



Hotel Pousada Canela  
Rev No.: 005  
Data: 16/02/2017

HOTEL POUSADA ENCANTOS DA TERRA  
SERRA GAÚCHA - CANELA-RS  
[www.pousadaencantosdaterra.com.br](http://www.pousadaencantosdaterra.com.br)



Código: R-SG001  
Data: 28/6/2017  
Página: 1/18

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

### 1. Apresentação do Hotel Pousada Encantos da Terra

O Hotel Pousada Encantos da Terra iniciou suas atividades na região de Canela e Gramado em abril de 2003. Desde as primeiras ações a direção da pousada já se preocupava com a preservação ambiental, mas ainda sem um projeto e planejamento das ações sustentáveis. Eram desenvolvidas ações isoladas com alguns resultados e com poucos indicadores para registrar essas ações.

Passada a primeira fase da implantação, os proprietários começaram a buscar alternativas para profissionalizar a gestão da pousada, sempre com foco na sustentabilidade. Em 2007, o SEBRAE e o Instituto de Hospitalidade (IH) fizeram a apresentação do Programa Bem Receber que tinha como objetivo apoiar a certificação de pequenos meios de hospedagem na certificação em gestão sustentável na NBR 15.401. A direção da pousada não perdeu tempo e aderiu ao projeto, tendo sido uma das mais atuantes dentre as 17 pousadas em Canela e Gramado que começaram o Bem Receber.

Foram 9 meses de oficinas oferecidas pelo programa e, em pouco tempo, o Hotel Pousada Encantos da Terra começou a apresentar excelentes resultados nas dimensões ambiental, sociocultural e qualidade, que vamos detalhar neste relatório.

Todo esse trabalho gerou uma grande satisfação entre os clientes do hotel, que passa de 98 % em pesquisa realizada, satisfação também entre os colaboradores, que recebem participação nos resultados e trabalham de forma sustentável. Além disso, a pousada conquistou vários prêmios e reconhecimentos, tendo como destaque:

- ✓ Prêmio Talentos Empreendedores
- ✓ Selo Verde do Guia 4 Rodas
- ✓ Escolhida como uma das 500 Delícias da Gastronomia e Turismo Nacional pela Revista Veja
- ✓ Prêmio MPE na categoria Serviços de Turismo
- ✓ Certificação em Gestão Sustentável na NBR 15.401
- ✓ Escolhida com Case Nacional Hotel Sustentável pelo SEBRAE
- ✓ Top 10 entre os hotéis mais sustentáveis no portal EcoHospedagem
- ✓ Eleita uma das 25 melhores pousadas do Brasil pela comunidade do Trip Advisor, o maior site de viagens do mundo. Prêmio Travellers Choices 2014.
- ✓ Certificado de Excelência Trip Advisor 2014 a 2017.
- ✓ Ecolider Platina Trip Advisor 2015 a 2017 (Somente 9 hotéis no Brasil conseguiram).

Elaboração: Mauro Salles	Data: 08/02/2017	Aprovação: Tânia Pereira	Data: 16/02/2017
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE



Certificação, prêmios e reconhecimentos recebidos pelo Hotel Pousada Encantos da Terra

### Missão

Oferecer serviços de hospedagem de ótima qualidade, com o compromisso de preservar o meio ambiente, respeitar a legislação e de valorizar a comunidade e a cultura locais, visando à satisfação contínua dos clientes, colaboradores, sócios, parceiros e comunidade.

### Visão

Ser reconhecida como uma empresa capaz de exceder as expectativas dos clientes, atuando com responsabilidade sócio-cultural, legal e ambiental.

### Valores

Para seguirmos em busca da nossa missão e da nossa visão de forma sustentável e duradoura, adotamos os seguintes valores e princípios:

- Compromisso com o cliente;
- Qualidade dos produtos e serviços oferecidos;
- Responsabilidades social, legal e ambiental;
- Ações pautadas pela ética, moral, integridade e cidadania;
- Respeito e valorização das pessoas;
- Criatividade, iniciativa, inovação, proatividade e comprometimento dos colaboradores;
- Integração e apoio à comunidade.

Elaboração: Mauro Salles	Data: 08/02/2017	Aprovação: Tânia Pereira	Data: 16/02/2017
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------



Hotel Pousada Canela  
Rev No.: 005  
Data: 16/02/2017

HOTEL POUSADA ENCANTOS DA TERRA  
SERRA GAÚCHA - CANELA-RS  
[www.pousadaencantosdaterra.com.br](http://www.pousadaencantosdaterra.com.br)



Código: R-SG001  
Data: 28/6/2017  
Página: 3/18

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

### 2. Sustentabilidade no Hotel Pousada Encantos da Terra

Depois de tantas matérias divulgadas na mídia e de eventos importantes sobre os problemas ambientais e sociais que o nosso planeta está enfrentando, faz-se desnecessário enfatizar a importância do tema sustentabilidade. Recentemente a falta de água para consumo em alguns estados do Brasil, com destaque para São Paulo é mais uma evidência da necessidade de todos nós participarmos de ações sustentáveis para garantir as condições de vida atuais e futura.

Nós, do Hotel Pousada Encantos da Terra, acreditamos que podemos agir para reduzir impactos ambientais, ajudar a resolver problemas enfrentados na região de Canela e Gramado e, ao mesmo tempo, oferecer o melhor para os nossos clientes e comunidade. E mais: trabalhamos para divulgar os ideais e ações que possam ser adotadas por pessoas, empresas e entidades públicas e privadas para, juntos, ajudarmos a melhorar o mundo em que vivemos.

Sustentabilidade, segundo a NBR 15.401, é definida como "Uso dos recursos de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações".

Observando atentamente essa definição, nota-se que temos 3 dimensões para que as ações de sustentabilidade sejam efetivas: ambiental, sociocultural e econômica (viabilidade e qualidade). No entanto, nós acreditamos que o mais importante dessa definição é mantermos as condições plenas de vida para as próximas gerações. Afinal, acreditamos que não somos proprietários de nada nesse mundo, somos apenas usuários da estrutura do nosso negócio.

### POLÍTICA DA SUSTENTABILIDADE

O Hotel Pousada Encantos da Terra tem como compromisso garantir a completa satisfação dos clientes, sócios, colaboradores, parceiros e da comunidade local, através da melhoria contínua da qualidade dos produtos e serviços.

Nossos princípios de gestão são pautados pela ética e respeito à legislação. Adotamos práticas que visam reduzir impactos ambientais, estimulamos e apoiamos ações de geração de trabalho e renda e de qualificação profissional visando o desenvolvimento econômico e social local.

Elaboração: Mauro Salles	Data: 08/02/2017	Aprovação: Tânia Pereira	Data: 16/02/2017
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

### 3. Principais ações adotadas pelo Hotel



Aquecimento solar e reservatório para água de chuva no hotel pousada

#### 3.1. Ambientais

##### Reduzir e monitorar o consumo e a qualidade da água

As principais ações que adotamos para manter o consumo de água dentro de padrões mínimos são:

- ✓ Captação e utilização de água de chuva: temos um sistema de captação de água de chuva para jardinagem, limpeza de áreas públicas e lavagem de carros (alguns hóspedes querem lavar o próprio carro). No ano de 2016 foram 130 mil litros de água de chuva captados e utilizados pelo Hotel Pousada Encantos da Terra.
- ✓ Conscientização de colaboradores e hóspedes: temos procedimentos documentados para todos os trabalhos realizados no hotel nos quais nossos colaboradores são frequentemente treinados e recebem orientações de como reduzir o consumo. Eles acompanham os indicadores e podem ver o resultado do seu esforço. Nas unidades habitacionais temos vários materiais orientando e convidando os hóspedes a



Hotel Pousada Canela  
Rev No.: 005  
Data: 16/02/2017

HOTEL POUSADA ENCANTOS DA TERRA  
SERRA GAÚCHA - CANELA-RS  
[www.pousadaencantosdaterra.com.br](http://www.pousadaencantosdaterra.com.br)



Código: R-SG001

Data: 28/6/2017

Página: 5/18

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

- participarem das ações de sustentabilidade, inclusive na redução de consumo de água, energia elétrica e geração de lixo.
- ✓ Monitoramento de vazamentos: fazemos monitoramento do consumo de água através de indicadores e vistoria do sistema hidráulico, tornando fácil e rápida a identificação de problemas.
  - ✓ Manutenção preventiva: Temos um plano de manutenção preventiva para toda a estrutura do hotel e procuramos executá-la sempre dentro do previsto, registrando a execução e os problemas encontrados e a solução dos mesmos. Dessa forma evitamos o desgaste da estrutura e equipamentos e prevenimos os problemas agindo de forma proativa.
  - ✓ Regulagem de equipamentos: constantemente procuramos a melhor regulagem dos equipamentos e acompanhamos o desempenho dos principais com indicadores. Também estamos sempre estudando novas tecnologias que possam melhorar a qualidade e reduzir o consumo de água.
  - ✓ Limpeza das caixas de água: fazemos a limpeza periódica dos reservatórios de água para garantir qualidade e saúde de clientes e colaboradores. Fazemos acompanhamento da análise da água na conta da concessionária pública que nos fornece.
  - ✓ Utilização de redutores de vazão em torneiras e duchas, garantindo redução de consumo sem perda de qualidade para o hóspede.
  - ✓ Utilizamos produtos de limpeza e de consumo (sabonetes, shampoo, etc.) biodegradáveis que reduzem o impacto na geração de efluentes.
  - ✓ Temos uma máquina de lavar louças que gasta apenas 3 litros de água por ciclo de lavagem e controla automaticamente o consumo de produtos químicos, garantindo baixo consumo de água, qualidade da lavagem, redução de emissão de efluentes e saúde.

Com todas essas ações, conseguimos reduzir o consumo de água de 216,8 litros por hóspede/dia em 2010 para 168 litros em 2016, ou seja, uma redução de mais de 23 %. Se levarmos em conta os dados de uma cartilha disponível no site da Sabesp, o consumo médio em hotéis no Brasil está entre 250 e 350 litros por hóspede/dia o que comprova a nossa eficácia no controle e gerenciamento do consumo de água potável no hotel. Para o ano de 2017 temos como meta manter esse nível de consumo e estudar novas tecnologias que permitam reduzir sem perder qualidade.

### Reduzir e monitorar o consumo de energia

- ✓ Utilização de lâmpadas econômicas e de led e sensores de presença: priorizamos a utilizamos de lâmpadas de maior eficiência como as de led e as econômicas. Em locais públicos como corredores e pátios, utilizamos sensores de presença ou fotocélulas para controlar a iluminação.

Elaboração: Mauro Salles	Data: 08/02/2017	Aprovação: Tânia Pereira	Data: 16/02/2017
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------



Hotel Pousada Canela  
Rev No.: 005  
Data: 16/02/2017

HOTEL POUSADA ENCANTOS DA TERRA  
SERRA GAÚCHA - CANELA-RS  
[www.pousadaencantosdaterra.com.br](http://www.pousadaencantosdaterra.com.br)



Código: R-SG001  
Data: 28/6/2017  
Página: 6/18

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

- ✓ Aquisição de equipamentos com selo de eficiência Procel: recentemente instalamos sistema de ar condicionado com tecnologia Inverter quente/frio que consome pouca energia, utiliza gás ecológico e possui 12 tipos de filtros. Com isso, desativamos a nossa calefação (a diesel) e conseguimos reduzir o consumo de diesel em quase 60 %. Isso significa que estamos poluindo menos porque a matriz energética brasileira é baseada em hidrelétrica (mais de 75 %) e ainda reduzimos custos operacionais.
- ✓ Instalação de timers para controlar funcionamento de equipamentos: temos vários equipamentos no hotel com o funcionamento programado por timers. Isso significa redução de gastos de energia sem perder conforto e qualidade.
- ✓ Desligamento de equipamentos: alguns equipamentos são desligados quando o seu uso é desnecessário. Como exemplo, podemos citar os frigobares de unidades habitacionais sem ocupação. Também instalamos cortadores de energia nas UHs que desligam automaticamente luzes e equipamentos quando os hóspedes saem da UH.
- ✓ Monitoramento através de indicadores: monitoramos o consumo de energia elétrica e óleo diesel através de indicadores por hóspede/dia, permitindo identificação de problemas e adoção de soluções mais rápidas, além de estudos para melhoria da eficiência energética.
- ✓ Caldeiras automatizadas: nossas caldeiras, que são utilizadas para aquecer água de banho, são totalmente automatizadas, ligando e desligando sozinhas de acordo com a temperatura e consumo da água. Esse sistema foi desenvolvido pelo proprietário do hotel em conjunto com empresa de engenharia de Canela.
- ✓ Desligamos um boiler quando o hotel está com menos de 50 % de ocupação para reduzir o gasto com aquecimento;
- ✓ Conscientização de colaboradores e hóspedes: assim como no caso da água, fazemos o mesmo trabalho com a energia e os resultados são muito bons.
- ✓ Aquecimento Solar: temos um sistema de aquecimento solar de última geração com tubo a vácuo e que nos ajudou a economizar mais de 60 % do consumo de diesel.
- ✓ Adquirimos uma máquina Hyla que substitui aspirador de pó sem a necessidade de saco e gastando bem menos energia. Essa máquina garante mais saúde para hóspedes e colaboradores por aspirar e eliminar ácaros e outras pragas danosas à saúde humana.

Com tudo isso, o consumo de energia elétrica tem se mantido no nível 2,7 Kwh/hóspede/dia desde de 2010 o que é considerado que é um nível bem baixo para o setor.

Outra informação importante é que, conseguimos reduzir em quase 60 % o consumo de diesel (redução de aproximadamente 5.750 litros) pela substituição da calefação pelo ar condicionado, reduzindo impactos ambientais e melhorando a qualidade e conforto para o hóspede, que consegue controlar a temperatura do seu quarto de forma independente (na calefação é centralizado e todos têm a mesma temperatura). Conseguimos também reduzir

Elaboração: Mauro Salles	Data: 08/02/2017	Aprovação: Tânia Pereira	Data: 16/02/2017
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

custos com essa substituição, o que ajudou a diminuir a necessidade de reajuste de tarifas para os hóspedes.

### Controle e destinação dos resíduos gerados

Com o objetivo de reduzir a geração e dar a destinação correta dos resíduos gerados pelo hotel, adotamos várias ações, com destaque para o seguinte:

Lixo seco:

- Estimulamos os hóspedes do hotel a utilizarem apenas uma garrafa de água e reabastecê-la gratuitamente em filtro fornecido pelo hotel. Assim, o hóspede economiza e gera menos lixo. Com essa ação, conseguimos reduzir a geração do lixo de garrafas pets de água mineral em menos da metade.



Estímulo ao reuso de garrafas de água mineral para reduzir geração de resíduos. Mais uma ação com ótimos resultados do hotel pousada.

Elaboração: Mauro Salles	Data: 08/02/2017	Aprovação: Tânia Pereira	Data: 16/02/2017
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------



Hotel Pousada Canela  
Rev No.: 005  
Data: 16/02/2017

HOTEL POUSADA ENCANTOS DA TERRA  
SERRA GAÚCHA - CANELA-RS  
[www.pousadaencantosdaterra.com.br](http://www.pousadaencantosdaterra.com.br)



Código: R-SG001  
Data: 28/6/2017  
Página: 8/18

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

- Doamos parte do lixo seco para entidades e artesãos de Canela e Gramado.
- Priorizamos embalagens maiores e produtos concentrados (e biodegradáveis) para diluição. Com isso diminuimos a geração de lixo das embalagens, sendo que algumas embalagens são recolhidas e reutilizadas pela indústria, como no caso da RCD Ambientare de Gramado, que recolhe embalagens de água sanitária, sabão de lavar roupas e outras.
- Utilizamos jornais velhos para iniciar fogo em nossas lareiras, evitando-se, assim, a necessidade de mais madeira e combustível para esse fim.
- Conscientizamos hóspedes e colaboradores para reduzir a geração desnecessária de lixo.

Todos os dias pesamos e registramos a geração de lixo seco no hotel e verificamos que essas e outras ações tem contribuído para reduzirmos e/ou mantermos um nível baixo de geração de lixo seco. No ano de 2016 tivemos uma média de 120 gramas de lixo seco por hóspede/dia, o que representa uma redução em torno de 14 % em relação ao início do processo de Gestão Sustentável.

### Lixo orgânico:

O lixo orgânico é separado em 2 tipos: o que vai para compostagem e o que deverá ser descartado. A nossa composteira está funcionando e gerando adubo para o nosso jardim. Canela conta com coleta seletiva de lixo e tem contrato com a empresa Geral Transportes Ltda. Essa empresa possui um centro de triagem no Distrito Industrial de Canela reaproveitando grande parte dos resíduos. O que não pode ser reaproveitado é levado para Minas do Leão a 220 km de Canela e Gramado, local já adequado à legislação atual sobre resíduos orgânicos.

### Lixo tóxico:

Fazemos a coleta e armazenamento em local de acesso controlado de pilhas, baterias, medicamentos, lâmpadas e outros produtos considerados perigosos para a saúde e para o meio ambiente. Periodicamente, enviamos esses materiais para lojas e locais que estão preparados para dar a destinação correta para a reciclagem ou destinação final sem prejuízos para a saúde e ao meio ambiente. Sempre exigimos a assinatura de um termo de recebimento que descreve e importância da destinação adequada e comprometendo o receptor a repassá-los para quem dará o tratamento adequado.

Elaboração: Mauro Salles	Data: 08/02/2017	Aprovação: Tânia Pereira	Data: 16/02/2017
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------





Hotel Pousada Canela  
Rev No.: 005  
Data: 16/02/2017

HOTEL POUSADA ENCANTOS DA TERRA  
SERRA GAÚCHA - CANELA-RS  
[www.pousadaencantosdaterra.com.br](http://www.pousadaencantosdaterra.com.br)



Código: R-SG001  
Data: 28/6/2017  
Página: 9/18

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Resíduos de sabonetes são armazenados e depois doados para o Oásis Santa Ângela em Canela, onde é utilizado para produção de sabão de lava roupas.

### Lixo eletrônico:

A nova legislação sobre a destinação de resíduos tem ajudado a convencer lojistas e fabricantes a receberem de volta equipamentos e produtos eletrônicos fora de uso. Mesmo assim, procuramos sempre que possível consertar, ou doar os equipamentos com problemas, mas que ainda tem utilidade. Nossos colaboradores quase sempre são beneficiados com essas doações. As cidades de Canela e Gramado estão negociando com a empresa Geral Transportes o recolhimento e a destinação correto de lixos eletrônicos e, em breve, teremos mais esse serviço disponível em nossa região.

### Outras ações ambientais

- Temos o compromisso de manter pelo menos 5 % da área onde o hotel está construído com vegetação nativa. Hoje a área total do hotel é de 2.530 metros quadrados, sendo que temos mais de 300 metros de área preservada com vegetação. Contratamos um biólogo de Canela para avaliar a nossa pequena reserva e ele preparou um relatório indicando algumas novas mudas nativas para serem plantadas. Já plantamos as mudas incluindo algumas frutíferas que, em breve, fornecerão frutos para os pássaros da região, além de embelezar o nosso jardim. Foram instaladas placas com informações das espécies nativas plantadas na pousada em Canela.
- Além de manter essa área no hotel, fazemos alguns trabalhos que visam preservar a natureza em nossa região. Por 3 anos fizemos, em conjunto com outras pousadas e hotéis de Gramado e Canela, a compensação de carbono do Festival de Turismo de Gramado, distribuindo mudas de árvores para o público, orientando como plantá-las e mantê-las e plantando mais de 1.000 mudas na área do centro de eventos Serra Park de Gramado.
- Fazemos reformas constantes no hotel e só utilizamos material de origem legal e certificada como madeiras, por exemplo. Também só utilizamos materiais de construção e mão-de-obra de empresas de Canela e Gramado para ajudar na geração de renda e emprego. Os resíduos gerados são utilizados para compactação de pisos ou destinados para locais adequados por empresa autorizada pelo poder público local. Doamos madeiras e equipamentos que sobram de obras para serem reaproveitados em outras obras e por nossos colaboradores.

Elaboração: Mauro Salles	Data: 08/02/2017	Aprovação: Tânia Pereira	Data: 16/02/2017
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

- Orientamos os hóspedes para fazerem turismo responsável, preservando os locais que visitam.



Folder com orientações sobre turismo sustentável para os hóspedes do hotel pousada.

- Priorizamos sempre a utilização de produtos biodegradáveis, concentrados e fornecidos em bombonas. Assim, reduzimos a geração de efluentes, a contaminação da água e do solo e a geração de resíduos. Temos laudos de todos os produtos de limpeza e consumo utilizados pela pousada.
- Doamos colchões, roupas de cama, camas, televisores, computadores e outros equipamentos que são substituídos na pousada para nossos colaboradores e entidades de Canela e Gramado. No ano de 2016 trocamos alguns colchões da pousada e doamos os usados para os nossos colaboradores.
- Utilizamos somente papel reciclado ou de origem controlada na pousada.

Elaboração: Mauro Salles	Data: 08/02/2017	Aprovação: Tânia Pereira	Data: 16/02/2017
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------



Hotel Pousada Canela  
Rev No.: 005  
Data: 16/02/2017

HOTEL POUSADA ENCANTOS DA TERRA  
SERRA GAÚCHA - CANELA-RS  
[www.pousadaencantosdaterra.com.br](http://www.pousadaencantosdaterra.com.br)



Código: R-SG001  
Data: 28/6/2017  
Página: 11/18

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

### 3.2. Sociocultural

#### Contribuir para o crescimento da economia local:

- Priorizamos fornecedores locais: sempre que encontramos fornecedores locais de produtos e serviços utilizados na empresa, procuramos contratá-los, mesmo que custe um pouco mais. Mantemos um cadastro atualizado de fornecedores de Canela, Gramado e região, sendo que priorizamos aqueles que desenvolvem ações concretas de sustentabilidade. Mais de 70 % dos nossos gastos são com fornecedores locais.
- Associativismo: entendemos que, se trabalharmos em parceria com outras empresas da região, seremos mais fortes e teremos mais condições de gerar renda e emprego, com consequente fortalecimento da economia local. Por isso, fazemos parte de 2 grupos de pousadas da região da Serra Gaúcha que trabalham marketing e parcerias importantes. Como destaque, podemos citar o Guia de Vantagens criado pelo Grupo Pousadas Serra Gaúcha que reúne várias empresas da região as quais dão descontos para os nossos hóspedes. São restaurantes, parques, atrativos, agências, comércio e locadoras que são beneficiadas por terem acesso diferenciado aos nossos clientes e, em troca, fazem preços e condições especiais para os mesmos. Assim, formamos uma parceria em que todos ganham. Também estamos em processo de criação da rede de hotéis sustentáveis com certificação.
- Sócios de entidades representativas da região: somos sócios da Associação Comercial de Canela, Fundo de Turismo e Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares da Região, sendo que o proprietário da pousada é, atualmente, vice-diretor de hotelaria do sindicato e conselheiro do Fundo de Turismo. Essas entidades promovem eventos que visam o desenvolvimento das empresas e comunidade locais, além de promoverem ações de sustentabilidade como a coleta de óleos usados e destinação correta dos mesmos, por exemplo. Também promovem ações sociais como a arrecadação de alimentos não perecíveis para doação a entidades da região, como o Hospital de Canela.
- Contratação e desenvolvimento de mão-de-obra local: todos os nossos colaboradores são moradores de Canela e recebem treinamentos constantes. Temos como meta treinar cada colaborador pelo menos 20 horas/ano. Além disso, ajudamos os sindicatos e entidades da região a organizar cursos para a comunidade. Outro trabalho importante que fazemos é ajudar nos trabalhos escolares dos alunos das faculdades Castelli e UCS através de entrevistas, visitação na pousada, revisão de trabalhos e palestras sobre vários temas da hotelaria, com destaque para sustentabilidade. Assim, ajudamos na formação de mão-de-

Elaboração: Mauro Salles	Data: 08/02/2017	Aprovação: Tânia Pereira	Data: 16/02/2017
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

obra e na disseminação dos conceitos e ações sustentáveis. No ano de 2016 apoiamos 7 trabalhos de alunos e fizemos 4 palestras.

### Respeitar, valorizar e divulgar a cultura e história locais:

- Divulgamos e apoiamos com verba e trabalho os eventos locais: divulgamos os principais eventos da região através do nosso site, folders disponibilizados para os hóspedes e cartazes. Apoiamos com verba vários eventos de Canela, tais como, Sonho de Natal, Páscoa em Canela, Sabores de Canela, entre outros. No ano de 2016 doamos aproximadamente R\$ 5.350,00 para eventos da região.

- Divulgamos e vendemos artesanato de artesãos locais: temos um local onde expomos produtos artesanais produzidos na região, divulgamos os nomes e contatos dos artesãos e procuramos comprar produtos para consumo na pousada de artesãos. Como exemplo, podemos citar 3 exemplos:

- ✓ Papeis e pastas artesanais produzidos pelo Senhor Mário Puhl que são utilizados nas pastas das nossas suítes;
- ✓ Sabonetes artesanais que compramos de 2 artesãs locais para compor cestas e brindes. Essas artesãs foram formadas com o apoio da pousada e do Rotary de Canela, sendo que fizemos palestra gratuita para estimular esses alunos a empreender;
- ✓ Móveis de papelão que compramos de um artesão. Neste ano conseguimos um espaço para este artesão expor seus produtos gratuitamente no Festival de Turismo de Gramado.

Elaboração: Mauro Salles	Data: 08/02/2017	Aprovação: Tânia Pereira	Data: 16/02/2017
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------

**RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE**



Armário e  
lixeira de  
papelo  
feitos pelo  
artesão  
Denizard  
São  
utilizados  
pelo hotel  
pousada



- Divulgamos em nosso site receitas que são típicas da nossa região, contribuindo para manter viva a culinária e os costumes regionais, além de dar a oportunidade de nossos hóspedes conhecerem e elaborarem essas receitas.



Divulgação de receitas regionais no site do Hotel Pousada

Elaboração: Mauro Salles	Data: 08/02/2017	Aprovação: Tânia Pereira	Data: 16/02/2017
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------



Hotel Pousada Canela  
Rev No.: 005  
Data: 16/02/2017

HOTEL POUSADA ENCANTOS DA TERRA  
SERRA GAÚCHA - CANELA-RS  
[www.pousadaencantosdaterra.com.br](http://www.pousadaencantosdaterra.com.br)



Código: R-SG001

Data: 28/6/2017

Página: 14/18

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

### Contribuir para a solução de problemas sociais:

- Contribuição para Hospital de Canela: contribuímos mensalmente com R\$ 50,00 para o Hospital de Canela. Além disso, doamos notas fiscais para que o Hospital possa ser beneficiado com repasse de verba do ICMS. Nosso hospital passa por dificuldades para se manter e tem extrema importância na saúde da nossa comunidade.

- Doação de diárias para palestrantes: sempre procuramos doar diárias para hospedar palestrantes e profissionais que venham fazer eventos para ajudar a resolver problemas sociais da nossa comunidade. Mais detalhes podem ser vistos nos Indicadores de Sustentabilidade publicados em nosso site.

- Doações para entidades: por não termos conhecimento profundo de como realizar ações efetivas para solução de problemas sociais da região, decidimos selecionar entidades que já desenvolvem trabalhos com resultados mensuráveis e de grande alcance na região. No ano de 2016 selecionamos o Hemítrias Salagil.

O Hemítrias Salagil ajuda crianças e adolescentes através do esporte (corridas), filosofia e educação consegue recuperar a dignidade de pessoas que provavelmente entrariam no mundo da droga e do crime sem o seu apoio. São vários os resultados alcançados por esse trabalho levando os atletas a vitórias em vários eventos esportivos pelo Brasil. Em 2016 doamos aproximadamente R\$ 2.700,00 para essa entidade.

- Divulgação de conceitos de sustentabilidade: além das palestras que fazemos na cidade de Canela e em outras localidades sobre sustentabilidade, temos, em conjunto com outra pousada da região, uma coluna no Jornal Nova Época na qual tratamos de assuntos relacionados à sustentabilidade ligados à preservação ambiental, desenvolvimento sociocultural, entre outros. Procuramos sempre citar bons exemplos na região para que os leitores possam se inspirar.

- Valorização da Educação: A proprietária e diretora da pousada Tânia Pereira escreve num jornal local sobre bons exemplos da educação na nossa região. São textos baseados em entrevistas com profissionais da área de educação que se destacam por realizar trabalhos inovadores e que trazem resultados para melhorar a qualidade de escolas da região.

Elaboração: Mauro Salles	Data: 08/02/2017	Aprovação: Tânia Pereira	Data: 16/02/2017
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

### 3.3. Qualidade

Conforme pode ser visto na definição de sustentabilidade no início deste documento, além das ações ambientais e socioculturais, toda empresa que quer ser sustentável deve investir também em ações que visem a qualidade de seus produtos e serviços. Não adianta termos uma empresa que faz várias ações ambientais e ajuda a comunidade a se desenvolver de forma equilibrada, mas que ofereça serviços e produtos de baixa qualidade. Essa empresa irá encerrar as suas atividades e dará lugar a outras. Por isso, nós, do Hotel Pousada Encantos da Terra, damos extrema importância à qualidade dos nossos serviços, produtos e estrutura e estamos sempre atentos para ouvir os nossos clientes e inovar, a fim de garantir a nossa existência e servirmos de exemplo para outras empresas, provando-lhes que investir em sustentabilidade dá resultado.

#### Ações de Inovação, Qualidade e Resultados do Negócio.

- Aumento da ocupação e faturamento: como resultado de todo esse trabalho de gestão focado na sustentabilidade, a pousada tem tido muita exposição espontânea em mídias de ótimo alcance e qualidade. Isso e outras ações têm garantido um crescimento constante na taxa de ocupação e no faturamento da pousada.
- Redução de custos: a maior parte das ações de sustentabilidade tem proporcionado uma redução de custos no operacional da pousada, garantindo melhores resultados para os proprietários e colaboradores e para os clientes, que se beneficiam da menor necessidade de reajustes de preços de diárias e produtos oferecidos.
- Aprovação dos clientes: nos últimos 3 anos estamos mantendo um índice de mais de 98 % de aprovação dos nossos serviços, estrutura e produtos oferecidos aos nossos clientes, através de pesquisa realizada pela pousada. Nesta pesquisa levantamos também sugestões, críticas e comentários dos hóspedes e procuramos utilizar essas informações para realizar as melhorias na pousada. Além dessa pesquisa, pode-se acompanhar a aprovação e satisfação dos nossos clientes em avaliações publicadas na internet em nossa página no Facebook no endereço <http://www.facebook.com/PousadaEncantosDaTerra>, no Google+ na página <https://plus.google.com/102940923498976907895/about?gl=br&hl=pt-BR> e no Trip Advisor [http://www.tripadvisor.com.br/Hotel\\_Review-g775227-d2656317-Reviews-Pousada\\_Encantos\\_Da\\_Terra-Canela\\_State\\_of\\_Rio\\_Grande\\_do\\_Sul.html](http://www.tripadvisor.com.br/Hotel_Review-g775227-d2656317-Reviews-Pousada_Encantos_Da_Terra-Canela_State_of_Rio_Grande_do_Sul.html). Nos últimos anos recebemos um volume significativo de ótimas avaliações no site do Trip Advisor o que nos levou a sermos Vencedores do Travellers Choice 2014 e ficamos entre as 25 melhores

Elaboração: Mauro Salles	Data: 08/02/2017	Aprovação: Tânia Pereira	Data: 16/02/2017
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------



Hotel Pousada Canela  
Rev No.: 005  
Data: 16/02/2017

HOTEL POUSADA ENCANTOS DA TERRA  
SERRA GAÚCHA - CANELA-RS  
[www.pousadaencantosdaterra.com.br](http://www.pousadaencantosdaterra.com.br)



Código: R-SG001  
Data: 28/6/2017  
Página: 16/18

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

pousadas do Brasil. Em 2016 mantivemos o nível de avaliações positivas o que nos levou a ter uma boa taxa de ocupação, mesmo enfrentando um ano de crise econômica.

- Satisfação dos colaboradores: procuramos oferecer oportunidade aos nossos colaboradores de desenvolverem o seu potencial de acordo com o perfil de cada um. Treinamos constantemente toda a equipe, oferecemos a oportunidade de todos participarem do planejamento e da execução do mesmo, acompanhar resultados e mantemos um ambiente ameno e ao mesmo tempo profissional com a equipe. Oferecemos um curso de inglês básico a todos e 4 colaboradores conseguiram concluir o curso e estão conseguindo fazer atendimento básico a turistas estrangeiros. Oferecemos benefícios importantes como convênio médico, campanhas de vacinação pagas pela pousada e salário variável que cresce de acordo com a taxa de ocupação da pousada. Assim, todos têm oportunidade de aumentar os seus rendimentos e serve como estímulo para cada vez mais atendermos bem os nossos clientes, fornecedores e comunidade em geral. Como resultado, tivemos um índice quase zero de rotatividade de mão-de-obra nos últimos 4 anos.

- Disseminação da sustentabilidade para outros empresários: Fazemos palestras em eventos e para missões de empresários de outros locais do Brasil que vem nos visitar. Com isso, estamos incentivando outros empresários e o público em geral a adotarem ações de sustentabilidade em seus negócios e no dia a dia de cada um. Como exemplo, em 2014 o proprietário da Pousada Mauro Salles fez palestra a convite do Sebre-MT para empresários do Pantanal que buscam certificação em Gestão Sustentável e em 2015 foi convidado a palestrar em evento de sustentabilidade da FECOMERCIO em Porto Alegre.

Elaboração: Mauro Salles	Data: 08/02/2017	Aprovação: Tânia Pereira	Data: 16/02/2017
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------



## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE



Mauro Salles, proprietário do hotel, fazendo palestra para empresários e consultores do SEBRAE de São Paulo.

### Segurança

#### - Acidentes e emergências ambientais

Temos procedimentos documentados para atender às emergências ambientais, primeiros socorros e prevenção e combate a incêndios. Além disso, nos procedimentos operacionais de cada função, existem orientações de como evitar danos físicos à própria saúde. Nossos colaboradores recebem anualmente treinamentos relacionados a esses procedimentos e à segurança pessoal e dos hóspedes. Fornecemos EPIs e equipamentos para que os colaboradores e todos os envolvidos com o nosso negócio possam evitar danos à saúde própria e dos demais.

#### - Segurança Alimentar e Saúde

Para garantir que todos os produtos de alimentação servidos na pousada possam ser seguros e garantam saúde e satisfação aos nossos hóspedes, adotamos um Programa de Segurança Alimentar e desenvolvemos um Manual de Segurança e Boas Práticas Alimentares. Seguimos toda a legislação referente à questão, em especial a RDC 216. Assim, estamos seguros de que reduzimos bastante a possibilidade de causar danos à saúde de hóspedes e colaboradores, sendo que nos últimos 5 anos não tivemos registros de acidentes de trabalho e de contaminação alimentar de hóspedes e colaboradores.

Elaboração: Mauro Salles	Data: 08/02/2017	Aprovação: Tânia Pereira	Data: 16/02/2017
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------



Hotel Pousada Canela  
Rev No.: 005  
Data: 16/02/2017

HOTEL POUSADA ENCANTOS DA TERRA  
SERRA GAÚCHA - CANELA-RS  
[www.pousadaencantosdaterra.com.br](http://www.pousadaencantosdaterra.com.br)



Código: R-SG001

Data: 28/6/2017

Página: 18/18

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

### 4. Planejamento para o próximo ano

As principais metas para o ano de 2017 são:

- Manter 100 % das legislações ambientais e sociais em dia;
- Garantir conformidade com a norma NBR 15.401 de Gestão Sustentável;
- Responder a todas as interações com a comunidade local, procurando resolver as solicitações o mais rápido possível, sempre dentro dos conceitos de sustentabilidade.
- Manter pelo menos 80 % da mão-de-obra com trabalhadores locais;
- Treinar pelo menos 20 horas/colaborador no ano;
- Manter treinamentos de segurança, exames e EPIs em dia para todos colaboradores;
- Executar melhorias sugeridas pelos hóspedes no Sistema de Avaliação;
- Manter atualizado cadastro de fornecedores e dar prioridade para aqueles que adotam ações de sustentabilidade;
- Escolher ações socioculturais que o hotel possa apoiar, procurar envolver colaboradores e avaliar resultados alcançados por cada ação. Investir pelo menos 0,5 % do faturamento do hotel nessas ações;
- Manter o consumo de água, energia elétrica e diesel nos níveis de 2016 e pesquisar novas tecnologias que permitam reduzir o consumo;
- Ampliar o sistema de compostagem de lixo e procurar manter o lixo seco gerado nos mesmos níveis de 2016. Procurar interessados em receber o lixo seco gerado pelo hotel;
- Manter 100% do papel reciclado e priorizar papéis artesanais locais;
- Manter pelo menos 5 % da área do hotel com vegetação nativa;
- Manter o índice de satisfação dos hóspedes acima de 96 %;
- Manter manutenções preventivas em dia;
- Fazer análise crítica mensal dos principais indicadores de sustentabilidade do hotel e tomar as providências para mantê-los dentro do planejado.
- Apoiar outras pousadas e hotéis em Canela e Gramado no processo de certificação de Gestão Sustentável na NBR 15.401;
- Estudar tecnologias de geração de energia (solar, eólica, etc.) para utilizar no hotel.

Elaboração: Mauro Salles	Data: 08/02/2017	Aprovação: Tânia Pereira	Data: 16/02/2017
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------