Maximizar os benefícios para o meio ambiente e minimizar os impactos negativos	
D1 - Conservação dos recursos	
D1.1 - Políticas de compras favorecem produtos localmente adequadas e ecologicamente sustentáveis, incluindo materiais de construção, bens de capital, produtos alimentícios, bebidas e produtos de consumo.	<p>IN-D1.1.a. There is a written purchasing policy and actual purchases of building materials, capital goods, food, beverages and consumables clearly favors local and/or ecologically sustainable products.</p> <p>GUIDANCE</p> <p>Small organizations with few staff may have a simple policy provided it is implemented; larger organizations must have documented policy and associated staff awareness and review of local/sustainable supplies.</p>
D1.2 - A compra e utilização de produtos descartáveis e consumíveis é avaliada e a organização procura ativamente maneiras de reduzir seu uso.	<p>IN-D1.2.a. Purchasing policy requires re-usable, returnable and recycled goods where available. Purchases are in bulk and/or avoid packaging as far as practicable.</p> <p>GUIDANCE:</p> <p>There should be some form of waste management practices and for larger organizations a waste management policy/plan.</p>
D1.3 - O consumo de energia é medido, as fontes são indicadas, e as medidas são adotadas para minimizar o consumo em geral e, incentivar o uso de energia renovável.	<p>IN-D1.3.a. Total energy consumed, per tourist specific activity (guest-night, tourists, etc.) per source. Percentage of total energy used which is renewable versus non-renewable fuel.</p> <p>GUIDANCE</p> <p>There should be awareness by staff and guests as to how they can minimize energy use.</p>
D1.4 - O consumo de água é avaliado, as fontes são identificadas e medidas são adotadas para minimizar o consumo geral. O abastecimento de água é sustentável e não afeta negativamente os fluxos ambientais.	<p>IN-D1.4.a. Total volume of water in kiloliters consumed per source per specific tourist activity (guest night, visitors, etc.).</p> <p>IN-D1.4.b. Water supply is either from a municipal/government approved source OR there is some evidence that the water supply is a sustainable source and has not previously and is unlikely to affect environmental flows.</p> <p>GUIDANCE</p> <p>The assessment should address impacts on groundwater aquifers, wetlands and watercourses. Potential for salinization of aquifers in arid and coastal situations should be considered.</p> <p>Where possible the cumulative impacts of tourism in the locality on water sources should be considered.</p>

CRITÉRIOS	INDICATORS
D2 - Redução da poluição	
D2.1 - As emissões de gases de efeito estufa de todas as fontes controladas pela organização são medidas, os procedimentos são implementados para minimizá-los, e a compensação às emissões restantes é incentivada.	<p>IN-D2.1.a. Total direct and indirect greenhouse gas emissions are calculated as far as practical. The Carbon Footprint (emissions less offsets) per tourist activity or guest-night is monitored and is not increasing year on year.</p> <p>IN-D2.1.b. Carbon offset mechanisms are used where practical.</p> <p>GUIDANCE</p> <p>The rigour of the greenhouse/carbon measurement and offset program should be commensurate with the level of energy used, e.g. a wilderness trekking tour operator may focus on the pre/port trip transport aspects whereas a city hotel or large resort should have detailed carbon measurement systems in place.</p>
D2.2 - A organização incentiva os seus clientes, funcionários e fornecedores para reduzir as emissões de gases de efeito estufa relacionadas com o transporte.	<p>IN-D2.2.a. Customers, staff and suppliers are aware of practical measures/opportunities to reduce transport related greenhouse gas emissions.</p> <p>GUIDANCE</p> <p>The measure is customer/staff/suppliers awareness</p>
D2.3 - Águas residuais, incluindo a água cinza, é efetivamente tratada e só é reutilizada ou liberada com segurança, sem efeitos adversos para a população local e o meio ambiente. (6)	<p>IN-D2.3.a. Wastewater is either disposed to a municipal or government approved treatment system</p> <p>OR</p> <p>IN-D2.3.b. there is a system in place to treat and ensure no adverse effects on the local population and the environment.</p> <p>GUIDANCE</p> <p>The level of treatment and rigor of assessment should be commensurate with the sensitivity of the local environment.</p>
D2.4 – A quantidade de lixo é estimada, existem mecanismos para reduzir o desperdício, e onde a redução não é viável, há reutilização ou reciclagem. Qualquer tratamento de resíduos não tem efeito adverso sobre a população local e o meio ambiente.	<p>IN-D2.4.a. There is measurement and recording of waste types and amounts disposed and the amounts and types of waste recycled.</p> <p>IN-D2.4.b. Waste disposal is to a government run or approved landfill OR there is evidence that the landfill is managed and has no effect on the environment.</p> <p>GUIDANCE</p> <p>Best practice is to have a solid waste management plan which is implemented, with quantitative goals to minimize waste that is not reused or recycled.</p>
D2.5 - O uso de substâncias nocivas, incluindo pesticidas, tintas, desinfetantes das piscinas, e materiais de limpeza é minimizado e substituído, quando disponíveis, por produtos ou processos inócuos. Todo o armazenamento, utilização, manuseio e descarte de produtos químicos são devidamente geridos. (7)	<p>IN-D2.5.a. There is a material safety data sheets (MSDS) for each chemical held/used.</p> <p>IN-D2.5.b. There has been a review of each chemical used to identify available alternatives which are more environmentally innocuous.</p> <p>IN-D2.5.c. Chemicals, especially those in bulk amounts are stored and handled in accordance with appropriate standards.</p>

CRITÉRIOS	INDICATORS
D2.6 - A organização implementa práticas para minimizar a poluição do ruído, luz, escoamento superficial, erosão, compostos que destroem o ozônio e ar, água e contaminantes do solo.	<p>There is minimal pollution from:</p> <p>IN-D2.6.a. Noise</p> <p>IN-D2.6.b. Light</p> <p>IN-D2.6.c. Runoff</p> <p>IN-D2.6.d. Erosion</p> <p>IN-D2.6.e. Ozone depleting compounds</p> <p>IN-D2.6.f. Air pollutants</p> <p>IN-D2.6.g. Water pollutants</p> <p>IN-D2.6.h. Soil contaminants</p> <p>GUIDELINE</p> <p>Only in exceptional or emergency situations should there be any pollution which affects natural ecosystems or the local community.</p>
D3 - Conservação da biodiversidade, ecossistemas e paisagens	
D3.1 - Espécies silvestres não são colhidas, consumidas, exibidas, vendidas ou comercializadas, exceto como parte de uma atividade regulada que garante que a sua utilização seja sustentável, e em conformidade com as leis locais/internacionais. (8)	<p>IN-D3.1.a. There is evidence of compliance with local to international laws for any harvesting, consumption, display, sale, or trade of wildlife.</p> <p>GUIDANCE</p> <p>Best practice is a sustainable management plan developed with scientific experts which includes strategies, current and future plans and considers any other threatening process affecting the wildlife.</p>
D3.2 - Animais silvestres não são mantidos em cativeiro, exceto para as atividades devidamente reguladas, de acordo com as leis locais/internacionais. Espécimes vivos de espécies silvestres protegidas só são mantidos por pessoas autorizadas e devidamente equipadas para abrigar e cuidar destes de forma humanizada.	<p>IN-D3.2.a. There is evidence of compliance with local to international laws for any captive wildlife.</p> <p>GUIDANCE</p> <p>Generally, government approvals and licenses should be obtained for any captive protected wildlife.</p>
D3.3 - A organização toma medidas para evitar a introdução de espécies exóticas invasoras. Espécies nativas são usadas para paisagismo e restauração, sempre que possível, especialmente em paisagens naturais.	<p>IN-D3.3.a. If there are weeds, feral animals, or pathogens (invasive alien species) present on site, there should be an implemented program to restrict their spread and preferably control or eradicate them.</p> <p>IN-D3.3.b. Tour operators in natural landscapes should have a program in place to ensure they do not bring in alien species, nor spread them.</p> <p>IN-D3.3.c. Review landscaping of site and consider feasibility and use of native species.</p> <p>GUIDELINE</p> <p>Special priority should be given to any highly invasive/noxious invasive species (weeds and feral animals), particularly near or in protected areas.</p>

CRITÉRIOS	INDICATORS
D3.4 - A organização apóia e contribui para a conservação da biodiversidade, incluindo as áreas naturais protegidas e as áreas de alta biodiversidade.	<p>IN-D4.4.a. The percentage of annual budget allocated to or in-kind support of</p> <ul style="list-style-type: none"> i. natural protected areas or biodiversity conservation. –OR– ii. land restoration (hectares) –OR– iii. habitats protected or restored (hectares) <p>IN-D4.4.b. Environmental education in biodiversity conservation</p> <p>GUIDELINE</p> <p>The level of support for biodiversity conservation should be commensurate with the tourism product focus on presentation of biodiversity/natural values. It should be high for a wilderness lodge and may be more modest for a city based hotel.</p>
D3.5 - Interações com os animais silvestres, levando em conta os impactos cumulativos, não produzem efeitos adversos sobre a viabilidade e o comportamento das populações em estado selvagem. Qualquer perturbação dos ecossistemas naturais é minimizado, reabilitado e não há uma contribuição compensatória para a gestão da conservação. (9)	<p>IN-D3.5.a. Where there are any interactions with wildlife the organization has sought approval from government or sanction from experts to ensure there are no adverse effects.</p> <p>IN-D3.5.b. If there is any disturbance of natural ecosystems there is a program in place to minimize impacts and if necessary rehabilitate the disturbance.</p> <p>IN-D3.5.c. The amount of any compensatory contribution (cash or in-kind) as a percentage of annual turnover or per guest.</p> <p>GUIDANCE</p> <p>It is best to avoid interactions with rare or endangered species unless there is absolutely no possibility of adverse effects.</p> <p>Compensatory contributions may include tour operators providing logistical support (e.g. free trips) to researchers/managers etc.</p>

- (1) O conceito de satisfação do cliente é esclarecido no glossário, de acordo com os indicadores da OMT e critérios da GRI.
- (2) Infra-estrutura: melhoria ou manutenção das instituições públicas comunitárias e instalações físicas (estradas, aquedutos, tratamento de esgoto, etc.)
- (3) A assinatura do Código de Conduta da OMT, UNICEF, ECPAT, etc é uma evidência de implementação de políticas (ver www.thecode.org).
- (4) "O termo 'trabalho infantil' é muitas vezes definido como o trabalho que priva as crianças de sua infância, seu potencial e sua dignidade, e isso é prejudicial para o desenvolvimento físico e mental. Refere-se ao trabalho que é mentalmente, fisicamente, socialmente ou moralmente perigoso e prejudicial para as crianças e interfere na escolaridade por: privá-los da oportunidade de frequentar a escola, obrigando-os a abandonar a escola precocemente, ou obrigando-as a tentar combinar a frequência escolar com o trabalho excessivamente longo e pesado."
<http://www.ilo.org/ipec/facts/lang--en/index.htm>
- (5) Incluindo em frente à praia e acesso ao mar
- (6) "Água cinza" definido no glossário.
- (7) "A boa gestão dos produtos químicos" definidos no glossário.
- (8) "Vida selvagem" e "uso sustentável" definidos no glossário.
- (9) "A viabilidade das populações" e "contribuições compensatórias" definidos no glossário.

