

**CURSO DE TURISMO ÊNFASE EM HOTELARIA  
CLÁUDIA RODRIGUES CENTENO**

**GESTÃO AMBIENTAL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM**

**PORTO ALEGRE  
2004**

**CENTRO UNIVERSITÁRIO METODISTA IPA  
CURSO DE TURISMO ÊNFASE EM HOTELARIA  
CLÁUDIA RODRIGUES CENTENO**

**GESTÃO AMBIENTAL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro Universitário Metodista IPA como requisito parcial para a obtenção de título de Bacharel em Turismo: ênfase em Hotelaria.

**ORIENTADOR: PROF. ME. DONATO MARCELO DREHER HEUSER**

**PORTO ALEGRE  
2004**

**CLÁUDIA RODRIGUES CENTENO**

**GESTÃO AMBIENTAL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado e aprovado para obtenção do título de Bacharel em Turismo ênfase em Hotelaria.

**CENTRO UNIVERSITÁRIO METODISTA IPA**

Porto Alegre, 12 de Dezembro de 2004.

---

**Prof. Donato Marcelo Dreher Heuser, Me.**

Coordenador do Curso

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Prof. Donato Marcelo Dreher Heuser, Me.**

Orientador

---

**Prof<sup>a</sup>. Régia Eichenberg, Ma.**

Avaliadora

---

**Prof<sup>a</sup>. Liciane R. Ferreira, Ma.**

Avaliadora

Dedico a realização deste Trabalho de Conclusão – e do Curso, como um todo – à figura de **minha irmã, Jordana Batista Centeno**, por jamais ter permitido que eu desistisse durante a caminhada, através de suas **intermináveis manifestações de incentivo**.

Entre milhares destas manifestações, certa vez ela disse:

**“laia**, quanto maior for a crença em teus objetivos, mais depressa eles serão alcançados”.

Valeu, maninha! Aqui estou eu. Te amo muito!

**Cláudia Rodrigues Centeno**

Agradeço a todos os professores do Centro Universitário Metodista IPA, especialmente:

À **Prof<sup>a</sup>. Diney Adriana Nogueira de Oliveira**, pelo **incentivo** no início de minha jornada acadêmica;

À **Prof<sup>a</sup>. Ana Maria de Moraes Soster**, pelos **incansáveis esforços e atenção** dispensados a mim;

À **Prof<sup>a</sup>. Cláudia Tacques**, pela **persistência** ao tentar me fazer aprender espanhol.

Ao **Prof. Militão de Maya Ricardo**, pela **interminável compreensão** comigo;

À **Prof<sup>a</sup>. Lenora Horn Schneider**, pela **intensa paixão** demonstrada ao estudo do Turismo;

À **Prof<sup>a</sup>. Sabrina Gomes Dias**, pelo **conhecimento** que me foi transmitido;

Ao **Prof. Donato Marcelo Dreher Heuser**, por suas **pertinentes indicações de leitura** e por sua **sensibilidade** ao me orientar neste Trabalho de Conclusão de Curso.

Às **Prof<sup>as</sup>. Liciane Rossetto Ferreira e Keli Adriana Pereira de Oliveira**, por sua contribuição ao curso.

À **Direção da Rede de Hotéis Continental**, por depositar **confiança** em meu **profissionalismo** e abrir-me as portas para o exercício da profissão de **Turismóloga**.

Agradeço a **todos** os meus **colegas**, por terem completado esta etapa **ao meu lado**.

Finalmente, agradeço a **Deus**, por permitir-me **chegar até aqui**.

Se o homem não começar a pensar de uma maneira diferente, acabará por se eliminar.

**Fritjof Capra**

## RESUMO

Este Trabalho de Conclusão de Curso tem a intenção de fornecer um panorama da Gestão Ambiental aplicada à Hotelaria, tendo em vista os princípios de sustentabilidade.

Descreve a cronologia das questões ambientais, bem como as contribuições negativas e positivas do setor hoteleiro para com o Desenvolvimento Sustentável, através da abordagem dos impactos e boas práticas da hotelaria em relação ao meio ambiente. O método de pesquisa aplicado baseia-se na pesquisa bibliográfica.

Finalmente, são feitas sugestões de ações que, a partir da sua aplicação prática, permitirão demonstrar a sua viabilidade e a comprovação das melhorias que proporcionam, validando a proposta no que tange à sustentabilidade dos meios de hospedagem.

### **Palavras-chave:**

- Meio Ambiente;
- Impactos Ambientais;
- Desenvolvimento Sustentável;
- Gestão Ambiental;
- Hotelaria.

## **ABSTRACT**

*This work aims at providing a panorama of current Environment Management Systems used hereby hospitality, analyzing especially its principles of sustainability.*

*A description of environmental concern and its chronology is made, presenting both negative and positive contribution of hotel management to the Sustainable Development, by relating hotel industry environmental impacts and good manners. The research method is based on bibliographic study.*

*Finally, suggestions of actions are made in order to demonstrate its reliability and efficiency on improving hotel quality, providing sustainability to the organizations.*

### **Key Words:**

- *Environment;*
- *Environmental Impacts;*
- *Sustainable Development;*
- *Environmental Management;*
- *Hospitality.*

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>FIGURA 1</b> – Tripé da Sustentabilidade .....	40
<b>FIGURA 2</b> – Ciclo Tradicional de Processos em Meios de Hospedagem .....	45
<b>FIGURA 3</b> – Esquema do Ciclo PDCA .....	57
<b>FIGURA 4</b> – Ciclo Ambiental Tradicional em Meios de Hospedagem .....	60
<b>FIGURA 5</b> – Ciclo Ambiental Sustentável em Meios de Hospedagem .....	60

## LISTA DE TABELAS

<b>TABELA 1</b> - Evolução Cultural do Pensamento Ambiental Humano .....	31
<b>TABELA 2</b> - Evolução da Abordagem da Questão Ambiental .....	35

## SUMÁRIO

<b>CONSIDERAÇÕES INICIAIS</b> .....	12
<b>CAPÍTULO 1:</b> <b>ASPECTOS HISTÓRICOS DA QUESTÃO AMBIENTAL</b> .....	21
1.1 O Processo de Evolução Cultural .....	24
1.2 A Preocupação Ambiental no Contexto das Organizações .....	33
<b>CAPÍTULO 2:</b> <b>CONCEITOS DA TEMÁTICA AMBIENTAL</b> .....	37
2.1 Desenvolvimento Sustentável .....	37
2.2 Impactos Ambientais .....	41
2.3 Impactos Ambientais do Turismo .....	42
2.4 Impactos Ambientais da Atividade Hoteleira .....	45
2.4.1 Impactos aos Recursos Naturais .....	46
2.4.2 Impactos Poluidores .....	47
2.4.3 Conseqüências dos Impactos para a Hotelaria .....	49
<b>CAPÍTULO 3:</b> <b>SISTEMAS DE GESTÃO AMBIENTAL E SUAS PRÁTICAS</b> .....	52
3.1 Gestão Ambiental .....	52
3.2 Sistemas de Gestão Ambiental na Hotelaria Brasileira .....	54
3.3 Alternativas Ambientais para os Meios de Hospedagem .....	65
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	74
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	80
<b>ANEXOS</b> .....	84

<b>ANEXO A</b>	
Artigo 33 da Regulamentação do Sistema de Classificação da (ABIH) .....	85
<b>ANEXO B</b>	
Manual de Classificação de Meios de Hospedagem da (ABIH) .....	87
<b>ANEXO C</b>	
Artigo 7º do Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem (Embratur) .....	89
<b>ANEXO D</b>	
Artigo 225 da Constituição Federal de 1988 .....	92
<b>ANEXO E</b>	
Carta Ambiental Rede Accor Hotels .....	94

## **CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

A evolução do conhecimento científico e suas aplicações tecnológicas propiciaram o surgimento das sociedades industriais modernas, caracterizadas pela riqueza, mas também pelo consumismo, e pela expectativa de que os bens materiais e o conforto estariam sempre disponíveis para todos.

A questão ambiental assumiu importância fundamental quando surgiu a consciência para os problemas globais do planeta, tais quais crescimento populacional, qualidade da água potável, resíduos tóxicos e radioativos, diminuição da biodiversidade, esgotamento de recursos energéticos, mudanças climáticas e aquecimento global, erosão dos solos, desastres naturais, etc.

Atualmente, o ambiente ganhou um lugar de destaque como preocupação mundial, quer em nível do simples cidadão, quer em nível das organizações, agentes econômicos e sociais que, através da sua intervenção no nosso cotidiano, apresentam uma interação direta ou indireta com o ambiente.

Em outras palavras, percebeu-se que o planeta é finito e encontra-se em vias de saturação. Tomar decisões corretas é crucial, inclusive para reverter certas tendências não sustentáveis, de modo que o entendimento dos processos que fazem funcionar o planeta torna-se absolutamente necessário.

A proteção do ambiente constitui um dos maiores desafios da geração atual, ao qual nenhum setor de atividade pode ficar indiferente. A hotelaria não foge à regra e também constitui uma destas atividades, pois os equipamentos e serviços instalados para atender o turismo provocam uma série de efeitos negativos sobre o meio ambiente, conforme será visto ao longo deste estudo.

Desta forma, a questão ambiental, vem ganhando cada vez mais espaço dentro do segmento de hospitalidade. As exigências em relação à preocupação e responsabilidade ambiental partem não só dos organismos de certificação e regulamentação, como também da esfera governamental, mas, principalmente, da pressão exercida pelos consumidores.

Isso vem demonstrar que o segmento hoteleiro precisa rapidamente deixar claro suas intenções e atitudes em relação ao assunto, até mesmo porque, atualmente, lidar com questões ambientais passou a ser parte essencial da atividade de qualquer negócio. Assim, os gestores não têm outra opção senão envolver-se, uma vez que o ambientalismo é parte da administração estratégica, pois através dele os administradores demonstram como encaram o relacionamento da empresa com os públicos interessados na responsabilidade ambiental.

Os profissionais responsáveis ligados aos setores de Turismo, em especial os gestores ligados à hotelaria, reconheceram, então, a importância de incluírem práticas ambientais na gestão dos negócios.

Este trabalho abordará uma série de conceitos referentes à temática da gestão ambiental e que serão detalhados nos capítulos que seguem, dentre eles o de **Desenvolvimento Sustentável**.

Assim, o processo da presente pesquisa visa, de maneira ampla, o próprio desenvolvimento sustentável, se direcionando a outro tema ainda mais específico para o meio ambiente, a **Gestão Ambiental**, cujo conceito também será abordado nos próximos capítulos.

Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) pretende mostrar, portanto, como vêm se desenvolvendo estes conceitos, procurando especialmente aprofundar-se a respeito da aplicação da **Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem**, conferindo, assim, título a este trabalho.

Atualmente, as pesquisas relativas à gestão ambiental na hotelaria vêm se tornando mais favoráveis ao conhecimento e atuação de mercado e reconhecidas cientificamente, devido às técnicas de pesquisas atuais, às abordagens de grandes estudiosos e, principalmente, à atual regulamentação imposta pela legislação nacional da área, que, conforme destaca Ferreira *apud* Gonçalves (2004), até 2002

não exigia dos empreendimentos hoteleiros qualquer espécie de implantação de **Sistemas de Gestão Ambiental (SGA)**.

Para que se tenha uma idéia da importância dada atualmente às políticas de gestão ambiental para a hotelaria, a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH) já possui requisitos para a adequação dos meios de hospedagem à proteção ambiental, como será visto no decorrer deste trabalho.

Como exemplo disto, vale dizer que estes requisitos constam tanto em sua Regulamentação do Sistema Oficial de Classificação de Meios de Hospedagem<sup>1</sup> como em seu Manual de Classificação Hoteleira<sup>2</sup>, bem como documentados pelo Instituto Brasileiro do Turismo (EMBRATUR), em seu Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem<sup>3</sup>.

Tal reconhecimento, dado às organizações hoteleiras fez-se de fato respeitado somente a partir daí, pois até então as empresas com visão exclusivamente mercadológica eram injustamente valorizadas de maneira similar àquelas ecologicamente corretas, ou seja, que investiam na conservação ambiental, visando a sua sustentabilidade.

Deste modo, a pertinência da abordagem escolhida para o presente trabalho é feita através da análise de diversos fatores, relacionados à desordem do uso do meio ambiente pela hotelaria.

Conforme será visto neste trabalho, introduzir a sustentabilidade na gestão hoteleira traz vantagens para vários segmentos.

Com o presente estudo serão fornecidas informações que contribuirão para o incentivo da educação ambiental na hotelaria; mudanças na maneira de gerenciar; redução de desperdícios e custos; readequação ou substituição de materiais e produtos atualmente usados e, finalmente, fazer a comparação da teoria com a prática.

Na distribuição do trabalho, o **Capítulo 1** traz um apanhado histórico necessário à compreensão dos diversos conceitos abordados ao longo do estudo.

Este capítulo, uma vez que pretende igualmente realizar o levantamento dos aspectos históricos da questão ambiental até os dias de hoje, fundamentando-se, de maneira geral, na abordagem efetuada por Capra (1982, p. 42) acerca da evolução da humanidade, onde, entre outras coisas, afirma que:

Há uma preocupação crescente com a ecologia, expressa por movimentos de cidadãos que estão se organizando em torno de questões sociais e ambientais, apontando os limites para o crescimento, advogando uma nova ética ecológica [...]. Ao mesmo tempo, observa-se o começo de uma significativa mudança de valores – passemos [...] do consumo material à simplicidade voluntária, do crescimento econômico e tecnológico para o crescimento e o desenvolvimento interiores.

---

<sup>1</sup> Vide ANEXO A.

<sup>2</sup> Vide ANEXO B.

<sup>3</sup> Vide ANEXO C.

O **Capítulo 2**, ao seguir o desenvolvimento do referencial teórico, traz, entre outros destes conceitos citados anteriormente, o conceito de **impactos ambientais** existentes, bem como aqueles originados pela atividade turística e, em especial, pela atividade hoteleira, trazendo, assim, as conseqüências destes impactos para tal atividade.

O último capítulo, o **Capítulo 3**, faz o aprofundamento quanto ao enfoque principal deste trabalho, ou seja, expõe a problematização da **Gestão Ambiental** e dos **Sistemas de Gestão Ambiental**, bem como sua aplicabilidade em **Meios de Hospedagem**, finalizando o trabalho ao realizar sugestões referentes às boas práticas ambientais a serem implantadas pelo segmento hoteleiro visando a sua sustentabilidade.

Desta forma, podem ser considerados como os objetivos do presente trabalho: abordar a problemática da questão ambiental, apresentando as alternativas de melhorias oferecidas para a Hotelaria através da implantação da Gestão Ambiental; realizar um apanhado histórico da problemática ambiental no turismo e na hotelaria, identificando impactos ambientais gerados pela atividade hoteleira e, finalmente, descrever alternativas de minimização de impactos ambientais, causados pela atividade hoteleira e os modelos de Gestão Ambiental aplicados pela hotelaria brasileira.

Como técnica de pesquisa, a selecionada foi a de caráter **exploratório**, sendo a **pesquisa bibliográfica** a forma escolhida para a abordagem do tema do trabalho, conforme Dencker (1998, p. 124):

A pesquisa exploratória procura aprimorar idéias ou descobrir intuições. Caracteriza-se por possuir um planejamento flexível, envolvendo, em geral, levantamento bibliográfico [...] e a análise de exemplos similares.

Para Cervo e Bervian (2002, p. 65):

A pesquisa bibliográfica procura explicar um problema a partir de referenciais teóricos publicados. [...] Busca conhecer e analisar as contribuições culturais e científicas do passado existentes sobre um determinado assunto, tema ou problema.

A pesquisa desenvolveu-se, portanto, em dois estágios, sendo o **primeiro**, como citado anteriormente, de caráter **exploratório** e o **segundo** de perfil **descritivo**.

Isto se justifica, pois o estudo realizado visou a familiarizar-se com o objeto da pesquisa, ou seja, a **Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem**, de modo a conseguir uma compreensão satisfatória deste tema.

## **CAPÍTULO 1: ASPECTOS HISTÓRICOS DA QUESTÃO AMBIENTAL**

Para os fins deste estudo, cabe iniciar-se este referencial teórico resgatando alguns conceitos próprios da atividade hoteleira, uma vez que é sobre esta que será estudada a aplicação da Gestão Ambiental, conforme a seguir.

A hotelaria, enquanto segmento no qual predomina a prestação de serviços, caracteriza-se por ser uma atividade constituída de uma série destes serviços e compreender a dimensão das suas características básicas torna-se fundamental.

Com evolução do turismo, a demanda pela oferta dos serviços e produtos advindos da atividade hoteleira aumentou, principalmente a partir da expansão das ferrovias e do desenvolvimento dos transportes náuticos a vapor, o que impulsionou o crescimento das viagens. (ANDRADE, 1998).

Segundo Gonçalves (2004, p. 62), a atividade hoteleira desenvolveu-se devido a algumas contribuições, tais como:

O aumento das atividades comerciais e industriais e a expansão das multinacionais americanas e européias, acarretando a expansão das viagens de negócios; a melhoria da legislação trabalhista, com a diminuição da jornada de trabalho e o repouso semanal, favorecendo, assim, a ampliação das atividades de lazer; a elevação da renda da população devido à expansão da economia em 1945; a massificação dos transportes, principalmente automóveis e aviões.

Ainda em meio a conceitos, como **serviços** e **produtos** oferecidos pela atividade hoteleira, de acordo com Castelli (2000), e será a definição aplicada neste trabalho, entende-se como:

➤ **Hospedagem:** o conjunto de serviços que envolvem a recepção (atendimento ao hóspede), comunicação (telefonistas, mensageiros) e governança (serviços de quarto em geral);

➤ **Alimentação:** as atividades relacionadas com a cozinha (preparo de alimentos, armazenamento de alimentos prontos, manuseio e limpeza de utensílios e equipamentos próprios para estes serviços), bares e restaurantes (serviços de mesas);

➤ **Serviços gerais:** a manutenção (serviços de pedreiro, carpinteiro, pintor, mecânico, eletricitista, encanador, tratamento de esgoto, recolhimento de lixo), limpeza (lavanderia, faxina, desinfecção, limpeza de piscinas etc.) e jardinagem (poda de plantas, capina, combate aos ratos e formigas, etc.);

➤ **Recreação e lazer:** representam as atividades recreativas do hotel como: jogos de salão, xadrez, cartas, dardos, bingo, práticas esportivas em ambientes fechados (ginástica, piscinas, saunas), ou ao ar livre, tais como futebol, tênis, golfe, natação, caminhadas e cavalgadas em áreas de grande singularidade e beleza natural, pescarias, praias, banhos de cachoeiras, mergulho, vela, caiaque, etc.;

➤ **Administração:** engloba todos os serviços administrativos como gerência e controle, compras, contabilidade e almoxarifado (condicionamento e controle de entrada e saída de materiais perecíveis ou não) além da parte financeira da empresa.

Partindo destes princípios básicos, este referencial teórico passa agora a efetuar a fundamentação direcionada às transformações ocorridas na sociedade e que fizeram com que o tema deste trabalho ganhasse relevância.

Capra (1982), em sua obra **O Ponto de Mutação**, estabelece a relação entre a ciência e a espiritualidade, destacando os aspectos que, ao longo da história da humanidade, contribuíram para que hoje as relações sociais, econômicas e ambientais se apresentem da maneira como as vemos.

Pois são justamente estas relações que possuem importância para o presente estudo e que serão, segundo a visão do autor, detalhadas de modo a oferecer um embasamento para o trabalho.

Capra (1982) salienta que até por volta dos anos 70 a expressão **meio ambiente** era difundida e utilizada genericamente referindo-se apenas ao meio natural, ou seja, à natureza ou aos ecossistemas<sup>4</sup> naturais, acepção esta que atualmente ainda predomina na maioria leiga da população.

O termo **meio ambiente**, portanto, inclui não só o meio natural, mas também o meio artificial pleno de realizações materiais humanas, como os meios sociocultural e político-institucional em toda a sua dimensão. (VIOLA, 1995).

Beni (2001, p. 21), também faz considerações referentes à questão ao afirmar que **meio ambiente** é, além disso, o “conjunto de todos os objetos que não fazem parte do sistema em questão, mas que exercem influências sobre a operação do mesmo”.

## 1.1 O PROCESSO DE EVOLUÇÃO CULTURAL

A natureza das transformações ocorridas em nosso meio ambiente natural e social é definida por Toynbee *apud* Capra (1982, p. 26 *et seq.*) como sendo “[...] a confluência de diversas transições [...]. Algumas delas estão relacionadas com os recursos naturais, outras com valores e idéias culturais. [...] e existem três que afetarão profundamente o nosso sistema social, econômico e político”.

---

<sup>4</sup> Toda e qualquer área que envolva todos os organismos vivos que se encontram interagindo com o ambiente físico em que estes vivem, levando em consideração os fluxos de energia, as cadeias alimentares e a diversidade biológica. (GUATTARI, 1989).

A primeira destas transições está ligada a valores culturais e refere-se ao declínio do patriarcado, ou seja, do fato da liderança social ser exercida predominantemente pelo homem, uma vez que exerceu a figura de chefe na maioria das culturas, sejam elas ocidentais ou não, por pelo menos três mil anos.

E ele assim o fez por força da tradição, dos costumes, de rituais, da educação, da divisão do trabalho, etc., e determinou os papéis a serem desempenhados pelas mulheres. Esta esteve sempre, portanto, “[...] submetida ao macho”. (RICH *apud* CAPRA, 1982, p. 27).

O que se vê hoje, porém, é a evidência do declínio deste poder. O feminismo tornou-se, um dos movimentos mais fortes da atualidade e por certo há de incorrer em transformações sociais profundas às futuras gerações.

A relação que surge entre esta evolução do movimento feminista e a preservação ambiental está fundamentada no fato de que as mulheres sempre foram identificadas com a natureza.

A natural sensibilidade que, enquanto ser humano, diferencia a mulher do homem, a faz possuir uma maior percepção do mundo, levando-a a considerar os sistemas a seu redor como componentes importantes no cotidiano da sua vida.

Na Idade Média, como se sabe, as mulheres foram bastante perseguidas pelos Tribunais da Inquisição que, ao julgar seus comportamentos, consideravam como atividades hereges a defesa da natureza que era promovida por elas.

A maioria dos movimentos de combate à derrubada desenfreada de florestas eram fundamentados em ações feministas que já começavam a surgir. (PONTO DE MUTAÇÃO, 1990).

A **Mãe Natureza**, por incontrolável que é, sempre despertou nos homens o desejo de que a pudessem dominar. Ao compreendê-la como aliada, não como inimiga, tal qual fizeram os homens, as mulheres sempre exerceram o papel preponderante de defesa do meio ambiente.

A transição seguinte à queda do patriarcado está relacionada ao esgotamento dos combustíveis fósseis<sup>5</sup>, tais quais o carvão, o petróleo, o gás natural, etc.

Compreender a importância desta transição não requer demasiado esforço, basta que se analise a participação destes recursos não-renováveis<sup>6</sup> na história e na evolução da humanidade. O que tornaria possível atingirmos o grau de desenvolvimento com o qual hoje nos deparamos, senão eles?

---

<sup>5</sup> São resíduos de plantas fossilizadas – que foram enterradas na crosta do planeta e chegaram a seu atual estado através de reações químicas ocorridas durante longos períodos de tempo. (CAPRA, 1982, p. 27).

<sup>6</sup> O petróleo e os minerais são considerados recursos naturais não-renováveis porque, devido ao seu uso, um dia, irão se esgotar no Planeta. (WEBER; VIEIRA, 1997).

Capra (1982) prevê que a era dos combustíveis fósseis estará encerrada por volta do ano 2300. Se considerarmos o fato dos mesmos terem sido utilizados inicialmente apenas ao despontar da Revolução Industrial, em meados do século XVIII, veremos que seu usufruto deve estender-se por cerca de quinhentos anos, apenas.

A significância desta abordagem para o presente estudo dá-se, pois, devido ao fato de que este temor, isto é, os efeitos destes declínios quantitativos já podem ser percebidos em nosso dia-a-dia.

Outro ponto crítico, conforme destaca Lago (1986), é que na troca de processos manuais por industriais o consumo de energia disparou. O petróleo passou a ter um consumo frenético, e por ser transportado por navios há risco de derramamentos que causam grandes perturbações ecológicas no ciclo de vida marinho. O carvão por sua vez, durante a queima produz gases altamente tóxicos ou cancerígenos, contribuindo para a formação da chuva ácida, como será visto adiante.

Também em função disto, tem-se passado a utilizar as energias limpas e alternativas, desenvolvendo-se métodos de uso das energias renováveis<sup>7</sup> com maior intensidade, sendo exemplos destas as energias eólica<sup>8</sup> e solar.

---

<sup>7</sup> A flora e a fauna são exemplos de recursos naturais renováveis, isto é, voltam a ser disponíveis, pois uma planta ou animal podem ser reproduzidos. (WEBER; VIEIRA, 1997).

<sup>8</sup> Gerada a partir da força dos ventos. É a forma de energia mais limpa. (DIAS, G., 2003).

A conseqüência desta nova era, na qual a disponibilidade destes recursos passa por um processo de diminuição, são os nítidos impactos que observamos facilmente nos sistemas econômicos e políticos por todo o planeta.

Já a terceira das transições está novamente ligada a aspectos culturais e refere-se a uma profunda mudança de pensamento por parte da sociedade, pois esta percebeu que sua visão da realidade carecia de uma revisão radical.

Tal estrutura de pensamento possui bases complexas e, por isso, merece ser explanada na seção que segue.

### **A CONCEPÇÃO MECANICISTA DA VIDA**

Segundo Boff (1996), no transcurso da história, os filósofos têm buscado a causa primordial da existência do universo, e muitos a encontram em Deus.

Porém, desde a época de Newton<sup>9</sup>, a ciência tem defendido que todos os fenômenos podem ser descritos, pelo menos em princípio, de forma físico-matemática, ou seja, em termos de quantidades mensuráveis de matéria.

Esta forma de compreensão reduz o universo a um mecanismo que opera de acordo com leis matemáticas, reduzindo o ser humano individual a um complexo submecanismo cujos desejos e sentimentos correspondem a nada mais que normas padronizadas de interação química entre moléculas.

---

<sup>9</sup> Isaac Newton (1643 – 1727), filósofo, cientista, físico e matemático britânico. (LACRE, 1963).

Entretanto, esta abordagem esquece-se de considerar significativos aspectos da realidade. A consciência, por exemplo, é uma realidade da vida. Todos nós a temos. Porém ela não pode ser satisfatoriamente explicada através da estrutura mecanicista da ciência contemporânea.

Capra (1982) menciona, ainda, a figura de Descartes<sup>10</sup> que, do mesmo modo que Newton, rejeitava todo conhecimento que não pudesse ser perfeitamente provado, acreditando somente naquilo sobre o qual não houvesse nenhuma dúvida.

Assim, acreditava que a compreensão do universo se faria através de uma estrutura matemática. Para ele, ciência era sinônimo de matemática.

No entendimento de Descartes, corpo e mente estavam separados, não havendo nenhuma interação entre eles. O filósofo dizia que não havia no corpo que pertencesse à mente, bem como nada na mente que pertencesse ao corpo. (CAPRA, 1982).

A célebre frase de Descartes “Penso, logo existo”<sup>11</sup>, serviu de fundamento para que até a atualidade, principalmente na cultura ocidental, se equipare a pessoa somente à mente racional e não com o conjunto do seu organismo como um todo.

A partir do momento em que o homem separou sua mente, ou seja, seu pensamento, passou a se desligar do meio ambiente que o cerca.

Na visão mecanicista, ou concepção newtoniana-cartesiana<sup>12</sup>, o universo é um sistema mecânico, que consiste de partes isoladas. Os organismos vivos são considerados como máquinas, constituídas de peças separadas, que poderiam ser reduzidas a componentes básicos.

Esta visão do mundo exerceu, e ainda exerce, profunda influência em todos os aspectos de nossa vida, fracionando o ser humano em pedaços, característica presente na medicina durante muito tempo, fracionando também as disciplinas acadêmicas, sem que muitas vezes haja interação entre elas.

A ligação desta linha de raciocínio, compartilhada por Newton e Descartes, com a questão ambiental, é o que se discute a seguir.

Esta concepção mecanicista, no sentido de que o universo consiste em um sistema mecânico, de partes separadas, sem conexão uma com as outras, serviu como base para que houvesse uma exploração sem controle de toda a natureza. Tal concepção partilhava da idéia, também, de que o objetivo da ciência era o controle da natureza, onde o homem se tornaria seu Senhor e dominador. (CAPRA, 1982).

---

<sup>10</sup> René Descartes (1596 – 1650), filósofo, cientista e matemático francês. (LACRE, 1963).

<sup>11</sup> “*Cogito, ergo sum*”. (DESCARTES *apud* CAPRA, 1982, p. 54).

<sup>12</sup> Referente a Isaac Newton e René Descartes. A expressão **cartesiano (a)** refere-se ao fato de que Descartes escrevia em latim, onde seu nome era *Cartesius*. (PONTO DE MUTAÇÃO, 1990).

A fragmentação no tratamento do meio ambiente natural, a concepção mecanicista e o pensamento do homem como Senhor e dominador da natureza influenciaram as bases de toda ciência e, por conseqüência, do desenvolvimento da economia mundial. Assim, o ser humano estaria separado do meio ambiente, podendo explorá-lo de forma indiscriminada.

Para Capra (1982), este ambientalismo superficial aceita o **paradigma**<sup>13</sup> mecanicista dominante. Já a **ecologia profunda**<sup>14</sup> envolve a mudança para uma visão do mundo **holística**<sup>15</sup> e **sistêmica**<sup>16</sup>.

EVOLUÇÃO CULTURAL		
TRANSIÇÃO	CARACTERÍSTICAS	INFLUÊNCIA SOBRE A QUESTÃO AMBIENTAL
<b>Declínio do Patriarcado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ascensão do movimento feminista.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A Mulher é naturalmente mais ligada à natureza.</li> <li>➤ Mulher possui maior sensibilidade;</li> <li>➤ A Terra é vista como nutriente e benévola Mãe.</li> </ul>
<b>Esgotamento dos Combustíveis Fósseis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Previsão de que combustíveis fósseis durem até 2300.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Percepção da necessidade da busca pelo uso de energias alternativas e renováveis.</li> </ul>
<b>Mudança de Paradigma</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Começa-se a pensar de maneira Sistêmica, em abandono do pensamento Mecanicista.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Homem passou a entender o mundo como uma cadeia de conexões;</li> <li>➤ Passou-se a perceber que à toda ação compete uma reação por parte da natureza.</li> </ul>

**Tabela 1 – Evolução Cultural do Pensamento Ambiental Humano.**

**Fonte:** Compilado de CAPRA (1982).

<sup>13</sup> O termo **paradigma** provém do grego *paradeigma*, significando **padrão**. (CAPRA, 1982, p. 28).

<sup>14</sup> Baseia-se no princípio de que todos os seres vivos têm o direito de existir e que os seres humanos não têm o direito de levar outras criaturas à extinção. (TOBIAS *apud* WILSON, 1997).

<sup>15</sup> O termo **holístico** provém do grego *holos*, significando **totalidade**. (CAPRA, 1982, p. 13).

<sup>16</sup> Que considera a inter-relação entre os elementos que integram um sistema. (SENGE, 2004).

Um interessante comentário, feito por Merchant *apud* Capra (1982, p. 38), diz que:

Ao analisarmos as raízes do nosso atual dilema ambiental e suas conexões com a ciência, a tecnologia e a economia, cumpre-nos reexaminar a formação de uma visão do mundo e de uma ciência que, ao reconceituar a realidade mais como uma máquina do que como um organismo vivo, sancionou a dominação da natureza e das mulheres.

Desta forma, a mudança de paradigma proposta pela visão holística e sistêmica pode ser traduzida ao afirmar-se que:

A imagem da terra como organismo vivo e mãe nutriente serviu como restrição cultural, limitando as ações dos seres humanos. Não se mata facilmente uma mãe, perfurando suas entranhas em busca de ouro ou mutilando seu corpo. [...] Enquanto a terra fosse considerada viva e sensível, seria uma violação do comportamento ético humano levar a efeito atos destrutivos contra ela. (Ibid., p. 56).

As empresas, ao adotarem a gestão com visão ecológica, devem estar conscientes das mudanças necessárias para assumir novas posturas e ações voltadas aos princípios sistêmicos.

Somente assim pode-se perceber o mundo como sistema vivo ao invés de máquina. Este conceito deve, pois, ser transposto também para as empresas, que são sistemas vivos, com sua ecologia interna e externa interrelacionadas.

Isto justifica dizer que um dos aspectos que deve ser considerado no sistema é o seu ambiente, ou seja, aquilo que está fora dele, e que por sua vez constitui outro sistema. Conseqüentemente, cedo ou tarde haverá interação entre estes sistemas e esta relação não pode ser desconsiderada.

Aplicando estas realidades à atividade hoteleira, vemos exemplo desta situação em Viera (2003), que afirma que na hotelaria, o produto/serviço é feito e consumido no mesmo local. Isto se trata de dois sistemas interagindo: de um lado o fornecedor/prestador, do outro, o cliente.

Curiosamente, esta é uma das características da hotelaria enquanto produto turístico: a **inseparabilidade**, que significa dizer que o fornecedor/prestador é parte do produto, ou seja, os produtos/serviços são inseparáveis da fonte que os produzem/prestam. (VIERA, 2003).

Neste caso, a produção e o consumo ocorrem simultaneamente, pois os produtos e serviços turísticos exigem que o consumidor desloque-se e vá até eles, e não o contrário, como acontece com muitos outros produtos.

Como o cliente também está presente enquanto o serviço é executado, a interação **prestador de serviços → cliente** é uma característica especial da hotelaria, ou seja, tanto o prestador de serviços quanto o cliente afetam o resultado.

## **1.2 A PREOCUPAÇÃO AMBIENTAL NO CONTEXTO DAS ORGANIZAÇÕES**

As preocupações com o futuro da humanidade, tendo em vista a expansão populacional, a limitação dos recursos naturais, e a insegurança alimentar já existiam desde muito tempo, mas começaram a ser equacionados apenas no início da década de 70, onde se começava a discutir sobre os limites do desenvolvimento, conforme Andrade (2000).

Nestas discussões é que se reconheceu o inter-relacionamento entre os conceitos de conservação ambiental e desenvolvimento socioeconômico, quando entre os fatores da degradação ambiental foram incluídos os efeitos causados pelo desenvolvimento desordenado.

Segundo Kirk *apud* Gonçalves (2004), a questão da proteção ambiental nas organizações transformou-se em um dos fatores de maior influência somente a partir da década de 80.

Inicialmente, as preocupações estavam focadas nos segmentos que causavam danos diretos ao meio ambiente, através das diversas formas de poluição.

Hoje em dia, o problema é muito mais abrangente, estando relacionado não apenas ao problema da poluição gerada na saída dos processos, envolvendo, agora, a operação por completo.

Para que se tenha uma idéia do quão recente é a aplicação da gestão ambiental nos empreendimentos hoteleiros no Brasil, os primeiros indícios da prática destes programas datam apenas de 2000, como salienta Gonçalves (2004).

Um breve histórico do que foi efetuado até os dias de hoje em relação à temática ambiental, detalhando o que foi dito até aqui, pode ser demonstrada através da tabela a seguir, uma vez que tal evolução foi realizada gradativamente.

DATA	LOCAL	ACONTECIMENTO	CONTRIBUIÇÃO
1970	Stanford EUA	Surge o termo <b>Educação Ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Iniciam-se as preocupações quanto à temática ambiental;</li> </ul>
1972	Roma Itália	Publicação do Relatório <b>Limites do Crescimento</b> (Clube de Roma)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Documento que encabeça as teses de esgotamento dos recursos naturais;</li> <li>➤ Introduz a perspectiva preservacionista;</li> <li>➤ Prevê o futuro caso não houvesse modificações nos modelos de crescimento econômico.</li> </ul>
1972	Estocolmo Suécia	Elaboração da <b>Declaração do Meio Ambiente Humano</b> (Conferência de Estocolmo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Enfoca a pobreza como raiz do problema ambiental;</li> <li>➤ A questão social como resultado de um modelo de desenvolvimento econômico passa a ser eixo dos debates da problemática ambiental;</li> <li>➤ Propõe a tese conservacionista: difusão de idéias de conservação em oposição ao debate preservacionista.</li> </ul>
1974	Haia Holanda	<b>I Congresso Internacional de Ecologia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Primeiro alerta sobre a redução da camada de ozônio causada pelo uso dos CFCs (Clorofluorcarbonetos).</li> </ul>
1987	Nova York EUA	Elaboração do Relatório <b>Brundtland</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Introduz o conceito de desenvolvimento sustentável:</li> <li>➤ Prioriza a satisfação das necessidades das camadas mais pobres da população;</li> <li>➤ Define como condições básicas para o desenvolvimento a conservação dos ecossistemas e dos recursos naturais;</li> <li>➤ Questiona os limites que o estado atual da tecnologia e organização social impõem ao meio ambiente.</li> </ul>
1988	Brasília Brasil	Promulgação da <b>Constituição Federal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Coroamento de um processo evolutivo no trato das questões ambientais no Brasil;</li> <li>➤ Meio ambiente aparece pela primeira vez como um direito fundamental do ser humano, não mais como simples aspecto da atribuição de órgãos públicos (Vide ANEXO D);</li> <li>➤ Considerada uma das mais avançadas do mundo na questão ambiental.</li> </ul>
1989	Brasília Brasil	Criação do <b>IBAMA</b> (Instituto Brasileiro de Meio Ambiente e Recursos Renováveis)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Criado com a intenção de associar a proteção ambiental ao uso conservacionista dos recursos naturais.</li> </ul>
1991	Londres Inglaterra	Inicia-se o desenvolvimento e elaboração das normas da série <b>ISO 14000</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Seqüência da série ISO 9000 (Gestão da Qualidade), foram elaboradas com o objetivo de desenvolver normas internacionais para a Gestão Ambiental.</li> </ul>

1992	Rio de Janeiro Brasil	Elaboração da <b>Agenda 21</b> (RIO 92)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Agenda de compromissos que abrangeu 180 países e foi endossado por 105 chefes de Estado, constituindo no documento de maior abrangência e de maior alcance com relação à questão ambiental;</li> <li>➤ Restabelece o enfoque do meio ambiente em relação ao desenvolvimento;</li> <li>➤ Utilizada na discussão de políticas públicas de infra-estrutura, habitação, recursos hídricos, etc.</li> <li>➤ Recomenda medidas a serem tomadas referentes à proteção ambiental através de políticas de desenvolvimento sustentado.</li> </ul>
1996	Londres Inglaterra	Publicação da série <b>ISO 14000</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Define especificações, princípios, diretrizes para o uso e aplicabilidade da norma, bem como procedimentos de auditoria do sistema.</li> </ul>
1997	Kyoto Japão	Publicação do <b>Protocolo de Kyoto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estabeleceu os níveis de emissões de gases e poluição atmosférica “aceitáveis” dos países desenvolvidos.</li> </ul>
1999	Genebra Suíça	Publicação do relatório anual da <b>Organização Mundial da Saúde (OMS)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ O <i>stress</i> é considerado <b>epidemia global</b>, visto como o sintoma mais claro da situação da desadaptação da espécie humana às pressões da vida cotidiana.</li> </ul>
2002	Joanesburgo África do Sul	<b>Rio+10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Avaliou a mudança global desde a Rio-92;</li> <li>➤ Pretendeu buscar um consenso na avaliação geral das condições atuais e nas prioridades para ações futuras;</li> <li>➤ Chamou a atenção da opinião pública mundial para a urgência e necessidade de cumprimento das ações e promessas das conferências da ONU até então, que afetam a qualidade e seguridade de vida do planeta.</li> </ul>

**Tabela 2 – Evolução da Abordagem da Questão Ambiental.**

**Fonte:** Compilada de DIAS, G. (2003); GONÇALVES (2004); SILVA *apud* DIAS, R. (2003).

Vê-se, portanto, dentro do panorama apresentado, que somente na segunda metade da década de 80, a questão ambiental brasileira é fomentada, pois segundo Weber e Vieira (1997), nessa época foram criadas as secretarias estaduais do meio ambiente e surgiram os grupos científicos e empresas que já buscavam a gestão ambiental.

Pode-se perceber, também, que é nesta época, mais precisamente em 1988, que temos a promulgação da **Constituição Federal**<sup>17</sup> que, pela primeira vez, inclui o meio ambiente como tema de discussão em um de seus artigos.

Anos antes, a partir da segunda metade do século XX, surge a indústria turística, que se constitui, ao lado da especulação imobiliária, no principal responsável pela ocupação de zonas de áreas ambientais, sendo, então, responsável pela conformação da sua paisagem atual. (RUSCHMANN, 1997).

O Turismo no Brasil, conforme Andrade. (1998), também cresce a partir dos anos 50, com a indústria automobilística e a expansão da malha rodoviária. É nessa época que, segundo o autor, o Rio de Janeiro passa a vender a imagem de **cartão-postal** e se constitui no portão principal para a entrada do Turismo externo ao país.

---

<sup>17</sup> Vide ANEXO D.

## **CAPÍTULO 2: CONCEITOS DA TEMÁTICA AMBIENTAL**

A transição para um novo paradigma de desenvolvimento, onde a busca pela sustentabilidade torne-se postura freqüente no meio empresarial, não se constitui em tarefa fácil, nem mesmo trata-se de um processo rápido e tranqüilo.

Para que se abandone este modelo de desenvolvimento predominante, que submete a sua **racionalidade econômica**<sup>18</sup> ao conjunto de atividades que o sustenta, é necessário compreender e colocar em prática uma série de conceitos necessários ao entendimento de seus processos.

### **2.1 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

Quanto ao conceito de **Desenvolvimento Sustentável**, cabe dizer que existem várias interpretações para o termo, pois estas sintetizam as propostas de sustentabilidade de diferentes grupos sociais.

---

<sup>18</sup> **Racionalidade Econômica** pode ser entendida como a prática empresarial em que o meio ambiente é considerado como uma mera variável de mercado. (LEFF apud GONÇALVES, 2004, p. 25, grifo nosso).

Isto pode ser percebido no comentário a seguir:

A expressão **desenvolvimento sustentável** tem sido objeto de polêmicas desde sua formulação, principalmente quando se busca precisá-la, aprofundando-se as divergências. (DIAS, R., 2003, p. 48, grifo do autor).

O governo brasileiro, entretanto, adota a definição da **Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMMAD)**, órgão da **Organização das Nações Unidas (ONU)**, que foi apresentada no documento **Nosso Futuro Comum** (CMMAD, 1991), documento este também chamado de **Relatório Brundtland**, nomenclatura que será usada a partir daqui.

O nome **Brundtland**, dado ao relatório, é homenagem à então presidente da comissão, a Primeira Ministra da Noruega, **Gro Harlem Brundtland**.

Segundo este relatório (1991, p. 49), também citado por Dias, R. (2003, p. 47):

[...] é um processo de transformação no qual a exploração dos recursos, a direção dos investimentos, a orientação do desenvolvimento tecnológico e a mudança institucional se harmonizam e reforçam o potencial presente e futuro, a fim de atender as necessidades e aspirações humanas.

A partir daí percebe-se que os conceitos de **Desenvolvimento Sustentável** e de **Turismo Sustentável** estão intimamente interligados, pois tanto um como o outro dependem da preservação da viabilidade de seus recursos.

A **Organização Mundial do Turismo (OMT)**, com base no Relatório Brundtland, define **Turismo Sustentável** como aquele que:

[...] atende às necessidades dos turistas atuais e das regiões receptoras e ao mesmo tempo protege e fomenta as oportunidades para o Turismo futuro. [...] respeitando ao mesmo tempo a integridade cultural, os processos ecológicos essenciais, a diversidade biológica e os sistemas que sustentam a vida. (OMT apud DIAS, R., 2003, p. 68).

A partir desta definição, pode-se perceber que tal conceito não diz respeito apenas ao impacto da atividade econômica no meio ambiente.

Desenvolvimento Sustentável se refere principalmente às conseqüências dessa relação na qualidade de vida e no bem-estar da sociedade, tanto presente quanto futura.

Em simples palavras, pode-se dizer que a idéia de desenvolver-se sustentavelmente está em desenvolver-se em harmonia com as limitações ecológicas do planeta, ou seja, sem destruir o meio ambiente, para que as gerações futuras tenham a chance de existir e viver bem, de acordo com as suas necessidades quanto à melhoria em sua qualidade de vida e das suas condições de sobrevivência.

Assim, atividade econômica, meio ambiente e bem-estar da sociedade formam o tripé básico no qual se apóia a idéia de desenvolvimento sustentável.

Desta forma, a **sustentabilidade ecológica** é aquela que visa à preservação do meio ambiente, de forma que o desenvolvimento não agrida a ecologia. A **sustentabilidade sociocultural** visa à integração da sociedade a este desenvolvimento, preservando a cultura e os costumes locais. Finalmente, a **sustentabilidade econômica** visa a gerar lucros que proporcionem a manutenção dos empreendimentos e organizações.

Resumindo, trata-se do equilíbrio entre tecnologia e ambiente, na busca da equidade e justiça social, que pode ser definido como o que não compromete a conservação dos recursos naturais sobre os quais se sustenta e que, portanto, reconhece explicitamente a necessidade de proteção ao meio ambiente.

Esta idéia busca a manutenção de um equilíbrio entre os três eixos sobre os quais se apóia: suportável ecologicamente, viável economicamente e eqüitativo desde uma perspectiva ética social, como pode-se visualizar na ilustração a seguir.



Figura 1 – Tripé da Sustentabilidade.

Fonte: Adaptado de SWARBROOKE, 2000.

A aplicação do conceito à realidade requer, no entanto, uma série de medidas tanto por parte do poder público como da iniciativa privada, assim como exige um consenso internacional.

A hotelaria, enquanto **equipamento turístico**, interage diretamente com o **subsistema ecológico** que, por sua vez, de acordo com Beni (2001, p. 55):

[...] interage com o subsistema cultural e tem como principal elemento a contemplação e o contato com a natureza. Neste sistema, devem ser analisados, os fatores espaço turístico natural e urbano e seu planejamento territorial, atrativos turísticos e conseqüências do Turismo sobre o meio ambiente, preservação da flora, fauna e paisagens.

## 2.2 IMPACTOS AMBIENTAIS

Impacto ambiental deve ser entendido como um desequilíbrio provocado por um choque, ou seja, um trauma ecológico resultante da ação do homem sobre o meio ambiente.

No entanto, os impactos ambientais também podem ser resultado de acidentes naturais ou, como conceitua Gonçalves (2004, p. 23), **fenômenos naturais**. A explosão de um vulcão pode provocar poluição atmosférica; o choque de um meteoro pode provocar destruição de espécies; um raio pode causar incêndio numa floresta, etc.

Devemos, porém, dar cada vez mais atenção aos impactos causados pela ação do homem.

Quando dizemos que o homem causa desequilíbrios, obviamente estamos falando do sistema produtivo construído pela humanidade ao longo de sua história.

De acordo com Ruschmann (1997), podemos diferenciar os impactos ambientais em escala local, regional e global. Podemos, ainda conforme a autora, separá-los naqueles ocorridos em um ecossistema natural, em um ecossistema agrícola ou em um ecossistema urbano, embora um impacto, à primeira vista ocorrido em escala local, possa ter também conseqüências em escalas globais. Assim, os impactos localizados, ao se somarem, acabam tendo um efeito em todas as escalas.

Para efeito conceitual, tomaremos neste TCC a definição de Bados (1986), Gallopin (1981) e Ran (1980), citados em Agra (1986, p. 14) que considera impacto ambiental “[...] como as alterações significativas, benéficas ou adversas, produzidas no ambiente natural e sócio-econômico, resultantes das atividades humanas”. Já em relação à sustentabilidade da atividade hoteleira em si, os impactos ambientais afetam significativamente o segmento, pois os recursos naturais e a qualidade ambiental compõem o conjunto de atrativos do setor.

### **2.3 IMPACTOS AMBIENTAIS DO TURISMO**

Para Dias (2003, p. 77):

O Turismo foi, durante muito tempo, considerado uma atividade econômica limpa, não poluente, geradora de amplo leque de oportunidades e de empresas que não lançam resíduos e fumaça na atmosfera, como as fábricas, características, tal qual visto anteriormente, da Revolução Industrial.

Entretanto, há muitos aspectos negativos nos impactos do Turismo no meio ambiente, conforme percebe-se abaixo:

[...] Esses impactos surgem, por exemplo, no desenvolvimento da infraestrutura para o Turismo, num incorreto manejo dos resíduos gerados pela atividade, nas cicatrizes da paisagem geradas pelo crescimento da infraestrutura nas áreas naturais e pelo volume de visitantes que afeta os ecossistemas mais frágeis. (Ibid., p. 78).

O monitoramento, a partir do exposto, torna-se essencial pois, como salienta Ruschmann (1997, p. 36), “[...] o Turismo é uma atividade dinâmica [...] os impactos e suas conseqüências mudam constantemente [...] desse modo seu monitoramento periódico torna-se uma necessidade imprescindível”.

Além disso, muitos dos atrativos naturais são recursos finitos, que correm o risco de desaparecerem ou alterarem-se para sempre. Portanto, para que isso não ocorra é indispensável um acompanhamento permanente feito por especialistas.

Dentro desta perspectiva, uma das análises é a da **capacidade de carga**. A definição desta variável é feita por Schlüter, (2003, p. 176) ao afirmar que se trata do “número máximo de pessoas que podem estar em um determinado lugar sem danificar o ecossistema e sem diminuir a qualidade da experiência de recreação”.

Desse modo, ressalta-se a importância de se conduzir as atividades turísticas através de ações planejadas, com a realização de estudos de impactos ambientais, monitoramentos e análises de capacidade de carga, visando alcançar patamares sustentáveis para a atividade, com um maior equilíbrio entre a conservação ambiental e a satisfação dos visitantes.

Portanto, ratificando o exposto, pode-se tomar o que afirma Ruschmann (1997, p. 9):

As conseqüências do grande afluxo de pessoas nesses ambientes – extremamente sensíveis – fazem com que o planejamento dos espaços, dos equipamentos e das atividades turísticas se apresente como fundamental para evitar os danos sobre os meios visitados e manter a atratividade dos recursos para as gerações futuras.

Embora esse cenário tenha se alterado nos anos recentes, com os diversos estudos do impacto provocado pelo Turismo nas comunidades e ecossistemas, há muita contribuição potencial e efetiva do Turismo para o gerenciamento do meio ambiente.

Isto pode ser observado, pois conforme reitera Dias, R. (2003, p. 79):

[...] experiências internacionais e algumas nacionais demonstram que o Turismo, quando integrado a um processo de planejamento desde seu início, pode produzir efeitos positivos no trato com o meio ambiente. Um aspecto importante é que o Turismo atrai a atenção dos poderes públicos para as atrações naturais – paisagens, grutas, cachoeiras, praias, lagos, etc., estimulando sua preservação.

## 2.4 IMPACTOS AMBIENTAIS DA ATIVIDADE HOTELEIRA

A atividade hoteleira, enquanto subsistema do segmento turístico, também pode contribuir de forma negativa para com a degradação ambiental, basta que seja gerida de modo incorreto.

Para Dias, R. (2003), podemos encontrar como impactos causados por esta atividade tanto aqueles relacionados ao **uso dos recursos naturais**, bem como os de característica **poluidora**.

Isto porque estes impactos diferenciam-se exatamente pelo momento no qual os mesmos estão inseridos no contexto dos processos da atividade hoteleira.

Os impactos causados devido ao mau **uso dos recursos naturais** ocorrem a partir da **entrada** do processo. Já os impactos **poluidores** se dão na **saída**, ou seja, ao **término** do processo. Pode-se dizer, portanto, que estes impactos referem-se, respectivamente, aos *input*<sup>19</sup> e *output*<sup>20</sup> do sistema.

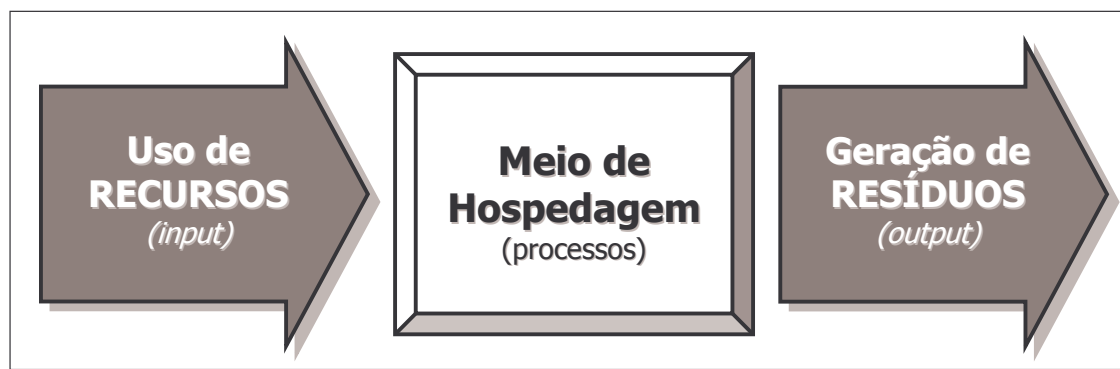


Figura 2 – Ciclo Tradicional de Processos em Meios de Hospedagem.  
Fonte: Adaptado de PCTS, 2004.

Ainda conforme Dias, R. (2003), encontrando também suporte em Ruschmann (1997), é possível descrever, entre outros, os seguintes impactos:

#### 2.4.1 IMPACTOS AOS RECURSOS NATURAIS

**USO DA ÁGUA:** recurso essencial, escasso e indispensável, o uso descontrolado da água pode ser observado na hotelaria tanto para uso de **higiene e limpeza**, como em cozinhas, jardins, lavanderias e sanitários em geral, em **atividades de lazer**, como em piscinas e saunas, ou em aspectos **decorativos**, tais quais chafarizes, cascatas e córregos artificiais, etc.

<sup>19</sup> *Input* constitui-se naquilo que o sistema recebe. (BENI, 2001, p. 24, grifo nosso).

<sup>20</sup> *Output* constitui-se no produto final dos processos de transformação a qual se submete o conteúdo da entrada do sistema. (BENI, 2001, p. 24, grifo nosso).

**USO DE ENERGIA:** também considerada de fundamental importância, observa-se a aplicabilidade do uso de energia na hotelaria em praticamente todas as atividades desempenhadas, oferecidas, administradas ou controladas por esta.

Pode-se citar desde o simples uso das diversas áreas do empreendimento (UHs<sup>21</sup>, áreas sociais, administrativas, etc.), nos equipamentos e maquinários existentes nestas e na produção e preparação, manutenção e conservação de produtos e serviços oferecidos pelo meio de hospedagem (alimentos, limpeza e arrumação, reparos em geral, etc.).

**USO DA TERRA, FLORA E FAUNA NATIVAS:** além dos tradicionais recursos naturais que têm no solo sua fonte, tais como minerais e combustíveis fósseis, com o aumento das construções direcionadas aos empreendimentos hoteleiros, cresce a intensidade do desflorestamento, não só em função da necessidade de abertura de áreas livres onde serão realizadas as construções, mas também para a retirada da madeira e itens de construção civil usados nas mesmas, tais quais terra, areia, pedras, calcário, etc.

Além disso, em inúmeros hotéis, contribui-se negativamente para com o desequilíbrio dos ecossistemas ao permitir-se ou explorar-se tais recursos, ora no paisagismo e ornamentação dos empreendimentos, ora na própria comercialização de espécies animais ou vegetais.

---

<sup>21</sup> Unidades Habitacionais.

## 2.4.2 IMPACTOS POLUIDORES

**GERAÇÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS:** hotéis geram grandes quantidades de resíduos sólidos, desde embalagens (farináceos, bebidas, óleos, conservas, enlatados, etc.) e restos de comida (carnes, grãos, verduras, legumes, etc.) até resíduos de limpeza (embalagens de produtos químicos, vassouras e panos usados, etc.) e manutenção (lâmpadas, pregos, fios elétricos, carpetes, ferramentas, etc.), alguns dos quais tóxicos, tais como latas de tinta, pilhas e baterias, que podem contaminar severamente os recursos de água, ar e solo, ameaçando o meio ambiente e a saúde humana.

O lixo, além de produzir mau cheiro, atrai insetos e roedores e a prática da queima de lixo contribui para o aumento do volume de carbono na atmosfera e, conseqüentemente, para o aquecimento global. A remoção inadequada ou ilegal de resíduos pode provocar multas por parte dos organismos regulamentadores, além de despesas de limpeza.

**GERAÇÃO DE EFLUENTES LÍQUIDOS:** os meios de hospedagem sempre trazem consigo o problema da destinação do seu esgoto e demais efluentes, tais como as demais águas servidas (cozinha, lavanderia, jardinagem, etc.)

Este tipo de poluição afeta, entre outros, rios, mares e lagoas, causando danos à flora e à fauna destes lugares. Além disso, a poluição dos esgotos traz problemas à saúde, tanto dos seres humanos como de animais.

Os resíduos lançados diretamente nos oceanos ou rios podem diminuir a qualidade dos atrativos turísticos dos empreendimentos hoteleiros ao reduzir a população de peixes e tornando a água imprópria para atividade recreacional.

**EMISSÃO DE GASES E RUÍDOS:** os meios de hospedagem contribuem negativamente para com a poluição sonora e do ar, uma vez que dispõem de instalações, veículos, maquinários e equipamentos de onde provém uma série de ruídos, gases e odores que podem ser causadores de perturbação ambiental.

**POLUIÇÃO VISUAL:** a atividade hoteleira caracteriza-se, entre outros aspectos, pela existência de construções prediais que compõem a estrutura dos empreendimentos.

Estas instalações muitas vezes não são planejadas de modo a integrarem-se com o meio ambiente que as cerca, prejudicando a estética visual, uma vez que acabam por entrar em choque com a aparência do local, quebrando qualquer harmonia existente.

Outro aspecto a ser destacado provém das estratégias mercadológicas empregadas pelas organizações hoteleiras. Sua propaganda, quando se vale de *outdoors* posicionados de modo despreocupado, acaba por prejudicar a contemplação de paisagens.

É válido lembrar que os impactos possuem diferentes níveis de intensidade. Ruschmann (1997, p. 37) afirma que em “[...] alguns casos, eles não são relevantes, porém em outros comprometem as condições de vida ou a própria atratividade das localidades turísticas”. E é isto que se pretende esclarecer a seguir.

### **2.4.3 CONSEQÜÊNCIAS DOS IMPACTOS PARA A HOTELARIA**

Em relação a tais conseqüências, tanto Gonçalves (2004) como Macêdo (2001), concordam ao afirmar que os efeitos a seguir afetam as atividades hoteleiras.

**EFEITO ESTUFA:** o aceleração no aumento da concentração de gases na atmosfera prejudica a distribuição da energia solar no planeta, ocasionando o aquecimento global. A conseqüência é que com a mudança da temperatura na Terra, certos destinos turísticos terão sua atratividade comprometida devido ao calor intenso e constante, outros serão inundados devido ao derretimento das camadas polares e montanhosas, a neve deixará de existir, ainda, em uma série de locais e inúmeras espécies estarão ameaçadas de desaparecer, o que pode vir a afastar os turistas, ou seja, os consumidores dos produtos e serviços dos hotéis.

**CHUVA ÁCIDA:** estes mesmos gases, causadores do aceleração do efeito estufa, quando combinados às precipitações pluviométricas, geram a formação de ácidos nas camadas mais elevadas da atmosfera e retornam ao solo na forma de orvalho, granizo, ou chuva propriamente dita.

Esta chuva acaba por contaminar o solo, as águas de rios, mares, lagos e lagoas, ocasionando a morte de inúmeras espécies animais e vegetais. Isto tudo, por consequência, pode reduzir a procura por segmentos hoteleiros que dependam destes atrativos naturais.

Se já não fosse o bastante, a chuva ácida pode contaminar a água dos reservatórios dos hotéis, resultando em doenças nos hóspedes e funcionários, além de acelerar o processo de deterioração dos materiais empregados na construção dos empreendimentos, contribuindo, ainda, para a degradação dos monumentos e do acervo histórico-cultural exposto às intempéries.

**DESTRUIÇÃO DA CAMADA DE OZÔNIO:** a diminuição desta camada protetora da atmosfera, que funciona como um filtro dos raios ultravioleta do sol, pode ocasionar a diminuição de turistas de hotéis destinados ao público de praias ou de locais onde haja forte incidência solar e esta seja a atratividade do local.

**EUTROFIZAÇÃO:** o despejo irresponsável de efluentes tóxicos nas águas ocasiona este efeito, caracterizado pela aceleração da quantidade de algas existentes nestas águas, que, por consequência, diminuem a disponibilidade de oxigênio, causando a mortandade das espécies aquáticas ali existentes. Os empreendimentos que se beneficiam destes atrativos naturais terão seus negócios bastante prejudicados, caso não revejam suas atitudes e procedimentos.

### **CAPÍTULO 3: SISTEMAS DE GESTÃO AMBIENTAL E SUAS PRÁTICAS**

Ao finalizar este TCC, o terceiro capítulo visa a proporcionar um aprofundamento quanto à importância da prática da **Gestão Ambiental** e de seus métodos de aplicabilidade, os chamados **Sistemas de Gestão Ambiental**, pelos meios de hospedagem.

Em função do que já foi visto até aqui, cabe salientar-se, agora, o fato de que os SGAs não fogem à regra da **Teoria Geral dos Sistemas**<sup>22</sup>, ou seja, consideram as inter-relações existentes entre os seres como a essência de todas as coisas vivas.

#### **3.1 SISTEMAS DE GESTÃO AMBIENTAL**

Tachizawa (2002), conceitua Gestão Ambiental como o processo de ordenamento do espaço a partir da formalização de um sistema de planejamento, diagnosticando o ambiente, integral, sistêmica e continuamente.

---

<sup>22</sup> Afirma que cada variável interage com todas as outras variáveis deste sistema e com as de outros sistemas que com ele realizam operações de troca ou interação. (BENI, 2001, P. 44)

Para o autor:

[...] as empresas que pretendem obter sucesso em seus negócios no século XXI tem de compartilhar o entendimento de que deve existir um objetivo comum e não um conflito, entre o desenvolvimento econômico e a questão ambiental, tanto no cenário presente quanto no futuro. (TACHIZAWA, *apud* GONÇALVES, 2004, p. 43).

De acordo com Gonçalves (2004), o Sistema de Gestão Ambiental é parte do sistema administrativo geral de uma empresa e aborda um gerenciamento ecológico envolvido em uma série de diretrizes e estratégias, observando a estrutura organizacional, atividades de planejamento, responsabilidade, treinamentos, as práticas, os procedimentos, os processos e os recursos.

Inclui aspectos como planejar, elaborar, desenvolver, implementar, revisar, atingir, rever, manter e melhorar a política ambiental e os objetivos e metas da empresa.

Desta forma, o desenvolvimento dos SGAs quando aplicados a determinado empreendimento, relaciona-se à toda organização, fazendo referência à preservação dos recursos naturais, buscando acima de tudo o desenvolvimento sustentável como um todo.

A idéia central da implantação de um SGA é a de que as organizações devem estar em condições de controlar os efeitos ambientais de suas próprias atividades e reduzir sistematicamente seus impactos ambientais causados.

Segundo o autor, o setor empresarial do país, pressionado por exigências cada vez mais fortes do mercado internacional viu-se impelido a adotar estratégias de gestão ambiental, não só para eliminar não-conformidades legais e atender às crescentes investidas dos órgãos ambientais, mas também para garantir sua permanência num mercado altamente competitivo. (GONÇALVES, 2004).

Assim, fica claro que com a implantação de um SGA a empresa deve visar a sua própria sobrevivência, como sinônimo de melhoria contínua, não significando necessariamente a implantação de tecnologias caras.

Isto porque quando uma organização implementa um SGA, está concordando em manter uma responsabilidade ambiental, como um contrato invisível com o meio ambiente.

### **3.2 SISTEMAS DE GESTÃO AMBIENTAL NA HOTELARIA BRASILEIRA**

Para Fengler (2002), o planejamento hoteleiro envolve diversas variáveis, sendo uma delas, como tem sido visto, relacionada à questão ambiental.

Assim, segundo o autor, desenvolver a hotelaria e ao mesmo tempo conciliar o respeito à sustentabilidade, isto é, preservar o meio ambiente, a cultura local e manter-se atrativo turisticamente é um dos principais desafios para os planejadores hoteleiros da atualidade.

Por isso entende-se que a qualidade na exploração hoteleira depende, e muito, da qualidade do meio ambiente no qual ela está inserida. Neste contexto, a gestão ambiental, tendo em vista o controle e gestão dos resíduos gerados e a conseqüente escassez de recursos naturais que esta ocasiona é considerada fator fundamental para o planejamento hoteleiro.

Em função disso, os hotéis estão trazendo o gerenciamento ambiental para o dia-a-dia de seus negócios, pois utilizam os recursos naturais, energia, água e outros materiais que estão sob ameaça crescente. (GONÇALVES, 2004).

Há uma série de programas, projetos e sistemas de gestão ambiental sendo implementados pelas empresas brasileiras. Dentre estes, os mais reconhecidos, aplicados à hotelaria nacional serão abordados a partir de agora.

### **O MODELO ISO 14001**

As normas ISO 14001 – Gestão Ambiental, foram inicialmente elaboradas visando o **manejo ambiental**, ou seja, o que a organização faz para minimizar os efeitos nocivos ao ambiente causados por suas atividades. (VALLE, 2002).

Essas normas fomentam a prevenção de processos de impactos ambientais, uma vez que orientam a organização quanto a sua estrutura, forma de operação e de levantamento, armazenamento, recuperação e disponibilização de dados e resultados (sempre atentando para as necessidades futuras e imediatas de mercado

e, conseqüentemente, a satisfação do cliente), entre outras orientações, inserindo a organização no contexto ambiental.

De acordo com Gonçalves (2004, p. 101):

É importante relatar que a ISO 14001 é uma norma de Gestão Ambiental, não de desempenho ambiental. Deste modo, ela define os elementos-chave que constróem 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 os requisitos organizacionais.

O sucesso da sua implementação nos serviços de hospedagem como em qualquer outro tipo de empresa, depende principalmente, conforme destacam Tibor e Feldman (1996), do engajamento consciente de todos funcionários, independente do cargo e função e do comprometimento da alta direção.

Vale lembrar que a Gestão Ambiental fundamenta-se na aplicação do ciclo **PDCA**<sup>23</sup> de gerenciamento, como ferramenta para que se efetue o monitoramento e constante avaliação da funcionalidade do mesmo, além de garantir as correções necessárias à manutenção do sistema.

A figura a seguir traz a realidade do modelo do ciclo PDCA aplicado à Gestão Ambiental.

---

<sup>23</sup> Planejar (*Plan*), Implementar (*Do*), Verificar (*Check*), Corrigir (*Action*). (CASTELLI, 2000).

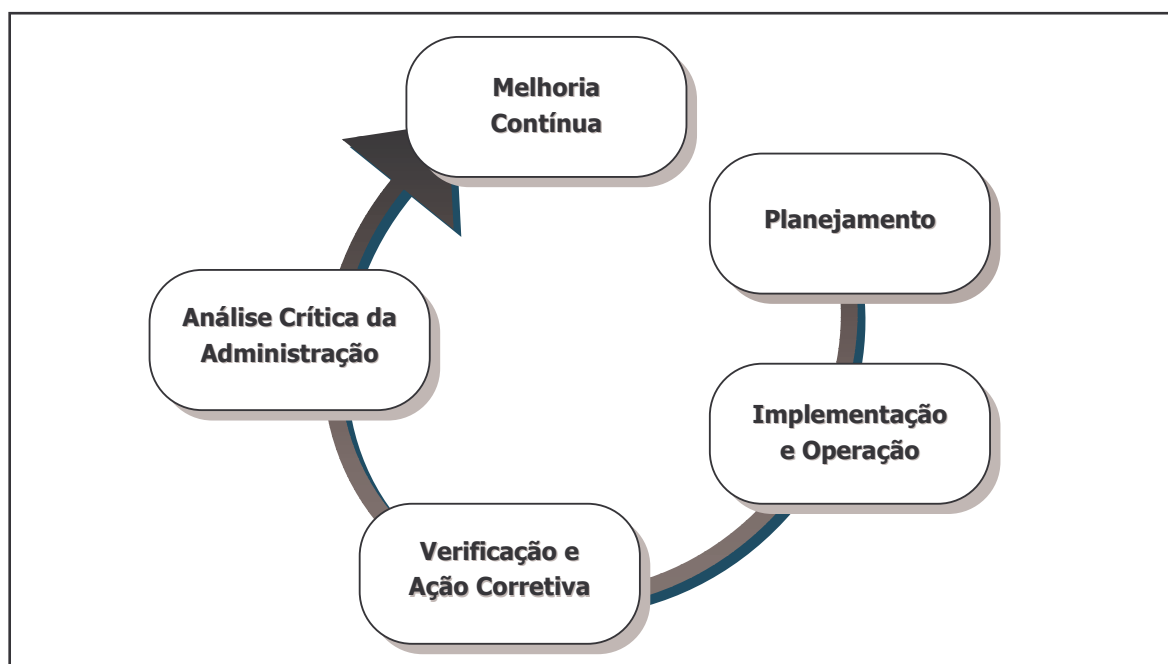


Figura 3 – Esquema do Ciclo PDCA.  
Fonte: Adaptado de PCTS, 2004.

## O PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO EM TURISMO SUSTENTÁVEL

A **Norma Nacional de Requisitos de Sustentabilidade para Meios de Hospedagem – NIH-54** vem, dentro da perspectiva dos sistemas de gestão ambiental existentes, fazer uma interpretação das normas da série ISO 14000, aplicando-as diretamente ao cotidiano das atividades dos meios de hospedagem.

A norma vem sendo desenvolvida pelo **Instituto de Hospitalidade (IH)** com o apoio do **Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID)** e a **Agência de Promoção das Exportações (APEX)**, e está sendo construída de forma representativa, voluntária e legitimada pelos atores-chave dos diversos segmentos interessados, dentre eles ABIH, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), etc.

O PCTS aplicado à hotelaria tem o objetivo de melhorar a qualidade e a competitividade dos empreendimentos hoteleiros, com particular atenção às pequenas e médias empresas (PME), estimulando seu melhor desempenho nas áreas econômica, ambiental, cultural e social, por meio da adoção de normas e de um sistema de certificação.

Este sistema de gestão proporciona uma base estável, coerente e consistente para o alcance do desempenho sustentável dos empreendimentos e a sua manutenção.

O sistema de gestão da sustentabilidade soma-se aos demais modelos de sistemas de gestão estabelecidos dentre os quais se tem, como principais referências, a ISO 9000, a ISO 14000 e ISO 14900 (Sistema de Gestão da Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle, que trata da segurança dos alimentos). Nesta perspectiva, como já foi comentado e não poderia deixar de ser, constitui-se, como referência básica desta série de normas, o ciclo **PDCA**.

Assim, a etapa do **planejamento** estabelece os objetivos e processos necessários para fornecer os resultados de acordo com a política do empreendimento. Neste caso, a política de sustentabilidade. A **implementação** regula a colocação em prática dos processos.

A **verificação** monitora e mede o resultado dos processos em relação à política, objetivos, metas e resultados, exercendo papel de *feedback*<sup>24</sup>.

Finalmente, na **ação**, toma-se medidas para melhorar continuamente a performance do sistema de gestão.

Trata-se, portanto, de normalizar os aspectos do sistema de gestão do empreendimento que constituem fatores-chave da sustentabilidade. Ou seja, não apenas controlar os impactos ambientais no meio natural, mas também buscar os resultados que irão propiciar ao empreendimento: contribuir ativamente para a conservação, a revitalização e a recuperação dos recursos naturais; além de buscar resultados econômicos com ética, contribuindo para a justiça social e a valorização das culturas locais.

Desta forma, a norma estabelece requisitos objetivos, que possam ser verificados, seja para fins de certificação, seja para os empreendimentos efetuarem auto-avaliações, fidedignas e comprováveis.

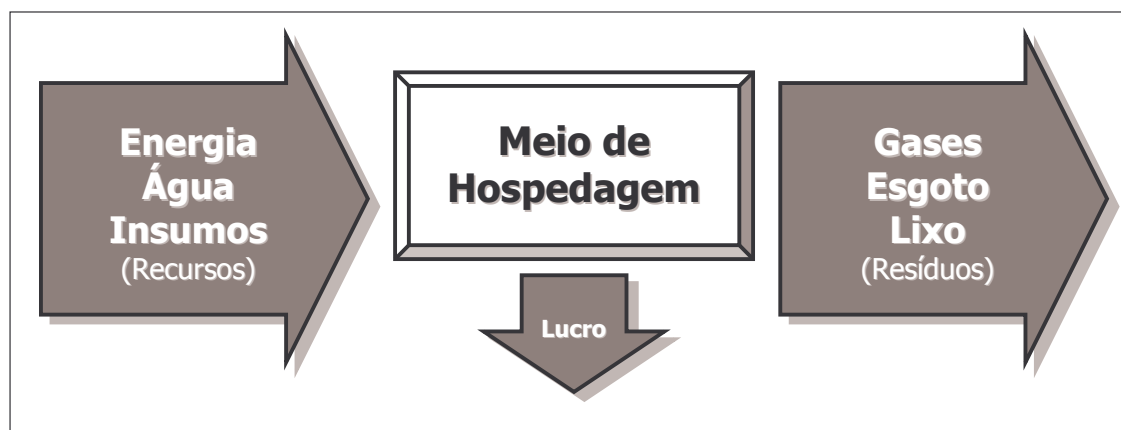
Nesta interpretação, entende-se que há uma grande diferença entre o comportamento do meio de hospedagem que implementou o programa e o comportamento daqueles que desconhecem ou que, mesmo conhecendo, não se valem do mesmo.

---

<sup>24</sup> Expressão inglesa que significa **retroalimentação**, sendo considerado a resposta ou retorno quanto a uma determinada ação. (BATEMAN; SNELL, 1998).

Isto se dá porque o ciclo ambiental tradicional em um hotel desconsidera as boas práticas ambientais que o programa apresenta, o que faz com que o empreendimento não alcance o estágio idealizado pelo projeto, o chamado **Ciclo Sustentável** (PCTS, 2004).

A seqüência abaixo demonstra claramente esta situação. Um empreendimento que assume os princípios da sustentabilidade nas suas três dimensões, econômica, ambiental e sócio-cultural, apresenta uma natural ascensão na figura do **lucro** e, como bem se sabe, esta é a principal razão de ser de qualquer empresa.



**Figura 4 – Ciclo Ambiental Tradicional em Meios de Hospedagem.**

**Fonte:** Adaptado de PCTS, 2004.

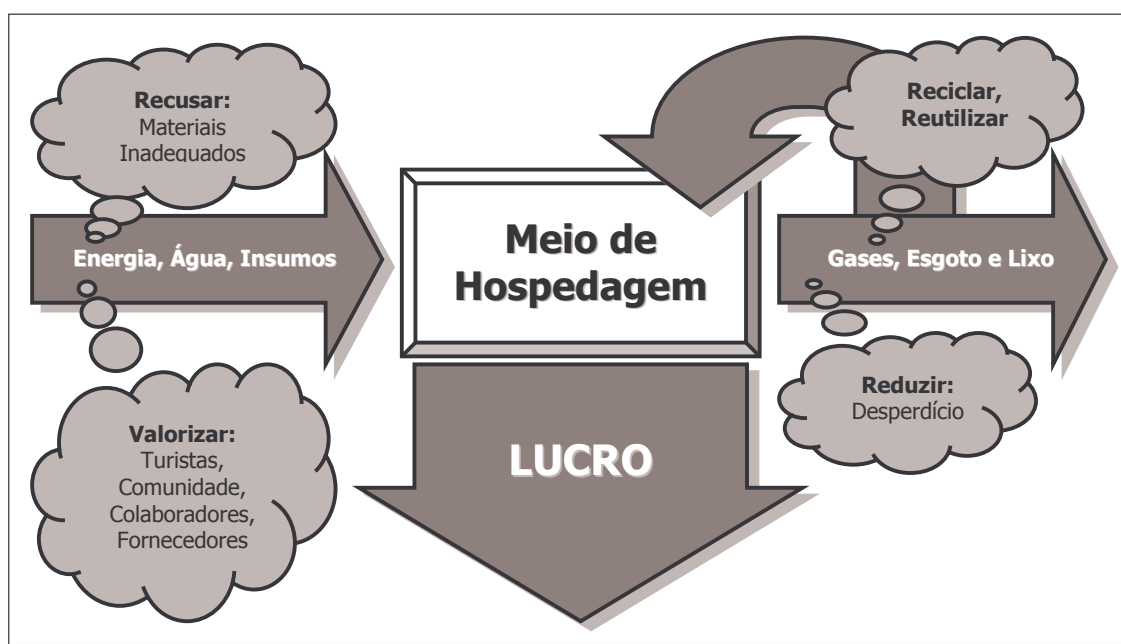


Figura 5 – Ciclo Ambiental Sustentável em Meios de Hospedagem.

Fonte: Adaptado de PCTS, 2004.

## O PROGRAMA HÓSPEDES DA NATUREZA

De acordo com Costa (2004), em 1995, a **Associação Internacional de Hotéis**<sup>25</sup>, a **Iniciativa Ambiental de Hotéis Internacionais**<sup>26</sup> e o **Programa Ambiental das Nações Unidas**<sup>27</sup>, publicaram o **Pacote de Ações Ambientais para Hotéis**<sup>28</sup>.

Em 1999, ainda segundo a autora, a ABIH adquiriu os direitos de tradução e adaptação deste programa à realidade brasileira. A iniciativa deveu-se ao fato de que, se as preocupações ambientais crescem em todo o mundo, especialmente no

<sup>25</sup> IHA, *International Hotel Association*. (COSTA, 2004, p. 15, grifo nosso).

<sup>26</sup> IHEI, *International Hotel Environmental Initiative*. (Ibid., grifo nosso).

<sup>27</sup> UNEP, *United Nations Environmental Programme*. (Ibid., grifo nosso).

<sup>28</sup> EAPH, *Environmental Action Pack for Hotels*. (Ibid., grifo nosso).

Brasil, onde o maior atrativo turístico é especialmente a natureza, não há mais tempo a perder.

Desta forma, de acordo com Gonçalves (2004, p. 79):

[...] a ABIH assumiu a responsabilidade de fomentar os Sistemas de Gestão Ambiental na hotelaria nacional, pois entende que este segmento interage de forma direta e permanente com a comunidade, os parceiros, os fornecedores, os funcionários e os hóspedes, tornando-se, assim, um agente de impactos.

O programa de gestão responsável de meio ambiente da ABIH, **Hóspedes da Natureza**, adota três princípios básicos que orientam a composição do programa. (ABIH, 2003).

Primeiro, que identifica, adapta e aplica à realidade brasileira os conceitos, tecnologias, produtos e serviços já mundialmente consagrados desenvolvidos principalmente pela IHEI. Os objetivos são reduzir o custo operacional do projeto viabilizando sua execução e incluir o Brasil na rede de informação internacional que promove o tema ambiente e turismo, utilizando-a como ferramenta de marketing na divulgação do nosso destino.

O segundo desenvolve o programa como irradiador e difusor dos conceitos práticos da responsabilidade ambiental, promovendo ações que envolvam empresários, comunidade, poder público, fornecedores, funcionários e hóspedes.

O objetivo é estimular e viabilizar projetos de produção limpa, fornecendo aos governantes, em suas várias esferas, dados sobre a infra-estrutura que facilitará ações futuras, estimular a relação com os fornecedores para o desenvolvimento de embalagens e produtos compatíveis à gestão ambiental, estimular a função de agente multiplicador da hotelaria através da divulgação da gestão ambiental entre seus hóspedes, funcionários e a comunidade do entorno.

Terceiro, aplica os fundamentos das técnicas de qualidade ao desenvolvimento contínuo, progressivo e tecnicamente coordenado do programa, propiciando que as ações simples e pontuais da adequação ambiental se integrem ao sistema de gestão do meio de hospedagem, consolidando os resultados alcançados através do monitoramento constante.

## **O PROJETO ECOLOGIA DA REDE ACCOR**

O Projeto Ecologia tem como objetivo a implantação das ações de proteção ao meio ambiente, descritas na **Carta Ambiental Accor**<sup>29</sup>, documento lançado na França em 1997, em todas as unidades da rede.

O projeto vem sendo desenvolvido no Brasil desde 1999, com o envolvimento efetivo de todos os colaboradores da Accor Hotels, e de parceiros preocupados com a preservação ambiental.

---

<sup>29</sup> Vide ANEXO E.

Essa é a preocupação também da Accor Brasil, que há dois anos desenvolve uma política ambiental nas centenas de unidades que administra. De acordo com o Diretor Geral da Rede Accor Hotels no Brasil, Roland de Bonadona<sup>30</sup>, o projeto começou com o trabalho de envolver funcionários e hóspedes com a questão ambiental, despertando neles, inicialmente, o cuidado com a reciclagem.

Hoje, com o sucesso alcançado pelo projeto, a meta inclui ainda a economia de eletricidade e gás, emprego pelos funcionários dos recursos obtidos com a reciclagem em projeto ambiental ou social.

Isto está levando a ajuda a escolas de áreas carentes e a envolvimento com projetos ecológicos, inclusive a adoção de uma praça próxima de cada unidade hoteleira. Há, ainda, a prescrição de uma missão mínima anual para cada hotel: plantar pelo menos uma árvore.

Segundo Bonadona<sup>31</sup>:

Na era em que estamos vivendo, a responsabilidade empresarial quanto ao meio ambiente deixou apenas de ter características compulsórias para transformar-se em atitude voluntária, superando as próprias características da sociedade. [...]. Devido ao fato de ser líder no setor da hotelaria, a Accor Hotels tem a grande responsabilidade de servir de exemplo para o resto do mercado. [...] Nos sentimos orgulhosos em poder contribuir com estas iniciativas e dividir nosso entusiasmo em um país tão importante como o Brasil cuja preservação é essencial para o equilíbrio ecológico mundial.

---

<sup>30</sup> Disponível em [www.accorhotels.com.br](http://www.accorhotels.com.br).

<sup>31</sup> Id.

Através do que se expôs até aqui, pode-se concluir que, na verdade, a atividade hoteleira, quando comparada a outros segmentos e atividades econômicas, tais como a indústria em geral, não é causadora de grande poluição, nem mesmo consome quantidades significativas de recursos não-renováveis. (GONÇALVES, 2004).

Isto porque ela consome pouca energia, água, papéis, e outros recursos, além de representar uma parcela mínima de poluição em termos de fumaça, ruídos ou poluentes químicos, uma vez que tomemos como parâmetro de comparação às atividades industriais tradicionais.

Estas afirmações encontram amparo no que cita Ruschmann (1997, p. 24):

[...] Os desastres ecológicos provocados pelo vazamento de petróleo nos oceanos, [...] os riscos potenciais das usinas nucleares, os gases tóxicos, etc. põem em risco a sobrevivência do homem no planeta, tomando os efeitos negativos do Turismo até insignificantes.

Ainda assim, mesmo que possa se considerar a hotelaria como atividade econômica de pouco impacto ambiental, não se deve entender que a mesma esteja isenta de preocupação e responsabilidade para com a sustentabilidade.

Isto fica claro ao analisarmos Kirk *apud* Gonçalves (2004, p. 74) que afirma que “[...] se os impactos [...] forem somados, o segmento pode desenvolver um relativo potencial danoso ao meio ambiente”.

Assim, traz-se a seguir sugestões para a diminuição destes impactos.

### **3.3 ALTERNATIVAS AMBIENTAIS PARA OS MEIOS DE HOSPEDAGEM**

Os empreendimentos hoteleiros devem possuir, em suas políticas, práticas sustentáveis que minimizem os efeitos dos impactos ambientais.

A **NIH-54 – 2004, Norma Nacional para Meios de Hospedagem – Requisitos para a Sustentabilidade** (PCTS, 2004), vem pontuar, portanto, uma série de questões relacionadas a estas práticas, estabelecendo critérios mínimos de desempenho acerca da sustentabilidade e permitindo aos empreendimentos formularem tais políticas, respeitando requisitos legais e informações referentes, entre outros, aos impactos ambientais.

Assim, com base neste documento e tendo em vista as exposições anteriores referentes aos impactos ambientais, podem ser feitas as seguintes considerações:

**USO DA ÁGUA:** Os empreendimentos hoteleiros devem implementar medidas que assegurem que a captação e o consumo de água não comprometam o nível dos corpos d'água, nem mesmo sua disponibilidade para as comunidades locais, flora e fauna.

Tais medidas podem ser atingidas através de ações como a utilização de dispositivos de economia de água, válvulas redutoras de consumo em lavabos, chuveiros e descargas, etc. Outra medida bastante eficaz em relação à diminuição do consumo de água, é a implantação de programas de desestímulo às trocas diárias de enxoval (roupas de cama e banho).

A captação e o armazenamento de águas pluviais<sup>32</sup> surge como alternativa extremamente aplicável, uma vez que pode ser usada de modo a economizar recursos financeiros, pois fornece a vantagem de se possuir um sistema paralelo ao da rede pública de abastecimento, podendo ser amplamente utilizado em jardins e piscinas, usado para descargas em sanitários e limpeza em geral, desde lavagem de áreas sociais, até louças, roupas, veículos e equipamentos.

**USO DE ENERGIA:** Os meios de hospedagem devem implantar medidas para diminuir o consumo de energia, especialmente a de fontes não-renováveis. Uma medida para a redução do consumo destas energias é a utilização de fontes de energia renováveis, como é o caso das energias solar, eólica e de biomassa<sup>33</sup>.

Um exemplo bastante comum da aplicação do uso destes recursos é o aquecimento solar de água que, além de contribuir para minimizar a degradação ambiental, elimina a dependência energética, evitando situações de desconforto, como em casos de racionamentos e/ou apagões.

Assim, além da razão mais elementar para que se opte pelo uso de energias alternativas, a redução da conta de luz, deve se considerar a existência destas alternativas para situações de emergência onde, inclusive, a não interrupção do uso de energia pode configurar-se como diferencial mercadológico.

A implementação de um sistema para assegurar que luzes e equipamentos permaneçam ligados somente quando necessário também é uma alternativa fundamental que alia economia financeira à minimização do consumo de recursos energéticos.

Como opção, podem ser usados economizadores de energia que são acionados somente com a presença do usuário do ambiente, tais como sensores de presença e minuteiras, bem como bloqueadores de circuito. Pode-se dizer que a aplicação da gestão ambiental se dá, inclusive, desde a aquisição de insumos e equipamentos. Nestes momentos, avaliar os índices de desempenho que diferenciam umas marcas de outras deve ser considerado critério determinante da escolha.

Dentre os insumos mais comuns, estão as lâmpadas. A simples substituição das lâmpadas incandescentes (quentes) por lâmpadas fluorescentes (frias) causam impactos significativos no que tange ao consumo e, conseqüentemente, à economia.

---

<sup>32</sup> Água da chuva. (BARBOSA, 2000).

<sup>33</sup> Gerada a partir do uso dos gases originados na decomposição ou queima de combustíveis orgânicos, tais como lenha, carvão vegetal, cana-de-açúcar, fezes, etc. (WEBER; VIEIRA, 1997).

Os veículos usados em atividades diversas nos meios de hospedagem também devem estar adequados a uma boa política de consumo energético, visando à eficiência de sua utilização. Além de manutenção regular, o uso dos veículos deve estar condicionado ao treinamento de motoristas e funcionários quanto à escolha de trajetos, roteiros e horários que otimizem esta eficiência.

Nos planejamentos das construções, deve-se buscar a eficiência energética através de medidas tais como o isolamento térmico de paredes e forros, a otimização do aproveitamento da sombra, iluminação e ventilação natural, além da minimização de perdas ou ganhos de calor nas instalações hidráulicas, de aquecimento ou refrigeração.

Como fator fundamental, é importantíssimo informar aos clientes sobre seu comprometimento com a economia de energia e, encorajar seu envolvimento com as boas práticas ambientais, visando à sustentabilidade.

**FLORA E FAUNA NATIVAS:** Os hotéis não devem permitir a comercialização de espécies silvestres no empreendimento sem autorização legal; não devem domesticar ou manter animais em cativeiro, exceto para reabilitação temporária ou como parte de programa de reprodução e reintrodução, também desde que com as devidas autorizações legais.

Deve-se prevenir a coleta, captura, molestação, transporte ou uso de espécies silvestres por parte dos clientes ou pessoas envolvidas nas atividades do empreendimento, que devem também prevenir o uso predatório de matéria prima proveniente destas espécies.

**GERAÇÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS:** Um programa de gerenciamento de resíduos eficiente pode reduzir despesas com transporte e remoção. O uso repetido e reciclagem de produtos podem cortar os custos de compra de muitos outros produtos.

Uma boa alternativa seria começar por rever os tipos e quantidades de resíduos produzidos e métodos de remoção atuais e seus custos, desenvolver programas de gerenciamento de resíduos sólidos ao comprar produtos a granel e com menos embalagem para reduzir a geração de resíduos.

Por conseqüência, substituir itens descartáveis por reutilizáveis, tais como baterias recarregáveis, recipientes para sabonetes e xampus recarregáveis e sacos de pano para roupa suja, solicitando, inclusive, que os vendedores levem de volta estrados e caixotes onde insumos foram trazidos.

Um exemplo prático desta situação é a opção por bebidas em garrafa de vidro ao invés de latas de alumínio, uma vez que aquelas retornam ao fabricante e, depois, voltam novamente cheias.

Em relação aos hóspedes, separar os resíduos na fonte, em vez de ter que vasculhar todo o lixo depois de coletado. Por exemplo, recipientes para recicláveis nas UHs e lixeiras específicas em áreas onde haja geração dos mesmos, tais como lavanderia e cozinha.

Onde houver mercado para recicláveis, reciclar itens como papel, vidro, metal e plásticos. Manter os resíduos sólidos num local reservado, seguro até ser coletado pela municipalidade ou outras entidades de remoção, trabalhando com outras empresas e organizações e a municipalidade local para apoiar o desenvolvimento de separação de resíduos, coleta, reciclagem e sistemas de tratamento eficientes.

A grande verdade, acima de tudo, é que mais do que simplesmente criar novas rotinas e fazer com que funcionários e hóspedes as adotem, implantar um programa de redução de lixo em um hotel exige uma verdadeira mudança de mentalidade, partindo daqueles que comandam o empreendimento, àqueles que trabalham e àqueles que utilizam os serviços do mesmo.

Cartazes e informativos em pontos estratégicos do hotel podem ser usados como alternativa simples e fácil para treinar colaboradores e orientar hóspedes quanto às boas práticas ambientais.

**GERAÇÃO DE EFLUENTES LÍQUIDOS:** Os meios de hospedagem devem planejar e implementar medidas que visem a minimizar os impactos provocados pelos efluentes líquidos ao meio ambiente e à saúde pública.

O tratamento das águas residuais de processos diversos, tais como alimentação, higiene e lavagem, deve ser obrigatório. Quando não houver disponibilidade de conexão à rede pública, deverá haver estações de tratamento próprias do empreendimento. Os resíduos líquidos de motores, tais como óleos lubrificantes, fluidos, etc., deverão possuir destinação final adequada.

**SELEÇÃO E USO DE INSUMOS:** Os empreendimentos hoteleiros devem implementar medidas para minimizar a utilização de insumos com potenciais impactos negativos ao meio ambiente. Para tanto, faz-se necessária uma análise prévia dos fornecedores destes insumos, através do estabelecimento de critérios para sua especificação e posterior seleção. Os produtos de higiene e limpeza devem possuir característica neutra e biodegradável, formulados a partir de matérias primas não tóxicas ou corrosivas.

Para o uso adequado destes produtos, deve-se valer da utilização de dosadores, que determinem as quantidades específicas ao uso em questão. Além de visar a economia do insumo em si, esta prática proporciona também um conseqüente menor consumo de água, uma vez que o número de enxágües necessários para a eliminação do produto será menor.

Além disso, a concentração ou diluição inadequada destes produtos pode provocar irritações à pele e olhos de funcionários e hóspedes, bem como manchas e corrosões nas superfícies a serem limpas, tais como madeiras, fórmicas, mármore, metais, louças, etc.

O uso de dosadores contribui, finalmente, pois diminui o excesso de resíduos líquidos a serem gerados após os processos de limpeza e/ou higienização.

**EMISSÃO DE GASES E RUÍDOS:** Os meios de hospedagem devem planejar e implementar medidas para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos, bem como a emissão de ruídos gerados por estes, de modo a não perturbarem o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e das comunidades locais.

Sugestões para esta minimização incluem desde o uso de combustíveis com menores impactos ambientais, como gás natural ou gás liquefeito de petróleo (GLP), até programas de manutenção periódica de veículos e maquinário e a substituição de equipamentos com motores de dois tempos por alternativas menos poluentes.

A utilização de aparelhos de ar-condicionado, bem como o uso de demais gases refrigerantes deve ser minimizada, dada sua característica de emitir clorofluorcarbonetos, prejudiciais à camada de ozônio.

**POLUIÇÃO VISUAL:** A arquitetura e a infra-estrutura do meio de hospedagem deve estar integrada à paisagem local, minimizando os impactos desde a construção, implementação, operação ou quando houver obras de reparo, ampliações ou outras alterações.

Nestas ocasiões, não deverão ser utilizados materiais derivados de espécies ameaçadas, sejam eles usados em acabamentos ou decoração. Os resíduos ali gerados devem receber uma destinação final adequada.

Deve-se ter cuidado, ainda, de modo a prevenir as alterações significativas na paisagem e no entorno do empreendimento, bem como de minimizar a impermeabilização do solo e a remoção da vegetação nativa.

O planejamento e operação do paisagismo do empreendimento devem ser efetuados de modo que reflitam o ambiente natural do entorno, inclusive com o uso de espécies nativas, desde que não sejam oriundas de extração ilegal, sendo aconselhável existir instrumentos de informação aos hóspedes quanto às características naturais do local.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Muitos culpam a **Ciência** e seus progressos pelos problemas globais para os quais apenas nas últimas décadas a humanidade, como um todo, foi despertada.

Porém, para quem crê na Ciência, os prejuízos e as dificuldades apontadas neste trabalho não foram e não são causadas pelo **conhecimento**, em si. Tais dificuldades surgiram, isto sim, pelo mau uso que dele tem sido feito, ao determinar-se normas, leis, procedimentos e mecanismos que regem as ações humanas em nosso planeta.

Analisando os diversos conceitos citados ao longo do estudo, é importante salientar que há diferença entre **Gestão Ambiental** e **Sistemas de Gestão Ambiental**.

Esta diferença consiste no *modus operandi* conforme o qual as empresas conduzem as suas questões ambientais.

E isto se traduz no fato de que muitas empresas possuem, em sua visão, princípios que demonstram a importância que estas dão à sustentabilidade. Ainda assim, há organizações que apenas trabalham a questão ambiental ao estabelecer em seu organograma funcional **departamentos** específicos responsáveis pela **Gestão Ambiental**. O que estas empresas estão fazendo é se adequar às exigências regulamentadoras da legislação vigente.

Isto não significa dizer, porém, que estão incorrendo em erro, mas significa afirmar que estão assumindo uma postura **fragmentada** e **reativa**, visando ora minimizar os riscos ambientais que podem ter origem nas suas atividades, ora responder aos órgãos ambientais e trabalhar em função dos impactos que tais atividades possam causar, evitando, assim, entre outras situações, a possibilidade de notificações e/ou multas por infrações diversas.

Em outras palavras, estão trabalhando de modo que o resultado de suas ações não incorra em conseqüências negativas à sustentabilidade, pois não deixa de ser uma atitude que satisfaz as suas três dimensões: ambiental, sociocultural e econômica.

Já as organizações que buscam implementar a **Gestão Ambiental** ao aplicar e certificar-se em um **Sistema de Gestão Ambiental**, além de demonstrar que se preocupam com a sustentabilidade, vêem a preocupação ambiental de forma **estratégica**, ou seja, assumem uma postura realmente **sistêmica** e **pró-ativa**, o que as torna mais competitivas, quando aplicam tais sistemas como táticas de mercado.

Isto ocorre porque aplicar um SGA e, posteriormente, receber a conseqüente certificação, caso a implementação tenha sido satisfatória, dá ao empreendimento hoteleiro a oportunidade de valer-se deste **título**, usando-o como ferramenta para manter-se adaptado às exigências que o mercado lhe impuser, atraindo, ainda, clientes que valorizam o comprometimento ambiental.

No que diz respeito ao planejamento e ao gerenciamento dos SGAs, deve-se evitar ao máximo que se permita a descontinuidade dos mesmos, podendo incorrer em uma desmotivação entre os participantes, sejam eles clientes internos ou externos. Assim, percebe-se que a melhoria contínua do sistema de gestão é a chave para alcançar-se os objetivos a que se propõe a empresa.

A gestão ambiental deve também encarar o sentido do termo **educação ambiental** como o processo que busca propiciar o florescimento de algo que está dentro da pessoa, de modo intangível, estabelecendo uma ligação profunda entre o indivíduo e a natureza e, assim, integrando-a à hotelaria.

Além disso, pensar em preocupação ambiental deve ser algo comum a todas as empresas, pois os resultados da aplicação das alternativas e propostas apresentadas neste trabalho podem ser incorporadas por qualquer empreendimento, basta que sua Direção analise as melhores formas de implementá-las.

E é esta a responsabilidade que se espera alcançar: a de que haja um comprometimento natural de todo e qualquer empreendimento hoteleiro, visando à sustentabilidade, seja ele um micro, pequeno, médio ou grande empreendimento; seja ele antigo ou em fase de implantação.

Assim, espera-se que os administradores da hotelaria, na formulação de políticas ambientais para seus empreendimentos, desenvolvam e divulguem ações relacionadas à responsabilidade ambiental e social da atividade hoteleira, valendo-se das experiências obtidas em seus estabelecimentos, contagiando, desta forma, todos os envolvidos no sistema, clientes e/ou colaboradores, espalhando os conceitos de sustentabilidade.

Em função disto, pode-se concordar com Ruschmann (1997, p. 76), ao afirmar que “[...] a postura de empresários do setor hoteleiro à proteção do meio ambiente constitui no primeiro estágio para a conscientização ambiental dos seus clientes”.

Não se deve, entretanto, considerar que ainda não houve mudança de postura por parte do empresariado, pois o simples fato de já se ter avaliado a questão ambiental dentro do processo produtivo e de classificação do segmento hoteleiro já pode ser tomado como um grande avanço.

Percebe-se, também, que a gestão ambiental vem se apresentando como uma nova maneira de agir e pensar, não assumindo para tal apenas o caráter de pura ciência da administração, nem caráter público ou privado.

Esse tipo de gestão envolve questões relacionadas às organizações e finanças, à sociologia, economia, psicologia, direito, planejamento, turismo e, sobretudo, assume caráter sistêmico e holístico.

Entre outras razões, por concluir-se que a Gestão Ambiental traz, em si, uma série de vantagens, direcionadas a vários segmentos, onde estas vantagens podem ser identificadas:

Primeiramente, no **meio ambiente**, pois este acaba se beneficiando indiretamente pelos recursos naturais poupados e pela menor agressão que passa a sofrer;

Segundo, na própria **hotelaria**, pois é possível diminuir custos ao introduzir-se princípios de racionalização de consumo de recursos (naturais, energéticos, insumos, etc.) através de reutilização e reciclagem, por exemplo, evitando o desperdício;

Finalmente, na **esfera pública**, através, para citar-se apenas um exemplo, da redução da quantidade de resíduos enviados diretamente aos aterros sanitários, protegendo as águas superficiais e subterrâneas, evitando a contaminação por infiltração.

A conscientização quanto à busca pela sustentabilidade acaba por aparecer também em diferentes instâncias: no âmbito privativo do lar, no particular das empresas, nos limites das cidades e países, chegando às dimensões continentais e globais do ambiente terrestre.

Desta forma, com toda a disponibilidade tecnológica existente e iniciativas adequadas, busca-se a tão desejada sustentabilidade, onde o crescimento possa implicar em melhorias perceptíveis na **qualidade de vida** e estabilidade dos processos socioculturais, ambientais e econômicos.

Ao encerrar este Trabalho de Conclusão de Curso, deixa-se a contribuição quanto a um ideal desta qualidade de vida que se considera extremamente valiosa.

Trata-se do depoimento de um índio, o Cacique Seattle, em resposta ao Governo dos Estados Unidos, durante tentativas de desapropriação de terras indígenas, que, embora tenha sido feito em 1854, infelizmente permanece atual.

Este depoimento, por mais que possa ser considerado utópico para alguns, realmente expressa a compreensão da parcela de responsabilidade da humanidade em relação ao meio ambiente.

O povo indígena compreende e respeita a natureza de tal forma que, antes de qualquer atividade que a envolva, reflete sobre quais conseqüências esta atividade possa ter sobre a sua longínqua **sétima geração**.

Disse o Cacique Seattle:

O ar é precioso para o homem vermelho, pois todas as coisas compartilham o mesmo sopro: o animal, a árvore, o homem, todos compartilham o mesmo sopro. Parece que o homem branco não sente o ar que respira. Como um homem agonizante há vários dias, é insensível ao mau cheiro. [...].

Isto sabemos: a Terra não pertence ao homem; o homem pertence à Terra. Isto sabemos: todas as coisas estão ligadas, como o sangue que une uma família. Há uma ligação em tudo.

O que ocorre com a terra recairá sobre os filhos da terra. O homem não teceu o tecido da vida. Ele é simplesmente um de seus fios. Tudo o que fizer ao tecido fará a si mesmo. (DIAS, G. 2003, p. 516 *et seq.*)

A idéia final é a de que não se pode pensar apenas no econômico, representado pela figura do lucro, nem pensar em trabalhar o **social** mais adiante, muito menos ainda deixar o **ambiental** para quando nos sobrar tempo.

Deve-se, sim, fazer tudo isto ao **mesmo tempo** e **agora**, ou então simplesmente não haverá o **depois**.

## REFERÊNCIAS

ACCOR HOTELS BRASIL. **Projeto Ecologia Rede Accor**. Disponível em: <[www.accorhotels.com.br](http://www.accorhotels.com.br)>. Acesso em: 29 ago. 2004.

AGRA, Severino Soares. **Os estudos de impactos ambientais no Brasil: uma análise de sua efetividade**. Rio de Janeiro: IPEA, 1993. Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Planejamento Energético.

ANDRADE, Rui Otávio Bernardes *et al.* **Gestão ambiental: Enfoque estratégico aplicado ao desenvolvimento sustentável**. São Paulo: Makron, 2000.

ANDRADE, José Vicente de. **Turismo: fundamentos e dimensões**. São Paulo: Ática, 1998.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS. **Programa ABIH de Responsabilidade Social – Hóspedes da Natureza**. Disponível em: <[www.abih.com.br/hospedes](http://www.abih.com.br/hospedes)>. Acesso em: 04 set. 2003.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023: informação e documentação: referências: elaboração**. Rio de Janeiro: 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6024: informação e documentação: numeração progressiva das seções de um documento escrito: apresentação**. Rio de Janeiro: 2003.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520: informação e documentação: citações em documentos: apresentação**. Rio de Janeiro: 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14724: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação**. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

BARBOSA, Osmar. **Grande dicionário de sinônimos e antônimos**. Rio de Janeiro: Ediouro, 2000.

BATEMAN, Thomas; SNELL, Scott. **Administração: construindo vantagem competitiva**. São Paulo: Atlas, 1998.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: SENAC, 2001.

BOFF, Leonardo. **Ecologia, mundialização e espiritualidade: a emergência de um novo paradigma**. São Paulo: Ática, 1996.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988**. Brasília, 1988.

CAPRA, Fritjof. **O ponto de mutação**. São Paulo: Cultrix, 1982.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2000.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

COMISSÃO MUNDIAL SOBRE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO. **Nosso Futuro Comum - Relatório Brundtland**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1991.

COSTA, Sílvia de Souza. **Lixo mínimo: uma proposta ecologia para a hotelaria**. Rio de Janeiro: SENAC, 2004.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em Turismo**. São Paulo: Futura, 1998.

DIAS, Reinaldo. **Turismo sustentável e meio ambiente**. São Paulo: Atlas, 2003.

DIAS, Genebaldo Freire. **Educação ambiental: princípios e práticas**. São Paulo: Gaia, 2003.

FENGLER, Taciana Raquel Bazzan. **Modelo de gestão ambiental na atividade hoteleira**. Florianópolis: UFSC, 2002. Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção.

FUNDAÇÃO BRASILEIRA PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL. **Escala Histórica do Desenvolvimento Sustentável**. Disponível em: <[www.fbds.org.br](http://www.fbds.org.br)>. Acesso em: 29 ago. 2004.

GONÇALVES, Luiz Cláudio. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.

GUATTARI, Félix. **As três ecologias**. Campinas: Papirus, 1989.

HOGAN, Daniel Joseph; VIEIRA, Paulo Freire. **Dilemas socioambientais e desenvolvimento sustentável**. Campinas: UNICAMP, 1995.

LACRE, Michel. **História dos homens**. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 1963.

LAGO, Antônio. **O que é ecologia?**. São Paulo: Círculo do Livro, 1986.

LAMPRECHT, James L. **Padronizando o sistema da qualidade na hotelaria mundial: como implementar a ISO 9000 e ISO 14000 em hotéis e restaurantes**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

LEMOS, Amália Inês G. **Turismo: impactos socioambientais**. São Paulo: Hucitec, 2001.

MACÊDO, Maria Auxiliadora de Abreu. **Alternativas para a introdução de iniciativas ambientais no segmento hoteleiro**. Salvador: UFBA, 2001. Monografia Final do Curso de Especialização em Gerenciamento e Tecnologias Ambientais na Indústria.

PONTO de Mutação. Direção: Bernt Capra. Produção: Adrianna AJ Cohen. Intérpretes: Liv Ullmann, Sam Waterson, John Heard e outros. Roteiro: Floyd Byars e Fritjof Capra. Música: Philip Glass. [S.l.]: Atlas Production Company,  1991. Produzido por Cannes Home Video. Baseado na obra "O Ponto de Mutação", de Fritjof Capra.

PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO EM TURISMO SUSTENTÁVEL. **Norma Nacional para Meios de Hospedagem – Requisitos para a Sustentabilidade**. Disponível em: <[www.pcts.org.br](http://www.pcts.org.br)>. Acesso em: 15 set. 2004.

PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO EM TURISMO SUSTENTÁVEL (PCTS). **[Curso de Capacitação de Consultores]**. [Bento Gonç lves]: Instituto de Hospitalidade, [2004]. Apostila distribuída durante a realização do curso.

RICCI, Renato. **Hotel: gestão competitiva no século XXI**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

RUSCHMANN, Doris Van de Meene. **Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente**. São Paulo: Papirus, 1997.

SENGE, Peter. **A quinta disciplina**. São Paulo: Best Seller, 2004.

SCHLÜTER, Regina. **Metodologia da pesquisa em turismo e hotelaria**. São Paulo: Aleph, 2003.

SWARBROOKE, John. **Turismo sustentável: conceitos e impacto ambiental**. São Paulo: Aleph, 2000.

TACHIZAWA, Takeshy. **Gestão Ambiental e responsabilidade social corporativa: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira**. São Paulo: Atlas, 2002.

TIBOR, Tom; FELDMAN, Ira. **ISO 14000: Um guia para as novas normas de gestão ambiental**. São Paulo: Futura, 1996.

VALLE, Cyro Eyer. **Qualidade ambiental: ISO 14000**. São Paulo: SENAC, 2002.

VIERA, Elenara Viera de. **Marketing hoteleiro: uma ferramenta indispensável**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

VIOLA, Eduardo. **Meio ambiente, desenvolvimento e cidadania: desafios para as ciências sociais**. São Paulo: Cortez, 1995.

WEBER, Jacques; VIEIRA, Paulo Freire. **Gestão de recursos naturais renováveis e desenvolvimento: novos desafios para a pesquisa ambiental**. São Paulo: Cortez, 1997.

WILSON, Edward Osborne. **Biodiversidade**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1997. Tradução: Marcos Santos e Ricardo Silveira.

## ANEXOS

## ANEXO A – ARTIGO 33 DA REGULAMENTAÇÃO DO SISTEMA OFICIAL DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM – ABIH

### DA MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO

**Art. 33** - Os itens e padrões definidos na matriz de classificação têm por objetivo atender as expectativas dos hóspedes, em relação aos meios de hospedagem, destinando-se a avaliar a observância dos seguintes aspectos, entre outros:

**I** - de aplicação ao meio de hospedagem como um todo:

- a) Posturas legais;
- b) Segurança;
- c) Saúde
- d) Higiene;
- e) Conservação/Manutenção;
- f) Atendimento ao Hóspede

**II** - destinados a avaliar os diferentes setores do meio de hospedagem:

- g) Portaria/Recepção;
- h) Acessos e Circulações;
- i) Setor Habitacional;
- j) Áreas Sociais;
- k) Comunicações;
- l) Alimentos e Bebidas;
- m) Lazer;
- n) Convenções/Escritório Virtual;
- o) Serviços Adicionais;
- p) Cuidados com o meio ambiente.**

**§ 1º** - Os padrões referidos neste artigo verificarão, dentro de cada item, os serviços prestados pelo estabelecimento, os sistemas de gestão adotados, as instalações e equipamentos disponíveis e as áreas e aspectos construtivos existentes no meio de

hospedagem que, analisados em conjunto, possibilitarão aferir os níveis de conforto e atendimento oferecidos aos consumidores.

**§ 2º** - As especificações de cada item/padrão da Matriz de Classificação, bem como de sua forma de avaliação, estão expressas nos manuais anexos ao presente Regulamento.

**§ 3º** - Nas localidades não servidas ou precariamente servidas por redes de serviços públicos, a satisfação dos itens obrigatórios constantes na Matriz de Classificação e Manual de Avaliação, cujo atendimento dependa da existência dessas redes, será apreciada, caso a caso, pelo Comitê de Classificação.

**§ 4º** - A critério do Conselho Técnico Nacional, poderão ser exigidas ou abertas possibilidades de condições especiais, observadas as normas e padrões estabelecidos pelos órgãos governamentais competentes, para os meios de hospedagem localizados no interior ou nas proximidades de:

- a) unidades de conservação, ou protegidas pela legislação ambiental vigente;
- b) aeroportos, estações viárias, vias industriais, ou
- c) sítios históricos.

## ANEXO B – MANUAL DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM – ABIH

<b>2.10 AÇÕES AMBIENTAIS</b>	<b>1★</b>	<b>2★</b>	<b>3★</b>	<b>4★</b>	<b>5★</b>	<b>5★SL</b>
<b>2.10.1</b> - Manter um programa interno de treinamento de funcionários para a redução de consumo de energia elétrica, consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos		4	4	4	4	4
Refere-se à política e procedimentos documentados para treinamento do pessoal para incentivar a redução no consumo de água e energia elétrica e para a redução de produção de resíduos sólidos. No caso dos hotéis de 4, 5 e 5SL deverá haver uma avaliação de retorno.						
<b>2.10.2</b> - Manter um programa interno de separação de resíduos sólidos		4	4	4	4	4
Refere-se à política e procedimentos documentados para a separação durante a coleta de resíduos sólidos notadamente papéis, vidros, plásticos e metais						
<b>2.10.3</b> - Manter um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados			4	4	4	4
Refere-se à existência e uso no estabelecimento de local apropriado para o armazenamento dos resíduos sólidos separados. Considera-se adequada a utilização de um conjunto de lixeiras claramente identificadas onde são colocados os resíduos separadamente (papéis, vidros, plásticos, metais, etc.)						
<b>2.10.4</b> - Manter local independente e vedado para armazenamento de resíduos sólidos contaminantes				4	4	4
Refere-se à políticas e procedimentos e a existência no estabelecimento de local apropriado para o armazenamento dos resíduos sólidos contaminantes separados dos demais resíduos. Os resíduos sólidos contaminantes mais comuns são as embalagens de produtos já utilizados como alvejantes, detergentes, ácidos, pesticidas/inseticidas, dissolventes, colas, óleos combustíveis e baterias.						
<b>2.10.5</b> - Dispor de critérios específicos para destinação adequada dos resíduos sólidos				4	4	4
Refere-se à políticas e procedimentos para destinação adequada dos resíduos sólidos previamente separados e armazenados. Se não houver na localidade sistema público de coleta seletiva de lixo, também são aceitos acordos com empresas e outras organizações que promovam tal coleta ou que o próprio estabelecimento faça entrega direta. Não havendo alternativa para destinação adequada dos resíduos sólidos, poderá ser aceito a simples disposição separadamente do lixo mesmo que a coleta pública não seja seletiva.						

<b>2.10.6</b> - Manter monitoramento específico sobre o consumo de energia elétrica	4	4	4	4	4	4
Refere-se à políticas e procedimentos para acompanhar o consumo de energia elétrica. Para os hotéis de 1, 2 e 3 são aceitas evidências de que haja no mínimo um acompanhamento gerencial mensal do consumo geral de energia elétrica. Para os hotéis de 4 além do acompanhamento do consumo geral é necessária a comprovação de pleno conhecimento do nível médio de consumo dos equipamentos elétricos existentes. Para os hotéis de 5 e 5SL também se exigirá evidências de ações de acompanhamento setorizado do consumo de energia elétrica além de planos para redução e/ou uso eficiente da energia.						
<b>2.10.7</b> - Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição de produtos e equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo				4	4	
Refere-se à existência de políticas e procedimentos no sistema de compras do hotel que considere e privilegie dentro das possibilidades de mercado a aquisição de produtos e equipamentos que contribuam para a eficiência do uso da energia elétrica e para a redução de consumo.						
<b>2.10.8</b> - Manter monitoramento específico sobre o consumo de água	4	4	4	4	4	4
Refere-se à políticas e procedimentos para acompanhar o consumo de água são aceitas evidências de que haja no mínimo um acompanhamento gerencial mensal do consumo geral de água Para os hotéis de 5 e 5SL se exigirá também de planos para redução e/ou uso eficiente da água.						
<b>2.10.9</b> - Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água				4	4	4
Refere-se à existência de políticas e procedimentos no sistema de compras do hotel que considere e privilegie dentro das possibilidades de mercado a aquisição e uso de equipamentos e complementos que contribuam para a eficiência do uso eficiente da água e possibilitem a redução de consumo.						
<b>2.10.10</b> - Manter registros específicos e local adequado para armazenamento de produtos nocivos e poluentes			4	4	4	4
Refere-se à políticas e procedimentos para registrar e controlar o uso de produtos tóxicos e potencialmente poluentes se usados inadequadamente ou acidentalmente despejados, bem como a existência de normas de uso e local separado para par armazenamento dos mesmos.						
<b>2.10.11</b> - Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de produtos biodegradáveis.				4	4	4
Refere-se à existência de políticas e procedimentos no sistema de compras do hotel que considere e privilegie dentro das possibilidades de mercado a aquisição e uso de produtos biodegradáveis.						
<b>2.10.12</b> - Manter critérios de qualificação de fornecedores levando em consideração as ações ambientais por estes realizadas.				4	4	4
Refere-se à existência de políticas e procedimentos no sistema de compras do hotel que busquem qualificar os fornecedores levando também em conta as ações ambientais que estes fornecedores desenvolvam., além dos outros critérios tradicionais ou de opção do próprio hotel como preço, qualidade, disponibilidade etc.						
<b>2.10.13</b> - Ter um certificado expedido por organismo especializado quanto a efetividade de adequação ambiental da operação						4
Refere-se à verificação da existência de algum tipo de certificado dentro do prazo de validade, expedido por qualquer organismo especializado e reconhecido, que ateste os esforços e ações do hotel em prol da adequação e ou responsabilidade ambiental de sua operação.						

## **ANEXO C – ARTIGO 7º DA REGULAMENTAÇÃO GERAL DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM – EMBRATUR**

**Art. 7º** - Os padrões comuns a todos os meios de hospedagem são os seguintes:

### **I - Quanto às posturas legais:**

- a) licenciamento pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem, inclusive dos órgãos de proteção ambiental;
- b) administração ou exploração comercial, por empresa hoteleira, conforme o Art. 2º deste Regulamento;
- c) oferta de alojamento temporário para hóspedes, mediante adoção de contrato, tácito ou expresso, de hospedagem e cobrança de diária, pela ocupação da UH;
- d) exigências da legislação trabalhista, especialmente no que se refere a vestiários, sanitários e local de refeições de funcionários e Comissões de Prevenção de Acidentes de Trabalho - CIPA.

### **II - Quanto a aspectos construtivos:**

- a) edificações construídas ou expressamente adaptadas para a atividade;
- b) áreas destinadas aos serviços de alojamento, portaria/recepção, circulação, serviços de alimentação, lazer e uso comum, e outros serviços de conveniência do hóspede ou usuário, separadas entre si e no caso de edificações que atendam a outros fins, independentes das demais;
- c) proteção sonora, conforme as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT - e legislação aplicáveis;
- d) salas e quartos de dormir das UH dispondendo de aberturas para o exterior, para fins de iluminação e ventilação;
- e) todos os banheiros dispondendo de ventilação natural, com abertura direta para o exterior, ou através de duto;

f) serviços básicos de abastecimento de água que não prejudiquem a comunidade local, bem como de energia elétrica, rede sanitária, tratamento de efluentes e coleta de resíduos sólidos, com destinação adequada;

g) facilidades construtivas, de instalações e de uso, para pessoas com necessidades especiais, de acordo com a NBR 9050 - 1994, em prédio com projeto de arquitetura aprovado pela Prefeitura Municipal, como meio de hospedagem, após 12 de agosto de 1987. Em caso de projetos anteriores, o meio de hospedagem deverá dispor de sistema especial de atendimento

### **III - Quanto a equipamentos e instalações:**

a) instalações elétricas e hidráulicas de acordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT - e legislação aplicável;

b) instalações de emergência, para a iluminação de áreas comuns e para o funcionamento de equipamentos indispensáveis à segurança dos hóspedes;

c) elevador para passageiros e cargas, ou serviço, em prédio com quatro ou mais pavimentos, inclusive o térreo, ou conforme posturas municipais;

d) instalações e equipamentos de segurança contra incêndio e pessoal treinado a operá-lo, de acordo com as normas estabelecidas e pelo Corpo de Bombeiros local;

e) quarto de dormir da UH mobiliado, no mínimo, com cama, equipamentos para a guarda de roupas e objetos pessoais, mesa-de-cabeceira e cadeira.

### **IV - Quanto a serviços e gestão:**

a) portaria/recepção apta a permitir a entrada, saída, registro e liquidação de conta dos hóspedes, durante as 24 horas do dia;

b) registro obrigatório do hóspede no momento de sua chegada ao estabelecimento, por meio de preenchimento da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH, aprovada pela EMBRATUR;

c) limpeza e arrumação diária da UH, fornecimento e troca de roupa de cama e banho, bem como de artigos comuns de higiene pessoal, por conta do estabelecimento;

d) serviços telefônicos prestados aos hóspedes de acordo com os regulamentos internos dos estabelecimentos e as normas e procedimentos adotados pelas concessionárias dos serviços, ou pelo poder concedente;

e) imunização permanente contra insetos e roedores;

f) pessoal de serviço em quantidade e com a qualificação necessárias ao perfeito funcionamento do meio de hospedagem;

g) pessoal mantido permanentemente uniformizado e/ou convenientemente trajado, de acordo com as funções que exerçam;

h) meios para pesquisar opiniões e reclamações dos hóspedes e solucioná-las;

i) observância das demais normas e condições necessárias à segurança, saúde/higiene e conservação/manutenção do meio de hospedagem, para atendimento ao consumidor.

**§ 1º** - Nas localidades não servidas ou precariamente servidas por redes de serviços públicos, a satisfação dos itens obrigatórios, cujo atendimento dependa da existência dessas redes, será apreciada, caso a caso, pela EMBRATUR.

**§ 2º** - Serão exigidas condições específicas de proteção, observadas as normas e padrões estabelecidos pelos órgãos governamentais competentes, para os meios de hospedagem localizados no interior ou nas proximidades de:

a) unidades de conservação, ou protegidas pela legislação ambiental vigente;

b) aeroportos, estações viárias, vias industriais, ou estabelecimentos que ofereçam problemas especiais de poluição ambiental e sonora.

**§ 3º** - As portas entre UH conjugáveis deverão dispor de sistema que somente possibilite sua abertura, quando por iniciativa mútua dos ocupantes de ambas as UH.

**§ 4º** - As condições dos locais de trabalho e de uso dos empregados, no estabelecimento, serão mantidas, no que se refere à segurança, higiene e medicina do trabalho, em estrita observância ao disposto na Consolidação das Leis de Trabalho, ou nos atos que a modifiquem.

## ANEXO D – ARTIGO 225 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988

### CAPÍTULO VI

#### *Do Meio Ambiente*

**Art. 225.** Todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao poder público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações.

§ 1.º Para assegurar a efetividade desse direito, incumbe ao poder público:

**I** - preservar e restaurar os processos ecológicos essenciais e prover o manejo ecológico das espécies e ecossistemas;

**II** - preservar a diversidade e a integridade do patrimônio genético do País e fiscalizar as entidades dedicadas à pesquisa e manipulação de material genético;

**III** - definir, em todas as unidades da Federação, espaços territoriais e seus componentes a serem especialmente protegidos, sendo a alteração e a supressão permitidas somente através de lei, vedada qualquer utilização que comprometa a integridade dos atributos que justifiquem sua proteção;

**IV** - exigir, na forma da lei, para instalação de obra ou atividade potencialmente causadora de significativa degradação do meio ambiente, estudo prévio de impacto ambiental, a que se dará publicidade;

**V** - controlar a produção, a comercialização e o emprego de técnicas, métodos e substâncias que comportem risco para a vida, a qualidade de vida e o meio ambiente;

**VI** - promover a educação ambiental em todos os níveis de ensino e a conscientização pública para a preservação do meio ambiente;

**VII** - proteger a fauna e a flora, vedadas, na forma da lei, as práticas que coloquem em risco sua função ecológica, provoquem a extinção de espécies ou submetam os animais à crueldade.

§ 2.º Aquele que explorar recursos minerais fica obrigado a recuperar o meio ambiente degradado, de acordo com solução técnica exigida pelo órgão público competente, na forma da lei.

§ 3.º As condutas e atividades consideradas lesivas ao meio ambiente sujeitarão os infratores, pessoas físicas ou jurídicas, a sanções penais e administrativas, independentemente da obrigação de reparar os danos causados.

§ 4.º A Floresta Amazônica brasileira, a Mata Atlântica, a Serra do Mar, o Pantanal Mato-Grossense e a Zona Costeira são patrimônio nacional, e sua utilização far-se-á, na forma da lei, dentro de condições que assegurem a preservação do meio ambiente, inclusive quanto ao uso dos recursos naturais.

§ 5.º São indisponíveis as terras devolutas ou arrecadadas pelos Estados, por ações discriminatórias, necessárias à proteção dos ecossistemas naturais.

§ 6.º As usinas que operem com reator nuclear deverão ter sua localização definida em lei federal, sem o que não poderão ser instaladas.

## **ANEXO E – CARTA AMBIENTAL ACCOR HOTELS**

### **I – GESTÃO DOS RESÍDUOS E RECICLAGEM**

- 1** - Organizamos a coleta seletiva de papéis, jornais e revistas, para respectiva reciclagem.
- 2** - Organizamos a coleta seletiva de papelão, para a respectiva reciclagem.
- 3** - Organizamos a coleta seletiva de vidro, para a respectiva reciclagem.
- 4** - Organizamos a coleta seletiva de cartuchos de tinta das impressoras e das fotocopiadoras, para a respectiva reciclagem.
- 5** - Organizamos a coleta seletiva dos óleos de fritura usados, para respectiva reciclagem.
- 6** - Organizamos a coleta seletiva de latas de alumínio, pilhas e baterias para respectiva reciclagem
- 7** - Priorizamos a utilização de papel reciclado.

### **II – CONTROLES TÉCNICOS**

- 8** - Realizamos um autocontrole do consumo de energia.
- 9** - Realizamos um autocontrole do consumo de água.

### **III – ARQUITETURA E PAISAGEM**

- 10** - Respeitamos a Carta Estética do Grupo Accor referente à sinalização interna e externa da unidade.
- 11** - Mantemos em boas condições e valorizamos os espaços verdes de nossa unidade.
- 12** - Plantamos pelo menos uma árvore, anualmente, nas imediações da unidade.

**IV – SENSIBILIZAÇÃO E FORMAÇÃO**

**13** - Todos os nossos colaboradores participam, pelo menos uma vez por ano, de uma reunião de sensibilização sobre nossa política de proteção ambiental.

**14** - Somos sócios de uma associação ou coletividade, no âmbito de uma ação em prol do meio ambiente.

**15** - Informamos aos nossos clientes sobre as medidas implantadas em nossa unidade na defesa do meio ambiente.