

**IMPORTÂNCIA DA GESTÃO AMBIENTAL EM
EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS - O CASO
DO LITORAL SUL DE PERNAMBUCO**

Alessandra do Nascimento Leal

**Dissertação de Mestrado em Gestão do Território
- Especialização em Ambiente e Recursos
Naturais**

**Alessandra do Nascimento Leal,
Práticas de Gestão Ambiental em Hotéis
- Motivações e Barreiras. 2012**

Abril de 2012

Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão do Território especialidade em Ambiente e Recursos Naturais, realizada sob a orientação científica da Professora Doutora Lia Maldonado Teles de Vasconcelos e Co-Orientação do Professor Doutor Carlos Pereira da Silva.

DECLARAÇÕES

Declaro que esta dissertação é o resultado da minha investigação pessoal e independente. O seu conteúdo é original e todas as fontes consultadas estão devidamente mencionadas no texto, nas notas e na bibliografia.

O Candidato,

Alessandra do Nascimento Leal
Lisboa, 20 de Abril de 2012

Declaro que esta dissertação se encontra em condições de ser apresentada a provas públicas.

A Orientadora,

Lia Maldonado Teles de Vasconcelos
Lisboa, 20 de Abril de 2012

O Co-Orientador,

Carlos Pereira da Silva
Lisboa, 20 de Abril de 2012

Aos meus pais,

*Aluizio Leal (in memoriam), pelo
exemplo que deixou de força e
determinação e*

*Nara Leal, por me ter sustentado
em suas orações.*

AGRADECIMENTOS

A ajuda e o estímulo prestados por um grupo de profissionais e amigos fortaleceram de forma determinante para a concretização deste estudo. E por isso, deixo um muito obrigado aos que comigo colaboraram, nomeadamente:

À professora Doutora Lia Vasconcelos pela orientação e as diversas oportunidades de construção do conhecimento concebidas durante o período académico.

Gostaria igualmente de expressar o meu agradecimento ao professor Doutor Carlos Pereira da Silva pela partilha do conhecimento, disponibilidade e o profissionalismo pelo qual tratou o assunto.

À Doutora Vanice Selva, professora da Universidade Federal de Pernambuco, por viabilizar os primeiros contactos com a minha orientadora.

A todos os gerentes e funcionários dos hotéis, que com o seu interesse e disponibilidade, possibilitaram a concretização deste estudo.

Ao querido Stefan, pelo apoio incondicional, paciência e incansável incentivo de optimismo, tornando a caminhada mais leve.

Aos colegas José da Costa, Vanda Carreira pelas sugestões científicas e a Icléa Rodrigues pelo auxílio na obtenção dos contactos.

Ao Chris pelo tempo dispensado, as trocas de ideias, e as preciosas sugestões que fizeram deste estudo mais rico.

O meu elevado sentimento de gratidão à minha família, por acreditar nos meus objectivos e suportar a minha jornada e aos meus amigos especiais pelos momentos felizes.

IMPORTÂNCIA DA GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS - O CASO DE PORTO DE GALINHAS E ÁREAS CIRCUNDANTES

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM GESTÃO DO TERRITÓRIO, ESPECIALIZAÇÃO EM AMBIENTE E RECURSOS NATURAIS

Alessandra do Nascimento Leal

Palavras-Chave: Turismo sustentável, Gestão, hotéis, impactes ambientais.

RESUMO

O sucesso da hotelaria, elemento indispensável do produto turístico, depende em grande escala, da disponibilidade dos recursos naturais, contudo, da sua acção podem surgir impactes negativos, causando desequilíbrio ao meio natural. À medida que se expandiu o conceito de sustentabilidade e junto a ele, as preocupações em minimizar as ameaças ambientais, surgem ferramentas voluntárias, como Sistemas de Gestão Ambiental, as boas práticas ambientais e os códigos de conduta.

Esta investigação foi realizada com a hotelaria de grande porte de Porto de Galinhas e áreas circundantes, principal destino turístico de Pernambuco, Estado brasileiro. Este estudo analisa as Práticas de Gestão Ambiental que têm sido implementadas e os factores que influenciam a sua adopção. Dos dezoito hotéis contactos, 9 responderam a solicitação da pesquisa, o que resultou em entrevistas presenciais com gestores de diferentes áreas dos hotéis. Utilizou-se a metodologias qualitativas e quantitativas uma vez que se optou por entrevistas semi-estruturadas, isto possibilitou uma maior riqueza de detalhes da situação actual das estalagens.

Pretende-se com este trabalho reflectir sobre as vantagens em adoptar práticas de gestão ambiental no sector hoteleiro, usando exemplos actuais a nível nacional e internacional, contribuindo, desta forma, para o uso eficiente dos recursos naturais. Para além da parte conceptual, os resultados deste estudo sugerem a adopção de medidas urgentes que envolvam: (1) Criação de um programa de Gestão Ambiental; (2) Adopção de rótulos ecológicos e certificações ambientais; (3) Promoção a formação e/ou sensibilidade ambiental com os funcionários; (4) Incorporação de instrumentos de sistema de gestão ambiental.

IMPORTANCE OF MANAGEMENT IN HOTELS - THE CASE OF PORTO DE GALINHAS AND SURROUNDING AREAS

MASTER THESIS IN MANAGEMENT OF TERRITORY, SPECIALIZATION IN ENVIRONMENTAL RESOURCES

Alessandra do Nascimento Leal

ABSTRACT

Keywords: Sustainable tourism, management, hotels, environmental impacts.

ABSTRACT

The success of the hotel sector, an essential factor in the tourism industry, depends to a large extent on the availability of natural resources. It may however have negative impacts on the environment destabilizing it. While the concept of sustainability has gained attention, voluntary initiatives to minimize adverse effects in the accommodation sector arose, such as environmental management systems.

This research was carried out with hotels in Porto de Galinhas and surrounding areas, one of the main touristic destinations in the state of Pernambuco, Brazil. This study analyzes the Environmental Management Practices that have been implemented and the factors that influence their adoption. Eighteen hotels had been contacted, nine of which agreed to take part in this survey, and interviews with managers from different areas of the respective hotel were conducted. Semi-structured interviews were conducted and qualitative and quantitative methodology used to analyze the data to get the best possible picture of the current situation of the hotel sector in that area.

The aim of this research is to reflect on the advantages of adopting environmental management practices in the lodging sector, using examples on existing national and international levels that contribute to an efficient management of natural resources. Apart from the conceptual part of this work, the results of this study suggest the quick implementation of practices that involve: (1) Creation of an environment management program, (2) Adoption of eco labels and environmental certifications, (3) Promoting environmental sensitivity and/or awareness for hotel staff, (4) Implementation of the environmental management system.

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	1
1.1. Relevância.....	1
1.2. Objectivos	3
1.3. Delimitação da pesquisa	4
1.4. Estrutura da dissertação	4
2. TURISMO E SUSTENTABILIDADE	7
2.1. Enquadramento	7
2.2. Elementos de turismo	8
2.3. Turismo sustentável.....	8
2.4. Eventos e documentos estratégicos para o desenvolvimento sustentável:	13
2.5. Planeamento como ferramenta do turismo sustentável	14
2.5.1. Ciclo de Vida do Produto Turístico.....	17
2.6. Síntese	24
3. A GESTÃO AMBIENTAL NO SEGMENTO HOTELEIRO	25
3.1. Enquadramento	25
3.2. Gestão Ambiental – conceitos e características.....	26
3.3. Relevância.....	28
3.4. Incentivos à Prática de Gestão Ambiental (PGA) no sector hoteleiro	32
3.4.1. A nível internacional	32
3.4.2. A nível brasileiro.....	35
3.5. Sistemas de Gestão Ambiental (SGA).....	36
3.5.1. Instrumentos de implementação de um SGA	38
3.5.1.1. A Norma brasileira - NBR ISO 14000	38
3.5.4. Instrumentos de certificação e boas práticas ambientais.....	42

3.5.4.1.	A nível internacional	43
3.5.4.2.	A nível brasileiro.....	44
3.6.	Práticas de Gestão Ambiental (PGA).....	46
3.6.1.	Gestão de energia.....	47
3.6.2.	Gestão da água	50
3.6.3.	Gestão dos resíduos	52
3.7.	Factores que influenciam na adopção PGA em hotéis	56
3.8.	Resumo.....	63
4.	ESTUDO DE CASO	64
4.1.5.	Porto de Galinhas.....	68
	Evolução histórica	68
	Características sócio-económicas	70
	Potencialidades ambientais e sua importância de preservação.....	71
5.	METODOLOGIA DA PESQUISA.....	76
5.1.	Aspectos preliminares.....	76
	Caracterização do perfil da amostra	76
5.3.	Justificação da população alvo	83
5.4.	Métodos de recolha de dados	84
5.5.	Administração do questionário.....	86
5.6.	Aplicação do questionário	88
6.	ANÁLISE DOS RESULTADOS DO INQUÉRITO.....	89
6.1.	Introdução	89
6.2.	Método da análise de dados	89
6.3.	DISCUSSÃO.....	91
6.5.	Limitações da pesquisa	138

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	139
7.1. Propostas de investigação futura.....	142
BIBLIOGRAFIA	144
ANEXO I - Objectivos da Agenda 21 para a Indústria de Viagens e Turismo	152
ANEXO II - Intervenção pública para o planeamento turístico brasileiro.....	153
ANEXO III - Esquema de certificação ambiental	156
Credibilidade para os sistemas de certificação	157
ANEXO IV - Instrumentos de certificação a nível internacional	159
ANEXO V - Desenvolvimento sustentável - Responsabilidade social e valorização cultural.....	161
ANEXO VI – Questionário	164

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: ESTRUTURA METODOLÓGICA DA DISSERTAÇÃO	6
FIGURA 2: PILARES FUNDAMENTAIS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	10
FIGURA 3: INTERPRETAÇÃO DO TURISMO SUSTENTÁVEL	11
FIGURA 4: TEORIA DO CICLO DE VIDA DO DESTINO TURÍSTICO.....	18
FIGURA 5: SUCESSÃO DE LAZER E DESLOCAMENTO.	21
FIGURA 6: CICLO DE MELHORIA CONTÍNUA.....	37
FIGURA 6: PRINCÍPIOS E ELEMENTOS DE UM SGA BASEADO NA NBR ISO 14001	41
FIGURA 7: DELIMITAÇÃO GEOGRÁFICA DA ÁREA DE ESTUDO.....	65
FIGURA 8: PRAIA DE MURO ALTO	73
FIGURA 9: PRAIA DO CUPE	74
FIGURA 10: PRAIA DE PORTO DE GALINHAS	74
FIGURA 11: PRAIA DE PIEDADE.....	75
FIGURA13: DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DOS HOTÉIS DE IPOJUCA.....	77
FIGURA 14: CONSTRUÇÃO DE POÇO ARTESIANO NO HOTEL 6	95
FIGURA 15: HORTA UTILIZADA POR CRIANÇAS E PROSPECTO INFORMATIVO DE AOS FUNCIONÁRIOS	99
FIGURA 16: RESTAURO DA BIODIVERSIDADE	103
FIGURA 17: INFORMAÇÃO DE PRÁTICAS AMBIENTAIS AOS HÓSPEDES...	104
FIGURA 18: TORRE DE RESFRIAMENTO DE ÁGUA E GERADOR DE ENERGIA	109
FIGURA 19: PROSPECTIVO DE INCENTIVO A ECONOMIA DE ÁGUA E ENERGIA.....	112
FIGURA 20: ECOPONTO E MÁQUINA DE PRENSAR PAPELÃO.....	118
FIGURA 21: RECOLHA DE LIXO ESPECIAL NOS HOTÉIS 2 E 4	120
FIGURA 22: PROJECTO FUTURO DE COMPOSTAGEM NO HOTEL 1	122
FIGURA 23: COMPOSTAGEM/ INFORMATIVO SOBRE A PRÁTICA	123

ÍNDICE DE QUADROS, TABELAS E GRÁFICOS

QUADRO 1: EVENTOS E DOCUMENTOS EM BUSCA DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL.....	13
QUADRO 2: EVOLUÇÃO DO PLANEAMENTO TURÍSTICO.....	15
QUADRO 3: IMPACTES DO TURISMO.....	16
QUADRO 4: ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTAIS NA ACTIVIDADE HOTELEIRA.....	30
QUADRO 5: HOTÉIS CONTACTADOS.....	80
QUADRO 6: PONTOS FORTES E FRACOS DA ANÁLISE DOS DADOS.....	126
QUADRO 7: TABELA DE SÍNTESE DAS OPINIÕES DOS ENTREVISTADOS..	134
QUADRO 8: TABELA DE SÍNTESE DAS OPINIÕES DOS ENTREVISTADOS..	135
TABELA 1: DORMIDAS POR TIPO E CATEGORIA DE ESTABELECIMENTO A NÍVEL EUROPEU.....	29
TABELA 2: Nº UHS; FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA A PARTIR DE ENTREVISTA	81
GRÁFICO 1: ORIGEM DOS CLIENTES/ANO.....	82
GRÁFICO 2: OBJECTIVO DA VISITA.....	82
GRÁFICO 3: SEGMENTO DE MERCADO	83
GRÁFICO 4: PRÁTICAS DE RACIONALIZAÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA	107
GRÁFICO 5: PRÁTICAS DE RACIONALIZAÇÃO DO CONSUMO DA ÁGUA..	111
GRÁFICO 6: PRÁTICAS DE MINIMIZAÇÃO DOS RESÍDUOS	117
GRÁFICO 7: MEDIDAS DE PROTECÇÃO AMBIENTAL.....	127
GRÁFICO 8: FACTORES DE INCENTIVO A PGA.....	128
GRÁFICO 9: BARREIRAS PARA A NÃO REALIZAÇÃO DE PGA.....	131

SIGLAS E ABREVIATURAS

ABIH – Associação Brasileira de Indústria de Hotéis

ABNT- Associação Brasileira de Normas Técnicas

AREAM – Agência Regional da Energia e Ambiente da Região Autónoma da Madeira

CE – Conselho Europeu

CEDEAO – Comunidade Económica para o Desenvolvimento do Estados da África Ocidental

CBTS - Conselho Brasileiro para o Turismo Sustentável

CPRM- Serviço Geológico do Brasil

CPRH – Agência Estadual de Meio Ambiente

CONAMA – Conselho Nacional do Meio Ambiente

EMPETRUR – Instituto Brasileiro do turismo

EUA – Estados Unidos da América

GOP – Grandes Opções do Plano

IBAMA- Instituto Brasileiro do Meio Ambiente

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IDH – Índice de Desenvolvimento Humano

INE – Instituto Nacional de Estatística

IHEI- International Hotels Environment Initiative

Mtur – Ministério do Turismo

NBR – Norma Brasileira

OMT – Organização Mundial do Turismo

PNUD – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento

POBH – Plano de Ordenamento das Bacias Hidrográficas

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

ONU- Organização das Nações Unidas

ZRPT – Zona de Reserva e Protecção Turística

UNWTO- United Nations World Tourism Organization

UNEP-United Nation Environment Program

WCED - World Commission on Environment and Development

WTO - World Tourism Organization

WHO- Organização Mundial de Saúde

WTTC - World Travel & Tourism Council

1. INTRODUÇÃO

1.1. Relevância

A actividade turística por si só é uma consumidora de espaço, com expansão permanente de infra-estruturas, de construção de hotéis, restaurantes, *Resorts*, parques, área de estacionamento; esse crescimento, muitas vezes descontrolado sobre o território, é susceptível de diversos impactes ambientais, afectando directamente na biodiversidade e destruindo a fauna e flora local.

Preocupações sobre os efeitos negativos da acção humana no ambiente conduziram à introdução de regulamentos ambientais em muitos países. Nessa linha, importa assegurar que sejam implementadas formas para reduzir e controlar estes efeitos, adoptando medidas eficientes de prevenção, dentro de empresas, nomeadamente na indústria hoteleira.

As preocupações ambientais, inicialmente associadas às indústrias que causavam poluição ambiental directa, através de descargas e efluentes, nas décadas de 80 e 90, alargaram-se o espectro englobando um maior leque de indústrias (Kirk, 1995, *apud* Souza, 2010). E neste contexto que a concepção sobre Práticas de Gestão Ambiental (PGA) teve o seu desenvolvimento alargado (Kirk, 1998).

Simultaneamente, um conceito que ganhou força depois da publicação do Relatório de Brundtland, o Nosso Futuro Comum, é o de sustentabilidade. Segundo este documento “o desenvolvimento sustentável é o que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer as gerações futuras” (WCED, 1987).

O sucesso do progresso da indústria hoteleira depende em parte da disponibilidade dos recursos naturais, principalmente aqueles localizados em destinos Turístico de Sol e Mar. Este segmento de turismo é responsável pela atracção dos maiores fluxos de visitantes que buscam recreação, entretenimento ou descanso em praias ensolaradas (Mtur, 2006). De modo geral, o turismo de Sol e Mar é, muitas vezes, caracterizado por ser sazonal e massivo, contribuindo para a perda da qualidade ambiental da região.

De forma a tornar a actividade turística sustentável, as Práticas de Gestão Ambiental (PGA) têm vindo a ser encaradas como estratégias para tornarem as empresas mais lucrativas, desenvolvendo uma relação com o meio ambiente capaz de lhes assegurar competitividade consoante com os princípios de desenvolvimento sustentável (SEBRAE, 2001).

Com o intuito de garantir o equilíbrio natural e manutenção dos recursos dos destinos turísticos, os gestores dos hotéis podem usufruir dos instrumentos voluntários de turismo sustentável, como as Boas Práticas Ambientais, as Certificações e os Sistemas de Gestão Ambiental (SGA) (Tzschentke, Kirk, Lynch, 2007).

Estudos anteriores relatam que as Práticas de Gestão Ambiental são confiáveis e funcionais e, auxiliam as organizações hoteleiras a atingirem a sua eficiência ambiental (Kirk, 1995; Kasim, 2008; Ustad, 2010; Souza, 2010). Algumas pesquisas afirmam que a adopção de práticas de gestão ambiental em hotéis além de promover benefícios económicos, também ajudam a difundir a imagem de empresa ambientalmente responsável (Tzschentke, Kirk, Lynch, 2007; Kirk, 1995).

O trabalho que agora se apresenta foca-se em Práticas de Gestão Ambiental em hotéis, isto é, na sustentabilidade da actividade do turismo em âmbito de Sol e Mar. Este tema deve ser uma preocupação constante e motivar a criação de soluções urgentes para a manutenção do espaço e de paisagens utilizadas pelos serviços de hospedagem. Geograficamente, este estudo centra-se em hotéis da orla e proximidades de Porto de Galinhas, localizado no litoral sul de Pernambuco, principal região turística do Estado.

As questões de investigação foram delineadas de acordo com a bibliografia consultada e o conhecimento e interesse pela área de estudo, visando compreender e reflectir sobre as questões de sustentabilidade associadas as unidades hoteleiras. As perguntas de suporte à investigação são descritas a seguir:

- A Prática de Gestão Ambiental, como procura do uso eficiente dos recursos naturais, é uma realidade nos hotéis de Porto de Galinhas e áreas circundantes?
- Quais as práticas/estratégias utilizadas pelos gestores para compensar o grande consumo dos recursos naturais, dentro das unidades hoteleiras?
- Com que está relacionada a implementação de medidas ambientais nas unidades hoteleiras?

- Que factores podem influenciar a não implementação de Práticas Ambientais nos hotéis de Porto de Galinhas e de sua proximidade?

Diversas pesquisas foram realizadas sobre Práticas de Gestão Ambiental ao longo dos anos, como por exemplo a de Stabler & Goodal (1997) que analisou o conhecimento de técnicas e atitudes dos gestores sobre protecção ambiental em hotéis da ilha de Guernsey, ou a de Kirk (1998) conduziu um inquérito aos gestores de hotéis em Edimburgo para verificar se haveria alguma relação entre as características do hotel (tamanho e classificação) e as atitudes de protecção ambiental tomadas pelos gestores. Os autores Chan & Ho (2006) fizeram igualmente um estudo com três hotéis de Hong Kong com a finalidade de identificar as formas adoptadas para sustentar o SGA dentro do estabelecimento. Já Gil et al. (2001) investigaram hotéis espanhóis e abordaram os factores que determinam a adopção de Práticas de Gestão Ambiental e seus efeitos sobre o desempenho financeiro da empresa.

No entanto, nenhum estudo abrangente foi realizado no Brasil, e em particular, no litoral de Porto de Galinhas, importante pólo turístico, com a finalidade de identificar Práticas de Gestão Ambiental em hotéis e os desafios encontrados para a sua adopção.

1.2. Objectivos

O principal objectivo do presente estudo é analisar Práticas de Gestão Ambiental em hotéis, identificando os factores que influenciam sua adopção, e por sua vez, contribuindo para a melhoria da gestão sustentável dos empreendimentos hoteleiros da Orla de Porto de Galinhas e proximidades.

Como objectivos específicos temos:

- a) Elaborar um quadro de referência, com base na revisão da literatura, identificar práticas de gestão ambiental e vantagens que determinam a adopção dessas medidas;
- b) Analisar práticas ambientais usadas pelas empresas hoteleiras com finalidade de minimizar os impactes negativos da actividade produtiva e, identificar programas sustentáveis já implementados;
- c) Analisar a percepção dos gestores sobre os benefícios e barreiras associados a

adopção e implementação da Gestão Ambiental.

- d) Com base nos resultados da avaliação do inquérito realçar os ‘pontos fortes e pontos fracos’ das acções realizadas pelos hotéis e elaborar conclusões sobre a situação dos mesmos no que se refere à incorporação de PGA.

1.3. Delimitação da pesquisa

A revisão da literatura possibilitou definir o âmbito da investigação com mais rigor. A reflexão preliminar e os contactos realizados com os *Resorts* sobre o uso de práticas de protecção e prevenção ambiental revelaram a necessidade de delimitar a pesquisa a adopção de PGA, focalizando especificamente em hotéis de grande porte localizados no litoral Sul de Pernambuco. Os detalhes sobre a delimitação geográfica de Porto de Galinhas e caracterização dos hotéis pesquisados serão abordados no capítulo 4.

1.4. Estrutura da dissertação

De forma a atingir os objectivos propostos esta dissertação está dividida em 7 capítulos. Faz-se uma revisão da literatura (capítulos 2 e 3), a que se seguirá a apresentação de estudo de caso (capítulo 4), uma exposição da metodologia de investigação (capítulo 5), a análise dos resultados observados (capítulo 6) e as considerações finais da investigação (capítulo 7).

O capítulo 2 começa por expor os principais conceitos de turismo, os três pilares do desenvolvimento sustentável bem como os eventos e documentos fundamentais para o progresso da actividade do sector. Este enquadramento permite compreender a evolução da sustentabilidade em turismo e suas estratégias para um crescimento mais consciente. De seguida, é feita uma abordagem sobre o planeamento em turismo, com referência à sua evolução e os impactes positivos e negativos desta actividade. Ainda foi analisado o ciclo de vida do produto turístico, teoria base para perceber algumas das vertentes da sustentabilidade deste sector. Por fim, são abordadas algumas ferramentas de gestão do planeamento turístico. O capítulo 2 termina com uma revisão da literatura exposta e uma síntese do envolvimento do turismo com a questão da sustentabilidade.

O capítulo 3 versa sobre o tema principal da dissertação, Gestão Ambiental no segmento hoteleiro, fundamentando a necessidade do sector em adoptar Boas Práticas. É feito um breve enquadramento do tema a que se segue uma conceptualização e exposição dos elementos que caracterizam um SGA. Analisa-se igualmente, a relevância que a Gestão Ambiental tem na hotelaria, sector representativo da oferta turística, detalhando o seu panorama de crescimento a nível internacional e os possíveis impactes que a actividade deste sector pode causar. Seguidamente é detalhado o panorama actual de incentivo da PGA voltada para os meios de hospedagem e alguns dos instrumentos de implementação de um SGA, como por exemplo: NBR ISO 14000, EMAS e Esquemas de Certificação Ambiental¹.

Por fim são expostos exemplos de Práticas de Gestão Ambiental mais comuns adoptadas por hotéis, os factores que influenciam os gestores na adopção, bem como as barreiras enfrentadas para não implementação de PGA.

O capítulo 4 trata do enquadramento do estudo de caso, se apresenta uma breve caracterização e delimitação geográfica da área de estudo. Nesta parte são realçadas as características sócio-económicas, os potenciais ambientais e a importância de preservação de Porto de Galinhas. Posteriormente é feita uma caracterização dos hotéis pesquisados (dados obtidos na aplicação do inquérito por questionário) no que se refere à classificação, dimensão e taxa de ocupação, bem como a origem e a finalidade dos hóspedes nos estabelecimentos (informações adquiridas através da aplicação do questionário com os gerentes dos hotéis em questão).

No capítulo 5 é feita a descrição da metodologia de investigação da parte aplicada para atingir os objectivos do estudo e uma justificativa detalhada para a escolha da população alvo. A figura 1 ilustra a estrutura da investigação:

¹ISSO - *International Organization for Standardization*

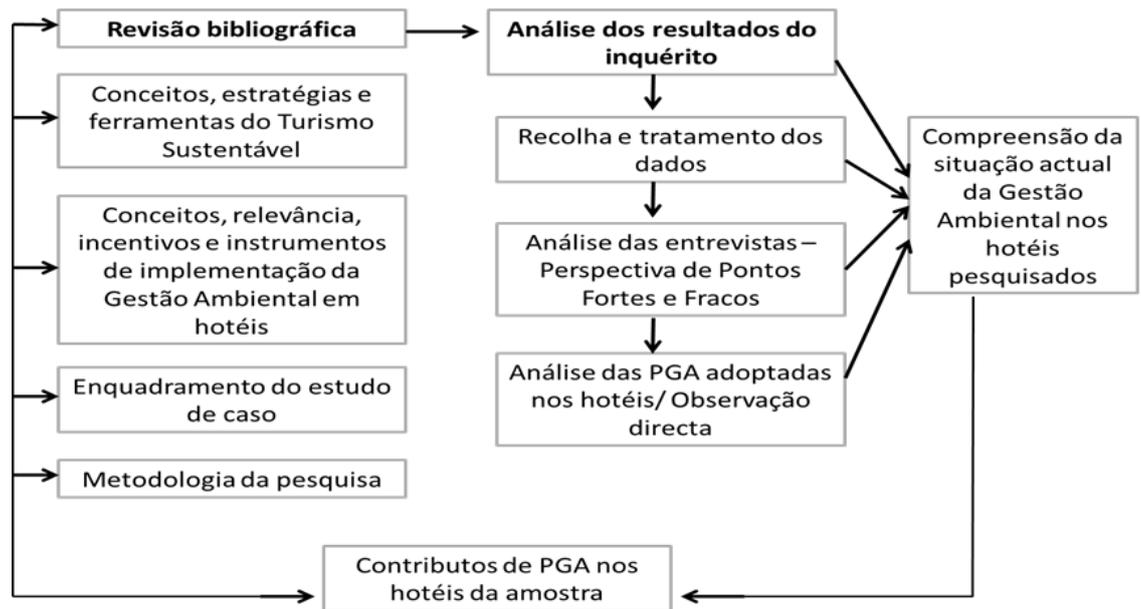


Figura 1: Estrutura metodológica da dissertação

Fonte: Elaboração própria

O capítulo 6 apresenta a análise dos resultados do inquérito. Iniciando com a apresentação do método da análise de dados, estruturado em 3 partes:

- Exposição das respostas do questionário através de uma tabela de síntese;
- Tratamento dos dados de forma mais descritiva e qualitativa;
- Descrição dos resultados numa perspectiva de pontos fortes e fracos.

Para finalizar este capítulo, são relatadas as limitações encontradas para a elaboração desta pesquisa.

O capítulo 7, das considerações finais, para além de referir as implicações estratégicas dos resultados obtidos, efectua uma discussão sobre pesquisas futuras, de forma a contribuir com um complemento ao presente estudo.

2. TURISMO E SUSTENTABILIDADE

2.1. Enquadramento

A abordagem da sustentabilidade alargou-se para sectores e actividades económicas específicos, incluindo o turismo. O turismo sustentável é aquele que procura amenizar os desequilíbrios existentes nos meios: ambiental, social e cultural, promovendo, ao mesmo tempo, benefícios para as comunidades locais e uma boa gestão do destino turístico, tornando-o disponível para as gerações futuras (Lima, 2006: p. 16).

O turismo, para além de ser um benefício económico, pode ser considerado uma actividade exploratória, que se molda para atender às necessidades do mercado (turistas), criando pressão nos meios naturais e sócio-culturais (Bohdanowicz, 2005).

O potencial turístico de uma região é, em grande parte, fruto de uma boa qualidade ambiental e de uma boa gestão do seu território. Assim se justifica que instrumentos de apoio ao desenvolvimento sustentável do turismo (Sistema de Gestão Ambiental, certificações voluntárias e soluções de planeamento do turismo) se encontrem disponíveis para as empresas e sociedade em geral.

Por estas razões, torna-se importante iniciar este trabalho com algumas definições de turismo, explicando o surgimento da palavra e dos seus elementos fundamentais, bem como alguns conceitos sobre turismo sustentável, princípios e metas, e a abordagem sobre os três pilares da sustentabilidade a nível ambiental, económico e sócio-cultural.

Posteriormente, analisam-se algumas das estratégias de desenvolvimento sustentável, criadas nas principais conferências internacionais, relacionadas com o meio natural, bem como os seus principais contributos e objectivos, destacando-se a consciência ambiental de modo a ilustrar os eventos referidos.

Na última parte, aborda-se o planeamento como ferramenta do turismo sustentável – conceitos, evolução da prática do planeamento, possíveis impactos negativos e positivos causados pelo turismo e uma abordagem sumária sobre o ciclo de vida do produto turístico, capacidade de carga e intervenções públicas.

2.2. Elementos de turismo

Para a OMT (2003) os elementos fundamentais referentes ao conceito do turismo estão relacionados a:

- Um movimento espacial dos turistas que, por definição são os que se deslocam para fora do seu “meio habitual”;
- A entrada no destino deve ser temporária, mas tem que haver ao menos uma pernoite;
- O turismo compreende não apenas a deslocação, mas também a estadia no destino;

A partir deste conceito, entende-se que toda viagem, desde que envolva a pernoita, pode ser considerada como turismo, impulsionando com isso, efeitos multiplicadores que envolvem a esfera económica, como também social, cultural, política e ambiental.

Estes efeitos multiplicadores potencializam comercialmente o sector resultando num lucro na produção dos seus serviços, estimulando as cooperações transnacionais, como também empresas de pequena dimensão, a procurar novos mercados concorrentes (Carvalho et al. 2002).

2.3. Turismo sustentável

São inúmeras as definições de turismo sustentável, muitas delas provêm da definição baseada na concepção de Desenvolvimento Sustentável.

De acordo com o Acordo de *Mohonk* foi definido que turismo sustentável é o que procura minimizar os impactes ambientais e sócio-culturais, ao mesmo tempo que promove benefícios económicos para as comunidades locais e destinos, incluindo-se regiões e países².

² O Acordo de *Mohonk* foi um evento internacional realizado no ano 2000 em *New Paltz*, Estados Unidos, na *Mohonk Mountain House*, com a participação de 20 países, para discutir os princípios e componentes

Para além destes, a Comissão Europeia (1995) destaca ainda, atender às necessidades actuais dos turistas. A garantia da satisfação do turista é, pois, um factor essencial da sustentabilidade, facilitando o seu envolvimento com a população local como também ajuda a promover o produto turístico da região.

De acordo com a visão da OMT (2003) o turismo sustentável trata de garantir a necessária convergência entre os interesses do presente e do futuro, através de uma relação harmónica entre o património construído e meio ambiente. E é nesta perspectiva que o sector se propõe manter a qualidade deste, de forma a garantir sua continuidade.

A sustentabilidade turística depende igualmente do planeamento e conjugação das políticas públicas e privadas. Um novo modo de olhar o desenvolvimento sustentável, não contempla apenas uma boa gestão dos recursos naturais e qualidade ambiental, mas é mais amplo por que compreende também, uma dimensão económica e social. Este processo deve procurar o equilíbrio destas três vertentes como forma de não estagnar o desenvolvimento da actividade turística.

Para vários autores UNWTO (2005), Abranja & Almeida (2009), Partidário (1999), o desenvolvimento sustentável abrange um conjunto de princípios de forma a garantir o mais alto nível de sustentabilidade defendendo os princípios centrados nos recursos, na comunidade e na economia (actividade económica). Neste caso, qualquer actividade que tenha como meta o desenvolvimento sustentável, deve ter em consideração os três pilares citados e ilustrados na figura 2:

que devem fazer parte do Programa de Certificação do Turismo Sustentável. Disponível em: <<http://www.ecobrasil.org.br>> Acedido em Junho de 2011.

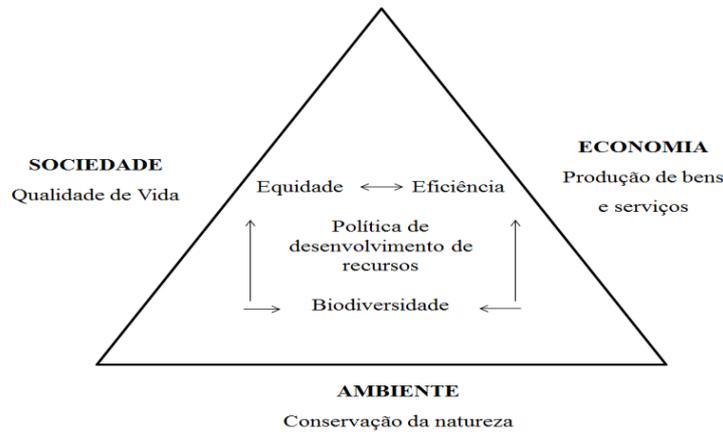


Figura 2: Pilares fundamentais de desenvolvimento Sustentável

Fonte: Partidário (1999).

A perspectiva centrada no ambiente – procura valorizar o uso racional do meio natural, enquanto elemento chave do desenvolvimento turístico, preservando os processos ecológicos essenciais e ajudando a conservar os recursos naturais e a biodiversidade (UNWTO, 2005). Importante conhecê-lo para saber como utilizar os recursos naturais de maneira equilibrada, visando a sua conservação para as populações actuais e futuras. O ambiente é a base dos recursos naturais, e qualquer actividade socio-económica, em especial o turismo, depende da sua qualidade e da protecção a longo prazo. É importante conciliar a necessidade de crescimento económico com a diminuição dos impactes negativos que pode ser causado no turismo, quando prosseguido sem planeamento. Se o ambiente for preservado os atractivos turísticos irão captar para a região, porque as receitas geradas pelos turistas, passa a ser revertida em progresso e, como consequência, há desenvolvimento social e económico para todos.

A perspectiva centrada na sociedade - preza pelo respeito e identidade sócio-cultural das comunidades hospedeiras, a conservação da herança cultural e arquitectónica como também seus valores tradicionais e a contribuição para uma relação inter-cultural. Este processo visa a melhoria da qualidade de vida incentivando a redução dos níveis de exclusão social. A procura de inclusão social não deve considerar apenas as carências materiais, mas sim, inclui também as questões de identidade, auto-estima, individualidade e outras centrais à condição humana, pautando-se também pela

valorização e no estímulo à cultura, entendida no seu sentido amplo, como património material e imaterial (atractivos culturais, manifestações folclóricas, eventos, etc). Por fim, objectiva a manutenção da diversidade e a promoção cultural; através da valorização da população, dos seus saberes, conhecimentos, práticas e valores étnicos, bem como a preservação e inserção na economia das populações tradicionais (Abranja & Almeida, 2009).

A perspectiva centrada na economia - visa assegurar operações económicas viáveis a longo prazo, proporcionando benefícios sócio-económicos equitativamente distribuídos para todas as partes interessadas, incluindo emprego estável, oportunidades de criação de rendimentos e serviços sociais para as comunidades hospedeiras, contribuindo para a redução da pobreza (WTO, 2005).

Uma outra abordagem elaborada por Coccossis (1996) afirma que o conceito de turismo sustentável pode ser interpretado de um ponto de vista vectorial, na qual a viabilidade da actividade turística faz parte da estratégia do desenvolvimento sustentável, e a qualidade ambiental é considerada um factor competitivo na perspectiva económica. Para assegurar esta vertente, o autor valoriza estratégias de modernização, pelo uso de novas tecnologias, diferenciação do produto, etc. Para ilustrar esta interpretação o autor propõe o seguinte esquema:

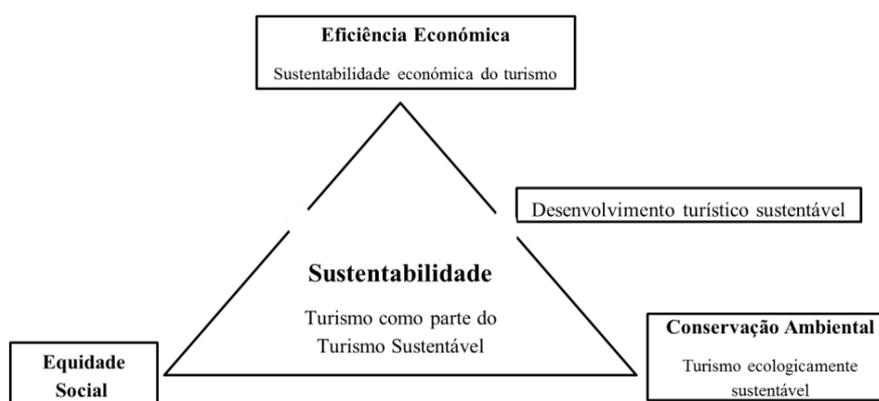


Figura 3: Interpretação do turismo sustentável

Fonte: Adaptado de Coccossis, 1996

Por esta óptica, o desenvolvimento sustentável do turismo é uma combinação de eficiência económica e políticas de conservação ambiental. Contudo, Silva (2012) considera que a sustentabilidade do turismo não deveria ser apenas base para duas políticas, importa levar em conta também a equidade social.

Já o conceito de *Triple Bottom Line* (TBL), concepção criada nos anos 90 por *John Elkington*, é uma ideia de gestão sustentável que passou a ser encarada como uma prática de negócio recomendada. Inclui os três pilares fundamentais da sustentabilidade: ambiente (capital natural), pessoas (capital humano) e economia (capital económico), ou os três P: *Planet, People, Profit*. A TBL preconiza que para haver sustentabilidade, as responsabilidades de uma empresa devem ser para com os seus *stakeholders* (partes interessadas), sendo estes todos aqueles que, directa ou indirectamente, são influenciados pelas acções da empresa, devendo agir de acordo com os interesses de todos (Moiteiro, 2007, p 33).

2.4. Eventos e documentos estratégicos para o desenvolvimento sustentável:

Ano	Evento/Documento	Objectivos
1972	Declaração de Estocolmo	Conferência realizada em Estocolmo abordou sobre as relações entre Meio Ambiente e Homem. Seus 23 princípios são usados como referência e expressam as principais preocupações ambientais contemporâneas.
1987	Relatório de Brundtland	Relatório intitulado Nosso Futuro Comum, conhecido também como o Relatório <i>Brundtland</i> . A expressão Desenvolvimento Sustentável foi reforçada com o intuito de consciencializar o poder público para uma melhor gestão do Ambiente (Carvalho, 2006). Este documento traz à tona os diversos conflitos entre os interesses económicos e os limites de suporte dos sistemas ambientais.
1992	Cimeira da Terra – Rio 92	Conferência das Nações Unidas sobre o Ambiente e Desenvolvimento e teve representantes de mais de 178 países. Neste evento foi elaborada a Declaração do Rio sobre meio ambiente e desenvolvimento que é um documento que reúne as conclusões sobre a Cimeira da Terra e também a Agenda 21, um plano de acção, adoptado por 178 governos, para implantar o desenvolvimento sustentável em todo o mundo ao longo do século XXI.
1995	Carta do turismo sustentável	Primeira Conferência sobre Turismo Sustentável, em Lanzarote, nas Ilhas Canárias. A resolução final da conferência apontou para a promoção da Carta, com 18 princípios e um apêndice. Neste documento surgiu a importância de criar redes de informação sobre turismo, ambiente e novas tecnologias assim como a introdução de SGA nas organizações (Nogal, 2007).
1996	A Agenda 21 para a indústria de viagens e turismo	A OMT divulgou a Agenda 21 para a Indústria de Viagens e Turismo. São indicadas áreas de acção prioritária, quer para o Governo e às entidades representantes da indústria de viagens e turismo, quer para as organizações do sector (Ver os objectivos deste documento no Anexo I).
1999	Código de Ética Mundial para o Turismo	A OMT criou o Código de Ética Mundial para o Turismo cujos princípios valorizam o respeito mútuo entre os homens e a sociedade: o desenvolvimento sustentável; valorização do património cultural e da humanidade; o turismo como benefício às comunidades locais; o direito ao turismo; a promoção do ordenamento turístico mundial; o benefício mútuo de todos os sectores da sociedade em torno da economia (WTO, 2005).
2002	Conferência de Joanesburgo (Rio + 10)	Conferência realizada pela ONU em Joanesburgo, África do Sul sobre desenvolvimento sustentável. Seus resultados foram considerados parcos ou completamente nulos, pois no Plano de Acção elaborado ao final da Conferência havia mais problemas do que medidas concretas para avançar o desenvolvimento sustentável em escala global (Nogal, 2007).

Quadro 1: Eventos e documentos em busca do desenvolvimento sustentável. ¹³

Fonte: Elaboração a partir da bibliografia

O desenvolvimento sustentável tem sido discutido como meta a ser alcançada em várias áreas das actividades económicas, inclusive no turismo. Este conceito recebe força com a comunidade internacional a partir da década de 60 como tentativa de construir o conceito de sustentabilidade. A emergência de solucionar problemas sócio-ambientais, nas últimas décadas, em escala global, fez surgir uma intensa mobilização de vários países no sentido de rever os valores da sociedade actual.

As análises referidas atrás tornam possível observar um grande avanço em relação à consciência ambiental; O termo qualidade ambiental, em particular nos países desenvolvidos, tornou-se parte da agenda quotidiana das pessoas que passaram a preocupar-se em economizar energia, água, reutilização de materiais, evitar desperdícios, entre outros (Moura, 2000 *apud* Fengler, 2002, p. 20).

Partidário (1999) afirma que é possível obter um desenvolvimento turístico sustentável com o auxílio de ferramentas de planeamento e de gestão, dependendo do seu sucesso com a capacidade de gestão e a respectiva cooperação entre objectivos e valores de natureza pública e privada.

2.5. Planeamento como ferramenta do turismo sustentável

A evolução da política de planeamento turístico desenvolve-se, de maneira gradual, a partir da valorização do aspecto económico, e nos dias actuais da valorização do ambiente e da comunidade, como é possível de verificar no quadro 2.

Com as mais recentes formas de planeamento turístico é possível determinar medidas quantitativas que conduzem à qualidade ideal do produto turístico, que interessa tanto à população residente como à comunidade turística.

A prática de planear o turismo deve ordenar as acções do homem sobre o território, a fim de evitar danos irreparáveis para o ambiente, estando apto para minimizar os impactos negativos e maximizar as oportunidades criadas pelo turismo, levando sempre em conta a sua capacidade de carga (Ustad, 2010).

Fase	Característica do planeamento	Tipo de procedimento
Anos 50	Reconstrução do Pós Guerra e dinamização das políticas de regulamentação. Planeamento turístico (público) inexistente para a pequena indústria.	Boosterim (Fomento)
Anos 60	Aumento do envolvimento governamental na promoção do Turismo e nos incentivos financeiros à dinamização do sector, mas ainda sem muita expressão.	Visão Economicista
Anos 70	Envolvimento do Governo na criação de infra-estruturas de apoio ao turismo; Turismo utilizado como ferramenta de desenvolvimento regional, mas limitado ao modelo do <i>resort</i> turístico; Início da expansão de empresas multinacionais que se implantam com o auxílio de planeadores turísticos.	Abordagem Físico-espacial
Anos 80-90	Substituição do envolvimento do Governo por Parcerias Público-privadas; Reconhecimento dos impactes do turismo nos meios ambientais e sócio-culturais; Algumas tentativas de envolver a comunidade no processo de planeamento.	Envolvimento da comunidade
Anos 90 – Presente	Reconhecimento da importância do planeamento para completa obtenção dos benefícios económicos do turismo; Início das abordagens integradas do planeamento (ambiente, comunidade, economia)	
		Triple Bottom Line -

Quadro 2: Evolução do Planeamento Turístico.

Fonte: Getz (1987) *apud* Moiteiro (2007).

Um problema essencial da ausência do planeamento em localidades turísticas reside no seu crescimento descontrolado, levando à sua descaracterização e consequente perda da originalidade dos destinos que motiva o fluxo dos turistas (Ruschmann, 2008).

No caso do Brasil, como destino de Sol e Mar, o movimento de turistas pode chegar a quadruplicar em períodos de verão (Mtur, 2010). Esta característica agrava quando uma localidade tem o turismo como principal fonte geradora de economia, impulsionando problemas de saneamento básico, infra-estrutura rodoviária, segurança e até prestação de serviços. (Mtur, 2006).

Como atrás se referiu, a questão do turismo sustentável começou a ganhar forma no momento em que se associou a actividade turística a impactes ambientais. O próprio sector assume algumas deficiências no seu desenvolvimento, face às implicações do progresso deste sector, importa examinar alguns dos possíveis impactes que podem ser causados pelos factores expostos no quadro 3:

Impactes	Positivo	Negativo
Ambientais	Criação de planos e programas de preservação de áreas naturais; Empreendedores turísticos investem em medidas de protecção da natureza; Convívio directo com a natureza	Poluição sonora; Poluição visual; Erosão do solo; Congestionamento; Consumo de água; Poluição da água e do ar; Destruição da paisagem natural e da área agro pastoril; Destruição da fauna e da flora; Degradação da paisagem, de sítios históricos e de monumentos
Económicos	Aumento do rendimento dos Habitantes; Criação de empregos; Modificação positiva da estrutura económica; Industrialização básica da economia regional.	Dependência excessiva do turismo; Inflação e especulação imobiliária; Sazonalidade da procura turística; Avalanches de neve
Sócio-culturais	Modificação positiva da estrutura social; Aumento dos níveis culturais e profissionais da população; Valorização do artesanato; Valorização da herança Cultural; Orgulho étnico; Valorização e preservação do património histórico	Movimento intenso (neocolonialismo); Conflitos religiosos Prostituição; Crime; Descaracterização do artesanato; Vulgarização das manifestações culturais; Destruição do património histórico

Quadro 3: Impactes do turismo.

Fonte: Ferreira (2005)

Estes impactes, dependendo da sua intensidade, podem variar com o maior ou menor grau de planeamento, controle e monitorização do dinamismo do turismo, pelo que é necessário congregar as características positivas do turismo com as noções de sustentabilidade atrás analisadas.

Silva (2012) afirma que o impacto causado pelo turismo está directamente relacionado à actividade do sector: turismo de massa, concentrações de excursões e turistas no destino, tempo médio de permanência, tipo de actividade exercida pelo turista, etc.

O fenómeno de massificação do destino leva, em alguns casos, à necessidade de procurar um turismo com maior qualidade, designando um turismo alternativo (Dinis, 2005). Este segmento de turismo procura estimular práticas sustentáveis e reduzir impactes no ambiente.

Um destino de turismo de massas, por norma revela as seguintes características (Pearce et al. 1992, apud Moiteiro, 2007):

- 1) Largas transferências de turistas;
- 2) Forte dependência de poucos mercados emissores e poucos operadores turísticos;
- 3) Forte sazonalidade;
- 4) Gera graves impactes ambientais e sócio-culturais.

Em função disto, nas últimas décadas, conceitos e instrumentos de gestão foram desenvolvidos, com especial referência ao uso do turismo em áreas naturais, no sentido de resolver os conflitos e seus impactos (Boyd & Butler, 1996) a ser referenciados na secção a seguir.

2.5.1. Ciclo de Vida do Produto Turístico

O conceito de Ciclo de Vida de um produto tem sido usado para descrever a evolução destes, podendo também ser utilizado na análise da evolução dos destinos turísticos, produtos turísticos, ou mesmo no turismo em geral mediante o estudo das várias fases de desenvolvimento.

Esta perspectiva começou a ser discutida na década de 1980, Richard Butler adaptou a teoria do Ciclo de Vida de um Produto aplicada aos destinos turísticos, apresentada sob a forma de um modelo de evolução. Butler propôs a representação gráfica de uma curva de evolução do número de turistas segundo o tempo, denominando as seguintes fases representada na figura 4:

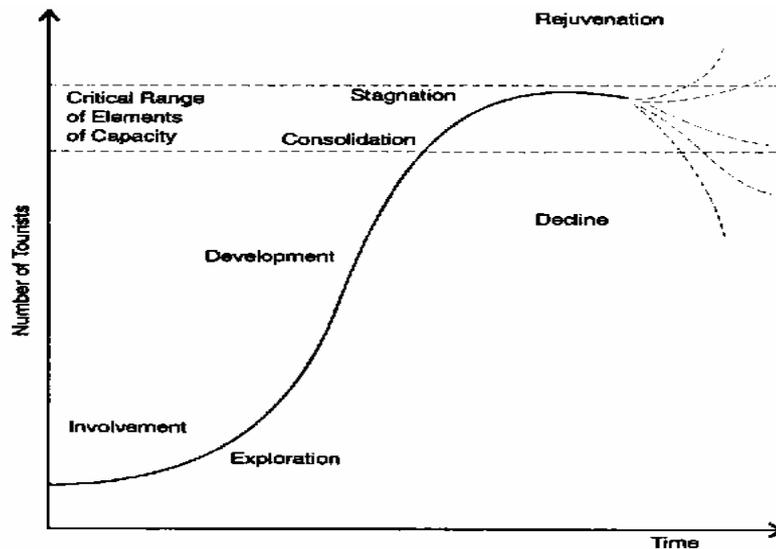


Figura 4: Teoria do Ciclo de Vida do Destino Turístico.

Fonte: Butler, 1980.

A partir do conceito de Butler (1980) o Ciclo de Vida do destino turístico pode ser representado nas seguintes fases:

1º Exploração - A fase da exploração ocorre em torno de mudanças ambientais, económicas, sociais, político-legais ou tecnológicas, que proporciona o surgimento de um novo produto. Nesse caso, os turistas são atraídos pelos recursos básicos ou primários (recursos naturais, culturais e históricos) que resultam quer da acção da natureza, quer da acção do homem. O fenómeno turístico surge posteriormente não condicionando, de forma directa, a criação desses elementos. Não existem estruturas criadas especificamente para apoio ao turismo.

2º Envolvimento – Esta fase decorre quando os agentes locais iniciam o processo de prestação de serviços aos turistas. É o período em que aumenta o número de visitantes e o destino passa a ofertar um número maior de serviços. Surgem as iniciativas locais para satisfazer as necessidades dos turistas e o sector público é pressionado para o desenvolvimento das infra-estruturas de apoio à actividade turística da região.

3º Desenvolvimento – Observa-se nesta fase maior crescimento tanto da oferta quanto da procura. Nos períodos de alta estação destaca-se um número maior de turistas em relação à população residente, facto que está ligado ao aumento da acessibilidade.

Observa-se a partir desta fase uma descaracterização do destino pelo grau de diversificação local. É nesta fase que surge operadores turísticos e a concorrência dos seus serviços, que se torna cada vez mais especializada. A fase de desenvolvimento corresponde a um período de importantes transformações físicas do lugar, e que nem sempre são aprovadas pela população local.

4º Consolidação – É caracterizada por um elevado desenvolvimento da região turística. Existe um aumento da presença de agentes externos no controlo da oferta e a actividade turística assume uma importância vital para a economia local, em termos de criação de emprego e renda.

5º Estagnação – Nesta fase surgem várias incertezas sobre o desempenho do destino turístico. A região turística deixa de estar entre as rotas mais procuradas, sendo reduzida a capacidade para atrair novos turistas para além dos habituais. A diminuição de novas oportunidades de negócios provoca uma redução da competitividade da indústria, com a consequente estabilização do número de concorrentes.

6º Pós-estagnação – Quando atingida esta fase o autor considera três situações: A *estabilização* que é caracterizada pela tentativa de manutenção do número de turistas; pressões a nível ambiental, social e económico; a fase do *rejuvenescimento* ou *renovação*, as autoridades governamentais decidem optar por uma novas estratégias de desenvolvimento, com usos, mercados e redes de distribuição diferenciadas, ou capitalizando novos recursos, capazes de atrair diferentes tipos de turistas (Moiteiro, 2007). Neste estágio passa pelo processo de a manutenção do número de turistas adquirida através da alteração do produto. Em alguns casos, pode-se assistir ao verdadeiro início de um novo ciclo com um aumento do número de turistas; Quando há o *declínio* dos produtos surgem, problemas ligados ao ambiente, a degradação da qualidade dos serviços ou até mesmo, factores mais sociológicos e, em particular, os conflitos com a população local. A atractividade do lugar decai, como também o número de turistas. O lugar não interessa mais aos visitantes, que preferem destinos turísticos reconhecidos e facilmente acessíveis.

Este modelo tem-se mostrado adequado à explicação de evolução do destino turístico, no entanto a duração de cada uma das fases varia de acordo com a influência

de diversos factores, tais como: o tipo de sector, características do produto, acontecimentos imprevisíveis, estratégias seguidas, entre outros.

Qualquer que seja a sua duração, o produto poder-se-á desenvolver indefinidamente, identificando-se, assim, o Ciclo de Vida que se pode definir como o tempo estimado de utilização do produto desde a introdução no circuito, com todas as expectativas geradas, até ao final, normalmente devido à saturação sobre a utilização dos recursos naturais, de modo exagerado (Batista, 2003, p. 89).

O meio natural é sem dúvida um dos grandes atractivos turísticos de uma região, principalmente no que diz respeito ao cenário do Turismo *Sol e Mar*, muito explorado no litoral brasileiro. A grande expansão imobiliária que se beneficia do avanço do turismo, muito comum na orla costeira do Brasil, é um exemplo do desenvolvimento em fases mencionadas no modelo referenciado à cima. Durante longos anos estes empreendimentos turísticos têm sido responsáveis por uma parcela importante no desenvolvimento económico local, como também, na causa de danos ecológicos.

Quando não controlados e monitorizados pelo sector público os operadores turísticos, vão contrariando as normas existentes e contribuindo para o desequilíbrio ambiental. O resultado a longo prazo estará intimamente ligado ao final do “Ciclo de Vida”.

O Ciclo de Vida do produto pode não terminar se houver uma monitorização séria e contínua, pautada por ajustes positivos aquando da existência de intervenções negativas pontuais. Intervenções negativas prolongadas ou insistentes só poderão levar ao completo declínio ou dissolução do produto.

Esta perspectiva tem uma relação estreita com a capacidade de carga da região, podendo-se considerar uma interdependência estreita entre estes dois elementos, uma vez que há uma ligação entre o uso eficiente do consumo do produto e a correcta utilização dos recursos, sem sobrecarregar nenhum deles.

No entanto, com base nesta mesma teoria, Stankey no ano de 1985 adapta o modelo de Butler e introduz o conceito chamado ‘Sucessão de Lazer’ (figura 5). Este fenómeno está associado às fases de deslocamento dos visitantes. O autor pretende mostrar o paradoxo da procura dos turistas por áreas naturais. Há uma evolução das

novas áreas de lazer, iniciada pela fase da descoberta e segue-se com o desenvolvimento, exploração até a estagnação e declínio.

De acordo com Bryan (1977,1979) os visitantes, neste período de descoberta, não são numerosos e possuem um conhecimento prévio e específico sobre a área visitada, procurando causar o mínimo de impacto possível no local. À medida que a área se torna mais popular, há um aumento da procura, interesses económicos e exploração do destino turístico, ocorrendo uma degradação gradual na sua qualidade natural. Com a popularização e desenvolvimento do local há uma dinâmica dos visitantes, que se movem para buscar novas áreas naturais, ainda não exploradas.

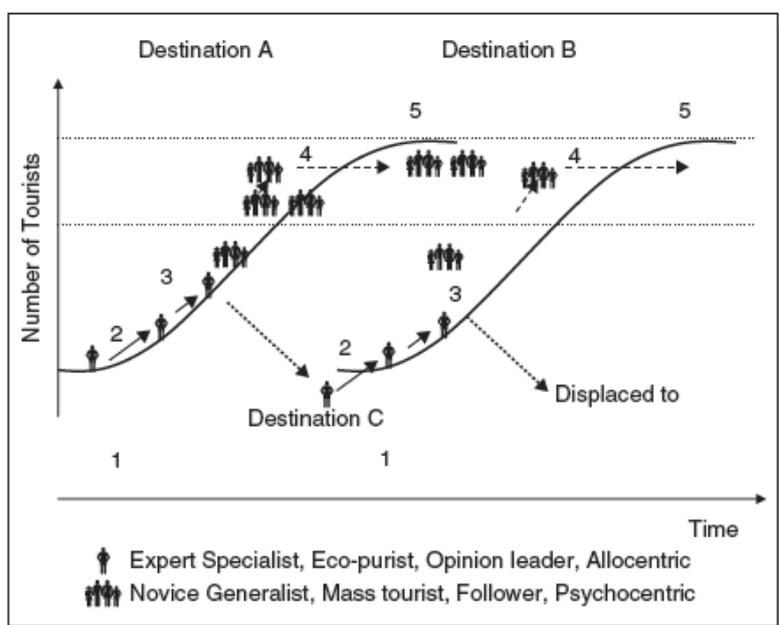


Figura 5: Sucessão de Lazer e Deslocamento.

Fonte: Adaptado de Bryan, 1997; Butler, 1980.

Bryan (1997) destaca a importância de entender as preferências dos visitantes em relação às novas áreas de lazer e turismo. Este movimento de turistas em busca de destinos ainda não explorados criam novos desafios para os planejadores locais, autoridades nacionais e *stakeholders* envolvidos (população local, autoridades locais multi-setoriais e indústria) (Silva, 2012), à medida que conhecem as limitações, verificadas neste modelo, conseguem gerir as suas expectativas. É importante

compreender estes conceitos ao avaliar os diversos segmentos de turismo e seus impactos.

No caso do Turismo de Sol e Mar, associado ao turismo de massa, a área explorada sofre muitos impactos principalmente em épocas de verão (Mtur, 2010). A qualidade natural é vital para este tipo de segmento e pode ser usado como estratégia competitiva por empresas que sobrevivem do produto turístico.

2.5.2. Capacidade de carga

O conceito frequentemente utilizado para determinar os objectivos do planeamento continua a ser capacidade de carga (UNWTO, 2004), o qual pode ser utilizada para determinar os diferentes tipos de uso turístico de um território (Moore et al., 2003). Inicialmente, a definição de capacidade de carga era estritamente associada ao meio físico, evoluindo posteriormente para uma abordagem multidisciplinar, em particular componentes ecológicos, sociais e culturais; aspectos psicossociais da experiência turística dos visitantes; e manejo, controle e gestão de áreas protegidas (Pires, 2005).

Segundo Beni (2003) a capacidade de carga é um conceito que foi estabelecido para limitar o número de turistas por dia, mês e ano que cada área pode suportar antes que ocorram danos ambientais.

Na concepção de Wallace (1993) apud Balderramas (2001 p. 22) defende que:

[...] o conceito de capacidade de carga evoluiu em diversos países desenvolvidos, tornando-se uma medida mais sofisticada em relação ao que realmente está ocorrendo nos recursos de um parque ou na experiência do visitante. Sabemos que não há correlação directa entre o número de visitantes e os impactos negativos que afectam o solo, a vegetação, a vida selvagem ou as experiências das outras pessoas. O grau de impacto depende de muitas variáveis que se somam à quantidade de visitação [...]. Se forem atingidos limites inaceitáveis de impacto negativo, será mais razoável monitorar o impacto e efectuar mudanças na administração dos visitantes.

A definição de capacidade de carga integra, pois, diversas variáveis do destino turístico, tanto de natureza quantitativa quanto qualitativa.

A Organização Mundial do Turismo (2002) reforça esta ideia ao afirmar que o conceito de capacidade de carga está relacionada com a utilização de todas as variáveis ecológicas para um uso máximo sem causar efeitos negativos sobre os recursos biológicos e sem reduzir a satisfação dos visitantes (...). Nesta definição encontram-se englobadas preocupações não só para com a sociedade receptora, mas também para com a economia e a cultura local.

O conceito de capacidade de carga como uma mensuração dos limites máximos suportáveis dos diferentes impactos, que pode sofrer determinado recurso, não deve ser encarado como um sistema de proibição, mas de uma confirmação de que o uso excessivo dos recursos pode acarretar a sua destruição, pelo que importa estabelecer limites para a sua utilização e regras para a sua gestão.

Outros sistemas de gestão e administração de visitantes baseados em condições sociais e ambientais desejáveis representam uma reformulação do conceito de capacidade de carga, de forma a compensar e/ou suprir algumas de suas limitações, apresentando uma abordagem baseada no desenho de indicadores, cenários e monitorização. Exemplos desses sistemas de administração são o LAC (*Limits of Acceptable Change*), VIM (*Visitor Impact Management*), VERP (*Visitor Experience Protection*), entre outros³.

Existem ainda uma série de mecanismos de planeamento e gestão que costumam ser adoptados no controlo dos fluxos turísticos em áreas naturais como:

- Os sistemas de permissão e licenças de operação necessárias para o funcionamento de operadoras turísticas em determinadas áreas controladas;
- A aplicação de taxas de visitação, que pode ser útil para a manutenção da infraestrutura local, e funciona como reguladoras de procura, reduzindo problemas de excesso de procura;
- A definição de um padrão de qualidade mínima do destino (Lemos, 2007).

³ Para maior detalhas destes conceitos ver: T.A Farrell & J.L. Marion, 2002: p.33.

Para além destes, ainda há as intervenções públicas que são usadas para planear as infra-estruturas turísticas brasileiras detalhadas no **Anexo II**.

2.6. Síntese

O envolvimento do turismo com a questão da sustentabilidade tem vindo a ser ampliado. Este facto é evidente pelo crescente número de publicações dedicadas ao tema, assim como pelas declarações criadas nos últimos anos, entre as quais destacam-se a “Agenda 21 para a Indústria de Viagens e Turismo para o Desenvolvimento Sustentável” e o “Código Mundial de Ética do Turismo

Em termos globais, a actividade turística é um dos maiores sectores da economia que movimenta pessoas e divisas entre os países. Este cenário mostra que o sector é um instrumento transformador de economias e sociedades, promovendo a inclusão social, oportunidades de emprego, novos investimentos, receitas e empreendedorismos, mas por outro lado, se mal gerido, pode implicar danos irreversíveis ao ambiente. A protecção dos recursos naturais é tratada pelas vertentes da sustentabilidade como um dos meios essenciais para a promoção do sucesso dos diferentes segmentos do turismo, uma vez que dependem da potencialidade natural do local (WTO, 2005).

Na sequência, foram analisadas também algumas das ferramentas que auxiliam na gestão do espaço turístico, como políticas e programas, de iniciativas públicas e privadas que proporcionam às empresas do sector do turismo alcançarem os objectivos da sustentabilidade.

3. A GESTÃO AMBIENTAL NO SEGMENTO HOTELEIRO

3.1. Enquadramento

A questão ambiental, inicialmente, estava relacionada com indústrias que causavam poluição directa no meio natural. Entretanto, entre as décadas de 80 e 90 as pressões ambientais tiveram maior visibilidade, atingindo uma variedade maior de indústrias (Kirk, 1995).

As preocupações com o ambiente têm aumentado nas indústrias do turismo. Mas uma grande parte dos hotéis não está disposta em adoptar um Sistema de Gestão Ambiental, provavelmente devido à falta de recursos ou conhecimentos sobre o tema (Chan & Ho, 2006).

A Prática de Gestão Ambiental (PGA) é um processo que auxilia na melhoria do desempenho ambiental de uma companhia. As empresas de turismo consomem uma quantidade considerável de recursos naturais como energia e água, e também produzem um grande volume de resíduos. Vários autores (Kirk, 1995; Kasim, 2007; Ustad, 2010; Souza, 2010) justificam a adopção da PGA pois é uma ferramenta que assiste na prevenção dos impactos negativos da actividade turística.

Neste capítulo, pretende-se contextualizar a temática da Gestão Ambiental no sector hoteleiro, expondo definições conceptuais e características, sua relevância bem como os efeitos desta prática na prevenção dos impactes ambientais.

Posteriormente analisa-se, o panorama actual de incentivo à Prática de Gestão Ambiental no sector hoteleiro a nível internacional e brasileiro. Na secção seguinte salienta-se os instrumentos de implementação de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), como por exemplo a Norma Brasileira- NBR ISO 14000 e *Eco-Management and Audit Scheme* (EMAS). O capítulo prossegue com a apresentação dos esquemas de certificação ambiental aplicada às empresas de turismo.

Na última parte abordam-se os vários tipos de práticas de gestão ambiental adoptados nos hotéis; as práticas de gestão de água e energia e resíduos e as vantagens referentes à sua aplicação em uma determinada empresa. Destacam-se os benefícios ambientais, económicos e culturais que revelam ser primordiais para um gestor decidir adoptar um SGA ou qualquer outro instrumento de avaliação ambiental.

3.2. Gestão Ambiental – conceitos e características

A Gestão Ambiental é um processo contínuo e adaptativo, pelo qual a empresa define metas e objectivos em relação à protecção do ambiente, à saúde e à segurança de seus empregados, clientes e comunidade, estabelecendo estratégias e recursos para atingir os objectivos definidos por um período de tempo estipulado (Andrade et al., 2000).

A Prática de Gestão Ambiental é uma maneira de alcançar um crescimento sustentável num Mundo competitivo, requer adoptar diferentes estruturas organizacionais e atitudes destinadas a promover uma melhoria contínua no desempenho ambiental da empresa.

A excelência ambiental é fomentada por uma prática de gestão formal, a qual incorpora novas tecnologias limpas e enfatiza a conservação dos recursos, num progresso rumo à sustentabilidade (Jafari, 2000).

Já um Sistema de Gestão Ambiental fornece a estrutura para uma organização adoptar uma política ambiental e identificar os aspectos e impactes ambientais das suas operações; fixa claramente responsabilidades para as acções de implementação, treino, monitorização e correcção e garante a criação de objectivos e metas para a melhoria contínua da performance ambiental.

A política de gestão ambiental inclui, por exemplo, estrutura organizacional das actividades de planeamento, responsabilidades, práticas, procedimentos, processos e recursos para desenvolver, implementar, alcançar, rever e manter a política ambiental, numa perspectiva de melhoria contínua (AREAM, 2002).

A Norma brasileira ISO 14001- Sistema de Gestão Ambiental⁴- define critérios importantes para a implementação de um SGA que são: criação de metas a atingir, como por exemplo, criação de metas para diminuição de consumo de energia, formação com os funcionários sobre consciencialização acção da protecção ambiental, comunicação aos funcionários e clientes sobre o desempenho ambiental da empresa. Dentro dos parâmetros da NBR ISO 14001 a adopção de uma política direccionada para

⁴ Esta Norma estabelece directrizes para implementação de um SGA. Ver mais detalhes no ponto 3.5.1

a conservação do meio ambiente é a primeira fase do processo do Sistema de Gestão Ambiental.

O Plano de Regionalização do Turismo (PRT, 2007)⁵ acrescenta que para definir um Sistema de Gestão Ambiental eficiente, é necessário atender aos seguintes requisitos:

- Identificação dos responsáveis pelo sistema de gestão e daqueles que irão efectivamente trabalhar com a sua implementação e monitorização;
- Elaboração de cartografia dos aspectos ligados à sustentabilidade;
- Estabelecimento de objectivos e metas;
- Implementação e operação;
- Avaliação.

À semelhança, Macedo (2003) refere algumas das principais características da SGA numa empresa a partir de seus objectivos, meios, instrumentos e base de actuação:

- “Objectivo: manter o ambiente saudável para atender às necessidades humanas actuais, sem comprometer o atendimento das necessidades das gerações futuras;
- Meio: plano de acção com prioridades perfeitamente definidas e focalizadas para o meio ambiente;
- Instrumentos: monitorização, controles, taxações, imposições, subsídios, divulgação, obras e acções mitigadoras, além de formação e consciencialização;
- Base de actuação: diagnósticos e prognósticos (cenários) ambientais da área de actuação, a partir de estudos e pesquisas dirigidos à busca de soluções para os problemas ambientais que forem detectados”.

Kasim (2008) afirma que a empresa quando decide inserir as preocupações nos modelos de gestão deve passar por três fases, que podem ocorrer de maneira independente, descritas a seguir:

⁵ O Programa de Regionalização do Turismo (PRT) - Roteiros do Brasil é um modelo de gestão de política pública voltada para o turismo, criado em 2007, este documento aposta na gestão descentralizada do turismo e oferece bases para a elaboração, implementação, gestão e acompanhamento de políticas públicas, em escala regional. Ver mais detalhes no Anexo II.

- “Fase de controlo de poluição, caracterizada pela instalação de equipamentos de controlo, redes de esgotos, mantendo sem alterações a estrutura produtiva. Embora sejam realizados investimentos na área ambiental, nem sempre os problemas são eliminados, sendo questionados pelo público e pela própria empresa;
- Fase em que o controlo ambiental é integrado nas práticas e processos produtivos, deixando de ser uma actividade de controlo de poluição para ser uma actividade da produção com características de prevenção;
- Fase em que a empresa reconhece que a excelência ambiental sendo necessário garantir o seu sucesso oportunidades de novos ganhos”.

No entanto, Partidário (1999) enfatiza que a Gestão Ambiental não significa gerir o ambiente, visto que não é o ambiente que necessita ser planeado, mas sim as actividades humanas. É neste contexto, que a Prática de Gestão Ambiental orienta as actividades humanas que influenciam nas causas do impacto no meio natural.

3.3. Relevância

A hotelaria constitui o sector mais representativo da oferta turística, quer pelo facto de ser um dos maiores empregadores e gerador de receitas, quer pela dimensão que a actividade atinge (Souza, 2010: p.45).

Apesar do cenário de crise a busca pela actividade turística tem-se mostrado positiva. A procura a nível internacional, de acordo com às chegadas de turistas internacionais, no período de Janeiro a Fevereiro de 2010, apontou para um crescimento estimado de 7%, após 14 meses consecutivos de resultados globais negativos. Nos dois primeiros meses de 2010 a procura turística cresceu expressivamente na Ásia / Pacífico (+10%) e em África (+7%) e, a um nível mais moderado, na Europa (+3%) e no Continente Americano (+2,6%) (INE, 2010).

Para exemplificar esta tendência, os dados que figuram na tabela que se segue, confirmam o crescimento da procura do sector de alojamento turístico a nível europeu, o número de dormidas em hotéis e estabelecimentos similares aumentou 2,7% em comparação com 2009 (EUROSTAT, 2011). Este panorama de crescimento acentua a necessidade e a urgência das empresas hoteleiras estipularem metas, executarem,

monitorizarem e certificarem acções de protecção ambiental, como forma de precaver problemas futuros.

Tipo de estabelecimento	Dormidas		Taxa de Variação (%)
	Mar-09	Mar-10	
Total	2433,6	2499,5	2,7
Hotéis	1380,7	1469,0	6,4
*****	205,5	215,4	4,8
****	695,2	719,8	3,5
***	368,9	417,8	13,3
** / *	111,1	116,1	4,5
Hotéis - Apartamentos	391,5	378,3	-3,4
*****	25,2	23,7	-6,0
****	247,8	240,7	-2,9
*** / **	118,6	113,9	-4,0
Apartamentos Turísticos	216,0	219,8	1,8
Aldeamentos Turísticos	83,5	94,3	12,9
Motéis	28,5	22,3	-21,8
Pousadas	26,4	27,1	2,7
Estalagens	53,6	45,1	-15,9
Pensões	253,3	243,7	-3,8

Tabela 1: Dormidas por tipo e categoria de estabelecimento a nível europeu.

Fonte: INE, 2010.

Outro aspecto a considerar é a diversidade de serviços e consequente consumo de recursos inerentes à actividade do sector hoteleiro. Os serviços oferecidos pela indústria hoteleira vão além do alojamento, pois existem outros sectores como: lavandaria, manutenção, alimentos e bebidas (cozinha e refeitórios), administração (compras, contabilidade e controlo), recepção e eventos (salas de reuniões e congresso). No caso dos *Resorts* e hotéis com classificação superior, estes serviços são muito mais abrangentes a fim de atender ao volume da procura. Os hotéis, tradicionalmente associados a um nível de entretenimento e conforto elevado competem num mercado global, oferecendo serviços mais sofisticados, quartos mais espaçosos e confortáveis, mais variedade de alimentos e bebidas, originando normalmente excedentes na exploração de energia e de outros recursos (Bohdanowicz, 2006 *apud* Souza, 2010,

p.46). É neste contexto que os impactos causados em meio natural, pela actividade da indústria hoteleira se mostram significativos.

É com esta abordagem que Tzschentke et al. (2008) defendem que a Gestão Ambiental na indústria hoteleira é um tema que assume cada vez mais pertinência principalmente quando são analisados seus efeitos. Embora os impactes ambientais de cada unidade, em si, sejam reduzidos, o seu conjunto, tem uma expressão significativa.

O quadro 4 apresenta uma breve descrição dos aspectos e impactos ambientais relacionados à actividade do sector hoteleiro:

ACTIVIDADE	ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Recepção	Consumo de energia eléctrica; residuo sólido doméstico.	Esgotamento de recursos naturais; ocupação de aterros sanitários.
Casa de Banho/Vestiário	Consumo de água e gás; efluentes orgânicos; Resíduos alcalinos; Resíduos sólidos domésticos.	Esgotamento de recursos naturais; alteração da qualidade da água; ocupação de aterros sanitários.
Cozinha	Consumo de água e gás; Efluentes oleosos; Residuo sólido doméstico.	Esgotamento de recursos naturais; alteração da qualidade da água; ocupação de aterros sanitários.
Restaurante	Consumo de energia eléctrica; Residuo sólido doméstico.	Alteração da qualidade da água; ocupação de aterros sanitários.
Elevadores	Consumo de energia eléctrica	Alteração da qualidade da água.
Ar condicionado	Consumo de energia eléctrica.	Esgotamento de recursos naturais; ataque à camada de ozónio.
Aquecedor de água	Consumo de gás; Emissões de CO ₂ , NO.	Alteração da qualidade do ar; esgotamento de recursos naturais.
Equipamento em Geral	Consumo de energia eléctrica	Esgotamento de recursos naturais.
Gerador Energia Eléctrica	Consumo de combustíveis; Emissões de CO ₂ , NO.	Alteração da qualidade do ar; esgotamento de recursos naturais.
Manuseio de produtos químicos perigosos	Derrame accidental.	Contaminação do solo ou da água.
Manutenção de máquinas	Resíduos de óleo e graxa.	Contaminação do solo ou da água.
Limpeza de caixa de gordura	Efluentes orgânicos.	Alteração da qualidade das águas.
Lavandaria	Efluentes orgânicos; consumo de água e gás; resíduos alcalinos; graxos.	Esgotamento de recursos naturais; alteração da qualidade das águas.

Quadro 4: Aspectos e impactos ambientais na actividade hoteleira.

Fonte: Vieira, 2004

Kirk (1995) reitera que a indústria hoteleira não é uma indústria suja, no sentido que causa poluições graves ao meio ambiente, mas é uma empresa que consome de maneira relevante, matérias-primas valiosas tais como: energia, água, madeira e plásticos. Muitos destes produtos consumidos exigem uma boa disposição final, com a

finalidade de assegurar a saúde do pessoal e o meio natural. O autor também considera que, devido à localização do hotel, pode estimular o uso de transportes privados, contribuindo assim com emissões indesejáveis do tipo: CO₂, CFS. Algumas dessas questões podem parecer sem importância mas quando visto em conjunto tem significância.

Em contrapartida Pertschi (2006) afirma que a realidade hoteleira demonstra impactos muito expressivos, nomeadamente:

- 1) O consumo de água do hotel, que traz conseqüente rebaixamento do manto freático, comprometendo actividades como a agricultura;
- 2) A produção de lixo, agravada em alguns tipos de espaços como o de ilhas com grande fluxo turístico, fazendo com que os resíduos produzidos sejam transportados de navio até o continente ou jogado no mar, rios e lagos;
- 3) Desperdício de água e energia por parte de hóspedes.

Estes impactos podem ser minimizados se houver uma pressão da legislação ambiental para com as empresas, estimulando-as a adoptarem práticas limpas, ou até mesmo a implantarem um SGA.

Epelbaun (2004) afirma que o SGA naturalmente faz com que princípios básicos, como os conhecidos 3 Rs (Reduzir, Reutilizar e Reciclar), sejam colocados em prática logo no início de implantação do sistema, uma vez que sua aplicação é simples e produz resultados rápidos.

Diante do que foi exposto, Chan & Wong (2006) reforçam que é de grande interesse, para o sector hoteleiro, proteger o ambiente natural no qual está inserido, uma vez que faz parte do produto principal oferecido aos seus clientes.

Adoptar Práticas de Gestão Ambiental com a finalidade de atender diversas necessidades têm sido incentivadas em diferentes escalas mundiais, realidade esta que pode ser comprovada nos pontos que se seguem.

3.4. Incentivos à Prática de Gestão Ambiental (PGA) no sector hoteleiro

3.4.1. A nível internacional

Existem actualmente vários instrumentos de certificação ambiental, normas e organizações internacionais que promovem a preservação do meio ambiente na indústria hoteleira. Isto é um facto recente, segundo Kirk (1995) antes da criação da *International Hotels Environment Initiative* (IHEI), fundada em 1992, não havia muito interesse em promover a Gestão Ambiental neste sector. A IHEI, que hoje se denomina *International Tourism Partnership* (IP), tem mostrado que é uma organização pró-activa, além de promover a integração da formação em Gestão Ambiental em escolas de hotelaria, tem promovido guias para o mercado hoteleiro, em 1993, publicou o Manual de Gestão Ambiental para hotéis; uma outra publicação de destaque é a revista *Green hotelier* (IP n.d.). De acordo com Kasim (2008) a IHEI junto com a WWF UK desenvolveu uma ferramenta na internet de *benchmarking* que pode ser usada como uma referência de gestão de energia, água doce, resíduos, qualidade de efluentes e melhorias diversas⁶. Este instrumento permite que hotéis comparem os seus desempenhos ambientais com outros de instalações semelhantes.

Recentemente, a *World Travel & Tourism Council* (WTTC) em parceria com o IP e cadeias hoteleiras⁷ estão a trabalhar para criar uma metodologia única para calcular *Carbon Foot prints* baseados em dados disponíveis pelo sector.⁸

Já a *World Travel & Tourism Council* (WTTC) elabora fóruns para líderes de negócios globais para aumentar a disseminação sobre o impacto económico da indústria

⁶ Disponível em: <www.benchmarkhotel.com>

⁷ Accor, Fairmont Hotels & Resorts, Hilton Worldwide, Hyatt Hotels & Resorts, InterContinental Hotels Group, Marriott International Inc, MGM Resorts International, Mövenpick Hotels & Resorts, Red Carnation Hotel Collection, Starwood Hotels & Resorts Worldwide, Inc, Premier Inn - Whitbread Group and Wyndham Worldwide.

⁸(Disponível em:

<http://www.wttc.org/eng/emtourism_News/Press_Releases/Press_Releases_2011/Hotel_companies_demonstrate_leadership_through_new_initiative/> Acedido em Setembro de 2011).

de viagem e turismo e promover uma estrutura para o desenvolvimento sustentável da sua actividade.

The Caribbean Alliance for Sustainable Tourism uma organização sem fins lucrativos, dedicada a promover o desenvolvimento sustentável da região do Caribe reúne as comunidades de turismo e comércio trabalhando com parceiros multi-setoriais para garantir responsabilidade social e ambiental no sector de turismo⁹. Publicou, entre outros documentos, o *Environmental Management Systems for Hotels and Resorts: A Guide for Environmentally Responsible Hotels and Environmental Technologies in Caribbean Hotels*.

As estruturas governamentais também têm um papel importante para promover a “indústria verde”. Chan & Ho (2006) realçaram em sua pesquisa que o Ministério Francês do Ordenamento do Território e Ambiente, juntamente com alguns hotéis têm colaborado para a produção de ferramentas de ensino voltadas para questões ambientais em currículos dos cursos de hospitalidade. Desta forma a participação activa do governo pode acelerar o ritmo da melhoria ambiental.

Já os governos da Costa Rica, Antígua e Barbuda, Jamaica e St. Lucia estão incorporando critérios ambientais em seus sistemas de classificação hoteleira. Esta acção tem como objectivo promover a discussão sobre os parâmetros relevantes de alcançar a excelência ambiental no turismo (*The Carebbean Environment Programme – CEP n.d*).

Cooperações com universidades também promovem a troca de conhecimentos e cria possibilidades de criação de novas técnicas, como é o caso do projecto concebido em conjunto com o hotel Nikko e *University's School of Hotel and Tourism Management* e *Hong Kong University of Science and Technology's (HKUST) Institute for Environmental Studies*, criaram um guia de conservação de energia e água em hotéis (*The Guide to Energy and Water Conservation in Hotels*), com o objectivo de colaborar para a redução do consumo de energia e água, contribuindo para a rentabilidade e protecção do ambiente natural (Hotel Nikko, n.d).

⁹ Disponível em: <<http://www.chacast.com>>

A *United Nations Environment Programme (UNEP) – Division of Technology, Industry and Economics* trabalha com governos, autoridades locais e indústrias (inclusive turismo) promove políticas e práticas que são mais limpas e seguras para fazerem uso eficiente de recursos naturais, garantem a gestão adequado de produtos químicos, incorporam custos ambientais e reduzem poluição e riscos para as pessoas e o meio ambiente (UNEP n.d.).

A UNEP, com o apoio da IHEI criou o *Environmental Action Pack for Hotels*, manual que tem sido usado por diferentes países, nomeadamente em Portugal (Souza, 2011).

Algumas cadeias hoteleiras, que já possuem a experiência com a Gestão Ambiental, criaram guias de práticas de protecção ambiental, como é o caso da rede *Accor* que criou em 1998, o *Environment Guide for Hotel Managers* um guia para gerentes de hotéis que aborda o consumo de energia e água, a gestão dos resíduos, reciclagem, consciencialização e formação ambiental (Kasim, 2008).

Para além de selos ecológicos e manuais de boas práticas criados por organizações internacionais, em alguns casos são criados prémios para estímulo da PGA nos hotéis. A exemplo disto foi criado o Prémio Hotel Verde Macau, instituído em 2007. A organização é da Direcção dos Serviços de Protecção Ambiental (DSPA) com a colaboração da Direcção dos Serviços de Turismo, e conta, também, com o apoio da Associação dos Hoteleiros de Macau, da Associação de Hotéis de Macau, do Centro de Produtividade e Transferência de Tecnologia de Macau e da Associação de Empregados da Indústria Hoteleira de Macau, bem como usufrui dos serviços de consultadoria do Conselho para a Produtividade de Hong Kong. O Prémio tem por objectivo divulgar a importância de Gestão Ambiental junto do sector hoteleiro, elogiar os hotéis que adoptaram o conceito de preservação ambiental, ao mesmo tempo, e destacar a importância das acções que visam a melhoria permanente do ambiente do sector (Green Hotel, 2011).

3.4.2. A nível brasileiro

A Gestão Ambiental no Brasil é um tema relativamente recente, mas tem ganho força principalmente devido à globalização e o surgimento de normas e selos de certificação ambiental. A preocupação em obter uma certificação ainda é um processo sem muita adesão na indústria de hotéis. No ano de 2005 o Brasil atingiu 2000 certificações ISO 14001¹⁰, sendo que desse total, apenas 6 empresas pertenciam ao segmento hoteleiro (Macêdo, 2003).

Como incentivo à adopção de preservação ambiental, a EMBRATUR (Instituto Brasileiro de Turismo), organização ligada ao Ministério do Turismo, inseriu no ano de 1999 em sua Matriz de Classificação, critérios que promovem a sustentabilidade, que devem ser mantidas pelas unidades para obter a classificação pretendida. Estes preceitos estão vinculados às acções de sustentabilidade (uso dos recursos de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades actuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações)¹¹. Actualmente, a classificação dos meios de hospedagem é feita através de uma solicitação directamente no *site* do Ministério do Turismo Brasileiro. É feita a análise da solicitação e verificada a conformidade da documentação de acordo com as Normas do Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem.

Com objectivo de assegurar o uso sustentável dos recursos naturais, a Associação Brasileira da Indústria Hoteleira (ABIH) criou o Programa Hóspede da Natureza em 1999 visou à qualificação dos funcionários, a certificação de hotéis e à promoção de acções ambientalmente correctas através do uso racional dos recursos naturais, valorizando o uso eficiente da energia, água e redução da geração de resíduos sólidos, efluente e emissões. Este Programa durou até 2003, quando foi criada uma parceria com o Instituto de hospitalidade (IH), visando a incorporação do Programa de certificação do turismo sustentável – PCTS (O PCTS será mais detalhado na secção 3.5.4.2).

¹⁰Dada a relevância desta temática, esta será objecto de uma análise mais detalhada na secção 3.5.1.

¹¹Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/downloadArquivoObterClassificacao.action>>.

Já o roteiro de charme, fundado em 1999, é uma entidade privada sem fins lucrativos que congrega actualmente 50 Hotéis, Pousadas e Refúgios Ecológicos situados em todo o Brasil. A rede dos Hotéis Roteiros de Charme, através da governança exercida por sua associação, orienta as empresas a procurarem a responsabilidade sócio-ambiental, sempre de forma economicamente viável e sustentável. Como forma de garantir a responsabilidade ambiental, a Associação faz uso de um Código de Ética e de Conduta Ambiental que visa, entre outros aspectos, identificar e reduzir os impactos e riscos ambientais, a população anfitriã, seus valores culturais e suas tradições; evitar o desperdício de água e energia; incentivar à manutenção paisagística; estimular à reciclagem de resíduos sólidos; impedir o vazamento de esgoto; reduzir a poluição sonora. Este código foi desenvolvido com o auxílio do Programa de Turismo da *United Nations Environment Programme* (UNEP) (Roteiros de Charme n.d.)

3.5. Sistemas de Gestão Ambiental (SGA)

O Sistema de Gestão Ambiental de uma empresa define-se como a parte do sistema global de gestão que inclui estrutura organizacional, actividades de planeamento, definição de responsabilidades, práticas e procedimentos, processos e recursos para desenvolver, implementar, alcançar, rever e manter a política ambiental definida pela empresa (Azevedo, 2003).

Segundo o SEBRAE (2001) *apud* Nicodemo (2008,p. 3), diz que:

A implantação de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) numa unidade hoteleira proporciona inúmeros benefícios, dentre os quais podemos citar o (1) marketing ambiental através do melhoramento da imagem e reputação do estabelecimento; (2) economia financeira evitando-se desperdícios; (3) manutenção da conformidade legal; (4) diferenciação na competitividade; (5) garantia da qualidade ambiental aos clientes e funcionários

Na maioria dos casos o SGA contribui para que as empresas obtenham o controlo e o acompanhamento organizacional ambiental, e utiliza como instrumento de gestão a avaliação do desempenho ambiental (Ramos, 2004). Um ambiente saudável,

seguro e ecologicamente correcto reduz os impactos ambientais adversos tanto para os clientes quanto para os funcionários de uma empresa.

Segundo Tachizawa et al. (2002) o SGA segue a abordagem do controle da qualidade: “Planear, Implementar, Verificar e Agir (melhoria contínua)”, o “Ciclo do PDCA” (*Plan, Do, Check, Act*), o que significa:

- Planear – estabelecer os objectivos e processos necessários para fornecer os resultados de acordo com a política do empreendimento (neste caso, política de sustentabilidade)
- Implementar – dar formação, definir e testar planos de emergência, definir medidas de controlo de produção;
- Verificar – monitorar e medir o resultado dos processos em relação à política, aos objectivos e às metas e reportar os resultados; verificar se os objectivos foram atingidos e elaborar relatórios;
- Agir – realizar acções para melhorar continuamente o desempenho do sistema de gestão.

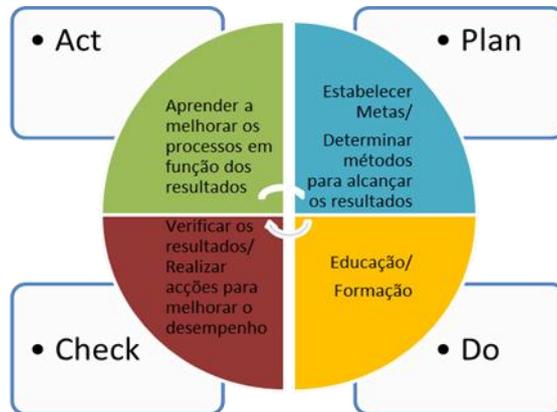


Figura 6: Ciclo de melhoria contínua

Fonte: adaptado de NBR ISO 14031 (2004).

O SGA tem a finalidade principal de desenvolver o estímulo das organizações a adoptarem medidas de protecção ao ambiente, contribuindo desta forma para o desenvolvimento sustentável.

A implementação voluntária de Sistemas de Gestão Ambiental tem estado associada à publicação de normas e regulamentos que definem requisitos e referências para concretizar, bem como para obter uma posterior certificação ou outro tipo de validação do SGA implementado pela organização (Dias, 2005).

Os rótulos ambientais constituem uma poderosa ferramenta de *marketing*, principalmente quando o sistema tem um reconhecimento internacional e é utilizado em inúmeros países. Mas de facto são criados para dar estruturas na criação de metas e objectivos para a melhoria do desempenho de uma empresa.

As normas internacionais de Gestão Ambiental aplicáveis ao sector hoteleiro, nomeadamente ISO 14001, EMAS e *Green Globe*, visam proporcionar às organizações os elementos de um sistema eficaz de Gestão Ambiental, que passa pela definição da política ambiental da organização, que, de acordo com a definição da Norma Portuguesa EN ISO 14001, consiste na declaração da organização relativa às suas intenções e aos seus princípios relacionados com o seu desempenho ambiental geral, proporcionando um enquadramento para a actuação e para a definição dos seus objectivos e metas ambientais (AREAM, 2002).

3.5.1. Instrumentos de implementação de um SGA

3.5.1.1. A Norma brasileira - NBR ISO 14000

A Norma ISO é elaborada pela *International Organization for Standardization*, reúne 148 países com a finalidade de criar normas internacionais. Cada país possui um órgão responsável para elaborar suas normas, a representação brasileira da série ISO pertence à Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Todo o desenvolvimento da ISO perante as normas ambientais iniciou-se após a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, realizada em 1992. Criou-se um comité de trabalho em 1993 e foi lançada a primeira norma ambiental certificável em 1994, ISO 14001, a qual foi inaugurada em 1996 no Brasil (Marilize, 2005).

Segundo Moura (2000), a primeira das normas técnicas que fixa as especificações para a certificação e avaliação de um Sistema de Gestão Ambiental de

uma organização é a ISO 14001. Tal documento foi inspirado na norma inglesa *British Standard 7750*, Especificação para Sistemas de Gestão Ambiental.

Para Cajazeira (1998) a ISO 14000 – Sistema de Gestão Ambiental estabelece directrizes para seleccionar qual norma deve ser usada em determinada empresa, detalhadas respectivamente.

- A) A NBR ISO 14031- “Gestão Ambiental - Avaliação do Desempenho Ambiental- Directrizes” trata especificadamente das directrizes para a avaliação de desempenho ambiental e a adopção de seus indicadores (NBR ISO 14031, 2004).
- B) A NBR ISO 14004 é uma norma de carácter não certificável, que fornece importantes informações e orientações para a implementação dos requisitos da ISO 14001.
- C) ANBR ISO 14001- estabelece a sistemática para implementação de um SGA passível de certificação, sendo a única cujo conteúdo é auditado na forma de requisitos obrigatórios. Ela determina qual a especificação/requisito que as empresas deverão seguir e atender para que possam obter a certificação através de auditoria realizada por um organismo certificador.

A avaliação do Desempenho Ambiental é um instrumento que visa, a avaliação contínua do desempenho da componente ambiental de uma determinada organização (Melo, Daiane. 2006). Fornece bases para a formulação de políticas, planos e projectos que permitem o manejo dos riscos e impactos das actividades produtivas aumentando a eco eficiência da organização (Tocchetto & Marta, 2005). A NBR ISO 14031 incentiva a prevenção de processos de impactes 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).

Desta forma qualquer organização que procura implantar um SGA deve procurar a melhoria contínua, ou seja um ciclo dinâmico no qual ocorre a reavaliação permanentemente, procurando a melhor relação possível com o meio ambiente

(Marilizel & Almeida, 2005). A melhoria contínua é um dos requisitos mais importantes da norma ISO 14001, que pode ser definida como processo de aprimoramento do SGA, visando atingir melhorias no desempenho ambiental, de acordo com a política ambiental da empresa.

Ricci (1997, p.81) afirma que “diversos hotéis da Europa e na Ásia já obtiveram esta certificação”. A ISO como modelo de gestão ambiental é escolhida por muitos porque é uma certificação reconhecida a nível internacional. É uma vantagem, no geral que as empresas adiram às certificações pois com a implantação de um SGA, pois obtêm benefícios na redução do uso da matéria-prima, substituição ou redução no consumo de energia, água; diminuição dos efluentes sólidos, diminuição no uso de detergentes e reciclagem de material.

O objectivo global desta norma é apoiar a protecção e a prevenção da poluição, mantendo o equilíbrio com as necessidades sócio-económicas. Assim, a NBR ISO 14004 especifica que a organização deve estabelecer e manter um Sistema de Gestão Ambiental, enumerando um conjunto de requisitos nos seguintes domínios:

1. **Comprometimento e política:** comprometimento da alta administração, realização de avaliação ambiental inicial e o estabelecimento de uma política ambiental;

2. **Planeamento:** formulação de um plano para o cumprimento da política ambiental, através da identificação de aspectos ambientais e avaliação dos impactes ambientais associados, levantamento dos requisitos legais e outros requisitos aplicáveis, definição de critérios internos de desempenho, estabelecimento de objectivos e metas ambientais e de programas de Gestão Ambiental;

3. **Implantação e operação:** criação de mecanismos de apoio à política, objectivos e metas ambientais. Isso ocorrerá através da capacitação dos recursos humanos, físicos e financeiros, harmonização do Sistema de Gestão Ambiental, estabelecimento de responsabilidade técnica e pessoal, consciencialização ambiental e motivação, desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes.

4. **Verificação e acção correctiva:** trata-se da medição e monitorização do desempenho ambiental, possibilitando acções correctivas e preventivas, além de registos do SGA e gestão da informação;

5. **Análise crítica e melhoria:** envolve uma possível modificação na operação do sistema com a finalidade de alcançar a melhoria contínua de seu desempenho, através de sua análise crítica.

A figura 6 apresenta esquematicamente os 5 princípios e 17 elementos de um SGA baseado nas Normas NBR ISO 14001.

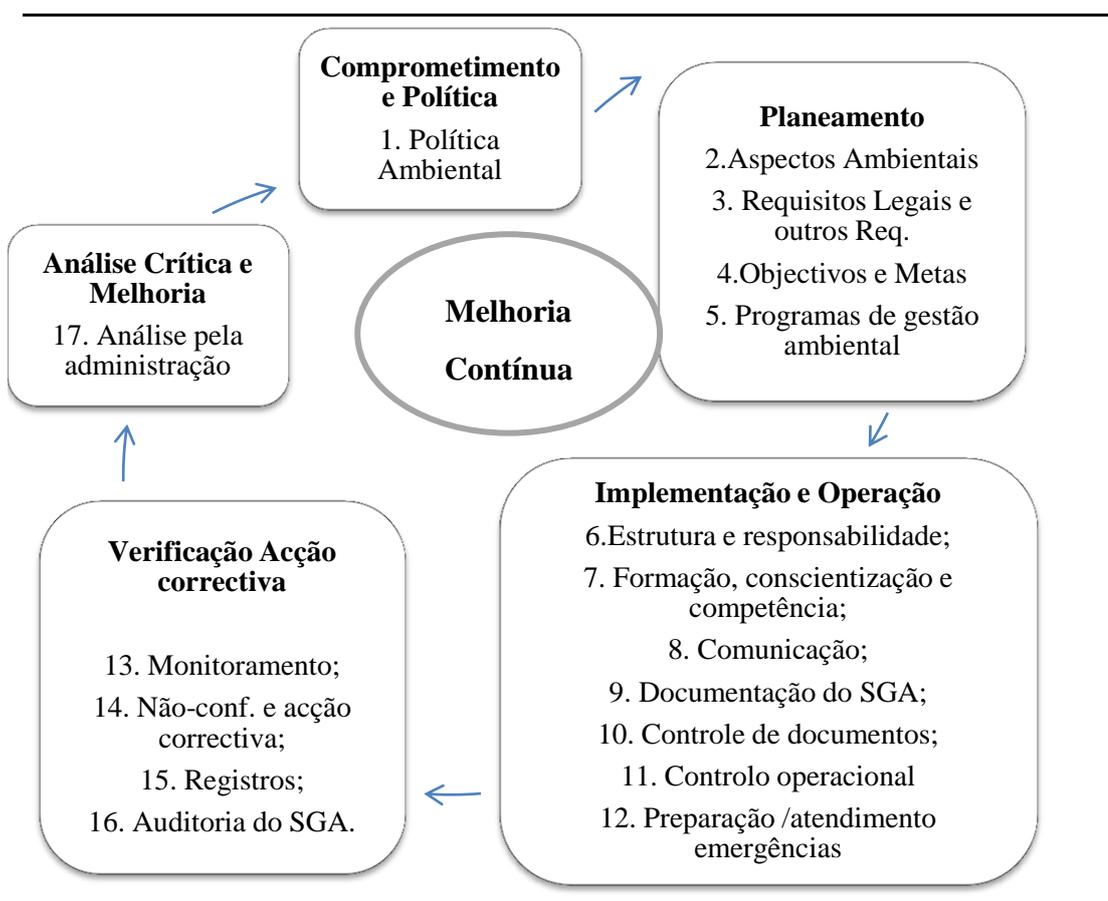


Figura 7: Princípios e elementos de um SGA baseado na NBR ISO 14001

Fonte: Adaptado de ISO 14001.

3.5.1.2. EMAS – Sistema comunitário de eco gestão e auditorias

O Sistema Comunitário de Eco Gestão e Auditoria (EMAS) é um mecanismo voluntário destinado às empresas e organizações que querem comprometer-se a avaliar, gerir e melhorar o seu desempenho ambiental, possibilitando evidenciar, perante terceiros e de acordo com os respectivos referenciais, a credibilidade do seu Sistema de

Gestão Ambiental e do seu desempenho ambiental. Deste modo, o EMAS é estabelecido numa organização visando a avaliação e melhoria do desempenho ambiental e o fornecimento de informação relevante ao público e outras partes interessadas em termos de prestação ambiental e de comunicação da mesma (Agência Portuguesa do Meio Ambiente n.d.). Desde 1995 este esquema foi disponibilizado para a participação das empresas, e inicialmente, era restrito às empresas de sectores industriais. Agora está disponível e aberto a todos os sectores económicos, incluindo sectores públicos e privados.

O regulamento EMAS é um instrumento voluntário dirigido às empresas que pretendam avaliar e melhorar os seus comportamentos ambientais e informar ao público e às partes interessadas sobre o seu desempenho e intenções a nível do ambiente, não se limitando ao cumprimento da legislação ambiental nacional e comunitária existente.

As empresas que aderem o regulamento EMAS podem se beneficiar da seguinte maneira: ter os seus custos reduzidos através da melhor gestão dos recursos, como por exemplo o uso eficiente da energia; minimização dos riscos, possibilitando a redução de riscos associados a procedimentos de avaliações das operações da empresa; uma maior consciencialização dos requisitos regulamentares; uma vantagem competitiva, usando este factor como um *marketing* positivo.

EMAS e ISO compartilham o mesmo objectivo que é direccionar as empresas para uma boa Gestão Ambiental. Mesmo que os objectivos sejam os mesmos, o caminho a percorrer ou a maneira de implementar o programa nas empresas segue percursos diferentes (No **Anexo III** é possível observar um texto que trata sobre os esquemas de certificação ambiental e a garantia sobre o processo de credibilidade dos órgãos certificadores).

3.5.4. Instrumentos de certificação e boas práticas ambientais

A certificação é apenas uma das diversas ferramentas que procuram incentivar o desempenho sustentável de negócios ou produtos (Patacho, 2010).

As boas práticas são uma série de medidas usadas para alcançar uma gestão mais responsável e eficiente das empresas/instituições. Por exemplo, com as boas práticas

ambientais pretende-se estabelecer linhas de actuação para reduzir os impactos ambientais, causados pelas empresas, através da alteração nos processos e no comportamento dos empregados e dos directores (Viana, 2007).

Existem diversos instrumentos voluntários de certificações que dão credibilidade às empresas que podem ser adoptados. Muitos deles estão voltados para a prática do turismo sustentável, como é o caso dos programas internacionais:

- *Nature and Ecotourism Accreditation* (NEAP);
- Programa de Certificação para a Sustentabilidade Turística (CST) da Costa Rica;
- *European Blue Flag*

Para além destes, vale destacar o Manual de Boas Práticas Ambientais para Hotéis, cujo título original é *Environmental Management for Hotels – The Industry Guide to Best Practice*, foi produzido pelo *International Hotels Environment Initiative* IHIE e trata-se de um guia orientador para hotéis que desejam introduzir práticas ambientais nos seus modelos de gestão. Nas secções que se seguem é possível observar alguns dos instrumentos de certificação de maneira mais detalhada:

3.5.4.1. A nível internacional

Green Globe

Este Programa de acção Internacional foi desenvolvido pelo WTTC e incentiva a prática sustentável na gestão de empresas turísticas. Tem como base a Agenda 21 e os princípios de desenvolvimento sustentável acordados na Convenção das Nações Unidas para o Ambiente e Desenvolvimento (Rio de Janeiro, 1992). Desde o seu início como *membership programm* em 1994, tem trabalhado de forma internacional, focando inicialmente em grandes hotéis e *Resorts* e com mais peso na região Ásia-Pacífico (Instituto Eco, 2009). O seu processo de certificação passa por vários estágios, com as seguintes distinções: da afiliação, que corresponde a um ano de período experimental, passa-se para a fase de *benchmarking* - “*Benchmarking* (Bronze)“. Após a avaliação do cumprimento de critérios, obtém-se a certificação – *Certification* (*Silver*); as organizações que mantiverem a certificação por um período mínimo de cinco anos podem utilizar o logótipo do certificado - “*Green Globe Certified* (*Gold*) “ (*Green*

Globe Internatinal n.d.; Souza, 2010). Ver em **Anexo IV** os demais instrumentos de certificação a nível internacional.

3.5.4.2. A nível brasileiro

Programa de certificação do turismo sustentável (PCTS)

No período de 2002 a 2008, foram criados os fundamentos para a certificação de meios de hospedagem em turismo sustentável no Brasil conhecido como o Programa de Certificação do Turismo Sustentável (PCTS), coordenado pelo IH, e apoiado por BID, APEX, SEBRAE e MTur¹². De abrangência nacional visou aprimorar a qualidade e a competitividade das micros e pequenas empresas de turismo responsáveis por mais de 90% dos empreendimentos do sector. Procurou apoiar os empreendedores no sentido de melhorar o desempenho nas dimensões: económica, ambiental e sócio-cultural, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do país e a melhoria da imagem do Brasil no exterior.

Este Programa também promoveu auxílio a empreendimentos na implementação dos requisitos das normas por meio de assistência técnica por consultores capacitados pelo PCTS, o qual inclui formação, consultoria e a elaboração de documentos, denominados de guias e manuais, que ajudam os meios de hospedagem atingirem os objectivos do Programa. Neste contexto Foi estabelecida a norma de referência, hoje a ABNT NBR 15.

De acordo com (ABNT n.d.) os objectivos do Programa de Turismo Sustentável, implicou em:

- Desenvolver o Sistema Brasileiro de Normas e de Certificação em turismo sustentável;

¹²O Instituto de Hospitalidade foi criado em 1997 pela Fundação *Odebrecht*, e é composto por 32 entidades empresariais, governamentais e do terceiro sector, actuando em diversas áreas com o propósito básico de melhorar a qualidade e a competitividade das pequenas e médias empresas de turismo IH (2004) *apud* DIAS e PIMENTA (2005).

- Disseminar informações sobre tecnologias e boas práticas sustentáveis, visando a melhoria de qualidade, meio ambiente, segurança e responsabilidade social no sector turístico;
- Capacitar profissionais para prestar assessoria técnica às empresas;
- Fornecer subsídios para implementação de boas práticas sustentáveis para micro e pequenas empresas;
- Promover as empresas participantes e a imagem do destino Brasil Sustentável em mercados internacionais;
- Envolver as partes interessadas no debate sobre a sustentabilidade das actividades do sector do turismo.

Este Programa colaborou com a criação do Manual de Boas Práticas com casos e exemplos concretos relacionados à implementação do sistema de gestão. Foi criado como instrumento para ser usado pelos empreendimentos e consultores com objectivo de melhorar qualidade e a competitividade do sector turístico, com particular atenção às pequenas e médias empresas, estimulando seu melhor desempenho nas áreas económica, ambiental, cultural e social, por meio da adopção de normas e de um sistema de certificação.

Dos aspectos ambientais valorizados neste manual vale destacar: a diminuição de impactos dos resíduos sólidos, valorização do uso da energia solar, hidráulica ou eólica, uso de lenha ou carvão vegetal oriundos de floresta com manejo sustentável, soluções de conservação e gestão do uso de água.

Do ponto de vista sócio-cultural é citada a importância de promover a interacção das comunidades locais com o empreendimento, que contribui com o desenvolvimento económico local, preservação e respeito à cultura local.

Já no aspecto económico, geralmente mais visível para o empreendedor, é abordada a importância de elaborar um plano de negócios, ferramenta utilizada para possibilitar a captação de novos investidores e melhorar as possibilidades de sucesso do empreendimento.

Norma Nacional para Meios de Hospedagem – Requisitos para a Sustentabilidade -NIH-54:2004

O Instituto de Hospitalidade, em parceria com o Conselho Brasileiro para o Turismo Sustentável (CBTS) publicou, em 2004, a Norma Nacional para Meios de Hospedagem – Requisitos para a Sustentabilidade: NIH-54:2004. Tal Norma foi desenvolvida no âmbito do Programa de Certificação em Turismo Sustentável (PCTS). A referida Norma objectiva a sustentabilidade de micro e pequenos meios de hospedagem, através de requisitos e critérios mínimos, de forma a agregar valor ao produto, melhoria do atendimento, da qualidade de vida da comunidade receptora, concomitante à conservação ambiental.

Este documento serviu de base para a criação, dois anos depois, da ABNT NBR 15.401:2006 (Meios de Hospedagem – Sistema de Gestão de Sustentabilidade – Requisitos), que incorpora a norma desenvolvida no Programa de Certificação em Turismo Sustentável – PCTS (ABNT n.d).

No Brasil, a ABNT NBR 15.401 – Meios de Hospedagem – Sistema de Gestão de Sustentabilidade – Requisitos é a norma oficial brasileira que prescreve quais requisitos os meios de hospedagem devem atender para ter gestão sustentável (Instituto Eco Brasil, n.d).

Esta norma estabelece requisitos para meios de hospedagem que lhes possibilitem planejar e operar as suas actividades de acordo com os princípios estabelecidos para o turismo sustentável, permitindo a um empreendimento formular uma política e objectivos que levem em conta os requisitos legais e as informações referentes aos impactos ambientais, sócio-culturais e económicos significativos. Foi redigida de forma a aplicar-se a todos os tipos e portes de organizações para adequar-se a diferentes condições geográficas, culturais e sociais, mas com atenção particular à realidade e à aplicabilidade às pequenas e médias empresas (ABNT n.d).

3.6. Práticas de Gestão Ambiental (PGA)

Como já mencionado anteriormente, a indústria hoteleira tem um consumo significativo dos recursos naturais. Os hotéis operam 24 horas a oferecer uma gama de

serviços e facilidades para proporcionar conforto e lazer ao hóspede. Bohdanwicz (2005) afirma que o crescimento da indústria hoteleira em destinos turísticos depende da acessibilidade contínua dos recursos naturais. Os hóspedes, muitas vezes, não preocupam-se, com o consumo dos recursos naturais, como: água e energia. O cuidado deve partir dos responsáveis da empresa, implementando políticas formais de Gestão Ambiental. Chan & Ho (2006) reforçam esta ideia ao afirmar que o primeiro passo para realizar um SGA é ter uma política ambiental clara e um bom planeamento. Para aumentar ainda mais a eficácia desta gestão, os responsáveis devem sempre acompanhar e analisar o sistema após sua implementação.

A gestão de energia, água e resíduos sólidos são as áreas mais visadas pela maioria das soluções de protecção ambiental, o que explica o facto da maioria das medidas implementadas estarem relacionadas com a gestão do consumo energético, de água, dos resíduos sólidos e efluentes (Souza, 2010). Em ambientes hoteleiros, estas medidas são justificadas pelos resultados obtidos, neste caso: redução de custos operacionais e promoção da imagem ambientalmente responsável da empresa (Dief & Font, 2010; Silva et al., 2003; Wilco & Ho 2006; Kirk, 1998; Bohdanowicz, 2006 a).

Há também evidências de iniciativas que orientam na eficiência ambiental dos hotéis. Um exemplo é o guia de Boas Práticas Ambientais para hotéis desenvolvido *pela International Hotel & Restaurant Association (IH&RA)* proporciona evidências de gestão para que o hotel alcance a excelência ambiental. *Sites* como: www.greenhotels.com; www.ceres.org e www.iblf.org também fornecem orientações sobre medidas sustentáveis na operação de um hotel.

As secções seguintes abordam sobre as principais práticas ambientais adoptadas em hotéis:

3.6.1. Gestão de energia

A indústria hoteleira consome energia basicamente 24 horas por dia, independente da sua localização, número de hóspedes ou estação do ano. A energia consumida pelos hotéis é usada para aquecer, ventilar, refrigerar, esquentar água, iluminar, e usada também na cozinha, recreação, etc.

De acordo com Dief & Font (2010) práticas de redução e equipamentos eficientes de energia reduzem o consumo energético do hotel em até 20% ou mais.

Uma medida para a redução de consumo de energia é a utilização do uso de fontes de energias renováveis, como a solar, hidráulica ou eólica, uso de lenha ou carvão vegetal oriundos de florestas com manejo sustentável. Um exemplo desta medida é a instalação do sistema de aquecimento solar de água (PCTS n.d.). A energia alternativa do tipo solar pode ser muito bem aproveitada em regiões tropicais, como por exemplo, o nordeste brasileiro (no qual está localizado o os hotéis deste estudo), que se beneficia da exposição do sol quase todo o ano. A título de exemplo, um hotel com uma boa influência solar e, cujo projecto de construção contemplou a contribuição passiva de energia do sol para o seu aquecimento, pode resultar numa poupança de 15% de energia para o espaço de aquecimento, dependendo, obviamente das condições climáticas (Kirk, 1996).

Silva et al. (2003) destaca práticas voltadas para a redução de consumo energético em hotéis, tais como: troca de lâmpadas para as de baixo consumo, instalação de sensores de presença nos corredores e nas casas de banho e adopção de programas de sensibilização com o hóspede.

Pertschi (2006) afirma que uma das tecnologias utilizadas para controlar o consumo de energia pelos hotéis e que vem sendo adoptada com frequência é a dos economizadores de energia, que nada mais são do que bloqueadores de circuitos eléctricos instalados individualmente em cada unidade habitacional, sendo que na ausência do hóspede todos os equipamentos eléctricos da unidade são desactivados.

Ustad (2010) identificou em sua pesquisa realizada com hotéis de Nova Zelândia que a prática de gestão de energia é a segunda actividade mais adoptada nos hotéis pesquisados. Entre os entrevistados, 98% informaram que utilizam lâmpadas de baixo consumo de energia; a pesquisa também mostrou outras práticas *eco-friendly* para diminuir o consumo de energia adoptada pelos hotéis pesquisados: uso de caldeiras a gás e uso de cartão chave para controlar a iluminação dos quartos.

Para Souza (2010) os hotéis recorrem cada vez mais à implementação de sistemas de gestão energética, que incluem a certificação energética, a monitorização dos consumos de energia, análise e controlo de dados sobre consumos energéticos que

permitem identificar áreas e instalações técnicas onde existem potenciais poupanças e melhorias, assim como a otimização de energia, que permite melhorar a performance energética e operacional de diversos equipamentos e sistemas, e a instalação de equipamentos eficientes (baixo consumo energético, com bom isolamento térmico, etc.).

Um estudo realizado com o hotel Nikko, situado em *Hong Kong*, com 17 andares, constatou que um terço dos hóspedes não desligava o interruptor geral de electricidade ao sair de seus quartos. Detectado isto, o hotel instalou o accionamento automático controlado por cartão chave, que nada mais é do que um tipo de economizador de energia. O hotel estima que o sistema de cartão chave economiza US\$ 0,30 por quarto por dia, com um custo inicial de US\$ 21 por chave (TOI, 2005). Ao longo do tempo, o preço da instalação destas tecnologias são compensadas com o lucro alcançado.

A investigação realizada por Silva; Lemos & Schenini (2003) sobre uso de SGA em hotéis de Florianópolis considera as seguintes acções relacionadas à gestão do uso da energia:

- Criação de um inventário das fontes de consumo;
- Utilização de fontes alternativas de energia;
- Troca de equipamentos electro-intensivos;
- Adopção de células fotoeléctricas, termóstatos, temporizadores e sensores de presença;
- Controle do consumo por unidade habitacional e áreas comuns;
- Formação e implementação de procedimentos e instruções.

Estas Práticas têm-se mostrado cada vez mais comum por conta da inovação tecnológica, que incentiva menos consumo e conseqüente economia financeira.

Pertschi (2006) acrescenta a indicação de prospecto informativo sobre práticas de economia da energia, tais como: desligar os ares-condicionados e lâmpadas, assim que os hóspedes saem dos quartos e reutilização de roupas de cama ou toalhas.

Um dos desafios a fim de alcançar a poupança de energia é aplicar as tecnologias mais sofisticadas. Para Souza (2010) existem oportunidades para adoptar medidas de conservação de energia em cada período do ciclo de vida dos hotéis

(projecto de construção, projecto de remodelação/ampliação); mas nem todos os hotéis têm o conhecimento para adoptar medidas de controlo de energia.

3.6.2. Gestão da água

A gestão da água tornou-se cada vez mais importante para os hoteleiros, pois esta prática não só reduz o custo total do seu consumo, como também os custos com o tratamento das águas residuais.

Os hotéis tendem a produzir quantidades significativas de águas residuais, provenientes principalmente das máquinas de lavar, pias, chuveiro, águas dos banhos, da lavagem de louças de cozinha e das casas de banho. O Guia de Boas Práticas da UNEP elaborou procedimentos de gestão para este tipo de resíduo:

- Minimizar o despejo de águas residuais, reduzindo o consumo de água;
- Separar óleos e gordura residuais para processamento separado;
- Usar detergentes biodegradáveis e produtos de limpeza que sejam compatíveis com as tecnologias de tratamento das águas residuais;
- Minimizar o uso de cloro, alvejantes, detergentes e outros produtos químicos que tenha o destino final o esgoto;
- Certificar-se de que todas as águas residuais sejam tratadas adequadamente antes de lançá-las ao meio natural.

O *Guidelines for Caribbean Sustainable Tourism* relata que para muitos hotéis o processo de certificação e rótulos ecológicos estimulam o hábito de fazer medições rotineiras, esta prática pode levar à redução dos custos com água em até 30%.

O sector de hospedagem pode ter um consumo elevado de água a depender do seu padrão de acomodação, tipo de instalação e serviços prestados. O sector hoteleiro, e os de luxo em particular, consomem uma grande quantidade de água; além de ser fornecida para os quartos dos hóspedes, é consumida também para piscinas, SPA, irrigação de campo de golfe, restaurantes e lavanderia.

A PGA no sector de hospedagem é pertinente principalmente quando estão situadas em regiões de grande fluxo de turistas. A necessidade do uso de água para atender às carências da infra-estrutura do hotel, pode acarretar escassez deste recurso.

Uso excessivo de água pode degradar ou destruir os recursos hídricos locais, ameaçando a disponibilidade de água para as necessidades da região (TOI, 2005). Estes problemas podem ser agravados em áreas onde a alta temporada do turismo coincide com períodos de baixa pluviosidade. Em *Boracay Island*, Filipinas, uma crise de água entrou em ascensão desde que um quarto da ilha foi vendida para o desenvolvimento de hotéis estrangeiros (Green Hotel, n.d).

Uma das medidas de conservação de água muito comum nos hotéis são os programas de reutilização de roupa de banho e de cama.

A reutilização de água consiste no reaproveitamento deste recurso a partir de algum uso anterior, sem que sejam feitas quaisquer alterações das suas características. Seja o efluente bruto ou tratado pode ser reempregado. Já a reciclagem de água é o uso de uma determinada água residual tratada, após melhoria da sua qualidade, através de processos, como: filtração, ultra- filtração, osmose e coloração, entre outros (Moraes, 2003).

Um empreendimento turístico pode reutilizar águas usadas essencialmente em descargas das casas de banho, irrigação de jardins, lavandarias, lavagem de pisos, etc. Está é uma prática sustentável que garante o acesso a este recurso, no futuro, em longo prazo. Com o avanço tecnológico possibilita várias formas de reutilizar a água.

Segundo a Organização Mundial de Saúde (WHO, 1990) a reutilização de águas residuais, promove as seguintes vantagens: uso sustentável dos recursos hídricos; minimização da poluição hídrica nos mananciais; estimula o uso racional de águas de boa qualidade; maximiza a infra-estrutura de abastecimento de água e tratamento de esgotos pela utilização múltipla da água aduzida.

Para além destes Bohdanowicz (2006-a) realça poupança da electricidade e redução na utilização de detergentes. A autora ainda considera a adopção de novas tecnologias para diminuir o consumo da água:

- Autoclismos com cargas diferenciadas;

- Torneiras com sensores ou temporizadores;
- Torneiras termostáticas;
- Redutores de caudal em torneiras.

A NIH-54 (2004) salienta que o uso da água pelos empreendimentos turísticos não pode prejudicar o abastecimento das comunidades locais, da flora, da fauna e dos mananciais.

As unidades hoteleiras devem incluir medidas de prevenção tais como: utilização de dispositivos para economia de água (como, por exemplo, torneiras e válvulas redutoras de consumo em casas de banho, lavabos, chuveiros e descargas); implementar programas específicos como trocas não diárias de roupa de cama e toalhas; a captação e armazenamento de águas pluviais para a irrigação de jardins, lavagens de carro e calçadas e descargas, como também difundir a preservação e revitalização dos mananciais de água.

A NBR ISO 14001 realça as seguintes acções sobre práticas de gestão da água:

- Criação de um inventário dos efluentes líquidos;
- Controle dos efluentes líquidos através de monitorização, redução das cargas poluidoras nas fontes e implantação de sistema de tratamento;
- Controle da qualidade da água no corpo receptor;
- Minimização do consumo de água através da reutilização.

3.6.3. Gestão dos resíduos

De acordo com Pertschi (2006) os principais tipos de resíduos gerados na hotelaria são:

- Orgânico: restos de alimentos de cozinha e áreas de preparo;
- Seco: papéis, tecidos, vidros e latas;
- Químico: restos de produtos da lavandaria, cozinha e limpeza (produtos para limpeza pesada);
- Tóxico: baterias de celular e pilhas.

Kasim (2007) estima que os resíduos produzidos por hotéis são compostos por 46% de resíduos alimentares, 25,3% de papel, 11,7% de papelão, 6,7% de plásticos, 5,6% de vidro e 4,5% de resíduos metálicos. Isto indica que a prática de redução de lixo é uma questão ambiental urgente para garantir o equilíbrio ecológico e prevenir danos à saúde da população local. O mesmo autor considera que a geração de resíduos, por hotéis, é produzida em escala muito maior em comparação com resíduos domésticos. No entanto, é possível considerar que a quantidade de resíduos gerados depende do tamanho do hotel. Uma vez que oferece mais serviços, um hotel de luxo gera uma quantidade muito mais significativa do que um hotel de tamanho médio.

Os critérios básicos de gestão de resíduos sólidos são universalmente aceites actualmente. Carvalho et al (2006) consideram gestão de resíduos: a minimização na geração de resíduos, segregação na origem dos resíduos gerados, forma de acondicionamento e transporte temporários e destinação final dos resíduos. A destinação final envolverá a reutilização dos materiais no estado em que se encontram, a reciclagem dos materiais, que se constitui num novo processo de industrialização, ou destinação a aterro sanitário licenciado.

Dief & Font (2010) afirmam que a maioria dos hotéis paga duas vezes pelos resíduos que geram: pela embalagem, composto em até 35% do total do resíduo, e para eliminação do produto. O custo da eliminação de resíduos convencionais têm crescido e, devido à escassez de aterros sanitários, é mais do que provável que continuará aumentando.

Um exemplo de boa prática de redução de resíduo é da rede RIU *Hotels & Resorts*, que adoptou um programa chamado “Pequeno-almoço Ecológico”, que parou de usar embalagens individuais de doce, mel, iogurte ou manteiga. Tiveram a ideia de substituir as pequenas embalagens individuais por produtos a granel. A implantação deste projecto evitou o uso de quase 46 milhões de embalagens individuais durante 2007 e foi calculado que, de Janeiro de 2000 até Dezembro de 2007, foi evitada a utilização de 295 milhões destas embalagens em todos os hotéis da RIU; evitou-se, neste período, a geração de aproximadamente, 4.731 toneladas de resíduo plástico, em todo o Grupo, procedente destas embalagens individuais (RIU, 2011 n.d.)

Muitas vezes os hotéis hesitam em estabelecer programas de minimização dos resíduos sólidos, por falta de interesse da administração e/ou funcionários em geral. No entanto, o resultado: custo benefício é o maior estímulo. Como exemplo de adoção de programa de redução de resíduos o *Westin San Francisco Airport Hotel*, implementou um programa de redução, em 1994, que incentivou a compra de produtos de material reciclado, realização de educação ambiental para seus funcionários, doação do excesso de alimentos para organizações locais, e reciclagem de papel, alumínio e plásticos.

Pode-se considerar a recolha selectiva dos resíduos gerados dentro das unidades habitacionais uma estratégia de gestão. Adoptando esta prática há a possibilidade de reciclar uma maior parte deste material gerado.

Um outro aspecto a considerar é lidar com resíduos alimentares, que podem ser uma grande parte de resíduos produzidos em meios de hospedagem. Restos de alimentos podem ser usados no processo de compostagem, uma melhor solução para os resíduos orgânicos ao invés de aterros sanitários. Já existem várias empresas especializadas em compostagem e os hotéis podem beneficiar deste serviço.

Um programa de formação dos funcionários com a finalidade de estimulá-los a separar o resíduo orgânico para ser utilizado na compostagem, também é considerado uma prática de gestão do resíduo.

Outro tipo de medidas passa pela recolha e eliminação de resíduos especiais, como óleo usado, pilhas e tinteiros. A recolha diferenciada de alguns resíduos desta procedência é de carácter obrigatório em algumas situações, como no caso do óleo para a restauração portuguesa. Algumas empresas especializaram-se já na prestação deste serviço, garantindo a entrega de recipientes específicos e posterior recolha (Souza, 2010).

3.6.4. Outras práticas

A utilização de materiais reciclados tem ganho força em ambientes hoteleiros. Bohdanowicz (2006-a) identificou que os hotéis estão a reutilizar os mobiliários e investem cada vez mais nos seus restauros ao invés de adquirir um novo.

A preferência por reutilizar materiais, também já é medida adoptada em hotéis. Práticas como substituir itens descartáveis por reutilizáveis, tais como baterias recarregáveis, usar recipientes para gel de duche e champos recarregáveis. Solicitar que os fornecedores levem de volta as caixas para a reutilização.

Uma outra medida que revela ser importante para a Gestão Ambiental dos hotéis é a sensibilização e a formação sobre questões ambientais aos colaboradores. A NBR ISO 14004 (2004) afirma que esta prática deve focar na execução dos objectivos e metas ambientais. Os empregados devem possuir uma base de conhecimento que inclui formação em métodos e competências necessários para desempenhar as suas tarefas de modo eficiente, bem como, consciencializar-se dos impactes que as suas actividades podem ter no ambiente, na sequência de um desempenho incorrecto. No entanto, conforme Bohdanowicz (2006 a), estas acções não são ainda muito comuns no sector de alojamento.

O uso excessivo ou impróprio, armazenamento e descarte de produtos químicos e outros resíduos perigosos na rotina de trabalho, pode causar poluição e contaminação dos recursos naturais. O uso de pesticidas, fertilizantes, herbicidas para jardinagem e controlo de insectos podem levar ao escoamento de tóxicos aos córregos, às águas litorâneas e até ao manto freático. Kirk (1996) afirma que o uso de produtos biodegradáveis e a redução do uso de produtos químicos em ambiente hoteleiro beneficia os funcionários (que manuseiam estes materiais), hóspedes e contribui igualmente com a qualidade do meio natural. Para além destes o Guia Prático para Boas Práticas da UNEP salienta que ao tomar decisões sobre paisagismo importa:

- Escolher plantas que necessitem de menos água, pesticidas, fertilizantes e herbicidas;
- Usar compostos e outros substitutos orgânicos ao invés de fertilizantes químicos;
- Utilizar doseador automático para produtos químicos usados na limpeza em geral e das piscinas para assegurar uma quantidade apropriada do uso do produto;
- Oferecer formação aos funcionários sobre o manuseio e o descarte dos produtos químicos e materiais perigosos de modo responsável e seguro;

- Monitorar regularmente condicionadores de ar, bombas térmicas, frigoríficos, congeladores e equipamentos refrigeradores de cozinha a fim de detectar e eliminar vazamentos de CFC e HCFC.

A preocupação com a biodiversidade e conservação da natureza é uma dos aspectos que têm merecido mais atenção. A maioria dos *Resorts* e hotéis deste estudo usufrui de uma grande área natural como potencial turístico. Desta forma, os gestores das unidades hoteleiras devem procurar oportunidades para o meio natural. O *Resort* Lapa Rios, em Costa Rica, mantém uma reserva particular de 405 hectares como zona amortecedora à beira do Parque Nacional Corcovado de 40.500 hectares. Actualmente, Lapa Rios, apoia um projecto de conservação de gatos selvagens na região, com a finalidade de proteger e salvar as espécies ameaçadas (Lapa Rios, 2011 n.d.)

3.7. Factores que influenciam na adopção PGA em hotéis

Vários autores já realizaram pesquisas para identificar as principais razões da implementação de Práticas de Gestão Ambiental em hotéis¹³. Estes pesquisadores observaram que os gestores dos estabelecimentos hoteleiros tinham diversas motivações para a implementação de PGA, devido a diferentes contextos situacionais, tais como imposição da regulamentação, perfil do gestor e características dos estabelecimentos, dentre outros. Além dos factores de natureza ambiental, económico e social, a adopção de PGA é influenciada também pelas características das unidades hoteleiras (Gil et al., 2001).

A investigação conduzida por Gil et al. (2001) que trata sobre os factores que determinam a implantação de PGA em hotéis da Espanha realça algumas características dos hotéis como motivadores da prática:

- O Tempo de construção do empreendimento influencia no desempenho ambiental da empresa. Com a necessidade de renovação é possível introduzir novas tecnologias limpas. O autor considera que as instalações modernas

¹³ Ver Bohdanowicz (2005 e 2006); Mensah (2006); Tzschentke et al. (2008); Souza (2020), Ustad (2010); Gil et al. (2001).

implicam menos impacto ambiental, e conseqüentemente, melhoria do desempenho ambiental;

- Um outro factor é o Tamanho do estabelecimento turístico, que na óptica do autor consome mais recursos e causa maior impacto ao meio. Grandes empresas normalmente são líderes no mercado e portanto, são modelos a imitar. Estão expostas a uma maior pressão por parte dos *stakeholders*, devido ao seu impacto mais visível. Dispõem mais verbas para investir em Práticas de Gestão Ambiental, uma vez que implantada um Sistema formal de Gestão Ambiental, pode usufruir das economias provenientes da reciclagem, reutilização e minimização dos desperdícios;
- Pertencer a uma cadeia hoteleira também influencia na adopção da PGA. Uma cadeia hoteleira possui procedimentos padronizados e facilita a troca de informações sobre a protecção do meio natural. Este facto também facilita: (1) a inclusão de outros hotéis em programas ou actividades já existentes; (2) prestação de assessoria técnica aos hotéis que estão a iniciar a actividade de PGA.

Referente ao tamanho Souza (2011,p.68) citando Gil et al. (2001), afirma que:

- As grandes empresas têm um maior impacto no ambiente;
- As grandes empresas estão expostas a uma maior pressão por parte dos *stakeholders*, devido ao seu impacto mais visível, `a facilidade de controlo de fontes de poluição concentradas e ao facto de serem consideradas líderes industriais e, deste modo, constituírem um exemplo a seguir;
- As grandes empresas desenvolvem uma gestão ambiental mais avançada, porque dispõem de mais verbas para investirem na protecção ambiental. Adoptam uma gestão mais formal, que conduz ao uso eficaz dos recursos naturais.

Para vários alojamentos turísticos a implementação de PGA depende das orientações estipuladas pela administração geral. Bohdanowicz (2006-b) afirma que as cadeias hoteleiras cumprem procedimentos padronizados. Pertencer a uma cadeia hoteleira implica maior visibilidade, pelo que os hotéis de cadeia assumem um maior compromisso na defesa do ambiente. A necessidade de manter a reputação da marca é

mais notória nos hotéis de cadeia, em comparação com hotéis de propriedade ou gestão independentes. Bohdanowicz (2005) realça que para além da boa impressão que querem causar, os hotéis pertencentes a uma cadeia hoteleira posicionam-se de forma estratégica no mercado, estabelecem procedimentos padronizados, de forma a aumentar as vantagens pela adopção de economias de escala, tornando-se assim mais eficientes.

Para além destes, a investigação de Enz & Siguaw (2003) refere que o desenvolvimento e sucesso da implementação de melhores práticas são fortemente influenciados por alguns indivíduos da organização. Isto deve-se aos diferentes perfis dos gestores, que já podem ter tido algum tipo de experiência com questões ambientais ou mesmo, interesse em promover práticas sustentáveis.

Além dos factores relacionados com as características dos hotéis são listados os benefícios que influenciam na adopção da PGA no ponto a seguir.

3.7.1. Contributos da PGA

A melhoria do desempenho ambiental é uma prática importante pois contribui para a eficiência e produtividade de um hotel. Um ambiente equilibrado, seguro e ecologicamente correcto reduz os impactos ambientais adversos tanto para os clientes quanto para os funcionários. A investigação conduzida por Penny (2007) realizada com hotéis em Macau, realçou que as instalações dos hotéis influenciavam sobre o meio natural.

Para Kasim (2008) a indústria dos hotéis, como qualquer outra empresa, pode beneficiar-se de redução dos custos quando adoptam Práticas de Gestão Ambiental. Uma abordagem sistemática de gestão das questões ambientais pode ajudar a um hotel a identificar oportunidades de conservação de materiais, energia e na redução do desperdício. Diante das boas práticas adoptadas cria-se uma melhoria nas relações por parte da organização com os órgãos governamentais, comunidades e grupos ambientais.

As motivações dos gestores de implementação de melhores práticas estão relacionadas com a legislação e códigos de conduta, políticas fiscais, opinião pública, pressão por parte dos consumidores e benefícios financeiros resultantes da diminuição de custos (Kirk,1995).

Contudo, a aplicação eficiente de práticas de Gestão Ambiental depende da forma que é aplicada pelos funcionários da empresa. Kirk (1998) afirma que o investimento em sensibilização ambiental dos funcionários é crucial para planear e executar as actividades voltadas para a ecoeficiência. O sucesso de PGA não está apenas em executar actividades de protecção dos recursos, mas também o envolver os gestores neste processo e a sensibilizar os funcionários sobre o tema. Ustad (2010) afirma que é essencial nomear um grupo responsável pelas questões ambientais dentro da empresa. Isto direcciona os esforços para uma adequada gestão do ambiente.

A melhoria da imagem da empresa como factor atractivo de mercado pode ser traduzida como uma das causas de atracção de clientes. Turistas com maior consciência ambiental têm maior interesse em hospedar-se em alojamentos que investe em política e programas ambientais (Kasim, 2003). O hotel Tritan, nos Estados Unidos, recebeu uma grande publicidade positiva depois de ter instalado um equipamento que captava luz solar, no ano de 2005 sua receita aumentou em 110 mil dólares em comparação com o ano anterior (IHEI, 1996).

Na concepção de Esteves et al. (2007) os consumidores já se preocupam com as questões ambientais, preferindo assim os produtos ambientalmente mais adequados e as empresas que demonstrem ter um melhor comportamento neste âmbito, ou seja, o Ambiente pode constituir um factor de diversificação e de vantagem competitiva para as empresas, como também proporcionar maior satisfação do cliente.

Souza (2010) considera que a indústria hoteleira tem o interesse em investir na protecção do ambiente, uma vez que depende dele como principal produto turístico. Por causa disso muitos hotéis de *Hong Kong*, como o *Island Shangri-la Hotel*, o *Kowloon Shangri-la Hotel*, o *Hotel Nikko*, o *Grand Stanford Inter-Continental Hong Kong*, já adoptaram um SGA e possui uma certificação ISO 14001 (Wong & Chan, 2004).

Um outro aspecto positivo decorrente da implementação de PGA é o aumento da motivação dos colaboradores. Numa empresa amiga do ambiente os colaboradores tornam-se mais motivados pois podem contribuir com a melhoria da imagem competitiva da empresa (Kirk, 1998; Wong & Chan, 2004).

A USAID (United States Agency for *International Development*, 2002) desenvolveu um projecto em 3 hotéis na Índia sobre implementação de Gestão

Ambiental, de acordo com as conformidades da ISO 14001 e com ênfase na promoção de tecnologia mais limpa¹⁴. Observou-se durante este processo, para além de redução dos custos, os seguintes benefícios do SGA:

- Melhoria contínua por meio de iniciativas de prevenção de poluição. Em ambiente hoteleiro a conservação de recursos, como água energia e electricidade, é um impacto positivo após a implementação de um SGA;
- Assegurar a conformidade legal através da adopção dos critérios da ISO 14001;
- A consciencialização dos funcionários sobre o cumprimento das exigências legais. A compreensão sobre as questões ambientais motivou os colaboradores dos hotéis a assumirem uma postura ambientalmente responsável.
- A redução de riscos ambientais para muitas empresas é um dos maiores problemas. A avaliação de riscos ambientais, faz parte de um processo de Gestão Ambiental e reduz a ocorrência de eventos que pode trazer consequências adversas ao ambiente;
- Impacto positivo nas relações públicas e com a comunidade.

Várias investigações enfatizam a imposição da regulamentação como um dos factores mais significativos que impulsionam os hotéis a adoptarem e implementarem um SGA (Chan & Wong, 2006; Penny, 2007; Tzschentke et al., 2004). Um exemplo foi indicado por Chan & Wong (2006) que constatou que em Singapura, o governo apoia a maioria das empresas que desejam implementar um SGA, fornecendo-lhes 70% do custo inicial para obter certificação ambiental. Ustad (2010) afirma que países como Áustria e Emirados Árabes Unidos, Dubai, definiram a certificação ambiental, como uma exigência legal para todas as empresas que queiram negociar com esses países. Isto é o que Tzschentke, Kirk, Lynch, (2004, p. 9) denomina de “pressão dos consumidores” em sua investigação.

¹⁴Hyatt Regency, Delhi (5 estrelas), *TheOrchid*, Mumbai (5 estrelas) e o *Best Western Radha Ashok*, Mathura (3 estrelas).

3.7.2. Barreiras

Há inúmeras razões das quais a indústria hoteleira não está a implementar práticas de gestão ambiental. Tzschentke et al. (2008) considerou que a consciência limitada sobre as questões ambientais entre os empresários da hotelaria é uma barreira em relação a aceitação de novas mudanças.

De acordo com o estudo realizado por Penny (2006) as barreiras enfrentadas pelos gestores dos hotéis foram: A baixa procura de clientes, a falta de conhecimentos dos gestores sobre práticas de implementação de PGA, a carência de imposição da regulamentação que obriguem os hoteleiros a adoptarem a PGA. O autor ainda refere que na opinião dos gestores a Gestão Ambiental não é considerada uma ferramenta importante na melhoria da produção e competitividade dos hotéis. Neste caso, os responsáveis dos hotéis, preocupam-se em atender os clientes actuais, ao invés de atrair futuros novos clientes com consciência ecológica, investindo na melhoria do desempenho ambiental da empresa.

A falta de conhecimento sobre as medidas de protecção ambiental e limitação de pessoal qualificado para trabalhar com práticas de gestão ambiental também foram apontadas como principal barreira na investigação de Levy & Dilwali (2000). Os autores salientam outras dificuldades como os custos associados à implementação de PGA, a falta de conhecimento sobre novas tecnologias e dificuldade em quantificar os ganhos ambientais.

Para Chan (2008) muitos dos gestores não têm o conhecimento sobre as normas referentes às práticas de gestão ambiental e têm dificuldades em entender os objectivos a atingir nas fases iniciais da adopção. A falta de conhecimento poderia ser superada se investissem em temas relacionados à prática de gestão e protecção ambiental nos cursos de turismo e hospitalidade. Durante os cursos os alunos aprenderiam como implementar estratégias para obter benefícios financeiros sobre práticas de minimização de recursos.

Ustad (2010) considera que a falta de recursos está relacionada a mão-de-obra, tempo, dinheiro e equipamentos. A autora enfatiza que a adopção de PGA requer o comprometimento destes recursos para o desenvolvimento e manutenção de PGA.

A pesquisa realizada por Chan (2008) com 83 hotéis da China analisou as principais barreiras apontadas para a não implementação de PGA. Foram identificadas

seis factores que dificultam a adopção nos hotéis: (1) a falta de conhecimento e habilidades, (2) falta de aconselhamento profissional, (3) incerteza sobre os resultados, (4) processo de certificação, (5) falta de recursos, (6) custos com a implementação e manutenção.

A preocupação com alto custo dos investimentos está relacionada a formação, os documentos, a modificação com processos, as taxas de inscrição, a organização, as consequências legais, o armazenamento de equipamentos, contratação de profissionais especializados em ambiente, *software* de computador e contratação de novos funcionários (Chang & Ho, 2006; Chan, 2008).

Ayuso (2007) explica que os operadores de hotéis, em alguns casos, contratam consultores e auditores externos para ajudarem a implementar um SGA e/ou uma certificação ambiental e, isto representa um custo adicional.

A falta de interesse dos clientes é um outro factor que desmotiva os directores dos hotéis face às questões ambientais (Butler, 2008; Bohdanowicz, 2006-b). Os hóspedes estão mais preocupados em redes hoteleiras mais económicas. O autor ainda realça que muitos hóspedes não estão dispostos a pagar mais para apoiar iniciativas verdes.

Para alguns gerentes de hotéis a falta de infra-estrutura é considerada um empecilho para adoptar mudanças. Hotéis construídos na última década não foram planeados para adoptar tecnologia/estruturas “verdes”. Um outro factor é a dúvida sobre a qualidade dos produtos ecológicos que é contestada por alguns gerentes. Os mesmos têm receio sobre o seu desempenho e garantia (Butler, 2008). Massoud et al. (2010) acreditam que a falta de apoio do governo e o facto de que a ISO 14001 não ser uma exigência legal constituem factores que impedem na adopção.

Um outro factor relevante apontado por Bohdanowicz (2006-a) que pode desmotivar os gerentes a investirem em práticas ambientais é a falta de divulgação das unidades hoteleiras que dispõem um selo ecológico. A autora explica que se houvesse uma maior divulgação em guias turísticos, bem como em agências de viagens, seria mais provável que as empresas aceitassem a certificação ambiental. Assim aumentaria a procura de clientes que dão preferências por empreendimentos conscientes ambientalmente.

3.8. Resumo

Este capítulo apresentou uma abordagem sobre a temática da Gestão Ambiental em meios de hospedagem. A abrangência deste tema é um dos principais contributos para o conhecimento da PGA na realidade de hotéis.

Foram abordados os conceitos e características e sua relevância atribuindo-lhe a relevância de tornar a actividade turística mais sustentável. Destacou-se neste contexto as práticas de gestão da água, energia e resíduos, que são as mais comuns e exercitadas no âmbito da hotelaria.

Em seguida, foram abordados os factores que incentivam os meios de hospedagem à prática de gestão ambiental, a nível internacional e brasileiro, realçando os exemplos adoptados por organizações, hotéis e incentivos públicos. É dado um panorama das acções referentes aos factores e barreiras que influenciam na adopção de PGA, referenciados por diversos autores especializados nesta temática. Este capítulo fornece uma base para o desenvolvimento da análise dos dados que engloba esta investigação.

4. ESTUDO DE CASO

Neste capítulo apresenta-se uma caracterização da área de estudo, contribuindo para uma melhor compreensão da realidade da investigação em questão. Devido à sua importância a nível turístico foram escolhidos os hotéis da orla de Porto de Galinhas, Piedade e Cabo de Santo Agostinho. Pretendia-se assim aferir qual o seu comportamento a nível da gestão e prática ambiental, de acordo com a evolução de normas e certificações abordadas nos pontos anteriores.

Assim começa-se por fazer uma caracterização da região em questão que contempla a delimitação geográfica da área de estudo, bem como uma descrição sumária do Estado de Pernambuco e dos seus municípios, uma caracterização de Porto de Galinhas e, por fim, uma exposição das praias onde estão localizados os hotéis do estudo de caso. Uma vez que os hotéis da amostra pertencem maioritariamente a Porto de Galinhas e o intuito principal do estudo está relacionado a esta área, convém detalhar os diversos aspectos relacionados à esta região.

4.1. Caracterização e delimitação geográfica da área de estudo

Os estabelecimentos hoteleiros desta investigação localizam-se no litoral sul de Pernambuco. Este Estado é uma das 27 unidades Federais do Brasil e está localizado na região nordeste do país, sendo Recife a sua capital. Pernambuco está dividido em 5 Mesorregiões, são elas: Agreste Pernambucano, Mata Pernambucana, Metropolitana do Recife, São Francisco Pernambuco e Sertão. Uma Mesorregião é uma subdivisão dos estados brasileiros que congrega diversos municípios de uma área geográfica com similaridades económicas e sociais. No total, Pernambuco está dividido em 185 municípios, três pertencem à área do estudo em questão: Ipojuca, Jaboatão dos Guararapes e Cabo de Santo Agostinho.

Por muitos anos sua economia esteve baseada na monocultura de cana-de-açúcar, no entanto, a partir do final do século XX, tem-se mostrado grande destaque de desenvolvimento económico principalmente no sector da indústria e serviços, como por exemplo o turismo (Grafset, 1999). E é no litoral Sul do Estado, onde a actividade turística vem se desenvolvendo. Esta área possui cerca de 110 km de praias totalmente

protegidas por corais, e é nesta região onde encontram-se praias famosas como Porto de Galinhas.

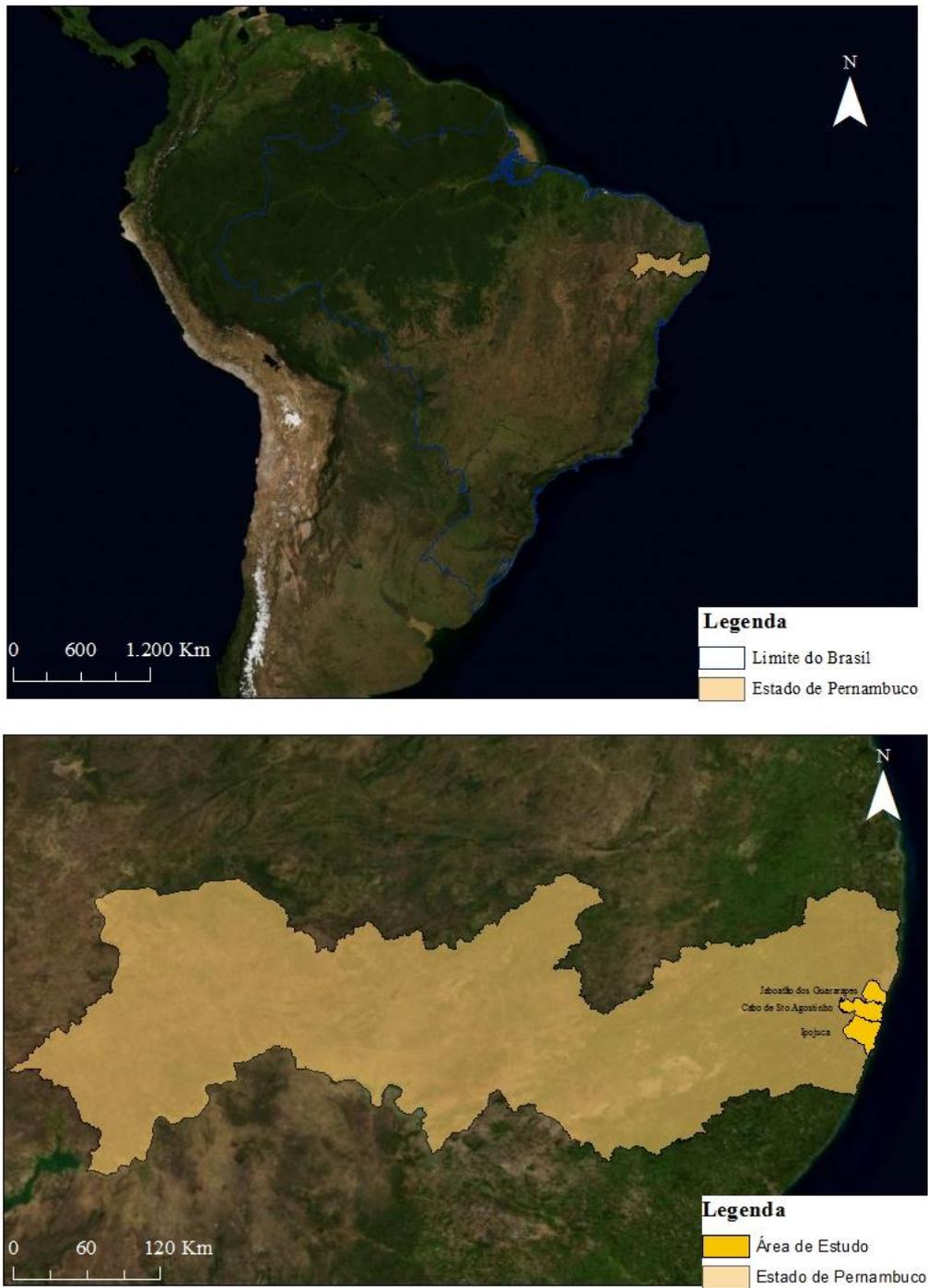


Figura 8: Delimitação geográfica da área de estudo;

Fonte: Elaboração própria com base no *ArcGis*.

4.1.1. Município de Ipojuca

O Município de Ipojuca localiza-se a 57 Km sul da Região metropolitana de Recife. Seu processo de urbanização deu-se através da expansão da actividade turística, com ocupação massiva das áreas de orlas marítimas, este facto provocou um desenvolvimento urbano acelerado e melhorias na infra-estrutura da cidade.

Ipojuca tem uma participação importante no PIB de Pernambuco, para o qual contribuiu em 2008 com 8,9%, sendo o terceiro no ranking dos 10 maiores PIBS municipais do Estado, ficando atrás apenas de Jaboatão e Recife (BDE, 2010). A sua taxa de urbanização é de 74,06%, e possui uma densidade demográfica de 151,39 hab/km².

Segundo dados do censo do IBGE (2010) o município de Ipojuca tem uma população residente de 75.512 mil habitantes e teve uma taxa de crescimento populacional de 3,12% entre os anos de 2000 a 2010 (% aa). Este crescimento populacional de mais de 3% ao ano (nos últimos 10 anos) é resultado do crescente interesse turístico que o destino despertou no mundo e no Brasil e também, consequência do acentuado ritmo de crescimento do Complexo Industrial e Portuário de Suape que situa-se no limite norte do município (BDE, 2010).

O clima que predomina na região é quente e húmido, com temperaturas médias anuais de 26,1°C e média pluviométrica anual de 2000 mm, no seu período chuvoso entre os meses de Abril e Junho (CPRM, 2005). Há predominância na região de Floresta Tropical Atlântica, mangais, restingas e coqueirais, dominando estes dois últimos, nas proximidades das praias. É possível observar também cultivos de cana-de-açúcar ocupando uma grande área na entrada do município.

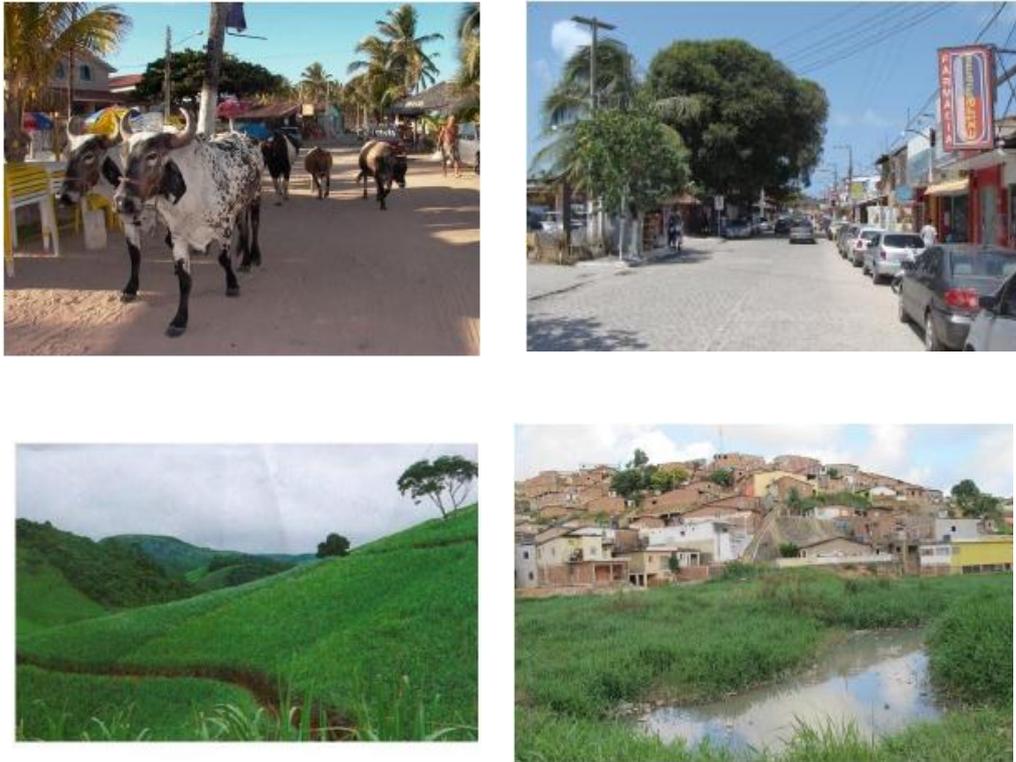


Figura 8: Elementos da Paisagem de Ipojuca

4.1.2. Município Cabo de Santo Agostinho

Município da Zona da Mata Sul de Pernambuco, com 447 km de área, faz parte da Região Metropolitana do Recife e está a 41 km da capital do Estado. O Cabo de Santo Agostinho divide-se em três espaços homogêneos: a Área Costeira, com características de turismo e lazer; a Área Central, que concentra a mais intensa ocupação urbana, de comércio, indústria e serviços e a Área Rural, com predominância do latifúndio da cana-de-açúcar e presença esparsa de sítios de cultura de subsistência (Projecto Orla, 2006). Várias praias (como Suape, Enseada dos Corais, Gaibu, etc), reservas ecológicas e monumentos históricos fazem parte do roteiro turístico desta região.

4.1.3. Município dos Jaboatão dos Guararapes

O município do Jaboatão dos Guararapes está situado no litoral do Estado de Pernambuco, localizada apenas a 14 Km do Recife. Este Município baseia-se no turismo, comércio e indústria como principal actividade económica. É em Jaboatão onde se localiza Piedade, um bairro com uma extensão aproximada a 4,5 km de praia. Situa-se entre a Praia de Boa Viagem, no Recife ao norte, e a Praia de Candeias ao sul, com ondas de densidade média e ocorrência de erosão em alguns trechos (Prefeitura de Jaboatão dos Guararapes, n.d)¹⁵.

4.1.4. Porto de Galinhas

Evolução histórica

O complexo de Porto de Galinhas (Muro Alto, Cupe e Porto de Galinhas) antes de ter o seu potencial turístico reconhecido era uma vila onde predominavam fazendas de coco e engenhos. No período de 1950, uma parte das terras que antes pertenciam a importantes famílias – cerca de 110,12 hectares, foram adquiridas pelo governo do Estado de Pernambuco (SOMO; IUCN, 2006).

De acordo com Mendonça (2004, p 5) a expansão do turismo em Porto de Galinhas é marcada por quatro fases, denominadas por “*ondas de expansão*”.

A primeira fase de ‘onda de expansão’ foi marcada por obras que começaram a desenvolver-se nos anos 60 com a pavimentação da Auto-Estrada PE-60, melhorando o acesso do litoral Sul de Pernambuco. A energia eléctrica também chegou neste período, em 1964. A partir desta altura as antigas fazendas de coco começaram a ser derrubadas para dar início ao processo de loteamento da área. Em 1976 surge o Loteamento Merepe I, II, III, e com ele tem início a expansão urbana, tendo várias famílias de classe média/alta sido estimuladas a construir casas de veraneios.

Alguns anos depois, na década de 70 foi feita a pavimentação da Auto-Estrada PE 38 que liga a PE 60 e dá acesso a Nossa Senhora do Ó (distrito de Ipojuca). Este período foi marcado pela época do ‘Milagre Económico’ e caracterizado por acções

¹⁵Disponível em: <<http://www.jaboatao.pe.gov.br/jaboatao/historia.aspx>>

estruturantes, observou-se um grande desenvolvimento da região neste período¹⁶. A especulação turística despontou e o primeiro hotel, Solar de Porto de Galinhas, foi construído em 1986.

A segunda fase, com início nos anos 90, continuou com as obras de desenvolvimento. Neste período foi construída a auto-estrada (PE-09) que liga Nossa Senhora do Ó a Porto de Galinhas e iniciou-se a partir deste período a construção de vários hotéis e pousadas, viabilizando o maior fluxo de turistas. Ainda neste período foi criado o 1º Plano Nacional de Municipalização do Turismo (PNMT) em Porto de Galinhas, o qual foi promovido pela EMBRATUR, e procurava um desenvolvimento integrado do turismo na região. A praia passou a ser conhecida internacionalmente quando em 1996, foi eleita junto com Búzios e o Caribe, o destino turístico oficial do cartão *American Express* (Pereira & Salazar, 2005).

A terceira fase ocorreu com o Loteamento da Praia de Muro Alto, Cupe, e a implantação dos primeiros grandes *Resorts* (1999-2000), consolidando Porto de Galinhas como um destino turístico nacional.

Por fim, em 2002, iniciou-se a quarta fase ou quarta onda de expansão urbana, com o Loteamento da Praia da Gamboa (Cupe) para a construção de *Resorts e Flats*. Ampliou-se o fluxo de turistas estrangeiros e Porto de Galinhas passa a ser reconhecida como um destino turístico internacional. Em 2003, deu-se início ao Projecto de “Requalificação Urbana” de Porto de Galinhas com o lema Projecto Porto Melhor. Este projecto resultou de uma parceria entre a Secretaria de Desenvolvimento Urbano do Governo do Estado de Pernambuco e a Prefeitura Municipal de Ipojuca (SOMO; IUCN, 2005). Nesta mesma altura começaram também a ser implementadas as primeiras obras de saneamento (Lima, 2006).

¹⁶O milagre económico brasileiro é a denominação dada à época de excepcional crescimento económico ocorrido durante o Regime Militar no Brasil, também conhecido pelos oposicionistas como “Anos de Chumbo”, especialmente entre 1969 e 1973, no governo Médice. Nesse período áureo do desenvolvimento brasileiro, paradoxalmente, houve também o aumento da concentração de renda e da pobreza.

Características sócio-económicas

O complexo de Porto de Galinhas (Muro Alto, Cupe e Porto de Galinhas) por possuir um potencial turístico, tais como atracções históricas, culturais e naturais, chega a receber 65 mil turistas/mês no período de Novembro a Março (alta estação) e 10 mil pessoas/ mês durante a estação baixa (Pereira; Salazar, 2006, p.1).

O sector hoteleiro apresenta um forte dinamismo, dada a existência duma grande estrutura de hotéis e *Resorts* (14 no total) e centenas pousadas e chalés (Guia Quatro Rodas, n.d). Para atender às necessidades do mercado local, boa parte da mão-de-obra vem de localidades vizinhas como o distrito de Nossa Senhora do Ó, situado a 8 km de Vila de Porto de Galinhas¹⁷.

A taxa média anual de ocupação dos hotéis supera os 50%, pertencendo o maior fluxo (75%) à região sudeste do Brasil, especialmente de São Paulo, e o remanescente (25% dos hóspedes) a estrangeiros que em sua maioria são portugueses e argentinos (SOMO; NC-IUCN, 2006).

Em termos de serviços há uma grande variedade de agências especializadas em actividades de mergulhos e passeios de Catamarã. De acordo com as observações registadas durante a pesquisa, várias pessoas de outras regiões do Brasil e do exterior instalaram-se na vila para investir em criação de estabelecimentos comerciais nomeadamente restaurantes, lojas de moda praia, e pousadas.

Actualmente a Vila de Porto de Galinhas é um cenário de desenvolvimento em função das novas oportunidades oferecidas pela ampliação da actividade turística. A par deste factor um outro significativo que influencia a economia da região é a construção da Refinaria General Abreu e Lima, no Porto de Suape, que já dura 6 anos e torna esta área num grande pólo atractivo de pessoas quer seja em busca de férias quer seja em busca de novas oportunidades de emprego.

Os habitantes locais têm características diversificadas; existindo ao lado duma população marcadamente composta por agricultores, pescadores e pequenos comerciantes, uma franja da população que tendo sido aproveitada pelos *Resorts* e

¹⁷Informação fornecida pelo gerente do hotel 2 durante a entrevista.

hotéis ocupa funções ligadas ao sector turístico, como é o caso dos jardineiros, dos artesãos, das recepcionistas, dos guias, dos jangadeiros, etc (Lima, 2006). É possível observar no texto do **Anexo V** os fenómenos causados pela dinâmica da actividade turística em Porto de Galinhas.

Potencialidades ambientais e sua importância de preservação

A zona costeira, como um espaço de grande valor ambiental, exerce um importante papel socioeconómico na forma de enorme fonte de recursos. Entretanto, é também, uma área extremamente sensível e instável.

Turistas buscam Porto de Galinhas por causa do seu grande potencial turístico. Muitos empreendimentos hoteleiros instalam-se na região para atender à procura. Contudo, se essa instalação for feita sem um planeamento e gestão territorial adequados, acarretará em transformações espaciais e ambientais indesejáveis (Lima, 2006).

O processo de ocupação do território gera profundas deformações no ambiente natural, nomeadamente através da prática de aterros, desmatamento do mangal e estuários. Estes factores contribuem para redução da qualidade ambiental, onde a actividade turística é mais intensa.

O estudo em questão aborda hotéis situados numa área litoral, caracterizado por diversas unidades ambientais como praias, mangais e restingas. Para melhor compreensão segue uma descrição sumária da flora da região:

A floresta de restinga é uma formação pouco densa, com árvores de troncos finos, que ocorrem normalmente associados aos terraços arenosos da zona costeira Grafset, (1999).

Já os mangais que predominam em áreas sobre influência directa das marés, desenvolvem-se numa vegetação típica de solos orgânicos. Nesta área predominam as *Rhizophoraemangle*, o mangue vermelho, *Laguncularia Racemosa*, *Conocarpus Erectus* e *Avicennias Sp*. Estas árvores são grandes estabilizadoras do substrato e o seu sistema de raízes proporciona abrigo para uma fauna muito rica, altamente adaptada às condições do estuário com espécies de grande valor comercial (MMA, 2006). Este ecossistema tem uma função de ‘filtro biológico’, retendo matéria-prima e poluentes,

como metais pesados. A sua destruição permitirá que essas substâncias sejam lançadas no mar e contaminar o meio ambiente em redor, como por exemplo os recifes de corais da região, atingindo também, de certa forma, e directamente às pessoas que sobrevivem

No meio físico: modificação das propriedades da água do mar nas proximidades do estuário aumento da turbidez da água do mar na zona costeira;

No meio geológico: alteração da dinâmica de transporte de sedimentos costeiros (aterros/assoreamento); da pesca. O Jornal do Comércio realizou uma entrevista com o professor Ralf Schwamborn, o qual indicou como consequências e ameaças decorrentes do desmatamento do Mangal¹⁸:

No meio biótico: existem centenas de espécies que usam o mangal como local de abrigo. Entre estas, estão várias espécies de importância sócio-económica (espécies de camarão, caranguejo, guaiamum, peixes, ostras) e várias espécies ameaçadas de extinção, como o pitú (*Macrobrachiumcarcinus*) e mero (*Epinephelusitajara*).

O valor paisagístico da zona costeira de Porto de Galinhas tem atraído visitantes em quantidade maciça. Este facto assumiu maior relevância nos últimos 10 anos, altura em que houve uma explosão desordenada da actividade turística, tendo a região sido ocupada por grandes hotéis e pousadas.

Esta realidade contribui directamente para a progressiva destruição de zonas sensíveis, como o arrasamento dos cordões arenosos de praia, a poluição das águas e das praias, e a destruição das áreas de mangal, que foram desmatadas para suportar a construção de empreendimentos turísticos.

Os recifes dessa região e áreas adjacentes abrigam algumas espécies de corais que são endémicas do Brasil, e mais uma infinidade de organismos que fazem desse ecossistema, um dos mais ricos em biodiversidade da costa do nordeste brasileiro (Araújo, 2003). Esta situação justifica a importância de protecção da zona contra qualquer tipo de intervenção.

¹⁸Disponível em: <<http://vivamaraca.wordpress.com/2010/04/14/porque-manter-o-mangue-de-suape/>>
Acedido em Agosto de 2011

Nesta área há uma grande prática de mergulho nas piscinas naturais, sendo dez os pontos de mergulho no litoral (SOMO, 2006). Há uma grande preocupação com esta prática pois na maioria das vezes o número de turistas excede a capacidade de carga, destruindo o ecossistema de corais.

4.1.5. Características das praias onde se localizam os hotéis pesquisados:

A) **Muro Alto** – Praia protegida por uma extensa barreira de recifes com cerca de 2 km de extensão. Este cordão de coral forma uma enorme piscina natural, perfeita para a prática balnear, pois as suas águas são as mais profundas da região, com 10 m de profundidade, e quase sem ondulação. A vegetação é rasteira, com presença de um denso coqueiral, principalmente mais ao sul, onde também aparecem árvores de maior porte, a presença de Mangal é maciça. A partir de Muro Alto é possível observar a praia de Cupe e o complexo portuário de Suape. É nesta Praia que está instalada um complexo hoteleiro formado por *Resorts*, Hotéis e *Flats*.



Figura 9: Praia de Muro Alto

B) **Praia do Cupe** - Palavra de origem francesa que quer dizer carro fechado. Ao sul, é dominada por casas de veraneio e diversos hotéis. Ao norte, há um denso coqueiral e ao fundo, observa-se o Porto de Suape e Muro Alto. Nos trechos sem a protecção dos recifes, o mar é bravo, com ondas fortes. São 4,5 km de águas esverdeadas e forte presença de hotéis de grande porte.



Figura 10: Praia do Cupe

C) Porto de Galinhas – É uma ilha estuarina cercada a Leste pelo mar, a Oeste, por mangues e lagoas, ao sul pelo rio Maracáípe e ao Norte pelo rio Merepe. De ponta a ponta, praia de Camboa à baía de Maracáípe, somam-se 18 km de extensão. Possui uma vegetação rasteira e predominância de coqueiros. Suas águas são mornas e calmas, com recifes que formam os corais, dando origem às piscinas naturais, no período de maré-baixa, mas também há alguns trechos de mar aberto com ondas médias e fortes.



Figura 11: Praia de Porto de Galinhas

D) Piedade – É um bairro que pertence ao Município de Jaboatão dos Guararapes (Estado de Pernambuco), situa-se entre as praias de Boa Viagem no Recife e

Candeias, em Jaboatão. Tem uma extensão de aproximadamente 4,5 km de praia com ocorrência de erosão em alguns trechos. Na sua orla existem vários hotéis de grande porte e edifícios de negócios e residenciais



Figura 12: Praia de Piedade

Fonte: Guia Quatro Rodas n.d

D) Suape – Localizada no município do Cabo de Santo Agostinho. A praia tem predominância de um extenso recife de arenito, que forma uma enorme barreira natural. O mar pouco profundo e sem ondas é excelente para a prática banhar e desportos náuticos.

5. METODOLOGIA DA PESQUISA

5.1. Aspectos preliminares

O presente capítulo tem como objectivo operacionalizar a estrutura da investigação, e inicia-se com a caracterização do perfil da amostra, onde é feita uma descrição sobre a distribuição geográfica, a classificação, a dimensão dos empreendimentos turísticos, características relacionadas aos hóspedes tais como a origem, a finalidade da viagem e a taxa de ocupação ao ano¹⁹. Na sequência apresenta-se uma justificação da população de estudo. Na secção 5.4 que tem por epígrafe o método de recolha de dados, expõe-se o modo utilizado para abordar os entrevistados. Na secção 5.5 intitulada de administração do questionário, descreve-se o número e o tipo de questões atribuídas aos entrevistados. Por fim, a secção 5.6, descreve-se a aplicação do inquérito e uma descrição dos primeiros contactos com os inquiridos.

Caracterização do perfil da amostra

As unidades hoteleiras estudadas foram nove localizadas no litoral sul de Pernambuco. Pretendeu-se inicialmente, trabalhar apenas com os hotéis e *Resorts* da vila de Porto de Galinhas, local que teve nos últimos dez anos um desenvolvimento acelerado dos seus equipamentos turísticos com propósito de acomodar o grande fluxo de turistas que frequentam esta região, como referido anteriormente. Para ilustrar os mapas apresentados referem a localização dos hotéis:

¹⁹Dados obtidos a partir das entrevistas realizadas com os gerentes dos hotéis deste estudo.

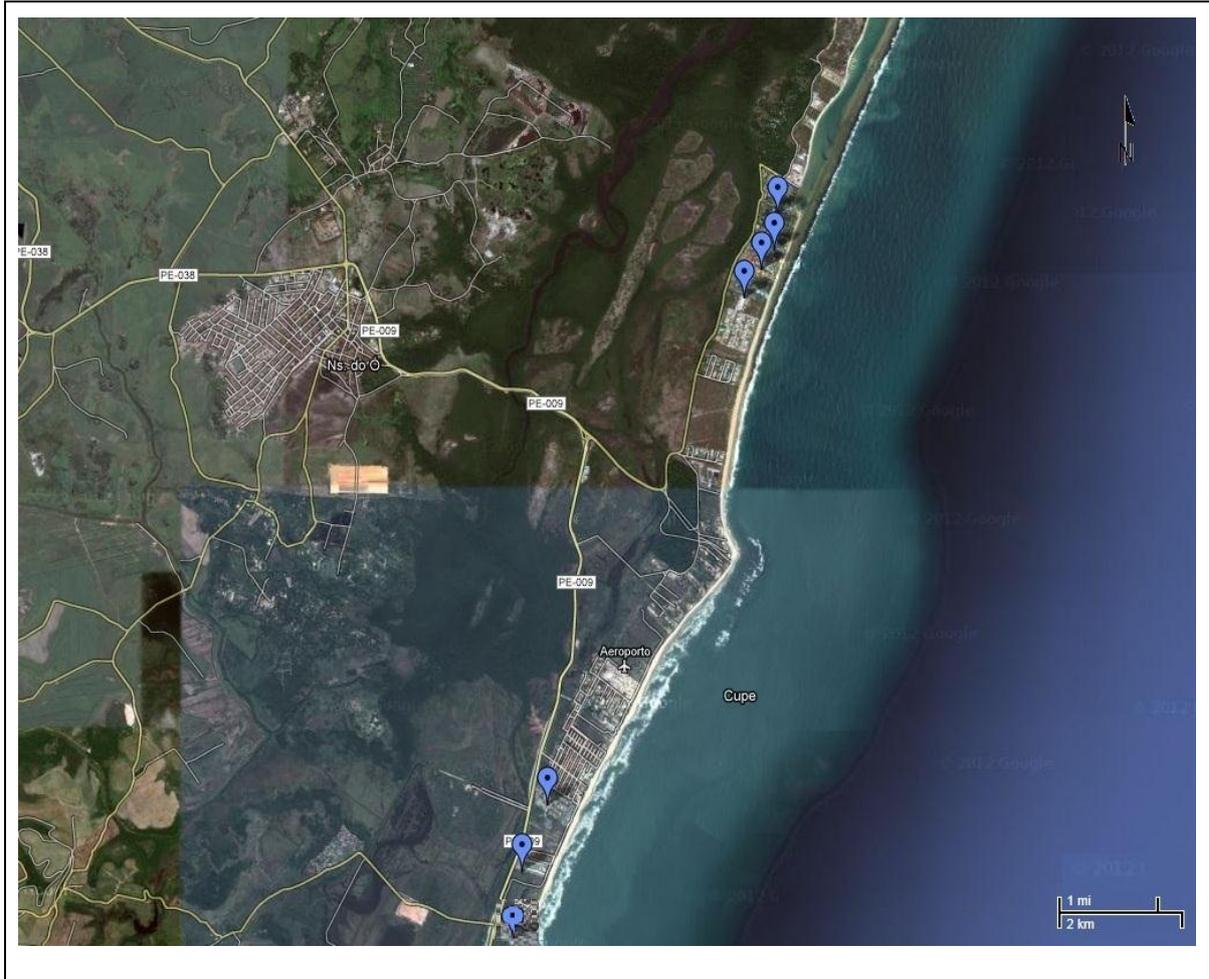


Figura13: Distribuição geográfica dos hotéis de Ipojuca

Fonte: Google Maps

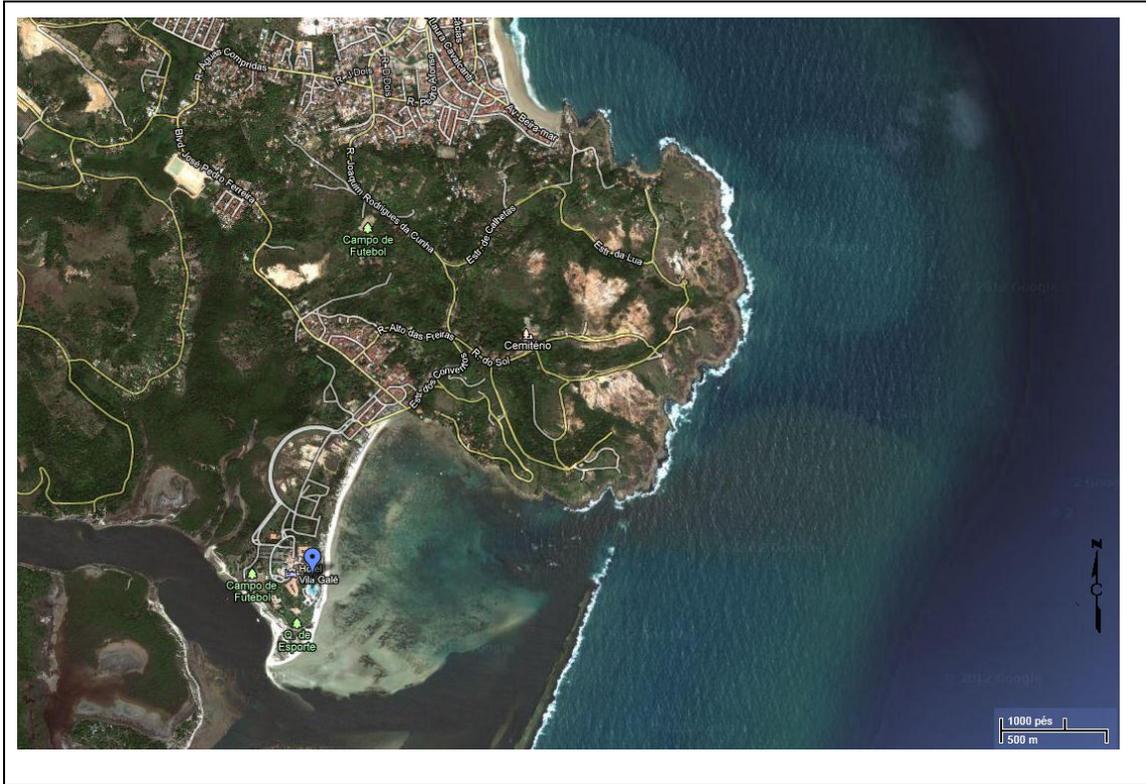


Figura 13.1: Distribuição geográfica do Hotel do Cabo de Santo Agostinho

Fonte: Google Maps

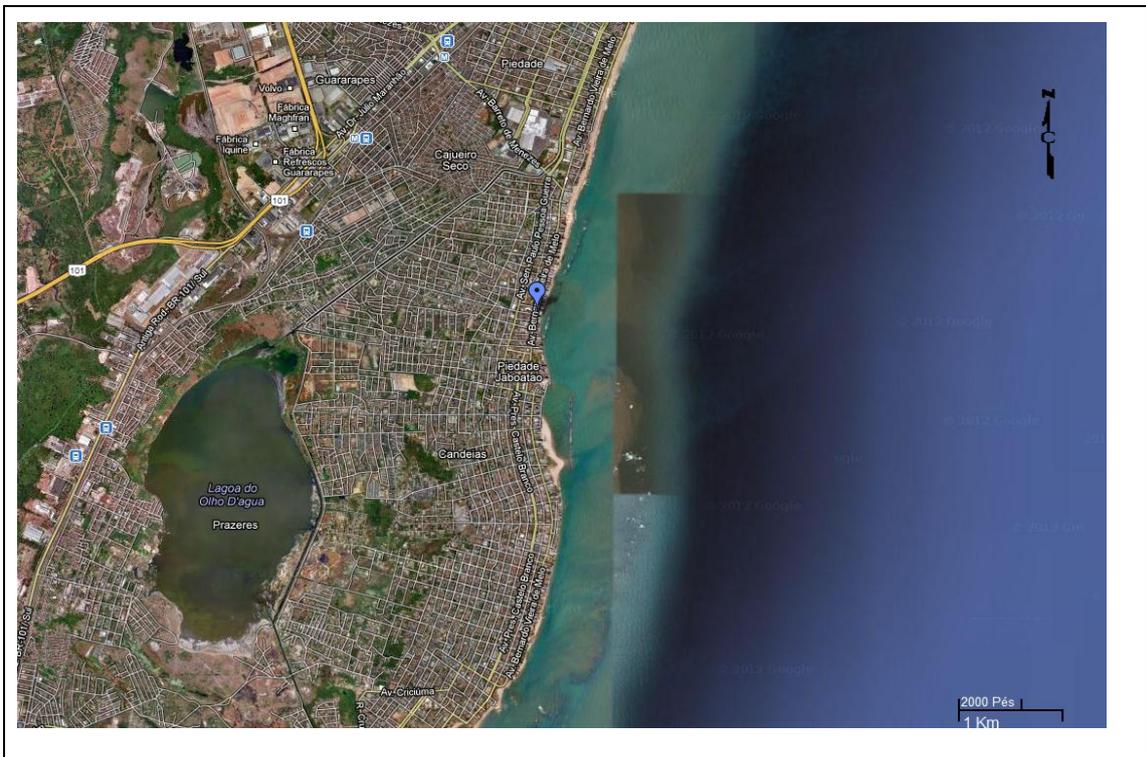


Figura 13.2: Distribuição geográfica hotel piedade

Fonte: Google Maps

Foram contactados todos os Hotéis e *Resorts* da orla de Porto de Galinhas, cinco dos quais não responderam e sete confirmaram a solicitação²⁰. Após a identificação dos hotéis, que não atenderam ao pedido da entrevista, sentiu-se a necessidade de enviar *e-mails* para grandes pousadas de Porto de Galinhas e hotéis das áreas circundantes tais como: Serrambi, Cabo de Santo Agostinho e Piedade, no sentido de aumentar o número da amostra. Destes, apenas dois hotéis anuíram ao pedido.

A fim de alcançar os objectivos da pesquisa, foram definidos previamente, guiões de entrevistas com os gerentes dos diferentes departamentos dos hotéis (dois gerentes de recursos humanos, um de manutenção, dois gerentes gerais, um gerente operacional, um da área comercial, um de qualidade, um de património, um supervisor de serviço e um de lazer) pois são quem tem um melhor conhecimento sobre as práticas de gestão, e que poderão com maior probabilidade ser os agentes de mudança, responsáveis pela implementação da PGA.

As informações detalhadas sobre a dimensão dos hotéis, a origem e objectivo da visita e a taxa de ocupação dos hotéis, são dados recolhidos durante a entrevista com os gerentes dos estabelecimentos hoteleiros.

O quadro 5 exhibe os hotéis que foram contactados, os que responderam e os que não atenderam à solicitação:

²⁰ Lista de hotéis de acordo com o Guia quatro rodas. Disponível em: <<http://viajeaqui.abril.com.br/guia4rodas/>> Acedido em Maio de 2011.

Hotéis contactados	Localização	Sem respostas	Solicitações confirmadas
Hotel Marupiara Suites	Muro Alto		
Hotel Armação	Porto de Galinhas		
Nannai Beach Resort	Muro Alto		
Beach Class Resort Muro alto	Muro Alto		
Marupiara Hotel Porto de Galinhas	Porto de Galinhas		
Summer Ville resort	Muro Alto		
Marulhos Suites Hotel	Muro Alto		
Dorisol Porto de Galinhas	Porto de Galinhas		
Enotel Porto de Galinhas Resort e SPA	Porto de Galinhas		
Vila Galé Eco Resort do Cabo	Cabo de Santo Agostinho		
Serrambi Resort	Serrambi		
Dorisol Piedade	Piedade		
Pousada Marambaia do Porto	Porto de Galinhas		
Blue Tree Hotel Piedade	Piedade		
Hotel Best Western Porto de Galinhas	Cupe		
Pousada Tabatinga Porto de Galinhas	Porto de Galinhas		
Hotel Village Porto de Galinhas	Porto de Galinhas		
Porto de Galinhas Praia Hotel	Porto de Galinhas		

Quadro 5: Hotéis contactados

Fonte: Elaboração própria

5.2.1. Classificação

No que se refere à classificação dos hotéis foi utilizada a nomenclatura fixada pelo Guia quatro rodas. Esta tipologia classifica os estabelecimentos como: luxo, muito confortável, confortável, médio conforto e simples. Anualmente, o Guia Quatro Rodas faz uma avaliação de cada hotel levando-se em conta a sua destinação (executivo, lazer, trânsito, etc.), localização, construção, apartamentos, equipamentos, áreas de lazer e social, estrutura e serviços. Para cada item existe uma pontuação (de 1 a 5, 1 a 10, 1 a 15 ou 1 a 20), com escalas diferentes – uma para hotéis convencionais, outra para hotéis de lazer. O objectivo do Guia é de fornecer ao leitor, condições para escolher o local de hospedagem conforme seu grau de exigência, conforto e capacidade de pagamento. A função é opinativa e destina-se a atender às necessidades dos leitores e não dos donos de hotel. O símbolo estrela é substituído por “casinhas (Ferreira, 2005).

Emprega-se esta classificação já que o sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem no Brasil, baseado na simbologia de estrelas, tem sofrido inúmeras alterações, incentivando a concorrência de sistemas privados de classificação hoteleira.

No âmbito desta investigação cinco dos hotéis pesquisados são classificados como muito confortável, dois como médio conforto e, outros dois como confortáveis. De entre os meios de hospedagens pesquisados, quatro são *Resorts*, um é *Eco Resort* e os demais são hotéis.

De acordo com a deliberação normativa nº 387, de 28 de Janeiro de 1998- Regulamento dos meios de hospedagem - o empreendimento denominado *Resort* é definido como aquele que:

- a) Esteja localizado em área de conservação ou equilíbrio ambiental;
- b) A sua construção tenha sido antecedida por estudos de impacto ambiental e pelo planeamento da ocupação do uso do solo, visando a conservação ambiental;
- c) Tenha área total e não edificada, bem como infra-estruturas de entretenimento e lazer, significativamente superiores às dos empreendimentos similares;
- d) Tenha condição para se classificar nas categorias luxo ou luxo superior.

5.2.2. Dimensão dos hotéis

Atendendo ao critério da dimensão Kirk (1996, *apud* Souza, 2010, p.86) classifica os hotéis como: hotéis de grande dimensão (mais de 150 quartos); hotéis de média dimensão (50-150 quartos) e hotéis de pequena dimensão (menos de 50 quartos). A tabela 4.1 figura o número de unidades habitacionais (Nº Uhs) existentes nos hotéis pesquisados:

Nº de hotéis	Nº Uhs
Hotel 1	274
Hotel 2	198
Hotel 3	121
Hotel 4	128
Hotel 5	348
Hotel 6	300
Hotel 7	292
Hotel 8	71
Hotel 9	202

Tabela 2: Nº Uhs; Fonte: Elaboração própria a partir de entrevista

5.2.3. Origem dos hóspedes

Quanto à origem dos hóspedes observa-se que mais de 70% do público atendido nas unidades hoteleiras objecto da pesquisa é de âmbito nacional. Este factor é resultado, em parte, do forte incentivo das políticas de descentralização do turismo nacional da actividade (detalhados na secção 2.7.2). O Gráfico 1 representa a percentagem de clientes de origem nacional e internacional/ano nos hotéis pesquisados.

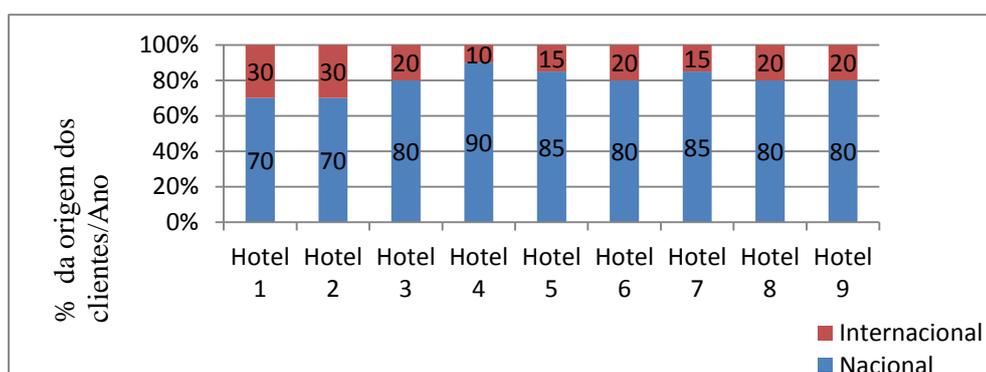


Gráfico 1: Origem dos clientes/Ano

Fonte: Elaboração própria a partir de entrevista

5.2.4. Objectivo da visita

Relativamente ao segmento de mercado, a maioria dos hotéis pesquisados recebe hóspedes com o objectivo de lazer. O hotel 2 por se localizar mais perto do centro urbano e da região metropolitana do Recife tem um público mais voltado para negócios, e é por esta razão que ele se destaca dentre os demais, pois estão localizados numa região onde há uma maior atracção de turistas em busca de Sol e Praia.

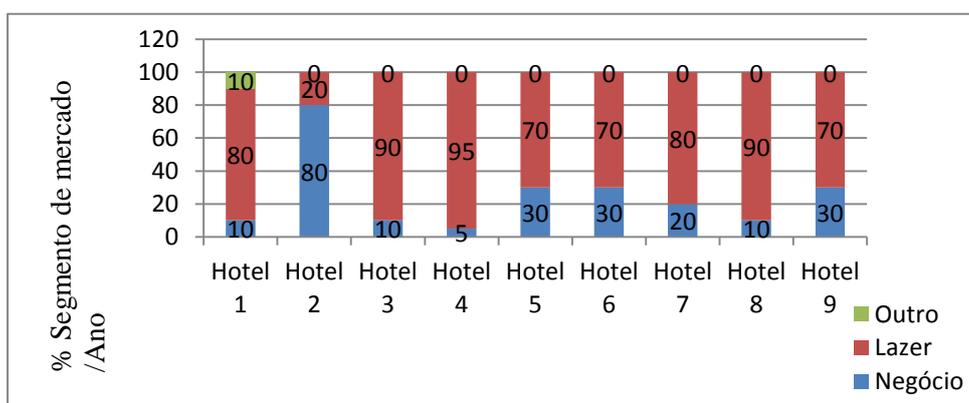


Gráfico 2: Objectivo da visita

Fonte: Elaboração própria a partir de entrevista

5.2.5. Taxa de ocupação

A totalidade dos hotéis da amostra tem uma taxa de ocupação de hóspedes ao ano superior a 50%, com mais de metade a ultrapassar os 80%, um indicador importante para mostrar o equilíbrio da sazonalidade do turismo nas localidades dos alojamentos em questão.

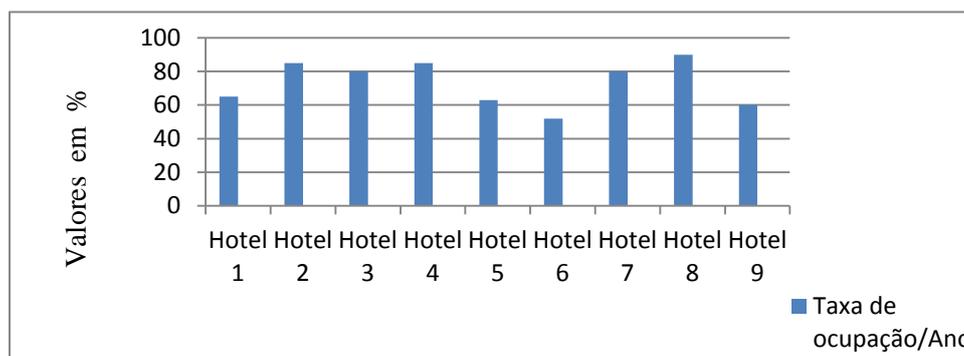


Gráfico 3: Segmento de mercado

Fonte: Elaboração própria a partir de entrevista.

5.3. Justificação da população alvo

De acordo com os conceitos já expostos na secção 3.2, a Gestão Ambiental é uma prática que auxilia a monitorar as actividades da empresa e implementar programas apropriados para a redução de impactes negativos sobre o ambiente.

Actualmente as empresas buscam formas não somente de conhecer e minimizar seus impactos ambientais, mas também, de avaliar seu desempenho frente a competitividade actual do mercado, incluindo indicadores de desempenho ambiental em suas estratégias e objectivos (Ustad, 2010).

A indústria hoteleira é composta por um grande número de departamentos e oferece vários serviços que podem ter efeitos significativos sobre o ambiente devido ao consumo de recursos naturais. A implementação da PGA é essencial para todos os departamentos dos hotéis, uma vez que esta prática leva ao desenvolvimento sustentável da empresa.

A evolução urbana de Porto de Galinhas deu-se através da expansão da actividade turística. Este facto é um fenómeno muito recente, iniciado a partir da década de 60, e influenciou alterações no espaço geográfico. O complexo de Porto de Galinhas

(Porto, Cupe e Muro Alto) é considerado o maior pólo turístico do litoral Sul de Pernambuco (Pereira & Salazar, 2005). Neste contexto o número de unidades hoteleiras cresce em ritmo significativo coma finalidade de atender o grande fluxo de turistas na região.

Um dos critérios utilizados para restringir este trabalho apenas a Hotéis e *Resorts* prende-se ao facto de, pela diversidade dos serviços que prestam e pela elevada procura de clientes, apresentarem um consumo elevado dos recursos naturais. Há também um outro factor que está relacionado com o facto de serem mais representativos no conjunto das unidades hoteleiras da região, uma vez que têm uma grande influência socio-económica local. Um outro critério baseia-se no facto que a dimensão do hotel influencia expressivamente na adopção de Práticas de Gestão Ambiental (Gil et al. 2001)²¹.

Diante deste cenário, a escolha para a realização do estudo foi definida por hotéis de grande dimensão (classificações de ‘Muito Confortável e Médio Conforto’), pois são estabelecimentos que por receberem um grande fluxo de pessoas necessitam de utilizar mais recursos naturais (Souza, 2010). E é por isso que o incentivo à implementação de PGA se aplica neste contexto.

5.4. Métodos de recolha de dados

Os métodos utilizados para recolha da informação foram além da consulta de documentos, as entrevistas semiestruturadas, o inquérito por questionário e a observação directa, sendo os dados tratados de forma qualitativas e quantitativa, realizada no mês de Maio de 2011.

A entrevista semiestruturada a entrevista semi-estruturada tem como característica questionamentos básicos que são apoiados em teorias e hipóteses que se relacionam ao tema da pesquisa. Os questionamentos dariam frutos a novas hipóteses surgidas a partir das respostas dos informantes. É utilizada para recolher dados descritivos na linguagem do próprio sujeito, permitindo ao investigador desenvolver

²¹(Ver detalhes na secção 3.7)

intuitivamente uma ideia sobre a maneira como os sujeitos interpretam aspectos do mundo (Bell, 1993).

A entrevista qualitativa é um método de investigação descritiva e indutiva exigindo um processo de recolha de dados com visita ao local de estudo, de maneira a visualizar o contexto estudado e entrevistar actores-chave a fim de compreender melhor as questões inquiridas. Foi utilizado o método quantitativo de pesquisa que a que possibilita o uso de técnicas estatísticas. Possibilita testar, de forma precisa, as hipóteses levantadas para a pesquisa e fornece índices que podem ser comparados com outros. (Bogdan & Biklen, 1994).

Já um inquérito por questionário é um instrumento de investigação que utiliza processos de recolha sistemática de dados, com vista a dar resposta a um determinado problema. O questionário foi o instrumento utilizado para aplicar as perguntas pré-elaboradas e sequencialmente dispostas em itens que constituem o objectivo da pesquisa.

A observação directa dá ao pesquisador a oportunidade de registar os acontecimentos em tempo real e de retractar o contexto de um evento (Bogdan & Biklen, 1994). A observação directa é importante porque permite ao investigador a compreensão da situação que está a ser descrita e a análise do comportamento dos entrevistados de maneira espontânea.

Justifica-se o uso destes instrumentos pelo facto de haver um baixo número de entidades participantes para a investigação, no entanto, este factor permitiu desenvolver uma pesquisa mais rica em detalhes.

5.4.1. Desenvolvimento do trabalho

Para realizar este trabalho foram previamente efectuados contactos com os gerentes de diversas áreas dos diferentes hotéis, os contactos foram feitos por correio electrónico e por telefone e, tiveram em vista a marcação da visita.

A entrevista foi realizada pessoalmente com os gerentes de cada unidade hoteleira pesquisada. Toda a informação transmitida foi transcrita e tratada

posteriormente. Este processo teve como objectivo responder, de acordo com a percepção dos entrevistados, às perguntas contidas no inquérito²².

Elaboraram-se vinte e duas perguntas relacionadas com a adopção de Práticas de Gestão Ambiental e a sua aplicabilidade nas unidades hoteleiras pesquisadas.

Optou-se por empregar inquérito por questionário à população alvo, permitindo elaborar perguntas padronizadas, facilitando a sua aplicabilidade no momento da entrevista.

Este estudo pretende identificar as opiniões, experiências e comportamentos dos gestores da indústria hoteleira da área de estudo. Desta forma, uma abordagem qualitativa foi considerada uma ferramenta de pesquisa mais adequada.

5.5. Administração do questionário

O questionário foi desenvolvido com um guião inicial contendo 10 grupos temáticos, com 44 perguntas. Foi realizada uma análise do guião inicial das perguntas com base na revisão da literatura sobre Gestão Ambiental na indústria hoteleira, e posteriormente validado.

O pré-teste do questionário contribuiu para a reformulação de um novo questionário com perguntas mais objectivas e pertinentes. Pretendeu-se aplicar o questionário no dia da visita em cada unidade hoteleira, no momento da entrevista, com os representantes dos hotéis da amostra, realizada no período da estação baixa²³.

As perguntas do questionário têm por objectivo recolher as informações necessárias para responder às questões teóricas da investigação (já detalhadas no capítulo 1). Constituído por 4 grupos de questões, por sua vez composto por 22 perguntas no total. Desse conjunto de questões 18 são perguntas de respostas rápidas - SIM /NÃO, mas contêm espaços abertos para a respectiva justificação; o último grupo é

²² Ver inquérito em anexo.

²³ Alta/Baixa estação na área de estudo: Alta: 15de Dezembro a 28 de Fevereiro e 01de Julho a 31 de Julho / Baixa: 01 de Março a 30 de Junho e 01 de Agosto a 14 de Dezembro. 2011.

composto por perguntas de escolha múltipla²⁴. As questões com os seus respectivos objectivos estão dispostas a seguir:

Grupo 1

- Questões 1-8 relacionam-se com a Política de Gestão Ambiental e têm como objectivo identificar a implementação de acções adoptadas pelos hotéis para proteger o meio ambiente e consciencializar os seus funcionários sobre a preservação dos recursos;

Grupo 2

- Questões 9-10 tratam a gestão do uso de energia e têm como objectivo conhecer as práticas adoptadas pelos responsáveis dos hotéis para a diminuição do uso de energia;
- Questões 11-15 abordam da gestão do uso da água e têm como objectivo conhecer as atitudes tomadas para a diminuição do uso da água;
- Questões 16-18 versam sobre gestão dos resíduos e têm como objectivo conhecer as práticas de incentivo à diminuição dos resíduos e o seu destino final;

Grupo 3

- Questão 19 respeita à com a adopção de práticas ambientais e tem como objectivo identificar a relação da adopção de práticas de protecção ambiental já realizadas na empresa.
- Questão 20 trata dos factores que incentivam a utilização de práticas ambientais e tem como objectivo conhecer as causas que encorajam os gerentes dos hotéis a adoptarem PGA;

²⁴Com a finalidade de uma melhor representatividade da análise das respostas, apenas as perguntas de escolha múltipla têm as suas respostas expostas com comentários e gráficos.

- Questão 21 aborda as barreiras para a não realização da Gestão Ambiental. Objectiva identificar as motivações para a não adopção de PGA nos hotéis pesquisados;

Grupo 4

- Questão 22 debruça-se sobre a caracterização do hotel e tem como objectivo traçar o perfil do hotel no que se refere à classificação, percentagem de origem dos clientes, número de unidades habitacionais contidas e percentagem do segmento de mercado. (Informação detalhada na secção 5.2).

5.6. Aplicação do questionário

A receptividade aos pedidos de inquéritos e entrevistas não foi imediata e só após a confirmação do carácter académico do estudo, através de mensagens de contacto, e a uma carta de apresentação do co-orientador da tese, foi possível obter a total colaboração dos gerentes dos vários departamentos das várias unidades hoteleiras para o tema objecto deste trabalho, e assim obter deles a confirmação do nosso pedido. Posteriormente, foram realizados agendamentos prévios com os mesmos, e ficou combinado que seria feita uma visita ao local e aplicado um questionário relacionado com a temática da prática de gestão ambiental na empresa.

Foi elaborada uma carta de apresentação da pesquisa, contendo uma breve apresentação da investigadora, introdução ao tema da investigação e um pedido de colaboração destinado a acolher o pedido de visita; com vista a dar maior credibilidade e no primeiro contacto com os entrevistados.

6. ANÁLISE DOS RESULTADOS DO INQUÉRITO

6.1. Introdução

Esta secção revela-se fundamental para a dissertação, pois apresenta os resultados obtidos no trabalho de investigação com os hotéis, dando cumprimento ao objectivo central do presente estudo: analisar a adopção de Práticas de Gestão Ambiental exercidas pelos hotéis do litoral sul de Pernambuco.

O capítulo inicia-se com a descrição detalhada do método da análise de dados dividida em três partes (I, II, III), uma síntese dos resultados obtidos no inquérito.

De seguida procede-se a uma análise sequencial dos inquéritos realizados aos gerentes e supervisores dos hotéis, com o intuito de responder às perguntas de investigação listadas na secção 1.1. Posteriormente, é feita uma análise das respostas obtidas de modo qualitativo, relacionando as respostas dos inqueridos com a bibliografia consultada. Por fim, pretende-se identificar os pontos fortes e fracos referentes a cada grupo de questão (Grupo 1 a 7).

6.2. Método da análise de dados

Para uma eficaz análise dos resultados obtidos, as questões foram divididas em três grupos, com a finalidade de melhor compreender a realidade local do caso de estudo no que respeita à temática.

Parte I

Esta primeira parte contém uma abordagem ilustrativa das respostas do questionário de maneira a permitir uma leitura rápida e sintética das respostas contendo:

- Um quadro de síntese das entrevistas que auxilie a avaliação individual dos entrevistados. Para melhor ilustrar as respostas foram elaboradas ‘Tabelas Resumo’, permitindo expor uma avaliação individual bem como compará-las entre si. As tabelas resumo são estruturadas em dois eixos temáticos: Os hotéis e os critérios de Gestão Ambiental. A descrição de cada critério recebe uma avaliação com cores diferentes para uma melhor ilustração da classificação.

Parte II

Nesta segunda parte é feita a análise dos dados de maneira mais descritiva e qualitativa. Cada questão foi tratada consonante a literatura relacionada com as Práticas de Gestão Ambiental e, em alguns casos, referências da legislação específica. Trechos das respostas dos entrevistados são citados nas várias questões do inquérito. Segue em baixo a descrição da segunda parte:

- Avaliar a percepção dos entrevistados em função dos critérios de adopção de medidas de protecção ambiental;
- Entender quais os factores que incentivam a realização a PGA;
- Conhecer as razões para a não realização da PGA nos hotéis;

Parte III

Nesta terceira parte, inclui-se uma descrição resumida dos resultados obtidos através da entrevista numa perspectiva de pontos fortes e fracos. A seguir indicam-se com detalhe os pontos desta fase:

- De maneira a responder ao objectivo central desta investigação, foi feita uma análise das respostas dos inquéritos, estruturada numa perspectiva de pontos fortes e fracos, quando aplicável.

6.3. DISCUSSÃO

Grupo I - Política de Gestão Ambiental

O hotel tem uma política formal de gestão ambiental?

De uma forma geral não está definida uma estrutura de política de gestão ambiental na rotina de cada unidade hoteleira estudada, no que se refere à implementação de medidas ambientais. A generalidade das unidades ainda não iniciou o processo de implementação de uma política formal de SGA, uma forma de criar medidas que fomentem a protecção ambiental de maneira sustentável (Na secção 3.2 é detalhado o conteúdo de uma política formal de gestão ambiental).

Nos estabelecimentos hoteleiros que compõem a amostra, quatro adoptaram uma política formal de gestão ambiental, (hotéis 1,5,6,7). Logo após a análise de todas as respostas do inquérito relacionadas a esta temática, verificou-se que a implementação das medidas não condizia com as respostas analisadas. Diante deste contexto, percebeu-se uma tentativa de um discurso politicamente correcto, mostrar boa imagem das acções referentes às questões ambientais, pois apenas existem algumas colaborações esporádicas referentes a aspectos importantes da política de gestão ambiental. Os critérios de uma política formal de gestão ambiental, definidos pela NBR ISO 14001, não foram identificados nos resultados do inquérito. Das práticas mais comuns adoptadas pelas unidades hoteleiras foram racionalização de recursos, em especial energia e água.

Às unidades hoteleiras interessadas em promover benefícios através da Gestão Ambiental, necessitam elaborar uma política ambiental, uma forma de direccionar os objectivos e metas que desejam alcançar.

Não foi identificado claramente em nenhum hotel um gerente responsável pela área da PGA. Desta forma é mais difícil para os responsáveis da Gestão Ambiental, avançarem com processos formação dos funcionários e consciencialização sobre a protecção dos recursos naturais e a construção das metas na organização.

Referente ao procedimento de comunicação do desempenho ambiental dos hotéis, apenas uma unidade hoteleira disponibiliza este tipo de informações aos

clientes. As demais informaram que repassam este tipo de informação apenas quando o cliente solicitada.

Este procedimento visa a divulgação das práticas de preservação dos recursos naturais adoptadas por uma empresa, através de internet, relatórios ou prospectos informativos. A divulgação externa prende-se informar e consciencializar os clientes sobre a conduta ambiental da empresa, neste caso, oito dos hotéis da amostra, não detém desta ferramenta.

Sem esta prática, os hóspedes, fornecedores, e público em geral não podem dar contributos, por via de sugestões ou críticas, para a melhoria da conduta ambiental da empresa.

Observou-se que um dos motivos pelo qual não se tem assistido a um maior desenvolvimento de políticas ambientais, por parte das unidades hoteleiras, reside na fraca pressão dos hóspedes, na generalidade composto por um público nacional, e dos operadores turísticos que, ainda não mostram uma clara preferência por unidades hoteleiras que contenham ‘rótulos verdes’, sendo o factor preço e serviço as únicas variáveis que realmente parecem importar. Os clientes preocupam-se quase unicamente em desfrutar de um ambiente confortável e com óptima infra-estrutura; serviços como *all inclusive* são muito valorizados por turistas que se alojam em hotéis desta região (Informação dada por gerente do hotel 1).

A empresa possui algum tipo de certificação ambiental?

A certificação ambiental é uma ferramenta que procura incentivar o desempenho sustentável da empresa. A sua adopção estimula as boas práticas dentro dos empreendimentos, gerando benefícios ambientais, económicos, sociais e culturais.

O Hotel 6 é o único que afirmou possuir uma certificação ambiental, sendo que os restantes informaram que não possuem nenhum tipo de certificação ou rótulo ecológico.

O único hotel da amostra que possui certificação ambiental usufrui da NIH-54:

“O hotel possui certificação ambiental e tem sua política orientada pela ‘Norma Nacional para Meios de Hospedagem- Requisitos para a sustentabilidade (NIH-54-2004) e pelos princípios estabelecidos pelo Conselho Brasileiro para o Turismo Sustentável (PCTS) ” (Hotel 6).

Apesar de ainda não possuírem nenhum tipo de certificação, alguns dos entrevistados expressaram o desejo de, em projectos futuros, adopta-la.

“Lamentavelmente não há qualquer tipo de certificação ambiental no nosso empreendimento. Entretanto, nossa empresa, está preparando-se para fazer um trabalho dentro do tema ‘Sustentabilidade’ que teria uma parte voltada para a Sustentabilidade Ambiental. Vamos denominar este certificado interno de ‘Selo Verde’. Todas as nossas 75 filiais vão participar. Como falei, estamos em processo de elaboração do projeto” (Hotel 1).

Ainda de acordo com a opinião do representante do hotel 1 existem alguns critérios para serem cumpridos antes da adopção da certificação:

“Antes de obter uma certificação é importante conscientizar as pessoas sobre as questões ambientais e preparar a estrutura do hotel” (Hotel 1).

Apesar da maioria dos hotéis não possuírem nenhum tipo de certificação é necessário que haja uma consciencialização da importância desta prática, para conhecerem os benefícios atribuídos à adopção de um selo ecológico. Como é um instrumento voluntário, os gestores não sentem a obrigatoriedade de adoptá-la, sendo encarado como algo dispendioso.

Cabe ressaltar que as empresas que pretendem ser competitivas precisam não apenas tratar e entender os seus impactos ambientais, como também investir em um plano para reduzi-los. Passar por um processo de certificação é um percurso educacional, e neste sentido, ajuda um negócio a aumentar o desempenho ambiental económico da empresa, permitindo-lhes mostrar ao público o diferencial de empresa ambientalmente responsável²⁵.

²⁵Após a certificação, os candidatos são avaliados cuidadosamente, aprendem elementos de sustentabilidade, centram as suas atenções nas mudanças realmente necessárias e implementam

O hotel tem metas referentes à diminuição do consumo de recursos naturais?

Na questão dos objectivos relativos ao consumo de recursos naturais, sete dos inqueridos (hotéis 1,2,3,4,5,6,7) responderam que têm metas para diminuição do consumo de recursos naturais e apenas dois disseram que não possuem.

A criação de metas ambientais é resultado da política de gestão ambiental, criada na fase do planeamento, e que uma organização estabelece para si própria como meta. Através deste procedimento a empresa pode estabelecer parâmetros de minimização de quaisquer impactos ambientais adversos. Deve ser feito um planeamento integrado de gestão ambiental, e que para isto seja efectivo deve ter o seu processo avaliado, seguindo a abordagem do controlo de qualidade, referenciado no ponto 3.5.

Muitos dos que responderam de modo positivo a esta questão tinham como metas apenas a troca de equipamentos por outros mais novos, os quais consomem menos recursos. Isto é uma realidade presente nos seguintes exemplos:

“Trocamos alguns equipamentos. Mudamos as lâmpadas fluorescentes para as do tipo LED. Trocamos o aparelho de resistência eléctrica que aquecia a água para aparelhos à base de gás GLP que consome menos energia” (Hotel 7).

“Trocamos o gerador antigo para um que é automático e mais moderno. E utilizamos em horário de pico, a fim de diminuir o consumo de energia” (Hotel 3).

“Não temos metas oficiais e divulgadas para redução do consumo de recursos naturais. Existe uma preocupação em obter a redução desses recursos através da compra de equipamentos económicos, colecta selectiva, controle de consumo, etc” (Hotel 9).

Observou-se que na generalidade as metas estabelecidas estão direccionadas apenas para a minimização de custos, e não para soluções de preservação ambiental:

medidas que garantem uma estrutura de qualidade, que melhora o valor da experiência para o consumidor (Issaverdis, 2001, p 12)

“ Como meta ambiental, buscamos diminuir o consumo de água através do uso da água de poço artesiano” (Hotel 2).



Figura 14: Construção de poço artesiano no Hotel 6

“Temos metas para diminuir o consumo da água e energia. No momento estamos a construir um poço para diminuir o consumo da água” (Hotel 6).

É evidente que o uso desordenado de poços artesianos causa uma grande pressão ao meio natural e na disponibilidade dos seus recursos hídricos para a população actual e futura. Além deste facto, é pertinente que os hotéis em questão tenham a preocupação com a qualidade da água dos poços para que não haja risco de contaminação, uma vez que essa água é também utilizada para o consumo humano.

Um dos critérios fundamentais numa política de gestão ambiental é a implementação de metas relacionado com a melhoria do desempenho ambiental da empresa. Na primeira questão, quatro dos inqueridos responderam que possuíam uma política de gestão ambiental, embora os mesmos indiquem que não possuem nenhuma meta relacionadas com questões ambientais. É possível observar, diante deste facto, que os actores inqueridos não têm o conhecimento das bases da política de um SGA, ou mesmo, uma tentativa de expor uma boa imagem da empresa neste aspecto.

As metas de uma política ambiental de uma empresa devem reflectir-se na minimização dos impactos ambientais causados pelas actividades da organização, dos seus produtos ou serviços (ISO 14004).

Há investimento na formação de funcionários para conscientizá-los do uso das boas práticas ambientais?

O plano de formação de funcionários numa empresa serve para garantir que todos os empregados, cujas responsabilidades tenham impactos significativos no desempenho ambiental estejam capacitados para dar suporte ao SGA.

Oito dos entrevistados responderam que são realizadas acções de formação com os seus funcionários. No entanto, foi observado que não há implementação de procedimentos que garantam a formação e a sensibilização do pessoal das unidades hoteleiras, para a redução dos impactos ambientais da actividade. Os escassos esforços feitos consistem na transmissão oral de instruções, designadamente de fornecedores, e nas orientações efectuadas pelos supervisores.

A resposta do entrevistado do Hotel 4 sobre práticas de formação realizada dentro da empresa ilustra bem a realidade descrita à cima:

“Neste caso, o próprio fornecedor de produtos químicos faz treinamentos com os funcionários dando-lhes orientações sobre o manuseio correcto da utilização do produto a ser adquirido”.

De acordo com os resultados, verificou-se que o processo de formação com os funcionários é feito a nível de gestão de pessoas, tratada de maneira a promover a qualidade do processo de trabalho. Em paralelo com a promoção da melhoria profissional dos seus recursos humanos, foi observado que, numa maneira geral, é dada prioridade com às acções de formação que contribuam para a diminuição dos custos, tais como a gestão dos resíduos, o desperdício de energia e de água, visando a economia dos custos e não a preservação dos recursos.

Quando é abordada, em períodos esporádicos, a questão ambiental não é o principal tema da formação, é tratada em reuniões sobre questões de segurança no trabalho, como é possível observar o exemplo do hotel 9:

“Temos um orçamento voltado para treinamento e desenvolvimento dos funcionários em todas as áreas e, durante uma semana, uma vez ao ano, há a SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho), onde abordamos temas como saúde, renda familiar, meio ambiente, segurança, entre outros” (Hotel 9).

O representante do Hotel 2 indicou que faz algum tipo de formação apenas “quando há necessidade” e que a formação aborda temas relacionados com a recolha selectiva e a reciclagem do papel. O gerente do Hotel 3, no que respeita à formação, diz que solicita aos trabalhadores que desliguem o ar-condicionado meia hora antes de deixarem o trabalho. Isto demonstra que a sensibilização ambiental realizada está voltada para a economia de recursos, constituindo um mecanismo de educação formal da preservação dos recursos naturais.

Este contexto é uma característica também presente no Hotel 5:

“O departamento de Recursos Humanos trabalha a conscientização dos trabalhadores da área de manutenção para fazer a correcta separação de baterias, lâmpadas, óleo usado (...)”.

O processo de educação é contínuo e para definir uma melhor estrutura na formação dos funcionários na empresa, não se deve focar apenas num grupo de empregados. Importa difundir a preocupação com a dimensão ambiental envolvendo os responsáveis dos programas de gestão ambiental e pessoas de outras áreas da empresa²⁶.

Uma empresa que tem um interesse real em implementar a PGA deve investir em formação que vise a aprendizagem, caso contrário o sistema tornar-se-á ineficaz e acarretará prejuízos para a organização. O sucesso desta estratégia não depende apenas da definição de uma política ambiental, mas passa também por assegurar que os próprios funcionários estão comprometidos com esta actividade.

Em algumas áreas específicas do sector hoteleiro as práticas de preservação ambiental são tratadas por profissionais da área de lazer do hotel. São realizados

²⁶Para Jabbour *et al.* (2010) a formação pode ser realizada em forma de oficinas ou cursos, devendo existir mecanismos de formação para apurar a eficiência do processo.

trabalhos artísticos e lúdico-educativos, com as crianças hospedadas no hotel, e explorados temas da realidade local como: a preservação da biodiversidade, o período de desova das tartarugas marinhas, a preservação do mangue, entre outras formas de alerta para a importância da preservação ambiental.

Verificou-se uma grande disposição dos empregados para actuarem como educadores. Os funcionários do grupo de lazer do Hotel 6 tratam sobre temáticas ambientais nas oficinas infantis, onde criam personagens da fauna marinha, que depois representam numa peça de teatro para as crianças. Há também uma colaboração com uma empresa de consultoria ambiental que faz formação com os seus funcionários:

“Os monitores da área de lazer trabalham com temas relacionados à protecção do Meio Ambiente com as crianças. Há uma empresa de Consultoria Ambiental que orienta os funcionários. Uma das acções abordadas é não permitir que os hóspedes alimentem os animais (Iguanas, Saguins, etc) existentes dentro do empreendimento. Através desta experiência são passadas essas informações para as crianças também” (Hotel 6).

Por sua vez, o Hotel 1 apresenta um exemplo muito interessante a respeito da consciencialização dos funcionários, sobre a necessidade de protecção do meio ambiente. Dentro deste hotel foi criado, há cerca de um ano, um grupo que visa trabalhar as questões ambientais dentro da empresa. Esta iniciativa foi influenciada por uma hóspede que espontaneamente deu uma palestra para os funcionários do hotel sobre questões ambientais e seus impactos. Tal acção motivou alguns funcionários a juntarem-se e a criarem o grupo chamado ‘Ecologia’, formado por seis pessoas.

Actualmente este comité estimula os funcionários do hotel a participarem, de maneira voluntária, nas suas reuniões onde abordam temas relacionados à preservação ambiental e criam brochuras de incentivo à diminuição do consumo de energia, água, etc. Vale ressaltar aqui que esta iniciativa se deu através de um turista e não por iniciativa dos funcionários/directores do hotel. No entanto, a acção é válida, e a continuação do Grupo vai depender do desempenho dos participantes. Mas acções iguais a esta devem ser prioridades dos gestores das unidades hoteleiras

como uma ferramenta de sensibilizar os funcionários em função da preservação dos recursos naturais.

“O Grupo Ecologia ministra a cada mês palestras com temáticas relacionadas às práticas ambientais e a minimização dos impactos. Faz reunião com os representantes dos hotéis para falar sobre a problemática do mangue, reciclagem, etc. São feitas palestras com os funcionários com temas ligados à água, energia e a importância da reciclagem, a fim de conscientizá-los sobre a proteção do meio ambiente, dentro e fora do empreendimento” (Hotel 1).



Figura 15: Horta utilizada por crianças e Prospecto informativo de aos funcionários

As questões acima abordadas são claramente um exemplo de boas práticas de sustentabilidade; são uma tentativa de mobilização das pessoas para a promoção do ambiente natural da empresa e também da comunidade na qual elas residem.

Estudos realizados por Jabbour et al. (2010) realçam a importância da criação de uma equipa, representada por diversas pessoas de áreas diferentes do hotel, para gerir o programa de formação ambiental, sendo que cada membro deste grupo tem a função de multiplicador (funcionários habilitados a difundir as práticas).

Na generalidade, os funcionários do departamento de manutenção tratam das questões ambientais do hotel. Os indivíduos deste departamento poderão ser os principais responsáveis (agentes multiplicadores) na difusão de conhecimentos para os demais empregados da empresa.

Foi feito um estudo de impacto ambiental antes da construção do empreendimento?

Segundo a legislação brasileira considera-se impacto ambiental "qualquer alteração das propriedades físicas, químicas e biológicas do meio ambiente causada por qualquer forma de matéria ou energia resultante das actividades humanas que directa ou indirectamente, afectam: a saúde, a segurança e o bem-estar da população" (Resolução do CONAMA 001, de 23.01.1986).

As resoluções do CONAMA 001 de 23.01.1986 e CONAMA 237 de 19.12.1997 estabelecem definições, responsabilidades, critérios básicos e directrizes gerais para o uso e implementação da Avaliação e Estudos de Impactos Ambientais.

As exigências com a elaboração e avaliação de EIAS/RIMAS (Estudo de Impacto Ambiental / Relatório de Impacto Ambiental) provocam um aumento de pressão, nas empresas em geral, no que se refere ao controle e monitorização ambiental. O processo de licenciamento deverá surgir como um instrumento de controlo eficaz para garantir todo o cumprimento normativo ambiental.

De acordo com as respostas fornecidas apenas três dos entrevistados informaram que o hotel fez um estudo de impacto ambiental antes da construção do empreendimento, três não souberam responder esta pergunta e, os demais disseram que nada foi realizado. Para os que afirmaram não ter realizado o EIA não foi detalhado nenhuma justificativa.

Na resposta a esta questão observou-se pouco conhecimento por parte dos entrevistados, e nalguns casos a falta de relevância dada a este assunto. O representante do Hotel 2 disse que o prédio já existia antes de ser uma unidade hoteleira, e que por isso não sabia informar se o estabelecimento foi objecto de um estudo de impacto ambiental.

A falta de interesse ou conhecimento é nítido neste aspecto. Este tipo de estudo é feito apenas por exigências legais como requisito para receber o licenciamento ambiental. Um exemplo disto é oferecido pelo relato do representante do Hotel 5:

“ Não foi feito o estudo de impacto ambiental no início da construção do hotel. Mediante as exigências do plano director do município do Ipojuca, aprovado em 2008, foi feito este estudo na parte que está em expansão e possuiu o licenciamento da Agência Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (CPRH).”

Deste modo, sempre que os projectos de empreendimentos turísticos não se insiram no âmbito da legislação de Avaliação de Impactes Ambiental (AIA), a garantia de integração dos princípios de prevenção e de responsabilização (através de medidas destinadas a minimizar impactes ambientais) poderá ficar comprometida podendo pôr em causa a sustentabilidade do projecto (AREAM, 2002).

É da responsabilidade do poder público local trabalhar, quer a nível do licenciamento quer ao nível da fiscalização, numa perspectiva mais rígida nas acções junto dos responsáveis do sector hoteleiro.

Apoia projectos locais em parceria com ONGs ou Prefeituras (exemplo: preservação/restauro da biodiversidade; cooperação de pesquisa com comunidade académica na área de ambiente; projectos com a comunidade local)?

A este nível, verificou-se que oito dos entrevistados responderam que possuem alguma actividade com a comunidade local.

Excepto a prática de doação de materiais reciclados para associações locais, as colaborações com a comunidade são cooperações esporádicas, não havendo actualmente parcerias formais, mas sim uma aparência de boa vontade em contribuir com o benefício da população da região.

Para esta questão, os inqueridos consideraram ‘apoiar projectos locais’ a prática de empregar a comunidade nativa. Este facto contribui para atender o projecto

do Governo Federal ‘Menor Aprendiz’ que proporciona aos jovens o acesso ao primeiro emprego. Este aspecto atende às exigências do artigo 5º do Código Mundial de Ética do Turismo, dispõe que as populações locais estão associadas às actividades turísticas e participam equitativamente nos benefícios económicos, sociais e culturais gerados, nomeadamente na criação de emprego directo ou indirecto que daí resulta.

“Aproveitamos a mão-de-obra local. Quase 80% das pessoas que trabalham no hotel pertencem à comunidade em volta, atendendo à lei de incentivo fiscal” (Hotel 5).

E é neste contexto que a SOMO (2005-a: p. 49) afirma que muitos dos trabalhadores empregados por hotéis e pousadas de Porto de Galinhas vêm de comunidades vizinhas, como o distrito de Nossa Senhora do Ó, situado a aproximadamente 8km da vila. A maioria destes funcionários que trabalhava anteriormente nas fábricas de cana-de-açúcar da região, encontram no presente melhores condições de trabalho e salários no sector de turismo.

Iniciativas relevantes, realizadas por parte dos responsáveis das unidades hoteleiras, em eventos isolados, procuram ajudar a comunidade local da seguinte forma:

“Em momentos de cheia, colabora com doações de enxovais para a comunidade. Como também alguns trabalhos de artesanato que existem no hotel são feitos na comunidade, a maioria dos funcionários do sector operacional são da região. Contribuem com a fauna do local entregando ao IBAMA animais que são encontrados na mata atlântica. O hotel ajudou na parte da restauração capela de Nossa Senhora do Ó e do hospital Carozita que fica em Ipojuca, até por que quando há necessidade os hóspedes usam este hospital” (Hotel 3).

“Ajudou na ampliação do Hospital Maria Carozita Brito, ajudamos na realização de ampla reforma e construção de novas áreas, além de doações de mobiliário. (Para se ter uma ideia da para ajudar magnitude da obra, dos 2.800 m² de área construída do hospital. Também ajudamos na restauração da Igreja de Nossa Senhora do Ó” (Hotel 9).

Notou-se uma forte preocupação sobre o tema do restauro da biodiversidade local; dois dos entrevistados informaram que a recuperação da biodiversidade é uma

das metas a serem alcançadas pelo hotel. Ela consiste em boas práticas constantes desenvolvidas por pessoas com conhecimentos técnicos bastantes para as projectar.

“ A empresa que faz a consultoria ambiental no hotel aproveita o jardim para plantar árvores. Depois da construção do hotel, teve que construir sete casas para os pescadores que viviam nas proximidades da praia. Quase 90% das pessoas que trabalham no hotel pertence à comunidade local” (Hotel 6).

“Tem uma meta de fazer o plantio de mil mudas nativas de mangue. No ano de 2010 foram replantadas 25 mudas de mangues próximo do hotel. Buscamos informações para saber quais são as espécies que estão em extinção para replantar” (Hotel 1).



Figura 16: Restauro da biodiversidade -plantio de mudas/ Hotel 6

A adoção de boas práticas ambientais pode ser obtida através da promoção de palestras com o intuito de consciencializar ambientalmente a comunidade local, dando a conhecer a importância de sua relação com o meio de uma forma geral. A integração que se consegue por meio destas acções entre o empreendimento e a comunidade local visa contribuir para a diminuição da destruição dos recursos naturais.

Disponibiliza informação sobre o desempenho ambiental da empresa para aos clientes (através de Internet, Relatórios, etc)?

Esta questão procura fazer o levantamento das acções referente à disponibilização de informações relativas ao desempenho ambiental da empresa. A ISO 14001 e a NIH- 54 (2004) consideram a disponibilização da informação, um requisito da SGA.

Apenas um dentre os entrevistados respondeu que disponibiliza informação sobre questões ambientais dentro do estabelecimento hoteleiro. Um ponto forte relativo a este aspecto, é a disposição de quadros informativos ao, longo do jardim, sobre cuidado com os animais silvestres da região, o tratamento ecológico do jardim e a compostagem. Esta informação está também em língua inglesa, o que eleva a eficácia da comunicação.

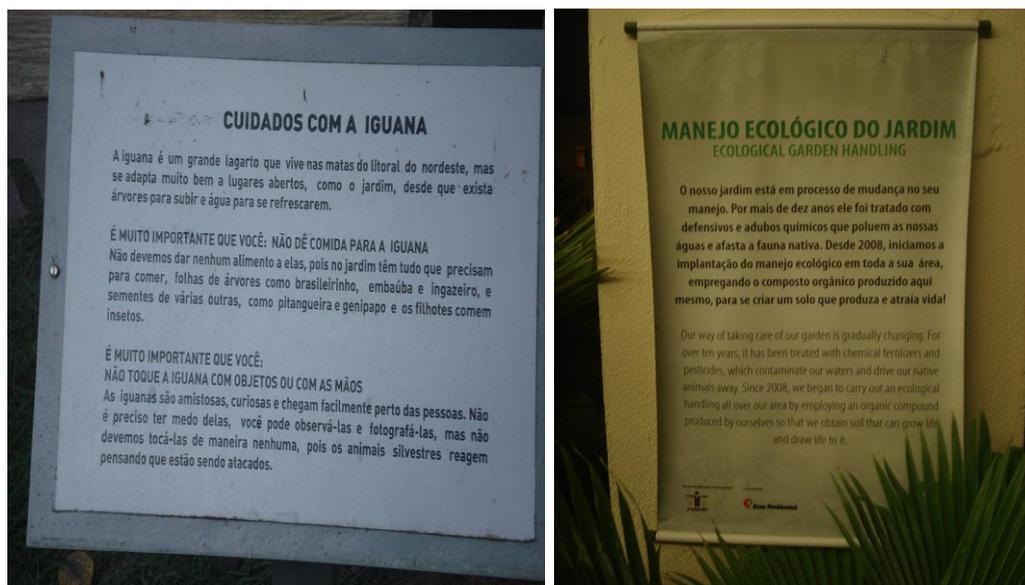


Figura 17: Informação de Práticas ambientais aos hóspedes/ Hotel 6

Os entrevistados justificaram a sua postura afirmando que as informações relativas às questões ambientais só são fornecidas aos clientes quando solicitadas.

O entrevistado do Hotel 9 afirmou que este mecanismo não existe, não apenas pela ausência de uma política ambiental, como também por carência de informação do desempenho ambiental da empresa.

Como já foi exposto atrás na secção 3.2 promover e disponibilizar as informações sobre o desempenho ambiental da empresa é difundir um *marketing* positivo, elevando a empresa como organização ambientalmente responsável, característica importante para vários turistas ecologicamente conscientes.

Utiliza práticas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa?

O turismo internacional contribui com 5% das emissões globais de CO₂, dos quais 21% vem da indústria hoteleira (Jones, 2011). De acordo com dados da OMT, 2009, dentro da actividade turística, os hotéis são responsáveis por 21% das emissões de CO₂. Os gases considerados nocivos para a camada do ozono são o clorofluorcarboneto (CFC) e o Hidrofluorcarboneto (HCFC) (Fórum internacional de sustentabilidade, 2010).

No que respeita às práticas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa, apenas quatro dos entrevistados responderam que as mesmas faziam parte das suas preocupações. A maioria destas práticas está associada ao uso de ‘gerador’. As práticas adoptadas pelos hotéis em destaque são:

“O hotel utiliza geradores que possuem catalisadores, reduzindo assim o nível de monóxido de Carbono e CO₂” (Hotel 1).

“O hotel deixou de utilizar o gás HCFC R22 para usar o Gás Ecológico HFC R410 (não polui o ambiente com gás carbónico) para alimentar os ar-condicionados” (Hotel 3).

No caso do Brasil, de acordo com a resolução do Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA) nº 267, de 14 de Setembro de 2000, é proibido o uso e comercialização do gás refrigerante CFC.

As unidades hoteleiras devem ter em consideração a proibição num futuro próximo da utilização de R22, um gás ainda muito utilizado nos equipamentos hoteleiros, e a obrigatoriedade de proporcionar um destino final adequado para estes gases aquando da manutenção ou substituição de equipamentos (AREAM, 2002).

Verificou-se que de uma forma geral não existe, nas unidades hoteleiras, um levantamento de possíveis fontes de emissão e avaliação dos níveis de poluição; e

que os procedimentos de manutenção e inclusão de novos equipamentos adoptados são motivados pela promoção da eficiência económica.

Um exemplo positivo de preocupação com as questões de emissão de gases poluidores é do hotel Taborá *Express* de Foz do Iguaçu, que participa num projecto chamado *Recompense*; o qual é constituído pela elaboração de um inventário de emissões de gases de efeito estufa, onde são analisadas as fontes de emissões de dióxido de carbono e as suas respectivas quantidades. É traçado um plano de redução de emissões desses gases de efeito estufa, cujo objectivo principal é o de identificar medidas que tornem o sistema eficiente. A partir daí, adoptam-se práticas de redução do consumo de energia, matérias-primas, reutilização e reciclagem de materiais. Por fim, pretende-se plantar um determinado número de árvores nativas para compensar a emissão de CO² (Brasil Turis, 2011).

Grupo II - Gestão do uso da Energia

As questões incluídas neste item pretende avaliar os tipos de procedimentos e medidas implementadas para controlar e reduzir o consumo de energia das unidades hoteleiras entrevistadas.

A gestão de energia, em qualquer organização, deve ter início logo na fase de projecto das instalações e na escolha de equipamentos, com a opção racional sobre o tipo de energia a consumir e a selecção dos meios de produção que apresentam a maior eficácia energética (AREAM, 2002).

Uma empresa com uma política ambiental bem definida deve construir metas em relação à gestão de consumo de energia, no médio e longo prazo, definir que tipo de fonte energética será utilizada, de modo a obter o menor consumo e impacto (NBR ISO 14004).

O hotel faz controlo do consumo energético?

Apesar das práticas de redução de energia implementadas terem um carácter económico, percebe-se o esforço feito para a minimização deste recurso dentro das unidades hoteleiras pesquisadas. A totalidade dos entrevistados respondeu que os

empreendimentos turísticos em questão fazem o controlo do consumo energético ou utilizam práticas de consumo energético.

De acordo com as opções estabelecidas no inquérito, os entrevistados identificaram algumas soluções, implementadas dentro dos hotéis, como o uso de tecnologias direccionadas para a diminuição do consumo de energia. O gráfico seguinte resume os resultados obtidos de acordo com a realidade dos alojamentos turísticos pesquisados:

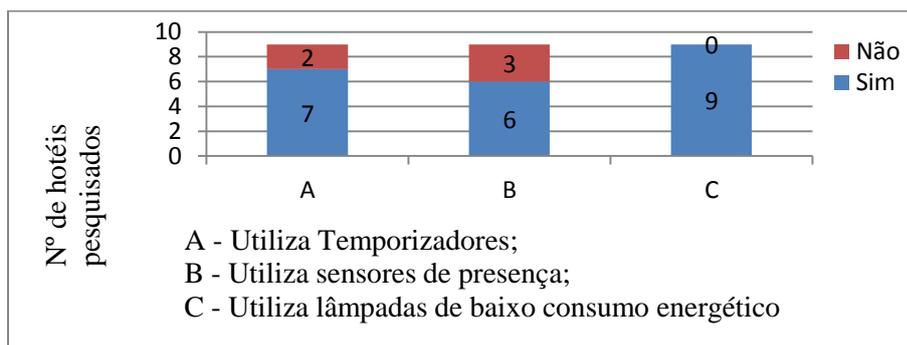


Gráfico 4: Práticas de racionalização do consumo de energia

Fonte: Elaboração própria a partir de entrevista

Uma das tecnologias utilizadas com frequência para controlar o consumo de energia nos alojamentos turísticos pesquisados é a dos economizadores de energia, que constituem apenas bloqueadores de circuitos eléctricos instalados individualmente em cada quarto, sendo que na ausência do hóspede todos os equipamentos eléctricos são desactivados.

Já os sensores de presença que servem para controlar a iluminação dos quartos, são instalados em casas de banho e em áreas sociais. Este tipo de tecnologia na opinião do entrevistado do Hotel 1 tem maior durabilidade em relação às outras lâmpadas e reduz o consumo de energia.

As lâmpadas de baixo consumo de energia têm sido adoptadas em todas os casos entrevistados. A partir do contacto com os técnicos da área de manutenção, percebeu-se que os mesmos possuíam um grande conhecimento sobre práticas de minimização de consumo de energia e de certa forma influenciavam os responsáveis dos hotéis a acompanhar as novas tecnologias direccionadas para a minimização do consumo energético disponível no mercado; havendo já muitos que estão em

processo de troca de equipamentos para melhoria do desempenho energético da empresa:

“Trocamos alguns equipamentos. Mudamos as lâmpadas fluorescentes para as do tipo LED, que é muito mais durável e económica; Trocamos o aparelho de resistência eléctrica que aquecia a água para aparelhos à base de gás GLP que consome menos energia; usamos o gás 410, considerado ecológico, para refrigerar as máquinas de ares-condicionados” (Hotel 3).

“Foram trocados aparelhos de ares-condicionados para do tipo Split e novos frigobares para diminuir o consumo de energia” (Hotel 4).

Uma estratégia usada pelo Hotel 7 consiste na utilização de um medidor individual de energia para cada apartamento, uma forma de controlar o gasto com a energia em outras áreas da empresa. Demonstrando uma visão educativa, o Hotel 1 tem um projecto de criar um selo para ser utilizado nos ares-condicionados estimulando a diminuição do seu uso pelos hóspedes.

Três dos entrevistados admitiram que são usados geradores nos hotéis, não apenas quando há falta de energia, como também nos períodos considerados de ponta, entre 17h:30 e as 20h:30, quando os custos com a energia são mais elevados²⁷.

Soluções para diminuição do consumo de energia em hotéis já são uma preocupação mundial. O ‘*Hotel Energy Solution*’, um programa de âmbito europeu e coordenado pelo *CCI de la Haute - Savoie*, tem como objectivo oferecer informações específicas e suporte técnico, para 26 hotéis voluntários, de pequena e média dimensão, auxiliando-os na redução de custos operacionais na gestão de energia através de maior eficiência ou soluções de energia renovável.

²⁷ De acordo com o sistema tarifário brasileiro estabelecido pela lei nº 8.631 e o decreto nº 774 é possível identificar o segmento HORO-SAZONAL, que estabelece tarifas para os horários de ponta e fora de ponta; e ainda estabelece valores distintos nos períodos do ano compreendido entre Maio e Novembro, definido como período seco e entre Dezembro e Abril como período húmido.

O que foi observado nesta questão é que há um forte interesse neste assunto, por parte dos entrevistados, os quais apostam na melhoria das instalações direccionadas para a redução do consumo energético.



Figura 18: Torre de resfriamento de água e Gerador de energia Hotéis 4 e 1

Faz uso de fontes alternativas de energia como: aquecimento solar, eólica?

Segundo o manual de boas práticas da PCTS uma solução para a redução do consumo de energia é a utilização de fontes de energia renováveis: energia solar térmica (aquecimento de água e climatização), energia solar fotovoltaica (energia eléctrica), biomassa (lenha), energia eólica, etc.

De acordo com o Portal Brasileiro de Energias Renováveis (2011), o aproveitamento dos recursos naturais através do uso das fontes alternativas de energia traz os seguintes benefícios:

- Aumenta a quantidade e oferta de energia;
- Garante a sustentabilidade e renovação dos recursos;
- Reduz as emissões atmosféricas de poluentes;
- Economicamente são viáveis e abundantes;
- Em geral, integram pequenas centrais geradoras;

Apenas dois dos entrevistados responderam de maneira positiva a esta questão, afirmando que o uso da energia solar se destina sobretudo, aquecer a água.

Não foi observado, por partes dos outros entrevistados, qualquer interesse em adoptar esta prática. Na opinião de alguns, a tecnologia alternativa não mostra ser

muito eficiente. Na concepção do entrevistado do Hotel 3, por exemplo, o uso da energia solar estimula mais o gasto de água porque o processo de aquecimento é mais demorado.

Gestão do uso da água

O consumo da água, um dos principais recursos naturais, é muito elevado no sector do alojamento turístico e é utilizado essencialmente em piscinas, lavandarias, quartos, rega e área de cozinha.

Apesar de, na generalidade, não existirem políticas ambientais formalizadas e definidas, as unidades hoteleiras têm vindo a desenvolver esforços para a implementação de medidas de racionalização da utilização da água, com vista à obtenção de benefícios económicos, dos quais resulta também a redução das incidências ambientais, sem terem sido necessariamente estes os objectivos mobilizadores das iniciativas. Relativamente à origem das águas consumidas, verifica-se que as unidades hoteleiras utilizam a água fornecida pela rede pública de abastecimento. Cinco dos hotéis deste estudo recorrem à captação de água através do furo, como alternativa de redução dos custos. Esta água é utilizada basicamente para a rega, consumo humano e lavandaria.

A seguir serão avaliadas as repostas dos gerentes dos hotéis sobre práticas de gestão da água.

Faz uso de práticas de racionalização do consumo da água?

Todos os inquiridos reconhecem que é muito relevante o processo de gestão da água. A prática de minimização do consumo de água é comum a todos os hotéis pesquisados.

De acordo com as opções estabelecidas no inquérito, os entrevistados identificaram algumas soluções como por exemplo o uso de tecnologia direccionada para diminuição do consumo de água. Da leitura do gráfico seguinte é possível observar as opções aplicadas à realidade das unidades hoteleiras:

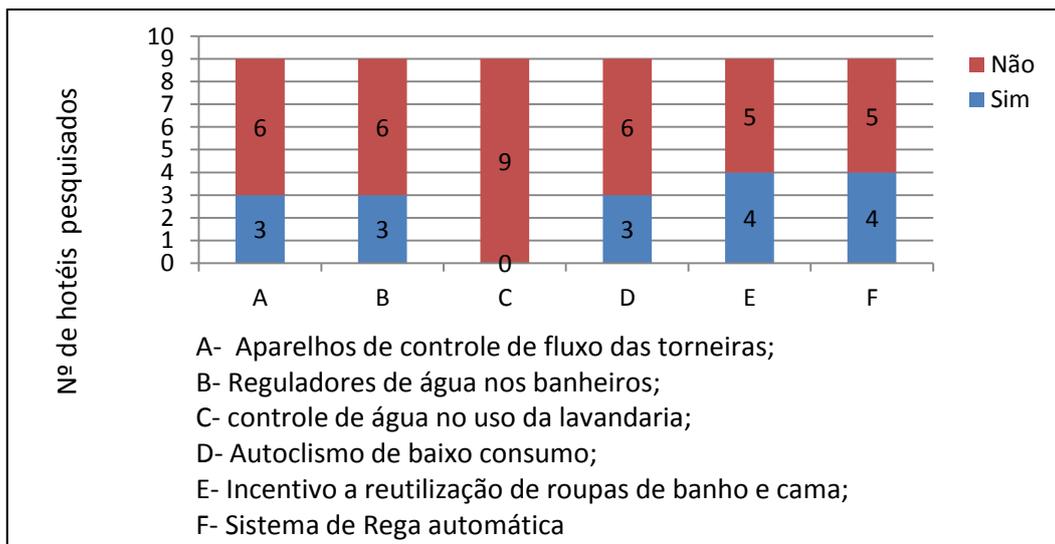


Gráfico 5: Práticas de racionalização do consumo da água

Fonte: Elaboração própria a partir de entrevista

As alternativas de boas práticas apresentadas no quadro acima demonstram a pouca contribuição no uso das tecnologias que promovem a diminuição do consumo da água. Observou-se que, na maioria dos meios de hospedagem pesquisados, não há metas específicas para a redução do consumo de água, e há pouca preocupação em diminuir o consumo da água da rede pública.

Embora as medidas tomadas para a redução do consumo de água não tenham por base a preocupação ambiental, estas constituem um investimento em alternativas para a poupança deste recurso. O representante do Hotel 7 disse que o jardim é regado apenas uma vez ao dia; já no Hotel 1, é utilizado um sistema de rega automático, que mantém os equipamentos desligados em caso de precipitação.

Na opinião de alguns entrevistados utilizar uma lavanderia privada fora do seu estabelecimento, é sinónimo de menos consumo de recursos hídricos. Trata-se de uma forma de sobrepor a lógica económica às questões ambientais.

Apenas uma unidade hoteleira se mostrou interessada em controlar o gasto com o consumo de água. Há hidrómetros em cada apartamento do Hotel 3, uma maneira eficiente de evitar o desperdício e avaliar a *performance* da poupança de água. Isto com certeza possibilita efectuar uma análise de viabilidade financeira de outras medidas de poupança de águas possíveis de serem implementadas.

A NIH-54 (IH, 2004) adverte que o empreendimento deve informar aos clientes o seu compromisso com a economia da água e encorajar o seu envolvimento mediante campanhas de economia dirigidas aos hóspedes e aos seus trabalhadores.

“ Existem sinalização nos quartos para que os hóspedes deixem as toalhas no chão apenas quando querem que sejam trocadas (incentivar menos lavagem, conseqüentemente menos consumo de água) ” (Hotel 4).

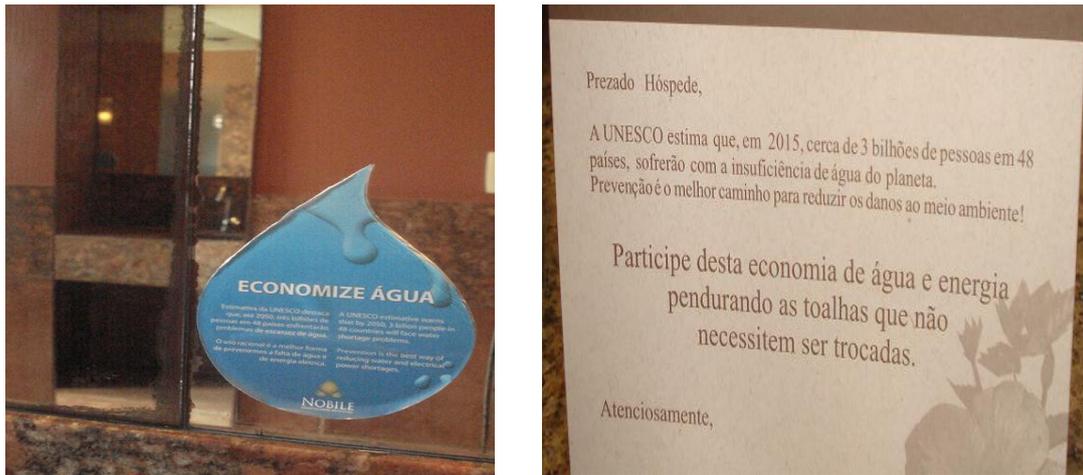


Figura 19: Prospectivo de incentivo a economia de água e energia

Um procedimento com repercussões ambientais positivas, de aplicação quase genérica nas unidades estudadas, é a comunicação gráfica disponibilizada nas casas de banho relativamente à troca de toalhas, que tem como objectivo minimizar a quantidade de roupa lavada desnecessariamente, e o incentivo do uso racional da água, diminuindo os gastos da unidade hoteleira.

Há monitorização e tratamento dos efluentes líquidos (esgotos sanitários)?

O empreendimento deve planear e implementar medidas para minimizar os impactos provocados pelos efluentes líquidos, que devem incluir o tratamento das águas residuais, seja mediante a ligação ao sistema público de recolha e tratamento, se ele existir, seja mediante a existência de instalações de tratamento próprias (IH, 2004).

A maioria dos hotéis possui poços artesianos por isso a preocupação com o tratamento da água é um requisito quase que obrigatório na generalidade dos hotéis pesquisados. Verificou-se que o tratamento da água potável proveniente dos poços é feito por doseador de cloro (Hotel 1) e uso de hipoclorito de sódio na água (Hotel 3). O período de monitorização da água do poço varia para cada alojamento; para o Hotel 3 e o 5 a avaliação da água é feita uma vez por mês, enquanto o Hotel 9 faz a análise da água bimestralmente.

A água que recebe um novo tratamento pode ser reaproveitada três vezes, ou seja, se paga um valor e se usa o triplo (Farjado, 1998).

Os efluentes líquidos de uma unidade hoteleira são provenientes essencialmente dos quartos, lavagem de pavimentos, piscinas, lavandarias, cozinhas e uso de pesticidas e herbicidas nos jardins. A importância de promover o controlo dos efluentes líquidos permite reduzir as possibilidades de contaminação da água potável, evitar doenças sérias entre os hóspedes e funcionários e assegurar a qualidade das águas balneares, já que a poluição de águas litorais reduz certamente o potencial turístico.

A generalidade dos entrevistados informou que é feita a monitorização dos efluentes líquidos. Das nove unidades hoteleiras pesquisadas, quatro (Hotéis 1, 5, 6, 9) possuem estação de tratamento de água. A avaliação das águas residuais é feita diariamente em alguns hotéis e mensalmente em outros. Os hotéis contratam uma empresa privada para realizar a monitorização. O representante do Hotel 5 afirmou que procura saber se a empresa que faz este serviço possui licenciamento da CPRH.

De acordo com os padrões da resolução CONAMA 357/2005, os efluentes de qualquer fonte poluidora podem ser lançados em corpos de água, desde que sejam previamente tratados de forma adequada e obedeçam às exigências da Resolução. Quando os efluentes são despejados em corpos hídricos, eles não podem causar efeitos tóxicos aos organismos ali presentes.

Foi observado que os efluentes líquidos são lançados no mangue. Os técnicos das estações de tratamento de água (ETAs) afirmaram que a água depois de tratada apresenta um teor reduzido de toxina, e por isso não causam nenhum impacto à natureza.

Para os que possuem fossas sépticas, os entrevistados responderam, que são contratadas empresas privadas para fazerem a limpeza. O período em que é feita a limpeza é determinado por cada empreendimento. Dois dos entrevistados referiram a utilização de caixas de separação de gordura nas fossas sépticas, o que mostra uma tentativa de diminuir o impacto causado pelos efluentes líquidos.

“Há cada 4 meses é feito uma limpeza das fossas sépticas, que acumula a parte sólida e a parte líquida, a parte sólida é enviada para uma estação esgoto certificada pelo CPRH; já a parte líquida passa por um processo de filtração, onde é retirado a gordura, e o que sobra é lançado no lençol freático” (Hotel 3).

“Usamos caixa de separação de gordura e óleo. Este óleo é recolhido e enviado para uma empresa que fabrica sabão” (Hotel 2).

Manter a redução e o controle do lançamento de efluentes no meio ambiente bem como a incorporação de equipamento nos empreendimentos hoteleiros, são soluções eficientes para evitar impactos negativos na natureza.

Há reutilização de águas (água do chuveiro, máquina de lavar)?

A implementação da gestão dos recursos hídricos é fundamental para prevenir problemas como a escassez da água. Com o avanço tecnológico já é possível reutilizar e reciclar a água²⁸.

Verificou-se que sete das unidades hoteleiras pesquisadas não reutilizam a água em nenhum departamento da empresa, já que do ponto de vista de alguns dos seus representantes, não existem estruturas para tal prática. Já o Hotel 4 reutiliza a água da lavanderia para a própria lavanderia, usando vários processos, como a aeração da água e a filtração²⁹. O Hotel 6 reutiliza apenas para a rega.

²⁸ Ver detalhes sobre as várias formas de reutilização da água na página 66.

²⁹ Aeração é um processo feito na água de remoção do gás carbônico em excesso, do gás sulfídrico, do cloro, metano e substâncias aromáticas voláteis, e de aumento da oxidação e precipitação de compostos indesejáveis através da transferência de substância do ar para a água, e de substâncias voláteis da água para o ar. Pode ser realizado por gravidade, aspersão, difusão de ar ou forçada.

Para aquelas unidades hoteleiras que já recorrem à reutilização seria uma mais valia expandir essa prática a outras áreas do hotel, uma vez que já detêm a tecnologia e o conhecimento.

Como exemplo, merece referência a política adoptada pela *Walt Disney Company* que atenta à política de gestão ambiental formou um comité responsável pelo uso da água potável nos seus parques para evitar o desperdício. Uma das soluções encontradas foi o tratamento da água usada em pequenas estações e a reutilização na irrigação de jardins do próprio complexo (Souza,2010).

Utiliza água da chuva para alguma finalidade dentro da empresa?

A reutilização da água da chuva que poderia ser usada nas regas, lavagens de carro e descargas nas casas de banho, lavagens de roupa é uma prática inexistente nos alojamentos turísticos pesquisados.

A captação e o armazenamento de águas pluviais são medidas que visam economizar água e dinheiro, essencialmente porque na região de Ipojuca nota-se uma intensa pluviosidade no período de Março a Julho, com uma média de precipitação máxima a ultrapassar os 600mm². Já a média da precipitação mensal varia entre 35 mm² em Novembro e 330mm² em Junho (Cardoso et al, 1998).

Na opinião de alguns entrevistados a unidade hoteleira não tem estrutura para este tipo de prática. Os entrevistados dos Hotéis 4 e 9, responderam que têm projectos futuros para implementação de um sistema de captação da água da chuva.

A empresa que se beneficia desta prática fica salvaguardada em relação a de eventos comuns em áreas urbanas como o risco de falta de abastecimento e o racionamento da água da rede pública.

Gestão dos resíduos

Os resíduos produzidos em hotéis além de apresentarem um grande volume, podem ser considerados um grande problema de ordem sanitária, trazendo grande preocupação à saúde humana, bem como, prejuízos ao meio ambiente.

Em geral a gestão dos resíduos visa, preferencialmente, a prevenção ou a redução da produção ou nocividade dos mesmos, nomeadamente através da reutilização. Visa também assegurar a sua valorização, nomeadamente através da reciclagem, ou a sua eliminação adequada (AREAM, 2002).

O Brasil é recordista mundial em reciclagem de latas de alumínio (89% em 2003, contra 50% em 1993) A reciclagem de papel subiu de 38,8% em 1993 para 43,9% em 2002 (IBGE,2004).

Segundo Sánchez et al. (2007) a empresa que possui uma gestão, bem estruturada, dos resíduos estabelece objectivos de redução e controla a quantidade de resíduos gerados em diferentes categorias: embalagens (vidro, plástico, metal, papel), resíduos orgânicos (restos de comida, material de jardim), resíduos especiais (óleos e gordura de cozinha, toner, cartuchos de tinta, e resíduos perigosos (pilhas, lâmpadas fluorescentes, solventes).

Dentro do ambiente hoteleiro, existem diversos tipo de resíduos produzidos e/ou manipulados: alumínio (latas de bebidas e alimentos), vidros (garrafas), plásticos, restos de comida, objectos de cozinha avariados, móveis deteriorados, papéis (jornais e revistas antigas, papelões, embalagem de frutas, verduras e legumes), material higiénico em geral, material de escritório (computadores, cartuchos de impressoras, pilhas, CDs, etc.) e restos de material de construção de pequenas obras que são periodicamente realizadas no hotel.

Com o novo Plano Nacional de Resíduos Sólidos, adoptado, pela primeira vez no Brasil, em 2010, estabelece-se que o destino final do lixo é uma responsabilidade de todos e deverá incentivar a mudança de hábito de várias empresas sobre o tema:

“(...) os comerciantes têm responsabilidades que abrange (...) recolhimento dos produtos e dos resíduos remanescentes após o uso, assim como sua subsequente destinação final ambientalmente adequada (...)” (Cap. III, Seção II, Art. 31, IV).

Utiliza práticas de minimização dos resíduos

De todas as questões colocadas, as relacionadas com práticas de minimização de resíduos são as que revelam uma maior concordância e para as quais se obteve uma resposta esclarecida e objectiva. Principalmente em questões que permitem destacar as práticas de separação, reciclagem ou reutilização. Os hotéis 8 e 9 fazem a reutilização de papel; apenas o hotel 9 faz actualmente reciclagem, sendo que os demais praticam a separação dos resíduos. O quadro seguinte resume as acções adoptadas pelos hotéis da amostra:

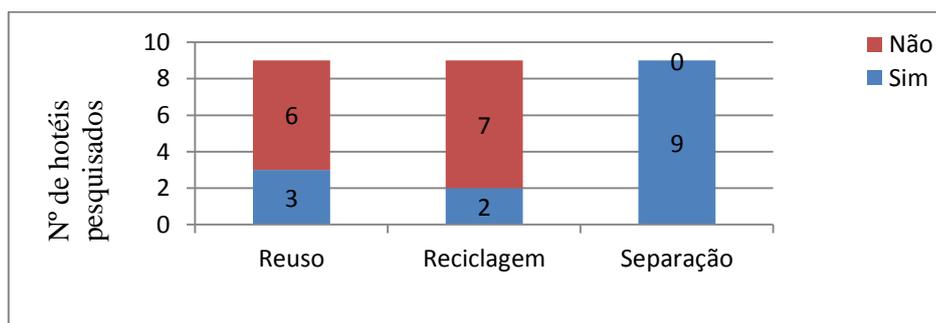


Gráfico 6: Práticas de minimização dos resíduos

Fonte: Elaboração própria a partir de entrevista

A matriz de classificação dos meios de hospedagem proposta pela ABIH/EMBRATUR – 2001, dispõe de 13 requisitos relacionados com as acções ambientais, sendo que cinco deles estão relacionadas com os resíduos sólidos³⁰. Possivelmente para atender estes critérios, verificou-se que, de um modo geral, há uma preocupação com o destino final do lixo produzido. Observou-se que havia instalações apropriadas para acomodar os resíduos, separados por categorias (vidro, plástico, papel, metal).

³⁰ (1) Manter um programa interno de formação de funcionários para a redução de consumo de energia eléctrica, consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos; (2) manter um programa interno de separação de resíduos sólidos; (3) manter um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados; (4) manter local independente e vedado para armazenamento de resíduos sólidos contaminantes; (5) dispor de critérios específicos para destinação adequada dos resíduos sólidos.

A maior parte dos entrevistados declararam que existem práticas de encaminhamento dos resíduos separados para empresas privadas especializadas em reciclagem, cooperativas de apanhadores de lixo da localidade, bancos e/ou hospitais. Segundo os entrevistados, a importância desta prática, além de promover a preservação do meio ambiente, reside também na rentabilidade da venda destes materiais. O dinheiro adquirido a partir da venda do material reciclado é usado para promover a formação dos funcionários, eventos públicos.

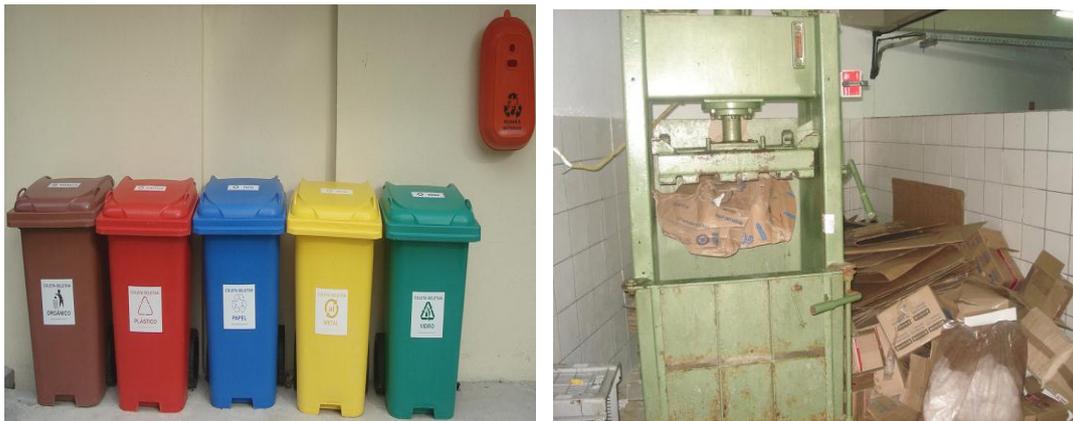


Figura 20: Ecoponto e Máquina de prensar papelão

“É feita a separação de papel, madeira, lâmpadas, plásticos e todo esse material é enviado para o Banco Real” (Hotel 3).

“ Há a separação de latas, papelão e garrafas PET. As latas são vendidas; quanto ao papelão e às garrafas PET são doadas para uma cooperativa de catadores localizada na vila de Porto” (Hotel 4).

“Além de separar os resíduos sólidos por meio de triagem e depois revendê-los, é reaproveitado o resíduo orgânico para produção de adubo” (Hotel 6).

Como alternativa de minimização dos impactos causados pelos resíduos sólidos, a adoção de práticas de reutilização e reciclagem do lixo, permite também o reaproveitamento do produto de maneira a valorizá-lo, como por exemplo no caso do Hotel 7:

“ O hotel faz separação dos resíduos e recicla alguns destes materiais para ser usados em oficinas de artes com as crianças”.

No entanto, o representante do Hotel 2, que só faz a separação do lixo e espera que o serviço público faça a recolha, salientou que a recolha pública de carácter selectivo de resíduo é ineficiente.

Dados do IBGE (2004) mencionam que o indicador ‘recolha selectiva de lixo’ mostra números incipientes. Somente 2% dos resíduos produzidos no país são recolhidos selectivamente; apenas 6% das residências são atendidas por serviços de recolha selectiva, que existem em apenas 8,2% dos municípios brasileiros.

“Mesmo que o lixo do hotel seja separado, será tudo misturado dentro do caminhão que faz o serviço da recolha” (Hotel 4).

No caso do Hotel 5 a pessoa responsável pela limpeza do quarto separa o resíduo seco do húmido. Mas é óbvio que é sempre necessária uma maior dedicação e formação de todos os funcionários, a fim de consciencializá-los da importância desta prática de modo a não haver falhas no processo.

Estas práticas não seriam apenas a principal solução para a problemática da destinação dos resíduos, pois nem todos os materiais são economicamente recicláveis. No entanto, vários benefícios que resultam deste processo, o qual deve ser explorado pelos gestores do hotel, passam pela consciencialização dos indivíduos que são envolvidas nesta prática; a renovação dos recursos naturais e a necessidade da sua protecção; a criação de emprego e produto a diminuição da poluição do solo e da água bem como, a diminuição dos resíduos nos aterros sanitários.

Faz recolha e encaminhamento de resíduos especiais (óleo usado, pilhas, baterias, tinteiros de impressora, lâmpadas, alumínio)?

A maioria dos entrevistados reconhece a importância da recolha e encaminhamento dos resíduos especiais. Apenas um, informou que não faz a recolha deste tipo de material.

Para evitar a perda da qualidade ambiental é importante que esta prática seja feita de maneira eficaz, monitorizada e controlada. Os resíduos especiais devem ser separados dos outros tipos de resíduos. É importante que seja promovido um trabalho

de recolha, armazenamento e exportação deste material dando-lhe um destino adequado.

De acordo com a resolução do CONAMA nº 257 são considerados impactos negativos causados ao meio ambiente pela rejeição inadequada de pilhas e baterias, pois detêm materiais de risco, como mercúrio, zinco e cádmio, que podem contaminar o meio natural. Há necessidade de disciplinar a rejeição e a gestão ambiental destes materiais, no que tange à recolha, reutilização, reciclagem, tratamento e a disposição final adequados.



Figura 21: Recolha de lixo especial nos Hotéis 2 e 4

Contrastando com o que está estabelecido pelas normas ambientais brasileiras, não existe a preocupação com o destino final destes materiais, o entrevistado do Hotel 4 responsabiliza os serviços públicos pela ausência de recolha dos mesmos:

“O hotel faz a separação destes materiais, mas como não há colecta selectiva pública para esta prática, todo o resíduo fica misturado no final.”

A política nacional brasileira de resíduos sólidos, dentro do conceito de responsabilidade compartilhada, estabelece as bases para uma prática conhecida como: logística reversa. Trata-se da recuperação de materiais após o consumo, dando continuidade ao seu ciclo de vida como material para o fabrico de novos produtos,

tais como: agro tóxicos, pilhas e baterias, pneus, óleos lubrificantes, lâmpadas, embalagens em geral e produtos electrónicos e seus componentes, como arcas frigoríficas, televisores, telemóveis, computadores e impressoras.

A posição de alguns hotéis envolvidos nesta pesquisa tem práticas congruentes como o que foi esclarecido acima:

“As pilhas são encaminhadas para um Banco, o óleo para uma empresa privada, e a cada 15 dias enviam o alumínio para um Hospital do Recife” (Hotel 2).

Além da preocupação com a separação e o destino correcto dos resíduos, é importante verificar se as empresas de recolha de resíduos estão habilitadas para este fim. Dois dos entrevistados responderam que têm a preocupação de saber se a empresa que faz a recolha dos resíduos está certificada para este efeito.

“O óleo, lâmpadas, alumínio, embalagens são enviados para uma empresa com ‘certificação’ ambiental; as pilhas são encaminhadas para o Hospital do IMIP³¹” (Hotel 1).

“Lâmpadas, pilhas, óleo usado e alumínio, são enviados para empresas privadas. A empresa que recolhe o óleo tem uma certificação do CPRH. As lâmpadas inúteis são descartadas para fazer a descontaminação do mercúrio” (Hotel 3).

Foi possível observar a preocupação dos funcionários do Hotel 5 na procura de alternativas para minimizar a produção destes materiais:

“Não usamos tinteiros para impressoras, alugamos impressoras à laser.”

Um outro factor importante é a supervisão da quantidade dos resíduos perigosos, dentro de uma unidade hoteleira. É de essencial relevância a avaliação de medidas de redução de resíduos e após este processo a elaboração de relatório de controlo visando a diminuição da produção do material. Desta forma é possível contribuir para o aumento do desempenho ambiental da empresa, como também, para a diferenciação da empresa com relação ao compromisso sócio-ambiental.

³¹Instituto de Medicina Infantil de Pernambuco.

Faz uso de compostagem para reaproveitamento dos resíduos orgânicos?

De acordo com as informações recolhidas a compostagem de resíduos orgânicos, provenientes da área de alimentação e do jardim, é uma prática quase inexistente nos hotéis pesquisados. Foi observada uma falta de consciencialização na maioria dos inquiridos sobre este assunto e uma carência de conhecimento sobre os possíveis impactos que os resíduos orgânicos podem causar na natureza.

“Não há área específica para a prática de compostagem” (Hotel 3).

“Não temos preocupação com esse tipo de lixo” (Hotel 7).

“Ainda não temos projectos para essa finalidade” (Hotel 9).

O representante do Hotel 1 afirmou que há projectos futuros para a implementação da prática, e que a espaço reservado para a compostagem já está em construção.



Figura 22: Projecto futuro de compostagem no Hotel 1

O processo de valorização do resíduo orgânico por compostagem foi identificado apenas no Hotel 6, o qual beneficia da produção de adubo orgânico, utilizado na manutenção do próprio jardim.

“Quando aplicada em jardins, o adubo resultante do processo de compostagem reduz a procura de insumos químicos e melhora sensivelmente a qualidade dos nutrientes presentes no solo” (Hotel 6).

No processo de decomposição do lixo orgânico é produzido o chorume, um líquido viscoso, de cheiro forte e desagradável. É também um elemento que pode provocar a contaminação do solo e das águas (rios, lagos, lençóis freáticos).

A prática da compostagem propicia uma destinação ambientalmente recomendável do lixo orgânico, pois evita que este material seja recolhido pelos serviços públicos de recolha de resíduos e lançado em aterros sanitários, contribuindo para aliviar a sua frequente sobrecarga.



Figura 23: Compostagem/ Informativo sobre a prática no hotel 6

6.3.1. O quadro a seguir apresenta os pontos fortes e fracos das respostas analisadas, ao nível das Práticas de Gestão Ambiental nas unidades hoteleiras estudadas.

Política ambiental

Pontos fortes:

- Incentivo aos clientes pelo baixo consumo de água e energia;
- Implementação, numa unidade hoteleira diagnosticada, de um Sistema de Gestão Ambiental e certificada pelo sistema NIH-54;
- Existência, num hotel, de comunicação aos clientes e colaboradores sobre a política ambiental da unidade hoteleira;
- Em algumas unidades hoteleiras existem um responsável para tratar das questões ambientais, muitas vezes na área de manutenção, embora não esteja de uma forma geral formalmente designado e, na maior parte dos casos, a sua acção se restrinja a questões de manutenção e racionalização do consumo de água e energia;
- Uso do Gás Ecológico HFC R410 com a finalidade de diminuir a emissão de gases de efeito estufa.

Pontos fracos:

- A maioria das unidades não tem definida uma política de Gestão Ambiental;
- Inexistência de metas para melhorias de questões ambientais;
- Carência de formação ambiental com funcionários pertencentes aos diversos departamentos do hotel;
- Comunicação da política ambiental da organização aos clientes pouco visível;
- Ausência quase generalizada de um responsável pelos aspectos ambientais

Consumo de energia

Pontos fortes:

- Uso de novas tecnologias para diminuir os gastos com energia;
- Uso de medidor individual de energia, por uma unidade hoteleira, para o controlo do consumo;
- Uso de energia fornecida por geradores nos horários de pico

Pontos fracos:

- Em algumas unidades hoteleiras não há criação de metas para diminuir o consumo de energia;
- Não utilização de fontes alternativas de energia, na maioria dos casos dos hotéis entrevistados.

Consumo da água**Pontos fortes:**

- Implementação de medidas para a redução do consumo de água mediante o uso de tecnologia que favorece o baixo consumo, como por exemplo: torneiras com aparelhos de controlo de fluxo, autoclismo de baixo consumo, incentivam a reutilização de roupa de banho e cama, etc.
- Controle da rega e rega automático, por parte de uma unidade hoteleira;
- Uso de hidrómetro, por parte de uma unidade hoteleira;
- Uso de comunicação gráfica para incentivar os hóspedes a diminuïrem o consumo de água;
- Preocupação com o tratamento das águas residuais, por parte da maioria das unidades hoteleiras.
- Uso de água residual tratada, por parte de uma unidade hoteleira, para a rega de espaços verdes.

Pontos fracos

- Desinteresse, por parte dos responsáveis dos hotéis, em não reutilizar águas residuais, a fim de atender o consumo das lavadeiras e regas, por exemplo;
- Não utilização da água da chuva como um suporte para o abastecimento.

Gestão dos resíduos**Pontos fortes:**

- Separação e recolha adequada do lixo em alguns hotéis;
- Consciencialização dos hóspedes e funcionários sobre o assunto;

- Prática de compostagem, por parte de uma unidade hoteleira;

Pontos fracos:

- Falta de interesse pela prática de compostagem, por parte da maioria dos hotéis pesquisados;
- Destino incorrecto dos resíduos especiais;
- Falta de formação dos funcionários sobre a importância da separação dos resíduos.
- Escassez da prática de armazenamento, recolha, tratamento e destino final dos resíduos especiais e perigosos, por parte da maioria dos hotéis pesquisados.

Quadro 6: Pontos fortes e fracos da análise dos dados

Grupo III

Atitude dos gestores para a gestão ambiental

As questões 19, 20 e 21, de escolha múltipla, representam opiniões relevantes dos entrevistados, sobre práticas ambientais adoptadas nas unidades hoteleiras pesquisadas. Estas questões procuram responder a dois objectivos específicos deste estudo e referem-se às motivações dos gestores para a implementação das Práticas de Gestão Ambiental e às barreiras enfrentadas neste âmbito de execução.

A adopção de medidas de protecção ambiental já realizadas nas unidades hoteleiras, são motivadas a:

Nesta questão os gestores assinalaram apenas as opções que indicavam à realidade das unidades hoteleiras, nomeadamente aos benefícios associados à PGA já adoptada. A tabela seguinte resume os resultados obtidos durante as entrevistas de acordo com a realidade dos alojamentos turísticos pesquisados e mediante as opções detalhadas no gráfico 7:

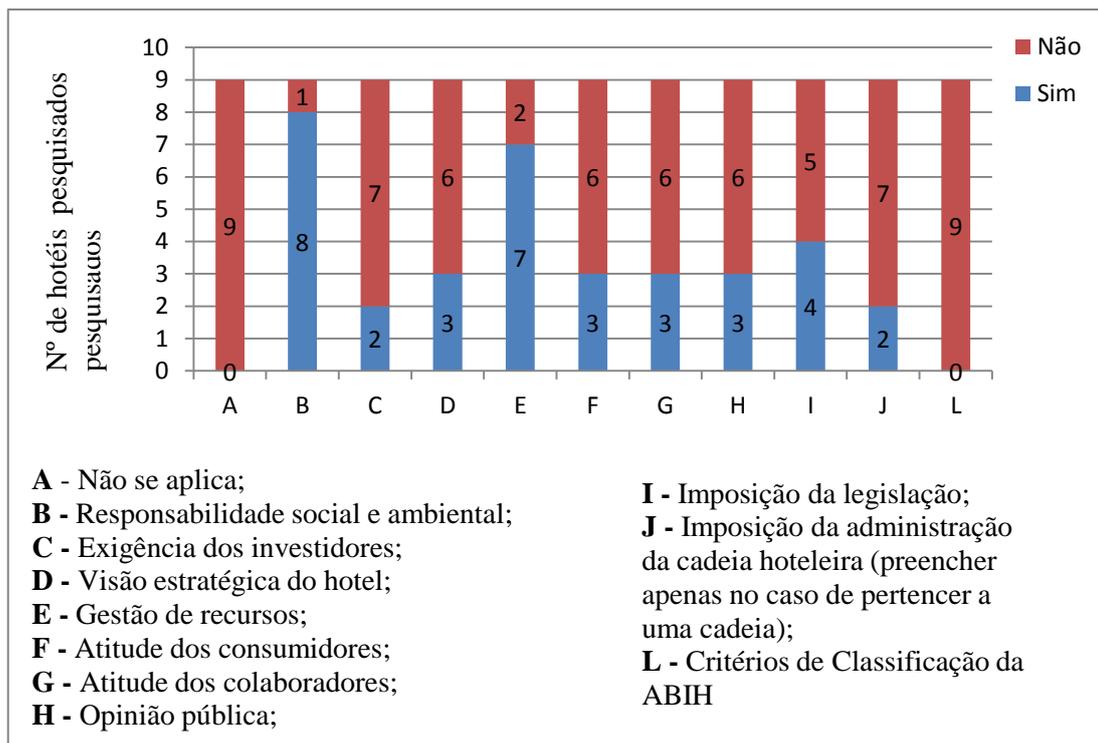


Gráfico 7: Medidas de protecção ambiental.

Fonte: Elaboração própria a partir de entrevista.

Os resultados desta pesquisa revelam que os gerentes dos hotéis consideram a *responsabilidade social e ambiental* como a principal motivação da adopção de práticas ambientais. Essa preocupação poderá influenciá-los a gerir os impactos causados pela actividade do hotel sobre o ambiente e predispô-los a implementar um Sistema de Gestão Ambiental.

A *gestão de recursos* é a segunda motivação dos gerentes em adoptarem a PGA. Esta referência mostra que além da preocupação com a preservação das questões ambientais, as acções realizadas para prover a economia dos recursos se dá à economia do seu uso. Uma vez que a indústria hoteleira depende da disponibilidade dos recursos naturais, é justificável o investimento em novas tecnologias para a diminuição do uso de água e energia, como também o trabalho intensivo de reciclagem³².

³²Na secção 2.3 são listados os aspectos importantes da gestão dos recursos.

Os gerentes não consideram as *exigências dos investidores e imposição da administração da cadeia hoteleira* como um aspecto que influenciam na adopção das práticas de protecção ambiental. Este facto leva a concluir que os gerentes têm independência em aderir um SGA dentro do hotel.

Quais são os factores que poderiam incentivar o empreendimento a utilizar Práticas de Gestão Ambiental?

Para esta questão foram atribuídos 10 factores que poderiam ser considerados, como um incentivo para a adopção da PGA. Os resultados assinalados pelos gestores podem ser observados no gráfico 8:

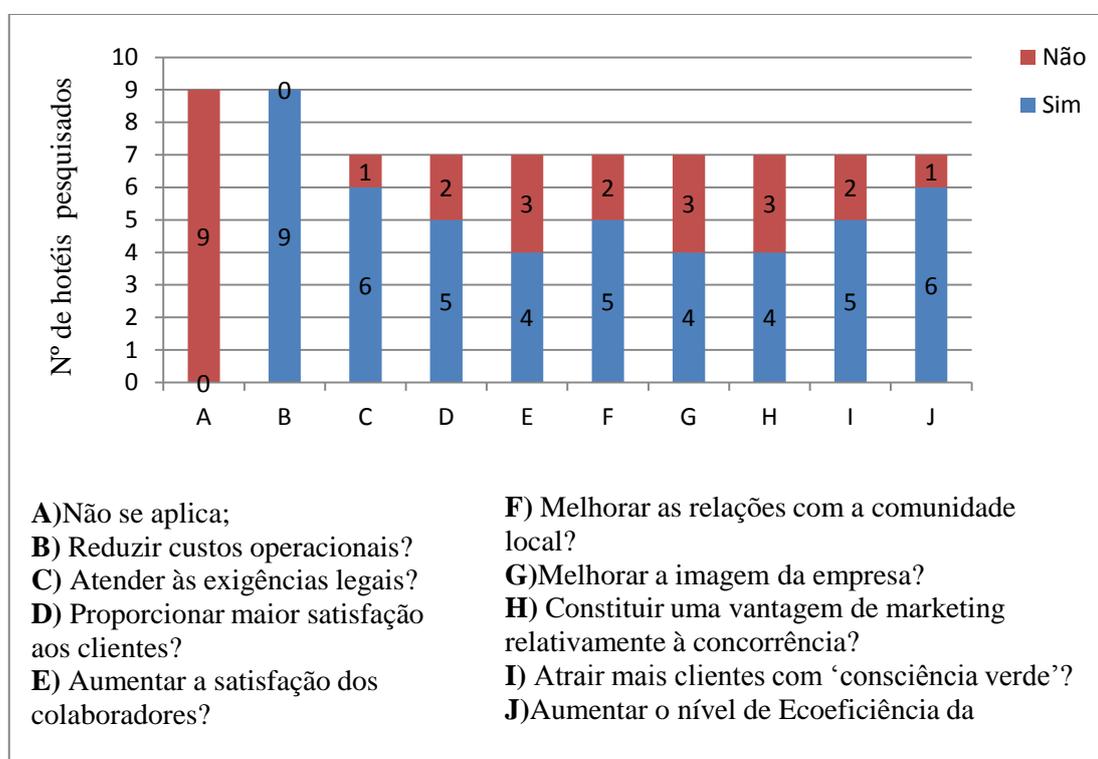


Gráfico 8: Factores de incentivo à PGA.

Fonte: Elaboração própria a partir de entrevista.

Dos dez factores listados, a totalidade dos entrevistados responderam como factor principal da adopção de PGA a *redução dos custos operacionais*, isto implica que na opinião dos gestores a questão económica está acima das questões ambientais. Já os factores *Atender às exigências legais* e *Aumentar o nível de Ecoeficiência da empresa* foram indicados como os segundos factores mais importantes. Os factores

seguintes apontados pelos gerentes foram: *proporcionar maior satisfação aos clientes, melhorar as relações com a comunidade local e atrair mais clientes com 'consciência verde'*. Já os que menos tiveram relevância foram os factores: *Melhorar a imagem da empresa e Constituir uma vantagem de marketing relativamente à concorrência*³³.

Os gerentes responderam unanimemente que o principal factor relacionado à adopção de PGA está relacionado com a *Redução de custos operacionais*. Esta resposta é consistente com outras pesquisas realizadas em outras partes do mundo como razão mais importante para utilizar a PGA (Penny, 2007; Ayuso, 2007; Rivera, 2002 apud Ustad, 2010, p. 87). Este resultado coincide com o do estudo de Bohdanowicz (2005) no qual concluiu que a redução de custos operacionais é o principal motivo que incentiva os hotéis a serem mais pró-activos em defesa do ambiente.

A implementação de medidas de gestão ambiental representa melhorias no desempenho ambiental e proporciona também vantagens futuras para a unidade hoteleira, designadamente, através de uma redução dos custos de operação (AREAM, 2002).

Foi observado que *atender às exigências legais* representou o segundo factor mais importante dos entrevistados. O cumprimento dos requisitos legais diminui a probabilidade da ocorrência de prejuízo ao ambiente, estabelece segurança aos hóspedes e funcionários, como também condiciona um melhor desempenho ambiental da empresa. Chan (2008) afirma que a imposição da legislação é um factor importante para influenciar o hotel a adoptar uma certificação ambiental tipo ISO 14001.

Aumentar o nível de ecoeficiência da empresa foi representado como o terceiro factor que influencia os hotéis a tomarem decisões ambientalmente sustentáveis. Segundo o Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS n.d.), a ecoeficiência é o uso mais eficiente e racional de

³³O representante do Hotel 7 contemplou a resposta no espaço 'outro': "Contribuir com a qualidade e manutenção do meio ambiente".

matérias-primas e energia, a fim de reduzir os custos económicos e os impactos ambientais. O conceito sugere a existência de uma significativa relação entre o uso eficiente dos recursos (que leva a produtividade e lucro) e responsabilidade ambiental.

Bohdanwicz (2005) concluiu na sua pesquisa que o uso eficiente de medidas de protecção ambiental na rotina diária do hotel influenciou na diminuição significativa no consumo dos recursos. A autora ainda observou entre os anos de 1996 a 2003, o desempenho ambiental da rede de hotéis *Scadic* na Suécia, melhorou significativamente. O consumo de energia (em KWh/m²) diminuiu em 19%, no mesmo período o consumo de água (Litro /hóspede por noite) foi reduzido em 6% e a geração de resíduos (em Quilogramas/ hóspede por noite) em 48%.

Foi realçado também em terceiro lugar as opções *Atrair mais clientes com consciência verde, Proporcionar maior satisfação aos clientes*.

A consciência e respeito pelo ambiente natural têm produzido modificações na procura e no comportamento dos turistas que, cada vez mais, optam por produtos turísticos que integrem valores ambientais e ecológicos (Souza, 2010, p.35). De acordo com informações do Turismo de Portugal, IP (2006), assiste-se actualmente ao emergir de um segmento de mercado extremamente exigente em matéria de qualidade ambiental dos destinos turísticos, cujos turistas tem sido designado por “novo“ turista e também por turista ”verde”. Moiteiro (2007) afirma que o aumento das preocupações ambientais da sociedade em geral passaram a sentir necessidades de mais e melhor informação relativa ao desempenho ambiental dos destinos turísticos e operadores turísticos de maneira a fazerem férias ambientalmente mais responsáveis.

Melhorar as relações com a comunidade local também foi apontado como um terceiro factor mais importante para a adopção de PGA. O estabelecimento hoteleiro que pretende adoptar PGA afectará directamente às comunidades vizinhas. Práticas de preservação dos recursos naturais como por exemplo gestão das águas residuais assegura a boa qualidade dos mananciais de água doce, o uso de compostagem e solução para o destino final do lixo garantem menos problemas com a saúde dos indivíduos da região. Kirk (1998) considerou que um dos benefícios em

adoptar PGA é a melhoria das relações com a comunidade local e Ustad (2010) teve 80% dos gerentes consideraram que a adoptaram a PGA com a finalidade de apoiar a comunidade local.

Apesar de muitas empresas atribuírem o ‘*marketing verde*’ como uma mais-valia, nesta pesquisa este aspecto não se mostrou relevante. Kirk (1998) reitera a importância em termos de *marketing*, argumentado que faz sentido adoptar uma política de protecção ambiental, pois os impactes positivos podem resultar na atribuição de prémios que distinguem os hotéis pelas iniciativas ambientais adoptadas, atraindo assim, mais clientes.

Quais seriam as barreiras para a não promoção de Práticas de Gestão Ambiental nos hotéis?

Para esta questão foram atribuídos 7 factores que poderiam ser considerados, como uma barreira a não adopção da PGA. Os resultados assinalados pelos gestores podem ser observados no gráfico 9:

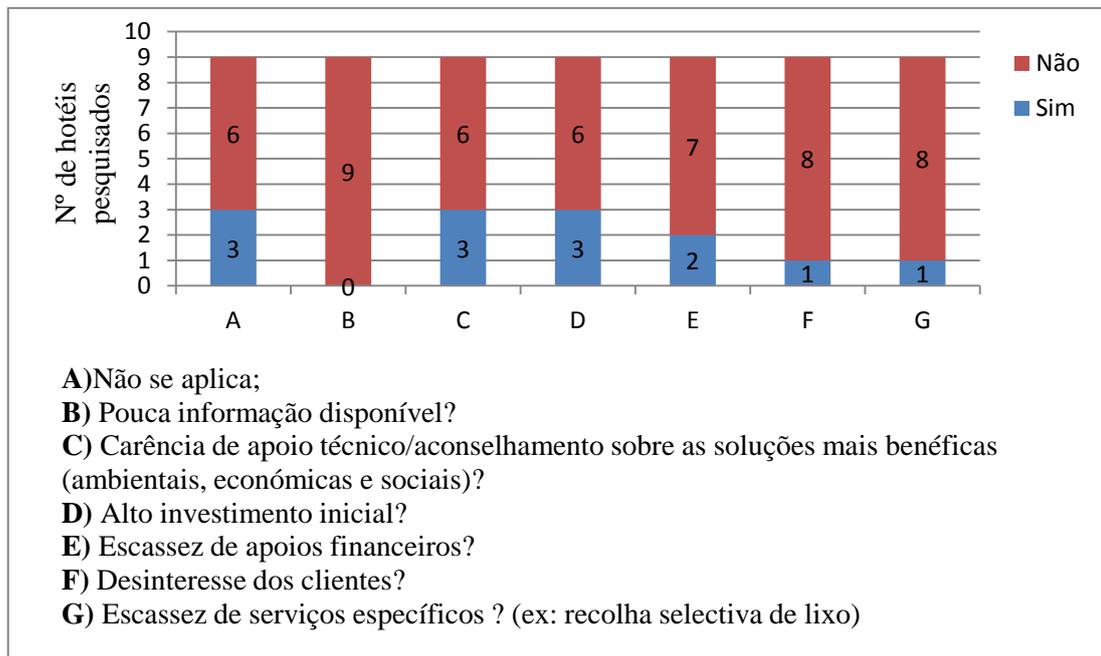


Gráfico 9: Barreiras para a não realização de PGA.

Fonte: Elaboração própria a partir de entrevista.

Dos sete factores listados, três dos entrevistados consideraram não existir *nenhuma barreira*. Este resultado leva a um questionamento: mesmo não havendo nenhuma barreira, porque é feito tão pouco a nível da promoção da PGA nos diferentes sectores do hotel? Esta resposta leva a concluir que há uma aparente falta de interesse, por parte dos gestores, em desenvolver práticas que promovam a ecoeficiência da empresa. Importa que os responsáveis dos hotéis estejam conscientes dos vários benefícios resultantes da gestão eficiente dos recursos, que para além das vantagens económicas, resulta também na protecção do meio natural.

Três dos gestores apontaram a *carência de apoio técnico/aconselhamento sobre as soluções mais benéficas e alto investimento inicial*, estes factores foram considerados os mais relevantes para responder esta pergunta.

Já os que tiveram menos destaque foram: *escassez de apoios financeiros, desinteresse dos clientes e escassez de serviços específicos*.

Os entrevistados apontaram como principal barreira para a não adopção de PGA a *carência de técnico/aconselhamento*. Massoud et al. (2010) considera que a falta de aconselhamento profissional é um factor que agrava a não adopção de PGA. O autor considera que do ponto de vista empresarial, a decisão de investir em instrumentos de Gestão Ambiental são mais propensos se os benefícios superam os custos. Desta forma, sem uma compressão clara dos benefícios ambientais, no qual o retorno financeiro não é rápido ou facilmente quantificável, a opção de adoptar um padrão ambientalmente responsável pode ser injustificável.

Mas soluções como o exemplo do hotel Nikko, em Hong Kong, que criou uma cooperação com universidades são um bom exemplo para promover a criação de novas técnicas benéficas da preservação do ambiente (Hotel Nikko Hong Kong, 1999).

Um outro entrave identificado pelos entrevistados é o *alto investimento inicial*. Esta barreira foi classificada em segundo lugar pelos gerentes dos hotéis entrevistados. Este resultado coincide com o estudo de Bohdanwicz (2005) afirmando que na opinião dos gerentes a implementação de medidas ambientais são proibitivamente. O uso de novas tecnologias eficientes pode requerer altos

investimentos iniciais, mas a longo prazo estes investimentos são rentáveis (Chan, 2008).

Apesar de caras, as organizações sentem a necessidade de investir em novas tecnologias como uma ferramenta de apoio para diminuir os custos e o consumo dos recursos naturais. A eficácia para o progresso do uso de Práticas de Gestão Ambiental está relacionado ao uso de ferramentas de apoio e isto inclui tecnologia, como sensores de presença, painéis de energia solar, uso de lâmpadas de baixo consumo.

O factor *escassez de apoio financeiro* não foi apontado entre os entrevistados como uma das principais barreiras de implementação de PGA. Este resultado contraria por exemplo, o resultado da pesquisa de Massoud et al. (2010) no qual identificou que pouco apoio financeiro é uma barreira para não implementação de práticas de gestão ambiental. Bohdanowicz (2005) menciona que, na opinião de alguns gestores de hotéis, as acções pró-ecológicas são demasiado dispendiosas, e que os sistemas de apoio financeiro existentes em países organizados, como subsídios, empréstimos, redução de impostos, incentivam a sua adopção.

Na pesquisa realizada por Chan (2008) considerou a “falta de conhecimento” como a terceira barreira mais importante para os gestores de hotel em Hong Kong. Por outro lado, na investigação de Ustad (2010) houve uma divisão de pensamento sobre a “falta de conhecimento” em adoptar práticas de gestão ambiental. Entre os entrevistados, 38% encaram como uma barreira, enquanto 37% não concordam com este ponto de vista. Por outro lado, neste estudo, os entrevistados não consideram o factor: *pouca informação disponível* como uma barreira de adopção de práticas de gestão ambiental. Isto leva a concluir que os gestores dos hotéis de Porto de Galinhas e áreas vizinhas, podem possuir o conhecimento da existência de informações e vários instrumentos disponíveis para iniciar actividade de Gestão Ambiental.

Os resultados deste estudo devem ser vistos como um passo preliminar para compreender as barreiras para a adopção de PGA em hotéis e *Resorts*.

Seguidamente apresentam-se duas tabelas de síntese relativamente às respostas do inquérito:

O quadro 5 apresenta uma síntese das opiniões dos entrevistados, disposta em quatro grupos de questões, colocadas por eixo temático:

Eixo Temático	DESCRIÇÃO (Eixos sub-temáticos)	Hotel 1	Hotel 2	Hotel 3	Hotel 4	Hotel 5	Hotel 6	Hotel 7	Hotel 8	Hotel 9
1. Política de Gestão Ambiental	Política de Gestão Ambiental	Existe	Não Existe	Não Existe	Não Existe	Negativo com projectos de melhorias futuras	Negativo com projectos de melhorias futuras	Existe	Não Existe	Não Existe
	Certificação Ambiental	Negativo com projectos de melhorias futuras	Não Existe	Não Existe	Não Existe	Não Existe	Negativo com projectos de melhorias futuras	Não sabe a resposta	Não Existe	Não Existe
	Metas de diminuição do consumo de Recursos Naturais	Existe	Negativo com projectos de melhorias futuras	Negativo com projectos de melhorias futuras	Negativo com projectos de melhorias futuras	Existe	Negativo com projectos de melhorias futuras	Existe	Não Existe	Não Existe
	Treinamento de Funcionários com questões ambientais	Existe	Negativo com projectos de melhorias futuras	Existe	Negativo com projectos de melhorias futuras	Não Existe				
	Estudo de Impacto Ambiental	Não sabe a resposta	Não Existe	Existe	Não Existe	Não Existe	Existe	Não sabe a resposta	Não sabe a resposta	Existe
	Apoio projectos locais	Existe	Negativo com projectos de melhorias futuras	Não Existe	Existe					
	Informação de Desempenho Ambiental	Não Existe	Não sabe a resposta	Não Existe	Não Existe					
	Redução emissão de gases efeito Estufa	Existe	Existe	Existe	Negativo com projectos de melhorias futuras	Negativo com projectos de melhorias futuras	Não sabe a resposta	Não Existe	Não Existe	Não Existe
2. Gestão do Uso de Energia	Controle do consumo de Energia	Negativo com projectos de melhorias futuras	Existe	Existe						
	Utilização de Fontes alternativas de energia	Não Existe	Existe	Não Existe	Não Existe	Não Existe				
3. Gestão do uso da Água	Racionalização do consumo da água	Existe	Não Existe	Negativo com projectos de melhorias futuras	Negativo com projectos de melhorias futuras	Existe	Existe	Existe	Existe	Existe
	Implantação do tratamento da água	Existe	Existe	Negativo com projectos de melhorias futuras	Existe	Existe	Existe	Existe	Não sabe a resposta	Existe
	Monitorização do controle de efluentes líquidos	Existe	Negativo com projectos de melhorias futuras	Existe	Negativo com projectos de melhorias futuras	Existe	Existe	Existe	Não sabe a resposta	Existe
	Reutilização de águas usadas	Não Existe	Não Existe	Não Existe	Existe	Não Existe	Existe	Não Existe	Não Existe	Não Existe
	Utiliza água da chuva	Não Existe	Não Existe							
4. Gestão de Resíduos	Práticas de minimização dos resíduos	Existe	Não Existe	Existe						
	Recolha e encaminhamento de resíduos especiais (Pilhas, Óleo Usado)	Existe	Existe	Existe	Negativo com projectos de melhorias futuras	Negativo com projectos de melhorias futuras	Existe	Existe	Não Existe	Existe
	Uso de compostagem	Negativo com projectos de melhorias futuras	Não Existe	Não Existe	Não Existe	Não Existe	Existe	Não Existe	Não Existe	Não Existe

Existe
 Não Existe
 Não sabe a resposta
 Negativo com projectos de melhorias futuras

Quadro 7: Tabela de síntese das opiniões dos entrevistados; /Fonte: Elaboração própria a partir de entrevista.

O quadro 6 apresenta uma síntese das opiniões dos entrevistados, nas questões de múltipla escolha, divididas em três grupos; colocadas por eixo temático:

Eixo Temático	DESCRIÇÃO (Eixo sub-temáticos)	Hotel 1	Hotel 2	Hotel 3	Hotel 4	Hotel 5	Hotel 6	Hotel 7	Hotel 8	Hotel 9
	Responsabilidade social e ambiental									
	Exigência dos investidores									
	Visão Estratégica do Hotel									
	Gestão de recursos									
	Atitude dos consumidores									
	Atitude dos colaboradores									
	Opinião pública									
	Imposição da legislação									
	Imposição da administração da Cadeia hoteleira									
	Crítérios de Classificação da ABIH									
	Redução de custos operacionais									
	Exigência legais									
	Maior satisfação dos clientes									
	Satisfação dos colaboradores									
	Melhor relacionamento com a comunidade local									
	Melhorar a imagem da empresa									
	Vantagens em relação à concorrência									
	Atrair clientes verdes									
	Aumentar a Ecoeficiência da empresa									
	Pouca informação disponível									
	Carência de apoio técnico sobre soluções benéficas									
	Alto investimento inicial									
	Escassez de apoio financeiro									
	Desinteresse dos clientes									
	Informação de Desempenho Ambiental									
	Escassez de Serviços específicos(Recolha selectiva de lixo)									

Não
Sim

Quadro 8: Tabela de síntese das opiniões dos entrevistados

6.4. Síntese

Relativamente à adopção de uma política de gestão ambiental, quatro dos inquiridos responderam que adoptam a este tipo de medida. No entanto, quando foram analisadas as respostas relacionadas a esta temática observou-se que os hotéis não têm uma política formal que atende aos critérios da gestão ambiental. No entanto há um destaque para as práticas voltadas para minimização de energia e água.

Verificou-se que a aceitação de um selo ou certificado ambiental não é uma realidade nos hotéis da amostra. Apenas uma unidade hoteleira afirmou atender aos critérios da NIH-54.

A análise revelou que oito dos hotéis pesquisados investem em formação com os funcionários para sensibilizá-los de boas práticas ambientais. Contudo, observou-se que este tipo de prática está voltado, de forma geral, para os funcionários da área de manutenção com a finalidade de promover a qualidade do processo de trabalho. Detectou-se que as formações com os funcionários voltadas para a redução dos impactos ambientais, concentram-se nas práticas de gestão dos resíduos, desperdício de energia e água, visando a economia dos custos e não propriamente a preservação com o meio. Um hotel da amostra, a partir do incentivo de um cliente, adoptou um comité que aborda questões ambientais dentro da empresa e motiva os funcionários a participarem voluntariamente do grupo denominado Ecologia. Ainda sobre a questão de formação, o Hotel 6, recebe a contribuição de uma empresa de consultoria ambiental para trabalhar questões de preservação dos recursos naturais com seus funcionários.

Quando questionado se o hotel apoia projectos locais em parceria com organizações ou instituições não-governamentais, oito dos entrevistados responderam que apoia algum projecto local. No entanto, quando analisadas as respostas, percebeu-se que não existem parcerias formais de apoio mas sim, cooperações esporádicas de ajuda à comunidade local e oferta de emprego aos indivíduos da região.

Quanto à disponibilização da informação sobre o desempenho ambiental da empresa, apenas um dos entrevistados afirmou adoptar esta prática. No entanto, observou-se que há o uso de brochuras de incentivo aos hóspedes para diminuir

no consumo da água. Este aspecto realça a preocupação que o hotel tem em investir na diminuição do consumo dos recursos naturais.

Relativamente à gestão do consumo da água, de energia e resíduos são as áreas que revelam maior destaque. O interesse por uso de tecnologias para incentivar a diminuição do consumo dos recursos, é uma preocupação presente na maioria dos hotéis inqueridos. Tais resultados são coincidentes com os das pesquisas desenvolvidas por Kirk (1998), Bohdanowicz (2006-a), Lee et al. (2006), Viegas (2008), salientando a preferência por áreas que permitem reduzir mais custos operacionais e as que revelam ter mais impacte no meio ambiente.

Também foram identificadas práticas que, apesar de não exigirem um esforço financeiro relevantes, são pouco implementadas, como por exemplo: compostagem e reutilização das águas pluviais ou águas usadas. Os motivos que justificam tal situação podem ser explicados pela falta de interesse da administração e/ou funcionários em geral. Sampaio *et al.* (2008) afirmam que o tipo de iniciativa pode variar em função da pessoa que assume a gestão de uma unidade hoteleira, estando associada a diversos factores, nomeadamente a características sócio-demográficas, ao nível de formação académica, profissional, etc.

No que diz respeito aos factores que influenciam a adopção de PGA, e nomeadamente aos benefícios associados às práticas já adoptadas, destacam-se as opções “responsabilidade social e ambiental” e “gestão dos recursos”.

Relativamente aos factores que podem incentivar a utilizar a PGA, verificou-se que “a redução dos custos operacionais” é a causa principal. Isto implica que na opinião dos gestores a questão económica sobressai sobre a preocupação ambiental e de certa forma, este resultado contradiz com as respostas da questão ‘benefícios das Práticas de Gestão Ambiental já implementadas. “Melhorar a Imagem da empresa em função de uma imagem ecológica” foi o factor apontado pelos gestores com menos relevância, neste quesito. Segundo os resultados da investigação de Kirk (1998) promover as relações públicas é o aspecto mais importante para os gestores hoteleiros. Tal resultado sugere que, uma vez que estão localizados numa área com grande potencial turístico, os responsáveis dos hotéis não sentem a necessidade em atender aos turistas ‘verdes’.

Sobre os factores que se afiguram como barreira à adopção de PGA, três dos entrevistados consideram não existir nenhuma barreira. Este resultado leva a questionar o porque que ainda é feito tão pouco à nível da promoção da PGA. Isto leva a concluir que há uma aparente falta de interesse, por parte dos directores em promover a ecoeficiência da empresa.

6.5. Limitações da pesquisa

Salientam-se como uma limitação a reduzida taxa de resposta inicial, uma vez que foi difícil obter a colaboração dos gestores das diferentes unidades hoteleiras localizadas no litoral sul de Pernambuco.

Outra limitação da presente investigação prende-se com o facto de não se ter entrevistado um maior número de gerentes de áreas diferentes da mesma unidade hoteleiras, devido às restrições de tempo. Este factor seria relevante, pois possibilitaria uma análise comparativa entre os hotéis do nível de conhecimento da implementação da PGA e os factores que interferem na sua aceitação.

Por fim, os resultados seriam diferentes se fosse feita uma análise estatística, tais como análise de correlação entre as diferentes variáveis, para verificar as diferenças existentes entre as amostras identificadas, em termos de áreas de actuação e nível de implementação de PGA. Devido às limitações do número reduzido da amostra não se justificou o uso desta ferramenta.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa adoptou uma abordagem descritiva buscando realçar as Práticas de Gestão Ambiental, já adoptadas por diferentes unidades hoteleiras, e suas vantagens a fim de oferecer uma base de dados para os hoteleiros e pesquisadores da área.

Percebeu-se que a maioria das unidades hoteleiras pesquisadas não sentiu ainda a necessidade de implementar um Sistema formal de Gestão Ambiental. Este facto fica evidenciado pela fraca iniciativa dos administradores em atender aos requisitos da política de gestão ambiental, tais como: a comunicação da política ambiental o hotel aos clientes e a formação do pessoal da unidade sobre questões ambientais. Existem, no entanto, alguns gestores de hotéis que, fruto da sua sensibilidade ambiental e conscientes das vantagens decorrentes da implementação de práticas ‘verdes’, já realizam algumas práticas que promovem a preservação dos recursos naturais. Conclui-se que o sentimento de propagara qualidade ambiental do produto turístico, não é o objectivo principal das empresas inquiridas.

A procura do desenvolvimento sustentável deve ser uma aposta decisiva do sector hoteleiro, já que da sua actividade decorrem impactes negativos que afectam o equilíbrio natural em que se insere e dele depende. Diante desta realidade, verifica-se a necessidade de haver maior exigência do poder público em elaborar normas que incentive o sector hoteleiro a adoptarem boas práticas, como também uma maior pressão dos turistas, principalmente àqueles com maior consciência ecológica, dando preferência aos hotéis que apostam na conservação ambiental. No entanto, os visitantes, só poderão fazer esta escolha se tiverem acesso às informações sobre o desempenho ambiental da empresa, através de internet, relatórios ou prospectos informativos.

A análise dos dados revelou que instrumentos usados para minimizar impactes negativos da actividade da empresa, como certificação ambiental, rótulos ecológicos e prémios de desempenho ambiental não têm tido prioridade na realidade da maioria dos hotéis pesquisados, apenas uma unidade possui certificação tipo NIH-54. Importa que os responsáveis dos hotéis estejam cientes das vantagens resultantes

destas ferramentas e que o uso eficaz dos recursos ajuda na redução dos custos económicos de uma organização (Bohdanowicz, 2008).

Os resultados revelaram que os hotéis têm um maior envolvimento na gestão de energia e resíduos e na conservação do uso da água. Este não é um dado surpreendente, uma vez que a água representa, tal como a energia, um dos gastos de funcionamento principais num hotel, podendo chegar a representar 15% dos gastos correntes (Viegas, 2008).

Verificou-se que há um interesse em implementar melhorias e medidas para redução do consumo dos recursos naturais mediante o uso de tecnologias. Quanto às práticas de gestão dos resíduos sólidos, todos os hotéis pesquisados realizam a separação destes materiais. Há um interesse em promover esta prática porque os hoteleiros lucram com a sua venda. Estes resultados reflectem a preocupação dos gestores em sobrepor a lógica económica às questões ambientais. Uma realidade já confirmada pelos próprios quando apontaram ‘redução dos custos operacionais’ como o principal factor que incentiva a utilização de PGA.

Na concepção dos entrevistados os factores que incentivam à adopção das melhores práticas, para além dos benefícios financeiros, visam igualmente a protecção do ambiente natural. Porém, ao avaliar as medidas de preservação ambiental já implementadas, conclui-se que estas estão relacionadas ao facto em atender às questões de carácter legal (ex.: o tratamento das águas residuais). Se os gestores têm o real interesse em promover práticas de preservação eles próprios podem começar por adoptar soluções alternativas como a compostagem, reutilização de águas usadas, separação dos resíduos especiais, etc.

Relativamente às barreiras enfrentadas em adoptar PGA, percebeu-se que os gestores inquiridos reconhecem a importância de um plano de gestão ambiental, porém, afirmam que o alto custo inicial limita as suas acções, assim como a necessidade de mão-de-obra especializada. Contudo, Chan (2008) evidencia a importância dos gestores conhecerem os benefícios associados à adopção de um SGA, tais como economia com custos e eficiência operacional.

Conclui-se que a concepção de promover a empresa mais ‘verde’ tem sido um assunto já dissipado na hotelaria da orla e proximidades de Porto de Galinhas. No

entanto, a sua formalização em busca de preservação da natureza e minimização dos impactes negativos da actividade da empresa deve ser direccionada pelas vertentes da Gestão Ambiental.

Para além da parte conceptual, os resultados deste estudo sugerem que os hotéis pesquisados tenham a necessidade de implementar práticas urgentes que envolvam:

a) Incorporação de instrumentos de SGA: ferramenta essencial que auxilia às organizações a fazer uso mais eficiente dos seus recursos, desenvolver processos mais limpos, gerir o ambiente natural de forma responsável e implementar acções preventivas. Com o SGA é possível obter um desempenho ambiental equilibrado e controlar os possíveis impactes ambientais associados às actividades da empresa. Neste processo importa realizar a verificação contínua da eficácia da gestão ambiental, incluindo a avaliação do cumprimento dos objectivos e metas propostos, da legislação e da adequabilidade das acções realizadas.

b) Promover a formação e/ou sensibilidade ambiental dos funcionários: difundir um programa de formação dos funcionários, pertencentes a diferentes áreas da unidade hoteleira, garantindo que os colaboradores possuam uma sensibilização ambiental. O exercício desta prática deve abordar as questões básicas sobre os benefícios da minimização dos impactes ambientais associados à actividade da organização, como também, à questão de redução dos custos, soluções de controlo do consumo dos recursos, etc. Daí a necessidade de criar uma equipa, representada por indivíduos de áreas distintas do hotel, que ajudem a gerir o programa, sendo que cada membro deste grupo tem a função de multiplicador (funcionários habilitados para difundir as práticas).

c) Adopção de rótulos ecológicos e certificações ambientais: com a finalidade de incentivar uma cultura e metodologias pró-activas para aumentar o desempenho ambiental e melhorar a imagem corporativa da empresa como ambientalmente responsável. Os sistemas de certificação existentes (entre voluntárias e obrigatórias) dentro da indústria do turismo podem ser vitais, elas são úteis na

promoção da equidade social e desenvolvimento sustentável. Este meio pode trazer vários benefícios para redução dos impactos ambientais causados pela actividade dos hotéis, através da alteração nos processos e no comportamento dos funcionários da organização, como também garantir o cumprimento da legislação e dos regulamentos ambientais.

d) Criação de um programa de Gestão Ambiental: dirigida pelos gestores do departamento de manutenção, pois são os que possuem conhecimentos específicos sobre as práticas ambientais realizadas no hotel, com a finalidade de difundir metodologias a adoptar pela organização para alcançar os objectivos e metas da política ambiental da empresa. Caberia ao Programa (1) elaborar uma política ambiental da unidade hoteleira, detalhando os objectivos e metas a atingir, em um determinado espaço de tempo; (2) atribuir responsabilidades aos funcionários pelo cumprimento dos objectivos do Programa; (3) definir os meios e os prazos para atingir o plano implementado.

7.1. Propostas de investigação futura

Os resultados deste estudo contribuem com novos conhecimentos sobre o estado actual da consciência de gestão ambiental na indústria hoteleira da orla e proximidades de Porto de Galinhas. As questões levantadas, bem como as limitações do estudo e a revisão da literatura fornecem indicações úteis para futuras pesquisas sobre o tema.

A primeira proposta de investigação é a inclusão dos funcionários e colaboradores na pesquisa, visto que as acções destes também interferem directamente nos impactes ambientais nas unidades hoteleiras. Com isto poder-se-ia estabelecer comparações objectivas no que diz respeito à implementação de PGA na organização.

Outro rumo possível para dar continuidade ao trabalho, seria orientar a pesquisa sobre a procura turística, com entrevistas aos hóspedes dos hotéis, permitindo avaliar a percepção do turista sobre a importância da implementação de boas práticas ambientais em hotéis.

A análise dos resultados constatou que o envolvimento da organização na adoção de PGA foi diferente em relação às pesquisas anteriores realizadas em áreas geográficas distintas. Isto significa que a Gestão Ambiental em hotéis está susceptível de ser afectadas por vários factores contextuais, como localização, sociais, económicas, etc. Desta forma, o estudo poderia ser igualmente completado se abrangesse um maior número de hotéis de diferentes municípios do Estado de Pernambuco, permitindo desenvolver comparações sobre PGA já implementadas.

BIBLIOGRAFIA

- Abranja N.; Almeida I. (2009). *Turismo e Sustentabilidade*. COGITUR, Lisboa, Portugal.
- Abreu M. A. d. (2003). *Identificação e análise de elementos da gestão ambiental em empreendimentos ecoturísticos hoteleiros*. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal da Bahia, Salvador, Brasil.
- Agnes D. (2003). *A Importância do Planeamento para a Prática da Atividade Turística em Áreas de Proteção Ambiental*. Revista Turismo. Edição de Junho. Disponível em: <http://revistaturismo.cidadeinternet.com.br/artigos/planeamento.html>. Acedido em Outubro de 2011.
- Andrade M. C. d. O. (2003). *Atlas Escolar de Pernambuco*. Grafset.
- Andrade R. O. B.; Tachizawa T.; Carvalho A. B. (2000). *Gestão Ambiental: Enfoque estratégico aplicado ao desenvolvimento sustentável*. Makron Books, São Paulo, Brasil.
- AREAM (2002). *Gestão Ambiental da Hotelaria na Região Autónoma da Madeira Levantamento e Medidas Correctivas e de Melhoria*. Acção para a correcção das disfunções ambientais da hotelaria na Região Autónoma da Madeira, Portugal.
- Assis L. (2003). *Turismo Sustentável e Globalização: Impasses e perspectivas*. Revista da casa de Geografia de Sobral, Sobral, Brasil.
- Ayuso S. (2007). *Comparing voluntary policy instruments for sustainable tourism: the experience of the Spanish hotel sector*. Journal of Sustainable Tourism, 15(2), 144 – 159.
- Balderramas H. (2001). *Capacidade de Carga Turística: Análise do espectro metodológico ante o uso turístico-recreativo do balneário Fluvial de Araguacema*. UNIVALI, Itajaí, Brasil.
- Batista M. (2003). *Turismo, Gestão Estratégica*. Editorial Verbo, Lisboa, Portugal.
- Beni M. (1997). *Análise estrutural do turismo*. SENAC. São Paulo, Brasil.
- Beni M. (2004). *Como certificar o turismo sustentável?* Revista Espaço Académico, numero 37. São Paulo, Brasil.
- Bell J. (1993). *Como realizar um projecto de investigação*. 3º ed., Gradiva, Lisboa, Portugal.
- Bogdan R.; Biklen S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação*. Coleção Ciências da Educação, Porto, Portugal.

- Bohdanowicz P. (2003). *A study of environmental impacts, environmental awareness and proecological initiatives in the hotel industry*. Dissertação de Mestrado, Royal institute of Technology, Estocolmo, Suécia.
- Bohdanowicz P. (2005). *European hoteliers' environmental attitudes*. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 46(2), 188-204.
- Bohdanowicz P. (2006). *Environmental awareness and initiatives in the Swedish and Polish hotel industries-survey results*. Hospitality Management, 25, 662-682.
- Bohdanowicz P. (2006-b). *Responsible resource management in hotels - attitudes, indicators, tools and strategies*. Tese de Doutorado, Royal Insitute of Technology, Estocolmo, Suécia.
- Bryan H. (1977). *Leisure value systems and recreation specialization: The case of trout fishermen*. Journal of Leisure Research, 9, 174-187.
- Bryan H. (1979). *Conflict in the great outdoors*. The Birmingham Publishing Co., Birmingham, EUA.
- Butler R. (1980). *The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for management of resources*. Canadian Geographer, Vol. 24 (1), 5-12.
- Butler J. (2008) *The compelling Hard Case for Green Hotel Development*. Cornell Hospitality Quarterly, 234-244.
- Cajazeira J. E. R. (1998). *ISO 14001: Manual de Implantação*. Qualitymark, Rio de Janeiro, Brasil.
- Cardoso G.; Paulo M.; Silva F. d.; Araújo F. F. d.; Batista C.; Arraes T. (2008). *Verificação da qualidade da água das principais escolas públicas de juazeiro do nortece*. In: Workshop internacional de inovações tecnológicas na irrigação Fortaleza, 488-491.
- Carvalho A. L. P. d. (2006). *Imagino que vamos viajar – a construção simbólica do turismo por imagens e imaginários*. Editora Universitária, João Pessoa, Brasil.
- Cavalcanti E. (1998). *Sustentabilidade e desenvolvimento: Fundamentos Teóricos e metodológicos do novo paradigma*. 2º ed., UFPE, Recife, Brasil.
- Coccosis H. (1996). *Tourism and Sustainability: Perspectives and Implications*. In *Sustainable Tourism? European Experiences*, Oxford University Press, EUA.
- COM (2005). *Livro Verde sobre a eficiência energética ou Fazer mais com menos*. 265.
- CPRM/PRODEEM (2005). *Serviço Geológico do Brasil Projeto cadastro de fontes de abastecimento por água subterrânea. Diagnóstico do município de Ipojuca, estado de Pernambuco*. Recife, Brasil.

- Chan T. S. (1996). *Concerns for environmental issues and consumer purchase preferences: A tow-country study*. Journal of International Consumer Marketing, 9, 43-55.
- Chan E. S. W.; Wong, S. C. K. (2006), *Motivations for ISO 14001 in the Hotel Industry*. Tourism Management, 27, 481-492.
- Chan, E. S. W. (2008). *Barriers to EMS in the hotel industry*. International Journal of Hospitality Management, 27(2), 187-196.
- Dias R.; Pimenta, M. A. (2005). *Gestão de hotelaria e turismo*. Pearson Prentice Hall, São Paulo, Brasil.
- Dief M.E.; Font X. (2010). *The determinants of hotels' marketing managers' green marketing behavior*. Journal of Sustainable Tourism, 18 (2), 157-174.
- Dinis S. M. (2005). *O Ecoturismo: Um instrumento para o desenvolvimento sustentável?* Dissertação de Mestrado, Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Enz C. A.; Siguaw, J. A. (1999). *Best hotel environmental practices*. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly 40 (5), 72-77.
- Epelbaun M. A. (2004). *Influência da gestão ambiental na competitividade e sucesso empresarial*. Tese de Doutorado, Universidade de São Paulo, São Paulo, Brasil.
- Espínola A. M. (2007). *Certificação Ambiental Para Meios De Hospedagem*. Universidade Federal do Paraná, Curitiba, Brasil.
- Esteves, V. A.; Sautter K. D.; Azevedo, J. A. M. (2007). *Percepção do impacto de sistemas de gestão ambiental em hospitais*. IX ENGEMA - Encontro nacional sobre gestão empresarial e meio ambiente, Curitiba, Brasil.
- European Commission (2001). "Factsheet - EMAS and ISO/EN ISO 14001: Differences and Complementarities". 3º ed, Bruxelas, Bélgica.
- Farrell T. A.; Marion J. L. (2002). *The Protected Area Visitor Impact Management (PAVIM) Framework: A Simplified Process for Making Management Decisions*. Journal of Sustainable Tourism. 10 (1), 31-51.
- Fengler B.; Taciana R. (2002). *Modelo de Gestão Ambiental na Actividade hoteleira*. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil.
- Ferreira J. L. (2005). *A variável ambiental como componente na classificação da qualidade dos serviços hoteleiros*. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, Floreanópolis, Brasil.

- Gil M. A.; Jiménez J. B.; Lorente J. C. (2001), *An analysis of environmental management, organizational context and performance of Spanish hotels*. The International Journal of Management Science 29, 457–471.
- IBGE (2010). *Dados do Censo 2010*. Disponível em: <http://www.censo2010.ibge.gov.br/dados_divulgados/index.php?uf=26>. Acedido em Setembro de 2011.
- Instituto Ecobrasil (2009). *Sobre Certificação em Turismo Sustentável*. Disponível em: <<http://www.ecobrasil.org.br>>. Acedido em Abril de 2011.
- Issaverdis J. (2001). *The Pursuit of Excellence: Benchmarking, Accreditation, Best Practice and Auditing*. The Encyclopedia of Ecotourism, CABI Publishing. Wallingford, UK, 580-593.
- Jabbour C. J. C. (2010). *Greening of Business Schools: A systemic view*. International Journal of Sustainability in Higher Education, 1 (11), 49–60.
- Jafari J. (2000). *Encyclopedia of tourism*. Routledge Londres e Nova Iorque, EUA.
- Kasim R. (2008). *The commercialization of knowledge management practices among public-listed organizations towards K-based development in Malaysia*. Journal of Information and Communication Technology, 52-72.
- Kirk D. (1995), *Environmental management in hotels*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 7(6), 3-8.
- Kirk D. (1998). *Attitudes to environmental management held by a group of hotel managers in Edinburgh*. Hospitality Management, 17, 33-47.
- Lamprecht J.; Ricci R. (1997). *Padronizando o sistema de qualidade na hotelaria mundial*. Qualitymark, Rio de Janeiro, Brasil.
- Lemos C. C. (2007). *Avaliação Ambiental estratégica como instrumento de planejamento do turismo*. Dissertação de Mestrado, Universidade de São Paulo, São Paulo, Brasil.
- Levy J.I.; Dilwali K.M. (2000). *Economic incentives for sustainable resource consumption at a large university: past performance and future considerations*. International Journal of Sustainability in Higher Education 1 (3), 252–266.
- Lima P. C. S. (2006). *Desenvolvimento local e turismo no Pólo de Porto de Galinha - PE*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasil.
- Marilize P.; Luci V. A. P. (2005). *Sistema de Gestão Ambiental certificado pela ISO 14001: Um programa para redução dos desperdícios*. IX Congresso Internacional de Custos, Florianópolis, Brasil.

- Massoud M.A.; Fayad R.; Kamleh R.; El-Fadel M. (2010). *Environmental Management System (ISO 14001) Certification in Developing Countries: Challenges and Implementation Strategies*. Environ. Sci. Technol., 44, 1884–1887.
- Mendonça L. (2004). *A invenção de Porto de Galinhas: História, empreendedorismo e turismo*. Recife, Brasil.
- Mensah I. (2006). *Environmental management practices among hotels in the greater Accra region*. Hospitality Management, 25, 414-431.
- Ministério do Turismo do Brasil (2003). *Plano Nacional de Turismo. Diretrizes, metas e programas. 2003-2007*. Brasília, Brasil.
- Ministério do Turismo do Brasil (2006). *Programa de regionalização do turismo-roteiros do Brasil*. Brasília, Brasil.
- Moore S.; Smith A. E.; Newsome D. (2003). *Environmental Performance Reporting of Natural Area Tourism: Contributions by Visitor Impact Management Frameworks and Their Indicator*. Journal of Sustainable Tourism, 11(4), 348-375.
- Moura L. A. A. (2000). *Qualidade e Gestão Ambiental – Sugestões para Implantação das Normas ISO 14.000 nas Empresas*. São Paulo, Brasil.
- Nogal A. S. (2007). *Implementação de um Sistema de Gestão Ambiental na Hotelaria, Indústria de Viagens e Turismo, segundo o referencial EMAS*. Dissertação de Mestrado. Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Oliveira L.; Viana L.; Braga A. (2010). *Conflitos e fragilidades de uma atividade turística não planejada: Um olhar direcionado às praias de porto de galinhas e Itamaracá/PE*. Revista Electrónica Património: Lazer & Turismo.
- Organização Mundial do Turismo (2003). *Guia de Desenvolvimento do Turismo Sustentável*. Bookman, São Paulo, Brasil.
- Pacheco J. M. J (2000). *A inserção de Indicadores de Medição do Desempenho para o Sistema de Gestão Ambiental*. 2001. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil.
- Partidário M. R. (1998). *Ambiente e Turismo*. Economia e Prospectiva, 1 (4), 79-88.
- Patacho M. (2010). *Comparação de Programas de Certificação em Ecoturismo*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Évora, Evora, Portugal.
- Penny W. Y. K. (2007). *The use of environmental management as a facilities management tool in the Macao hotel sector*. Facilities, 25(7/8), 286-295.
- Pereira Y.; Salazar V. (2007). *Complexo Porto de Galinhas: Um paraíso e uma arena competitiva?* Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo, 2 (2).

- Pereira L.; Tocchetto M. (2005). *Desempenho Ambiental e Sustentabilidade*. Disponível em: <<http://www.agronline.com.br/artigos/desempenho-ambiental-sustentabilidade>>. Acedido em Dezembro de 2011.
- Pertschi I. K. (2006). *Gestão ambiental no setor turístico: Um estudo com base na aplicação de indicadores ambientais em hotéis de grande porte em Foz do Iguaçu/PR*. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Paraná, Curitiba, Brasil.
- Projeto Orla (2006). *Fundamentos para Gestão Integrada*. Ministério do Meio Ambiente, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Brasília, Brasil.
- Rocha M. M. d. F. (2003). *Turismo e Desenvolvimento Sustentável: Referências e reflexões*. Ministério do Turismo Brasileiro – Dados e Fatos – Observatório de Turismo Embratur. FGV, São Paulo, Brasil.
- Ruschmann D. v. d. M. (2008). *Turismo e Planejameno sustentável: A proteção do meio ambiente*. 14° ed., Campinas, São Paulo, Brasil.
- SAIBA o que a Rio+10 conseguiu decidir (2002). Folha de São Paulo. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/ciencia/ult306u7146.shtml>>. Acedido em Outubro de 2011.
- Sánchez A. V.; Acosta R. M. V.; Camacho E. G. d. S. (2007). *Environmental management in hotels units of the province of Huelva (Spain)*. Revista Turismo e Desenvolvimento (7/8), 33–42.
- Schenini P. C.; Lemos R. N.; Silva F. A. (2005). *Sistema de gestão ambiental no segmento hoteleiro*. Anais do II Seminário de Gestão de Negócios FAE. Curitiba, Brasil.
- Silva, P. C. (2012). Apontados da disciplina de ordenamento da zona costeira. Lisboa
- Sistema F. (2008). *Manual de Indicadores Ambientais*. DIM/GTM. Rio de Janeiro, Brasil.
- SOMO (2005). *Multinational Research Manual*. Amsterdão, Países Baixos.
- SOMO (2005-a). *Tourism in Brazil – Sector Profile (draft)*. Amsterdão, Países Baixos.
- SOMO (2006). *Sustentabilidade e responsabilidade social na cadeia do turismo o caso da praia de porto de Galinhas em Ipojuca -Pe*. Ipojuca, Brasil.
- Souza N. (2010). *A gestão ambiental nos hotéis portugueses*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Aveiro, Aveiro, Portugal.
- Sperb M. P. (2006). *Turismo Sustentável e Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem: O caso da Ilha do mel*. Curitiba, Brasil.
- Stabler M. J.; Brian G. (1997). *Environmental awareness, action and performance in the Guernsey hospitality sector*. Tourism Management 18(1), 19–33.

- Takahashi L. Y.; Cegana A. C. (2005). *Como monitorar o impacto dos visitantes utilizando o Sistema LAC – Limite aceitável de câmbio*. Turismo em Análise, 16 (2), 206-223.
- TOI (Tour Operators Initiative for Sustainable Tourism Development). *Um guia prático para boas práticas: gerenciando questões ambientais e sociais no setor de hospedagem*. Disponível em: <<http://www.toinitiative.org/fileadmin/docs/publications/HotelGuidePortuguese.pdf>>. Acedido em Março de 2011.
- Tourism Sustainability Group (2007). Action for more Sustainable European Tourism*. Disponível em: < http://ec.europa.eu/index_en.htm>. Acedido em Setembro de 2011.
- Tzschentke N.; Kirk D.; Lynch P. A. (2004). *Reasons for going green in serviced accommodation establishments*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 16(2), 116-124.
- Tzschentke N.; Kirk D.; Lynch P. A. (2008). *Going green; Decisional factors in small hospitality operations*. International Journal of Hospitality Management, 27(1), 126-133.
- UNEP; WTO (2005). *Making Tourism More Sustainable: A Guide for Policy Makers*.
- Ustad B. (2010). *The adoption and implementation of environmental management systems in New Zealand hotels: the managers' perspective*. Dissertação de Mestrado, Auckland University of Technology, Auckland, Nova Zelândia.
- Vaz B.; Williams A. T.; Silva C. P. d.; Phillips M. (2009). *The Importance of user's perception for beach management*. Journal of Coastal Research, special issue 56, 1164-1168.
- Viana A. S. (2007). *Una aproximación al turismo sostenible*. IX Reunión de Economía Mundial. Universidad de la Extremadura, Madrid, Espanha.
- Viegas M. M. A. (2008). *Instrumentos de Turismo Sustentável - Práticas Ambientais no Sector Hoteleiro do Algarve*. Revista dos Algarves, Universidade do Algarve, Faro, Portugal.
- Vieira C.; Costa S. (2004). *Sustainability of Fiscal Policies in the EU and the CEEC*. In Strategy of EMU Enlargement - Background, Optimal Choices, Consequences, ed. K. Zukrowska e D. Sobczak , 131 – 148.
- WCED (1987). *Our Common Future*. Oxford University Press, Oxford, Reino Unido.
- WTO; WTTC; Earth Council (1996). *Agenda 21 for the Travel and Tourism Industry: Towards Environmentally Sustainable Development*. Disponível

em: <<http://www.world-tourism.org/sustainable/publications.htm>>. Acedido em Outubro de 2010.

SITES:

<<http://www.abnt.org.br/>>. Acedido em Abril de 2011.

<<http://www.bde.pe.gov.br/ArquivosPerfilMunicipal/IPOJUCA.pdf>>. Acedido em Outubro de 2011.

<[http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/467524c358e0487d832575e0006c5cba/\\$file/nt00041a3e.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/467524c358e0487d832575e0006c5cba/$file/nt00041a3e.pdf)>. Acedido em Março de 2011.

<http://www.brasilturis.com.br/diretodaredacao_materia.neo?Materia=11024>. Acedido em Julho de 2011.

<<http://www.dsps.gov.mo/greenhotel/default.asp>>. Acedido em Outubro de 2011.

<<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/>>. Acedido em Outubro de 2011.

< <http://www.hotelnikko.com.hk/aboutus/aboutuslocation-en.html>>. Acedido em Julho de 2011.

<<http://www.iarbrasil.org.br/>>. Acedido em Abril de 2011.

<<http://www.laparios.com/wildcat.html>>). Acedido em Outubro de 2011

<<http://www.madeiratourism.org/pls/wsm/docs/F1522518145/Codigo%20Etica%20do%20Turismo-PT.pdf>>. Acedido em Fevereiro de 2011.

ANEXO I - Objectivos da Agenda 21 para a Indústria de Viagens e Turismo

- Avaliar a capacidade do quadro regulador, económico e voluntário existente para implementar um turismo sustentável;
- Avaliar as implicações económicas, sociais, culturais e ambientais provocadas pelas acções de implementação de um turismo sustentável por parte das organizações;
- Planear o desenvolvimento sustentável do turismo;
- Facilitar a troca de informações, competências técnicas e tecnologias relacionadas ao turismo sustentável, entre países desenvolvidos e em desenvolvimento;
- Providenciar a participação por parte de todos os sectores da sociedade;
- Planear novos produtos turísticos de forma a serem sustentáveis economicamente, socialmente, culturalmente e ambientalmente;
- Medir os progressos de desenvolvimento sustentável através de indicadores realistas aplicáveis tanto a nível nacional como local;
- Estabelecer parcerias para o desenvolvimento de um turismo sustentável para as organizações do sector são indicadas dez áreas prioritárias:
- Gerir os efluentes procurando minimizar a sua quantidade;
- Substituir produtos que contêm substâncias perigosas por outros menos prejudiciais para o ambiente;
- Gerir os meios de transportes de modo a reduzir ou controlar as emissões lançados na atmosfera;
- Estabelecer parcerias para o desenvolvimento de um turismo sustentável;
- Planear a sustentabilidade assegurando que novos produtos e tecnologias poluem menos, são mais eficientes e são adequados socialmente e culturalmente (OMT, 1996).

ANEXO II - Intervenção pública para o planeamento turístico brasileiro

Em função do turismo envolver infra-estruturas distintas, deslocações de pessoas com diferentes interesses e propósitos, importa usar das melhores práticas de gestão para além das descritas no ponto atrás. No entanto, é evidente que estas práticas são apenas algumas dos vários exemplos de ferramentas que o poder político pode utilizar para um bom planeamento estratégico do destino turístico. O uso de normas, directrizes e planos de gestão deve ser usado como base para sustentar a gestão do território (Moiteiro, 2007).

A questão do planeamento turístico no Brasil ainda é muito recente, os principais órgãos públicos de gestão do turismo são datados do período de regime militar, anos 60, e foi a partir daí que foi criada a Empresa Brasileira de Turismo (EMPETRUR), em 1966, hoje responsável pela promoção do país no exterior, realizando estudos e pesquisas para orientar os processos de tomada de decisão, avaliando o impacto da actividade turística na economia nacional de maneira a formatar novos produtos e roteiros turísticos (Beni, 2000).

O Mtur (2010) considera que é essencial adoptar um planeamento estratégico que oriente acções dentro de uma perspectiva de desenvolvimento local, para o seu progresso em escala nacional. E é neste contexto que o Ministério do Turismo do Brasil, em colaboração com a Secretaria Nacional de Turismo, elaboraram o Plano Nacional do Turismo- PNT 2007/2010 - Uma viagem de Inclusão e o Programa de Regionalização do Turismo. Ambos visam o planeamento estratégico do turismo com o intuito de estabelecer as interfaces da gestão no ambiente interno e externo incluindo as esferas federal, estadual, municipal, regional e macrorregional, os organismos internacionais, além das entidades privadas e organizações não-governamentais, a fim de fortalecer os canais representativos da gestão compartilhada do turismo (Plano Nacional do Turismo, 2007).

O Plano Nacional de Turismo – PNT 2007/2010 – uma Viagem de Inclusão é um instrumento de planeamento e gestão que coloca o turismo como indutor do desenvolvimento e da criação de emprego e renda no País (Beni, 2003). Este documento é fruto do consenso de todos os segmentos turísticos envolvidos no objectivo comum de transformar a actividade em um importante mecanismo de

melhoria do Brasil e fazer do turismo um importante indutor da inclusão social. Uma inclusão que pode ser alcançada por duas vias: a da produção, por meio da criação de novos postos de trabalho, ocupação e renda, e a do consumo, com a absorção de novos turistas no mercado interno (Mtur, 2010).

Fortalecer o turismo interno e promove-lo como factor de desenvolvimento regional, assegurar o acesso de aposentados, trabalhadores e estudantes a pacotes de viagens em condições facilitadas, investir na qualificação profissional e na geração de emprego e renda e assegurar ainda mais condições para a promoção do Brasil no exterior, são algumas das acções que fazem do Plano Nacional do Turismo - 2007/2010 um importante indutor do desenvolvimento e da inclusão social (PNT, 2007).

O PNT tem como objectivo geral: desenvolver o produto turístico brasileiro com qualidade, contemplando diversidades regionais, culturais e naturais; promover o turismo com um factor de inclusão social, por meio da criação de trabalho e produto e pela inclusão da actividade na pauta de consumo de todos os brasileiros; fomentar a competitividade do produto turístico brasileiro nos mercados nacional e internacional e atrair divisas para o País (Beni, 2003). Os principais objectivos específicos deste documento são:

- Garantir a continuidade e o fortalecimento da Política Nacional do Turismo e da gestão descentralizada;
- Estruturar os destinos, diversificar a oferta e dar qualidade ao produto turístico brasileiro;
- Aumentar a inserção competitiva do produto turístico no mercado nacional e internacional e proporcionar condições favoráveis ao investimento e à expansão da iniciativa privada;
- Apoiar a recuperação e a adequação da infra-estrutura e dos equipamentos nos destinos turísticos, garantindo a acessibilidade aos portadores de necessidades especiais;
- Ampliar e qualificar o mercado de trabalho nas diversas actividades que integram a cadeia produtiva do turismo;

- Promover a ampliação e a diversificação do consumo do produto turístico no mercado nacional e no mercado internacional, incentivando o aumento da taxa de permanência e do gasto médio do turista;

O outro modelo de gestão de política pública voltada para o turismo, criado em 2007, é o Programa de Regionalização do Turismo (PRT) - Roteiros do Brasil, este documento aposta na gestão descentralizada do turismo e oferece bases para a elaboração, implementação, gestão e acompanhamento de políticas públicas, em escala regional. A base conceptual, fundamentos, directrizes políticas, estratégias e acções operacionais, alinha-se às políticas recomendadas pela Organização Mundial do Turismo- OMT, como também pelo EDEC- Esquema do Desenvolvimento do Espaço Comunitário, adoptado por países europeus, que tem por objectivo modelar as políticas públicas para a promoção do crescimento económico, a criação de novos empregos e o desenvolvimento sustentável nas regiões envolvidas (Beni, 2003, p. 13).

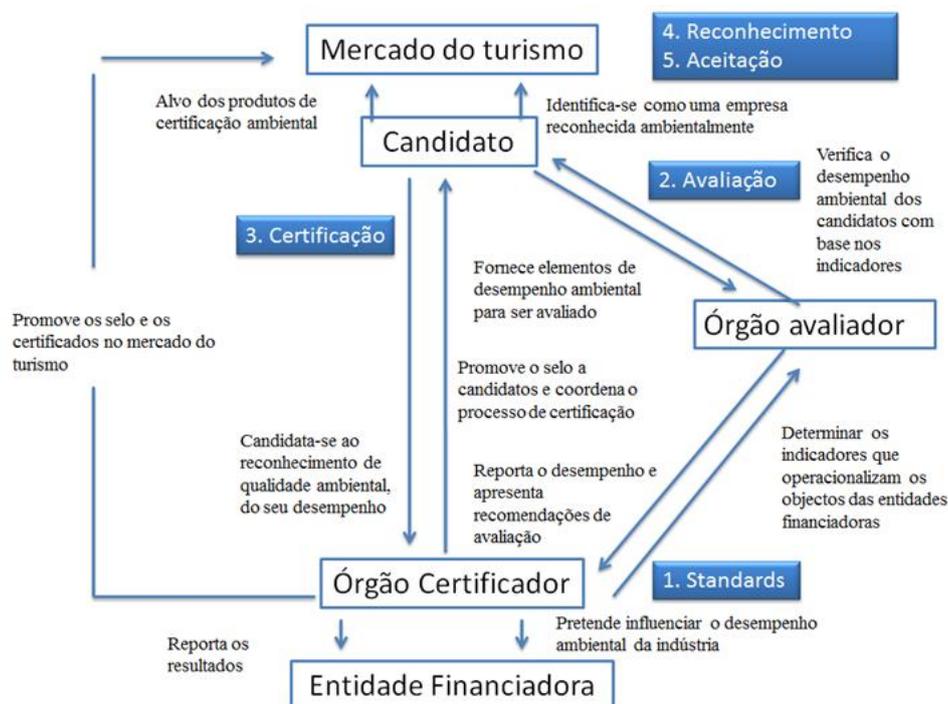
Regionalizar é transformar a acção centrada na unidade municipal em uma política pública mobilizadora, capaz de provocar mudanças, sistematizar o planeamento e coordenar o processo de desenvolvimento local e regional, estadual e nacional de forma articulada e compartilhada (PRT, 2007).

O PRT tem como objectivo orientar as reflexões e as acções de profissionais, gestores, agentes governamentais e actores sociais envolvidos com a actividade turística, procurando harmonizar a força e o crescimento do mercado com uma melhor distribuição da riqueza. Este tipo de planeamento, focado na descentralização e emancipação, valoriza o reconhecimento das particularidades naturais, sociais e culturais de uma região (Mtur, 2004). Esta ferramenta diferencia, diversifica e aumenta a concorrência entre os destinos turísticos de uma determinada região.

ANEXO III - Esquema de certificação ambiental

Com a disseminação do conceito ‘consumo verde’ iniciado em meados dos anos 80, a sensibilização com as questões ambientais vem aumentando bastante na sociedade em geral. O movimento verde dentro das instituições hoteleiras tem ganhado força através de grandes esforços de várias associações devido à crescente atenção aos impactos negativos ambientais e sociais do turismo.

Esquemas de certificação são mecanismos não-governamentais e voluntários de controlo social sobre os produtos e destinos turísticos, baseados numa avaliação independente dos desempenhos sociais, económicos e ambientais das suas operações. Representam um importante papel ao estimular maior responsabilidade e competitividade para o sector. Configuram-se pela formulação e adopção de um plano de acções que visam o aperfeiçoamento dos negócios e que vêm representados em forma de selo, proporcionando um incentivo de mercado (Programa de Certificação do Turismo Sustentável, n.d.). Aos candidatos que cumpram os padrões mínimos definidos pelas organizações de certificação é lhes atribuídos um “selo ecológico”. A figura retrata o processo de certificação e seus intervenientes.



Fonte: Adaptado de Font, 2001.

O processo de racionalizar, harmonizar e dar autorização aos vários esquemas de certificação e construir um suporte para uma instituição de autoridade a indústria de turismo, teve início em Novembro de 2000, no primeiro encontro de certificação de turismo sustentável que aconteceu na *Moronk Mountain Hotels, New Paltz*, em Nova Iorque (Honey, 2003; *apud* Sperb, 2006).

A certificação de uma empresa pode motivar vários benefícios como elevar os padrões de seu desempenho, estimular a conservação dos recursos naturais, garantia de meios de auto regulação, e também promover vantagens competitivas e de *marketing*; direcciona às companhias na implementação de planos de acção a fim de promover a sustentabilidade.

Um estudo feito pela WWF sobre programas de certificação em turismo relata alguns aspectos que influenciam na implementação dos *Eco Labels*, um deles está relacionado ao aumento da pressão na regulamentação, em destaque uma maior aderência do princípio da ‘prevenção da poluição’ ao invés do ‘poluidor-pagador’, o aumento da sensibilização na poupança dos custos com a diminuição do consumo dos recursos naturais e qualidade ambiental como estratégia de promoção do seu produto (WWF, 2000).

Credibilidade para os sistemas de certificação

Uma grande variedade de programas de certificação com o intuito de ajudar às empresas a diferenciar-se entre os produtos turísticos existentes, tem sido desenvolvido ao longo do tempo. No entanto, nem todos existentes nos mercados garantem eficácia e qualidade ao produto. Para que haja a garantia deste processo, é necessário que os órgãos de certificação passem pelo processo de acreditação.

A acreditação é o processo de qualificação e aprovação de entidades que executam certificação de empresas, produtos ou serviços. É quando uma entidade competente reconhece formalmente que um certificador ou programa de certificação tem competência para desempenhar certas tarefas. Através da acreditação, as entidades certificadoras podem comprovar a sua capacidade de efectuar certificações e adquirir credibilidade no seu sistema. (Patacho, 2010).

No caso do Brasil é o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industria (Inmetro) que acredita os organismos, no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade. Os requisitos usados para avaliar a competência dos certificadores podem ser verificados na Norma ABNT NBR ISO/IEC 17.021.

ANEXO IV - Instrumentos de certificação a nível internacional

Green Key

A Fundação para Educação Ambiental (FEE) lançou em Portugal a Chave verde, um programa independente reconhecido e suportado pela *World Tourism Organization* (WTO) e *United Nations Environment Programme* (UNEP). Visa reconhecer as boas práticas ambientais nos estabelecimentos de turismo e lazer. Os objectivos da *Green Key* está fundamentada em:

- Educação para o desenvolvimento sustentável e sensibilização ambiental dos gestores; clientes e funcionários do estabelecimento turístico;
- Preservação Ambiental através da redução de impactos causados pelos estabelecimentos no meio ambiente;
- Gestão económica reduzindo o consumo de maneira a reduzir os custos;

O projecto “Chave Verde” é de âmbito internacional e já está em funcionamento em vários países europeus, como a França, a Dinamarca, Estónia, Suécia e Lituânia (*Green Key* n.d.).

Blue Flag Programme

Baseia-se em princípios de SGA; educação e certificação ambiental que trabalha em conjunto com diversas organizações nacionais e internacionais, visando a melhoria do ambiente marinho, costeiro, fluvial, lacustre, além de marinas, sendo necessário a participação dos municípios e envolvimento de instituições locais que representam os vários segmentos da Sociedade Civil (moradores, iniciativa privada, empreendedores, comunidades tradicionais e grupos actantes, ONGs e demais associações).

De acordo com informações do Instituto Ambiental *Ratones* (2011), o Bandeira Azul actua através do cumprimento de diversos critérios nas áreas de educação ambiental e informação, gestão e segurança, qualidade da água e meio costeiro, elaborados em conformidade com a Fundação para a Educação Ambiental (*Foundation for Environmental Education* - FEE), organização responsável pelo

programa a nível internacional e titular de todos os direitos sobre o Bandeira Azul, sediada na Dinamarca.

No Brasil a primeira praia certificada pelo *Blue Flag* foi a Jurerê, no estado de Santa Catarina, em 2009. Este Programa está presente em 46 países a favorecer a conservação dos recursos naturais, elevando a qualidade da Zona Costeira.

Rótulo Ecológico da União Europeia

A nível Europeu é um instrumento de reconhecimento de qualidade ambiental que tem como objectivo promover a concepção, produção, comercialização e utilização de produtos com um impacto ambiental reduzido durante o seu ciclo de vida.

Este documento é concedido a produtos cujas características lhes permitem contribuir para a melhoria do desempenho ambiental. Neste âmbito, foram recentemente aprovados os requisitos para a atribuição do rótulo ecológico a serviços de alojamento turístico, tornando-se no primeiro sector de serviços a beneficiar das vantagens deste rótulo. Para lhes ser atribuído o rótulo, os serviços de alojamento turístico devem ser abrangidos pela definição do respectivo Grupo de Produtos e satisfazer os critérios ecológicos constantes da Decisão da Comissão 2003/287/CE, de 14 de Abril de 2003. Para outra das finalidades passa por informar melhor os consumidores sobre a qualidade ambiental dos produtos. O termo "produto", no âmbito do sistema referido, deve ser entendido como qualquer tipo de bens ou serviços, nomeadamente serviços de alojamento turístico e serviços de parques de campismo. Os critérios do Rótulo Ecológico são baseados em estudos que analisam o impacto do produto ou serviço sobre o ambiente em todo o ciclo de vida desde a extracção da matéria-prima no estágio de pré-produção, passando pela produção, distribuição e eliminação (*Eco-Label*, n.d.).

Eco Hotel – Alemanha

A certificação Eco Hotel foi desenvolvida pela marca alemã TÜV *Rheinland Group* é atribuída às unidades do sector hoteleiro que se distinguem pelas melhores práticas a nível da segurança e qualidade ambiental, assim como melhoria contínua de Produtos, Sistemas e Processos (TÜV *Rheinland* n.d.).

ANEXO V - Desenvolvimento sustentável - Responsabilidade social e valorização cultural

A indústria do turismo é vista com potencial para promover melhorias sociais, económicas e ambientais substanciais e, desse modo, contribuir significativamente para o desenvolvimento sustentável das comunidades e países receptores das actividades turísticas (Cavalcanti, 2006).

A infra-estrutura instalada no complexo de Porto de Galinhas atrai turistas das regiões mais desenvolvidas e com maiores rendimentos, o que tem como consequência uma migração de receita para a população local.

Como qualquer actividade económica, o turismo, gera impactos negativos e positivos. Estes impactos podem variar, e vão desde o aumento da produção de receita para a população local, aos riscos de sobrevivência dos recursos naturais. Assim é necessário que exista um planeamento e uma monitorização adequados da actividade turística que tenha em vista a redução dos impactos negativos e a maximização dos positivos. É importante ressaltar no planeamento um estudo detalhado sobre as potencialidades e carências de cada região, levando sempre em conta a sua capacidade de suporte (Oliveira et al. 2010).

Na óptica de alguns autores (SOMO, 2006; Oliveira, Viana, Braga, 2010; Lima, 2006; Mendonça, 2004 e Pereira & Salazar, 2005) a dinâmica da actividade turística de Porto de Galinhas, influenciou o surgimento de aspectos espaciais e sociais relevantes:

- A ocupação precária de áreas de riscos (encostas, áreas alagadas e faixas de rodagem) decorrente da migração de pessoas para as proximidades da vila em busca de melhores oportunidades;
- A intensificação do processo de degradação ambiental, decorrente do aumento da quantidade de solo ocupado por empreendimentos turísticos e visitante em geral;
- A especulação imobiliária, decorrente da maior procura de moradias por executivos e de mão-de-obra específica, e que teve repercussões na subida do custo de vida dos habitantes locais;

- O aumento da economia paralela/mercado informal, ocasionado por pessoas que por terem baixa qualificação escolar não atendem às necessidades das empresas locais, e buscam alternativas para enfrentar o desemprego;
- A descaracterização do local como antiga vila de pescadores, motivada pelas necessidades da expansão urbana, que leva os habitantes locais a vender as suas habitações a pessoas estranhas à comunidade, atraídas pela oportunidade de investimento no turismo;
- O risco de contaminação do manto freático da região, decorrente da concentração urbana e do aumento do consumo, sobretudo nos feriados e na alta estação, que saturam os actuais sistemas de abastecimento de água e de saneamento, que na sua maioria são constituídos, respectivamente, por poços artesanais e fossas sépticas localizadas na parte inferior dos imóveis;
- Os impactos ambientais do turismo, decorrentes da construção dos empreendimentos hoteleiros próximo das zonas de recifes de corais, áreas de desova de tartarugas, e/ou áreas de mangal, e do grande fluxo de pessoas na região que acarreta um desequilíbrio ecológico;
- A exclusão da comunidade local, causada pelos preços elevados dos serviços e produtos comercializados dentro da vila de Porto (supermercados, táxis, restaurantes, bares, lojas, etc).

A actividade turística, quando encarada como uma das principais fontes geradoras de rendimento/receita, pode trazer estagnação do destino com o decorrer do tempo. Esta situação já foi abordada por Butler (1980) quando descreveu o Ciclo de Vida do Produto Turístico (conceito detalhado na secção 2.7). Na fase da estagnação a região sofre pressões a nível ambiental, social e económico e é caracterizada pelo declínio do número de turistas e da atractividade do lugar. Apesar dos benefícios ligados ao desenvolvimento económico do turismo, o processo de exploração contínua, pode trazer danos aos recursos naturais ou culturais de uma região. Em alguns casos existe uma “artificialização” do meio natural, que dá lugar a significativos processos de degradação.

É necessário uma grande restauração económica em busca da qualidade ambiental dos espaços turísticos com o uso de tecnologias limpas, do bem-estar das comunidades hospedeiras e dos turistas e de uma nova estratégia de

desenvolvimento, através de políticas públicas. É possível gerar riquezas utilizando os recursos naturais, desde que se respeite a capacidade de regeneração desses recursos, isto implica numa mudança de comportamento e comprometimento de toda sociedade envolvida nesta actividade.

ANEXO VI – Questionário

PRÁTICAS DE GESTÃO AMBIENTAL EM UNIDADES HOTELEIRAS

Este estudo decorre no âmbito de um trabalho de investigação para a realização de dissertação de Mestrado em Ordenamento do Território variante em Ambiente e Recursos Naturais na Universidade Nova de Lisboa. O seguinte inquérito busca identificar Boas práticas de Gestão Ambiental no sector hoteleiro do Litoral Sul de Pernambuco. Toda a informação será tratada de maneira confidencial e comprometemo-nos a utilização dos dados apenas para esta investigação.

Por favor responda apenas com base na sua percepção.

PRÁTICAS DE GESTÃO AMBIENTAL

1- O hotel tem uma política formal de Gestão Ambiental?

Sim () Não ()

2- A empresa possui algum tipo de certificação ambiental?

Sim () Não (X) Não Sabe ()

Se sim, qual? Se não, qual o motivo?

3- O hotel tem metas a serem atingidas referentes à diminuição do consumo de Recursos Naturais?

Sim () Não (x) Não Sabe ()

Se sim, qual? Se não, porquê?

4- Há o investimento em treinamento de funcionários para conscientizá-los do uso das boas práticas ambientais?

Sim () Não (x) Não Sabe ()

Se sim, por que e quais os aspectos abordados? Se não, porquê?

5- Foi feito um estudo de impacto ambiental antes da construção do empreendimento?

Sim () Não () Não Sabe (); Se não, porque não?

6- Apóia projectos locais em parceria com ONGs ou Prefeituras? (exemplo: preservação/restauro da biodiversidade; cooperação de pesquisa com comunidade académica na área de ambiente; projectos com a comunidade local?)

Sim () Não () Não sabe (); Se sim, de que forma? Se não, por quê?

7- Disponibiliza informação sobre o desempenho ambiental da empresa para os clientes? (através de Internet, Relatórios, etc)

Sim () Não () Não Sabe (); Se sim, qual?

8- Utiliza práticas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa?

Sim () Não () Não Sabe ()

Se sim, como? Se não, por quê?

GESTÃO DO USO DA ENERGIA

9- O hotel faz controle do consumo energético?

Sim () Não ()

Se sim: A) Utiliza Temporizadores? (); B) Utiliza sensores de presença? ()

C) Utiliza lâmpadas de baixo consumo energético? ()

OUTROS _____

Se não controla, por que não faz?

10- Faz uso de fontes alternativas de energia como: aquecimento solar, eólica?

Sim () Não ()

Se sim, qual? Se não, qual o motivo?

GESTÃO DO USO DA ÁGUA

11- Faz uso de práticas de racionalização do consumo da água?

Sim () Não () Não sabe ()

Se sim, qual das opções: Aparelhos de controle de fluxo das torneiras () Reguladores de água nos banheiros (); controle de água no uso da lavanderia (); Autoclismo de baixo consumo (); Incentivo a reutilização de roupas de banho e cama (); Sistema de Rega automática ()

Se não, porquê?

12- Há implantação do tratamento da água?

Sim () Não () Não Sabe ()

Se sim, de que forma? Se não, por quê?

13- Há monitorização do controle de efluentes líquidos? Esgotos Sanitários)

Sim () Não () Não Sabe ()

Se sim, com que frequência? Se não, por quê?

Há reutilização de águas usadas (Água do chuveiro, Máquina de Lavar)? Para Uso de rega, descarga...?

Sim () Não () Não Sabe ()

Se sim, para qual finalidade? Se não, qual o motivo?

14- Utiliza água da chuva para alguma finalidade dentro da empresa?

Sim () Não ()

Se sim, para qual finalidade? Se não, qual o motivo?

GESTÃO DOS RESÍDUOS

15- Utiliza práticas de minimização dos resíduos? (Reuso, Reciclagem ou separação)

Sim () Não () Não Sabe ()

Se sim, qual tipo? Reuso, Reciclagem e separação

Se não, por quê?

16- Faz recolha e encaminhamento de resíduos especiais (óleo usado, pilhas, tinteiros de impressora, lâmpadas, Alumínio, embalagens)?

Sim () Não ()

Se sim, qual?

Trabalhamos com uma empresa SAGA responsável por esse recolhimento. De 15/15 dias.

Se não, por quê?

17- Faz uso de compostagem para reaproveitamento do lixo orgânico?

Sim () Não () Não Sabe ()

Se sim, qual?

Se não, por quê?

Ainda não temos um projeto para esse fim.

ATITUDE DOS GESTORES

Marque com um ‘x’ as opções relevantes sobre as práticas ambientais adotadas pela empresa. (Se não faz uso de práticas ambientais responder a apenas a questão 22)

18- A adoção de medidas de protecção ambiental por parte das unidades Hoteleiras estão relacionadas com:

Não se aplica (); Responsabilidade social e ambiental? (); Exigência dos investidores? (); Visão estratégica do hotel? (); Gestão de recursos? ()

Atitude dos consumidores? (); Atitude dos colaboradores? (); Opinião pública? ()

Imposição da legislação? (); Imposição da administração da cadeia hoteleira (preencher apenas no caso de pertencer a uma cadeia)? (); Critérios de Classificação da ABIH? ()

19- Quais são os factores que poderiam incentivar ou já estão incentivando o empreendimento a utilizar práticas de Gestão Ambiental na empresa?

Não se aplica (); Reduzir custos operacionais? (); Atender às exigências legais? (); Proporcionar maior satisfação aos clientes? (); Aumentar a satisfação dos colaboradores? (); Melhorar as relações com a comunidade local? (); Melhorar a imagem da empresa? (); Constituir uma vantagem de marketing relativamente à concorrência? (); Atrair mais clientes com ‘consciência verde’? (); Aumentar o nível de Ecoeficiência da empresa? ()

Outros: _____

20- Quais seriam as razões que tiveram/têm influenciado a empresa para a não realização de Boas Práticas Ambientais?

Não se aplica (); Pouca informação disponível? (); Carência de apoio técnico/aconselhamento sobre as soluções mais benéficas (ambientais, económicas e sociais)? (); Alto investimento inicial? (); Escassez de apoios financeiros? (); Desinteresse dos clientes? (); Escassez de serviços específicos ligados? (ex: recolha selectiva de lixo) ();

Outro (s) _____

21- CARACTERIZAÇÃO DO HOTEL

Categoria: Segmento de Mercado:

Nº Uhs:202 _____ % Internacional: _____

Tx de Ocupação (ano %): % Nacional: _____

Localização do hotel (Município, Rua):

Origem dos Clientes:

% Negócio: _____

% Lazer: _____ Outro _____