



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE HUMANIDADES
UNIDADE ACADÊMICA DE ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE
COORDENAÇÃO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO

VANESSA CABRAL LEITE DE SOUZA

**A UTILIZAÇÃO DE PRÁTICAS AMBIENTAIS NO SEGMENTO DA
HOTELARIA: Um Estudo de Caso no Hotel Verdegreen da Cidade de João
Pessoa-PB**

Campina Grande - 2013

VANESSA CABRAL LEITE DE SOUZA

**A UTILIZAÇÃO DE PRÁTICAS AMBIENTAIS NO SEGMENTO DA
HOTELARIA: Um Estudo de Caso no Hotel Verdegreen da Cidade de João
Pessoa-PB**

Relatório de Estágio Supervisionado apresentado ao curso de Bacharelado em Administração da Universidade Federal de Campina Grande, em cumprimento parcial das exigências para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a Lucia Santana de Freitas, DRA.

Campina Grande – 2013

COMISSÃO DE ESTÁGIO

Membros:

Vanessa Cabral Leite de Souza

Aluna

Lucia Santana de Freitas, Doutora

Professora Orientadora

Ana Cecília F. de Vaconcelos, Mestre

Coordenadora de Estágio Supervisionado

Campina Grande - 2013

VANESSA CABRAL LEITE DE SOUZA

**A UTILIZAÇÃO DE PRÁTICAS AMBIENTAIS NO SEGMENTO DA
HOTELARIA: Um Estudo de Caso no Hotel Verdegreen da Cidade de João
Pessoa-PB**

Relatório aprovado em ____ / ____ / ____

Lúcia Santana de Freitas, Doutora

Orientadora

Gesinaldo Ataíde Cândido, Doutor

Examinador

Marielza Barbosa Alves, Mestre

Examinador

Campina Grande – 2013

Dedico este trabalho a minha família e amigos que sempre acreditaram em mim e que direta e indiretamente contribuíram para a realização dos meus objetivos, em especial a minha mãe Mascineide, ao meu pai Edmark, minha irmã Viviene e ao amor da minha vida, minha filha

Beatriz.

SOUZA, Vanessa Cabral Leite de, **A UTILIZAÇÃO DE PRÁTICAS AMBIENTAIS NO SEGMENTO DA HOTELARIA: Um Estudo de Caso no Hotel Verdegreen da cidade de João Pessoa-PB.** Monografia (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal de Campina Grande, Paraíba, 2013.

RESUMO

Atualmente o crescimento do setor do turismo tem aumentado consideravelmente a demanda pelos serviços da hotelaria. Esse crescimento levando em consideração os efeitos negativos causados ao meio ambiente precisa ser promovido de forma planejada e sustentável. A utilização de práticas ambientais surge como medida de preservação e redução de impactos ambientais negativos causados. Sendo assim, o objetivo deste trabalho foi identificar a utilização de práticas ambientais pelo segmento da hotelaria, para tanto, foi realizado um estudo de caso no Hotel Verdegreen da cidade de João Pessoa-PB. O estudo se caracteriza como exploratório-descritivo, a coleta de dados se deu por meio de entrevista, realizada com a responsável pelo departamento de sustentabilidade do Hotel. A análise de dados teve abordagem qualitativa. O resultado da pesquisa demonstra que o Hotel Verdegreen considera a grande maioria dos aspectos ambientais relacionados com as atividades de um hotel (recepção, lavanderia, cozinha, restaurante/bar e outras) para a utilização das práticas ambientais. Apresenta desta forma a adoção de diversas práticas que proporcionam a redução dos impactos ambientais negativos causados. Uma comparação feita com a proposta ambiental do grupo Accor Hotels revela a utilização de 59 práticas ambientais adotadas pelo Hotel Verdegreen dentre as 65 ações estipuladas pelo grupo. Foi possível também verificar dificuldades para inserção de algumas práticas, como necessidade de conscientização dos colaboradores, burocracia para o cumprimento da legislação ambiental e falta de fornecedores qualificados para fornecimento de insumos.

Palavras-Chave: Hotelaria, Práticas Ambientais, Impactos Ambientais.

SOUZA, Vanessa Cabral Leite de, **THE USE OF ENVIRONMENTAL PRACTICES IN THE HOSPITALITY SEGMENT: A Case Study Verdegreen Hotel in the city of João Pessoa**. Monograph (Bachelor in Business Administration) - Federal University of Campina Grande, Paraíba, 2013.

ABSTRACT

Currently the growth of the tourism sector has considerably increased demand for the services of the hotel. This growth taking into account the negative effects to the environment needs to be promoted in a planned and sustainable. The use of environmental practices emerges as a measure of preservation and reduction of negative environmental impacts caused. Thus, the aim of this study was to identify the use of environmental practices for the hospitality segment, therefore, we conducted a case study Verdegreen Hotel in the city of João Pessoa. The study is characterized as exploratory and descriptive data collection was through interviews carried out with the department responsible for the sustainability of the Hotel. The data analysis was qualitative approach. The research result shows that the Hotel Verdegreen considers the vast majority of environmental aspects related to the activities of a hotel (reception, laundry, conzinha, restaurant / bar and others) for the use of environmental practices. Thus presents the adoption of various practices that provide the reduction of negative environmental impacts caused. A comparison made with the proposed environmental Accor Hotels reveals the use of 59 environmental practices by Hotel Verdegreen among the 65 actions set out by the group. It was also possible to verify trouble inserting some practices, such as the need for awareness of employees, paperwork for environmental compliance and lack of qualified suppliers for the supply of inputs.

Keywords: Hospitality, Environmental Practices, Environmental Impact.

LISTA DE QUADRO

QUADRO 01: Modelos de Gestão Ambiental.....	15
QUADRO 02: Aplicações da Norma da Série ABNT NBR ISO 14000 no Nível Organizacional.....	16
QUADRO 03: Certificações existentes que se aplicam para os meios de Hospedagem	.22
QUADRO 04: PLANET 21-Accor Hotels	24
QUADRO 05: Itens da Carta Ambiental do Grupo Accor.....	25
QUADRO 06: Principais aspectos e impactos ambientais nas atividades de um hotel.....	29
QUADRO 07: Pontos críticos e Oportunidades do setor do turismo no Brasil.....	31
QUADRO 08: Tipo de Hospedagem e Categoria.....	35
QUADRO 09: Práticas ambientais do Grupo Accor adotadas pelo Verdegreen.....	44
QUADRO 10: Práticas ambientais utilizadas pelo Verdegreen comparada aos aspectos e impactos ambientais da atividade de um hotel.....	47

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
1.1 OBJETIVOS DA PESQUISA	11
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	13
2.1 GESTÃO AMBIENTAL	13
2.2 GESTÃO AMBIENTAL NA HOTELARIA	22
2.3 IMPACTOS AMBIENTAIS DO SEGMENTO DA HOTELARIA	28
2.4 CARACTERIZAÇÃO DO SEGMENTO DA HOTELARIA.....	31
2.4.1 Classificação dos Meios De Hospedagem	35
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	37
4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	39
4.1 O HOTEL VERDEGREEN.....	39
4.2 PRÁTICAS UTILIZADAS PELO HOTEL VERDEGREEN E SEUS RESPECTIVOS GANHOS AMBIENTAIS	39
4.2.1 Conservação e Gestão do Uso de Água.....	39
4.2.2 Eficiência Energética.....	40
4.2.3 Seleção e Uso de Insumos.....	41
4.2.4 Arquitetura, Impactos da Construção no Local e Preservação de Área Ver ...	42
4.2.5 Emissões, Efluentes e Resíduos Sólidos	42
4.2.6 Gerenciamento.....	43
4.3 PRÁTICAS AMBIENTAIS UTILIZADAS PELO HOTEL VERDEGREEN COMPARADA COM A PROPOSTA AMBIENTAL DO GRUPO ACCOR.....	45
4.4 PRÁTICAS AMBIENTAIS UTILIZADAS PELO VERDEGREEN COMPARADA AOS ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTAIS DO SEGMENTO DA HOTELARIA. ..	47
4.5 BARREIRAS E DIFICULDADE NA ADOÇÃO DAS PRÁTICAS AMBIENTAIS VIVENCIADAS PELO HOTEL VERDEGREEN	50
5. CONCLUSÃO.....	52

REFERENCIAL TEÓRICO	54
APÊNDICE.....	57

1. INTRODUÇÃO

Na atualidade, o crescimento econômico e o desenvolvimento de diversos mercados globais estão em pauta em função dos impactos ambientais que determinadas atividades provocam ao meio ambiente. Segundo Ribeiro (2008) o rápido crescimento industrial e o aumento do consumo, verificados nas últimas décadas, deixam o meio ambiente numa situação cada vez mais difícil, no que diz respeito à extração de matéria-prima, ao uso dos recursos naturais, bem como à destinação dos resíduos.

Uma das atividades com maior representatividade econômica hoje em dia ao lado da indústria do petróleo é o setor do turismo, ocupando um papel relevante na economia mundial. Segundo informações do Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur), o turismo se configura como uma atividade que gera anualmente US\$ 4 trilhões e aproximadamente 280 milhões de empregos em todo o mundo.

Segundo Gartner(1996), o turismo tem sido muitas vezes utilizado como um catalisador para o desenvolvimento de várias localidades, exigindo o desenvolvimento de infra-estrutura física, econômica e sócio-cultural.

O setor do turismo foi inicialmente poupada da análise que incidiu sobre os grandes impactos ambientais das indústrias, no entanto todos os olhos estão hoje voltadas para o turismo e seus impactos ambientais. Em decorrência do seu rápido crescimento, cada vez mais considerado um motor para o desenvolvimento local, torna-se importante que o mesmo seja promovido, de forma sustentável, destinando maior atenção a eficiência da gestão dos recursos naturais.

Como ponto de partida para o desenvolvimento sustentável é necessário mudanças, principalmente no modo de gerenciamento organizacional, permitindo maior conscientização ambiental, utilização de novas práticas de Gestão Ambiental, que aos poucos vão interagindo e estimulando transformações frente à sociedade e seus principais stakeholders.

Um dos maiores representantes do setor do turismo no Brasil e do mundo, é o segmento da hotelaria, este representa em função do aumento no fluxo de turistas e de viajantes a negócios o grande foco de atenção de empresários e investidores tanto nacionais como estrangeiros. O Brasil está em evidência no cenário internacional em função de grandes eventos que serão realizados nos próximos anos, como Copa do Mundo em 2014, e Olimpíadas em 2016.

Há uma tendência do uso de práticas ambientais pela hotelaria, adotando sistemas de gestão ambiental, dentre outras ferramentas. A Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH) já possui requisitos para a adequação dos meios de hospedagem á proteção ambiental, requisitos que constam no Regulamento do Sistema Oficial de Classificação de Meios de Hospedagem, no Manual de Classificação Hoteleira e está documentado pelo Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), em seu Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem.

De acordo com Foster, Sampson e Dunn (2000, *apud*, Faulk, 2000) a hotelaria e o turismo está sob pressão para se tornar mais ecológica a partir das seguintes forças: demanda do consumidor, aumento da legislação ambiental, preocupação gerencial com a ética, a satisfação do cliente, questões relacionadas com a planta física, e a necessidade de estética inovadora.

Conhecer as práticas ambientais utilizadas por este segmento possibilita analisar diversas variáveis atreladas a inserção da gestão ambiental, como por exemplo, descobrir os benefícios advindos, avaliar os principais impactos ambientais ocasionados pela atividade de hotelaria, identificar as dificuldades da implantação de novas medidas ambientais, a repercussão e o modo de relacionamento da organização com os seus principais stakeholders (os clientes, fornecedores e colaboradores), entre outros.

Diante do exposto se levanta o seguinte problema de pesquisa: Quais as práticas ambientais que estão sendo utilizadas pelos hotéis que possuem suas atividades dentro do conceito da sustentabilidade?

1.1 OBJETIVOS DA PESQUISA

1.1.1 Objetivo Geral

Analisar as práticas ambientais adotadas pelo Hotel Verdegreen.

1.1.2 Objetivos específicos

- a) Identificar as práticas ambientais adotadas pela empresa em estudo;

- b) Comparar as práticas ambientais da empresa em estudo com a proposta ambiental do Grupo Accor Hotels
- c) Verificar os ganhos ambientais decorrentes das práticas ambientais;
- d) Identificar que aspectos ambientais foram considerados para redução de seus respectivos impactos ambientais, comparado com as práticas ambientais atuantes da empresa;
- e) Identificar as principais barreiras e dificuldades na adoção de práticas ambientais

Além da presente introdução, o trabalho consta da fundamentação teórica, discorrendo sobre gestão ambiental, gestão ambiental nos meios de hospedagem, os principais aspectos e impactos ambientais característicos das atividades de um hotel e uma breve caracterização do segmento da hotelaria.

Na metodologia, a pesquisa foi feita através de um estudo de caso no Hotel Verdegreen da cidade de João Pessoa-PB, a pesquisa teve abordagem qualitativa, a coleta de dados se deu a partir de um roteiro de entrevista semi-estruturado.

Em seguida os resultados da pesquisa e a discussão, por fim as considerações finais.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 GESTÃO AMBIENTAL

A importância do meio ambiente e dos recursos naturais como promotor do desenvolvimento e do crescimento da humanidade é reconhecida desde tempos mais remotos. No entanto, a preocupação com a exploração, conservação e conscientização a respeito dos limites destes recursos é algo que veio evoluindo gradativamente ao longo das últimas décadas.

Foi a partir da década de 60 que se iniciou o despertar da questão ambiental para fatos mais evidentes. Nesta década foi publicado o livro *Primavera Silenciosa* de Rachel Carson, em 1962, trazendo à tona a preocupação com o uso indevido de agrotóxicos e suas contaminações ao meio ambiente. Gonçalves (2008) faz referência ao livro afirmando que este representava também a compreensão das interconexões entre o meio ambiente, a economia e as questões relativas ao bem estar social. Este livro foi considerado um dos mais influentes dos EUA e no mundo nos últimos 50 anos, contribuindo significativamente a favor das lutas ambientais.

Logo em seguida, O relatório *Limites ao Crescimento*, documento elaborado por um grupo de cientistas é publicado em 1972, fazendo um alerta que incluía projeções sobre o risco do crescimento econômico com a utilização descontrolada dos recursos naturais não-renováveis. O relatório teve o mérito de conscientizar a sociedade para os limites da exploração do planeta. Este documento foi encomendado pelo Clube de Roma e colaborou para que, em julho do mesmo ano, fosse realizada a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, em Estocolmo, Suécia.

A utilização ponderada e racional dos recursos naturais renováveis e não-renováveis, é intensificado com o surgimento do conceito do Desenvolvimento Sustentável, que significa “aquele que atende as necessidades do presente sem comprometer a possibilidade das gerações futuras atenderem as próprias necessidades”. Este conceito foi definido no Relatório de Brundtland, em 1987 no documento intitulado *Nosso Futuro Comum*, da Comissão Mundial de Meio Ambiente e Desenvolvimento – ONU.

Nascimento (2008) afirma que o Relatório de Brundtland tem como idéia principal a possibilidade do alcance de um maior desenvolvimento, sem destruir os recursos naturais, conciliando crescimento econômico com conservação ambiental.

Ainda na década de 80 a legislação ambiental é inserida com a ampliação da participação do meio industrial com respeito ao controle dos impactos ambientais e pressionando assim as empresas para o cumprimento da lei. No entanto estas leis eram cumpridas apenas de maneira corretiva, ou até mesmo de forma superficial, muita das ações eram direcionadas ao final do processo das cadeias produtivas, onde equipamentos eram instalados para tratar os rejeitos industriais como por exemplo. A essa abordagem dá-se o nome de *End of pipe*, termo inglês que significa “fim do tubo”.

O foco de Gestão Ambiental Empresarial é mudado na década de 90, no qual se busca aperfeiçoar todo o processo produtivo e reduzir o impacto ambiental. Neste contexto surge uma postura mais preventiva e de pró-atividade pelas empresas para aplicar soluções sustentáveis no seu modelo de gestão.

Tal postura representava uma maior conscientização sobre a importância da gestão ambiental empresarial, podendo ser visualizada pelos empresários a forma lúcida de interação decorrente da empresa com o meio ambiente e os impactos ambientais causados. Desta forma o novo desafio era a busca de benefícios mútuos para ambas as partes, empresa e meio ambiente.

Nascimento (2008) afirma que no meio empresarial, a gestão ambiental evoluiu de forma a, inicialmente, atender às regulamentações do setor público e, posteriormente, às exigências dos stakeholders e da sociedade como um todo. A questão ambiental é vista, então, não mais como uma forma de responder a questões legais, mas como fator de competitividade, conquista de mercado e manutenção, em médio e longo prazo.

No século XXI as empresas tendem a incorporar a gestão ambiental em suas práticas, não apenas de forma reativa, mas pró-ativa. O efeito da produção é avaliado desde a seleção da matéria prima até o descarte dos resíduos pelo consumidor, passando pelo melhor aproveitamento dos insumos e resíduos lançados no ambiente. Esse tipo de perspectiva na produção, mais do que trazer resultados em termos ambientais, é uma gestão que reduz desperdícios de recursos e, em geral, diminui custos, derrubando o conflito entre economia e ecologia, ou seja, o mito de que uma gestão ambientalmente responsável é incompatível com o aspecto econômico. (NASCIMENTO, 2008).

Segundo Santos (2009) a velocidade nos processos de incorporação da gestão ambiental está em constante crescimento, embora ainda muito longe do ideal. O paradigma ecológico, portanto, vem sendo paulatinamente incorporado na sociedade: primeiro nas empresas mais avançadas e nas organizações não governamentais; depois, em alguns setores da administração pública, em governos mais democráticos com as políticas públicas ambientais de coleta seletiva, reciclagem, fiscalização ambiental mais eficaz e educação ambiental.

No que tange especificamente a gestão ambiental empresarial, esta se caracteriza como um processo administrativo, dinâmico e interativo, que estabelece, por meio de uma política ambiental, quais são as intenções e princípios da empresa em relação ao seu desempenho ambiental (FLORIANO, 2007).

O conceito de gestão ambiental, segundo Valle (2000), consiste em um conjunto de medidas e procedimentos bem definidos e adequadamente aplicados que visam a reduzir e controlar os impactos introduzidos por um empreendimento sobre o meio ambiente.

Barbieri (2004) define gestão ambiental como sendo as diretrizes e as atividades administrativas e operacionais, tais como planejamento, direção e controle, com o objetivo de obter efeitos positivos sobre o meio ambiente, reduzindo ou eliminando os danos causados pelas ações humanas ou mesmo evitando seu surgimento.

Tachizawa (2002, *apud*, Ribeiro, 2008) conceitua gestão ambiental como o processo de ordenamento do espaço a partir da formalização de um sistema de planejamento, diagnosticando o ambiente integral, sistêmico e contínuo.

Percebe-se que em ambos os conceitos definidos acima, a gestão ambiental trás como um dos seus objetivos a mitigação de impactos negativos sobre o meio ambiente, bem como sua prevenção. Por meio da gestão ambiental os processos administrativos da organização são voltados para a definição de uma meta que garanta que suas atividades sejam compatíveis com um bom desempenho ambiental.

A gestão ambiental vem a ser a resposta natural das empresas ao novo cliente, o consumidor verde e ecologicamente correto. A empresa verde significa bons negócios e futuramente será a única forma estável e lucrativa de empreendimento. Aquelas empresas que enxergarem o meio ambiente como um desafio competitivo, maiores serão suas chances de permanecerem no mercado. (TACHIZAWA, 2001).

Com a implantação de práticas de Gestão ambiental, e de medidas de prevenção nas organizações é possível verificar grandes ganhos como, de cunho financeiro, uma vez que pode ser comprovado que gastos com medidas ambientais traz uma redução de custo e de consumo na organização, que por si só paga o investimento designado; ganho de eficiência produtiva; economia de matéria-prima; marketing fortalecido; competitividade no mercado, cumprimento da legislação ambiental, facilidade na obtenção de crédito e ganhos ambientais pela redução do consumo de recursos naturais e uso mais eficiente de tais recursos.

A Gestão Ambiental utiliza-se de diversos meios para alcançar os objetivos de redução de impactos negativos sobre o meio ambiente e de prevenção através das atividades exercidas pela organização. Podemos citar a utilização das normas ISO 14.000 para a gestão ambiental, outras ferramentas com o Ecodesign, a Produção mais Limpa, Marketing verde, dentre outros.

As práticas ambientais têm sua relevância e atuação cada vez mais verificadas nos diversos setores da economia, a utilização das práticas difere do segmento de atuação e do objetivo final almejado pela empresa.

Barbieri (2006) conceitua e expõe os pontos fortes e fracos de cinco principais modelos de Gestão Ambiental, são: Gestão da Qualidade Ambiental Total (Tqem), Produção Mais Limpa (Clean Production), Ecoeficiência (Eco Efficiency), Projeto para o Meio Ambiente (Design For Environment), Família de Normas ISO 14.000. Esses modelos ou suas variações permitem implementações isoladas, ou seja, uma dada empresa com seu próprio esforço podem adotar um desses modelos, embora sempre haja a necessidade de articulação com fornecedores, transportadores, recicladores, entidades apoiadoras e outros agentes. É possível combinar também elementos, para criar um modelo próprio, uma vez que eles não são mutuamente exclusivos. Ver quadro 01 abaixo:

Quadro 01: Modelos de Gestão Ambiental

MODELO	CARACTERÍSTICAS BÁSICAS	PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
Gestão Da Qualidade Ambiental Total (Tqem)	Extensão dos princípios e das práticas da qualidade total às questões ambientais	Mobilização da organização, seus clientes e parceiros para as questões ambientais	Depende de um esforço contínuo para manter a motivação inicial.
Produção Mais Limpa (Clean Production)	Estratégia ambiental preventiva aplicada de acordo com uma seqüência de prioridades cuja primeira é a redução	Atenção concentrada sobre a eficiência operacional, a substituição de materiais perigosos e a	Depende de desenvolvimento tecnológico e de investimentos para a continuidade do programa no longo prazo

	de resíduos e emissões na fonte	minimização de resíduos	
Ecoeficiência (Eco Efficiency)	Eficiência com que os recursos ecológicos são usados para atender às necessidades humanas	Ênfase na redução da intensidade de materiais de energia em produtos e serviços, no uso de recursos renováveis e no alongamento da vida útil dos produtos	Depende de desenvolvimento tecnológico, de políticas públicas apropriadas e de contingentes significativos de consumidores ambientalmente responsáveis
Projeto para o Meio Ambiente (Design For Environment)	Projetar produtos e processos considerando os impactos sobre o meio ambiente	Inclusão das preocupações ambientais desde a concepção do produto ou processo	Os produtos concorrem com outros similares que podem ser mais atrativos em termos de preço, condições de pagamento e outras considerações não ambientais
Família De Normas Iso 14.000	Uma gestão ambiental através de uma série de normas sobre: sistemas de gestão ambiental, auditoria ambiental, avaliação do desempenho ambiental, avaliação do ciclo de vida do produto, rotulagem ambiental e aspectos ambientais em normas de produtos.	Possui a norma sobre sistema de gestão ambiental mais utilizada no mundo; pode ser utilizada em conjunto com outras normas de gestão ambiental; compatibilidade com outras normas de gestão.	Normas protegidas por direito autoral; alto custo (acima de us\$ 370.00) de aquisição de todas as normas; nem todas as normas foram publicadas.

Fonte: BARBIERI (2006)

A *International Organization for Standardization – ISO*. Com sede em Genebra, na Suíça, possui mais de 130 países membros que participam, com direito a voto, das decisões ou, apenas, como observadores das discussões. Alguns países são representados por entidades governamentais ou vinculadas ao governo, como por exemplo, a Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, que é do Brasil. A missão da ISO consiste na promoção do desenvolvimento da normalização e atividades relacionadas, em todo o mundo, como elemento facilitador das trocas comerciais de bens e serviços, dentro dos princípios da Organização Mundial do Comércio. (Nascimento 2008)

A ISO está estruturada em aproximadamente 180 Comitês Técnicos (TCs), cada um dos quais é especializado em minutar normas em uma área particular. A ISO desenvolve normas em todos os setores industriais, exceto nos relacionados à engenharia elétrica e eletrônica, às quais são desenvolvidas pela *International Electrotechnical Commission – IEC*, sediada também em Genebra, que possui mais de 40 países-membros. As nações-membros

formam grupos técnicos de assessoramento, *Technical Advisory Groups* – TACs, que contribuem com informações aos comitês técnicos como parte do processo de desenvolvimento das normas. (Nascimento, 2008)

As normas da série ISO 14000 mantêm a mesma numeração no Brasil, precedida do designativo NBR da ABNT. Verifique no quadro 02 abaixo a aplicação da série das normas ABNT NBR ISO14000 no nível organizacional.

Quadro02- Aplicações das Normas da Série ABNT NBR ISO 14000 no Nível Organizacional

Implementação de Sistemas de Gestão Ambiental (SGA)	ABNT NBR ISO 14001:2004 Ajuda a organização a estabelecer um SGA novo ou melhorar um SGA existente	ABNT NBR ISO 14004:2005 Especifica os requisitos para que o SGA possa ser objetivamente auditado para fins de certificação de primeira, segunda ou terceira parte	ABNT NBR ISO 14004:2005 Fornece diretrizes para ajudar a organização a estabelecer e implementar um SGA, incluindo orientações que vão além dos requisitos da ABNT NBR ISSO 14001	ABNT NBR ISO 14005 Fornece diretrizes para uma execução gradual de um sistema de gestão ambiental, incluindo o uso da avaliação de desempenho ambiental	ABNT NBR ISO/TR 14061:1998 Contém informações que auxiliam na implementação da ABNT NBR ISSO 14001 e da ABNT NBR ISO 14004 em organizações de gestão florestal e na indústria de produtos florestais	
Realização De Auditorias Ambientais E De Outras Investigações Relacionadas ABNT NBR ISSO 14010:1996	ABNT NBR ISO 14010:1996 Fornece diretrizes sobre os princípios gerais comuns à realização de qualquer auditoria ambiental (norma cancelada)	ABNT NBR ISO 14011:1996 Fornece diretrizes sobre os procedimentos para a realização de auditorias de SGA, incluindo os critérios para seleção e formação de equipes de auditoria (norma cancelada)	ABNT NBR ISO 14012:1996 Fornece diretrizes sobre as qualificações de auditores e auditores líderes ambientais internos e externos (norma cancelada)	ABNT NBR ISO 14015:2003 Ajuda a organização a identificar e avaliar os aspectos ambientais e suas consequências para a empresa, a fim de dar suporte à transferência de propriedades, responsabilidades e obrigações de uma parte para outra	ABNT NBR ISO 19011:2002 (substitui as normas ABNT NBR ISO 14010, 14011 e 14012) Fornece diretrizes sobre os princípios de auditoria; a gestão de programas de auditoria; a realização de auditorias de sistemas de gestão; e a competência de auditores	ABNT NBR ISO GUIA 66:2001 Requisitos gerais para organismos que operam avaliação e certificação /registro de sistemas de gestão ambiental (SGA).

<p>Avaliação do Desempenho Ambiental</p>	<p>ABNT NBR ISO 14031:2004 Fornecer diretrizes sobre a seleção e o uso de indicadores para avaliar o desempenho ambiental da organização</p>	<p>ABNT NBR ISO/TR 14032 Fornecer exemplos de organizações reais para ilustrar o uso das orientações da ABNT NBR ISO 14031</p>	<p>COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS</p>	<p>ABNT NBR ISO 14063 Fornecerá diretrizes sobre a comunicação referente ao desempenho ambiental e aos aspectos ambientais da organização</p>	<p>COMPREENSÃO DE TERMOS E DEFINIÇÕES</p>	<p>ABNT NBR ISO 14050 Ajuda a organização a compreender os termos usados nas normas da série ABNT NBR ISO 14000</p>
<p>Uso de Rótulos E Declarações Ambientais</p>	<p>ABNT NBR ISO 14020:2002 Fornecer princípios gerais que servem como base para o desenvolvimento de diretrizes e normas ABNT NBR ISO sobre rótulos e declarações ambientais</p>	<p>ABNT NBR ISO 14021:2004 Fornecer diretrizes sobre a terminologia, os símbolos e as metodologias de ensaio e verificação que a organização deve usar para auto declarar os aspectos ambientais de seus produtos e serviços (Rotulagem Ambiental Tipo II)</p>	<p>ABNT NBR ISO 14024:2004 Fornecer os princípios e procedimentos guias para programas de certificação de terceira parte (Rotulagem Ambiental Tipo I)</p>	<p>ABNT NBR ISO/TR 14025 Identifica e descreve elementos e questões para serem considerados ao se fazer declarações de informações quantificadas sobre o produto, baseadas em dados do Inventário do Ciclo de Vida (Declarações Ambientais Tipo III)</p>	<p>COMPREENSÃO DE TERMOS E DEFINIÇÕES</p>	<p>ABNT NBR ISO 14050 Ajuda a organização a compreender os termos usados nas normas da série ABNT NBR ISO 14000</p>

Realização de Avaliações do Ciclo de Vida (ACV)	ABNT NBR ISO 14040:2001 Fornecer os princípios gerais, a estrutura e os requisitos metodológicos para a ACV de produtos e serviços	ABNT NBR ISO 14041:2004 Fornecer diretrizes para se determinar o objetivo e o escopo de um estudo ACV e realizar um inventário do ciclo de vida	ABNT NBR ISO 14042:2004 Fornecer diretrizes para se realizar a fase de avaliação do impacto no ciclo de vida de um estudo ACV	ABNT NBR ISO/TR 14043:2005 Fornecer diretrizes para a interpretação dos resultados de um estudo ACV	ABNT NBR ISO/TS 14048 Fornecer informações com relação à formatação de dados para dar suporte à avaliação do ciclo de vida	ABNT NBR ISO/TR 14049/14047 Fornecer exemplos que ilustram como aplicar as diretrizes da ABNT NBR ISO 14041 e da ABNT NBR ISO 14042
Inclusão de Aspectos Ambientais em Produtos e em Normas de Produtos	ABNT NBR ISO GUIA 64:2002 Ajuda os escritores de normas de produtos a incluir os aspectos ambientais nessas normas (em revisão)	ABNT NBR ISO/TR 14062:2004 Fornecer conceitos e práticas atuais relacionadas com a integração de aspectos ambientais no projeto e desenvolvimento de produtos	ABNT NBR ISO 17422:2002 Plásticos – Aspectos ambientais – Diretrizes gerais para sua inclusão em normas		COMPREENSÃO DE TERMOS E DEFINIÇÕES	ABNT NBR ISO 14050:2004 Ajuda a organização a compreender os termos usados nas normas da série ABNT NBR ISO 14000

Fonte: Adaptado de ABNT/CB-38 – Comitê Brasileiro De Gestão Ambiental E ISO/TC207, 2002

Dentre a série de normas para Gestão Ambiental, é importante destacar a norma ISO 14001, que tem como objetivo implementar um sistema de gestão ambiental que auxilie as organizações a cumprirem seus compromissos assumidos com o ambiente natural. (Nascimento, 2008).

Para o processo de implementação de um Sistema de Gestão Ambiental nos moldes da ISO-14001- Especificações e Diretrizes para Uso, este é feito com base no ciclo PDCA iniciais das palavras inglesas *Plan, Do, Check e Action* que significa planejar, desenvolver, checar e agir respectivamente. A melhoria contínua é parte essencial desse ciclo.

A seguir, na figura 01, o Ciclo PDCA nos moldes do SGA:



Figura 01 – Modelo de um sistema de gestão ambiental pela ISO 14001
 Fonte: ABNT,2006

De acordo com essas etapas de implantação de SGA, temos as seguintes definições:

- 1) Política Ambiental: é definida a política ambiental, a empresa declara seus objetivos e metas ambientais
- 2) Planejamento: a empresa deve identificar com clareza os seus problemas ambientais para determinar medidas de ação para diminuir ou eliminar os problemas. Portanto é feito o levantamento dos aspectos e impactos ambientais. O plano de Gestão Ambiental elaborado nessa etapa é composto por objetivos e metas ambientais que serão definidos com o foco nos impactos ambientais significativos e nos requisitos legais a qual a empresa está submetida.
- 3) Implementação e Operação: a empresa inicia o desenvolvimento do plano estabelecendo responsabilidades, desenvolvendo treinamentos, comunicação, procedimentos operacionais e o plano de emergência, verificando se as metas ambientais estão sendo cumpridas.
- 4) Verificação e Ação Corretiva: a empresa avalia através do monitoramento das operações e de medições, se as metas estão sendo alcançadas. Se não estiverem sendo alcançadas, são realizadas as ações corretivas.

5) Análise crítica do SGA pela administração: através da análise o SGA é modificado objetivando aperfeiçoar a sua efetividade. O estágio de análise do SGA cria um ciclo de melhoria contínua.

Reis (1996, *apud* , Dora 2000, p.53) faz um alerta para o seguinte ponto “A certificação ISO 14001 não estabelece exigências absolutas para o desempenho ambiental além dos compromissos, expressos na política, de atender a legislação e regulamentos aplicáveis e de se buscar a melhoria contínua. A norma se aplica aos efeitos ambientais que possam ser controlados pela organização e sobre os quais se espera que a mesma tenha influência”.

Gonçalves (2004) ratifica:

ISO 14001 é uma norma de Gestão Ambiental, não de desempenho ambiental. Deste modo, ela define os elementos-chave que constroem um SGA sem definir com precisão, no entanto, o modo como devem ser organizados ou implementados. Assim, cada organização fica livre para adaptar o SGA as suas necessidades particulares. A ISO 14001 não define níveis, valores ou critérios de desempenho. Permitindo que cada organização estabeleça seus próprios objetivos e metas, levando em consideração os requisitos reguladores da legislação nacional, estadual e municipal, bem como requisitos organizacionais.

As normas da ISO 14000 diferentemente das legislações ambientais que regem determinadas organizações e setores da economia é estritamente voluntária. Portanto a empresa que a implementa demonstra a consciência e interesse, afim de gerir melhor sua organização com foco no meio ambiente e entende os inúmeros benefícios que a implementação de um SGA trás para a organização.

2.2 GESTÃO AMBIENTAL NA HOTELARIA

A demanda pelos serviços da hotelaria tem aumentado gradativamente ao longo dos anos, devido à expansão do segmento hoteleiro e do turismo no mundo, bem como os impactos ambientais provenientes dessas atividades. É necessário para o desenvolvimento sustentável desse segmento, que os procedimentos e as práticas existentes sejam revisados, e se insira a gestão ambiental como parte fundamental do planejamento organizacional.

Neste contexto, muitos hotéis estão despertando para a problemática ambiental e se movendo na direção de uma atitude ambientalmente responsável. Ferreira (2006) menciona que a indústria do turismo, em geral, e o setor de hotelaria, têm a obrigação e a

responsabilidade de fazer da ética ambiental parte integrante de suas metas gerenciais, já que dependem da “saúde” do meio ambiente para o sucesso de seus negócios.

Como afirma Fengler (2002), os hotéis de negócios como os ecológicos deverão tomar consciência de que, para serem competitivos no novo mercado, deverão se adequar a uma nova realidade que exige qualidade com comprometimento em minimizar os danos ambientais, por meio de uma produção limpa para manter sua sustentabilidade, sobrevivência e lucro.

As empresas mais rápidas em captar e agir a partir desses sinais tendem a ter uma grande vantagem competitiva em relação a seus concorrentes, que somente reagem quando as mudanças na sociedade se tornam perceptíveis na forma de novos comportamentos de consumo. GONÇALVES (2004).

Para implantação da gestão ambiental no segmento da hotelaria, este pode ser feito através de diversas práticas ambientais, bem como a inclusão de um SGA nos moldes do ISO 14001, por meio de certificações ambientais e dentre outras ferramentas e iniciativas sustentáveis.

No quadro 03 abaixo, estão dispostas certificações existentes que se aplicam aos os meios de hospedagem no âmbito nacional e internacional.

Quadro 03- Certificações existentes que se aplicam para os meios de hospedagem

Nacionais	<ul style="list-style-type: none"> - Classificação hoteleira. - Código de conduta ambiental roteiro do charme. - Selo Verde Guia Quatro Rodas - ISO 14001, certificação ambiental. - NBR 15401, Meios de Hospedagem, Sistema de Gestão da sustentabilidade, 2006. - Programa Bem Receber. - Programa Bem Receber Copa.
Internacionais	<ul style="list-style-type: none"> - Biosphere Hotel, certificação reconhecida pela UNESCO para o turismo responsável. - Earthcheck, certificação internacional para o setor de turismo. - Green Globe, certificação da administração e operação de empreendimentos do setor turístico . - GRI, Global Reporting Initiative, relatório de sustentabilidade. - GSTC, <i>The Global Sustainable Tourism Criteria, 2008</i>. - LEED, Leadership in Energy and Environmental Design.

Fonte: disponível em www.portalecohospedagem.com.br

Discorrendo sobre algumas dessas principais certificações, a saber, do Programa Bem receber, Bem Receber Copa e a norma ABNT NBR 15401:2006- Meios de Hospedagem -

Sistema de Gestão da Sustentabilidade, serão feitos breves comentários a seguir. Com respeito à norma ISO 14001- Gestão Ambiental e a Classificação Hoteleira, estas também estão descritas ao longo da fundamentação teórica.

O programa Bem Receber foi criado com propósito de garantir a sustentabilidade de empresas e destinos turísticos e tem como objetivo “estimular os integrantes do turismo, inclusive o próprio turista, para que suas atividades sejam ambientalmente equilibradas, economicamente viáveis, socialmente justas, culturalmente ricas e politicamente legítimas”. Em outras palavras, segundo o Ministério do Turismo o Bem Receber busca consolidar a autenticidade cultural, a inclusão social, a conservação do meio ambiente e a qualidade profissional como peças fundamentais para a preservação da atratividade e competitividade local, a viabilidade econômica e a contribuição para a qualidade de vida local

Os hotéis que fazem parte do Programa Bem Receber recebem um certificado se cumprir com todos os requisitos das normas de sustentabilidade. O Bem Receber é uma iniciativa do Instituto de Hospitalidade do Brasil e tem o apoio do Governo Federal, Sebrae, BID, entre outras entidades.

O Bem Receber Copa segue os mesmos parâmetros do Programa Bem Receber, no entanto sua ação envolve a qualificação profissional, que tem como objetivo possibilitar que o setor de turismo atinja padrões internacionais de qualidade e sustentabilidade nos serviços turísticos, direcionados para pessoas, empresas e destinos. O foco principal desse programa é com respeito ao grande evento a se realizar no Brasil, a Copa do Mundo em 2014.

Com relação à implantação da norma ABNT NBR 15401:2006 - Meios de Hospedagem - Sistema de gestão da sustentabilidade, foi desenvolvida no âmbito do Comitê de Turismo- ABNT/CB54 e foi publicada no final de outubro de 2006, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas- ABNT. A referência utilizada para sua elaboração foi a partir de outra norma já existente, desenvolvida pela Fundação Instituto da Hospitalidade, dentro do Programa de Certificação em Turismo Sustentável (PCTS)

O conteúdo da norma é direcionado ao aprimoramento da qualidade nos serviços e gestão, ao atendimento a legislação, a colocação do negócio ao mercado internacional, a preservação ambiental e cultural, consciência social, e desenvolvimento econômico-financeiro. (ABNT NBR 15401). Devido a complexidade de requisitos abordados, apenas três

hotéis no Brasil a implantaram, são: Hotel Canto das Águas e Hotel Lençóis na Chapada Diamantina e a Pousada Ville La Plage em Búzios.

As certificações nacionais e internacionais dispostas no quadro 03, possuem em comuns três principais características, todas são de caráter voluntário, seus requisitos para fins de obtenção da certificação são baseados no conceito da sustentabilidade e ambas elencam quais ações que devem ser implantadas, devendo ser cumpridas de forma integral pelo hotel que desejar obtê-las.

Há hotéis também que desenvolvem seu próprio modelo sustentável, é exemplo o programa de sustentabilidade da Rede internacional de hotéis, o Grupo Accor, líder do setor, presente em 140 países, com 158 mil colaboradores e representa mais de quatro mil hotéis espalhados pelo mundo.

O programa de sustentabilidade da Accor Hotels intitulado de PLANET 21, conta com 21 medidas, distribuída em 7 pilares: Saúde, Natureza, Carbono, Inovação, Local, Emprego e Diálogo. Veja no quadro 04 a seguir os objetivos do programa.

Quadro 04- PLANET 21- Accor Hotels

Saúde	1 Garantir interiores ecológicos- utilizarem produtos com rótulos ecológicos (produtos de manutenção, tintas ou revestimentos para o chão) 2 oferecer refeições equilibradas nos seus restaurantes 3 organizar medidas de prevenção de doenças para o hotel
Natureza	4 Reduzir o uso da água 5 Expandir a reciclagem de resíduos 6 Proteger a biodiversidade
Carbono	7 reduzir o uso de energia 8 reduzir a emissão de CO ² 9 aumentar o uso de energias renováveis
Inovação	10 encorajar o eco-design 11 promover a construção sustentável 12 introduzir tecnologias sustentáveis
Local	13 Organizar formação sobre o combate ao turismo sexual envolvendo crianças 14 apoiar compras responsáveis 15 preservar os ecossistemas locais, deixando, para tal, de consumir produtos do mar em vias de extinção
Emprego	16 organizar formações de aperfeiçoamento de idiomas para os seus colaboradores, desenvolver habilidades 17 fazer da diversão um trunfo 18 melhorar a qualidade de vida no trabalho
Diálogo	19 conduzir os negócios de forma aberta e transparente 20 envolver os hotéis franqueados 21 compartilhar o compromisso com os fornecedores

Fonte: Disponível em www.accorhotels.com

A Accor Hotels, também desenvolveu um projeto chamado Carta Ambiental com o objetivo de propor ações que minimizassem os impactos ambientais de seus empreendimentos. Lançada em 2000, continha 15 itens, em 2006, mais 50 itens foram incorporados. Atualmente a carta contém 65 pontos. Seus hotéis devem cumprir pelo menos 20 das ações estipuladas.

Entre os itens, destacam-se o uso de energia renovável e economia de energia graças à substituição de lâmpadas incandescentes pelas fluorescentes; o uso racional da água, conseguido com a implantação de redutores de vazão para evitar o desperdício; economia de água graças à sua reutilização desde o chuveiro e do lavatório para utilização em descargas de banheiro e, mais uma vez no que tange à água, captação durante as chuvas para lavagem de fachadas, quintais e jardins, sem falar na reciclagem completa do lixo. Essas são apenas algumas das ações. Veja abaixo no quadro 05 os Itens da Carta Ambiental do Grupo Accor.

Quadro 05: Itens da Carta Ambiental do Grupo Accor

INFORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO	01. Sensibilizamos os nossos colaboradores para a proteção ambiental 02. Integramos a preservação ambiental às nossas funções 03. Sensibilizamos os nossos clientes para a proteção ambiental 04. Propomos aos nossos clientes meios de transporte menos poluentes 05. Definimos os objetivos de restrição do consumo
ENERGIA	06. Analisamos os nossos consumos mensalmente 07. Fazemos uma lista das melhorias técnicas 08. Organizamos a manutenção preventiva 09. Garantimos a otimização da utilização das instalações técnicas 10. Instalamos um sistema de iluminação eficaz nas fachadas 11. Utilizamos lâmpadas fluorescentes compactas para a iluminação permanente (24 horas) 12. Utilizamos lâmpadas fluorescentes compactas nos quartos 13. Utilizamos Leds para painéis luminosos externos 14. Utilizamos Leds para sinalização das saídas de segurança 15. Utilizamos mini-bares econômicos nos hotéis 16. Isolamos as tubulações que transportam fluidos quentes/frios 17. Utilizamos caldeiras econômicas 18. Recuperamos a energia do sistema de ventilação 19. Utilizamos um sistema de ar-condicionado econômico de energia 20. Recuperamos a energia do sistema de climatização 21. Utilizamos painéis solares para a produção de água quente sanitária 22. Utilizamos painéis solares para o aquecimento da água das piscinas 23. Damos prioridade à energia verde
ÁGUA	24. Definimos os objetivos de controle do consumo 25. Analisamos os nossos consumos mensalmente 26. Utilizamos os redutores de débito nas torneiras 27. Utilizamos os redutores de débito nas duchas 28. Utilizamos banheiros econômicos no que diz respeito ao consumo de água 29. Utilizamos uma lavanderia econômica no que diz respeito ao consumo de água 30. Propomos uma reutilização das toalhas 31. Propomos uma reutilização dos lençóis 32. Eliminamos os sistemas de refrigeração nos quais há perda de água

	33. Utilizamos a água da chuva
ÁGUAS RESIDUAIS	34. Recolhemos os óleos alimentares utilizados 35. Recolhemos as gorduras alimentares 36. Tratamos ou encaminhamos para tratamento as águas residuais 37. Reciclamos as águas residuais
RESÍDUOS	38. Reciclamos as embalagens de papel/cartão 39. Reciclamos papéis, jornais e revistas 40. Limitamos a utilização de embalagens não reutilizáveis para o abastecimento do hotel 41. Reciclamos as embalagens de vidro 42. Reciclamos as embalagens plásticas 43. Reciclamos as embalagens metálicas 44. Organizamos uma triagem nos quartos 45. Limitamos a embalagem individual dos produtos de higiene nos quartos 46. Reciclamos os resíduos orgânicos do restaurante 47. Reciclamos os resíduos verdes dos jardins 48. Tratamos as pilhas/baterias do hotel 49. Tratamos as pilhas/baterias dos clientes 50. Reciclamos os resíduos elétricos e eletrônicos 51. Reciclamos os cartuchos 52. Tratamos os tubos/lâmpadas fluorescentes compactas
CAMADA DE OZÔNIO	53. Suprimimos as instalações que contêm CFC 54. Verificamos a estanquidade dos nossos equipamentos
BIODIVERSIDADE	55. Reduzimos a utilização de inseticidas 56. Reduzimos a utilização de herbicidas 57. Reduzimos a utilização de fungicidas 58. Utilizamos adubos orgânicos 59. Utilizamos plantas adaptadas ao contexto local 60. Regamos de forma equilibrada 61. Plantamos pelo menos uma árvore por ano 62. Participamos de ações pela preservação do ambiente local
COMPRAS ECOLÓGICAS	63. Utilizamos papel ecológico 64. Utilizamos produtos com rótulo ecológico 65. Favorecemos a agricultura biológica

Fonte: disponível em www.accorhotels.com

A implantação de práticas ambientais segundo a IHEI (1994), trás as seguintes vantagens para a hotelaria: oportunidades de redução de consumo e, conseqüentemente, os custos dos hotéis; preferência de hóspedes que levam em consideração os requisitos ambientais no momento de escolher o local onde querem se hospedar; melhoria da imagem da empresa perante seus empregados e demais partes interessadas; garantia de um ambiente seguro e saudável de trabalho; evitar problemas com a legislação; solução dos problemas ambientais globais e regionais; redução do consumo de água, energia e outros insumos.

Os hotéis que possuem a gestão ambiental trazem também um significativo papel a repassar aos novos clientes por meio da educação ambiental inserida na sua política hoteleira, permitindo que os hóspedes vivenciem uma experiência de conscientização ecológica importante, levando consigo novos valores. Muito embora muitos estrangeiros europeus e norte americano já trazem uma educação ambiental em suas atitudes ao se

hospedarem e estas entram em conformidade com a nova postura ambiental adotada pelos hotéis brasileiros. (SANTOS, SOUZA e BARBOSA, 2006)

É importante colocar à disposição do segmento hoteleiro informações acerca das iniciativas ambientais e implantação de práticas ambientais, no entanto para alcance dos benefícios advindos dessas práticas, é necessário conhecer as fontes geradoras de impactos negativos, para que assim possa ser feito o correto gerenciamento das atividades da hotelaria. No capítulo seguinte, será feita *a priori* uma elucidação dos impactos ambientais provenientes do setor do turismo, posteriormente serão descritos os principais impactos ocasionados pelos meios de hospedagem.

2.3 IMPACTOS AMBIENTAIS DO SEGMENTO DA HOTELARIA

Inicialmente é de total relevância conceituar o termo Impacto Ambiental para melhor entendimento de seus efeitos ao meio ambiente. De acordo com a norma NBR ISO-14001 impacto ambiental é caracterizado como sendo “toda ação ou atividade de uma organização, quer adversa ou benéfica, que produz alterações em todo o meio ambiente, ou apenas alguns de seus componentes”.

Segundo resolução do CONOMA de nº 001/86 considera-se impacto ambiental qualquer alteração das propriedades físicas, químicas e biológicas do meio ambiente, causada por qualquer forma de matéria ou energia resultante das atividades humanas que, direta ou indiretamente, afetam:

- I - a saúde, a segurança e o bem-estar da população;
- II - as atividades sociais e econômicas;
- III - a biota;
- IV - as condições estéticas e sanitárias do meio ambiente;
- V - a qualidade dos recursos ambientais.

Sánchez (2006) define impacto ambiental como “alteração da qualidade ambiental que resulta da modificação de processos naturais ou sociais provocada por ação humana”.

O impacto ambiental sendo este positivo ou negativo tem seu efeito produzido sobre um determinado aspecto ambiental. O Aspecto ambiental de acordo com a NBR ISO-14001 é definido como “elemento das atividades, produtos ou serviços de uma organização que pode interagir com o meio ambiente”.

Sendo assim pode-se melhor identificar o impacto ambiental quando se verifica a partir de qual aspecto ambiental ele provém. Esta associação permite o melhor gerenciamento dos aspectos ambientais em determinada atividade, a fim que se tenha resultados positivos de impacto ao meio ambiente. Como exemplo de aspectos ambientais, temos: emissões de gases, resíduos sólidos gerados, papel consumido na organização, efluentes, combustível consumido e como exemplos de impactos ambientais temos: poluição do solo, poluição do ar, contaminação do lençol freático, aquecimento global, poluição atmosférica, etc.

O impacto em turismo é o resultado da interação entre os turistas, as comunidades locais e os meios receptores. Ruschmann (1993) afirma: “Os impactos do turismo referem-se a gama de modificações ou seqüência de eventos, provocados pelo processo de desenvolvimento turístico nas localidades receptoras.”

De acordo com Cooper (2000), não é possível desenvolver turismo sem que ocorram impactos ambientais, mas é possível, com planejamento correto, gerenciar o desenvolvimento do turismo com o objetivo de minimizar os impactos negativos, ao mesmo tempo em que se estimulam os impactos positivos.

Franco (2006) afirma, relacionar a atividade turística com os aspectos ambientais, sociais e econômicos é de suma importância para o desenvolvimento planejado e sustentável do setor. O autor enfatiza que os danos e impactos causados pelo crescimento descontrolado da atividade podem ser, e em muitos casos são, irreversíveis.

Ribeiro (2008) informa que os impactos negativos da atividade turística sobre o meio ambiente, mais visíveis são: qualidade da água e do ar; os esgotos que são jogados na água irão aumentar os problemas de poluição; a caça e a pesca predatória; as dunas de areia podem sofrer erosão por uso demasiado; a vegetação pode ser destruída por caminhadas; a construção de uma estrutura turística pode danificar a imagem natural; o lixo deixado pode prejudicar a vida da fauna e flora etc.

Com relação ao impacto ambiental das atividades e operação de um hotel, segundo Cooper (2000), este é variado e complexo abrangendo itens como: uso de água e energia, resíduos sólidos, efluentes orgânicos, emissão de CFC, descarte de resíduos e contaminação do solo e da água, entre outros.

No quadro 06, a seguir, são apresentados os principais aspectos e impactos ambientais das atividades operacionais de um hotel. A tabela foi construída a partir da metodologia da norma ABNT NBR 15401 para a classificação de aspecto e impactos ambientais nos meios de hospedagem.

Quadro 06: Principais aspectos e impactos ambientais nas atividades de um hotel

Atividade / Serviço	Aspectos Ambientais	Impactos Ambientais
Lavanderia	Consumo de água e energia Resíduos Alcalinos graxo(detergentes)	Redução de disponibilidade hídrica, esgotamento recursos naturais e alteração qualidade das águas
Banheiros / Vestiários	Consumo água e energia Efluentes orgânicos (DBO) Resíduos Alcalinos Resíduo sólido doméstico	Esgotamento recursos naturais Alteração qualidade das águas Ocupação aterros sanitários (solo) Ocupação aterros sanitários (solo)
Cozinha	Consumo de água e energia Efluentes Oleosos Resíduo sólido doméstico	Esgotamento recursos naturais Alteração qualidade das águas Ocupação aterros sanitários (solo)
Restaurante / Bar	Consumo de energia elétrica Resíduo sólido doméstico	Alteração da qualidade da água Ocupação aterros sanitários (solo)
Elevadores	Consumo de energia elétrica	Esgotamento de recursos naturais
Ar Condicionado	Consumo de energia elétrica Emissões de CFCs	Esgotamento recursos naturais Ataque à camada de ozônio
Aquecedor água	Consumo energia Emissões de CO, NO ²	Esgotamento recursos naturais Alteração qualidade do ar
Equipamentos geral	Consumo de energia elétrica	Esgotamento recursos naturais
Operação Gerador Energia Elétrica	Consumo combustível Emissões de CO, NO ² Emissão de Ruídos	Esgotamento recursos naturais Alteração qualidade do ar Poluição Sonora
Manutenção máquinas	Resíduos óleos e graxa	Contaminação solo ou da água
Limpeza Caixa de Gordura	Efluentes orgânicos	Alteração qualidade das águas
Recepção	Consumo energia elétrica Resíduo sólido doméstico	Esgotamento recursos naturais Ocupação aterros sanitários (solo) Equipamentos com Eficiência Energética

Fonte: Adaptada da ABNT NBR 15401:2006

Quanto ao consumo da água, importante recurso, é perceptível a sua grande demanda para diversas atividades do hotel, desde cozinha, banheiros/vestiários, serviços de lavanderias e como principal impacto ambiental temos o esgotamento deste recurso que deve ser utilizada de forma racional e minimizada, a fim também que se evite contaminação nas principais fontes fornecedoras de água.

O consumo de energia elétrica existe em praticamente todas as atividades desempenhadas pelo estabelecimento, nas atividades da recepção, restaurante/bar, operação de elevadores, ar-condicionado, uso de equipamentos e maquinários em geral. Como impacto ambiental, temos: alteração da qualidade da água e esgotamento deste recurso.

A geração de resíduos sólidos está presente na cozinha que produz resto de comidas, no descarte de diversos tipos de embalagens, provém também dos restaurante/bar, dos dejetos dos banheiros. Outros tipos de resíduos orgânicos, efluentes oleosos e emissões de gases provenientes das atividades de um hotel produzem também impacto significativo na contaminação da água, do solo e do ar.

Os serviços prestados por um hotel por envolver diversas atividades e diversos tipos de impactos ambientais, deve promover uma série de medidas mitigadoras para cada aspecto ambiental.

2.4 CARACTERIZAÇÃO DO SEGMENTO DA HOTELARIA

O setor de prestação de serviços é um dos que mais cresce economicamente no mundo, superando a indústria de bens de produção. O turismo ocupa hoje papel relevante na economia mundial, gera no mundo uma receita de mais de US\$ 950 bilhões, valor desembolsado por cerca de 900 milhões de viajantes que circulam o mundo todos os anos.

O conceito de turismo determinado pela Organização Mundial de Turismo - OMT, é definido por “atividades que as pessoas realizam durante viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras”

A Organização Mundial do Turismo (OMT) destaca o fato de que o turismo enriquece indivíduos, famílias e comunidades inteiras, tratando-se da maior atividade do comércio internacional, empregando milhões de pessoas, direta ou indiretamente, em hotéis, transportadoras, locadoras de veículos, lavanderias, agências turísticas, lojas de *souvenires*, restaurantes, fazendas, artes e artesanato, entre outros, e reunindo, ao todo, cerca de 56 segmentos da economia. Acrescenta ainda que o turismo contribui para a ativa preservação do patrimônio histórico no mundo e, conseqüentemente, é uma atividade que promove o desenvolvimento intersetorial, em função do efeito multiplicador dos investimentos.

Para o maior desenvolvimento do setor de turismo no Brasil foram identificados por Gorini e Mendes 2005, de forma geral, alguns pontos críticos e oportunidades, ver quadro 07 abaixo.

Quadro 07 – Pontos Críticos e Oportunidades do setor do turismo no Brasil

Pontos Críticos	• baixo grau de articulação entre os setores governamentais e entre os setores
-----------------	--

	<p>público e privado;</p> <ul style="list-style-type: none"> • deficiências na gestão e operacionalização da infra-estrutura básica (saneamento, água, energia, transportes) e turística; • falta de uma adequada infra-estrutura de transporte aos turistas, incluindo os preços ainda elevados das passagens aéreas domésticas, a carência de vôos entre a maioria das cidades, o aproveitamento insignificante dos transportes ferroviário, marítimo e fluvial, assim como as rodovias em mau estado de conservação; • elevada concentração no segmento das operadoras de turismo, provocando forte pressão sobre os preços de hotelaria, companhias aéreas e outros segmentos; • nível insatisfatório de segurança aos turistas nos grandes centros urbanos; • burocracia e custos envolvidos nos processos de concessão de vistos, em especial a turistas norte-americanos; • insuficiência de estatísticas sobre o turismo brasileiro; • qualificação profissional insuficiente dos recursos humanos, tanto no âmbito gerencial quanto nas habilidades específicas operacionais; • qualidade ainda insuficiente e pouca diversidade de produtos turísticos ofertados nos mercados nacional e internacional; • dificuldades de acesso e condições de crédito, de forma geral, inadequadas, em termos de prazos, garantias e formas de pagamento, em especial para os segmentos intensivos em capital e cujos investimentos apresentam longos prazos de maturação; e • significativo grau de informalidade no setor.
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • crescente participação de cadeias internacionais, com aprimoramento da mão-de-obra e gestão profissionalizada; • aumento do número de vôos diretos entre as principais cidades de países emissores de turistas e as cidades brasileiras de seus destinos; • vocação para o ecoturismo, por exemplo existem 55 parques nacionais terrestres no Brasil ainda muito pouco explorados; • incremento da promoção do país como destino factível durante todo o ano; e • Plano Nacional de Turismo, além do anteprojeto de Lei Geral do Turismo, que prevê a concessão de prioridade pelas instituições oficiais de crédito ao financiamento aos empreendimentos do setor.

Fonte: GORINI e MENDES 2005

O Brasil embora apresente um grande potencial turístico e o seu setor tenha crescido significativamente nos últimos anos, ainda precisa superar os seguintes gargalos apresentados, para que assim seus efeitos positivos alcance proporções maiores e mais sólidas no país. O desenvolvimento do setor deve ser atrelado ao conceito da sustentabilidade.

Dentre os diversos segmentos que compõe o setor do turismo, os meios de hospedagem segundo o IBGE(2011) é considerado como um dos mais importantes, pois representam a base de permanência temporária do turista no destino escolhido.

A expansão da hotelaria tem início na década de 1970, estimulada pelo crescimento do número de viagens, possibilitado pelo desenvolvimento da infra-estrutura dos transportes aéreo e rodoviário. Também contribuíram para o desenvolvimento de novos empreendimentos o elevado nível de atividade econômica no período e os incentivos para os investimentos no setor de turismo oferecidos pela Embratur, a partir da segunda metade da década de 1960, assim como os financiamentos do BNDES e os incentivos fiscais.

A partir de 1994, com o fim do processo inflacionário e o começo de um novo ciclo de crescimento econômico, iniciou-se uma fase de expansão da demanda hoteleira no Brasil. O crescimento da renda da população e dos investimentos de empresas nacionais e estrangeiras no país, notadamente em infra-estrutura, impactou o aumento do número de viagens domésticas, assim como o aumento da entrada de turistas estrangeiros. Esse período foi também marcado pelo início de um processo de reorganização e diversificação do setor, cabendo mencionar o desenvolvimento de novos empreendimentos.

O segmento hoteleiro brasileiro atualmente está atravessando um momento de crescimento e grande desenvolvimento, em função do aumento no fluxo de turistas e de viajantes a negócios, o que tem atraído atenção de empresários e investidores tanto nacionais como estrangeiros.

O crescimento do parque hoteleiro e a importância do turismo na economia brasileira podem ser comprovados pelo surgimento, em nosso mercado, de cadeias nacionais e pela chegada de grandes grupos internacionais de hotéis, *resorts* e parques temáticos (ABIH, 2002).

Segundo Beni (1997), A empresa hoteleira é um dos elementos essenciais da infra-estrutura, constitui um dos suportes básicos para o desenvolvimento do turismo no país. É, pois necessário serem criadas redes de hotéis ou similares que satisfaçam as exigências das demandas interna e receptiva, tanto no que se refere à qualidade dos serviços quanto ao conforto.

As empresas do setor turismo brasileiro segundo dados do Ministério do Turismo registraram aumento no faturamento médio de 18,3% em 2011, os fatores que sustentaram o

crescimento das atividades apontados por empresários do setor, foram: o fortalecimento da economia nacional, o aumento da demanda por viagens e investimentos, a expansão do volume de operações e a imagem favorável do Brasil no exterior.

Outro compositor importante desse segmento é a intensiva utilização em mão-de-obra, haja vista que a maior parte das atividades refere-se ao atendimento aos hóspedes. Por essa razão, a qualificação da mão-de-obra é considerada fundamental para a qualidade dos serviços. Os empreendimentos hoteleiros são também intensivos em capital e têm o perfil dos investimentos do segmento imobiliário, esta pouca flexibilização dificulta a promoção de alterações substanciais nos projetos implantados e em sua localização.

Outra característica intrínseca ao segmento hoteleiro é a sazonalidade a que está exposto, resultado do nível de procura por hospedagem, que tem picos e quedas de utilização em determinados períodos, em geral denominados de alta, média e baixa temporadas. (MATTOS, 2004).

Os principais agentes da hotelaria são os proprietários dos bens imóveis, explorados comercialmente como meios de hospedagem, e as empresas operadoras, responsáveis pela administração e gerenciamento dos empreendimentos. A separação entre propriedade e gestão na hotelaria é mais evidente no segmento representado pela grande hotelaria, que engloba os grupos e as empresas que operam redes domésticas ou internacionais de estabelecimentos de médio e grande porte. Ser somente operador ou ter também a propriedade do imóvel é estratégia que varia conforme o grupo empreendedor. (GORINI E MENDES, 2005)

Os hotéis independentes, em geral, são administrados pelos próprios proprietários. Os hotéis precisam investir com regularidade na modernização das instalações e na manutenção da infra-estrutura, como forma de assegurar ou expandir a sua participação de mercado. A desatualização ou o envelhecimento podem gerar desvantagens na competição e induzir a uma redução nos preços das tarifas para manter os níveis médios de ocupação.

A base da oferta existente da indústria hoteleira no Brasil é formada ainda hoje por hotéis de pequeno e médio porte, freqüentemente de propriedade familiar. (RODRIGUES, 2002). Em geral, o aumento de investimentos no setor hoteleiro responde à situação econômica do país, porém com uma certa defasagem. Já o crescimento da demanda, diretamente associado ao crescimento da renda, responde mais prontamente ao crescimento da economia.

2.4.1 Classificação dos Meios De Hospedagem

A Classificação hoteleira é determinada pelo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), desenvolvido pelo Ministério do Turismo. A classificação é reconhecida como um instrumento de divulgação de informações claras e objetivas sobre os meios de hospedagem, sendo um importante mecanismo de comunicação com o mercado.

O SBClass está fundamentado em uma série de requisitos em que os meios de hospedagem devem atender para garantir uma categoria pretendida, estes são divididos em **Infraestrutura** - vinculados às instalações e aos equipamentos; **Serviços** - vinculados à oferta de serviços e **Sustentabilidade** - vinculados às ações de sustentabilidade (uso dos recursos, de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações).

A classificação define os Tipos de estabelecimento de acordo com o Art. 7º e as Categorias, presente no Art. 8º. Para as definições de Tipos de estabelecimento, os meios de hospedagem devem possuir as respectivas características distintivas:

I - HOTEL: estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária;

II - RESORT: hotel com infra-estrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento;

III - HOTEL FAZENDA: localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo;

IV - CAMA E CAFÉ: hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento resida;

V - HOTEL HISTÓRICO: instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida;

VI - POUSADA: empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou

bangalôs;

VII - FLAT/APART-HOTEL: constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação.

Para cada tipo determinado de hospedagem seguem as correspondentes categorias, ver quadro 08 a baixo:

Quadro 08- Tipo do Meio de Hospedagem e Categoria

Tipo do Meio de Hospedagem	Categorias
Hotel	1 a 5 estrelas
Resort	4 e 5 estrelas
Hotel Fazenda	1 a 5 estrelas
Cama e Cafê	1 a 4 estrelas
Hotel Histórico	3 a 5 estrelas
Pousada	1 a 5 estrelas
Flat/Apart-hotel	3 a 5 estrelas

Fonte: Ministério do Turismo

A adesão e adoção da classificação pelos meios de hospedagem é estritamente voluntária e possibilita a concorrência justa entre os meios de hospedagem do país, auxiliando turistas, brasileiros e estrangeiros, em suas escolhas.(Ministério do Turismo).

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para alcance dos objetivos propostos a pesquisa se caracteriza como exploratória-descritiva. A pesquisa exploratória, quanto aos fins, segundo Vergara (2000), é realizada em área na qual a pouco conhecimento científico acumulado ou sistematizado. Por tratar-se de uma pesquisa que busca explorar conceitos e fatos de pouca bibliografia. É um estudo novo no mercado atual.

A pesquisa também é descritiva, pois, quanto aos fins, expõe características de determinada população ou determinado fenômeno. Neste trabalho, busca-se expor características do fenômeno da inserção de práticas ambientais no segmento da hotelaria.

Quanto ao método utilizado foi realizado um estudo de caso no Hotel Verdegreen da cidade de João Pessoa-PB. O estudo de caso é um método de pesquisa que utiliza, geralmente, dados qualitativos, coletados a partir de eventos reais, com o objetivo de explicar, explorar ou descrever fenômenos atuais inseridos em seu próprio contexto. Caracteriza-se por ser um estudo detalhado e exaustivo de poucos, ou mesmo de um único objeto, fornecendo conhecimentos profundos (Yin, 1990).

Além disto, o estudo de caso é útil para investigar novos conceitos, bem como para verificar como são aplicados e utilizados na prática elementos de uma teoria (Yin, 2009).

Quanto ao instrumento de coleta de dados, foi utilizado um roteiro de entrevista, semi-estrutura. A entrevista semi-estruturada é o tipo de entrevista no qual o pesquisador estabelece uma direção geral para a conversação e persegue os tópicos específicos levantados pelo respondente. Idealmente o respondente assume a maior parte da conversação. Um dos pontos positivos desse tipo de entrevista é a flexibilidade. (Babbie, 2001).

O roteiro de entrevista foi elaborado com base na norma ABNT NBR 15401 - Meios de Hospedagem- Sistema de Gestão da Sustentabilidade, utilizando especificamente os requisitos ambientais da norma que atendem a promoção do turismo sustentável, bem como variáveis ambientais identificadas em outros trabalhos técnicos e científicos revisados do levantamento da literatura.

As práticas ambientais investigadas foram alocadas nas seguintes dimensões: Conservação e gestão do uso de água; Eficiência Energética; Seleção e uso de Insumos; Arquitetura, impactos da construção e preservação de área verde; Emissões, efluentes e resíduos sólidos e Gerenciamento.

A respondente foi à responsável pelo departamento de sustentabilidade da empresa, a entrevista se deu “in loco” com duração total de três horas, foi realizada no dia 08 de agosto de 2013. Após a coleta de dados, foi possível conhecer as instalações do Hotel e verificar credibilidade nas informações repassadas.

À análise dos dados, se deu de maneira qualitativa, utilizando os dados obtidos através da entrevista, os dados secundários (site, folders, informativos do hotel) e da observação não participativa feita através da visita a todas as instalações do hotel, seguida por explicações a cerca de cada área visitada.

Procurou-se relacionar as práticas utilizadas pelo hotel, e o disposto na literatura, bem como os ganhos ambientais advindos de tais práticas e a dificuldades inerentes para sua inserção. Comparações também foram feitas a partir dos dados dispostos no referencial teórico para nortear o contexto no qual o Hotel aplica suas práticas ambientais em comparação com o Grupo Accor Hotels, referência e líder de mercado no segmento da hotelaria.

A partir da metodologia definida, na seguinte seção, será exposta a caracterização da empresa estudada, os resultados encontrados e analisados de acordo com os objetivos do trabalho.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 O HOTEL VERDEGREEN

O hotel Verdegreen está localizado na cidade de João Pessoa-PB, considerado referência em hospedagem sustentável no país, pertence ao grupo Cadis 3, o grupo tem sede no estado de Fortaleza, Ceará, onde possui diversos negócios no ramo de construção e mobiliária. Hotel Verdegreen foi inaugurado em seis de dezembro de 2008, seu projeto levou sete anos para ser concluído e foi todo pensado para que a gestão do Hotel fosse voltada para a sustentabilidade.

O Hotel possui 140 UH (Unidades Habitacionais), 91 funcionários, a sua classificação dentro da categoria de estabelecimento, definida pelo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) é considerado Hotel Superior/muito confortável, quatro estrelas, com foco no turismo corporativo. Nas instalações do hotel há uma unidade habitacional apropriada para cegos e cadeirantes, esta possui todas as informações disponíveis para o hóspede com letras em Braille, desde as listas de ramais, canais de TV e produtos do frigobar, o cardápio do restaurante do Hotel possui também o menu em Braille, visando assim ampliar a acessibilidade dos deficientes visuais que visitam o local.

O Hotel possui certificação ambiental e alguns prêmios, entre eles a ISO 14001- para Gestão Ambiental, Certificado de Excelência 2012 e 2013 da TripAdvisor, que o coloca entre os 10% das empresas com melhor desempenho em todo o mundo. Prêmio Guia Quatro Rodas, recebeu atualmente o Travelers' Choice 2013, prêmio concedido pelo site de viagens TripAdvisor aos 25 melhores hotéis brasileiros.

A seguir serão descritas as práticas ambientais utilizadas pelo hotel.

4.2 PRÁTICAS UTILIZADAS PELO HOTEL VERDEGREEN E SEUS RESPECTIVOS GANHOS AMBIENTAIS

4.2.1 Conservação e Gestão do Uso de Água

A indústria turística usa em excesso os recursos d'água em hotéis, em piscinas e para o uso pessoal, o que gera grande volume de resíduos d'água que saturam a rede de esgoto, ou, quando esta não existe, contaminam o lençol freático.

Dentre as ações de conservação e gestão da água, o hotel utiliza dispositivos para economia da água, como sensores infravermelhos nas pias, válvulas redutoras de consumo em banheiros, lavabos, o chuveiro possui controle de vazão. As descargas possuem duplo acionamento, para resíduos sólidos, são despejados 6 litros de água e para resíduos líquidos 3 litros.

O hotel faz o monitoramento específico sobre o consumo de água por meio de planilhas no qual é verificado o valor da conta em relação à ocupação por determinados períodos (considerando a sazonalidade), e essa comparação é feita mensalmente para efeito de controle, segundo dados da assistente de sustentabilidade, o Hotel adotava medidas para redução do consumo da água, mas não mensurava os dados e não os controlava, essa ação só foi inserida a partir de 2012 com a implantação do Sistema de Gestão Ambiental.

Há um programa específico para trocas não diárias de roupa de cama e toalhas, em cada UH (Unidade Habitacional) existe um cartão que deverá ser deixado pelo hóspede na cama, indicando se deseja ou não que a troca seja feita.

O Hotel também realiza captação e armazenamento de águas pluviais, sua principal destinação é para rega dos jardins e descargas dos banheiros. Outro componente importante é utilização de águas residuais, que podem ser destinados à lavagem de carros e pisos, no entanto o Hotel não utiliza desta prática.

O uso racional da água e o reaproveitamento da água da chuva contribuem para redução do impacto a respeito do esgotamento dos recursos naturais e da disponibilidade hídrica da região.

4.2.2 Eficiência Energética

Em relação à Eficiência Energética o Hotel adota quase todas as práticas ambientais a qual foi questionado, utiliza medidas para minimizar o consumo de energia, fazendo valer utilização de todos os equipamentos com eficiência energética conceito A, determinado pelo INMETRO. No momento estão fazendo a substituição dos frigobares do Hotel pelos de menor

impacto ambiental negativo, a troca está sendo feita gradualmente a um número equivalente a cinco frigobares por mês.

O hotel controla e registra o consumo de energia por meio de planilhas, no qual são lançados os dados das contas de energia e assim pode ser feito o monitoramento do seu consumo, ação esta implantada a partir de 2012, igualmente ao consumo de água. O Hotel dentro do seu sistema de gestão ambiental possui metas de redução de 5 % ao ano para ambos os principais consumos, energia e água.

Para assegurar que as luzes e equipamentos elétricos permaneçam ligados apenas quando necessários, nas UH existem um sistema de desligamento automaticamente, no quarto que a ser fechado pelo cartão-chave desliga imediatamente todos os equipamentos e luzes, o ar condicionado possui também um controle automático onde se desliga se as janelas estiverem abertas. Outro desligamento automático da parte elétrica está presente no funcionamento do refeitório, que é programado para funcionar apenas nos períodos de 6:00 às 8:00, 11:00 às 13:00 e entre 17:00 às 19:00. Segundo informações da entrevistada os funcionários tinham o hábito de deixarem as luzes e demais equipamentos do refeitório ligados sem necessidade e fora de uso, essa medida trouxe economia significativa na composição das práticas para redução de consumo energético.

O Hotel Verdegreen faz uso de fontes de energia renováveis, como placa solares com destinação para produzir energia nos aquecedores dos chuveiros. No que se refere à arquitetura da construção, dentre as técnicas conhecidas para maximizar a eficiência energética, o hotel faz valer apenas a otimização da iluminação natural, não se utiliza de ventilação natural, otimização de sombra, isolamento térmico de paredes e forros.

4.2.3 Seleção e Uso de Insumos

O hotel possui critérios para seleção de fornecedores na compra de seus produtos, a gerencia utiliza uma planilha, onde os principais critérios são: pronta- entrega, custo atendimento, se possui o controle da vigilância sanitária e/ ou licença ambiental, para determinados produtos. O Hotel só compra de fornecedores que apresente suas documentações em dia, pois de acordo com a fala da entrevistada Hotel Verdegreen é responsável por impactos ambientais negativos indiretos também.

O hotel prega o consumo responsável em relação à sustentabilidade, uma vez que seus produtos de limpeza são todos biodegradáveis, neutros ou formulado a partir de matérias primas não corrosivas e não tóxicas, para garantir a procedência do produto é exigido do fornecedor a ficha técnica, FISPQ (Ficha de Informações de Segurança de Produto Químico) que contém dados sobre suas propriedades, riscos de uso e medidas de proteção, segurança à saúde e ao meio ambiente.

Os sabonetes e cosméticos para o uso dos clientes e trabalhadores são biodegradáveis e utiliza-se de dosadores para esses produtos evitando desperdícios.

O Hotel efetua inspeção periódica para assegurar o controle de pragas, quanto à validade dos produtos de higiene e limpeza, as compras realizadas pelo Hotel são quinzenais ou semanais, seus produtos nunca chegam a se vencerem, de acordo com a entrevistada.

4.2.4 Arquitetura, Impactos da Construção no Local e Preservação de Área Verde

Na construção do hotel foi utilizado cimento menos poluente, optou-se por fornecedores de produtos locais e a menos de 80 km de distância, utilização de cerâmicas naturais. A mobília do hotel é todo feita com madeira certificada de reflorestamento, artigos de decoração são do artesanato local e produtos de ecodesign.

No planejamento do Hotel foi feito a introdução de paisagismo, um jardim suspenso foi elaborado e inserido nas instalações do hotel, o hotel possui também uma horta orgânica com cultivo de 13 itens, dentre eles: pimenta, hortelã, cebolinha, rúcula, salsa, coentro, alho poró, mostarda, manjericão, quiabo, almeirão e outros, esta horta abastece setenta por cento do consumo dessas hortaliças para elaboração de pratos do Restaurante do Hotel, o Cintron.

4.2.5 Emissões, Efluentes e Resíduos Sólidos

O hotel utiliza a abordagem dos 3 R's, Reduzir, Reutilizar e Reciclar minimizando a produção dos resíduos gerados. O Hotel zela por medidas de não desperdício, consumo responsável, reutiliza o outro lado da folha, impressões sempre na opção vice-versa, aquisição preferencial de produtos em embalagens para grandes quantidades, evita-se o uso de embalagens descartáveis. Há prática da coleta seletiva, com a participação dos hóspedes, funcionários, visitantes e fornecedores, onde os itens coletados como jornais, revistas, papéis

em geral, papelão, vidros e alumínios são destinados à cooperativas para uso de reciclagem, existe um local específico e vedado para resíduos sólidos, intitulada Central de Resíduos e uma câmara fria para resíduos orgânicos.

Das opções de práticas questionadas com relação ao quesito, reutilização dos resíduos orgânicos, esta não é feita, segundo a entrevistada o Hotel tem dimensão muito compacta, encontra-se em área urbana e não disponibiliza de espaço para tal medida, uma vez que esta já foi considerada pela gerência, na qual havia o intuito de se fazer compostagem. Também declara a entrevistada que não existe órgão específico para o recolhimento desses tipos de resíduos que pudessem ser aproveitados para produção de adubo orgânico, como por exemplo.

Quanto aos efluentes oleosos, não é apropriado que sejam jogados na pia, pois pode vir a contaminar grande quantidade de água e até mesmo obstruir as tubulações ou servir de atrativos de baratas e ratos. O hotel tem a iniciativa de coletar o óleo utilizado na cozinha e dispõe para cooperativas que coletam de 15 em 15 dias que reciclam esse material.

A destinação correta dos resíduos e efluentes reduz a ocupação dos aterros sanitários, evita-se alteração qualidade das águas, contaminação do lençol freático e poluição do solo.

Quanto às emissões para o ar (gases e ruído) é utilizado medidas para minimizarem a emissão de ruídos, que possam causar poluição sonora. Os equipamentos como o aspirador de pó e o gerador de energia quando necessárias utilizações, não estão acima do nível do som permitido por lei, que é 60 decibéis. Todo o chão dos corredores dos quartos é revestido com um carpete para que haja quebra de som das passadas dos hóspedes e funcionários, evitando um possível incômodo aos hóspedes.

O Hotel se preocupa com a boa qualidade do ar, utiliza medidas para a eliminação dos odores originários de instalações, equipamentos e preparação de alimentos.

4.2.6 Gerenciamento

O hotel realiza trabalhos educativos com os hóspedes, por meio de informativos, cartilhas, e uso de painéis, a maioria dessas práticas foram postas em ação após a implementação do Sistema de Gestão Ambiental com base nas diretrizes da ISO14001. O Hotel por contribuir com a Sustentabilidade atrai diversos fornecedores que oferecem

produtos ecologicamente corretos como, colchões, lençóis e produtos específicos para atividades de hotelaria.

A administração do hotel conta com o auxílio de uma empresa de consultoria ambiental que define os treinamentos necessários para a conscientização colaboradores e bom funcionamento das atividades do hotel. São exemplos de alguns treinamentos realizados com as seguintes abordagens: Aspectos e Impactos Ambientais, Coleta Seletiva, Linguagem de Gestão, entre outros.

Com a implantação do SGA houve redução de custos comprovadas por meio das planilhas de consumo de água e energia, aumentou-se a credibilidade do hotel, diversas empresas de renome nacional procuram o Verdegreen para se hospedarem, como Alpargatas, Petrobrás, CHEFS e outras.

O Hotel avalia a satisfação dos clientes por meio de um questionário, intitulado Avaliação de serviços que avalia todos os serviços prestados pelo hotel. O mesmo espera que todos os serviços tenham pelo menos noventa por cento dos dados contabilizados entre bom e excelente, se algum serviço dá um valor inferior a esta porcentagem o mesmo é reavaliado.

Outras ações intencionadas aos hóspedes, funcionários, fornecedores e sociedade em geral, são a campanha antitabagismo e a elaboração de uma cartilha educativa com dicas sobre preservação ambiental, buscando estimular a economia de água, energia e redução de resíduos sólidos e efluentes oleosos, como também, redução na emissão de poluentes e ruídos no ambiente, através de práticas ambientais sugeridas pelo hotel.

O hotel também desenvolveu um programa para estimular os hóspedes a colaborar com sugestões de ações sustentáveis que possam ser adotadas pelo hotel, chamado de Atitude Verde Interativa. Os hóspedes contemplados com a escolha de suas ideias são beneficiados com duas diárias no hotel. A confecção de sacolas de tecido para serem oferecidas aos hóspedes, destinadas às compras, foi uma das ações sugeridas e adotadas pelo hotel. Outra sugestão adotada é a campanha de redução do lixo durante as refeições, onde o hóspede colabora colocando no seu prato apenas o necessário.

Entre outras ações, o hotel conta com a participação de funcionários, fornecedores e hóspedes em palestras destinadas a instituições educacionais, que buscam enriquecer seu conhecimento sobre sustentabilidade; distribui sementes de plantas para o incentivo de um mundo mais sustentável; visita as escolas dando palestras sobre sustentabilidade, horta orgânica, coleta seletiva, ações que visam preservar o planeta; dá acesso à visitas de alunos e hóspedes na horta orgânica do hotel.

Os principais ganhos adquiridos através da adoção de práticas ambientais foram o comprometimento da equipe, maior organização empresarial e redução de impactos negativos ao meio ambiente.

No balanço geral que pode ser feito quanto às práticas adotadas pelo hotel, o Hotel Verdegreen é um exemplo nítido de excelência e gestão ambiental existente, estudos no segmento da hotelaria verificam que a inserção de práticas ambientais em hotéis que possuem algum tipo de certificação, em especial a ISO 14001, são muito mais eficazes em relação aos hotéis que não possuem nenhum tipo de certificação, tal consequência é atrelada as constantes auditorias por qual o empreendimento é submetido para conseguir a certificação ISO.

4.3 PRÁTICAS AMBIENTAIS UTILIZADAS PELO HOTEL VERDEGREEN COMPARADA COM A PROPOSTA AMBIENTAL DO GRUPO ACCOR

A seguir foram verificadas as práticas ambientais realizadas pelo Hotel Verdegreen em comparação com a proposta ambiental do Grupo Accor Hotels. Ver quadro 09 abaixo.

Quadro 09 Práticas ambientais do Grupo Accor Hotels adotadas pelo Verdegreen

Especialidade	Práticas Ambientais do Grupo Accor adotadas pelo hotel Verdegreen	SIM	NÃO
INFORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO	01. Sensibilizamos os nossos colaboradores para a proteção ambiental	X	
	02. Integramos a preservação ambiental às nossas funções	X	
	03. Sensibilizamos os nossos clientes para a proteção ambiental	X	
	04. Propomos aos nossos clientes meios de transporte menos poluentes		X
	05. Definimos os objetivos de restrição do consumo	X	
ENERGIA	06. Analisamos os nossos consumos mensalmente	X	
	07. Fazemos uma lista das melhorias técnicas	X	
	08. Organizamos a manutenção preventiva	X	
	09. Garantimos a otimização da utilização das instalações técnicas	X	
	10. Instalamos um sistema de iluminação eficaz nas fachadas	X	
	11. Utilizamos lâmpadas fluorescentes compactas para a iluminação permanente (24 horas)	X	
	12. Utilizamos lâmpadas fluorescentes compactas nos quartos	X	
	13. Utilizamos Leds para painéis luminosos externos	X	
	14. Utilizamos Leds para sinalização das saídas de segurança	X	
	15. Utilizamos mini-bares econômicos nos hotéis	X	
	16. Isolamos as tubulações que transportam fluidos quentes/frios	X	
	17. Utilizamos caldeiras econômicas	X	

	18. Recuperamos a energia do sistema de ventilação	X	
	19. Utilizamos um sistema de ar-condicionado econômico de energia	X	
	20. Recuperamos a energia do sistema de climatização	X	
	21. Utilizamos painéis solares para a produção de água quente sanitária	X	
	22. Utilizamos painéis solares para o aquecimento da água das piscinas		X
	23. Damos prioridade à energia verde	X	
ÁGUA	24. Definimos os objetivos de controle do consumo	X	
	25. Analisamos os nossos consumos mensalmente	X	
	26. Utilizamos os redutores de débito nas torneiras	X	
	27. Utilizamos os redutores de débito nas duchas	X	
	28. Utilizamos banheiros econômicos no que diz respeito ao consumo de água	X	
	29. Utilizamos uma lavanderia econômica no que diz respeito ao consumo de água	X	
	30. Propomos uma reutilização das toalhas	X	
	31. Propomos uma reutilização dos lençóis	X	
	32. Eliminamos os sistemas de refrigeração nos quais há perda de água	X	
	33. Utilizamos a água da chuva	X	
ÁGUAS RESIDUAIS	34. Recolhemos os óleos alimentares utilizados	X	
	35. Recolhemos as gorduras alimentares	X	
	36. Tratamos ou encaminhamos para tratamento as águas residuais		X
	37. Reciclamos as águas residuais		X
RESÍDUOS	38. Reciclamos as embalagens de papel/cartão	X	
	39. Reciclamos papéis, jornais e revistas	X	
	40. Limitamos a utilização de embalagens não reutilizáveis para o abastecimento do hotel	X	
	41. Reciclamos as embalagens de vidro	X	
	42. Reciclamos as embalagens plásticas	X	
	43. Reciclamos as embalagens metálicas	X	
	44. Organizamos uma triagem nos quartos	X	
	45. Limitamos a embalagem individual dos produtos de higiene nos quartos	X	
	46. Reciclamos os resíduos orgânicos do restaurante		X
	47. Reciclamos os resíduos verdes dos jardins		X
	48. Tratamos as pilhas/baterias do hotel	X	
	49. Tratamos as pilhas/baterias dos clientes	X	
	50. Reciclamos os resíduos elétricos e eletrônicos	X	
	51. Reciclamos os cartuchos	X	
	52. Tratamos os tubos/lâmpadas fluorescentes compactas	X	
CAMADA DE OZÔNIO	53. Suprimimos as instalações que contêm CFC	X	
	54. Verificamos a estanqueidade dos nossos equipamentos	X	
BIODIVERSIDADE	55. Reduzimos a utilização de inseticidas	X	
	56. Reduzimos a utilização de herbicidas	X	
	57. Reduzimos a utilização de fungicidas	X	
	58. Utilizamos adubos orgânicos	X	

	59. Utilizamos plantas adaptadas ao contexto local	X	
	60. Regamos de forma equilibrada	X	
	61. Plantamos pelo menos uma árvore por ano	X	
	62. Participamos de ações pela preservação do ambiente local	X	
COMPRAS ECOLÓGICAS	63. Utilizamos papel ecológico	X	
	64. Utilizamos produtos com rótulo ecológico	X	
	65. Favorecemos a agricultura biológica	X	

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Quanto às práticas ambientais utilizadas pelo Hotel Verdegreen em comparação com os itens da proposta ambiental do Grupo Accor, percebe-se que nas especialidades de: Água, Camada de Ozônio, Biodiversidade e Compras Ecológicas todos os itens são praticados. Dos 65 itens dispostos, 6 não são praticadas pelo Hotel Verdegreen, são: na especialidade Informação e Sensibilização o item 4, na qual o Hotel Verdegreen não propõe aos clientes meios de transporte menos poluentes; na especialidade Energia, o item 22, referente ao uso de painéis solares para o aquecimento da água das piscinas não é praticado, o Hotel possui painéis solares com aquecimento destinado apenas para água dos chuveiros; em relação à Água Residuais, os itens 36 e 37 não são realizados uma vez que o hotel não faz encaminhamento para tratamento das águas residuais e não é feito o seu reaproveitamento; na especialidade Resíduos, os itens 46 e 47 destinados a reciclagem e reaproveitamento dos resíduos orgânicos do restaurante e da horta não são postos em prática.

De maneira geral a grande maioria das ações são realizadas pelo Hotel Verdegreen em consonância com a proposta Ambiental do Grupo Accor Hotels que estabelece o mínimo de 20 ações a serem realizadas pelos seus hotéis.

4.4 PRÁTICAS AMBIENTAIS UTILIZADAS PELO VERDEGREEN COMPARADA AOS ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTAIS DO SEGMENTO DA HOTELARIA.

Conhecer bem os aspectos e impactos ambientais provenientes das atividades organizacionais é fundamental para eficácia da implantação de práticas ambientais, pois possibilita localizar e apontar quais são as melhorias necessárias para ampliar o desempenho ambiental da empresa.

Foi possível verificar através da identificação da utilização das práticas ambientais do hotel Verdegreen, os aspectos ambientais que foram levados em consideração pela gestão do hotel, para o alcance do objetivo de minimizar ou eliminar os impactos ambientais negativos.

No quadro 10 abaixo se pode verificar os aspectos que foram considerados pelo hotel Verdegreen com relação à inserção de práticas ambientais.

Quadro10 -Práticas ambientais utilizadas pelo Verdegreen comparada aos aspectos e impactos ambientais da atividade de um hotel.

Atividade / Serviço	Aspectos Ambientais	Impactos Ambientais	Práticas Ambientais
Lavanderia	Consumo de água Resíduos Alcalinos graxo(detergentes)	Redução de disponibilidade hídrica Esgotamento recursos naturais Alteração qualidade das águas	Programa específico para trocas não diárias de roupas de cama e toalhas Utilização de produtos químicos Biodegradáveis
Banheiros / Vestiários	Consumo água e energia Efluentes orgânicos Resíduos Alcalinos Resíduo sólido doméstico	Esgotamento recursos naturais Alteração qualidade das águas Ocupação aterros sanitários (solo) Ocupação aterros sanitários (solo)	Dispositivos para economia de água Sensores infravermelhos nas pias Válvulas redutoras de consumo em banheiros Chuveiro com controle de vazão e água aquecida por energia solar Descargas de duplo acionamento Utilização de produtos químicos Biodegradáveis Coleta e destinação correta do lixo
Cozinha	Consumo de água e energia Efluentes Oleosos Resíduo sólido doméstico	Esgotamento recursos naturais Alteração qualidade das águas Ocupação aterros sanitários (solo)	Equipamentos conceito A em eficiência energética Destinação correta dos efluentes oleosos Desligamento automático da parte elétrica do refeitório nas horas de não uso
Restaurante / Bar	Consumo de energia elétrica Resíduo sólido doméstico	Alteração da qualidade da água Ocupação aterros sanitários (solo)	Equipamentos conceito A em eficiência energética Campanha para evitar desperdícios nas refeições Coleta e destinação corretado lixo
Elevadores	Consumo de energia	Esgotamento de recursos	Elevadores econômicos

	elétrica	naturais	Informativos sugerindo o uso das escadas e seus benefícios
Ar-Condicionado	Consumo de energia elétrica Emissões de CFCs	Esgotamento recursos naturais Ataque à camada de ozônio	Ar-condicionados com eficiência energética e desligamento automático, caso as janelas estejam abertas.
Aquecedor água	Consumo de energia Emissões de CO, NO ²	Esgotamento recursos naturais Alteração qualidade do ar	Placas solares para aquecimento da água dos chuveiros
Equipamentos geral	Consumo de energia elétrica	Esgotamento recursos naturais	Equipamentos com eficiência energética, conceito A pelo INMETRO
Operação Gerador Energia Elétrica	Consumo combustível Emissões de CO, NO ² Emissões de ruídos	Esgotamento recursos naturais Alteração qualidade do ar Poluição Sonora	Gerador com emissão de ruído dentro do permitido por lei e dentro das especificações ambientais legais
Manutenção máquinas	Resíduos óleos e graxa	Contaminação solo ou da água	Manutenção preventiva Destinação correta dos resíduos oleosos
Limpeza Caixa de Gordura	Efluentes orgânicos	Alteração qualidade das águas	Destinação correta dos resíduos oleosos
Recepção	Consumo energia elétrica Resíduo sólido doméstico	Esgotamento recursos naturais Ocupação aterros sanitários (solo)	Utilização dos três R's Coleta seletiva

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

A realização periódica da identificação dos aspectos ligados à sustentabilidade é importante para determinar impactos (positivos ou negativos) passados, presentes e potenciais das atividades executadas, o que irá manter o seu negócio atualizado em relação os aspectos e impactos existentes e suas prioridades de atendimento, permitindo que produtos e serviços do seu meio de hospedagem sejam controlados e direcionados para o comprometimento sustentável. (ABNT 15401:2006)

Para cada aspecto considerado pode haver mais de um tipo de impacto ambiental, necessitando que diversas práticas atuem sobre os diversos tipos de impactos causados. Com a atuação das práticas ambientais adotadas pelo Hotel Verdegreen pôde-se constatar a redução dos impactos negativos ambientais analisados.

Além desse ganho ambiental a empresa, atribui benefícios como de marketing empresarial garantido a partir da credibilidade de suas ações verdes, demanda turística

internacional e nacional favorável de acordo com novo cliente consciente ambientalmente, benefícios econômicos, diferencial competitivo, garantia de serviços com qualidade e eficazes ambientalmente.

4.5 BARREIRAS E DIFICULDADE NA ADOÇÃO DAS PRÁTICAS AMBIENTAIS VIVENCIADAS PELO HOTEL VERDEGREEN

A partir do estudo realizado foram identificadas dificuldades para o uso de algumas práticas ambientais pela gestão do Hotel.

O primeiro ponto está relacionado à seleção e uso de insumos, com a inserção das práticas ambientais relacionadas a esta dimensão, o hotel tinha que certificar-se que os produtos adquiridos estavam regulamentados ambientalmente, para tanto era exigido de seus fornecedores o cumprimento de padrões legais. De acordo com o produto específico exigia-se, por exemplo, controle de vigilância sanitária, licenças ambientais, fichas técnicas para garantir a procedência do produto, entre outras.

Sendo assim como a maioria de seus fornecedores não dispunha de tais documentações o processo de compras era dificultado. Até mesmo pela cultura incipiente dos compradores da região quase raramente solicitar tais documentações aos seus fornecedores, segundo fala da entrevistada.

Em contrapartida a essa dificuldade o Hotel Verdegreen ao declarar suas exigências estimulava que determinados fornecedores se adequassem aos padrões legais que lhes cabiam. Santos, Souza e Barbosa (2006), em seu estudo sobre gestão ambiental em empreendimentos hoteleiros, afirma que a empresa ao estabelecer uma política de compras que privilegia empresas ambientalmente responsáveis cria um círculo virtuoso capaz de multiplicar tais iniciativas.

A segunda dificuldade relatada foi quanto à conscientização dos colaboradores quanto à questão ambiental, diversos treinamentos foram necessários para adequá-los a cultura estabelecida pelo hotel. Bem como, também foi diagnosticada resistência por parte dos clientes, de acordo com a respondente ao afirmar: “Alguns hóspedes são mais conscientes que

outros, no entanto faz-se indispensável o papel educativo do hotel para conseguir adesão de todos e garantir a eficácia das práticas ambientais, na qual todos têm que fazer a sua parte”.

O terceiro ponto refere-se à burocracia atrelada ao cumprimento da legislação ambiental, a empresa para se encaixar nos requisitos legais deve passar por diversos órgãos, a certa demora para que os trâmites sejam concluídos e assim possa se dar prosseguimento às diversas etapas citadas a respeito da legislação ambiental que cabe ao Hotel. A burocracia no país sempre foi alvo de reclamações pelo segmento empresarial para qualquer adequação legal, isso sem dúvida dificulta e impõem resistência as organizações a cumprirem com seu regimento legal. Essa barreira burocrática também foi citada para implementação do Sistema de Gestão Ambiental nas diretrizes da NBR ISO 14001.

5. CONCLUSÃO

Os resultados demonstram as inúmeras alternativas de práticas ambientais que podem ser utilizadas por diversos empreendimentos hoteleiros na redução de impactos ambientalmente negativos, a partir do estudo de caso do Hotel Verdegreen pode-se comprovar que muitas dessas práticas podem e devem ser aplicadas a diversas outras empresas de bens de produção e serviços, uma vez que utilizam de recursos em comum no funcionamento de suas organizações.

É importante ressaltar que mesmo o caso do Hotel Verdegreen, com uma administração a par da necessidade de uma gestão ambiental eficaz e do desenvolvimento sustentável, ainda sofre com algumas dificuldades inerentes a implantação de ações ambientais, pontua-se, a pouca conscientização dos colaboradores e parte dos clientes necessitando a realização de diversos treinamentos instrutivos e um papel educativo da organização, falta de qualificação dos fornecedores e burocracia quanto aos regimentos legais a respeito das questões ambientais. Essas barreiras precisam ser quebradas, a educação ambiental é uma possível solução ao problema, devendo estar mais presente, iniciando sua formação a partir das escolas, desde o ensino fundamental ao superior.

O poder público deve constantemente promover ações que despertem interesse e conscientização da população, uma legislação mais abrangente e eficaz para políticas de gestão ambiental, bem como também cabe destacar incentivos financeiros, como o acesso ao crédito destinado para inclusão de medidas ambientais, surtiria com grande probabilidade efeitos quantitativos e qualitativos no segmento da hotelaria e demais setores da economia, garantiria sem dúvida maior qualificação dos mercados incipientes com essas práticas, agregaria valor á organização, sem contar com a mitigação dos impactos ambientais negativos e o cumprimento com responsabilidade socioambiental.

A Gestão ambiental contribui para a construção de um diferencial competitivo para as organizações, as mudanças pragmáticas a esta questão, devem gradualmente alcançar uma extensão bem considerável na economia global, não sendo mais um diferencial, mas uma prioridade empresarial.

Considerando as pesquisas e estudos em ciências sociais aplicadas que agregam importantes informações de caráter técnico e científico a diversos setores da economia e também na construção do conhecimento, a presente pesquisa espera poder contribuir significativamente com os agentes do setor da hotelaria e demais empreendimentos ao

informar a necessidade de inserção de práticas ambientais na gestão corporativa, bem como os benefícios advindos dessas práticas e também alertar para as dificuldades e desafios que a implantação de práticas ambientais e um sistema de gestão ambiental trazem a organização.

Do ponto de vista científico, espera contribuir para ampliação do debate sobre desenvolvimento sustentável do segmento hoteleiro.

Como recomendações para trabalhos futuros, sugeriu-se maior exploração do segmento da hotelaria, o do setor do turismo, não apenas para utilização de práticas ambientais, mas voltadas também para a gestão sustentável que por sua vez, engloba uma complexidade bem maior de variáveis incluindo os aspectos socioculturais e econômicos.

REFERENCIAL TEÓRICO

Associação Brasileira de Normas Técnicas. **ABNT NBR 15401: Meios de hospedagem – Sistema de gestão da sustentabilidade – Requisitos**. ABNT. Rio de Janeiro, 2006.

ABREU, Dora. **Sem ela, nada feito: Educação Ambiental e a ISO-14001**. Salvador: Casa da Qualidade, 2000.

BABBIE, E. **Métodos de pesquisas de survey**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2001.

CONAMA - CONSELHO NACIONAL DO MEIO AMBIENTE. Resoluções CONAMA 1986 a 1991. Brasília: IBAMA, 1992. Disponível em, www.mma.gov.br/port/conama, Acesso em 21 de julho.

COOPER, C. **Turismo: princípios e práticas**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001

FAULK, E. S. **A survey of environmental management by hotels and related tourism business**. Oikos PhD Summer Academy 2000. University of St. Gallen. September, 2000.

FENGLER, T. R. B. **Modelo de Gestão Ambiental na Atividade Hoteleira**. 2002. 152 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002

FERREIRA, Rosalbo. Estratégias de orientação para o mercado em organizações de serviços como forma de ganhar vantagem competitiva. 2006. Dissertação

FLORIANO, E.P. **Políticas de Gestão Ambiental**. 3ª Ed. Revisada. Departamento de Ciências Florestais, da Universidade Federal de Santa Maria. Santa Maria, Rio Grande do Sul, 2007

FRANCO, P. S. et al. **Responsabilidade Social, Impactos e Capacidade de Carga: Uma Reflexão Sobre os Aspectos Sociais e Culturais**. Centro Universitário UNA – Especialista em Gestão Estratégica de Negócios. SENAC/MG, 2006

GARTNER, W. C. **Tourism development**. New York: Van Nostrand Rheinold. 1996.

GONÇALVES, Luiz Cláudio. **Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.

GORINI, Ana Paula Fontenelle ; MENDES Eduardo da Fonseca **Setor de Turismo no Brasil: Segmento de Hotelaria**. BNDES Setorial, Rio de Janeiro, n. 22, p. 111-150, set. 2005

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Municípios. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 17 ago. 2006.

IHEI-International Hotels Environment Initiative. **Environmental Management for hotels-The industry guide to best practice**. Oxford: Butterworth-Heinemann, 1994.

MATTOS, A. C. **Diretrizes para o dimensionamento do número de unidades habitacionais de hotéis resort**. São Paulo: Escola Politécnica da USP, 2004 (Dissertação de Mestrado).

Mtur Ministério do Turismo. Brasiltur. em: <<http://www.braziltour.com/site/br/home/index.php>> Acesso em 23 de agosto de 2013

NASCIMENTO, Luís Felipe. **Gestão Ambiental e Sustentabilidade**, disponível em <http://pt.scribd.com/doc/16757129/Gestao-Ambiental-e-Sustentabilidade>. Acesso em 10 de junho de 2013

NBR ISO14001 – **“Sistemas de Gestão Ambiental: especificações e diretrizes para uso”**. ABNT, Rio de Janeiro, 1996.

OMT - Organização Mundial de Turismo. Código Mundial de Ética do Turismo. Disponível em: < <http://www.unwto.org/index.php> >. acesso em 02 de julho de 2013

PORTAL ECOHOSPEDAGEM, disponível em: <http://ecohospedagem.com/como-avaliar-hotel/#ixzz2aiYx5UEU> Acesso em 01 agosto de 2013

RIBEIRO, Felix Tayrone. **A Gestão Ambiental No Setor Hoteleiro De Ilhéus – Bahia: um estudo de suas vantagens comparativas e competitivas**. 2007. Dissertação (Mestrado) – UESC / PRODEMA. Ilhéus- BA, 2008.

RODRIGUES, Ricardo Mader. **Histórico de desenvolvimento de hotéis no Brasil**. Hotel Investment Advisors (HIA), mar. 2002 (site institucional).

RUSCHMANN, D. M. **Impactos ambientais do turismo ecológico no Brasil**. *Turismo em Análise*. V. 4, n.1, maio/1993. São Paulo: Aleph, 1993.

SÁNCHEZ, Luis Enrique – **Avaliação de Impacto Ambiental: Conceitos e Métodos** – São Paulo : Oficina de Textos, 495 p : 2006.

SANTOS, Alberto Pereira dos. **Revista Eletrônica Ambiente Brasil**, disponível em <http://noticias.ambientebrasil.com.br/artigos/2009/03/24/44498-gestao-ambiental-novo-paradigma-de-administracao.html>, acesso em 17 de julho 2013.

SANTOS, C. B. N.; SOUZA, M. T. S.; BARBOSA, R. J. **Gestão Ambiental em Empreendimentos Hoteleiros: Análise de Práticas e de Resultados em um Estudo de Casos Múltiplos**. III SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. São Paulo, 2006.

TACHIZAWA, T. **Gestão ambiental e o novo ambiente empresarial**. RBA – Revista Brasileira de Administração, ano XI, n. 32, mar./2001.

VALLE, C. E. **Como se preparar para as normas ISO 14000: qualidade ambiental**. São Paulo: Pioneira, 2000.

VERGARA, S. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 2000.

YIN, R.K. **Case study research, design and methods** (applied social research methods). Thousand Oaks. EUA: Sage Publications, 1990.

YIN, R.K. **Case study research, design and methods** (applied social research methods). Thousand Oaks. California: Sage Publications, 2009.

APÊNDICE

Entrevista: Utilização de Práticas Ambientais

João Pessoa, _____, de _____, _____

DADOS GERAIS DO INFORMANTE

Nome do entrevistado: _____

Cargo do entrevistado: _____

Grau de escolaridade: _____

Telefone: _____

Email: _____

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

A empresa pertence a alguma cadeia nacional ou internacional de hotéis?

Possui quantas unidades habitacionais?

Qual o tipo do estabelecimento:

- Hotel
- Hotel histórico
- Apart-hotel/flat

Hotel Fazenda

- Resort
- Pousada
- Cama e café
- Albergue turístico
- Camping
- Pensão de hospedagem
- Motel
- Outro especificar _____

Qual a categoria do estabelecimento:

- Luxo
- Superior/muito confortável
- Turístico/médio conforto
- Econômico

() Simples

*Com instalações adaptadas para pessoas com necessidades especiais

CONSERVAÇÃO E GESTÃO DO USO DE ÁGUA

O hotel faz algum tipo de monitoramento específico sobre o consumo de água, qual? Possui registros destes?

O hotel utiliza de dispositivos para economia de água (como, por exemplo, torneiras e válvulas redutoras de consumo em banheiros, lavabos, chuveiros e descargas), quais dispositivos?

Possui programas específicos como trocas não diárias de roupa de cama e toalhas?

O hotel realiza captação e o armazenamento de águas pluviais? Qual sua destinação?

O hotel utiliza o uso de águas residuais tratadas para atividades como rega, lavagem de veículos e outras aplicações?

O hotel possui estação de tratamento de esgoto ou utiliza serviços de empresas especializadas?

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

O hotel utiliza medidas para minimizar o consumo de energia, em particular de fontes não renováveis? Quais?

O hotel controla e registra o consumo de energia?

O hotel faz uso de fontes de energia renováveis? Quais?

Possui algum procedimento para assegurar que as luzes e equipamentos elétricos permaneçam ligados apenas quando necessário?

Existem procedimentos de aquisição de equipamentos e insumos que consomem energia com critério de eficiência energética e a possibilidade do uso de fontes de energia alternativas (como lâmpadas, equipamentos de refrigeração, geladeiras e frigoríficos, fogões, aquecedores, lavadoras de roupa, etc.).

A arquitetura da construção utilizou técnicas para maximizar a eficiência energética? Quais dessas técnicas se aplicaram:

- () isolamento térmico de paredes e forros;
- () ventilação natural;
- () otimização do uso da sombra e insolação;
- () otimização do uso da iluminação natural;

- () minimização das fugas e perdas de calor nas instalações hidráulicas, de aquecimento e de refrigeração;
- () utilização de equipamentos e dispositivos de aquecimento ou refrigeração com eficiência energética maximizada.

Como o hotel informa aos hóspedes sua postura de evitar o desperdício energético?

SELEÇÃO E USO DE INSUMOS

O hotel utiliza medidas para minimizar a utilização de insumos com potenciais impactos ao meio ambiente e promove o consumo responsável em relação à sustentabilidade? Quais medidas?

O hotel estabelece algum tipo de procedimento para identificar os insumos adquiridos com potenciais impactos ambientais negativos significativos? Qual procedimento?

Para estes insumos, são estabelecidos critérios para a sua especificação e para a seleção de fornecedores de modo a minimizar os impactos decorrentes da operação do hotel? Quais critérios?

O hotel efetua inspeção periódica para assegurar o controle de pragas e a validade dos produtos de higiene e limpeza.

O hotel utiliza produtos de limpeza biodegradáveis, caracteristicamente neutros e formulados a partir de matérias primas não corrosivas e não tóxicas?

Os sabonetes e cosméticos para uso dos clientes e trabalhadores são biodegradáveis? São utilizados dosadores para esses produtos?

ARQUITETURA E IMPACTOS DA CONSTRUÇÃO NO LOCAL

A arquitetura do hotel foi integrada à paisagem, minimizando os impactos da implantação, durante a construção, a operação e, quando houve obras de reparo, ampliações ou outros tipos de alterações?

Alguma dessas medidas foram utilizadas para minimizar alterações significativas na paisagem local provocadas pelo projeto arquitetônico e pelos movimentos de terra;

- () minimizar a impermeabilização do solo;
- () minimizar a remoção de vegetação nativa;
- () evitar a interrupção da movimentação e da reprodução da vida silvestre;
- () implementar um programa para proteger a vegetação nativa, conservar os ecossistemas, nascentes e cursos d'água, a paisagem natural e a conservação dos solos;
- () não utilizar materiais derivados de espécies ameaçadas na construção, no acabamento ou na decoração;
- () monitorar e mitigar a erosão;
- () assegurar uma destinação final adequada para os resíduos não aproveitados na construção.

.Foi utilizado algum material de construção disponíveis na região ou originados de fontes sustentáveis? Quais?

A arquitetura das construções deve ser compatível com o entorno físico e cultural. Para tanto, aplicam-se os seguintes requisitos. Quais dessas foram aplicados:

- a volumetria deve ser harmônica com o entorno e não deve descaracterizar os ambientes natural e cultural;
- devem-se manter as características do relevo local; e
- devem-se adotar medidas para diminuir o impacto visual da infra-estrutura de suporte (por exemplo, recorrendo ao uso de vegetação natural ou à topografia).

PRESERVAÇÃO DE ÁREA VERDE

Foi feito algum planejamento e/ou introdução de paisagismo no hotel, que cuidados foram tomados? Por exemplo:

- o paisagismo reflete o ambiente natural do entorno, inclusive com o uso de espécies nativas, desde que não sejam provenientes de extração ilegal;
- não haja propagação de plantas ornamentais exóticas pelo entorno;
- maximizou-se o aproveitamento da vegetação nativa.

O Hotel possui horta orgânica, quais alimentos cultivados? Abastecem quantos por cento do consumo?

EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS SÓLIDOS

O hotel utiliza medidas para reduzir, reutilizar ou reciclar os resíduos sólidos. Quais? Que tipos de resíduos?

O planejamento inclui o estabelecimento de metas de redução, reutilização e reciclagem, de acordo com as condições locais, inclusive os resíduos gerados pelos clientes quando em campo, quais dessas práticas são utilizadas:

- aquisição preferencial de produtos em embalagens para grandes quantidades, quando compatível com as condições ambientais locais;
- evitação do uso de embalagens descartáveis;
- utilização de recipientes adequados para a coleta;
- separação e coleta seletiva;
- reutilização dos resíduos orgânicos, inclusive como insumo de produção para as comunidades locais.

O estabelecimento dispõe de um local específico e vedado para resíduos sólidos contaminantes de acordo com a legislação vigente?

EFLUENTES LÍQUIDOS

O hotel utiliza medidas para minimizar os impactos provocados pelos efluentes líquidos ao meio ambiente e à saúde pública? Quais medidas?

Existem planos de contingência para prevenir e mitigar falhas dos sistemas de tratamento e coleta utilizados e para fornecer medidas de prevenção da contaminação das águas residuais por produtos tóxicos ou perigosos?

O hotel da destinação adequada aos resíduos líquidos de motores a explosão?

EMISSÕES PARA O AR (GASES E RUÍDO)

O hotel utiliza medidas para minimizar a emissão de ruídos das instalações, maquinaria e equipamentos, das atividades de lazer e entretenimento, de modo a não perturbarem o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e das comunidades locais. Quais?

O Hotel se preocupa com a boa qualidade do ar? Possui alguma ação específica?

O Hotel utiliza medidas para a eliminação dos odores originários de instalações, equipamentos e preparação de alimentos?

GERENCIAMENTO

O hotel realiza trabalhos educativos com os hóspedes? Como se realizam?

Como o hotel informa aos hóspedes as utilização de práticas ambientais que necessitem da colaboração dos mesmos?

O hotel estimula os fornecedores a adotarem práticas que preservem o meio ambiente?

O Hotel realiza treinamentos regulares para colaboradores para a questão ambiental?

O hotel possui Sistema de Gerenciamento Ambiental implementado?

Quais as principais dificuldades enfrentadas pelo Hotel para implantação de programas de gerenciamento ambiental?

Com a implantação de SGA, ou outras práticas ambientais, houve aumento de demanda?

Com a implantação de SGA, houve redução de custos comprovada?

Quais os aspectos do Hotel que foram melhorados através da adoção de práticas ambientais?

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

O hotel avalia o nível de satisfação dos clientes, como é feito?