



TUTORIAL: APRESENTAÇÃO E INSTRUÇÕES PARA USO DESTA FERRAMENTA



DIMENSÃO AMBIENTAL: CONSUMO DE ÁGUA



DIMENSÃO AMBIENTAL: CONSUMO DE ÁGUA DE CHUVA



DIMENSÃO AMBIENTAL: CONSUMO DE ENERGIA



DIMENSÃO AMBIENTAL: CONSUMO DE ÓLEO DIESEL



DIMENSÃO AMBIENTAL: GERAÇÃO DE RESÍDUOS



DIMENSÃO AMBIENTAL: INVESTIMENTO EM INICIATIVAS AMBIENTAIS



DIMENSÃO SOCIOCULTURAL: MÃO-DE-OBRA LOCAL



DIMENSÃO SOCIOCULTURAL: INVESTIMENTO EM INICIATIVAS SOCIOCULTURAIS



DIMENSÃO SOCIOCULTURAL: TREINAMENTO E QUALIFICAÇÃO



DIMENSÃO SOCIOCULTURAL: ROTATIVIDADE DE MÃO-DE-OBRA



DIMENSÃO ECONÔMICA: SATISFAÇÃO DE HÓSPEDES



DIMENSÃO ECONÔMICA: ÍNDICE DE ACIDENTES



DIMENSÃO ECONÔMICA: TAXA DE OCUPAÇÃO



DIMENSÃO ECONÔMICA: ATINGIMENTO DO PONTO DE EQUILÍBRIO



DIMENSÃO ECONÔMICA: MANUTENÇÕES



ENCANTOS DA TERRA HOTEL POUSADA EM CANELA RS

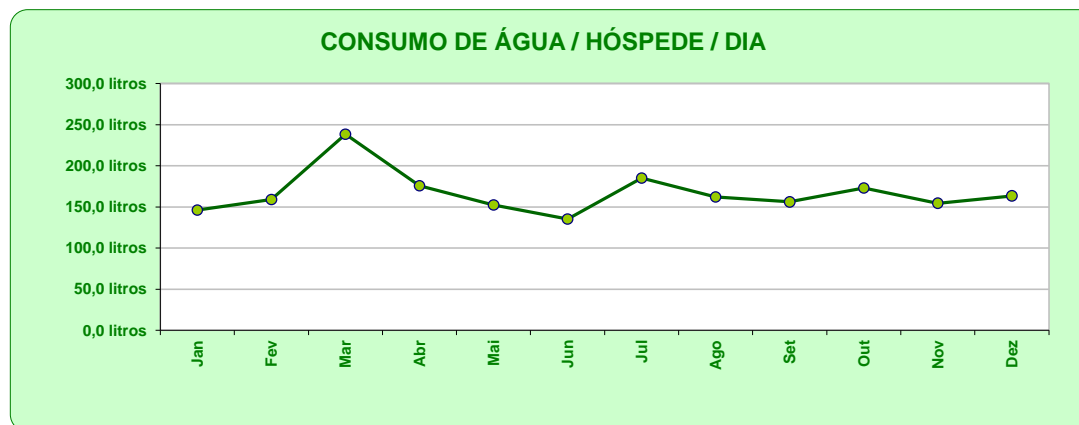
Registros de Indicadores da dimensão ambiental

INDICADOR 1 : Consumo de água / hóspede / dia

PREENCHER SOMENTE CÉLULAS ROSA

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Água consumida no mês (litros)	230000	98000	119000	169000	166000	177000	354000	211000	158000	211000	228000	296000
Número total de hóspede/dia	1573	616	499	962	1089	1309	1912	1302	1012	1219	1476	1811
Consumo de água/hóspede/dia	146,2 litros	159,1 litros	238,5 litros	175,7 litros	152,4 litros	135,2 litros	185,1 litros	162,1 litros	156,1 litros	173,1 litros	154,5 litros	163,4 litros

RESUMO ANUAL	
Água	2417000
Hóspedes	14780
TOTAL	163,5 litros/hóspede/dia



Análise crítica do desempenho

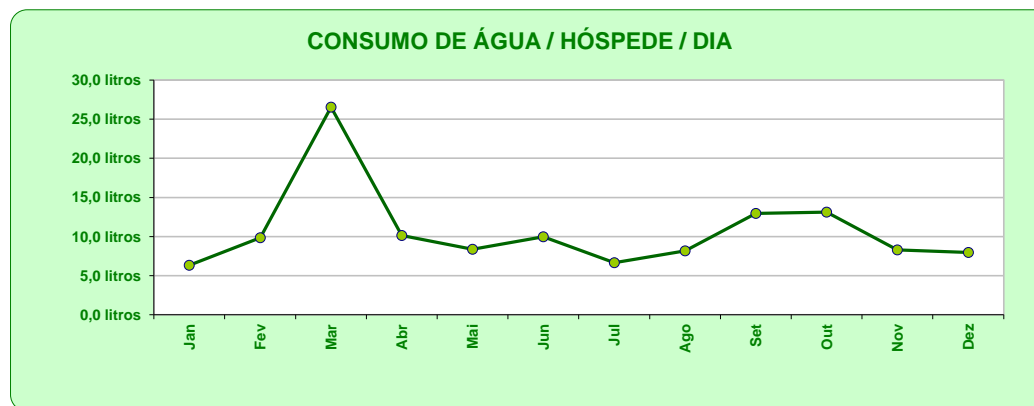
O consumo de água por hóspede/dia tende a aumentar quando a ocupação da pousada abaixa. Isso ocorre em função de gastos com serviços gerais como lavagem de panos de limpeza e uniformes, limpeza, etc. Nesta ano estamos conseguindo manter o consumo de água num nível muito bom para o setor desde o ano de 2012. No mês de março ficamos fechados por 11 dias e fizemos limpeza de caixas d'água e obras de reformas. Com isso, gastamos mais do que o normal. Em abril tivemos que rever a regulagem de alguns chuveiros de suítes que tiveram reclamação de oscilação de temperatura. Para resolver o problema tivemos que ajustar a vazão de todos os chuveiros de 8 litros por minuto para 11 litros por minuto. Isso melhorou a qualidade do banho e eliminou as reclamações, mas aumentou um pouco o consumo de água no ano. No entanto, mesmo com um pequeno aumento, ainda estamos num nível abaixo da média de consumo por hotel.



ENCANTOS DA TERRA HOTEL POUSADA EM CANELA RS
Registros de Indicadores da dimensão ambiental
INDICADOR 1 : Consumo de água de chuva / hóspede / dia
PREENCHER SOMENTE CÉLULAS ROSA

	DEZ/2014	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Corsan	316,03	328,54	335,24	337,94	348,60	352,50	358,28	363,10	374,85	375,62	376,95	380,97	383,71
Consumo	605,27	627,77	640,53	656,48	676,88	689,93	708,78	726,31	748,71	762,61	779,95	796,23	813,44
Água de chuva consumida no mês (litros)		9990	6060	13250	9740	9150	13070	12710	10650	13130	16010	12260	14470
Número total de hóspede/dia		1573	616	499	962	1089	1309	1912	1302	1012	1219	1476	1811
Consumo de água de chuva/hóspede/dia		6,4 litros	9,8 litros	26,6 litros	10,1 litros	8,4 litros	10,0 litros	6,6 litros	8,2 litros	13,0 litros	13,1 litros	8,3 litros	8,0 litros

RESUMO ANUAL	
Água	140490
Hóspedes	14780
TOTAL	9,5 litros/hóspede/dia



Análise crítica do desempenho

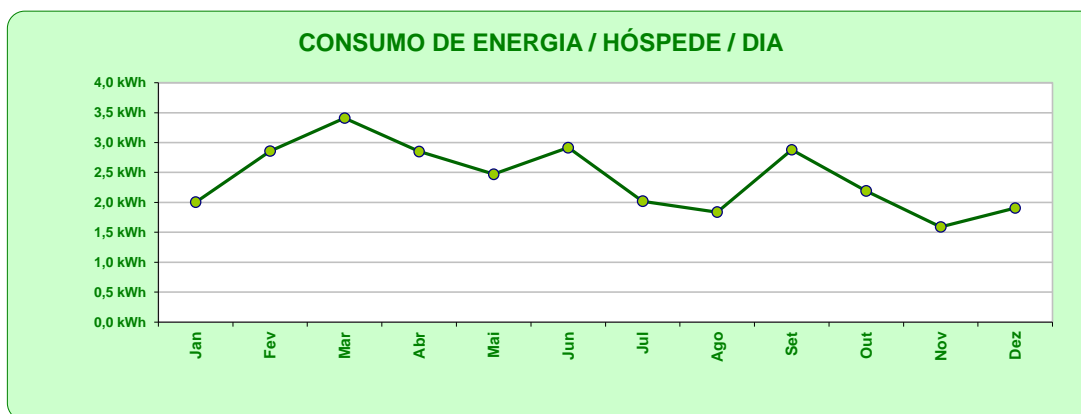
Com uma melhora regulagem das boias da caixa de água de chuva, conseguimos melhorar o rendimento do equipamento e, com isso, mesmo tendo chovido menos no ano, conseguimos aumentar em 11 mil litros a quantidade de água chuva aproveitada pela pousada. Estamos estudando uma ampliação da capacidade de armazenamento para o próximo ano.



ENCANTOS DA TERRA HOTEL POUSADA EM CANELA RS
Registros de Indicadores da dimensão ambiental
INDICADOR 2 : Consumo de energia / hóspede / dia
PRENCHER SOMENTE CÉLULAS ROSA

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
kWh consumida no mês	3152	1760	1702	2743	2691	3816	3864	2394	2914	2671	2347	3452
Número total de hóspede/dia	1573	616	499	962	1089	1309	1912	1302	1012	1219	1476	1811
Consumo de energia/hóspede/dia	2,0 kWh	2,9 kWh	3,4 kWh	2,9 kWh	2,5 kWh	2,9 kWh	2,0 kWh	1,8 kWh	2,9 kWh	2,2 kWh	1,6 kWh	1,9 kWh

RESUMO ANUAL	
kWh	33506
Hóspedes	14780
TOTAL	2,3 kWh/hóspede/dia



Análise crítica do desempenho

O consumo de energia segue a mesma tendência do consumo de água, ou seja, quando menos hóspedes maior será o consumo por hóspede/dia porque os gastos em áreas públicas e serviços gerais são quase constantes. Neste ano conseguimos uma pequena redução de 4 % no consumo de energia elétrica. Alguns fatores que contribuíram para essa redução foram a troca de lâmpadas para os modelos de LED que são mais eficientes e maior conscientização dos colaboradores e hóspedes. Mais detalhes das ações desenvolvidas pela pousada podem ser vistos no Relatório de Sustentabilidade no site da pousada.



ENCANTOS DA TERRA HOTEL POUSADA EM CANELA RS

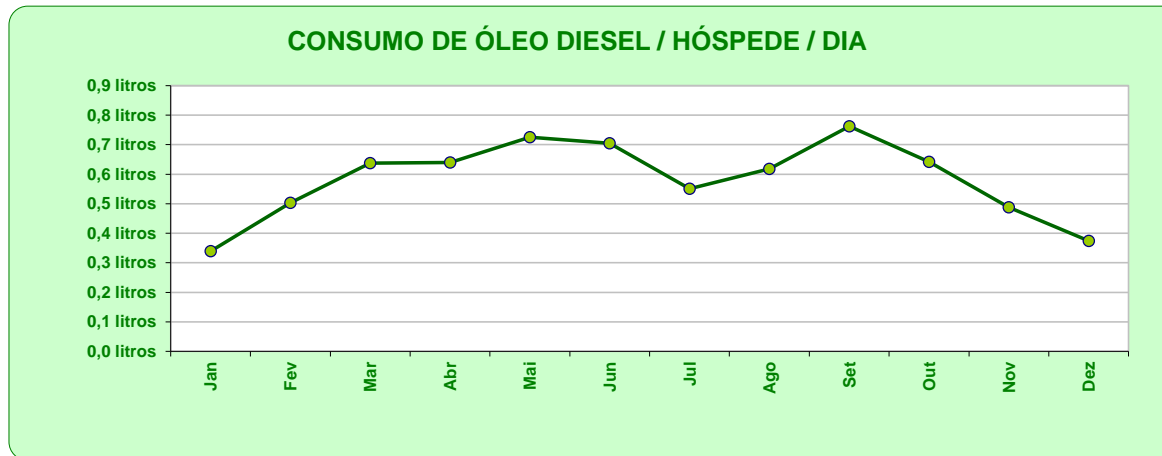
Registros de Indicadores da dimensão ambiental

INDICADOR 13: Consumo de óleo diesel / hóspede / dia

PREENCHER SOMENTE CÉLULAS ROSA

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Óleo Diesel consumido no mês (litros)	533	310	318	615	790	922	1054	805	772	782	720	677
Número total de hóspede/dia	1573	616	499	962	1089	1309	1912	1302	1012	1219	1476	1811
Consumo de diesel/hóspede/dia	0,3 litros	0,5 litros	0,6 litros	0,6 litros	0,7 litros	0,7 litros	0,6 litros	0,6 litros	0,8 litros	0,6 litros	0,5 litros	0,4 litros

RESUMO ANUAL	
Óleo	8298
Hóspedes	14780
TOTAL	0,6 litros/hóspede/dia



Análise crítica do desempenho

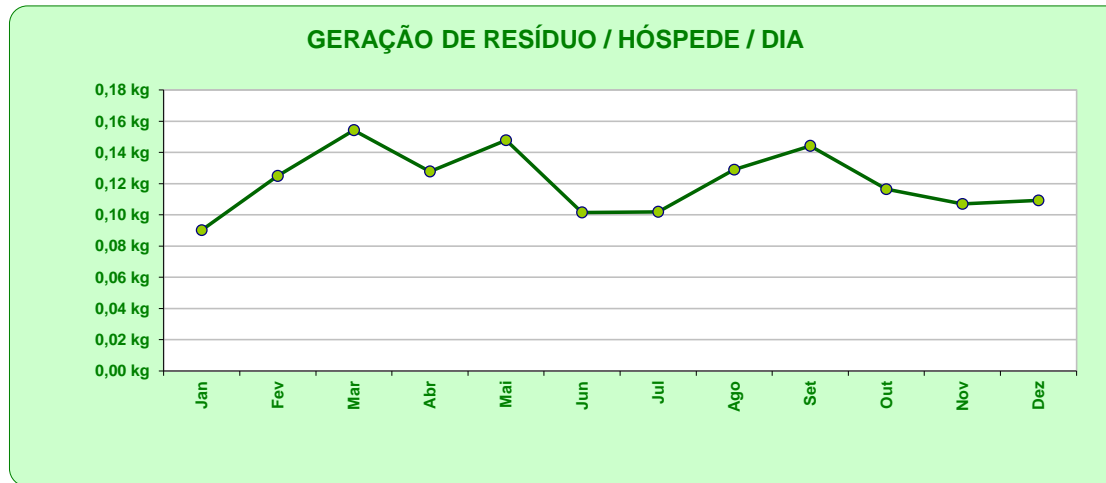
Apesar do ajuste de vazão feitos para melhorar a qualidade do banho, conseguimos manter o mesmo consumo de diesel para apoio do aquecimento da água de consumo. Isso se deve à instalação de válvulas pré-misturadoras na saída do boiler e ao sistema de aquecimento solar de água. Também instalamos redutores de vazão de 4 litros por minuto nas torneiras das pias dos banheiros, reduzindo o consumo sem prejudicar a qualidade.



ENCANTOS DA TERRA HOTEL POUSADA EM CANELA RS
Registros de Indicadores da dimensão ambiental
INDICADOR 3 : Geração de Resíduo / hóspede / dia
PREENCHER SOMENTE CÉLULAS ROSA

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Quantidade de Resíduo Gerado (kg)	142	77	77	123	161	133	195	168	146	142	158	198
Número total de hóspede/dia	1573	616	499	962	1089	1309	1912	1302	1012	1219	1476	1811
Geração de resíduo/hóspede/dia	0,09 kg	0,13 kg	0,15 kg	0,13 kg	0,15 kg	0,10 kg	0,10 kg	0,13 kg	0,14 kg	0,12 kg	0,11 kg	0,11 kg

RESUMO ANUAL	
Peso (kg)	1720,0
Hóspedes	14780
TOTAL	0,12 kg/hóspede/dia



Análise crítica do desempenho

Desde 2010 estamos mantendo um nível baixo de geração de resíduos em torno de 100 a 120 gramas dia por hóspede. Isso se deve principalmente a parceria com fornecedores que recolhem e reaproveitam as embalagens dos produtos fornecidas pelos mesmos.



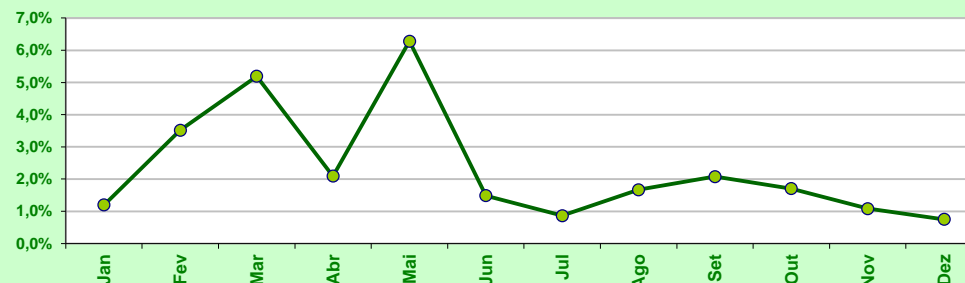
Registros de Indicadores da dimensão ambiental

INDICADOR 4 : % do faturamento aplicado em iniciativas ambientais

PREENCHER SOMENTE CÉLULAS ROSA

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Recursos aplicados no período	R\$ 2.104,41	R\$ 2.104,41	R\$ 2.104,41	R\$ 2.104,41	R\$ 6.104,41	R\$ 2.104,41	R\$ 2.104,41	R\$ 2.104,41	R\$ 2.104,41	R\$ 2.104,41	R\$ 2.104,41	R\$ 2.104,41
Percentual do faturamento bruto aplicado em iniciativas ambientais	1,2%	3,5%	5,2%	2,1%	6,3%	1,5%	0,9%	1,7%	2,1%	1,7%	1,1%	0,7%

INVESTIMENTO EM INICIATIVAS AMBIENTAIS



RESUMO ANUAL	
R\$ Aplicados	R\$ 29.252,92
TOTAL	1,74%



Análise crítica do desempenho

A pousada paga R\$ 1.250,00 de parcela mensal do aquecedor solar instalado para reduzir impactos ambientais, reduzindo o consumo de diesel. No ano de 2012 foram comprados e instalados ar condicionado com tecnologia inverter e selo A Procel que possibilitou substituir a calefação a diesel pelo aquecimento com ar. Conseguimos reduzir o consumo de diesel em quase 60 %, reduzindo impacto ambiental, já que a matriz energética brasileira é 80 % de hidroelétricas. Esses equipamentos serão pagos em 48 parcelas de 854,41. Em maio doamos 10 diárias no valor de R\$ 4.000,00 para o evento Ambientur que tratou do tema de preservação ambiental e sustentabilidade no turismo.



ENCANTOS DA TERRA HOTEL Pousada em Canela RS

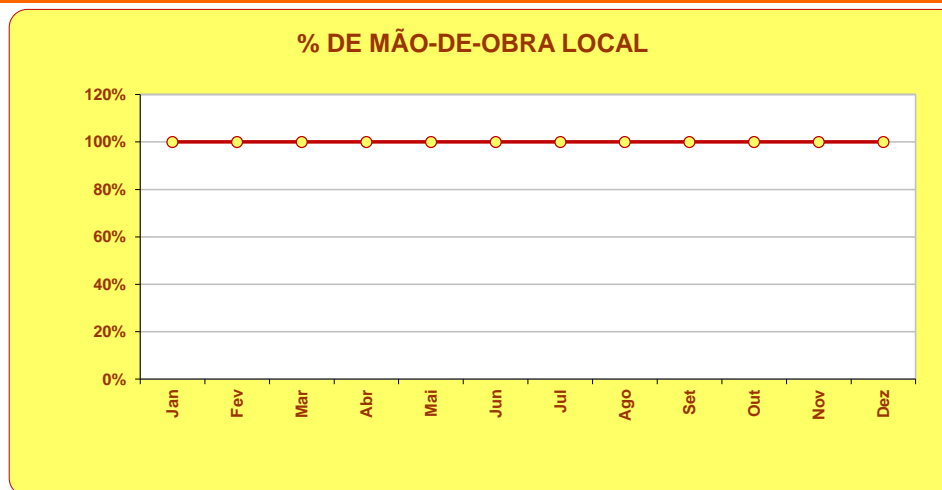
Registros de Indicadores da dimensão sociocultural

INDICADOR 5 : % de mão-de-obra local

PREENCHER SOMENTE CÉLULAS ROSA

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Colaboradores que residem na região	10	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
Número total de colaboradores	10	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
% de mão-de-obra local	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

RESUMO ANUAL	
Colaboradores locais	110
Total de Colaboradores	110
TOTAL	100,00%



Análise crítica do desempenho

Todos os colaboradores moram em Canela. Em abril fizemos uma campanha de vacinação entre os colaboradores e pagamos R\$ 960,00 para cada um poder se vacinar contra a Gripe A.



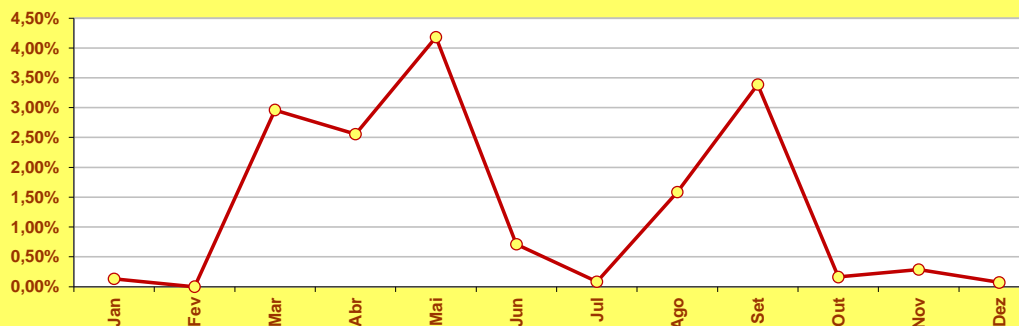
Registros de Indicadores da dimensão sociocultural

INDICADOR 6 : % do faturamento aplicado em iniciativas socioculturais

PREENCHER SOMENTE CÉLULAS ROSA

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Recursos aplicados no período	R\$ 233,40		R\$ 1.200,00	R\$ 2.570,00	R\$ 4.065,00	R\$ 1.005,00	R\$ 200,00	R\$ 2.000,00	R\$ 3.430,00	R\$ 200,00	R\$ 560,00	R\$ 200,00
% do faturamento aplicado em iniciativas socioculturais	0,13%	0,00%	2,96%	2,56%	4,18%	0,71%	0,08%	1,59%	3,39%	0,16%	0,29%	0,07%

INVESTIMENTO EM INICIATIVAS SOCIOCULTURAIS



RESUMO ANUAL

R\$ Aplicados	R\$ 15.663,40
TOTAL	0,93%



Análise crítica do desempenho

Em janeiro doamos a terceira parcela de apoio ao Sonho de Natal. Em março recebemos alunos do Instituto Federal de SC e o proprietário da pousada dedicou 3 horas para palestras e apoio ao trabalho que alunos e professores estavam realizando com investimento de R\$ 1.200,00. Em abril doamos R\$ 1.050,00 para o Instituto Hemitrias que ajuda crianças carentes através de esportes e filosofia. Em abril o Proprietário Mauro Salles fez palestra para alunos da Castelli e depois recebeu visita dos mesmos, total de 6 horas de apoio no valor de R\$ 1.200,00. Também em abril doamos 1 diária no valor de R\$ 320,00 para a Secretaria de Assistência Social de Canela para um evento teatral que estimula o desenvolvimento de adolescentes da rede de ensino municipal. Em maio doamos 8 diárias no valor de R\$ 1.600,00 para o evento Ambientur que visava a disseminação de conceitos e ações de sustentabilidade para a comunidade de Canela e Gramado. Em maio pagamos a vacina contra gripe para os colaboradores da pousada no valor de R\$ 960,00. Em maio doamos R\$ 480,00 para o lar de idosos Oásis Santa Ângela. Também doamos R\$ 225,00 para realização do Evento Sabores de Canela, além de 2 diárias no valor de R\$ 800,00 para o mesmo evento. Em junho doamos R\$ 380,00 para ajudar na realização do Evento Temporada de Inverno de Canela. Também doamos R\$ 400,00 para o Hemitrias. Em junho ainda doamos a segunda parcela do Eventos Sabores de Canela no valor de R\$ 225,00. Em julho doamos R\$ 200,00 para o Hemitrias. Em agosto o proprietário da pousada Mauro Salles e o gerente Giordano Moura fizeram palestra na Fecomércio em Porto Alegre com despesas e custos em horas trabalhadas de R\$ 2.000,00. Em agosto doamos R\$ 200,00 para o Instituto Hemitrias. Em setembro a pousada recebeu empresários de Foz do Iguaçu e envolveu o trabalho do proprietário no valor de R\$ 1.230,00. Em setembro o proprietário da pousada Mauro Salles e o Gerente Giordano Moura fizeram palestras nas Faculdades UCS e Castelli com total de R\$ 2.000,00 em horas dedicadas. Em setembro doamos R\$ 200,00 para o Hemitrias. Em outubro doamos R\$ 200,00 para o Hemitrias. Em novembro doamos R\$ 360,00 para o evento Sonho de Natal e R\$ 200,00 para o Hemitrias. Em dezembro doamos R\$ 200,00 para o Hemitrias. Também doamos R\$ 300,00 para um evento de jovens da Igreja



ENCANTOS DA TERRA HOTEL POUSADA EM CANELA RS
Registros de Indicadores da dimensão sociocultural
INDICADOR 7 : Horas de treinamento/colaborador
PREENCHER SOMENTE CÉLULAS ROSA

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Horas de treinamento	60		16		150	48					3	
Número total de colaboradores	10	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
Horas de treinamento/colaborador	6,0 h/H	0,0 h/H	1,8 h/H	0,0 h/H	16,7 h/H	5,3 h/H	0,0 h/H	0,0 h/H	0,0 h/H	0,0 h/H	0,3 h/H	0,0 h/H

RESUMO ANUAL	
Treinamento Anual	277
Total de Colaboradores	9,17
TOTAL	30,22 h/H



Análise crítica do desempenho

Em janeiro um novo recepcionista contratado passou por treinamentos internos nos procedimentos relacionados com a sua função totalizando 60 horas. Em março o recepcionista novo fez um curso de Recepcionista na ACIC de 16 horas. Em maio fizemos treinamento prático e teórico de Recepcionista para 3 pessoas da comunidade, totalizando 150 horas. Em junho o gerente Giordano Moura fez um curso de Liderança e Desenvolvimento de Equipes de 16 horas. Em junho Lourdes Lima e Ronaldo Bortot fizeram o curso de Qualidade e excelência no atendimento com total de 32 horas. Em novembro Ronaldo Bortot fez um treinamento de padronização de atendimento do Grupo Pousadas Serra Gaúcha.



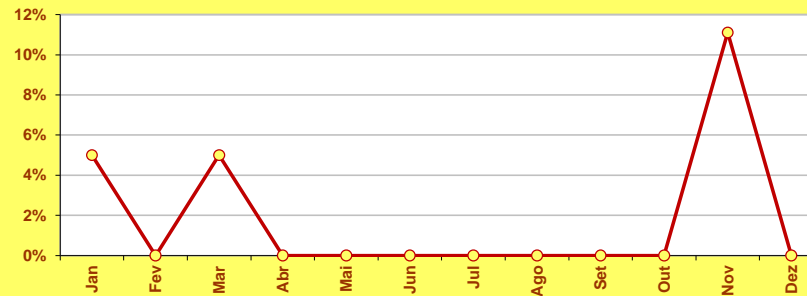
Registros de Indicadores da dimensão sociocultural

INDICADOR 8 : % de rotatividade da mão-de-obra

PREENCHER SOMENTE CÉLULAS ROSA

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Colaboradores admitidos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Colaboradores demitidos	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Nº de colaboradores (mês anterior)	10	10	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9
Nº de colaboradores (mês atual)	10	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
% de rotatividade da mão-de-obra	5%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	11%	0%

ROTATIVIDADE DA MÃO-DE-OBRA



RESUMO ANUAL	
TOTAL	1,76%



Análise crítica do desempenho

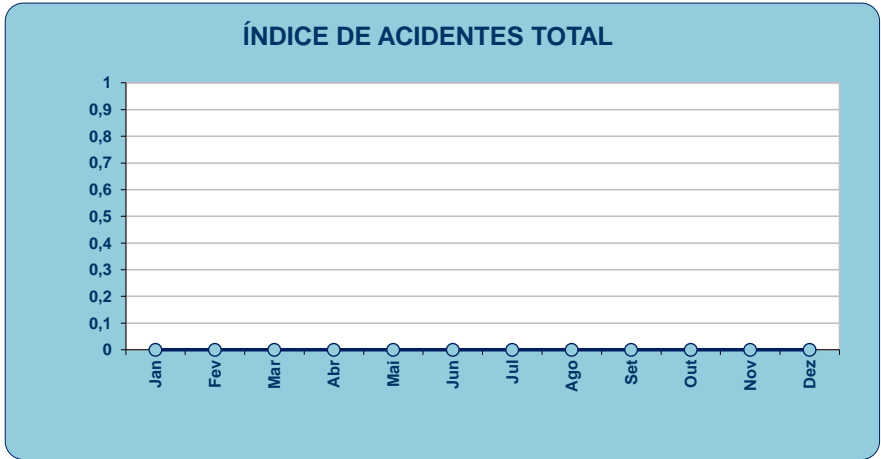
Estamos sempre investindo boas condições de trabalho e saúde dos colaboradores. Procuramos dar feed backs e manter uma relação respeitosa e ao mesmo tempo profissional com os mesmos. Temos uma política de remuneração acima da média de mercado e investimos em treinamentos e reuniões de motivação. Por isso, temos rotatividade muito baixa se comparado com a média do mercado de hotelaria na região.



ENCANTOS DA TERRA HOTEL POUSADA EM CANELA RS
Registros de Indicadores da dimensão econômica
INDICADOR 10: Índice de acidentes
PREENCHER SOMENTE CÉLULAS ROSA

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nº de acidentes (SEM afastamento)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº de acidentes (COM afastamento)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice de acidentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

RESUMO ANUAL	
SEM afastamento	0
COM afastamento	0
TOTAL	0



Análise crítica do desempenho

Felizmente não tivemos acidentes de trabalho no ano. Isso se deve aos treinamentos e utilização de EPIs adequados para cada função.



ENCANTOS DA TERRA HOTEL Pousada em Canela RS
Registros de Indicadores da dimensão econômica
INDICADOR 14 : Manutenções Preventivas Realizadas
PREENCHER SOMENTE CÉLULAS ROSA - Seguir o cronograma previsto no Procedimento de Manutenção - P para previstas e R para realizadas

SISTEMA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
1. Estrutura												
- Fundações		R	P									
- Pilares		R	P									
- Vigas		R	P									
- Lajes		R	P									
2. Cobertura												
- Vigamento		R	P									
- Telhado		R	P									
- Impermeabilização		R	P									
- Calhas e Condutores		R	P									
3. Esquadrias												
- Caixilhos de alumínio		PR						P	R			
- Caixilhos de Ferro		PR						P	R			
- Caixilhos de madeira		PR						P	R			
- Portas		PR						P	R			
- Vidros		PR						P	R			
4. Hidráulica												
- Entrada			PR						PR			
- Sistema de Caixas d'água			PR						PR			
- Ramais de abastecimento			PR						PR			
- Torneiras	PR	PR	PR	PR	R	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR
- Registros	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR
- Válvulas	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR

Rev No.: 005
Data: 17/01/2016

Código: R-GE006
Data: 24/02/2016
Página: 14/15

- Limpeza de ralos de águas pluviais	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR
- Calibrar pulmões de vasoexpansão		PR				PR			PR			PR	
5. Elétrica													
- Quadros de energia		PR											
- Circuitos		PR											
- Tomadas	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR
- Interruptores	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR
- Sistema de iluminação	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR
- Luminárias	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR
- Lâmpadas	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR
6. Pisos													
- Revestimentos			PR										
- Juntas			PR										
- Rodapés			PR										
- Pisos elevados			PR										
- Pisos externos			PR										
7. Paredes, Revestim. e Pinturas													
- Externos			PR										
- Internos			PR										
- Forros			PR										
8. Paisagismo													
- Jardins internos e externos, elementos paisagísticos, vasos e floreiras.	PR	PR	PR		PR		PR		PR	PR	PR	PR	PR
- Cercas e portões.		PR						PR					
9. Controle de Pragas													
- Desinsetização		PR							PR				
- Desratização		PR							PR				
10. Equipamentos													
- Manutenção e limpeza das Caldeiras		PR								PR			
- Equipamentos das UHs (eletrônicos, luminárias, móveis, etc)	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR
- Informática		PR											
- Móveis em geral	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR

- Limpeza dos filtros ar -condicionado	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR
- Equipamento e utensílios de cozinha	Ver planilha de controle da cozinha e café da manhã											
- Recarga de Extintores										PR		
- Inspeção de extintores	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR
- Mangueiras de gás					PR							
- Luminárias de emergência	PR		PR		PR		PR		PR		PR	
- Telefonia			PR									
- Filtro da sala de café da manhã	PR				PR				PR			
- Inspeção de termômetros geladeiras			PR			PR			PR			PR

Análise Crítica de Desempenho

As manutenções preventivas da pousada tem seguido o cronograma acima e, por isso, temos tido poucos problemas com manutenções corretivas. Neste ano fechamos 15 dias de fevereiro e março para reformas e ampliação da sala de café da manhã, além de outras pequenas manutenções. Com isso, melhoramos a satisfação dos clientes com a redução de filas no café da manhã e aumento do conforto e modernização da sala de café.