



Hotel Mestre de Avis

MANUAL DAS BOAS PRÁTICAS

Caros Clientes, caros hóspedes,
Caros parceiros, caros fornecedores,
Caras colaboradoras, caros colaboradores,

O hotel Mestre de Avis assumiu o compromisso de reduzir o impacto ambiental da sua atividade, divulgando as Boas Práticas Ambientais perante os seus clientes e hóspedes, fornecedores e outros membros da sociedade, como os nossos vizinhos e escolas de formação profissional através das nossas parcerias de estágios.

Quando queremos que algo mude, temos de ser nós a dar o primeiro passo.

Nesse sentido, queremos comprovar que é possível satisfazer as necessidades dos nossos hóspedes/clientes e, ao mesmo tempo, reduzir o impacto ambiental.

Ajude-nos a preservar os recursos naturais, colaborando nas nossas iniciativas e apresentando as suas sugestões.

Convidamo-lo agora a descobrir e a participar nas nossas práticas ambientais e de sustentabilidade:

1. ÁGUA

A maior parte do consumo de água na nossa unidade hoteleira, relaciona-se com o consumo nos quartos, nas limpezas, nos serviços de lavandaria e no serviço de pequeno-almoço e de bar – aqui principalmente na lavagem da loiça.

Devem ser adotadas medidas que visem controlar e racionalizar os consumos de água, incluindo a instalação de equipamentos mais eficientes:

- Efetuamos o controlo periódico do consumo de água, no sentido de prevenir, identificar e corrigir eventuais fugas, perdas ou uso deficiente da água;
- Procedemos ao registo de consumos mensalmente.
- Otimizamos o uso de água na limpeza das secções, lavagem de alimentos ou preparação do pequeno-almoço, salvaguardando os procedimentos internos existentes;
- Utilizamos a máquina de lavar a loiça na sua capacidade total;
- Fechamos completamente as torneiras após utilização (caso não sejam temporizadas);
- Disponibilizamos informação próximo das máquinas de lavar sobre a forma de as utilizar rentabilizando a utilização da água;



Hotel Mestre de Avis

- Racionalizamos o uso de água na lavagem de pavimentos e equipamentos;
- Promovemos a disponibilização de água da torneira aos clientes.
- Como presente de boas-vindas, colocamos à disposição de todos os nossos hóspedes uma garrafa de vidro personalizada com água da companhia devidamente filtrada, evitando assim as garrafas de utilização única e seu transporte da cadeia de abastecimento.
- Realizamos periodicamente testes de fuga nas tubagens;
- Asseguramos a manutenção preventiva dos equipamentos, tais como tubagens e dispositivos de abastecimento de água;
- Instalamos dispositivos de redução do fluxo de água para otimizar consumos e prevenir o desgaste de equipamentos. Recomenda-se que o fluxo máximo de água dos chuveiros não deve exceder os 9 l/min. e a água das torneiras dos lavatórios não deve exceder os 6 a 8 l/min.;
- Instalamos temporizadores de consumo de água;
- Equipamos os autoclismos com sistemas de descarga seletiva.
- Utilizamos equipamentos mais eficientes no que respeita ao consumo de água (máquina de lavar roupa e loiça).

Sensibilizamos e divulgamos aos colaboradores medidas simples de poupança de água como:

- O caudal de água nas torneiras não deve exceder os 12 litros de água por minuto;
- Tomar duchas rápidas e fechar a água ao ensaboar-se, para o bem da nossa natureza;
- Procedam à solicitação rápida de manutenção sempre que detetem ou sejam detetadas perdas ou fugas de água.
- Os nossos autoclismos dispõem da possibilidade de meia descarga do tanque, avalie sempre a sua escolha.
- Respeite sempre a decisão do cliente/ hóspede. Poupança na utilização das toalhas dos quartos: Toalha na banheira “Por favor, mude”; no varão “Ainda as vou utilizar”;
- Respeite sempre a decisão do cliente / hóspede, dando-lhe assim a oportunidade de participar no programa das “Boas Práticas Ambientais”. Poupança na roupa da cama: nós mudamos os lençóis duas vezes por semana e sempre que haja mudança de hóspede. Se o hóspede quiser ter esta mudança mais vezes, por favor contacte a receção.

2. ÁGUAS RESÍDUAIS

Efetuamos intervenções preventivas regularmente nos sistemas de drenagem de águas residuais e pluviais, de forma a evitar entupimentos, inundações e odores desagradáveis.

- Limpar periodicamente as caixas de retenção existentes.
- Depositar os resíduos das instalações sanitárias em recipiente adequado existente no local;



Hotel Mestre de Avis

- Efetuar inspeção visual periódica ao estado de conservação das tubagens;
- Assegurar periodicamente a limpeza e desobstrução dos sistemas de escoamento de águas pluviais;
- Todos os resíduos químicos líquidos devem ser armazenados, evitando fugas que possam prejudicar o ambiente, e encaminhados para destino adequado.

Sensibilizamos os colaboradores para a importância da prevenção de entupimentos nos sistemas de drenagem de águas residuais e pluviais:

- Remova os restos de alimentos antes da lavagem da loiça e utensílios de cozinha;
- Ligar as máquinas de lavar loiça e roupa só quando estas estão cheias e respeitar a dosagem de detergente recomendada.
- Não lançar substâncias perigosas (ex. óleos, solventes e detergentes concentrados) nas redes de águas residuais ou pluviais;
- Não lançar resíduos sólidos (ex. luvas, escamas, papéis) em ralos e caleiras de saneamento;
- Não deitar “resíduos” na sanita, mas sim no recipiente do lixo.
- Na limpeza, respeite a dosagem do respetivo detergente.

3. RESÍDUOS

Os resíduos são um problema ambiental, devido à sua perigosidade e à sua crescente produção.

É fomentado o princípio da hierarquia das operações de gestão de resíduos, procurando em primeiro lugar a prevenção e a redução, seguidas da reutilização, reciclagem ou outras formas de valorização. A deposição em aterro constitui a última opção de gestão.

- Reduzimos a produção de resíduos: selecionando produtos com menor quantidade de embalagem e optando por produtos vendidos por grosso, sempre que exista a opção;
- Evitamos produtos descartáveis, optando por produtos reutilizáveis.
- Preferimos a utilização do sistema de eco recarga e / ou produtos concentrados;
- Equipamos os WC e/ou quartos de recipientes apropriados para recolha de papel e outros resíduos;
- Separamos e acondicionamos os resíduos indiferenciados em sacos apropriados e devidamente acondicionados, de forma a minimizar situações de maus cheiros;
- Recolha seletiva de resíduos em todas as áreas da unidade hoteleira: dotamos as instalações com recipientes adequados (ecopontos) à deposição de cada tipo de resíduo produzido (vidro, embalagens e papel/cartão. indiferenciados) e à respetiva quantidade. Encaminhamos corretamente este tipo de resíduos;
- Asseguramos a correta utilização dos materiais e produtos, garantimos a existência de fichas de dados de segurança, identificamos e sinalizamos todos os locais e recipientes que contenham produtos químicos e utilizamos dispositivos para conter pequenos derrames;



Hotel Mestre de Avis

- Asseguramos a adequada gestão das pequenas quantidades de resíduos perigosos que resultam da utilização de certos materiais e produtos (ex. detergentes amoniacais, agentes à base de lixívia, solventes orgânicos, aerossóis, agentes de desentupimento, tintas, vernizes, agentes desengordurantes);
- Armazenamos e encaminhamos devidamente os óleos alimentares usados, evitando a colocação de óleo quente e prevenindo eventuais derrames;
- Asseguramos a limpeza das instalações e da zona envolvente;
- Sensibilizamos colaboradores e clientes para a correta gestão dos resíduos;
- Fomentamos a utilização correta dos ecopontos junto dos colaboradores e clientes. Para que a separação dos resíduos seja eficaz, existe informação e instruções compreensíveis para todos os colaboradores;
- Sensibilizamos os hóspedes / Clientes para a separação de resíduos. Para isto, deverá ser indicado o conjunto de procedimentos para o efeito;
- No bar/ restaurante só comercializamos bebidas, como refrigerantes, cervejas e águas minerais destinadas ao consumo imediato no próprio local em embalagens reutilizáveis.
- Preferimos a disponibilização de doseadores recarregáveis nas casas de banho, em vez de utilização de produtos embalados em doses individuais (champô, sabonete, etc.);
- Damos preferência pela não utilização de produtos embalados em doses individuais (10 a 25g), como o açúcar, a manteiga, o queijo e as compotas (todavia sem pôr em causa a segurança alimentar);
- Asseguramos o armazenamento adequado no empreendimento (de preferência em área coberta e impermeabilizada) e proceder ao transporte e devido encaminhamento para local adequado, no caso de não existir recolha de resíduos para reciclagem e/ou tratamento;

Sensibilizamos os colaboradores para a redução, reutilização e separação de resíduos sólidos:

- A roupa fora de uso da lavandaria é reutilizada para panos de limpeza;
- Obedeça sempre aos critérios de separação dos resíduos sólidos: vidro, papel, cartão, embalagens, caixas de madeira e plástico, resíduos orgânicos, baterias, lâmpadas, toners, tinteiros e resíduos indiferenciados;
- Uso de impressão frente e verso, quando possível.
- Pense bem antes de imprimir.
- Separe e acondicione os resíduos indiferenciados em sacos apropriados e devidamente acondicionados, de forma a minimizar situações de maus cheiros;
- Os resíduos orgânicos produzidos na cozinha devem ser encaminhados, sempre que possível, para compostagem.
- Aproveite os restos dos rolos de papel higiénico dos quartos para os WC dos funcionários; (em desuso desde a pandemia)



Hotel Mestre de Avis

4. ENERGIA

As principais utilizações de energia na nossa unidade hoteleira correspondem à iluminação, quartos, sistema de frio, climatização e equipamentos diversos de cozinha, serviços de lavanderia, ...

Foram definidas medidas com vista a promover uma utilização racional de energia, através da identificação e monitorização de consumos e da instalação de equipamentos mais eficientes, tais como:

- Registrar pelo menos uma vez por mês os consumos totais de energia.
- O sistema de controlo do aquecimento e de ar condicionado é desligado sempre que não haja ocupação dos quartos ou apartamentos;
- Procedemos à substituição das lâmpadas incandescentes em todos os locais em que tecnicamente foi possível, por outras lâmpadas de elevado rendimento energético, por LED;
- Investimos e continuaremos a investir em equipamento de elevada eficiência energética;
- Asseguramos a limpeza e manutenção periódicas e o correto isolamento das instalações e equipamentos, nomeadamente: limpeza regular das saídas de circulação de ar do aquecimento e do arrefecimento, bem como dos filtros dos exaustores;
- Procedemos à manutenção dos aparelhos, incluindo a descongelação e limpeza dos frigoríficos e arcas de congelação;
- Sempre que seja efetuada a aquisição de novos frigoríficos, teremos em consideração a classe energética dos mesmos;
- Garantimos temperaturas adequadas de funcionamento dos sistemas de climatização, equipamentos de refrigeração, congelação e fornos;
- Evitamos a instalação de equipamentos de frio junto de equipamentos de aquecimento;
- Garantimos que os produtos são acomodados nos expositores de forma a permitir a circulação natural do ar;
- Instalamos relógios temporizadores nos equipamentos, quando necessário;
- Instalamos sensores de movimento e luminosidade para arranque automático da iluminação (ex. em corredores, sanitários);
- Privilegiamos a utilização de lâmpadas e equipamentos energeticamente mais eficientes.
- Colocamos, quando possível, frigoríficos, arcas, fornos e placas de aquecimento de comida em locais arejados e com tiragem de ar;
- Iremos tentar isolar termicamente o sistema de canalização de água quente, o que será difícil num edifício antigo;
- Equipamos os computadores e máquinas de fotocópias com um sistema de hibernação aquando renovação de equipamento, quando estes não são usados num período de uma hora;
- Promovemos a utilização de energias renováveis. Não é permitido a instalação de painéis solares na nossa localização, lamentavelmente.

Sensibilizar os colaboradores para a importância da utilização racional de energia:

- Use a máquina de lavar loiça apenas quando esta estiver cheia.
Proceda à limpeza dos filtros após cada lavagem;



Hotel Mestre de Avis

- Desligue as lâmpadas de exterior sempre que não são necessárias.
- Mantenha as portas dos equipamentos de frio bem fechadas e calafetadas;
- Privilegie o aproveitamento da iluminação natural durante o dia e verifique que todos os equipamentos não necessários são desligados após encerramento do estabelecimento.
- Acondicione corretamente os produtos nos equipamentos de refrigeração, salvaguardando a altura máxima recomendada;
- Desligue sempre que possível as luzes que não sejam necessárias;
- Não aquecer ou arrefecer o ar para além do ponto de conforto;
- Utilizar a máquina de lavar e secar durante a noite.
- Sempre que possível, utilizamos as máquinas de lavar/secar roupa e loiça na sua máxima capacidade de carga;
- Limpe sempre o filtro do secador de roupa após cada secagem.
- Possuímos uma máquina de lavar roupa de menores dimensões para lavagem de pequenas quantidades, a qual deve ser usada para esse fim.
- Desligue sempre a calandra logo que termine o processo de engomagem.
- Nos períodos de baixa ocupação, agrupar os hóspedes em áreas restritas, podendo fechar um bloco ou parte do edifício, minimizando os consumos em geral, de equipamentos mecânicos, elétricos, ar condicionado e outros;
- Use sempre que possível as escadas como forma de exercício.
- Aconselhe os hóspedes a utilizarem as escadas como forma de exercício, reduzindo o consumo de energia do elevador;

5. ALIMENTAÇÃO E BEBIDAS

- Damos preferência a produtos alimentares que sejam produzidos localmente de forma sustentável, biológicos e a frutos da época.
- Para menor impacto ambiental, selecionamos a água engarrafada da região.
- Evitamos embalagens em plástico, damos preferência ao vidro.

6. HIGIENE E LIMPEZA

- Colocamos em todos os quartos a informação, indicando que a mudança de toalhas e roupa de cama é deixada ao critério do cliente.
- Asseguramos que as/os empregadas/os respeitem o pedido do cliente e não troquem as toalhas sem que estas se encontrem penduradas.
- Os produtos de limpeza e de desinfeção não devem conter agentes químicos prejudiciais ao ambiente. Quando possível, só são utilizados produtos de limpeza que contenham agentes químicos que sejam biodegradáveis.
- Ter atenção ao manuseamento e respeitar a dosagem correta do produto.
- Utilizamos as toalhas de papel e o papel higiénico de papel branqueado sem cloro, ou feito de um tipo de papel reciclado que seja certificado com um rótulo ecológico.
- Nas limpezas, são usados panos de fibra para reduzir o uso de água e de produtos químicos.



Hotel Mestre de Avis

7. QUALIDADE DO AR E POLUIÇÃO SONORA

- É proibido fumar em todo o interior do Hotel, quer nas áreas públicas quer nos alojamentos; no entanto, é permitido fumar no exterior do Hotel. Se tiver de fumar, utilize, por favor, o cinzeiro no exterior. Não deite coriscos ao chão.
- Evite sempre falar alto.
- Evite deixar bater as portas.

8. AMBIENTE INTERIOR

- Em caso de renovações, usamos preferencialmente produtos ambientalmente reconhecidos, como a cortiça ou madeira proveniente de florestas geridas de forma sustentável.
- A unidade hoteleira definiu medidas para o pessoal, relacionadas com o hábito de fumar no local de trabalho.
- Sempre que possível, num edifício antigo e numa rua classificada pela Unesco nem sempre o é, temos sempre em atenção que os equipamentos e serviços existentes no empreendimento respeitem os princípios do design para todos. O design para todos, ou design inclusivo constitui o design de produtos e de meios físicos a utilizar por todas as pessoas, até ao limite máximo possível, sem a necessidade de se recorrer a adaptações ou a design especializado. Este conceito tem por alvo pessoas de todas as idades, estaturas e capacidades.

9. GESTÃO DE TOPO

- Todas as áreas de utilização exclusiva para colaboradores e gestão de topo, cumprem os mesmos critérios que as áreas de clientes.
- Na aquisição de papel (para fotocópia, escrita, encomendas em papel timbrado ou outras publicações), dá-se preferência ao papel reciclado ou assegura-se que o papel é produzido em empresas com certificação ambiental (EMAS, ou pela Norma ISO 14001).
- Na aquisição de material ou bens duráveis damos preferência a materiais certificados ou produzidos por empresas com um sistema de gestão ambiental.
- Promovemos junto dos clientes e colaboradores a utilização de meios de transporte sustentáveis.
- Os colaboradores da unidade hoteleira estão habilitados a informar os clientes sobre transportes públicos existentes ou outros (bicicletas, aluguer de veículos híbridos ou elétricos, horários do comboio). Pretende-se valorizar a mobilidade sustentável, encaminhando os clientes a preferirem, sempre que possível, o transporte público ou o transporte não poluente nas suas deslocações de e para a unidade hoteleira.
- Valorizamos a economia local: optamos por comprar produtos e serviços a produtores locais, regionais e nacionais e por comprar produtos alimentares da época.
- Promovemos a compra a granel e não resistimos influenciar os nossos fornecedores a apresentar produtos mais amigos do ambiente e com menos embalagem.



Hotel Mestre de Avis

10. INFORMAÇÃO AOS CLIENTES

- Iremos fornecer aos turistas informações nos quartos sobre os impactes ambientais produzidos durante as suas férias e incentivá-los a contribuir para a proteção do ambiente.
- Promovemos o desenvolvimento do turismo sustentável e os seus benefícios para os nossos clientes e hóspedes.
- Sempre que possível, informamos os nossos clientes sobre as atividades ambientais implementadas na unidade hoteleira, as quais permitem oferecer a qualidade reconhecida através de certificação ambiental, se aplicável. Isto, com o objetivo de informar os clientes da possibilidade de contribuírem também para o esforço e trabalho ambiental realizado, mas também para tornar esse esforço e trabalho visíveis.
- Os colaboradores da unidade hoteleira estão habilitados a informar os clientes sobre as atividades ambientais a decorrer na unidade hoteleira, bem como sobre atividades ao “Ar livre” organizadas na região.

Existem instruções relativas às ações a efetuar relacionadas com a gestão de resíduos, uso racional da água, poupança de energia para clientes e colaboradores (cuidados na utilização da televisão, água, energia elétrica e aquecimento e desperdícios no geral).

- Disponibilizamos aos clientes um questionário no sentido de obter a opinião destes sobre o desempenho e da atividade do empreendimento, que permitirá reunir informação sobre eventuais alterações a introduzir no processo de desenvolvimento da unidade hoteleira.

11. ATIVIDADES AO AR LIVRE

- Na receção e no quarto existe informação sobre as áreas naturais e áreas de interesse paisagístico mais próximas, assim como referências a um guia da natureza e informação atual sobre organizações de eventos na natureza.
- Tencionamos contactar as associações locais e elaborar, se necessário, uma listagem de guias da natureza locais, que possam dar assistência com sugestões de atividades.
- Disponibilizamos aos nossos clientes a pedido o equipamento necessário para piqueniques, que pode incluir a refeição e informação sobre áreas em que o piquenique é aconselhado e reserva do mesmo.
- Através de parceria, damos a possibilidade aos nossos clientes de usar, por aluguer, bicicletas ou outros transportes sustentáveis.
- A unidade hoteleira promove atividades ao ar livre.
- Também promovemos, quando possível, atividades de sensibilização com enfoque no desenvolvimento sustentável, no ambiente e na natureza que envolve o empreendimento ou em áreas próximas.