



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

PARQUE ECOLÓGICO RIO FORMOSO
BONITO – MS



**JUNTOS POR UM
TURISMO MAIS
SUSTENTÁVEL**

AGORA VOCÊ É GOOD TRAVEL SEAL

É com imensa satisfação que a Green Destinations e seus parceiros no Brasil parabenizam seu estabelecimento por conquistar a certificação de gestão sustentável Good Travel Seal. Este marco reflete o compromisso notável em trilhar um caminho rumo a um turismo consciente e responsável.

A obtenção dessa certificação não é apenas o culminar de esforços passados, mas, acima de tudo, o ponto de partida para uma jornada em direção à sustentabilidade. A Green Destinations e seus parceiros reconhecem que o comprometimento com práticas sustentáveis não se limita a um esforço único, mas sim a um compromisso contínuo de aprimoramento e responsabilidade.

Este relatório foi elaborado com a intenção de ser um instrumento norteador para reconhecer os pontos fortes do empreendimento e identificar os pontos com potencial de melhoria. Compreende-se que, em meio aos louros da certificação, existe o desejo genuíno de definir os próximos passos que impulsionarão a jornada do empreendimento em direção a sustentabilidade.

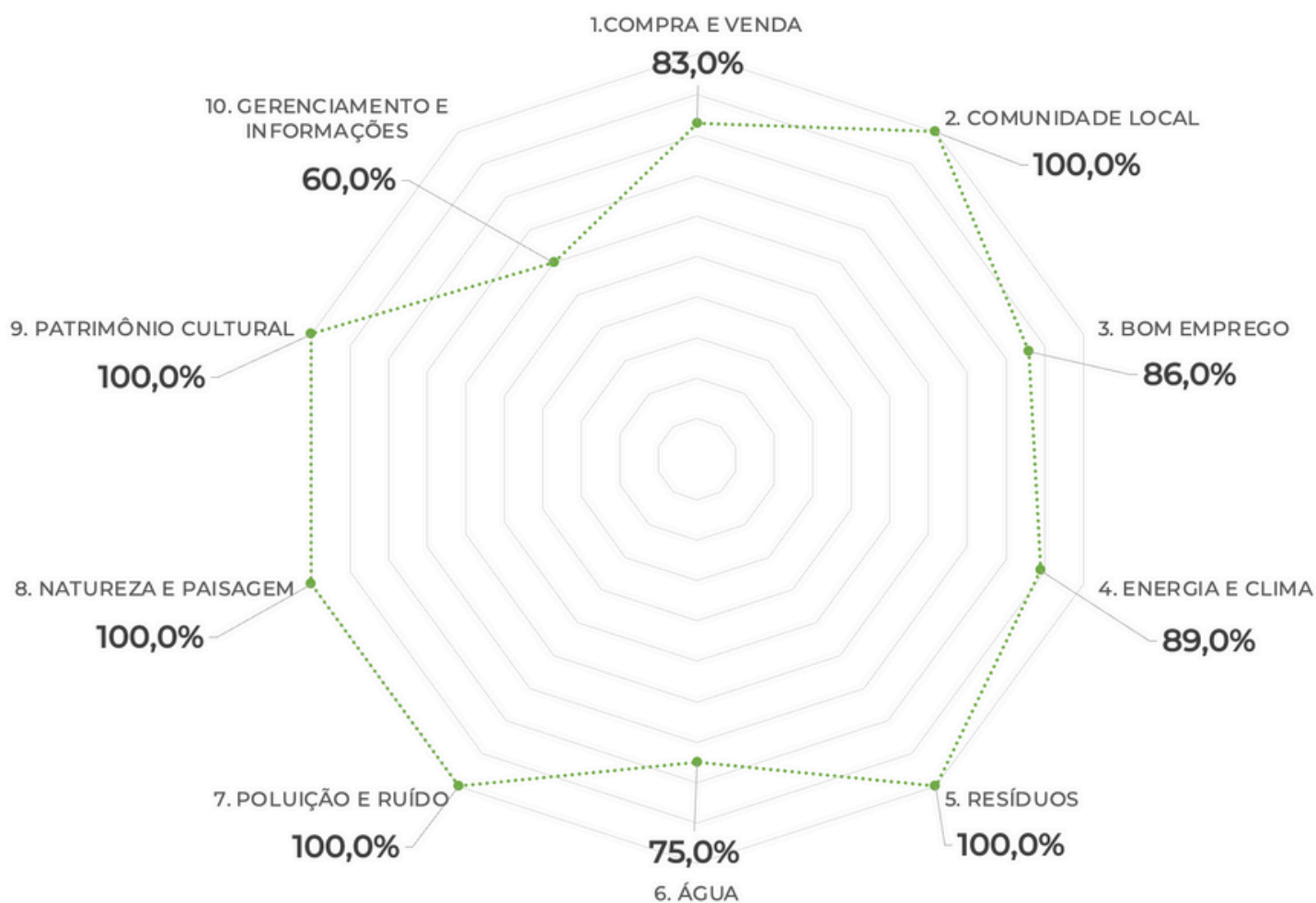
O presente documento foi elaborado de forma autoexplicativa, mas se necessário, a Green destinations e seus parceiros estarão a disposição para tirar dúvidas e fazer sugestões.



Albert Salman
Presidente da Green Destination

DESEMPENHO GERAL

PONTUAÇÃO FINAL
98%





CARTÃO DE PERFORMANCE DETALHADO

PARQUE ECOLÓGICO RIO FORMOSO - BONITO (MS)

01 Compra & Venda

- Oferta responsável
- Compra ambientalmente preferível
- Oferta de boa alimentação
- Informações sobre boa alimentação
- Reduzindo o consumo de carne
- Arte e artesanato local

02 Bem-estar Social

- Conformidade legal
- Contribuição social responsável
- Serviços comunitários
- Reassentamento involuntário
- Propriedade local
- Empreendedores locais
- Estágios de estudantes locais

04 Saúde & Segurança

- Garantia de saúde e segurança
- Local seguro
- Protocolos de emergência
- Consciência de vírus

05 Acessibilidade

- Acesso para todos
- Sem discriminação
- Transporte
- Informações sobre acessibilidade

03 Boa empregabilidade

- Relações respeitosas
- Trabalho digno
- Emprego local
- Igualdade no emprego
- Treinamento
- Assistência aos colaboradores
- Bem-estar dos colaboradores

06 Energia & Clima

- Compromisso com o clima
- Energia renovável
- Práticas de economia de energia
- Aquecimento e A/C
- Produtor de energia renovável
- Carros elétricos
- Criptomoedas
- Net Zero
- Adaptação climática

07 Resíduos

- Minimização de descartáveis
- Redução de resíduos
- Separação de resíduos
- Sem garrafas de uso único
- Ações de reciclagem

08 Água

- Conservação de água
- Tratamento de esgoto
- Dispositivos de economia de água
- Bom uso da água

09 Poluição & Incômodo

- Sem poluição
- Sem poluição do ar
- Substâncias nocivas

10 Natureza & Paisagem

- Compromisso com a natureza
- Espécies invasivas
- Interações com a vida selvagem
- Visitas a locais naturais
- Gestão da biodiversidade
- Comércio de animais silvestres
- Trabalho de conservação local

11 Patrimônio Cultural

- Compromisso com a cultura
- Proteção do patrimônio cultural
- Artefatos

12 Gestão e informação

- Comunicação de Sustentabilidade
- Relatório de Sustentabilidade
- Informações sobre natureza e cultura
- Experiência do cliente
- O que mais você faz?



PONTOS FORTES E PONTOS DE MELHORIA

Na busca por práticas sustentáveis, é imprescindível compreender não apenas as vitórias conquistadas, mas também as áreas que oferecem oportunidades para aprimoramento. Nesta seção, exploraremos os Pontos Fortes que diferenciam seu estabelecimento positivamente e que devem ser mantidos. Ao mesmo tempo, este relatório descreve os Pontos para Melhoria, delineando caminhos estratégicos para transformar desafios em conquistas.

PONTOS FORTES

GARANTIA DE SAÚDE E SEGURANÇA

O Parque Ecológico Rio Formoso demonstra robustez na gestão de saúde e segurança, sustentada pela certificação ISO 21101:2014, voltada a sistemas de gestão de segurança no turismo de aventura. Observou-se a existência de protocolos bem desenvolvidos e estabelecidos para rotinas de pontuação e manutenção do estabelecimento, indicando padronização operacional e consistência na prevenção de incidentes. Além disso, foram citados protocolos de emergência bem estabelecidos, com disseminação entre os funcionários, o que fortalece a prontidão da equipe e reduz vulnerabilidades em situações críticas. Esse conjunto de práticas contribui para maior controle de riscos, maior rastreabilidade de procedimentos e melhor capacidade de resposta. Como impacto prático, há tendência de melhoria da organização interna e maior conformidade com requisitos de segurança aplicáveis ao contexto do empreendimento, conforme evidenciado pela certificação e pela rotina descrita.

GESTÃO DE RESÍDUOS E EDUCAÇÃO AMBIENTAL

A gestão de resíduos no empreendimento foi identificada como consistente, com cuidado na separação e destinação dos resíduos, indicando aderência a boas práticas de gerenciamento dentro do estabelecimento. Também se destaca a presença de ações de educação dos clientes (adultos e crianças), o que fortalece a conscientização e aumenta a efetividade das rotinas de separação ao envolver o público visitante. A certificação Lixo Zero reforça a existência de práticas estruturadas e verificáveis voltadas ao tema, demonstrando compromisso com padrões e metas relacionados à gestão de resíduos.

A combinação entre operação (segregação/destinação) e sensibilização do visitante amplia a probabilidade de manutenção do desempenho ambiental ao longo do tempo. Como impacto prático, o critério contribui para redução de impactos associados à destinação inadequada, melhora da organização de processos internos e fortalecimento de cultura ambiental no atendimento ao público, conforme evidências apresentadas.

GESTÃO DA BIODIVERSIDADE

Considerando o contexto de inserção do empreendimento em ambiente extremamente sensível, a gestão da biodiversidade apresenta evidências relevantes de monitoramento e acompanhamento técnico. Foi informado que o monitoramento ambiental é realizado pela JC Soluções Ambientais, acompanhando o desempenho ambiental do empreendimento, o que indica existência de suporte especializado e rotina de avaliação periódica. Adicionalmente, a Biolaqua Ambiental é responsável por análises de qualidade da água e verificação de parâmetros físico-químicos e biológicos, reforçando a base técnica para tomada de decisão e controle ambiental. A presença de empresas especializadas contribui para maior confiabilidade dos dados e para a identificação de desvios e medidas preventivas/corretivas. Como impacto prático, o critério fortalece a gestão de riscos ambientais, apoia a conservação de áreas naturais e amplia a capacidade de resposta diante de variações na qualidade ambiental, com base nas evidências de monitoramento citadas.

PONTOS DE MELHORIA

INFORMAÇÕES SOBRE BOA ALIMENTAÇÃO

Fapesar de o cardápio estar disponível no site, foi identificado que não há detalhamento adequado sobre opções veganas, vegetarianas, sem glúten e sem lactose, o que limita a transparência ao visitante e reduz a capacidade de escolha informada. A lacuna se repete no serviço de almoço local, onde essas informações não são destacadas, indicando falha de padronização da comunicação no ponto de consumo. Do ponto de vista de gestão, a ausência de identificação clara pode gerar inconsistências no atendimento, aumentar retrabalho da equipe e elevar risco de insatisfação por expectativas não atendidas. Além disso, quando há restrições alimentares, a falta de informação objetiva fragiliza o controle operacional e pode expor o empreendimento a risco reputacional por falhas de comunicação.

Sugestões práticas:

- Padronizar o cardápio (site e local) com sinalização visual por ícones e legenda para: vegano, vegetariano, sem glúten, sem lactose.
- Implementar ficha técnica simplificada por prato (ingredientes principais e marcadores de restrições), disponível para a equipe e para consulta do cliente.
- Inserir placas/etiquetas no buffet ou no ponto de serviço destacando claramente as opções e restrições, garantindo consistência com o que é publicado no site.
- Capacitar a equipe de atendimento para orientar o visitante e encaminhar dúvidas com base nas fichas técnicas, reduzindo respostas divergentes.
- Revisar periodicamente (ex.: mensalmente) o conteúdo do cardápio do site para manter alinhamento com o serviço praticado no local.

ASSISTÊNCIA AOS COLABORADORES

Foi informado que o estabelecimento fornece aos colaboradores INSS, FGTS e seguro de vida, evidenciando conformidade com obrigações trabalhistas e proteção básica. Entretanto, não foi disponibilizado seguro saúde, com a justificativa de inexistência de rede credenciada, o que caracteriza insuficiência no suporte à saúde do trabalhador, especialmente em contextos com oferta limitada de serviços

A ausência desse benefício pode aumentar vulnerabilidade do colaborador em situações de necessidade de atendimento e fragilizar a política de bem-estar e retenção de equipe. Do ponto de vista de gestão, a justificativa operacional (rede credenciada) não elimina a possibilidade de soluções alternativas (reembolso, teleatendimento, atendimento em municípios próximos), que não foram evidenciadas.

Sugestões práticas:

- Avaliar a implantação de plano de saúde com modalidade de reembolso, com regras e teto definidos, para viabilizar consultas fora da rede local.
- Implementar telemedicina como complemento (triagem e consultas), reduzindo dependência de rede presencial imediata.
- Formalizar uma política interna de assistência à saúde (coberturas, fluxos, documentos e prazos), assegurando previsibilidade e rastreabilidade.
- Mapear prestadores em municípios próximos e estabelecer parcerias pontuais (clínicas, laboratórios), mesmo que fora de rede ampla.
- Registrar e monitorar indicadores simples (ex.: afastamentos, principais motivos, uso do benefício) para apoiar decisões e ajustes do programa.

DISPOSITIVOS DE ECONOMIA DE ÁGUA

Não foram evidenciados registros do consumo mensal de água do estabelecimento, o que impede avaliação objetiva do desempenho e definição de metas de redução. Também não foram apresentados dados que demonstrem a redução de consumo decorrente da substituição de torneiras, limitando a comprovação de efetividade das ações realizadas. Observou-se ainda ausência de recados/sinalização nos banheiros para estímulo à economia de água, o que reduz o engajamento do visitante e a consistência da comunicação ambiental. Foram citadas oportunidades de implantação de dispositivos adicionais (ex.: torneiras temporizadoras, descargas ecológicas), indicando que a infraestrutura atual pode ser aprimorada para reduzir consumo.

Sugestões práticas:

- Implementar controle mensal de consumo de água (leituras do hidrômetro e planilha/registro), com análise de variações e justificativas.
- Definir metas anuais de redução e indicadores básicos (ex.: m³/mês; consumo por período de maior/menor visita, quando aplicável).

- Instalar aeradores/redutores de vazão e/ou torneiras temporizadoras em banheiros e pontos de maior uso, priorizando áreas de visitantes.
- Avaliar implantação de descargas de duplo acionamento ou mecanismos de menor volume em sanitários, conforme viabilidade técnica.
- Inserir sinalização educativa em banheiros e áreas de uso comum com orientações simples e objetivas de economia de água.
- Criar rotina de inspeção de vazamentos (checklist periódico) com registro de manutenção corretiva e preventiva.

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Foi identificado que o estabelecimento não possui material formal que consolide ações, impactos e números relacionados à gestão sustentável, caracterizando lacuna de documentação e comunicação estruturada. A inexistência de relatório dificulta a rastreabilidade de iniciativas, limita o acompanhamento evolutivo e enfraquece a governança do sistema de sustentabilidade, pois ações permanecem dispersas e sem consolidação anual. O critério se torna insuficiente também por reduzir a capacidade de demonstrar evidências de forma organizada em auditorias e processos de melhoria contínua. Foi sugerido o desenvolvimento de um relatório anual contemplando certificações, cuidados ambientais, ações sociais e gestão de resíduos, porém não foi evidenciada metodologia de coleta e validação de informações.

Sugestões práticas:

- Estruturar um Relatório de Sustentabilidade anual com seções mínimas: governança, ações por tema, indicadores, desafios e plano de melhoria.
- Definir um processo de coleta de dados (quem coleta, periodicidade, onde registra) para água, resíduos, biodiversidade/qualidade da água e ações educativas.
- Consolidar as certificações existentes e descrever escopo e implicações práticas (o que cobrem e quais rotinas exigem), com anexos de evidências quando aplicável.
- Incluir um quadro de indicadores com valores e fontes (mesmo que iniciais).
- Estabelecer um calendário de publicação e validação interna (ex.: revisão anual pela gestão e responsáveis técnicos/operacionais).

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

O empreendimento realiza análise de satisfação em plataformas externas (Booking, Tripadvisor e Google), o que demonstra atenção ao retorno do público. No entanto, não foi evidenciado um instrumento próprio de pesquisa, o que limita a capacidade de coletar dados específicos, padronizados e alinhados às prioridades de gestão do estabelecimento. Dependência exclusiva de plataformas externas pode restringir profundidade das perguntas, dificultar segmentação por serviços/atividades e limitar rastreabilidade de planos de ação internos. Além disso, foi indicada a oportunidade de incluir perguntas sobre sustentabilidade e percepção do cliente, aspecto relevante para compreender efetividade das ações educativas e do posicionamento ambiental. Sem formulário próprio, a gestão pode ter menor controle sobre periodicidade, indicadores e acompanhamento de melhorias, mantendo fragilidade de monitoramento e resposta estruturada.

Sugestões práticas:

- Implementar um formulário próprio de satisfação (digital via QR Code e opção impressa quando necessário) aplicado ao final da visita/atividade.
- Incluir bloco de perguntas sobre percepção de sustentabilidade (clareza das orientações, práticas percebidas, sugestões do visitante).
- Definir um processo de análise mensal/trimestral com registro de resultados e plano de ação (o que será ajustado, responsável e prazo).
- Integrar os resultados do formulário interno com as avaliações de plataformas externas, criando um painel consolidado de feedback.
- Treinar equipe para orientar o visitante a responder de forma voluntária e ética, garantindo taxa mínima de respostas sem pressão.
- Estabelecer um procedimento de retorno e comunicação de melhorias (ex.: “o que melhoramos com base no feedback”), quando aplicável, com evidências registradas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

De modo geral, o Parque Ecológico Rio Formoso apresenta um nível consistente de organização em temas centrais de gestão, com evidências de práticas estruturadas em saúde e segurança e em gestão de resíduos, apoiadas por certificações e rotinas operacionais já incorporadas ao dia a dia do empreendimento. Observa-se também uma postura de cuidado com a experiência do visitante, especialmente no componente educativo associado à gestão de resíduos, o que contribui para fortalecer a cultura de boas práticas no uso público.

Destaca-se, de forma particular, a boa performance do empreendimento no critério relacionado à natureza e paisagem, principalmente no que se refere à gestão da biodiversidade. Considerando que o estabelecimento se encontra inserido em um ambiente descrito como extremamente sensível, a existência de monitoramento ambiental por empresas especializadas (JC Soluções Ambientais) e de análises periódicas de qualidade da água com verificação de parâmetros físico-químicos e biológicos (Biolaqua Ambiental) demonstra maturidade técnica e atenção à conservação dos atributos naturais que sustentam a atividade turística. Essas evidências indicam uma abordagem preventiva e baseada em acompanhamento técnico, o que reduz fragilidades de gestão e fortalece a capacidade do empreendimento em identificar variações ambientais e responder de forma orientada por dados.

Ao mesmo tempo, o relatório evidenciou oportunidades objetivas de aprimoramento em critérios de suporte à sustentabilidade e à gestão, especialmente na padronização e transparência de informações ao visitante (alimentação), no fortalecimento da assistência aos colaboradores (com alternativas viáveis frente à limitação de rede credenciada) e no monitoramento e comprovação de desempenho hídrico, com necessidade de registros mensais e implementação de dispositivos e comunicação de economia de água. Além disso, recomenda-se avançar na consolidação da gestão por meio de um Relatório de Sustentabilidade anual e de um instrumento próprio de satisfação do cliente, permitindo maior rastreabilidade de ações, definição de prioridades e melhoria contínua com base em evidências.

Em síntese, o empreendimento demonstra bases sólidas em aspectos críticos e uma condução técnica relevante no tema ambiental, com destaque para biodiversidade e qualidade da água. As melhorias sugeridas têm caráter complementar e estruturante, voltadas a ampliar monitoramento, padronização e comunicação, reforçando a consistência do sistema de gestão sustentável e a capacidade de demonstrar resultados de forma organizada e verificável.



Malu Mayorga
Auditora Green Destinations

PLANO DE AÇÃO

Desenvolver um plano de ação é imprescindível após a identificação dos pontos fortes e de melhoria em um empreendimento. Neste contexto, sugerimos que os líderes do estabelecimento se reúnam para estabelecer prioridades, definir ações práticas e estipular datas de execução.

Cada ação planejada deve ser específica, abordando de maneira cuidadosa tanto os pontos a serem melhorados quanto os pontos fortes a serem destacados. A temporalidade é um elemento crucial nesse processo; assim, é fundamental que cada ação possua uma data de execução realista e viável.

Ao mapear e detalhar essas ações essenciais, o plano de ação fornece um guia claro e eficaz para otimizar o desenvolvimento sustentável do empreendimento. Ao implementar estas ações de forma coordenada e estratégica, a organização estará mais bem preparada para capitalizar seus pontos positivos e enfrentar proativamente as áreas de melhoria, promovendo assim um crescimento mais consistente e duradouro.

PRIORIDADE	AÇÃO	DATA DE EXECUÇÃO

PRIORIDADE	AÇÃO	DATA DE EXECUÇÃO

The background is a solid green color. It features several thin, white, curved lines that sweep across the frame, creating a sense of motion and depth. These lines are most prominent in the upper right and lower left corners.

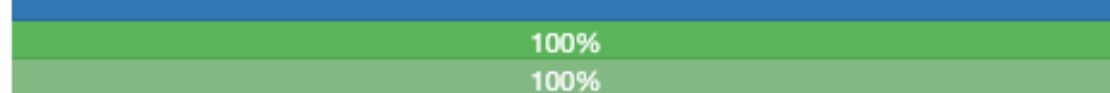
ANEXOS

1. Percentual de conformidade com os critérios

% of criteria in compliance (98)



0.Características



Tipo de negócio

1



1.Alimentos e produtos

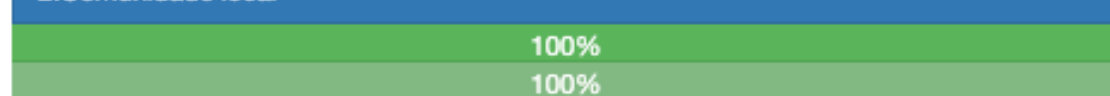


Compras & Vendas, Alimentos e Bebidas

1-6



2.Comunidade local



Bem-estar social

1-7



Saúde & Segurança

8-11



Acessibilidade

12-15



3.Bom emprego



Boa empregabilidade

1-7



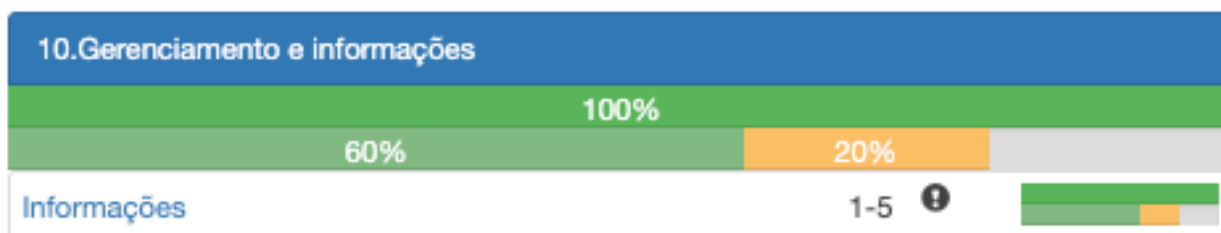
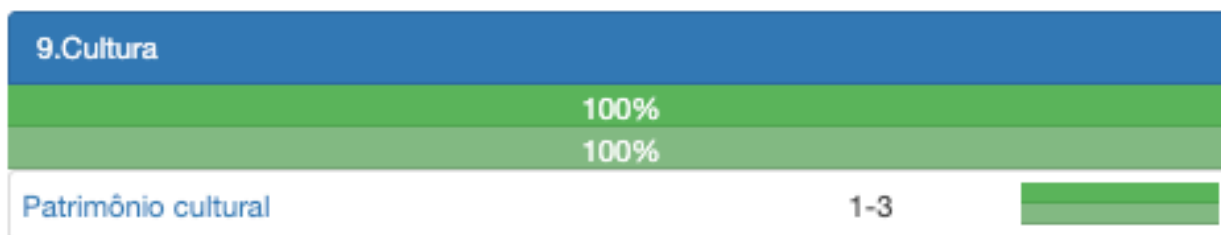
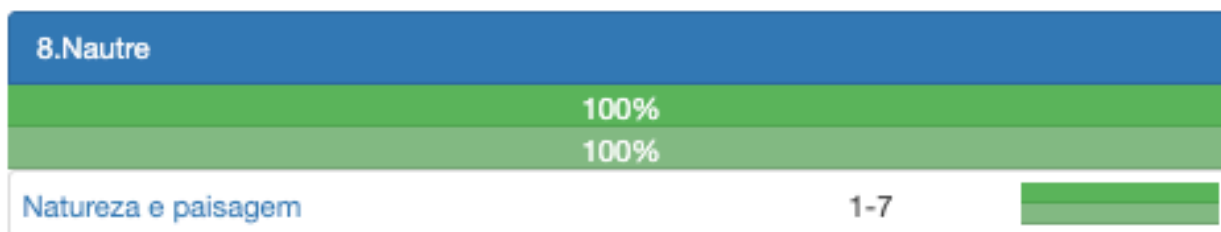
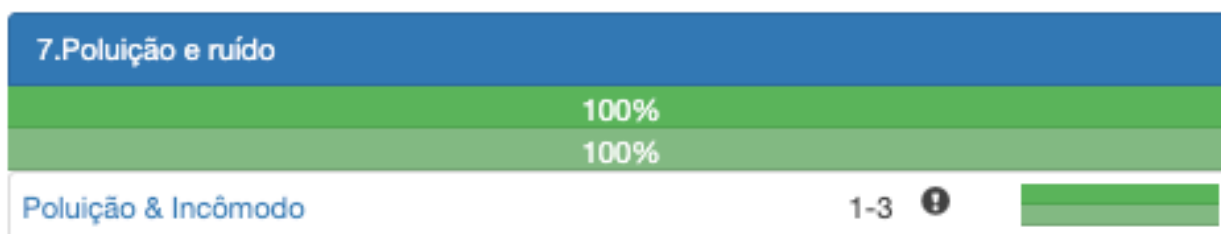
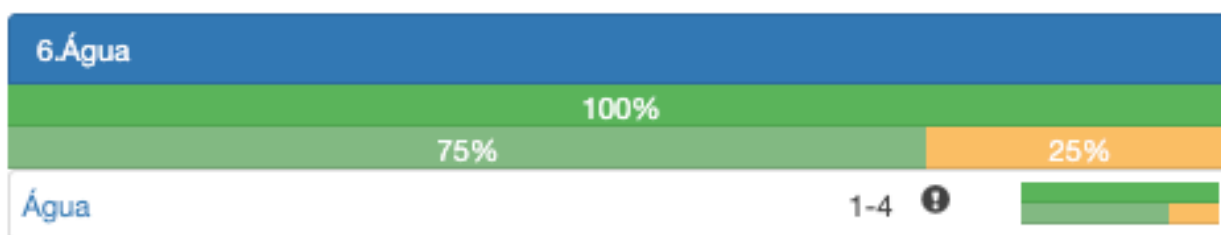
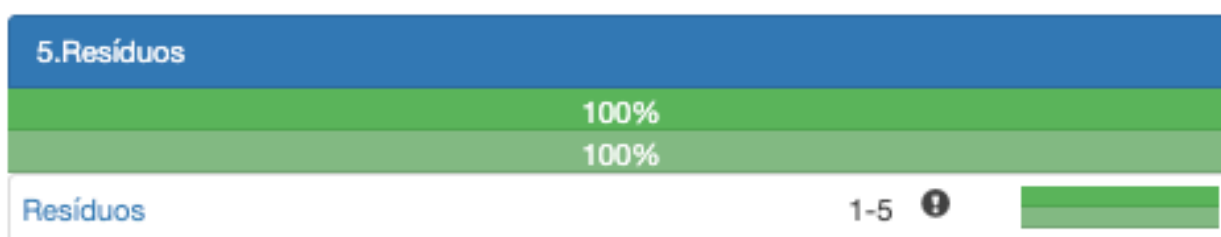
4.Energia e clima



Energia & Clima

1-9







O programa DEL Turismo é financiado pelo Ministério para a Cooperação e o Desenvolvimento da República Federal da Alemanha (BMZ), por intermédio da Fundação para o Desenvolvimento Econômico e a Qualificação Profissional (SEQUA).

