

Manual de como fazer a certificação HI-Q&S

A certificação HI-Q&S é feita via online, no site <https://myhostel.force.com/myhostel/login>. Clique na aba “HIQ&S”, vá em “In Progress” e clique no código da avaliação (Ex.: HIQ-002573), todas as perguntas estarão aí. Em cada pergunta, você escolhe entre “sim”, “não”, “parcial” ou “N/D” (= não se aplica). Você também deverá enviar provas em muitas das perguntas (fotos e/ou documentos), e pode escrever comentários para explicar como funciona cada aspecto do seu hostel. Junto a este manual há modelos de documentos que podem ser usados para muitas das perguntas.

Uma boa dica é dedicar seu tempo para trabalhar bem todos os aspectos do HI-Q&S (não faça com pressa). Trabalhar com o sistema HI-Q&S é uma ótima oportunidade de melhorar todos os aspectos do gerenciamento do hostel. Para poder enviar todas as suas respostas ao escritório principal da HI em Londres (são eles que avaliam a lista e dão a certificação), é preciso ter pelo menos 90 % respondido como “sim”, tanto na parte da Qualidade (HI-Q) como na parte da Sustentabilidade (HI-Q & S). Porém, é muito recomendável trabalhar com o sistema até ter o mais próximo possível de 100 % antes de mandar a lista para Londres.

Se tiver dúvidas, fale com outras pessoas da sua associação nacional, preferivelmente com donos/gerentes dos hostels que já têm a certificação HI-Q&S. Abaixo segue a lista com perguntas e como respondê-las. Boa sorte! 😊

QUALIDADE (HI-Q)

MELHORIA CONTÍNUA

- **Pergunta Q001: *Você criou e assinou uma Declaração de Qualidade e Sustentabilidade?***
 - o Veja o documento “Q001 – declaration of QS”.
 - o O(a)gerente/proprietário(a) precisa ler esse documento, colocar os seus dados no início do documento, imprimir, assiná-lo e colocá-lo num lugar visível na área da recepção. Também é bom todos os funcionários lerem esse documento para saber do que se trata.
 - o Depois disso podem subir esse documento (na versão word) e também uma foto da declaração na recepção, no sistema online (hihostels.com/myhostel).
 - o Feito isso, vocês podem ir para as perguntas das categorias “Protecting Destinations” e “Our communities” em HI-Q&S (veja mais abaixo). Todas as perguntas dessas categorias estão implícitas na declaração, mas mesmo assim vocês precisam lê-las e colocar “sim” em todas elas.

- **Pergunta Q002: *Você possui uma lista de requisitos legais?***
 - o Veja o documento “Q002 - Modelo - Lista de Requerimentos Legais”.
 - o Aqui é preciso subir uma lista dos requisitos legais (podem usar o modelo, e modificá-lo para o que se aplique no seu hostel). Além disso, precisam mostrar (com fotos) que têm esses documentos legais. Normalmente os documentos mais importantes no Brasil são os documentos de bombeiros e vigilância sanitária, mas isso pode variar em cada Estado. Vocês precisam mostrar que têm todos os documentos legais necessários para que o hostel possa operar e funcionar legalmente.

- Uma vez que a lista modelo esteja modificada (com o nome do seu hostel e preenchido com as informações que se aplicam a vocês - e com as datas de validade dos documentos), vocês podem subir esse documento no sistema, além de fotos dos documentos legais do hostel.

- **Pergunta Q003: Você atende e revisa anualmente as Normas HI?**
 - Veja o documento “Q003 - HI Checklist Padrões Mínimos”
 - Aqui o(a) gerente/proprietário(a) precisa ler o documento e colocar um “X” para mostrar que o hostel segue as normas HI. Depois disso, é preciso imprimir o documento e assiná-lo com a data e o nome do (da) gerente/proprietário (a).
 - Depois disso, é preciso tirar foto da lista preenchida e subir no sistema (envie também o documento word preenchido, além da foto).

- **Pergunta Q004: Você realiza anualmente auditorias internas de qualidade e sustentabilidade e identifica as melhorias necessárias?**
 - Para hostels que implementam o sistema HI-Q & S, a lista de auditoria on-line será a primeira avaliação que abrange os aspectos necessários para a certificação. Se você concluir esta lista de auditoria, ela servirá como evidência do controle interno anual da qualidade e sustentabilidade.
 - Para manter a certificação HI-Q&S que o hostel recebe, é necessária uma autoavaliação anual, e uma recertificação a cada três anos.

- **Pergunta Q005: Você utiliza um Plano de Ação (SMART) anual?**
 - Veja o documento “Q005 & Q006 - SMART ACTION PLAN portuguese”.
 - Sua gerência já possui planos claros de como o hostel pode melhorar? O plano de ação deve incluir: objetivos claros, ações sobre como alcançá-los, uma pessoa responsável, quais funcionários estão envolvidos e um período de tempo específico. Se você já possui um plano de ação, pode subi-lo no sistema online.
 - Se você não possuir um plano SMART por escrito, é uma boa ideia realizar uma reunião (o/a proprietário/gerente e outros membros da equipe), onde vocês devem discutir planos e ideias para o hostel e, durante esse processo, criar o plano SMART.
 - Suba o documento no sistema on-line e adicione comentários sobre como o processo foi realizado ou outras informações relevantes.
 - NOTA: A ideia é que o plano SMART seja um documento vivo, que será editado à medida que você atingir os objetivos estabelecidos e novos objetivos e ações serão implementados à medida que você avança.

- **Pergunta Q006: Todas as deficiências identificadas são abordadas no Plano de Ação (SMART)?**
 - Veja o documento “Q005 & Q006 - SMART ACTION PLAN portuguese”
 - Quais são os pontos fracos da condução dos planos que o hostel possui? Que tipo de recursos são precisos, o que falta? O hostel está tendo reuniões de equipe, se não, isso é um ponto fraco para o hostel, ou não? Explique!

- Assegure-se de que todos os pontos fracos de todos os níveis estão incluídos (manutenção, cozinha, limpeza, reuniões da equipe etc.) no plano SMART.
- **Pergunta Q008: Possui um sistema de armazenamento de documentos efetivo para documentos controlados?**
 - Todos os documentos produzidos durante o processo de certificação (por exemplo: lista de dosagem, plano de ação etc.) e todos os documentos relevantes para o sistema HI-Q&S (listas de verificação de limpeza e recepção, plano de indução etc.) devem ser guardados em um sistema ao qual todos os funcionários têm acesso. O sistema pode, por exemplo, ser pastas no computador da recepção, Google Drive, no aplicativo de telefone ou em um sistema de pastas para documentos impressos.
 - Depois que todos os documentos do HI-Q&S forem reunidos em um sistema e controlados e atualizados, você poderá tirar uma foto ou captura de tela e subi-la no sistema online. Adicione comentários, se for necessário.
- **Pergunta Q009: O hostel pode ser reservado em www.hihostels.com com inventário suficiente?**
 - Você pode fazer login e alocar o inventário suficiente para o seu hostel aqui: hihostels.com/myhostel
 - Se você não tiver certeza de como alocar seu inventário pergunte a pessoa responsável em sua associação HI (geralmente a pessoa responsável no escritório principal).
 - Faça uma captura de tela que exiba seu inventário suficiente em www.hihostels.com e faça o upload para o sistema.
- **Pergunta Q010: Você usa uma lista de verificação para a Recepção?**
 - Veja o documento “Q010 – Modelo – Recepção”.
 - Esta lista deve conter as tarefas diárias, semanais e mensais executadas pela equipe da recepção. Essa lista pode ser um excelente documento de treinamento e pode ser usada também diariamente para garantir que todas as tarefas da equipe sejam realizadas durante o dia, semana e mês. Alguns hostels também possuem uma lista de verificação específica para o check-in e o check-out.
 - A lista de verificação é atualizada sempre quando mudanças operacionais estão sendo feitas. O arquivo subido no sistema online deve ter a data da última edição e o nome do responsável pela edição.
- **Pergunta Q012: A satisfação do cliente, incluindo aspectos de sustentabilidade, é medida e analisada para melhoria?**
 - Você tem um sistema que monitora e analisa os comentários dos hóspedes (avaliações on-line na Booking.com, TripAdvisor, questionários etc.)? Existem muitos programas/ferramentas de reputação online que coletam automaticamente avaliações. Alguns exemplos são ReviewPro, TrustYou e Reputize. Questionários físicos no check-out ou um livro de visitas onde o hóspede pode deixar comentários e recomendações são outras ferramentas que podem ser usadas para medir e analisar a satisfação do hóspede.

- Tire fotos ou capturas de tela do seu sistema de reputação e coloque-as no sistema online. Deixe um comentário sobre como você monitora a satisfação de seus hóspedes, também quando se trata de medidas de sustentabilidade.
- **Pergunta Q013: As queixas são respondidas rapidamente, registradas e discutidas com a equipe?**
 - Faça capturas de tela ou fotos de alguns das respostas que você tem dado para hóspedes.
 - Tire uma captura de tela ou foto do sistema que você usa para registrar reclamações de clientes (por exemplo, pode ser um documento Excel ou Word, um diário de bordo ou outros sistemas).
 - Você discute reclamações com todos os membros da sua equipe? Deixe um comentário no sistema sobre como você envolve e informa sua equipe sobre os comentários dos hóspedes. Faça o upload de um exemplo de relatório de reunião, se for utilizado. Você pode usar o modelo disponível para facilitar a agenda de reuniões sobre esses problemas.
- **Pergunta Q014: Você garante que a política de cartões/carteiras HI é implementada?**
 - Veja o documento “q014 - Tutorial Carteiras HIPASS-mar18” (sobre como fazer carteirinhas da HI)
 - Como fazer a carteirinha HI deve fazer parte da lista de verificação da recepção e do documento de treinamento (plano introdutório).
 - Verifique se todos os recepcionistas sabem como fazer as carteirinhas e se conhecem as informações necessárias para fazer isso. Os recepcionistas devem perguntar aos hóspedes sobre a associação HI no momento do check-in, e se o hóspede não for membro, é recomendável que a recepcionista informe o hóspede sobre HI e seus benefícios.
 - Suba no sistema o documento que descreve como o hostel garante que a política de associação HI seja implementada.
 - Tire uma foto da propaganda das carteirinhas em seu hostel se tiver (por exemplo, uma placa que informa que tem 10% de desconto para membros) e suba no sistema.
- **Pergunta Q015: Você garante que informações importantes sobre o hostel, dadas no momento da reserva e check-in, são claras e precisas?**
 - Explique como os recepcionistas informam os hóspedes sobre o hostel no momento do check-in.
 - Suba o documento de treinamento ou a lista de check-in.
 - Tire fotos de placas que dão informações importantes e regras da casa que você exhibe para os hóspedes, na recepção ou nos quartos.
 - Informações importantes sobre o hostel estão disponíveis em todas as plataformas online mediante reserva? Se alguma informação estiver faltando, atualize os sites. Faça uma captura de tela que mostre isso e faça o upload no sistema.
- **Pergunta Q023: Você usa uma lista de verificação para Alimentos e Bebidas?**

- Veja o modelo “023Ex from Adrena” (para hostels que não têm restaurantes, mas que oferecem café da manhã e/ou cozinha para os hóspedes).
 - Veja o modelo “Q023-Modelo-Bebida-e-Alimentos” (para hostels que têm restaurante).
 - Suba a lista de verificação usada para alimentos e bebidas no sistema online.
 - Você pode personalizar os modelos para o uso do seu hostel.
 - Tire fotos da sua(s) cozinha(s), depósito, geladeira (s) e freezer (s), sistema de rotulagem de alimentos para hóspedes etc., e suba elas no sistema.
 - Explique nos comentários como você opera. Você tem uma lista/sistema de estoque, o alimento que sobra é colocado em recipientes e datado, quais produtos químicos de limpeza são usados, etc.
 - Verifique se as listas estão atualizadas e com o nome do responsável no documento.
- **Pergunta Q039: Você usa algum checklist de limpeza?**
- Veja o documento “Q039 - PT - Modelo - Plano de Limpeza – Housekeeping”.
 - Esta lista deve conter as tarefas diárias, semanais e mensais da equipe de limpeza. Esta lista também é um excelente documento de treinamento e pode ser usada diariamente para garantir que todas as tarefas da equipe sejam realizadas diariamente, semanalmente e mensalmente.
 - Explique nos comentários como você usa a lista de verificação. Os funcionários usam a lista todos os dias ou apenas em treinamento e nas primeiras semanas de trabalho?
 - Suba sua lista de verificação e sua lista ou sistema de limpeza de quartos (visão geral da limpeza diária) no sistema online.
 - Verifique se as listas estão atualizadas e com o nome da pessoa responsável no documento.
- **Pergunta Q055: Você usa uma lista de verificação de Manutenção e Segurança Preventiva?**
- Veja o documento “Q055 - Modelo - Registro de Manutenção Preventiva e Segurança”
 - Esta lista deve conter os itens/áreas a serem verificados no hostel e a frequência (diária/semanal/mensal/ anual) de acordo com o que for preciso no hostel.
 - Se você já possui uma lista de verificação que cubra esses requisitos, pode subi-la no sistema. Se você não tiver essa lista, poderá usar o modelo como ponto de partida e adaptá-lo para seu uso.
 - Verifique se a lista está atualizada e se a pessoa responsável está nomeada no documento.
- **Pergunta Q054: Você relata falhas ou problemas de manutenção e resolvê-los em um prazo definido?**
- Veja o documento “Q054 -Modelo - Registro de Manutenção”
 - Você usa um diário de bordo para resolver problemas de manutenção no seu hostel? Nesse caso, tire uma foto do seu livro (ou outro sistema, por exemplo, uma plataforma on-line) e faça o upload no sistema.

- Se você não possui um livro de manutenção, pode usar o modelo disponível aqui, que é um pedaço de papel que pode ser pendurado facilmente na recepção, onde todos os funcionários podem registrar problemas de manutenção.
- Verifique se uma pessoa responsável está designada para resolver os problemas dentro de um prazo adequado.

NOSSAS PESSOAS

- **Pergunta Q067: São todas as responsabilidades dos funcionários definidas na descrição do trabalho?**
 - Veja o documento “Q067 Modelo - Descrição de Cargos (exemplo Maresias)”
 - Documento escrito que explica as responsabilidades dos funcionários, para cada cargo. Em hostels pequenos, as responsabilidades podem cruzar os diferentes cargos.
 - Suba seu documento no sistema e adicione comentários para explicar, se for necessário.
- **Pergunta Q068: Um treinamento introdutório é dado a todos os novos funcionários**
 - Veja o documento “Q068 Induction Plan modelo”.
 - Você tem um programa/uma lista de treinamento planejado e estruturado pelo qual todos os novos funcionários passam? Nesse caso, suba o documento no sistema e explique em "comentários" como você o utiliza. De preferência, um documento assinado por um funcionário como prova de que ele/ela passou pelo treinamento.
 - Você pode usar o modelo disponível aqui para personalizar seu programa de treinamento específico e relevante para as necessidades do seu hostel (o modelo mostra alguns elementos recomendados).
- **Pergunta Q069: Os seus funcionários foram treinados para trabalhar com o seu sistema de qualidade e gestão da sustentabilidade?**
 - Veja o documento “Q069&S081-HI Sustainability Strategy Portuguese”.
 - Todos os funcionários devem conhecer o sistema HI-Q&S que está sendo implementado e as práticas sustentáveis do hostel.
 - Mostre a apresentação “HI Sustainability Strategy Portuguese” para a sua equipe na próxima reunião. Explique também as práticas sustentáveis que estão sendo feitas no hostel. Tire fotos da reunião como evidência e suba no sistema.
- **Pergunta Q072: Você realiza reuniões regulares com os funcionários para avançar em seu Plano de Ação SMART?**
 - Explique nos comentários como você interage e discute as operações do hostel com os membros da sua equipe. Você realiza reuniões regulares, tem contato diário? É muito útil ter reuniões ou contatos regulares para poder discutir como você pode avançar no seu plano de ação (isso também pode ser feito através das plataformas de comunicação do hostel, não precisa ser reuniões físicas todos os dias).

- Suba relatórios/agendas de reuniões ou um plano de ação atualizado no sistema.

NOSSOS AMIGOS

- **Pergunta Q022: Se aplicável, você tem orientações para as atividades do hostel, incluindo medidas de segurança?**
 - Suba documentos e fotos que mostrem seu planejamento de atividades para seu hostel, incluindo medidas de segurança, se aplicável (por exemplo, se seu hostel tiver uma parede de escalada, é necessário fornecer medidas de segurança para os hóspedes).
 - Uma visão geral das atividades semanais, mensais e anuais que o hostel está organizando é bom para o planejamento e a implementação.
 - OBSERVAÇÃO: Atividades realizadas fora das dependências do hostel ou onde o hostel não é responsável pela atividade (por exemplo, se o hostel tiver uma parceria com uma agência de turismo local), isso não faz parte desta pergunta. Somente as atividades realizadas pelo hostel, onde o hostel é responsável pela segurança dos hóspedes, devem ser mencionadas aqui (se você não tiver essas atividades no hostel poderá colocar N/D nessa pergunta).

SUSTENTABILIDADE (HI-Q&S)

MELHORIA CONTÍNUA

- **Pergunta S207: Você comunica suas ações de sustentabilidade e desempenho a parceiros e clientes?**
 - Como você informa os hóspedes e outras pessoas sobre as ações sustentáveis que você realiza no seu hostel?
 - Alguns exemplos de como isso pode ser feito:
 - Mídias sociais (Facebook, Instagram, etc.).
 - Placas na recepção e/ou nos quartos explicando sobre suas ações sustentáveis
 - Placas ao lado do sistema de compostagem ou sistema de reciclagem informando os hóspedes sobre o sistema e seus bons resultados.
 - Informações sobre suas práticas ecológicas e como os hóspedes podem contribuir no e-mail de boas-vindas enviado aos hóspedes ao fazer uma reserva.
 - Você comunica essas práticas à equipe e aos parceiros durante as reuniões da equipe?
 - Tire fotos/capturas de tela da sua comunicação e documentos e as coloque no sistema.
- **Pergunta S077: Se relatórios sobre Sustentabilidade são feitos pela Associação, o seu Hostel tem contribuído com dados?**
 - Se sua associação não faz relatório de sustentabilidade, escolha N/D nesta pergunta.

- **Pergunta S083: Você garante que todos os materiais promocionais e as ações de marketing são precisas, claras e não promete mais do que pode cumprir?**
 - o Exemplos de diferentes materiais promocionais são brochuras, pôsteres, calendário de atividades na recepção, promoções de final de semana nas mídias sociais, eventos e promoções em seu site, descrição das instalações da propriedade nos sites online e no www.hihostels.com.
 - o Verifique se todos os seus diferentes materiais promocionais em suas várias plataformas estão corretos e atualizados.

PROTEGENDO DESTINOS

Se a declaração da pergunta Q001 for assinada e colocado no hostel você poderá escolher "Sim" para todas as perguntas desta categoria. No entanto, você ainda precisará fazer as perguntas e ter certeza de que pode responder "sim" em todas elas. Faça comentários quando for necessário.

- **Pergunta S104: Você não adquire, cria ou mantém espécies silvestres em cativeiro?**
 - o Acordado por meio desta declaração/declaração de Q&S/Política da associação no Q001
- **Pergunta S105: Você não vende, troca ou exhibe artefatos históricos e arqueológicos?**
 - o Acordado por meio desta declaração/declaração de Q&S/Política da associação no Q001
- **Pergunta S106: Você garante que espécies silvestres não são colhidas, consumidas, exibidas, vendidas ou negociadas?**
 - o Acordado por meio desta declaração/declaração de Q&S/Política da associação no Q001
- **Pergunta S210: A criação, cuidados e manuseio dos animais (silvestres ou domésticos), na propriedade, atendem os padrões de bem-estar animal?**
 - o Acordado por meio desta declaração/declaração de Q&S/Política da associação no Q001
 - o Se tiver animais domésticos no hostel, é recomendável subir comprovantes de cartões de vacinação, castração etc. no sistema online.
- **Pergunta S107: Você garante que os espécimes vivos protegidos apenas são mantidos por aqueles autorizados e equipados para cuidar deles de forma humana?**
 - o Acordado por meio desta declaração/declaração de Q&S /Política da associação no Q001.
- **Pergunta S108: Você garante que as atividades de interação com a vida selvagem não afetam negativamente o seu comportamento na natureza?**
 - o Acordado por meio desta declaração/declaração de Q&S /Política da associação no Q001.

- **Pergunta S109: Você garante que suas atividades não impedem as comunidades locais de acessar sítios arqueológicos/culturais/espirituais/históricos locais?**
 - o Acordado por meio desta declaração/declaração de Q&S /Política da associação no Q001.

NOSSAS PESSOAS

- **Pergunta S078: Um coordenador de Sustentabilidade foi nomeado para orientar a implementação e melhoria contínua do sistema de HI-Q&S?**
 - o Quem é responsável pela implementação do sistema HI-Q&S? (geralmente é o/a gerente ou o/a dono/a que é o coordenador de sustentabilidade).
 - o Coloque a responsabilidade e as tarefas do coordenador na descrição do trabalho da pessoa que foi alocada. Faça o upload desta descrição do trabalho no sistema e escreva nos comentários o nome da pessoa que é coordenadora de sustentabilidade.
- **Pergunta S079: Você oferece localmente oportunidades de trabalho e de progressão de forma igualitária e sem distinções?**
 - o Se você tiver alguma forma de política contra exploração/assédio/discriminação no seu hostel, poderá fazer o upload do documento (ou fotos de placas que exibam essas informações no seu hostel).
 - o Descreva nos comentários como você recruta os funcionários (mistura de gênero, idade, lugar de proviência, estrangeiro, experiência, voluntário, estagiário, etc.) e se você dá aos funcionários a oportunidade de crescer/se desenvolver no trabalho.
- **Pergunta S080: Você paga os empregados pelo menos um salário mínimo?**
 - o Você pode subir uma descrição da estrutura salarial geral usada e/ou cópias dos cheques de salário do último mês no sistema.
 - o Explique nos comentários o sistema salarial nacional/regional/salário mínimo do país.
 - o Você oferece outros benefícios aos seus funcionários? (por exemplo, cupons de comida, cartão de ônibus, café da manhã/almoço/ jantar durante a jornada de trabalho etc.) Explique nos comentários.
- **Pergunta S081: Você apresenta a política de sustentabilidade durante o recrutamento e treinamento?**
 - o Veja o documento “Q069&S081 - HI Sustainability Strategy Portuguese”.
 - o Essa apresentação deve ser implementada no plano de indução/programa de treinamento (abordado na pergunta Q068 acima) e mostrada aos novos funcionários.
 - o Suba o plano de indução ou documentação do seu programa de treinamento que inclua a apresentação de sustentabilidade, e suas próprias políticas sustentáveis. Coloque comentários se for necessário.

- **Pergunta S082: Você envolve sua equipe em sua visão, estratégia, metas, resultados e círculo de melhorias contínuas em todas as áreas do turismo sustentável?**
 - Explique na seção de comentários como você inclui sua equipe na visão do hostel, nos objetivos futuros, iniciativas sustentáveis etc.
 - Como evidência, você pode subir um relatório de reunião que mostre o envolvimento de sua equipe e/ou um plano de ação editado que declare as diferentes responsabilidades dos membros de sua equipe dentro do hostel.

NOSSAS COMUNIDADES

Se a declaração da pergunta 001 for assinada e colocado no hostel você poderá escolher "Sim" para todas as perguntas desta categoria. No entanto, você ainda precisará fazer as perguntas e ter certeza de que pode responder "sim" em todas elas. Faça comentários quando for necessário.

- **Pergunta S110: A aquisição de terra, água e direitos de posse privada do seu hostel está de acordo com as legislações locais e os direitos indígenas, incluindo seu livre arbítrio e/ou consentimento antecipado?**
 - Acordado por meio desta declaração/declaração de Q&S /Política da associação no Q001.
- **Pergunta S111: Você tem uma política contra qualquer forma de exploração e assédio?**
 - Acordado por meio desta declaração/declaração de Q&S /Política da associação no Q001.
 - Se você tiver alguma política contra exploração/assédio/discriminação no seu hostel, é recomendável subi-la no sistema.
- **Pergunta S112: Você assegura que as suas atividades não afetam negativamente o acesso local a meios de subsistência ou a prestação de serviços básicos?**
 - Acordado por meio desta declaração/declaração de Q&S /Política da associação no Q001.

MOBILIDADE

- **Pergunta S208: É oferecida assistência a hóspedes com necessidades especiais ou restrições?**
 - Seu hostel é acessível para hóspedes em cadeira de rodas ou com outras restrições físicas? Tire fotos da sua infraestrutura de assistência (por exemplo, rampas, quartos e banheiro especialmente equipado, elevador etc.) e faça o upload delas no sistema com comentários.
 - Alguns outros exemplos de assistência:
 - Alimentos diferenciais servidos (opções vegetarianas, veganas, sem glúten e sem lactose, por exemplo).
 - Dormitórios diferenciais (opções de quartos separados para mulheres e homens).
 - Hostel adequado para alérgicos (sem tapetes no chão, travesseiros/edredons sem penas, etc.).
 - Áreas designadas para fumantes (fora do hostel).

- Descreva as diferentes formas de assistência que você oferece na seção de comentários. Tire fotos das diferentes instalações, faça o upload desta e da documentação relevante no sistema.
- **Pergunta S084: Você informa aos hóspedes sobre como chegar ao hostel por transporte público?**
 - Certifique-se de que as informações sobre como chegar ao hostel por transporte público sejam exibidas no site e em outros sites de reservas. Tire capturas de tela dessas informações dos sites e faça o upload no sistema.
 - Se você enviar um e-mail de confirmação/boas-vindas aos hóspedes, essas informações poderão ser adicionadas ali. Se você já opera com isso, faça o upload de evidências disso no sistema.
- **Pergunta S085: Você informa os hóspedes sobre os transportes públicos, aluguel de bicicletas, atividades a pé, ambiente natural e do patrimônio local e cultural?**
 - Exemplos de como você pode informar os hóspedes sobre isso:
 - Placas na recepção de aluguéis e atividades
 - Informações fornecidas no check-in
 - Cartazes informativos dentro do hostel
 - Tire fotos das diferentes maneiras pelas quais você informa seus hóspedes sobre atividades, eventos locais e patrimônio/ambiente natural.
 - Explique nos comentários como você faz isso e sobre o que a equipe da recepção é instruída a informar aos hóspedes.

CONSUMINDO SUSTENTÁVEL

- **Pergunta S211: Você trabalha para reduzir o desperdício de alimentos?**
 - O objetivo aqui é reduzir o impacto ambiental dos alimentos que o hostel produz e serve. Aqui tem alguns exemplos que podem reduzir o desperdício de alimentos:
 - Servir (mais) alternativas vegetarianas / veganas
 - Comprar ingredientes produzidos localmente
 - Oferecer café, chá e açúcar de fairtrade
 - Compostar
 - Proibir qualquer espécie em perigo de extinção do seu cardápio
 - Tire fotos das diferentes ações no seu hostel (por exemplo; sistema de compostagem, cardápio de café da manhã, etiqueta de produtos de fairtrade, etc.) e faça o upload no sistema. Explique nos comentários como você trabalha para reduzir seu impacto ambiental em relação aos alimentos.
- **Pergunta S212: Você trabalha para minimizar a utilização de embalagens e produtos plásticos descartáveis no seu Hostel ou na Associação?**
 - Existem muitos exemplos e práticas de como você pode minimizar o uso de plástico descartável, alguns são:
 - Oferecer água potável/filtrada para os hóspedes
 - Mude de talheres, copos, pratos de plástico para talheres reutilizáveis
 - Não ofereça canudos ou outros artigos plásticos ao servir bebidas

- Troque as embalagens de plástico das roupas de cama e das toalhas por outros materiais (ou deixe de usar essas embalagens)
- Ofereça artigos de higiene em dispensadores recarregáveis e não pequenos produtos descartáveis
- Pare de oferecer produtos alimentares de porção única (por exemplo, geleia, manteiga, sal, leite etc.) no café da manhã
- Explique nos comentários que medidas você toma para reduzir o plástico descartável no seu hostel.
- Tire fotos que documentam isso e suba no sistema.

NOSSA NATUREZA

- **Pergunta S090: Você garante o uso mínimo de substâncias nocivas com o máximo cuidado e, se possível, os substitui por outros não nocivos?**
 - É recomendável não usar cloro, ou usar o mínimo possível, em sua limpeza. Existem outros produtos que você pode usar em vez de cloro.
 - Se você usar outras substâncias nocivas (por exemplo repelente de mosquitos), elas poderão ser reduzidas ou alteradas para outras menos nocivas?
 - Explique nos comentários como você reduziu a quantidade de substâncias nocivas no hostel ou tem planos para fazê-lo. Adicione fotos, se for necessário.

- **Pergunta S091: Você usa um sistema de descarte de produtos químicos de limpeza?**
 - Veja o documento “S091 - Exemplo - Dosage list (Adrena)”.
 - Se você já possui um sistema de descarte, tire uma foto e faça o upload no sistema. Explique como ele está sendo usado no seu hostel.
 - Pode ser um sistema de distribuição manual ou automático. Se você não possui um sistema de dosagem ou instruções para a equipe da limpeza sobre como usar seus produtos de limpeza, é necessário criar um sistema. Pode ser um documento que mostra os diferentes produtos (como no modelo), em que proporção eles são misturados com água (use as instruções no rótulo ou experimente para reduzir ainda mais se possível), onde e quando ser usado. Instrua sua equipe da limpeza sobre como usar e pendure a lista onde eles têm acesso. Tire fotos e suba o documento no sistema.

- **Pergunta S092: Você só muda toalhas e roupa de cama a pedido?**
 - Explique seu procedimento de troca de roupas de cama e toalhas na seção de comentários (alguns hostels podem precisar trocar de roupa com mais frequência para manter a qualidade, por exemplo em destinos de praia).
 - Suba as instruções da equipe da limpeza sobre troca de roupas de cama e toalhas.
 - Você informa os hóspedes sobre seu procedimento com placas e/ou no e-mail de confirmação da reserva?
 - Você só oferece toalhas por um custo extra?

- **Pergunta S093: Você não oferece itens descartáveis?**
 - Itens descartáveis incluem: produtos alimentares de porção única (manteiga, geleia, leite etc.), talheres, xícaras, pratos descartáveis, canudos, artigos de higiene de uso único, etc.
 - Comente no sistema se você oferecer alguns itens descartáveis e, potencialmente, o que você deseja fazer para se livrar ou substituir esses itens (Se livrar de todos os itens descartáveis no seu hostel pode ser uma das metas do seu plano de ação SMART, se ainda não tiver sido realizado).

- **Pergunta S094: Você cuidadosamente manuseia e descarta líquidos prejudiciais ao ambiente?**
 - Veja o documento “S094 – Descarte de óleo”.
 - Se você usa óleo de cozinha em sua preparação de alimentos e se os hóspedes usam óleo de cozinha, como você descarta o óleo restante? (Alguns hostels o coletam e doam para organizações que fazem sabão.) Você pode fazer um sinal na cozinha para informar onde deixar o óleo usado (Veja o documento “S094 – Descarte de óleo”)
 - Exemplos de outros líquidos nocivos são: tintas e outros produtos de manutenção. Você se certifica de que esses produtos estejam sendo tratados adequadamente ao serem descartados?
 - Explique na seção de comentários como você lida com esses líquidos nocivos, tire fotos de suas instalações e depósito e faça o upload delas no sistema.

- **Pergunta S097: Você garante que a eliminação de resíduos não tem efeitos adversos sobre a população local e o meio ambiente?**
 - Explique na seção de comentários como sua prefeitura coleta e trata/recicla resíduos residuais e como o hostel cumpre com esse sistema.
 - Se o sistema de resíduos residuais na sua prefeitura for insuficiente (por exemplo, que coleta materiais recicláveis e orgânicos no mesmo caminhão e não é reciclado no ponto final, ou todos vão para um lixão), você faz esforços para garantir que seus resíduos residuais sejam tratados adequadamente? (por exemplo, cooperando com organizações privadas ou indivíduos que tratam recicláveis e resíduos orgânicos de uma maneira adequada).

- **Pergunta S095: Você pede para que os hóspedes contribuam para a economia de energia e separação de resíduos?**
 - Alguns exemplos: informações de boas-vindas nos quartos, quadro de avisos, placas de reciclagem, informações na hora do check-in, placas com “apague a luz ao sair” sob os interruptores de luz, etc.
 - Tire fotos de suas diferentes iniciativas e informações exibidas para os hóspedes e as coloque no sistema.

- **Pergunta S098: Você separa os materiais recicláveis em no mínimo 3 categorias?**
 - Você separa os diferentes materiais recicláveis? (por exemplo; vidro, papel, metal, plástico, papelão, orgânico, etc.)
 - Tire uma foto do seu sistema de reciclagem e faça o upload no sistema.

- **Pergunta S209: Você treina o staff a economizar energia e separar resíduos?**
 - Explique na seção de comentários como você treina sua equipe para economizar energia e separar resíduos.
 - Você pode também subir o seu plano de indução/programa de treinamento e/ou um relatório de reunião que demonstre isso.

- **Pergunta S099: Você recicla baterias?**
 - Tire uma foto da instalação da coleção de baterias e faça o upload no sistema. Pode ser uma instalação simples com um sinal que incentiva os hóspedes a descartar as baterias usadas (por exemplo, caixa de papelão, uma garrafa de plástico, etc.).
 - O que você faz com as baterias coletadas? (Muitos supermercados ou lojas de itens elétricos têm pontos de coleta para esse tipo de material)

- **Pergunta S101: Pelo menos 90% dos WCs usam um máx. de 10 litros de água ou menos por descarga?**
 - Veja o documento "S101 - Modelo Torneiras - Chuveiros - Banheiros.xlsx".
 - Você pode usar o modelo disponível para acompanhar quantos dos seus WCs economizam água.
 - Tire fotos para documentar que os seus WCs liberam menos de 10 litros e as publique no sistema.
 - Alguns WCs têm um sistema de dois botões, geralmente diz no vaso sanitário quantos litros estão sendo liberados (por exemplo, "6 L pf"). Se seus vasos sanitários descarregarem mais de 10 litros, você poderá colocar uma garrafa de plástico cheia dentro do tanque de água para reduzir a água usada por descarga (tire fotos para subir no sistema e explique o processo).
 - Suba o modelo preenchido com uma visão geral das suas instalações de economia de água.

- **Pergunta S102: São pelo menos 50% das torneiras de água econômicas?**
 - Veja o documento "S101 - Modelo Torneiras - Chuveiros - Banheiros.xlsx".
 - Você pode usar o modelo disponível para acompanhar quantas de suas torneiras economizam água.
 - Tire fotos e explique seu sistema de economia de água na seção de comentários (pode ser eco torneiras, filtros, etc.).
 - Se você não souber se suas torneiras economizam água, pode fazer um teste; use um copo medidor e um cronômetro. Deixe a água correr por 6 segundos. Se a água medir menos de 1 litro a cada 6 segundos, a torneira é econômica (= Menos de 10 litros por minuto).
 - Suba o modelo preenchido com uma visão geral das suas instalações de economia de água.

- **Pergunta S103: São pelo menos 50% dos chuveiros econômicos?**
 - Veja o documento "S101 - Modelo Torneiras - Chuveiros - Banheiros.xlsx".
 - Você pode usar o modelo disponível para acompanhar quantos de seus chuveiros economizam água.

- Tire fotos e explique seu sistema de economia de água na seção de comentários (a maioria dos chuveiros novos economiza água).
- Se você não souber se os chuveiros economizam água, poderá realizar o mesmo teste da pergunta anterior (menos de 10 litros de água por 6 segundos).
- Suba o modelo preenchido de suas instalações de economia de água.

NOSSOS HOSTELS

- **Pergunta S086: Você mede o consumo de energia mensalmente ou anualmente e age para minimizá-lo?**
 - Tire uma foto das suas últimas contas de energia e/ou faça o upload no sistema do documento em que você registra o consumo de energia anualmente.
 - Existem várias maneiras de minimizar o consumo de energia, esses são alguns exemplos:
 - Coloque placas pedindo aos hóspedes que desliguem as luzes ao sair dos quartos
 - Sistema de cartão chave nos quartos
 - Sensores de movimento para as luzes
 - Treinamento dos funcionários
 - Lâmpadas economizadoras de energia (LED)
 - Uso limitado do ar condicionado (por exemplo, apenas durante a noite)
 - Explique na seção de comentários como você age para minimizar o consumo de energia e faça upload de fotos de suas diferentes iniciativas.
- **Pergunta S087: Você costuma limpar os compressores em geladeiras e freezers?**
 - Suba a lista de verificação para sua equipe de limpeza, que inclui a limpeza de compressores em geladeiras e freezers. Com que frequência eles estão sendo limpos? (Um compressor limpo consome menos energia)
 - Se esta prática não estiver incluída na sua lista de verificação de limpeza, é recomendável implementá-la no documento descrito na pergunta 039 acima (consulte o modelo).
 - Se você não tiver acesso aos compressores em seus refrigeradores e freezers, tire fotos e explique na seção de comentários (neste caso, você pode escolher "N/D" nesta pergunta).
- **Pergunta S088: Pelo menos 20% das lâmpadas são econômicas?**
 - Quantos % de suas luzes economizam energia?
 - As luzes de economia de energia podem ser por exemplo LED ou detectores de movimento instalados.
 - Tire fotos que documentem o uso de luzes LED ou detectores de movimento e suba-as no sistema.