

GRANDE RESERVA MATA ATLÂNTICA

PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO



wtm
responsible
tourism
awards
LATIN AMERICA



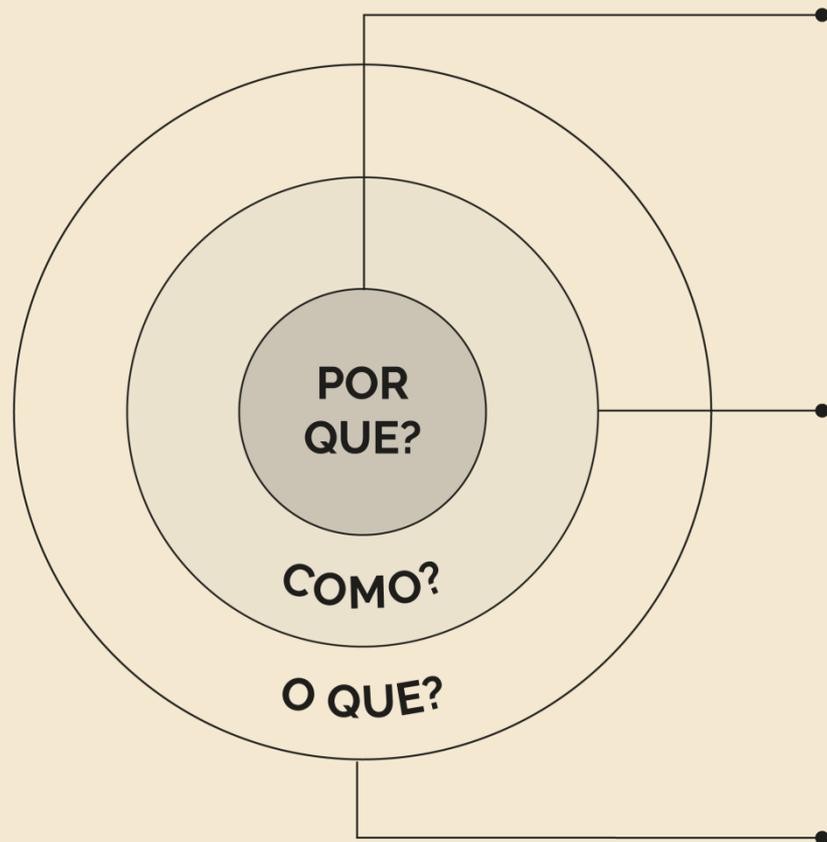
VISÃO

Grande Reserva Mata Atlântica

reconhecida *nacional e internacionalmente* como **destino turístico** pautado na **conservação da natureza e valorização cultural e histórica**, um destino turístico tão importante quanto o **Pantanal** e a **Amazônia**.



CÍRCULO DOURADO



Nós acreditamos que a preservação e conservação da natureza são fundamentais para o equilíbrio do planeta e para as gerações futuras. Além disso, acreditamos que o turismo pode ser uma atividade econômica positiva quando realizada de forma responsável e sustentável.

Nós oferecemos experiências turísticas conectadas com a natureza e a cultura local, promovendo a educação ambiental e conscientização dos visitantes. Nós trabalhamos em parceria com organizações, governos e comunidades locais para alcançar nossos objetivos de preservação e conservação da natureza.

Nós somos a Grande Reserva Mata Atlântica, uma região turística que oferece experiências únicas e conectadas com a natureza, preservando e protegendo a biodiversidade da região.

PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO



This complex block features a map of the Grande Reserva Mata Atlântica region, highlighting the qualification program network. The map shows the coastline of Brazil from São Paulo to Santa Catarina, with various municipalities and parks marked. A legend on the right side of the map identifies different areas: "Área de Proteção Ambiental" (green), "Parque e Reserva" (yellow), "Grande Reserva Mata Atlântica" (blue), "Município" (white), "Grande Parque" (pink), "Cidade" (purple), "Limite do estado" (grey), and "Fronteira e rodovia" (dashed line). The map also includes a scale bar and a compass rose.

PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO

Este estabelecimento faz parte da Rede de Portais da Grande Reserva Mata Atlântica

REDE DE PORTAIS

PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO

GRANDE RESERVA MATA ATLÂNTICA

CONHEÇA O PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO

CONHEÇA A GRANDE RESERVA

www.grandereservamatatlantica.com.br

[@grandereservamatatlantica](https://www.instagram.com/grandereservamatatlantica/)

MATAGEM CULTURA HISTÓRIA

Por que um Programa de Qualificação?

Fato 1

- ✓ *pesquisas demonstram que a maioria dos turistas querem fazer mais viagens sustentáveis no futuro*
- ✓ *é crescente o número de turistas procurando por empreendimentos que adotem práticas de sustentabilidade*
- ✓ *esses turistas dão preferência para esses empreendimentos mas **estão tendo dificuldades em encontrar opções que atendam***

<https://news.booking.com/pt-br/8-em-cada-10-brasileiros-querem-fazer-viagens-sustentaveis-no-futuro/>
<https://news.booking.com/pt-br/pesquisa-da-bookingcom-revela-que-brasileiros-se-sentem-incomodados-quando-acomodaco-os-impede-de-ser-sustentaveis-durante-viagem/>

Por que um Programa de Qualificação?

Fato 2

- ✓ *pesquisas demonstram que estabelecimentos em todo o mundo veem a sustentabilidade no setor de como algo importante e implementaram práticas sustentáveis*
- ✓ *mas **são poucos os estabelecimentos** que **comunicaram ativamente** esses esforços para clientes em potencial*

<https://news.booking.com/pt-br/8-em-cada-10-brasileiros-querem-fazer-viagens-sustentaveis-no-futuro/>

<https://news.booking.com/pt-br/pesquisa-da-bookingcom-revela-que-brasileiros-se-sentem-incomodados-quando-acomodaco-os-impede-de-ser-sustentaveis-durante-viagem/>

Por que um Programa de Qualificação?

Fato 3

- ✓ *O mercado de ecoturismo no Brasil cresce 30% ao ano, enquanto apenas 8% ao ano no resto do mundo.*
- ✓ *O Turismo de Natureza e o Ecoturismo representam 60% do faturamento do setor.*
- ✓ *A estimativa de movimentação financeira global no segmento é de 333,8 bilhões de dólares até 2027*

Por que um Programa de Qualificação?

Fato 4

- ✓ *a Grande Reserva tem o potencial de figurar como destino turístico de natureza nacional e internacional, tão importante quanto o Pantanal e a Amazônia*
- ✓ *por conta disso, vem ganhando cada vez mais espaço no cenário turístico nacional e internacional, sendo reconhecida com premiações como o Prêmio Braçtoa de Sustentabilidade e WTM Latin América e com o PL que cria a Rota Turística Grande Reserva Mata Atlântica, já aprovado no Senado (links)*

<https://grandereservamataatlantica.com.br/grande-reserva-mata-atlantica-e-vencedora-do-premio-braztoa-de-sustentabilidade/>

<https://grandereservamataatlantica.com.br/entrevista-grande-reserva-mata-atlantica-ganha-medalha-de-ouro-em-premio-internacional-por-promover-turismo-responsavel/#:~:text=A%20Grande%20Reserva%20Mata%20Atl%C3%A2ntica,Turismo%20Respons%C3%A1vel%20WTM%20Latin%20America.>

Por que um Programa de Qualificação?

Fato 5

- ✓ *a Grande Reserva conta com um plano de marketing para se posicionar como destino de natureza nacional e internacional*
- ✓ *um dos pilares desse plano é um Programa de Qualificação que visa auxiliar os empreendimentos a avançar em sua jornada pela sustentabilidade*
- ✓ *as ações de comunicação da Grande Reserva são prioridade para os participantes do Programa de Qualificação*

Oportunidade - há uma lacuna a ser preenchida

- *existe demanda crescente por turismo de natureza*
- *existe procura crescente por empreendimentos que adotem soluções sustentáveis*
- *existe um Programa de Qualificação gratuito e que é uma real oportunidade de se preparar para atrair esses clientes e aumentar o faturamento*

Que tal participar do Programa de Qualificação?

Pense com carinho

- ✓ *Você gostaria de colocar seu empreendimento em sintonia com as principais tendências do turismo no Brasil e no mundo?*
- ✓ *Contar com apoio para melhorar o seu empreendimento lhe agrada?*
- ✓ *Ter um espaço exclusivo de destaque para o seu empreendimento é do seu interesse?*
- ✓ *Quer ter prioridade nas ações de comunicação da Grande Reserva?*

Se você respondeu sim a pelo menos uma das perguntas acima

- *que tal aderir ao Programa de Qualificação da Grande Reserva Mata Atlântica?*

Benefícios do Programa de Qualificação

BENEFÍCIOS DIRETOS



- Destaque no website da Grande Reserva (<https://grandereservamataatlantica.com.br/programa-de-qualificacao/>)
- Prioridade em ações de divulgação, artigos, canais de TV, etc.
- Apoio na produção de material gráfico
- Oportunidade de associar o nome do empreendimento ao Programa de Qualificação da Grande Reserva Mata Atlântica
- Prioridade para participação/ingresso em ações/capacitações promovidas por parceiros da rede

BENEFÍCIOS INDIRETOS OU DECORRENTES



- Fortalecimento do relacionamento com as partes interessadas
- Aumento da satisfação dos clientes
- Fortalecimento da marca
- Atração de Mídia espontânea
- Melhoria da imagem
- Melhores condições de atrair o público-alvo da Grande Reserva
- Ganho de reputação atrelada aos aspectos ESG

Funcionamento do Programa de Qualificação

OBJETIVOS

- Coerência com a **Carta de Princípios** da Rede de Portais da Grande Reserva
- **Diferenciação** dos serviços turísticos associados à Rede de Portais, apresentando-a como uma alternativa **segura** e de **qualidade**
- **Sensibilização** e **estímulo** à melhoria contínua dos empreendimentos

PARTICIPAÇÃO

- **Empreendimentos turísticos** da Rede de Portais
- Adesão voluntária

FUNDAMENTADO EM TRÊS PILARES

1. Adequação à legislação e boas práticas de sustentabilidade
2. Alinhamento interno para apoio mútuo e parcerias
3. Qualificação do empreendimento

Funcionamento do Programa de Qualificação

1. Aplicação de **questionário autodeclarado** cobrindo os **3 pilares**, num total de **40 questões**:

• ADEQUAÇÃO

- ✓ boas práticas (17)
- ✓ obrigações legais (09)

• ALINHAMENTO INTERNO

- ✓ divulgação da Grande Reserva (02)
- ✓ participação em instâncias de governança (01)
- ✓ participação nas discussões do grupo (01)
- ✓ participação em produtos e serviços combinados (01)

• QUALIFICAÇÃO

- ✓ bônus de excelência (01)
- ✓ capacitação (07)
- ✓ uso tecnologia (01)

Questionário de avaliação			
Frete de engajamento	Aspecto considerado	Itens considerados	%
ADEQUAÇÃO	Boas práticas	17	39%
	Obrigações Legais	9	25%
ALINHAMENTO	Divulgação da GRMA	2	6%
	Participação em instâncias de governança	1	3%
	Participação nas discussões	1	3%
	Produtos e serviços combinados	1	3%
QUALIFICAÇÃO	Bônus excelência	1	3%
	Capacitação	7	16%
	Uso da tecnologia	1	2%
		40	100%

Funcionamento do Programa de Qualificação

PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO
REDE DE PORTAIS
GRANDE RESERVA
MATA ATLÂNTICA



Programa de Qualificação Grande Reserva

marcos@iamuque.org.br [Alternar conta](#)

* Indica uma pergunta obrigatória

ADEQUAÇÃO À LEGISLAÇÃO E BOAS PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE

As questões 1 a 9 envolvem temas relativos a aspectos legais a serem observados pelos empreendimentos.
As questões 10 a 26 envolvem temas relativos a boas práticas de sustentabilidade.

1. O empreendimento está cadastrado no Cadastur? *

(sistema do Ministério do Turismo para cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor de turismo)

Sim
 Não
 Não, mas tenho interesse em fazer o cadastro
 Não se aplica

1.a. Caso tenha respondido "sim" à questão 1, por favor informe o número do registro no CADASTUR

Sua resposta _____

QUALIFICAÇÃO

As questões 27 a 35 envolvem temas relativos à capacitação da gestão e quadro funcional do empreendimento e de certificações e reconhecimentos adicionais

27. O empreendimento (proprietário ou alguém a seu encargo) sabe como realizar uma videoconferência? *

(Por exemplo: sabe criar um link no Google Meet, no ZOOM ou outra plataforma de videoconferência para promover uma reunião de trabalho com colaboradores ou parceiros)

Sim
 Não
 Não, mas tenho interesse em aprender como fazer

28. Quantos dos funcionários e free lancers mencionados na questão 12 (sobre a contratação de mão de obra local) receberam capacitação para realizar as funções que exercem? *

(Por exemplo: do quadro de trabalho atual - garçons, camareiras, atendentes, cozinheiras, recepcionistas, etc. - quantos receberam treinamento para suas atividades específicas - curso de garçom, camareira, atendimento ao cliente, etc.)

x _____

28.a. Há interesse do empreendimento em dar treinamento adequado para aqueles ainda não capacitados?

Sim
 Não
 Não se aplica

ALINHAMENTO COM PARCEIROS

As questões 36 a 40 tratam de temas relativos ao alinhamento do empreendimento com a Rede de Portais e instâncias de governança regionais

36. O empreendimento oferece ao menos um de seus produtos ou serviços em parceria com outros membros da Rede de Portais da Grande Reserva Mata Atlântica? *

(Por exemplo: participação de roteiros e pacotes combinados entre os parceiros)

Sim
 Não
 Não, mas tenho interesse em realizar parcerias
 Não se aplica

36.a. Caso tenha respondido "sim" à questão 36, por favor informe quais as parcerias atualmente realizadas com membros da rede.

Sua resposta _____

36.b. Caso tenha respondido "não se aplica" à questão 36, por favor comente por que.

Sua resposta _____

37. Estou ciente que esse programa valoriza a participação do empreendimento nas reuniões mensais da Rede de Portais da Grande Reserva Mata Atlântica. *

(Nota: para esse item são contadas as presenças do membro nas reuniões mensais desde seu ingresso na rede)

Cliente

<https://forms.gle/CbX61RUjKRRzwoRi8>

Funcionamento do Programa de Qualificação

2. Categorização dos empreendimentos em uma **escala progressiva de 1 a 5 folhas** conforme suas respostas no formulário, ilustrando sua posição na **jornada pela sustentabilidade**

Categoria	Perfil do empreendimento	Palavra chave	Contexto
	Iniciando a jornada da sustentabilidade	Compreende	O empreendedor compreende a necessidade de adequação legal do seu estabelecimento, bem como da adoção de boas práticas de sustentabilidade, do domínio do uso da tecnologia para atividades básicas, do investimento de tempo em treinamentos, da articulação com seus parceiros da Rede para prover produtos e serviços combinados, e de sua participação nas discussões da Rede
	Adaptando-se às boas práticas de sustentabilidade	Adaptando-se	O empreendedor está se adaptando às necessidades de adequação legal do seu estabelecimento e já adota algumas práticas de sustentabilidade. Já consegue fazer uso da tecnologia a seu favor.
	Incorporando as boas práticas de sustentabilidade	Incorporando	O empreendedor está incorporando as boas práticas de sustentabilidade e usa isso a seu favor, divulgando suas práticas socioambientais e o posicionamento da GRMA para clientes e colaboradores. Realiza parcerias com outros membros da rede de Portais.
	Atendendo exemplarmente às boas práticas de sustentabilidade	Exemplar	O empreendedor atende exemplarmente as a várias práticas de sustentabilidade, valoriza a capacitação de seus colaboradores e participa das instâncias de governança regionais, contando com um canal de comunicação com clientes e comunidade.
	É uma referência de sustentabilidade	Referência	O empreendedor é uma referência na adoção de boas práticas de sustentabilidade e conta com certificações e reconhecimentos no mercado onde atua

Funcionamento do Programa de Qualificação

- Ao ingressar no programa, o empreendimento já tem assegurada a **categoria 1 folha** como reconhecimento de sua participação
- A progressão para as categorias 2 a 5 folhas** se dará conforme atenda **ao grupo de questões** que são **requisito para a categoria seguinte**. A relação das categorias e questões correspondentes faz parte de um gabarito de referência enviado ao empreendimento.

GABARITO DAS RESPOSTAS - ACOMPANHAMENTO DA JORNADA PELA SUSTENTABILIDADE							
Seqüência de cadastro	x	nome	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	categoria	x Folha		
	✓		todos os participantes que ainda não tiverem atendido às questões dos agrupamentos para a progressão cumulativa nas categorias 2, 3, 4 e 5 folhas				
	1		Cadastur atualizado		2	NA	Sistema de Gestão de Segurança
	5		Alvará de funcionamento em dia e emissão de nota fiscal para a atividade que exerce		8		Coerência entre o material promocional e comunicação com o que é efetivamente oferecido
	9	NA	Comunicação de riscos da atividade e contingência básica		13		Acesso da comunidade e empresários locais aos serviços e instalações do empreendimento
	10		Selo Turismo Responsável		14		Apoio a artistas e cultura locais
	16		Separação do lixo reciclável em recipientes adequados		15		Redução do uso de plásticos
	17		Prevenção do acesso ao lixo do estabelecimento por animais silvestres e domésticos		18		Uso de produtos de limpeza que não prejudicam o meio ambiente
	27		Capacitação para realização de Videoconferência		20		Adoção de medidas para redução do consumo de água
	32		Capacitação para atendimento de primeiros socorros		21		Adoção de medidas para redução do consumo de energia
	7		Tratamento de águas residuais		24		Divulgação de informação sobre Unidades de Conservação, ecossistemas, patrimônio e cultura locais, e de projetos socioambientais
	11		Consumo de produtos e serviços locais		26		Monitoramento da satisfação dos clientes e da comunidade em relação aos aspectos sustentáveis do empreendimento
	22		Conhecimento da legislação e regulamentação sobre a coleta, captura e comércio de espécies silvestres		29		Capacitação para a gestão administrativa
	23		Consideração da capacidade e fragilidade dos locais e comunidades nas ações realizadas		33	NA	Capacitação de combate a incêndios e retirada de animais peçonhentos
	25		Exibição das práticas socioambientais adotadas em local de fácil visibilidade		38		Participação em instâncias de governança regionais
	30		Capacitação para a gestão financeira		28		Capacitação para o exercício operacional das atividades (tem considerado quando > 50% do quadro)
	31		Capacitação para precificação de produtos e serviços		3		Lei de acessibilidade
	36		Parcerias entre os membros da GRMA		4		Outra legislação específica do segmento
	39		Divulgação da GRMA aos clientes e parceiros e comunidade		6		Regularidade da cadeia produtiva
	40		Conhecimento da GRMA pelos funcionários		19		Existência de plano de gestão de resíduos sólidos
	12		Uso de mão de obra local (item considerado quando > 70% do quadro)		34		Capacitação para atendimento em idiomas
					35		Certificações e reconhecimentos adicionais

Funcionamento do Programa de Qualificação

5. A estrutura da maioria das perguntas e respostas do formulário se dá conforme abaixo:

Pergunta - referente a cada uma as 40 questões

(exemplo explicativo contextualizando a pergunta)

- Sim
- Não
- Não, mas tenho interesse
- Não se aplica

6. Quando houver o preenchimento da opção **“Não se aplica”**, o responsável pelo preenchimento deve responder à uma questão complementar, explicando o porquê

7. Quando houver o preenchimento da opção **“Não, mas tenho interesse”**, o empreendimento será convidado a compor grupos de trabalhos para discussão de um plano de recuperação correspondente. Havendo interesse, também poderão ser disponibilizados contatos de parceiros da rede que possam apoiar o empreendedor

Funcionamento do Programa de Qualificação

8. O empreendimento participante recebe o cartaz com o **demonstrativo de sua categorização** no Programa de Qualificação através do e-mail informado no preenchimento do formulário



Funcionamento do Programa de Qualificação

9. O progresso de todos os planos de recuperação será acompanhado e reportado mensalmente nas reuniões da rede no Paraná, Santa Catarina e São Paulo, mostrando o quadro geral do programa de qualificação
10. O Programa de Qualificação **conta com uma ouvidoria**, que pode ser contatada através do e-mail qualidadegrandemataatlantica@gmail.com

Nesse canal de comunicação os clientes e a comunidade podem fazer sugestões, críticas ou reclamações dos serviços prestados pelos participantes do programa

As informações obtidas podem ser confrontadas com o que tenha sido afirmado pelos empreendimentos quando do preenchimento do questionário

Anexo – referências do Programa de Qualificação

TRAVEL SUSTAINABLE PROGRAMME - CASE STUDIES (BOOKING.COM)

<https://partner.booking.com/sites/default/files/2021-11/Travel%20Sustainable%20Programme%20-%20Case%20Studies.pdf>

NORMALIZAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE TURISMO SUSTENTÁVEL (SEBRAE)

<https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/MT/BIS/Normaliza%C3%A7%C3%A3o%20e%20Certifica%C3%A7%C3%A3o%20de%20Turismo%20Sustent%C3%A1vel%201x21cm%20-%20Web.pdf>

P_ABNTNBRISO23405_2023CN

<https://www.normas.com.br/autorizar/visualizacao-nbr/13628/identificar/visitante>
(precisa pedir por e-mail)

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS FUTURI COMPACTADO

<https://futuribrasil.com/> (precisa pedir por e-mail)

CRITÉRIOS GSCT

<https://www.gstcouncil.org/>

GSTC-Industry_Criteria_only_Portuguese_Portugal

https://www.gstcouncil.org/wp-content/uploads/GSTC-Industry_Criteria_only_January_2018.pdf

GSTC-Industry_Criteria-Hotels_with_indicators_Portuguese_Portugal

https://www.gstcouncil.org/wp-content/uploads/GSTC-Industry_Criteria-Hotels_with_indicators_Portuguese_Portugal.pdf

GSTC-Industry_Criteria-Tour_Operators_with_indicators_Portuguese_Portugal

https://www.gstcouncil.org/wp-content/uploads/GSTC-Industry_Criteria-Tour_Operators_with_indicators_Portuguese_Portugal.pdf

GRANDE RESERVA MATA ATLÂNTICA



@GrandeReservaMataAtlantica
www.grandereservamataatlantica.com.br



**wtm
responsible
tourism
awards**
LATIN AMERICA

