

Kerley dos Santos Alves

**GESTÃO AMBIENTAL DE ENERGIA E RESÍDUOS SÓLIDOS NO SETOR
HOTELEIRO: UM ESTUDO NOS HOTÉIS DE OURO PRETO, MINAS
GERAIS**

Belo Horizonte
2007

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

Kerley dos Santos Alves

**GESTÃO AMBIENTAL DE ENERGIA E RESÍDUOS SÓLIDOS NO SETOR
HOTELEIRO: UM ESTUDO NOS HOTÉIS DE OURO PRETO, MINAS
GERAIS**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Turismo e Meio Ambiente da UNA, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Turismo e Meio Ambiente.

Área de concentração: Turismo e Meio Ambiente

Orientador: Dr. José Euclides Alhadas Cavalcanti

Belo Horizonte
CENTRO UNIVERSITÁRIO UNA

A472g Alves, Kerley dos Santos

Gestão Ambiental de energia e resíduos no setor hoteleiro: um estudo nos hotéis de Ouro Preto, Minas Gerais/ Kerley dos Santos Alves. Belo Horizonte: Centro Universitário UNA. 2006. 99f. : il.

Orientador: Dr. José Euclides Alhadas Cavalcanti

Dissertação (Mestrado) – Centro Universitário UNA
Bibliografia: f. 80-83.

1. Turismo 2. Gestão de energia 3. Gestão de resíduos I. Cavalcanti, José Euclides Alhadas.

CDU: 577.4:380.8



CENTRO UNIVERSITARIO UNA
PROGRAMA DE MESTRADO EM TURISMO E MEIO AMBIENTE

Dissertação intitulada “Gestão ambiental de energia e resíduos no setor hoteleiro: um estudo nos hotéis de Ouro Preto, Minas Gerais”, de autoria da mestranda Kerley dos Santos Alves, aprovada pela Comissão Examinadora constituída pelos seguintes membros:

Prof. Dr. José Euclides Alhadás Cavalcanti - UNA – Orientador

Prof. Dra. Wanyr Romero Ferreira - UNA – Examinadora Interna

Prof. Dra. Noil Amorim de M. Cussiol - CDTN – Examinadora Externa

Belo Horizonte
Dezembro/2006

Dedico aos meus pais;

Maria Helena por acreditar em mim e me encorajar, sempre com muito amor e paciência;

Expedito que me transmitia uma imensa alegria de viver e cuja saudade de seu sorriso é infinita.

Agradecimentos

A Deus, por estar sempre comigo, dando-me forças para superar minhas limitações e os desafios impostos pela vida.

À minha família, pela credibilidade, confiança e pelo apoio dedicado ao longo de anos em especial à minha mãe, fonte eterna de inspiração, por estar sempre ao meu lado, pela ajuda e amor incondicional, sem os quais este trabalho não teria chegado ao fim.

À Kenia, irmã e amiga fiel pelo acolhimento, incentivo e pela companhia com a qual pude aprender e aprendo muito sobre a vida, em todos os sentidos.

Ao meu noivo Márcio Guilherme pela compreensão em relação aos momentos que teve que abdicar da minha presença, para que eu pudesse desenvolver esse trabalho.

Ao meu orientador José Euclides, por seu conhecimento, dedicação e paciência, que foram usados sempre na tentativa de fazer ultrapassar os meus limites.

Ao professor Eduardo Bahia por ter feito com que eu descobrisse a Gestão Ambiental e me apaixonasse por ela.

À professora Wanyr por suas contribuições para esclarecer algumas dúvidas e gerar inquietações que me fizeram caminhar.

À amiga Wanise, pelo apoio, compreensão, carinho e pelas sugestões, discussões estimulantes e encorajamento, sempre.

Aos gerentes e funcionários dos hotéis, que forneceram subsídios para a pesquisa.

À professora Érica Santos pela abnegação e zelo com que se dedicou ao fazer sugestões visando a melhoria deste trabalho.

À professora Patrícia Romeiro do Cefet- BH e funcionários da CEMIG pela presteza e boa vontade em fornecer dados e me ajudar quando necessário.

Aos professores do Mestrado pelo conhecimento e competência compartilhados e, aos colegas pelo companheirismo.

A todos, que de uma forma ou de outra, contribuíram para esta pesquisa.

Pois, quando os desafios vão sendo ultrapassados, amplia-se o conhecimento, inclusive sobre nós mesmos.

“Nas circunstâncias atuais, ninguém pode se dar ao luxo de acreditar que seus problemas vão ser solucionados pelos outros. Cada indivíduo tem a responsabilidade de ajudar a levar nossa família global para o rumo certo. Ter boa vontade não é suficiente, É preciso nos envolvermos de forma ativa.”

Dalai-Lama

Resumo

A destinação dos resíduos gerados pelo consumo, bem como a conservação de energia somente há pouco tempo começaram a despertar interesse dos empresários do setor hoteleiro. Neste sentido, o presente estudo objetiva contribuir com a melhoria da qualidade e eficácia das decisões tomadas pelos gestores dos hotéis no que diz respeito à gestão ambiental dos resíduos sólidos e ao consumo de energia na rede hoteleira de Ouro Preto. Para tanto, torna-se necessário definir estratégias aplicáveis às empresas hoteleiras, com vistas a intensificar iniciativas mais eficazes de gestão ambiental, como forma de minimizar o impacto do turismo sobre o meio ambiente, e incentivar o uso de energias alternativas. A pesquisa revelou que a noção de ações preventivas ainda é tímida, uma vez que ainda não há uma percepção plena dos impactos ambientais advindos da atividade hoteleira. A maioria dos empreendimentos hoteleiros brasileiros busca obter lucro em curto prazo e não demonstra compromisso com o desenvolvimento sustentável, restringindo a sua responsabilidade ambiental às pressões da legislação.

Palavras-chave: gestão ambiental; hotelaria; resíduos sólidos; conservação de energia; impactos ambientais.

Abstract

The final destination of consumption generated residues, as well as energy conservation, has only recently awoken entrepreneurial interest within the hospitality sector. In that way, the present study's objective is to contribute towards an improvement of quality and efficiency in the decision-making regarding environmental management of solid residues and energy by hotel managers within the hotel industry of Ouro Preto. Therefore, it becomes necessary to define through strategies for energy and solid residues' management, applied to the industry, aiming at the promotion of more efficient environmental management initiatives to minimize the impact of tourism in the environment and at the same time promote the use of alternative energy sources. The research revealed that notions of preventive actions is still very limited, as there isn't yet a clear perception of the environmental impact the hospitality industry is causing. Most of the Brazilian hotel enterprises envision short-term profit and do not show commitment towards a sustainable environment. Their social/environmental responsibility restricts itself to the obligations imposed by the legislation.

Keywords: environmental management; hospitality; hotel industry; solid residues; energy conservation; environmental impacts.

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO	13
1.1 APRESENTAÇÃO DO TRABALHO	16
2 - OBJETIVOS	18
3- A GESTÃO AMBIENTAL NO SEGMENTO HOTELEIRO E O DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO EM CIDADES HISTÓRICAS	19
3.1 O UTILIZAÇÃO DO ESPAÇO URBANO EM OURO PRETO	21
3.2 O DESENVOLVIMENTO DO SETOR HOTELEIRO EM OURO PRETO	24
4 - GESTÃO AMBIENTAL	26
4.1 PRINCÍPIOS E FATORES DA GESTÃO AMBIENTAL	26
4.2 PARADIGMA AMBIENTAL: DA CONSCIÊNCIA ECOLÓGICA AO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	27
4.3 SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL E A NORMA ISO	31
5 - DESENVOLVIMENTO DO TURISMO NA PERSPECTIVA AMBIENTAL	34
5.1 O TURISMO E A GESTÃO AMBIENTAL	34
5.2 A GESTÃO AMBIENTAL COMO FATOR DE COMPETITIVIDADE EMPRESARIAL	36
6 - GESTÃO AMBIENTAL NO SETOR HOTELEIRO: UMA PROBLEMÁTICA MUNDIAL	42
6.1 EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS E O SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL	42
6.2 IMPACTOS POTENCIAIS NA ATIVIDADE HOTELEIRA	45
6.3 ESTRATÉGIAS DE GESTÃO AMBIENTAL NO SETOR DE HOSPEDAGEM	51
6.3.1 RESÍDUOS SÓLIDOS E AS NORMAS IH PARA MEIOS DE HOSPEDAGEM	52
6.3.2 EFICIÊNCIA ENERGÉTICA NO SETOR HOTELEIRO	53
6.3.3 A RELAÇÃO DOS RESÍDUOS SÓLIDOS COM A ENERGIA	56
7 - METODOLOGIA	57
7.1 ESCOLHA DO LOCAL	57
7.2 OPERACIONALIZAÇÃO E TRATAMENTO DOS DADOS	57

8 - RESULTADOS E DISCUSSÃO	59
8.1 OS SISTEMAS DE GESTÃO AMBIENTAL UTILIZADOS EM OURO PRETO	61
8.2 A RELEVÂNCIA DA GESTÃO AMBIENTAL NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DE OURO PRETO NA PERSPECTIVA DOS EMPREENDEDORES	64
8.3 O COMPORTAMENTO DOS TURISTAS E SUA INFLUÊNCIA NA GESTÃO AMBIENTAL DOS HOTÉIS DE OURO PRETO	66
8.4 ESTRATÉGIAS DE GESTÃO AMBIENTAL UTILIZADAS EM RELAÇÃO À COMPETITIVIDADE NO SETOR HOTELEIRO DE OURO PRETO	68
8.5 OS DILEMAS DA ADESÃO ÀS PRÁTICAS AMBIENTAIS	73
8.6 AÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE EM RELAÇÃO AOS RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS	74
9 - CONCLUSÕES	78
9.1 RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	80
10 - BIBLIOGRAFIA	82
APÊNDICES E ANEXOS	87

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Composição do lixo em ouro Preto, 1974 e 1995	23
Tabela 2- Consumo de energia elétrica utilizando material reciclado	55
Tabela 3- A relação entre a consciência ambiental dos funcionários e o incentivo às práticas ambientais nos hotéis de Ouro Preto	65
Tabela 4- Perfil da demanda nacional e internacional nos hotéis de Ouro Preto	67
Tabela 5- Relação entre os pontos fortes e as ameaças referentes à questão ambiental nos hotéis de Ouro Preto	68
Tabela 6- Relação entre os pontos fracos e as oportunidades referentes à questão ambiental nos hotéis de Ouro Preto	69
Tabela 7- Relação entre o índice de reciclagem e o valor das diárias dos hotéis de Ouro Preto	70
Tabela 8- Relação procedimento para lidar com desperdício gerado e revisão de metas e objetivos da empresa a fim de melhorar o desempenho do setor	71
Tabela 9- Relação entre a posse de lista de equipamentos elétricos portáteis ou fixos e a voltagem de cada um deles e a frequência em que os equipamentos são revisados	72

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Empresa como Instituição Econômica e Sociopolítica	39
Figura 2- Visão sistêmica no setor hoteleiro	46
Figura 3- Fluxograma geral de um processo de logística reversa dos resíduos	52
Figura 4- Mapa localização dos hotéis de Ouro Preto	60

LISTA DE QUADROS

Quadro 1-	Progressão da preocupação ambiental	35
Quadro 2-	Fases da conscientização ambiental nas empresas	40
Quadro 3-	Caracterização de resíduos sólidos de um meio de hospedagem	47
Quadro 4-	Ações estratégicas dos meios de hospedagem	49
Quadro 5-	Aspectos/impacto/objetivos/metasp associadosp ao osp segmento hoteleiro	49
Quadro 6-	Princípios de responsabilidade ambiental do programa “Hóspedes da Natureza”	50
Quadro 7-	Normas ambientais do instituto de hospitalidade	52
Quadro 8-	Medidas para eficiência energética em empreendimentos hoteleiros	55
Quadro 9-	Motivos que dificultam a utilização de práticas ambientais nos meios de hospedagem	73

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABIH- Associação Brasileira de Indústrias de Hotéis
AHMA -*American Hotel and Motel Association*
ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas
APEX - Agência de Promoção das Exportações
BID - Banco Interamericano de Desenvolvimento
CBTS - Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável
CEMIG - Companhia Energética de Minas Gerais
CFC - Clorofluorcarbonetos
CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
CMA – *Chemical Manufactures Association*
CONAMA – Conselho Nacional de Meio Ambiente
EIA – Estudo de Impacto Ambiental
IBAMA – Instituto Brasileiro de Meio Ambiente e dos Recursos Renováveis
IDA – Indicador de Desempenho Ambiental
IH - Instituto de Hospitalidade
IH&RA - *Associação Internacional de Hotéis*
IHEI- *International Hotel and Environmental Initiative*
ISO – *International Organization Standardization*
LO – Licença de Operação
NBR ISO 14001 – Norma Técnica da ABNT de Sistemas de Gestão Ambiental
NBR 12235 – Norma Técnica da ABNT sobre Resíduos Sólidos Perigosos
OECD - *Organization for Economic Co-operation and development*
ONG – Organizações Não Governamentais
ONU – Organização das Nações Unidas
PATA - *Pacific Asia Travel Association*
PCTS - Programa de Certificação em Turismo Sustentável
PDCA – *Plan, Do, Check, Act*
PET – Polietileno Tereftalato
PNUMA – Programa de Meio Ambiente das Nações Unidas
QS – *Quality System*
RIMA – Relatório de Impacto ao Meio Ambiente
SGA – Sistema de Gestão Ambiental
TC – *Technical Committee*
TQC – *Total Quality Control*
TQM – *Total Quality Management*
UNEP – *United Nations Environmental Program*
WTTERC - *World Travel and Tourism research center*
WTTC - *World Travel and Tourism Council*

1- INTRODUÇÃO

Como atividade multi e interdisciplinar, o turismo abrange várias hierarquias de complexidade, no topo das quais se insere a temática ambiental. Conforme Rejowski (2000), a partir da década de 1990 ocorreu uma crescente tomada de consciência ambiental e, em conseqüência, aumentou a preocupação com o turismo qualitativo, além das condições de oferta e de infra-estrutura de hospitalidade neste mercado emergente.

Segundo Mastny (2002), como atividade de mercado, o turismo é a menos regulamentada e os problemas relacionados na literatura sobre o tema identificam, dentre os impactos derivados da recepção de pessoas, o consumo exagerado de energia e a intensa geração de resíduos e sua disposição final no extremo limite da escala de prioridade de destinação. Além disso, destaca-se o despreparo dos destinos turísticos para lidar com os danos ambientais, ponto crucial deste problema. A preservação dos elementos ambientais é indispensável para a manutenção do equilíbrio ambiental urbano e do bom funcionamento das cidades. Para que a comunidade esteja comprometida com a qualidade de vida, aspectos como a eficiência energética e a gestão de resíduos devem ser observados e os problemas relativos à gestão ambiental nas cidades devem ser mitigados.

A gestão ambiental é uma área que está intimamente ligada ao desenvolvimento do turismo, que tem como recursos de atração elementos históricos, culturais e naturais existentes no pólo receptor. Dentre as potencialidades turísticas existentes, as cidades históricas despertam o interesse do visitante. O desenvolvimento do turismo em cidades históricas, que por suas características exercem grande atratividade, pode provocar um excesso de demanda e a conseqüente expansão da oferta, agredindo e descaracterizando o ambiente local. Oliveira (2003 p.35) define uma cidade turística histórica como:

um lugar que atrai um grande número de pessoas e que tem em seu ambiente, características especiais que fazem o turismo representar um papel muito importante em sua existência e em seu desenvolvimento. Essas características são mais específicas no ambiente construído que é a atração principal, seguido pela paisagem natural, que o complementa. No presente, essas cidades usam o turismo para atrair investimentos e oferecem lazer e recreação para os visitantes. É então desejável valorizar esse meio ambiente para que o desenvolvimento aconteça. As cidades turísticas tendem, de um modo geral, a ser cidades pequenas. A mistura de estilos arquitetônicos é parte da atração e produz uma paisagem com atratividade singular.

Os problemas que o planejamento do turismo enfrenta em cidades históricas se originam principalmente da tensão fundamental entre a necessidade de conservação do seu centro e sua paisagem e a demanda das atividades que ocorrem nesses espaços, bem como do grande número de pessoas para eles atraídas. Muitos conflitos podem surgir como resultado da convivência espacial do turismo com o ambiente histórico e natural. Os danos físicos, intencionais ou não, podem ser resultado de um excesso de visitantes. No entanto, tendo em vista que qualidade de vida e qualidade ambiental estão associadas, o turismo pode ser visto como um fator de preservação de recursos naturais e culturais, por meio do uso da gestão ambiental pautada na *tecnologia limpa*.¹

A prática de medidas da produção limpa torna-se muito mais difícil no contexto de uma cidade histórica. A cidade é procurada por sua peculiaridade e grande acervo; porém, concomitantemente, há limites e problemas em virtude de seu caráter histórico, o que pode se transformar num entrave ao desenvolvimento e à adaptação a uma nova realidade. Na visão de Oliveira (2003), conservar o passado requer instalações de apoio modernas. As atrações podem ser coloniais, mas alguns turistas não estão preparados para dormir, comer ou viajar nas condições de épocas passadas. Por outro lado, o arrojado e moderno hotel freqüentemente é um elemento intruso na paisagem histórica que os visitantes querem desfrutar.

Atualmente, iniciativas ambientais já são vistas como um benefício econômico. As empresas de outros setores, tais como aquelas pertencentes ao segmento industrial clássico, que vêm sofrendo maiores pressões relacionadas a um bom desempenho ambiental, principalmente depois da implantação da série ISO-14000, começam a perceber que as ações direcionadas para esse objetivo também representam fonte de lucratividade.

¹ Greenpeace Brasil : “O objetivo da Produção Limpa é atender nossa necessidade de produtos de forma sustentável, isto é, usando com eficiência materiais e energia renováveis, não-nocivos, conservando ao mesmo tempo a biodiversidade. Os sistemas de Produção Limpa são circulares e usam menor número de materiais, menos água e energia. Os recursos fluem pelo ciclo de produção e consumo em ritmo mais lento. Em primeiro lugar, os princípios da Produção Limpa questionam a necessidade real do produto ou procuram outras formas pelas quais essa necessidade poderia ser satisfeita ou reduzida. A Produção Limpa implementa o Princípio Precautório — uma nova abordagem holística e integrada para questões ambientais centradas no produto. Essa abordagem assume como pressuposto que a maioria de nossos problemas ambientais — por exemplo: aquecimento global, poluição tóxica, perda de biodiversidade — é causada pela forma e ritmo no qual produzimos e consumimos recursos. Também considera a necessidade da participação popular na tomada de decisões sociais, políticas e econômicas.

1.1 Apresentação do trabalho

Na visão de Cooper (2001) pouca pesquisa foi desenvolvida para analisar o impacto do turismo no meio ambiente. A especificidade dos estudos, as diferentes áreas estudadas, os métodos variados e a gama de atividades turísticas tornam difícil o trabalho. Para tanto, é preciso estabelecer que os impactos ambientais associados ao desenvolvimento turístico podem ser considerados em termos de seus efeitos diretos, indiretos, induzidos, positivos, negativos, etc.

Assim, sob a perspectiva da gestão ambiental na atividade turística, o ambiente é fatalmente modificado, seja na implementação ou no processo turístico. Nas cidades históricas turísticas é uma necessidade preponderante a garantia do equilíbrio entre a gestão ambiental e a preservação histórico-cultural. O estabelecimento de parâmetros é importante para o acompanhamento e controle dos entraves da relação desenvolvimento e preservação.

Ouro Preto, município de importância no contexto cultural e histórico do país, desperta interesse de estudo nas mais diferentes áreas. Sua disposição urbana em relevo acidentado e seu crescimento desordenado nos fazem refletir sobre sua ocupação e seu desenvolvimento em relação às atividades econômicas do município. Destacam-se o extrativismo mineral, o setor turístico e o educacional com grande potencial de geração de recursos. A cidade constitui pólo de atração turística no mundo. Desta forma, é essencial explorar as potencialidades locais criando condições favoráveis ao incremento do turismo, superando deficiências, tais como: infra-estrutura, nível de profissionalismo no atendimento ao turista, gerenciamento ambiental entre outras, vislumbrando sua vocação turística como fator preponderante ao desenvolvimento do município. Ouro Preto apresenta problemas na gestão sanitária e ambiental, sobretudo provocados pelo manejo inadequado dos resíduos sólidos. A problemática dos resíduos sólidos no âmbito globalizado emerge a partir do crescimento do consumo de produtos e da maior concentração populacional nas áreas urbanas em geral, mas geralmente deixada em segundo plano nos processos de planejamento e gerenciamento local. Assim como na grande maioria dos empreendimentos hoteleiros de pequeno e médio porte, são incipientes as estratégias voltadas para o gerenciamento ambiental. É necessário investigar a situação da gestão de energia e de resíduos sólidos aplicadas na rede hoteleira de Ouro Preto, visando o entendimento dos fatores relacionados à gestão ambiental na hospitalidade turística.

Pretende-se pois responder, neste trabalho, a seguinte questão: que estratégias são utilizadas na gestão de energia e resíduos sólidos do setor hoteleiro de Ouro Preto? A análise desse problema pretende conhecer as decisões tomadas pelos gestores dos hotéis no que diz respeito à gestão ambiental de energia e resíduos sólidos. Cabe também identificar como os rejeitos são eliminados e que adequações devem ser estimuladas ou desestimuladas, enquanto estratégias competitivas no setor de hospedagem.

Qualquer tentativa de desenvolver turismo acarretará impactos ambientais. No entanto, com planejamento e gestão ambiental é possível minimizar impactos negativos e, concomitantemente, estimular os impactos positivos.

2 - OBJETIVOS

Objetivo Geral:

- Diagnosticar as estratégias de gestão de energia e resíduos sólidos aplicadas na rede hoteleira de Ouro Preto.

Objetivos específicos:

- Identificar os sistemas de gestão utilizados nos empreendimentos hoteleiros de Ouro Preto;
- Verificar a importância dispensada pelos hotéis à gestão ambiental;
- Avaliar as estratégias utilizadas em relação à competitividade do setor hoteleiro.

3 - A GESTÃO AMBIENTAL NO SEGMENTO HOTELEIRO E O DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO EM CIDADES HISTÓRICAS

Empresas do segmento hoteleiro também começam a priorizar ações ambientais, introduzindo-as de forma sistemática nos seus modelos de gestão ambiental, assim como acompanhando e registrando os benefícios econômicos que estas poderão trazer para o empreendimento. Esse, por certo, é o grande desafio que toda empresa atuante nesse segmento obrigatoriamente terá que vencer, para se manter competitiva e atuante. Desse modo, o programa ECOTEL certificou 23 hotéis na América Latina, 7 nos Estados Unidos e México, 5 no Japão e 1 na Índia, atribuindo de zero a cinco globos com base no compromisso ambiental, gestão de lixo, eficiência energética, conservação da água, educação ambiental e compromisso comunitário. Os hotéis passam por inspeções a cada dois anos, podendo ocorrer inspeções aleatórias. Este é um projeto do grupo de consultoria turística *HVS International*. Nesta linha, existem casos bem sucedidos tais como *Hilton International*, *Singapore Marriot e Tang Plaza*, *Sheraton Rittenhouse*, *Hotéis e Resorts Inter-Continental e Holiday Inn Crowne Plaza* entre muitos outros (MASTNY, 2002).

Os sistemas de gestão ambiental usados no processo de gerenciamento dos hotéis permitem o uso da produção como vantagem competitiva possibilitando o aumento da eco eficiência e a redução de risco humano e ao meio ambiente. Promover a gestão responsável e sustentável dos recursos naturais deverá ser um dos objetivos de qualquer empreendimento turístico brasileiro. Algumas organizações associadas ao turismo já estão tomando iniciativas relacionadas à preservação ambiental, impulsionadas pela certeza de que um ambiente ecologicamente equilibrado e preservado fortalece as bases da atividade turística.

O segmento hoteleiro, em particular, é submetido cada vez mais pressões no que se refere à demonstração de um bom desempenho em relação às questões ambientais. Os hóspedes já começam a exigir dos hotéis um novo tipo de requisito que não está atrelado apenas à qualidade dos serviços diretamente prestados, mas, fundamentalmente, associado à implementação da estrutura de gestão ambiental, ou seja, à qualidade ambiental.

Segundo Abreu (2001), no exterior, principalmente nos países de grande potencial turístico, o número de iniciativas relacionadas com a preservação ambiental provenientes

do segmento hoteleiro vem crescendo em progressão geométrica, tornando este aspecto um diferencial competitivo muito significativo em relação às empresas hoteleiras brasileiras, cujas iniciativas ambientais só agora começam a despertar o interesse dos empresários desse setor.

São cada vez mais importantes as preocupações com a qualidade do meio ambiente e os impactos positivos e negativos do desenvolvimento da atividade turística no âmbito local e global. Tais inquietações estimulam a reflexão acerca das necessidades específicas de cada destinação turística e de seu patrimônio cultural e natural, a fim de antever soluções e mitigar impactos negativos decorrentes da exploração turística, sobretudo nas cidades históricas. Estas se configuram como produto turístico devido a seu aspecto histórico, embora não tenham sido projetadas para atender as crescentes demandas do século XXI.

Segundo Pellegrini Filho (2001), “ existe uma enorme potencialidade de patrimônios naturais e culturais, que o turismo brasileiro no Brasil não quer, não sabe ou não pode aproveitar.” No Brasil, a preservação do meio ambiente só se fez sentir a partir dos anos 70. Em termos de iniciativa de preservação, o patrimônio cultural recebeu atenção desde os anos 30, mediante a criação do Serviço do Patrimônio Histórico e Artístico, juntamente com a elevação de Ouro Preto a Monumento Nacional, medidas da ditadura Vargas para tornar o patrimônio um atrativo turístico.

A cidade de Ouro Preto teve sua identidade construída com base em interesses políticos, numa política para o turismo, ampliando o leque de atrativos com a oferta do patrimônio histórico nacional. Esta afirmação pode ser comprovada com a criação do Museu dos Inconfidentes na Casa de Câmara de Ouro Preto e posteriormente na construção do Grande Hotel na cidade.

Através de empenho e investimento oficial, a construção do Grande hotel, com um projeto modernista desencadeou uma grande polêmica em torno da oportunidade de se implantar o absolutamente novo e arrojado junto às construções barroco-coloniais vetustas da cidade. A escolha e a execução do projeto assinalaram a permanência da aliança entre o modernismo e o barroco e a sanção dos poderes públicos. (CAMARGO, 2005.)

Transformar a cidade em lugar turístico requer a criação de infra-estrutura turística² e melhorias ambientais³. Esses equipamentos e serviços precisam ser acomodados sem danificar o centro e a paisagem das cidades históricas turísticas. Muitos conflitos podem surgir a partir desta necessidade, questões referentes ao ambiente construído, distribuição do comércio e dos serviços no centro da cidade, a condição dos edifícios, seus cuidados, sua manutenção e também o desejo de implementar medidas e equipamentos que poderão destoar da paisagem histórica. Essas preocupações quanto ao centro e paisagem histórica não conduzem à restrição ao desenvolvimento, devem ao contrário, ser vistas como a possibilidade de ajustes entre o desenvolvimento e a conservação do ambiente existente.

As formulações destacadas para analisar a relação do turismo com o uso de estratégias eficientes de gestão ambiental no setor hoteleiro surgiram com base no entendimento das tensões ocorridas em cidades históricas turísticas. Como estudo de caso, foi escolhida a cidade de Ouro Preto, em Minas Gerais, cidade histórica turística por excelência, que atrai um número considerável de turistas, nacionais e estrangeiros, durante o ano. Trata-se da primeira cidade brasileira inscrita na lista do Patrimônio Mundial e aquela que contém o maior e mais representativo conjunto arquitetônico e urbanístico colonial do país.

3.1 O utilização do espaço urbano em Ouro Preto

O município de Ouro Preto situa-se na região central ou macro-região Metalúrgica e Campos das Vertentes de Minas Gerais. Seu território corresponde a uma área de 1274 km², tendo 11 distritos, além da sede.

Ouro Preto apresenta ocupação desordenada das encostas, em áreas de instabilidade geológica, áreas verdes e espaços públicos, bem como precária gestão ambiental,

² Serviços e equipamentos turísticos: Onde se encontram a alimentação, o alojamento, entretenimento, agências de turismo, locadoras de veículos, postos de câmbio, bancos, farmácias, centros de informação, hospitais, delegacias de polícia, postos de combustível, oficinas mecânicas, pessoal capacitado para atender os visitantes etc.

³ O termo "melhoria ambiental" foi empregado para conceituar as atividades dedicadas ao gerenciamento de uma cidade na perspectiva da melhoria e da conservação de sua qualidade ambiental. Comporta, todavia, a descrição de uma série de atividades nas quais, certamente, devem estar incluídas aquelas ligadas ao gerenciamento ambiental de resíduos, bem como a gestão energética eficiente.

ameaçando comprometer irreversivelmente a imagem urbana e oferecendo riscos à população e aos visitantes. Quanto à infra-estrutura turística e de apoio turístico, são precárias, destacando as condições de saneamento, de circulação de tráfego, ambas causadoras de sérios danos à conservação de seus atrativos e à manutenção do título de Patrimônio Cultural da Humanidade.

A limpeza pública proporciona um atendimento em 74% das ruas do centro e 55% do total de domicílios do município. Um aspecto relevante a ser considerado é a falta de lixeiras nas vias e áreas de uso público, comprometendo não apenas aspectos sanitários mas também o turismo e a imagem da cidade, segundo diagnóstico publicado pelo SEBRAE em 1996.

Com base no diagnóstico realizado pela Prefeitura Municipal da cidade em 2003, no quesito meio ambiente e ocupação do solo foram detectados os seguintes aspectos:

Pontos positivos

- Existência de estudos sobre planejamento urbano e ambiental de Ouro Preto;
- Existência de grande número de organizações da sociedade civil.

Pontos negativos

- Ocupação desordenada;
- Carência de saneamento básico e da gestão dos resíduos;
- Falta de planejamento e fiscalização na sede e distritos, principalmente Lavras Novas, Antônio Pereira, Chapada e Sta. Rita;
- Inexistência de legislação sobre aspectos ambientais;
- Má distribuição dos serviços no espaço físico da cidade;
- Desvalorização da participação da comunidade e pouca transparência dos órgãos governamentais.

A concentração das atividades econômicas, principalmente as relativas ao comércio e serviços, têm criado no município pólos e lugares privilegiados de trabalho, de troca e de consumo. Esses espaços estruturam o ir e vir cotidiano das pessoas nas cidades. A localização dessas atividades seguem critérios econômicos e de localização. Elas devem ter o maior alcance possível e atender a um grande número de pessoas. As áreas centrais onde

se concentram grande número de atrativos históricos tornam-se muito procuradas devido à prestação de serviços, em detrimento de outras, com ausência de atividades que caracterizam as áreas urbanas mais periféricas. Este fator ocorre também com os serviços e equipamentos hoteleiros que se concentram na região central do município, área tombada pelo Instituto de Patrimônio Artístico e Histórico de Minas Gerais, portanto protegidas de quaisquer intervenções.

Alguns estudos sobre a composição dos resíduos sólidos de Ouro Preto foram encontrados, destacando a publicação do professor Prado Filho(1998), da Universidade Federal de Ouro Preto e da Fundação João Pinheiro, apresentados a seguir na Tabela 1. Esses dados são importantes, pois foram obtidos por metodologias diferentes e retratam o crescimento dos índices de materiais de papel, plástico, metal e vidro na composição dos resíduos sólidos de Ouro Preto.

A limpeza pública do município de Ouro Preto está sob a responsabilidade direta de um departamento municipal e a destinação final do lixo é feita num local denominado “aterro controlado”.

Tabela 1 – Composição dos resíduos sólidos em Ouro Preto, 1974 e 1995		
Componentes	Composição percentual * (jan e fev de 1974)	Composição percentual * * (ago/94 a jul de 1995)
Matéria orgânica	59,3	53,66
Metais	3,2	4,15
Papel e papelão	19,32	21,4
Plástico	3,2	9,17
Vidro	2,5	4,21
Outros	12,48	7,41
Total	100	100
Fonte: * PRADO FILHO, 1974. * * Fundação João Pinheiro		

Segundo os dados do IBGE (2000), dos 16.694 domicílios particulares permanentes existentes no município de Ouro Preto 86,61% dispõem de sistema público de abastecimento de água, mas 1.844 domicílios ainda não têm água tratada e 73,72% são

atendidos por rede de esgoto. Os demais utilizam fossa séptica, fossa rudimentar, vala e outros. Em 344 domicílios não existem banheiros ou sanitários. A maior parte dos córregos da cidade está poluída por lançamento de efluentes domésticos e industriais.

Nesse contexto, muito ainda precisa ser feito, de forma a garantir a posição que o município realmente merece, considerando a sua dimensão para o turismo brasileiro, situação geográfica e o rico acervo natural, cultural e histórico de que dispõe.

3.2 O desenvolvimento do setor hoteleiro em Ouro Preto

Abordando a trajetória histórica, a hotelaria no Brasil teve origem com as hospedarias pertencentes aos portugueses, na maioria das vezes localizadas na residência do proprietário. O primeiro hotel de classe internacional foi instalado no Rio de Janeiro em 1816, sendo de propriedade do francês Louis Pharoux. A partir de então, se alastraram os pequenos hotéis, que incorporavam características de hotéis europeus em suas instalações, atendimento e serviços prestados. Somente depois da Segunda Guerra Mundial, com as grandes transformações tecnológicas e o desenvolvimento industrial, houve a implantação das cadeias hoteleiras no Brasil. De acordo com Viola (1997), o crescimento econômico era visto como incompatível com a harmonia ambiental, uma vez que o grande alvo era transformar o Brasil numa grande potência no panorama mundial.

Cooper (2001) salienta que na maioria dos países as empresas hoteleiras estão dominadas por operações pequenas e familiares, que se desenvolveram juntamente com o setor do turismo.

A hotelaria Ouro-pretana, já no início do século XX, e em particular depois de 1945, se desenvolve e aperfeiçoa, cria conceitos próprios, define as diversas categorias de estabelecimentos e determina regras e normas para seus processos administrativos, atividades de um modo geral pautadas nos padrões europeus de glamour e sofisticação, agora influenciadas pelas experiências americana e japonesa nos conceitos de qualidade e planejamento participativo.

Contudo, ainda são mínimas as exigências ambientais e o mercado hoteleiro de Ouro Preto é constituído por inúmeros pequenos empreendimentos hoteleiros familiares e residências

que se transformam em alojamentos em datas festivas, tais como: Carnaval, Semana Santa, Vinte e um de Abril, Festa do Doze etc.

Em 2004, em convênio firmado com o Unicentro Newton Paiva de Belo Horizonte, foi realizado o inventário da oferta turística de Ouro Preto, documento que pelo qual se registram, ordenadamente, o conjunto dos atrativos turísticos, dos equipamentos e serviços turísticos e da infra-estrutura de apoio turístico, postos efetivamente no mercado. Foram inventariados no município, 52 meios de hospedagem dos quais 56% estão localizados na área central da cidade, entre 50m e 1 km da Praça Tiradentes. Estes meios de hospedagem, vistos isoladamente, consomem relativamente pouca energia, água, alimentos, papéis e outros tipos de recursos em comparação com outros segmentos, a exemplo da mineração, atividade preponderante no município, que causa danos diretos ao meio ambiente a partir de diversas formas de poluição. Em 90% dos hotéis inventariados, a coleta dos resíduos sólidos é realizada pela prefeitura e destes, somente 5% fazem a coleta seletiva. Todos proprietários dos hotéis destacaram a importância de capacitação de seus funcionários, sobretudo recepcionistas e camareiras. Divulgam os serviços prestados, através dos canais de distribuição tais como, rádio, internet ou folder.

Atualmente, a promoção da gestão responsável e sustentada dos recursos naturais deverá ser um dos objetivos de qualquer empreendimento turístico. Para tanto, é necessário definir estratégias de gestão de energia e de resíduos sólidos aplicadas na rede hoteleira de Ouro Preto, uma vez que a mesma não utiliza estratégias eficazes de gestão ambiental para controle de energia e resíduos.

4 - GESTÃO AMBIENTAL

4.1 Princípios e fatores da gestão ambiental

Por gestão ambiental entende-se um processo de mediação de interesses e conflitos entre atores sociais que agem sobre o meio ambiente. Define continuamente o modo como os diferentes atores, por meio de suas atitudes, alteram a qualidade do meio ambiente e também como se distribuem na sociedade os custos e benefícios decorrentes destas atitudes (ALMEIDA, 2001).

Para Andrade *et al.* (2000), a gestão ambiental é um processo contínuo e adaptativo, pelo qual a empresa define e redefine suas metas e objetivos com relação à proteção do ambiente, à saúde e à segurança de seus empregados, clientes e comunidade, assim como define estratégias e meios para atingir os objetivos definidos por período estipulado de tempo, através da constante troca com o meio ambiente externo.

Segundo Callenbach *et al.* (1993), a gestão ambiental deve ser entendida como algo mais que um gerador de lucros. Só existirá e fará sentido se for implementada em benefício das pessoas, visando a construção de uma sociedade melhor e auto-sustentável.

Na visão de Cooper (2001), existe um leque amplo de indicadores ambientais que podem ser utilizados. Entretanto, poucos países têm estimulado procedimentos de coleta de dados para monitorar essas variáveis ambientais, bem como a responsabilidade social. A *Organization for Economic Co-operation and development*, OECD, em 1994 listou indicadores ambientais gerais subdivididos nas seguintes categorias : mudança climática, acidificação, contaminação tóxica, qualidade ambiental urbana, biodiversidade e paisagens, recursos naturais, economia, população, transporte, lixo e energia. Os critérios não deveriam se limitar a simplesmente medir o que fazer, mas também fornecer informação de como fazer.

Mais especificamente sobre a responsabilidade ambiental, Maimon (1995) aponta três fatores que contribuiriam para que a mesma esteja sendo considerada como uma questão de sobrevivência nas organizações. Esses fatores são:

- a) a opinião pública tem estado muito sensível às questões ambientais;
- b) a expansão do movimento ambientalista que vem adquirindo uma considerável experiência técnica e organização política, seja no endosso de produtos ecológicos, seja na elaboração e avaliação dos EIA / RIMA⁴, ou na difusão de tecnologias alternativas, etc;
- c) a disponibilidade e difusão de inovações tecnológicas (processos e produtos) que reduzem ou eliminam a poluição.

As empresas atualmente estão tendo que orientar ecologicamente seus processos produtivos e seus produtos, encarando os problemas ambientais de forma tão objetiva e séria quanto possível, tendo em vista as questões relativas às emissões e descartes de sobras e resíduos (KONIG & RUMMENHÖLER apud JÚNIOR, 2001, p. 12).

4.2 Paradigma ambiental: da consciência ecológica ao desenvolvimento sustentável

No Brasil, muitas empresas estão demonstrando preocupações e investindo em adequações, mudando sua cultura, dentre outras medidas, para melhorar o desempenho ambiental e também fazer *marketing* ambiental. Muitas delas são filiais de empresas multinacionais; outras empresas estão procurando atingir melhor desempenho em função dos seus clientes, sobretudo as empresas de produtos para exportação (papel e celulose, minério e outros) e aquelas da área da alimentação e hospedagem. Conforme Andrade *et al.* (2000), as empresas brasileiras com diferencial em relação ao meio ambiente são aquelas que, devido à sua inserção no mercado internacional e conseqüente globalização dos problemas ambientais têm um novo posicionamento mais comprometido com a preservação ambiental. Fundamentados neste princípio, os empresários brasileiros criaram a Fundação Brasileira para o Desenvolvimento Sustentável, com a participação de 20 empresas. Seu objetivo é desenvolver projetos e pesquisas para a preservação ambiental e a conscientização do empresariado no sentido de incluir o gerenciamento ambiental em suas empresas.

Alguns exemplos dessa nova tendência marcam a presença cotidiana da mídia: produtos de limpeza biodegradáveis, herbicidas menos tóxicos, automóveis com injeção eletrônica, veículos movidos a gás natural, agendas e cadernos feitos com material reciclado, embalagens plásticas à base de PET⁵. Os resultados estão refletindo tanto na natureza quanto nos balanços financeiros (ANDRADE *et al.*, 2000, p. 11).

⁴ EIA/RIMA - Estudo de Impacto Ambiental e relatório de Impacto ao Meio Ambiente

⁵ Polietileno Tereftalato

A mudança na cultura organizacional, aliada às inovações tecnológicas, poderá impulsionar o futuro das organizações que querem permanecer competitivas no mercado. Inseridas neste contexto estão as empresas do ramo hoteleiro, onde a gestão ambiental vem sendo um novo desafio. Conforme Dias, nas décadas de 50 e 60:.

(...) impulsionado por avanços tecnológicos, o homem amplia e intensifica sua capacidade de produzir alterações no ambiente natural, notadamente nos países desenvolvidos, e na década seguinte os efeitos negativos sobre a qualidade de vida já se faziam evidentes (Dias⁶ *apud* Soldatelli, 1999 p.04).

Segundo Moura (2000), a partir da década de 60 começou a preocupação com a questão ambiental. Alguns recursos naturais (madeira, água etc) que anteriormente eram considerados inesgotáveis passaram a ser mais valorizados em razão da ameaça de esgotamento devido ao aumento populacional e ao consumo. A ocorrência de grandes acidentes alertou a humanidade para as agressões à natureza e as repercussões para a vida humana. A conferência sobre biosfera realizada em Paris, em 1968, marcou o despertar de uma nova consciência ecológica mundial, assim como a primeira Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente, realizada em Estocolmo, em junho de 1972, significou um marco internacional para a questão ambiental. Pela primeira vez representantes de governos se uniram para discutir a necessidade de tomar medidas efetivas de controle dos fatores que causam degradação ambiental (ANDRADE *et al.*, 2000).

Em 1972 o Clube de Roma divulgou um relatório denominado Os Limites do Crescimento (*The Limits of Growth*), elaborado por Dennis Meadows e outros, no qual alertavam que o crescente consumo mundial levaria a humanidade a um limite de crescimento e conseqüente colapso (SOLDATELI, 1999, p. 05).

Em 1978 surge na Alemanha o “selo ecológico” denominado “Anjo Azul” (*Blauer Engel*) destinado a produtos que no seu processo produtivo, na sua utilização ou no descarte final não produzissem resíduos prejudiciais ao meio ambiente. O primeiro selo ecológico foi criado na Holanda, em 1972, com menor repercussão que o “Anjo Azul” (MOURA, 2000).

A década de 70 caracterizou-se por aumentar as atividades de regulamentação e de controle ambiental. Também foi colocado em evidência o problema da destruição progressiva da camada de ozônio por gases como o CFC (clorofluorcarboneto), que quebra a molécula de ozônio liberando oxigênio (MOURA, 2000).

⁶ DIAS, G. F. Educação Ambiental. Princípios e práticas. São Paulo: Gaia, 2003

Antes da década de 1980, a proteção ambiental era vista como uma questão marginal, custosa e muito indesejável, a ser evitada; em geral, aqueles que não concordavam argumentavam que ela diminuiria a vantagem competitiva da empresa. Essa reação tinha por objetivo “diminuir, rechaçar, combater ou evitar todos os pedidos de indenização por danos ambientais” (CALLENBACH *et al*, 1993).

Os anos 80 foram marcados por acidentes de vulto, como os de Chernobyl, Seveso, Bhopal e Basiléia, bem como pela constatação da destruição da camada de ozônio que trouxeram a discussão dos temas ambientais (VALLE, 1995).

O retrospecto da história ambiental mostra que na década de 80 os gastos com proteção ambiental começaram a ser encarados pelas grandes empresas não mais como custos e sim como investimentos no futuro e como vantagem competitiva, passando assim a assumir uma atitude ativa e criativa. “Administrar com consciência ecológica passou a ser lema dos empresários que pensavam no futuro” (Valle⁷, 1995 *apud* Callenbach *et al.*, 1993).

É também na década de 80 que são publicados o Protocolo de Montreal, o qual proíbe o uso de determinados produtos químicos, e o relatório da Comissão Mundial sobre Meio Ambiente chamado “Nosso Futuro Comum” (Our Common Future), conhecido também como “Relatório Brundtland”, caracterizado como o marco referencial na história do ambientalismo mundial. Nele destaca-se o conceito de desenvolvimento sustentável, definido como “aquele que atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade das gerações futuras atenderem às suas próprias necessidades” (SEBRAE, 1998).

Nesse documento, a esperança da Comissão está condicionada a uma ação política decisiva que deve ser empreendida já por todos os povos, para que comece a administrar os recursos do meio ambiente no sentido de assegurar o progresso humano continuado e a sobrevivência da humanidade (DONAIRE,1999).

A década de 80 caracterizou-se como sendo aquela onde surgiram, em grande parte dos países, leis regulamentando atividades industriais com relação à poluição (Moura, 2000). Em junho de 1992, aconteceu no Rio de Janeiro a Conferência das Nações Unidas sobre

⁷ VALLE, C. E. Qualidade ambiental: como ser competitivo protegendo o meio ambiente. São Paulo: Pioneira, 1995.

Meio Ambiente e Desenvolvimento (CNUMAD), também conhecida como Eco 92 e Rio 92. Esta conferência teve por objetivo discutir propostas e conclusões que resultaram na elaboração da Carta da Terra (*Earth Charter*) e na Agenda 21. A Carta da Terra, mais tarde chamada de Declaração do Rio, visa estabelecer acordos internacionais que respeitem os interesses de todos e protejam a integridade do sistema global de ecologia e desenvolvimento. A Agenda 21 é um amplo programa de ação, que tem por objetivo colocar em prática programas para frear o processo de degradação ambiental e transformar em realidade os princípios da Declaração do Rio (ANDRADE *et al.*, 2000).

A Agenda 21 convoca as empresas a uma participação ativa na implementação de seus programas que levarão ao desenvolvimento sustentável. Para a Agenda, as políticas da indústria, comércio, incluindo as empresas multinacionais, têm um papel fundamental na redução do impacto no meio ambiente e no uso de recursos naturais (ANDRADE *et al.*, 2000 p.9).

Cinco anos depois, em 1997, realizou-se a Conferência Rio+5, que avaliou os resultados da Conferência de 1992 e reafirmou a necessidade dos países buscarem o seu desenvolvimento sustentável (SEBRAE, 1998).

A década de 90, considerada de transição, traz mudanças que envolvem o problema ambiental. Para os ambientalistas, o século XX e o limiar do século XXI se apresentam como promotores do desenvolvimento sustentável, ou seja, a partir de agora não mais agravando o esgotamento da natureza, mas promovendo a sustentabilidade ambiental, a partir das Normas ISO (*International Organization for Standardization*) 14000 e 14001, e trazendo um grande avanço em direção à produção industrial limpa e, conseqüentemente, a redução da problemática industrial relativa ao ambiente (TACHIZAWA, 2001). Nesta década houve também um grande avanço com relação à consciência ambiental; o termo qualidade ambiental passou a fazer parte do cotidiano das pessoas que passaram a se preocupar em economizar energia, luz, água, evitar desperdícios e reutilizar materiais (MOURA, 2000).

De acordo com Andrade *et al.* (2000), a variável ambiental, gerada pelas transformações culturais ocorridas entre os anos de 60 e 90, adquiriu relevante importância com relação à proteção e preservação ambiental como sendo de valor fundamental do novo ser humano e da empresa dos novos tempos.

A passagem do sistema *just-in-case*, de base fordista (norte-americano), para o sistema *just-in-time*, de base toyotista (japonês), alterou significativamente os procedimentos nos processos de trabalho e produção nas indústrias e nos serviços, passando a qualidade a ser padrão de concorrência. Inicialmente, as metas de qualidade e competitividade não agregavam explicitamente a variável ambiental. Hoje, há uma reconceituação do padrão de concorrência-qualidade dentro do contexto do desenvolvimento sustentável. Conciliar a competitividade com a proteção ambiental constitui o desafio das empresas modernas. Esta reconciliação reflete novos valores da sociedade, que consideram determinante a conformação das atividades produtivas à preservação do meio ambiente, valores incorporados pelo movimento empresarial quando elabora e implanta sistemas de gestão ambiental poupadores de energia e água, permitindo a reciclagem de materiais e o reaproveitamento de resíduos (ALMEIDA *et al.*, 2000:17).

A gestão ambiental implica reconhecer que o crescimento econômico ilimitado num planeta finito só poderá levar a um desastre. Assim, faz-se uma restrição ao conceito de crescimento, introduzindo-se a sustentabilidade ecológica como critério fundamental de todas as áreas de negócios (TACHIZAWA, 2001).

4.3 Sistema de gestão ambiental e a norma ISO

O Sistema de Gestão Ambiental (SGA) é parte do sistema administrativo geral de uma empresa. Inclui também a estrutura organizacional, atividades de planejamento, responsabilidade, treinamentos e outros. Inclui aspectos como planejar, desenvolver, implementar, revisar, atingir, manter e melhorar a Política Ambiental e os objetivos e metas da empresa (SEBRAE, 1998).

Cadeias hoteleiras, como “*Mediterrané*” e “*Meliá*”, devido à legislação dos seus países de origem e dos seus financiadores e clientes, já vêm adotando o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) em seus empreendimentos.

Conforme o Manual de Gestão Ambiental (SEBRAE, 1998), o SGA ajuda a empresa a:

- Identificar e controlar aspectos, impactos e riscos ambientais relevantes à organização.
- Atingir sua política ambiental, seus objetivos e metas, incluindo o cumprimento da legislação ambiental.
- Definir uma série básica de princípios que guiem a abordagem de sua organização em relação às suas futuras responsabilidades ambientais.
- Estabelecer metas de curto, médio e longo prazos para o desempenho ambiental, assegurando o equilíbrio de custos e benefícios para a organização.

- Determinar que recursos são necessários para atingir tais metas, garantir responsabilidades por elas e comprometer os recursos necessários.
- Definir e documentar tarefas, responsabilidades, autoridades e procedimentos específicos para assegurar que cada empregado aja no curso de seu trabalho diário para ajudar a minimizar ou eliminar o impacto negativo da empresa no meio ambiente.
- Comunicar tudo isso à organização e treinar pessoal para cumprir eficazmente seus compromissos.
- Medir o desempenho em relação a padrões e metas preestabelecidas e modificar a abordagem se necessário. Para que a gestão ambiental possa acontecer, ela deve estar fundamentada nas normas da federação mundial, não-governamental, a ISO.

A ISO (*International Organization for Standardization*) é uma federação mundial, não governamental, de organismos nacionais de normalização, fundada em 1947. É composta por mais de 91 países, representando praticamente 95% da produção industrial do mundo com sede em Genebra, Suíça. [...] Tem como objetivo propor normas que representem e traduzam o consenso dos diferentes países do mundo [...]. Os representantes dos diversos países discutem, analisam e chegam a um consenso quanto a determinada norma. A ISO elabora e avalia normas por intermédio de vários comitês técnicos (TC), compostos por especialistas de diversos países-membro. Em relação às propostas de normas ambientais, o comitê técnico especialmente designado para o assunto foi o TC-207, intitulado Gestão Ambiental, conta com a participação de 56 países (ALMEIDA *et al.*, 2000 p.56).

A Organização Internacional de Normalização (ISO – *International Standard Organization*), em março de 1993, encarregou-se de formular normas internacionais sobre a questão ambiental, criando o Comitê Técnico (TC) para elaboração das normas da série ISO 14000. A norma ISO 14001 foi publicada em setembro de 1996, compreendendo especificações normativas acordadas internacionalmente e estabelecendo critérios de gestão ambiental compatíveis com um sistema de gerenciamento voltado à viabilidade da produção ecologicamente correta e à indução de uma cultura participativa baseada na aprendizagem organizacional, na disseminação de valores ambientais e na sustentabilidade dos recursos naturais (MAIMON, 1999).

No setor de serviços e, particularmente, no hoteleiro, há também a tendência à adoção das novas abordagens criativas. O primeiro hotel do mundo a conquistar o certificado ISO 14001 em Heidelberg, Alemanha, utilizou medidas aparentemente simples de racionalização do consumo de energia, água, transporte e insumos. Medidas que reduzem

custos sem diminuir a satisfação do cliente vêm promover positivamente a imagem preservacionista da empresa.

5 - DESENVOLVIMENTO DO TURISMO NA PERSPECTIVA AMBIENTAL

5.1 O turismo e a Gestão Ambiental

Após 1945, com o término da 2ª Guerra Mundial, o turismo no Brasil se desenvolve sem preocupação com a proteção ambiental. De acordo com Lickorish (2000), neste contexto do pós-guerra, o apelo comercial ia contra o “movimento verde” e contra um forte e ainda crescente interesse pela qualidade ambiental e pela despoluição. Para Hudman (1991) paulatinamente ocorre a evolução da preocupação ambiental a partir da década de 50, como pode ser visto no Quadro 1. É somente a partir da década de 80 que o turismo efetivamente releva as considerações sobre a questão ambiental e estas são tratadas com mais respaldo; a visão de meio ambiente como fator limitante deu lugar à relação de co-responsabilidade. Eleva-se a preocupação com a correta utilização dos recursos turísticos, demonstrando o desejo de salvaguardá-los para as gerações futuras, extrapolando a concepção econômica que deve atrelar às concepções sócio-culturais e ambientais, eixos fundamentais da sustentabilidade e ao trinômio conhecido como princípio dos 3 Rs: *Redução, Re-uso e Reciclagem*.

A preservação ambiental e os programas de gerenciamento são agora uma parte fundamental de muitas estratégias de desenvolvimento. Contudo, Cooper (2001) salienta que a identificação da necessidade de seguir um padrão de desenvolvimento turístico já está na terceira década de existência, mas pouco se conseguiu em termos de garantia de que os futuros empreendimentos sejam ambientalmente compatíveis.

A proteção do meio ambiente está se tornando uma oportunidade. Assim, os investimentos em proteção ambiental que até recentemente eram vistos pela maioria das empresas como um custo adicional, passaram a ser vistos como oportunidades que proporcionam vantagens competitivas às organizações (CALLENBACH *et al.*, 1993).

Nesta análise, Sancho (2001:78) afirma:

No campo do turismo, se introduz o conceito de turismo sustentável com a pretensão de compatibilizar o desenvolvimento turístico e a conservação dos recursos utilizados para ele. Trata-se de adotar uma visão da atividade a longo prazo, centrada na preservação dos elementos que têm favorecido o nascimento de um destino turístico. A proteção do meio ambiente, mediante a conservação dos recursos utilizados pelo turismo, pode trazer grandes vantagens aos mercados turísticos, maior satisfação aos consumidores, maior oportunidade de investimentos futuros, um estímulo para o desenvolvimento econômico e melhoria no bem estar da comunidade receptora.

Quadro 1 - Progressão da preocupação ambiental

Era	Entorno	Turismo
Década de 50	Desfrutar e utilizar	Etapa da exploração. Começo do turismo de massa
Década de 60	Conscientização, intervenção pública e protestos	Desenvolvimento e crescimento rápido. Elementos do entorno como atrações únicas
Década de 70	Institucionalização	Crescimento e sucesso. A OECD (<i>Organization for Economic Co-operation and development</i>) estabeleceu a base para o estudo da pressão criada pela atividade turística. Dentre as quatro categorias estava a geração de resíduos.
Década de 80	Preocupação pelas substâncias tóxicas no entorno: chuva ácida, camada de ozônio etc	Expansão dos mercados mundiais e avanços tecnológicos. A organização Mundial de Turismo desenvolve um conjunto de indicadores internacionalmente aceitáveis. (OMT) <i>World Travel and Tourism Council</i> (WTTC). Declaração de Manila, da WTO, enfatiza a importância dos recursos naturais e culturais no desenvolvimento do turismo
Década de 90	Desmatamento, mudanças climáticas, desertificação, impactos globais,	Ecoturismo, desenvolvimento sustentável. A <i>World Travel and Tourism research center</i> (WTTERC) em cooperação com o <i>Oxford center for tourism and leisure studies</i> desenvolve programa para obter melhorias ambientais duradouras, através de metas de gerenciamento ambiental prático. A <i>Pacific Asia Travel Association</i> , PATA desenvolve códigos para o turismo ambientalmente responsável A Organização das nações Unidas (ONU) com seu UNEP - programa ambiental das nações unidas - analisou uma série de códigos ambientais de conduta para o setor turístico Agenda 21

Fonte: Adaptação com base em Hudman, (1991)

As atividades turísticas são complexas, tanto pelo número de agentes envolvidos como pelos efeitos sobre o ambiente, social e natural, e sobre outras atividades. De acordo com Pellegrini (1997), falta a compreensão de que a variável ecológica constitui um ângulo de 360° , abrangendo além das plantas, animais, poluição, lixo, etc. Assim, a questão ecológica na área turística envolve a preservação conjunta do patrimônio natural e cultural. Lickorish (2000) salienta que a forma como o turismo utiliza o meio ambiente hoje terá conseqüências para seu uso, e talvez até para sua viabilidade, no futuro.

A melhor forma de minimizar os impactos ambientais negativos e de estimular os positivos é planejar adequadamente o turismo, seja no âmbito nacional, regional ou local, aprimorando continuamente as políticas e princípios básicos de planejamento ambiental que podem ser aplicados.

Rues (1995) recomenda o planejamento estratégico de longo prazo para a indústria hoteleira e enfatiza ainda alguns fatores fundamentais na gestão hoteleira voltada para a sustentabilidade :

- a) sistemas básicos na administração da energia e água;
- b) redução dos resíduos sólidos;
- c) aplicação do princípio dos 3 Rs;
- d) construção, ampliação e reformas em harmonia com o espaço ou ambiente natural.

5.2 A gestão ambiental como fator de competitividade empresarial

A onda de mudanças no mercado mundial e maior competitividade das empresas teve um aumento na última década do século XX, em parte motivado pela abertura econômica e pela política cambial. Tais fatos levaram à necessidade da absorção, pelas empresas, de novas tecnologias, tanto de gestão, quanto de produto e de processos que consumam menos energia e causem menos poluição ambiental, visando ainda à identificação dos principais impactos ambientais causados pelas organizações. No primeiro momento surgiram as Auditorias Ambientais e os Instrumentos de Avaliação de Impactos Ambientais, que facilitam a identificação de aspectos e impactos ambientais e das medidas mitigadoras a

fim de minimizar tais impactos. No final da década de 80 e início da década de 90 surgiram os chamados Sistemas de Gestão Ambiental ⁸(SGA). Donaire (1999:42) enfatiza que :

[...] apesar da inegável importância e contribuição dos sistemas de gestão ambiental, as organizações - que hoje encontram-se inseridas num mercado a cada dia mais competitivo e globalizado - não devem mais apenas identificar e minimizar os impactos ambientais que suas atividades causam ao meio ambiente. Tais organizações necessitam, também, conhecer melhor sua performance ou desempenho para sobreviverem neste novo cenário, fazendo com que haja uma maior interação dos seus objetivos e metas ambientais às estratégias, objetivos e metas organizacionais. As metodologias ou sistemas de avaliação de desempenho são instrumentos que podem auxiliar neste processo, se devidamente inseridos no processo de implementação dos sistemas de gestão ambiental. Porém, historicamente, os sistemas de avaliação de desempenho das empresas sempre tiveram uma natureza mais financeira. Somente na década de 90, começaram a surgir algumas metodologias preocupadas não somente com aspectos financeiros, mas também com outras questões como desempenho dos processos, qualidade, satisfação dos clientes, motivação dos funcionários, entre outras.

A partir da tomada de consciência por parte das empresas de que a integração efetiva de toda a cadeia produtiva poderia trazer benefícios, tais como redução de custo e aumento do nível de serviços, a variável ambiental começa a assumir uma importância maior no gerenciamento empresarial.

O setor de turismo tem sido diretamente sensibilizado por essa competitividade, pela globalização, pela queda das barreiras mundiais. Uma situação específica de competitividade de cadeias produtivas turísticas é a que envolve produtos com valor agregado. Esses produtos possuem características que o individualizam e o distinguem tais como: sazonalidade, intangibilidade, interdependência, heterogeneidade, precibilidade, irregularidade, que o tornam complexo. Assim sendo, a vantagem competitiva para o setor de turismo será estabelecida a partir de um desempenho maior em qualidade de produtos, ou seja, no estabelecimento de uma imagem de diferenciação, produtos que são reconhecidos pelos seus consumidores como possuindo características diferenciadas. Nestas circunstâncias, as características de qualidade e marca, atrelados ao gerenciamento ambiental, podem ser importantes na determinação da competitividade.

⁸ Os SGA buscam prover às organizações formas de gerenciar todos os seus aspectos e impactos ambientais mais significativos. Partem, inicialmente, da identificação e priorização destes aspectos e impactos, desenhando em seguida um sistema que busca a melhoria contínua baseado no controle destes impactos.

Conforme Moura (2000), pode-se separar as empresas em quatro categorias:

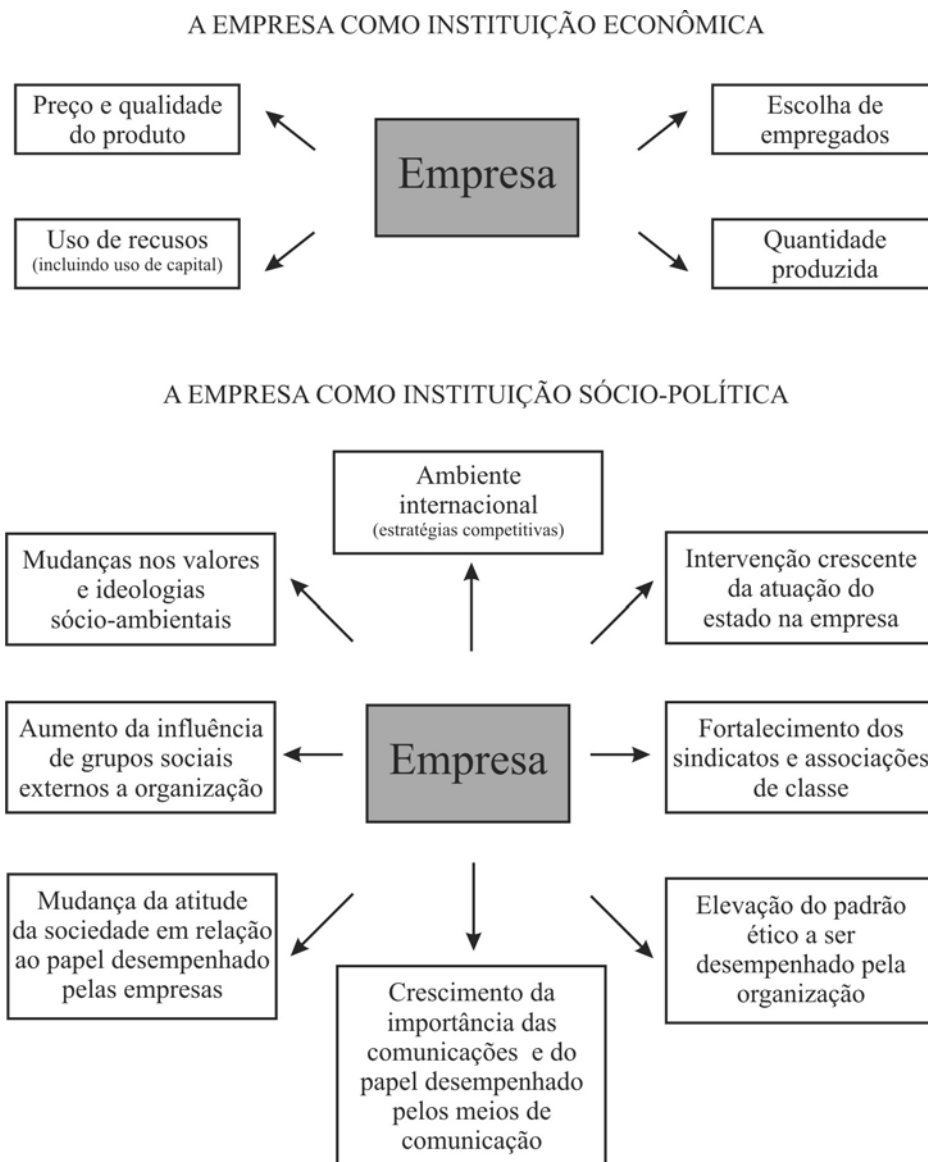
- a) as que nada fazem com relação ao meio ambiente, pois suas atividades geram poucos impactos;
- b) as que pouco atuam pois, mesmo gerando impactos, tentam apenas cumprir os padrões mínimos da legislação;
- c) as que procuram ter uma atuação mais significativa e têm uma área dedicada a tratar das questões ambientais na empresa; via de regra, padrões corporativos;
- d) as que estão procurando obter certificação segundo as normas ambientais para Sistemas de Gestão ambiental – SGA (BS 7750 e ISO 14001).

Reis (1996) destaca o Gerenciamento ambiental e a certificação ISO 14000/Sistema de Gestão Ambiental como desafios para a competitividade das empresas e enfatiza também a necessidade de mudança na mentalidade do empreendedor e a viabilidade de implantação do processo.

Segundo Donaire (1995), as organizações que surgiram com o objetivo básico de produzir bens e serviços, foram concebidas até recentemente como instituições apenas econômicas. Com as constantes transformações, atualmente há uma tendência a valorização de outros aspectos, como por exemplo, a variável ambiental. De acordo com o mesmo autor, a visão moderna da empresa em relação a seu ambiente é muito mais complexa, pois ela é vista como uma instituição sócio política. Em virtude disso ela agrega aspectos como qualidade de vida, respeito ao consumidor e o seu relacionamento voltado para os aspectos sócio-ambientais.

Valle (1995) reafirma a necessidade que as empresas têm, para assegurar sua posição no mercado, de se tornarem competitivas e assumirem mudanças internas através da conscientização ambiental. O conceito de riscos ambientais (BS 8800) é discutido e inserido no sistema de gestão cujo modelo completo prevê a melhoria contínua dos processos. O autor apresenta também como instrumentos de gestão o Licenciamento Ambiental, baseado na legislação, o Relatório de Impactos Ambientais - RIMA, a Auditoria Ambiental e o Monitoramento Ambiental. Neste sentido, a figura 1 demonstra como a empresa é multidisciplinar quando configurada como instituição não só econômica,

responsável pela geração de empregos e renda, é também social e política na medida que interfere no ambiente como um todo.



Fonte: Adaptado de Ricci, 2005

Figura 1 - Empresa como Instituição Econômica e Sociopolítica

Tomando como base conceitos da teoria dos sistemas, a empresa passa a ser entendida como sistema aberto que se relaciona com outros setores e outros sistemas. Visto que o produto turístico na visão de Beni (1998) é o resultado da soma de recursos sociais, naturais e culturais e serviços produzidos por uma pluralidade de empresas, algumas das quais operam a transformação da matéria-prima em produto acabado, enquanto outras

oferecem seus bens e serviços já existentes, ambos inseridos nos grandes ambientes: social, cultural, ecológico e econômico.

Callenbach (1993) afirma que é possível que os investidores e acionistas usem cada vez mais a sustentabilidade ecológica no lugar da estrita rentabilidade como critério para avaliar o posicionamento estratégico de longo prazo das empresas. O desempenho a longo prazo de uma empresa está tanto nos aspectos econômico-financeiros quanto na relação dos aspectos não operacionais que contribuem no resultado. O desafio é a elaboração de medidas e indicadores que detectem o valor dos recursos intangíveis, bem como os seus riscos e oportunidades, tais como: a qualidade da gestão, motivação dos profissionais, reputação, responsabilidade social, relacionamento com o entorno, gestão ambiental.

Por outro lado, Fayos Solá (1991) estabelece que a sobrevivência dos destinos turísticos deve se confrontar através de vantagens competitivas, que asseguraram que o destino não só compete por meio de preços, como acontecia anteriormente, mas também incorporando outros elementos: qualidade de serviços, imagem, respeito ao meio ambiente, etc.

Donaire (1999) salienta que as respostas das organizações aos novos desafios costumam ocorrer em três fases muitas vezes sobrepostas, dependendo do grau de conscientização da questão ambiental dentro da empresa conforme pode ser visto no Quadro 2.

Quadro 2- Fases da conscientização ambiental nas empresas	
Fases	Características
1- controle ambiental nas saídas	Instalação de equipamentos alternativos visando maior eficiência nos processos. Fator limitante → geralmente o custo é alto.
2- integração do controle ambiental nas práticas e processos industriais	Incentivo às boas práticas e processos produtivos, cujo princípio é a prevenção a partir da seleção das matérias-primas amigáveis, desenvolvimento de novos processos e produtos, o reaproveitamento da energia, a reciclagem de resíduos e a integração ao meio ambiente.
3- integração do controle ambiental na gestão administrativa.	Atender ao presente e gerar respostas setoriais e estanques passa a não ser suficiente; olhar o futuro, horizontalizar a análise e planejar corporativamente torna-se o caminho natural. A proteção ambiental é uma atividade importante na organização da empresa, tanto no desenvolvimento das atividades de rotina, como na discussão dos cenários alternativos.
Fonte: Adaptação com base em Donaire (1999)	

Para Beni (1998), a qualidade refere-se ao serviço aliado ao produto que, tal como a oferta, é intangível, embora mensurável. Isto fica patente nos setores de hotelaria e de alimentação como pontos terminais da oferta, em que o contato com o consumidor é imediato.

6 - GESTÃO AMBIENTAL NO SETOR HOTELEIRO: UMA PROBLEMÁTICA MUNDIAL

6.1 Empreendimentos hoteleiros e o sistema de gestão ambiental

De acordo com Cooper (2001), a hospedagem é o maior setor dentro da economia turística e também o mais presente. É um componente necessário ao desenvolvimento do turismo dentro de qualquer destinação em que a qualidade e abrangência da hospedagem disponível refletirão e influenciarão no tipo de visitantes de um local. Desta forma, a obtenção do equilíbrio necessário quanto ao gerenciamento sócio-ambiental no desenvolvimento turístico de determinada destinação pode ser um desafio.

Segundo Castelli (1994), “...de maneira geral os serviços prestados nos hotéis não andam bem. O viajante que o diga! É hora de se fazer uma verdadeira revolução na maneira de se gerir o hotel.”

O setor hoteleiro, cujo atendimento aos clientes se dá em nível mais abrangente, precisa ser integrado de forma mais intensa aos padrões ambientais exigidos pelo mercado em qualquer segmento, seja turismo de negócios ou lazer. Cada segmento deve atender aos requisitos mínimos de qualidade e preservação ambiental, de acordo com suas características próprias (ABREU, 2001).

De acordo com Cooper (2001), o setor de hospedagem em geral não evoca imagens de poluição e degradação ambiental; entretanto, a estrutura do setor, com unidades operacionais amplamente dispersas em alguns dos mais frágeis ambientes naturais, bem como cidades históricas e antigas, significa que pode acarretar impactos bastante significativos.

Partindo dessa premissa, empresas do ramo hoteleiro começam a se preocupar com a questão ambiental e investir nela. De acordo com Ricci, (2005) os hotéis europeus, desde os anos 80, têm usado técnicas para minimizar o uso de recursos naturais, tais como energia e água. Muitos hotéis no Japão, China e Coréia têm implementado técnicas de redução de desperdícios e reaproveitamento de materiais. Um exemplo é o hotel Nikko em Hong Kong, que em 1996 foi objeto de estudo da *Hong Kong Polytechnic University*,

dando origem a um relatório intitulado *A guide to energy and water conservation in hotel*, cuja primeira parte trata do gerenciamento ambiental no hotel. O guia identifica estratégias práticas para o descarte de resíduos e conservação de energia dentro de departamentos de hotéis. Empresas como *Canadian Pacific Hotels e Resorts*, *ITTC Sheraton*, *Ramada International Hotels and resorts*, *Marriot International*, *Accor Hotels* concentraram-se em coleta seletiva para reciclagem, reutilização, conservação de energia, preservação da água, envolvimento da comunidade e obrigações ambientais dos funcionários e hóspedes. Nos Estados Unidos, a *American Hotel and Motel Association (AHMA)* tem incentivado os associados a praticarem programas de gestão ambiental.

Conforme Goeldner (2002), a *International Hotels* produziu e distribuiu para seus estabelecimentos em todo o mundo um manual de 300 páginas sobre gerenciamento ambiental. A *Ramada International Hotels and Resorts* assumiu compromisso ambiental junto à sua rede e seus hotéis na América do Norte iniciaram programas de reciclagem de resíduos sólidos para itens como latas, alumínio, papel, vidro, plástico etc. O hotel *Ramada* em Cairns, North Queensland, Austrália, tem sido utilizado em anúncios como um exemplo de empresa com compromisso com o meio ambiente. A *Hyatt Hotels* incrementou um programa internacional de reciclagem que economiza mais de três milhões de dólares por ano para a organização e todos os novos hotéis *Hyatt* nos Estados Unidos serão projetados com centros de reciclagem, e as unidades fora do país irão implementar programas ambientais de acordo com critérios locais. No *Ritz-Carlton Bukhead*, em Atlanta, uma iniciativa parcial de reciclagem cresceu até se tornar um programa de gerenciamento ambiental em tempo integral, depois de diminuir em 50% os custos com a destinação dos resíduos sólidos. O *Sheraton* tem vários programas de gerenciamento ambiental, dando prioridade para os “produtos amigáveis”; as embalagens e produtos são escolhidos em função da conservação e reciclabilidade.

No Reino Unido, a *International Hotel and Environmental Initiative (IHEI)* faz parte da *PWBL -The Prince of Wales Business Leaders Forum*, organização mantida pelo Príncipe Charles, que visa desenvolver em hotéis programas básicos de redução de desperdícios e de uso de recursos naturais. O conselho da IHEI é constituído das seguintes redes de hotéis internacionais: *Accor*, *Bass Hotels & Resorts Worldwide*, *Forte Hotels*, *Hilton International*, *Mandarin Oriental Hotel Group*, *Marco Polo Hotels*, *Marriott International Inc.*, *Radisson SAS Hotels Worldwide*, *Scandic Hotels AB*, *Starwood Hotels & Resorts Worldwide Inc.*, *The*

Taj Group of Hotels and Touristik Union International. O modelo da IHEI inspirou a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH) a criar, a partir de 2000, o programa denominado Hóspedes da Natureza, que tem como vantagens a economia de energia e água, diminuição dos efluentes sólidos, diminuição de detergentes, reciclagem de materiais e conscientização de funcionários, comunidades e empresas, além do uso do selo ambiental reconhecido pelo órgão das Nações Unidas para o meio ambiente (UNEP), *International Hotel and Environmental Initiative (IHEI)* e a Associação Internacional de Hotéis (*IH&RA*). O programa “Hóspedes da Natureza” iniciou no Brasil um plano piloto em Foz do Iguaçu.

A rede de hotéis Tropical Hotels Brasil, com base nos sistemas de gestão ambiental aplicados em hotéis da Europa, Canadá e Estados Unidos, foi pioneira na implementação do modelo ISO 14000 em um dos hotéis de sua rede. Ricci (2005) salienta que o Hotel Tropical das Cataratas foi o primeiro a implementar e receber a certificação ISO 14000 em hotelaria no Brasil. Um outro exemplo brasileiro é o caso do Hotel Bühler, localizado na região serrana do Rio de Janeiro, que desenvolve um programa de redução de resíduos sólidos de seu empreendimento.

Existem também as iniciativas empresariais das cadeias hoteleiras que criaram programas ambientais peculiares. É o caso do grupo francês *Accor*, que por meio de uma carta ambiental trata itens referentes à sensibilização de hóspedes e funcionários, gestão de resíduos e reciclagem, incentivando suas unidades a realizarem a coleta seletiva de papéis, papelões, jornais e revistas, de vidros, de cartuchos das impressoras. O grupo incentiva também a redução do consumo de energia e de água, e a manutenção e valorização dos espaços verdes. Desenvolve concomitantemente ao Projeto Ecologia, a Carta de Compra com Princípios Sustentáveis (*The Sustainable Development Purchasing Charter*). Criada em 2002, a Carta é um documento que exige de seus fornecedores, um comportamento social e ambiental adequados para permitir firmar qualquer tipo de contrato ou parceria com o grupo *Accor*. No Brasil, das 110 unidades em funcionamento, 100 realizam pelo menos 10 das 15 medidas da Carta Ambiental; são orientadas pelo departamento de implantação em São Paulo, onde existe um coordenador do projeto Ecologia no país, com representantes nos estados onde atua. O grupo *Accor* recebeu por duas vezes o Prêmio do *Green Globe* (1997 e 1999) como forma de reconhecimento pelas ações ambientais realizadas. Para o SEBRAE (1998):

As empresas estão sendo cobradas no sentido de preservar e conservar o meio ambiente, isto implica muitas mudanças na forma de pensar e agir. Neste contexto, estão, também, os segmentos prestadores de serviços, no caso do ramo da hotelaria, com crescentes necessidades de implementar um gerenciamento ambiental voltado à preservação dos recursos naturais e à consciência ambiental. Assim, poderá conseguir importantes vantagens como a melhoria na qualidade dos produtos e serviços com menores custos, “diferencial competitivo” no sentido de criar uma imagem verde da empresa.

A Associação Brasileira da Indústria de Hotéis, ABIH - lançou em 2002 o Programa de Responsabilidade Ambiental: “Hóspedes da Natureza”, que tem como missão e papel fundamental ajudar o segmento hoteleiro a preparar-se para atender aos requisitos ambientais exigidos pela indústria do turismo internacional, ou seja, alertar os empresários do segmento para a questão ambiental, com maturidade, coerência e lógica.

Conforme Moura (2000), embora a iniciativa da ABIH tenha sido tomada no sentido de motivar e apoiar a rede hoteleira brasileira para a introdução de iniciativas ambientais observa-se que, no Brasil, a maioria dessas iniciativas ainda está sendo desenvolvida de forma tímida, embora a expansão hoteleira em áreas potenciais ocorra com frequência. Um fator importante é a inexistência de plano diretor por parte dos municípios que regule o uso e ocupação do solo, orientando-os para o uso racional dos recursos naturais, de forma a não comprometer a sua capacidade de renovação e a sua conservação.

6.2 Impactos potenciais na atividade hoteleira

Há um novo paradigma sendo identificado, no qual o meio ambiente se estabelece como norteador de estratégias e ações em prol do uso racional dos recursos; em que as empresas de hospedagem também sofrem influência desta articulação global no sentido de requalificar seus produtos e serviços. Estes procedimentos visam atender às novas exigências que se estabelecem, pautadas no discurso da responsabilidade ambiental, seja pela legislação vigente, pela pressão dos órgãos ambientais ou mesmo pelo fator custo.

Programas de gestão ambiental, certificação, ações individuais, selos verdes compõem um arsenal de estratégias à disposição dos empresários do setor. Segundo Moura (2000), falta porém um esclarecimento maior aos gestores sobre o principal compromisso que deve ser estabelecido: o da alta direção ou seja, dos proprietários, da necessidade de definição de uma política e a formalização do compromisso ambiental.

Para Kirk (1996), o segmento de hospitalidade representa um caso interessante que expõe os muitos conflitos que surgem com a implantação de políticas ambientais. Por exemplo, muitos hotéis e restaurantes estão situados em áreas de beleza natural, em cidades históricas e em regiões de delicado equilíbrio ambiental. Na visão deste autor, os meios de hospedagem não causam grandes problemas de poluição, nem consomem grande quantidade de recursos não renováveis, não devendo, portanto, estar na linha de frente das preocupações ambientais. Paradoxalmente, Cooper (2002) enfatiza que a estrutura do setor, com unidades operacionais amplamente dispersas em alguns dos mais frágeis ambientes naturais, bem como em cidades históricas e antigas, pode causar um impacto ambiental bastante significativo nos níveis macro e micro.

Em geral a hotelaria não traz à memória imagens de degradação ambiental, mas tal evocação não é preponderante, pois o impacto na hotelaria apesar de sutil é variado e possui características peculiares de gerenciamento que dependem também de vislumbrar a interdependência do hotel com outras empresas, não está isolado e a qualidade do serviço prestado constitui uma questão de sobrevivência empresarial. A teoria de sistemas auxilia a visualizar a interação do hotel com o meio envolvente conforme observado na Figura 2.

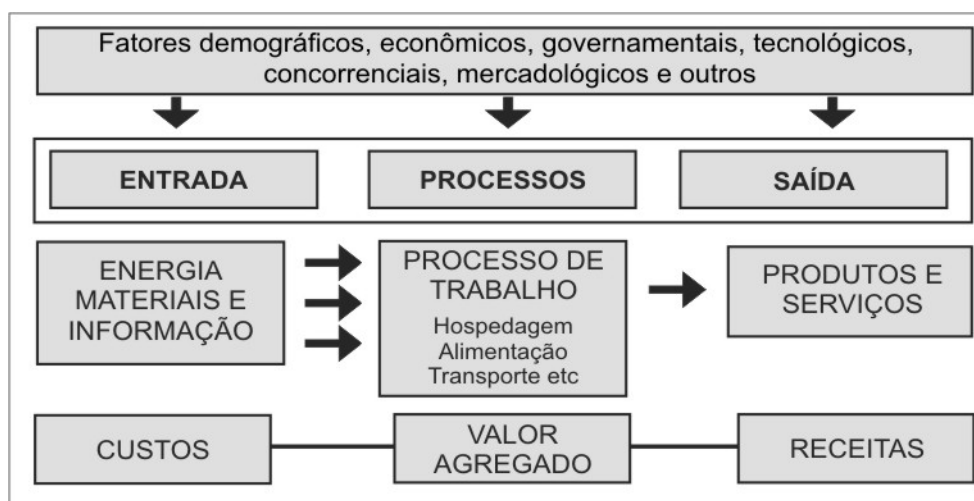


Figura 2 - Visão sistêmica no setor hoteleiro

Fonte: Adaptado de Petrocchi, 2002.

Outro aspecto relevante é a dificuldade em articular o gerenciamento financeiro do hotel com a gestão dos gastos pessoais dos seus proprietários. Andrade *et al*, 2000, salientam que a gestão ambiental nas empresas brasileiras, em especial no ramo da hotelaria, vem

passando por evoluções nos últimos anos. O novo paradigma das empresas é uma visão holística do mercado, ou seja, tudo está interligado, integrado, todos precisam ser auto-sustentáveis em uma nova visão do mundo. Nesse cenário ainda, Capra (1996) afirma que entender as coisas sistemicamente significa, literalmente, colocá-las dentro de um contexto, estabelecer a natureza de suas relações.

Na perspectiva funcionalista sistêmica, em que a soma das partes é maior do que o todo, na qual se estabelece uma relação multidisciplinar que prevê entradas e saídas, o subsistema hoteleiro, no processo de distribuição da atividade turística, pode configurar uma série de impactos negativos se gerenciado de forma incorreta, uma vez que a soma dos processos das muitas operadoras hoteleiras pode gerar um relativo potencial degradante ao meio ambiente.

Conforme Dias (2003), podemos encontrar como impactos causados por esta atividade o uso incorreto dos recursos naturais (água, energia, terra, fauna e flora), bem como os de características poluidoras (resíduos sólidos, efluentes, emissão de gases).

O Quadro 3 apresenta a caracterização de resíduos sólidos de um meio de hospedagem, de acordo com de Conto (2005) :

Quadro 3 - Caracterização de resíduos sólidos de um meio de hospedagem	
Contaminantes químicos	Pilhas, medicamentos, lâmpadas fluorescentes, ceras de assoalho, canetas com tinta, solventes, sabonetes, sabões etc.
Madeira	Caixas de frutas e verduras, palitos de fósforo e material de construção.
Matéria orgânica putrescível	Restos alimentares, guardanapos impregnados com gordura ou restos alimentares, flores, gramas e podas de árvores.
Metais ferrosos e não-ferrosos	Enlatados, lã, palha de aço e materiais de construção. Latas de bebidas e fiações elétricas
Panos, trapos, couro e borracha.	Peças de vestuário, pedaços de tecidos, panos de limpeza, baldes, pó de máquina secadora de roupa.
Papel e papelão	Caixas, revistas, jornais, cartões, pratos, guardanapos, toalhas de mesa, informativos em geral.
Plástico	Sacos, sacolas, garrafas de refrigerante e água, isopor, embalagens de biscoito, batata frita, café, iogurte; recipientes de produtos de limpeza, copos etc.
Vidro	Garrafas de bebidas, embalagens de produtos alimentícios, embalagens de produtos de limpeza, embalagens de cosméticos e medicamentos.

Fonte: de Conto (2005)

Crosby (1992) diz que o Centro Europeu de Formação Ambiental e Turística de Madri foi o pioneiro em fazer recomendações ao empresário da hotelaria, no sentido de compatibilizar seu empreendimento nas fases de localização, projeto e funcionamento com equilíbrio ecológico. Nesta linha de raciocínio Crosby (1992) editou o “Manual Melhorias Ecológicas para seu Hotel”, onde orienta os empresários para a administração racional do consumo de água e energia, a limpeza e o tratamento dos resíduos, sempre ressaltando o binômio *economia e meio ambiente*.

De acordo com Ricci (2005), desde os anos 80 os hotéis europeus têm usado técnicas para minimizar o uso de recursos naturais, tais como energia e água, levando em conta a geração de resíduos que afetam o meio ambiente. Uma vez que estes empreendimentos utilizam os recursos naturais - energia, água e materiais, os quais estão progressivamente ameaçados, é importante que o segmento hoteleiro intensifique suas ações no sentido de incitar pessoas e viabilizar a aplicação das melhores práticas ambientais, contribuindo assim para a formação de uma sociedade sustentável. Ainda é um desafio o reconhecimento da gestão ambiental como uma prioridade organizacional. Em 1992 foi criada a *International Hotels Environment Initiative – IHEI*. Segundo a ABIH (2002), em cinco anos a IHEI transformou-se em uma organização global; seus membros representam mais de 8000 hotéis nos cinco continentes e nos últimos anos vem obtendo bons resultados com relação à conscientização ambiental entre hotéis, operadoras de turismo, governo, mídia, meio acadêmico e fornecedores da indústria hoteleira. A IHEI, em 1999, descreve em seu programa seis razões para a adesão dos hotéis ao movimento ecológico, o que pode ser verificado no Quadro 4.

Em 1999 foi aprovada no Brasil a Política de Educação Ambiental. A partir dessa aprovação, todos os segmentos educacionais e os empresariais precisaram adotar ações educativas para adequar e atingir seus objetivos ambientais. Desta forma, a hotelaria também enfoca a preservação da natureza, pois além de conscientizar seus colaboradores, tem a função de envolver os hóspedes na preservação ambiental (ABREU, 2001). Para a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH, 2002) os hotéis e as empresas da indústria do turismo, grandes ou pequenas, no mundo inteiro, estão trazendo o gerenciamento ambiental para o dia-a-dia de seus negócios, para melhor administrarem o seu uso dos recursos naturais – energia, água - que estão sob ameaça crescente de escassez, bem como efluentes líquidos e resíduos sólidos gerados em suas instalações.

Quadro 4 – Ações estratégicas dos meios de hospedagem	
AÇÕES	CONSEQUÊNCIAS
Redução dos custos	Aumentando a eficiência e reduzindo o desperdício. Por exemplo, o Hotel Inter-Continental em Sydney economizou em apenas um ano 24.000 dólares diminuindo a temperatura da água da lavanderia de 90°C para 60°C sem perda da qualidade dos serviços (IHEI, 1999).
Motivação dos colaboradores	Funcionários associam os assuntos ambientais a empresas responsáveis, com administração dinâmica e avançada.
Melhoria da imagem	Ao associar o nome ou logotipo do hotel a eventos, publicações e ações de proteção ambiental.
Prevenção de riscos	Cresce o número de bancos que consideram o desempenho ambiental do hotel antes de conceder empréstimos.
Conformidade com a legislação	Um sistema de classificação de hospedagem que leva em conta a variável ambiental e suas nuances, poderá contribuir com a melhoria do desempenho empresarial em relação ao meio ambiente, à medida que se torne instrumento confiável de orientação ao consumidor e parâmetro de avaliação para os órgãos de classe, governamentais e fiscalizadores.
Fonte: IHEI, 1999.	

Segundo Abreu (2001), a partir do gerenciamento ambiental, alguns aspectos/impactos que podem ser priorizados no segmento hoteleiro, com objetivos, metas e indicadores de desempenho, poderiam ser demonstrados conforme o Quadro 5:

Quadro 5 - Aspectos/impacto/objetivos/metass associadoss ao o segmento hoteleiro					
Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental	Objetivo	Meta	Indicador de acompanhamento de desempenho ambiental	Observação
Geração de esgoto	Poluição do solo e água	Diminuir a quantidade de esgoto lançada	Reduzir 20% até o final de um determinado período	m ³ de esgoto por mês	Quantidade de resíduo gerado/hóspede - indicador que pode ser associado a alguma ação relacionada com a redução de um tipo de resíduo gerado no empreendimento, tais como restos de alimentos, embalagens plásticas, vidro, etc.
Uso de energia	Diminuição dos recursos naturais	Diminuir o consumo de Energia	Reduzir 20% até o final de um determinado período	KW de energia consumida por mês.	Consumo de energia/hóspede- indicador que pode ser associado a alguma ação relacionada com a redução do consumo de energia.
Fonte: ABREU , 2001					

Para Abreu (2001), no exterior, principalmente nos países de grande potencial turístico, o número de iniciativas relacionadas à preservação ambiental provenientes do segmento

hoteleiro vem crescendo. Essa preocupação em preservar o meio ambiente tornou-se um diferencial competitivo muito significativo para as empresas hoteleiras brasileiras, cujas iniciativas voltadas à preservação ambiental há pouco tempo começaram a despertar interesse dos empresários desse setor.

Em 2002, a ABIH assumiu a responsabilidade para fomentar a gestão ambiental nos meios de hospedagem, uma vez que há interação deste subsistema com fornecedores, hóspedes, funcionários, comunidade e também com outros subsistemas de distribuição, tais como: agências e operadoras turísticas. A partir deste enfoque surge o Programa Hóspedes da Natureza, um programa de Responsabilidade Ambiental que tem como objetivo conscientizar os dirigentes do setor empresarial quanto à conservação do meio ambiente, em razão do aumento populacional, da degradação ambiental e da concorrência do mercado.

O programa de gestão responsável pelo meio ambiente, Hóspedes da Natureza, adota três princípios básicos, conforme apresentado no Quadro 6:

Quadro 6 – Princípios de Responsabilidade Ambiental do programa Hóspedes da Natureza		
PRINCÍPIOS BÁSICOS		OBJETIVOS
I	Identifica, adapta e aplica à realidade brasileira conceitos, tecnologias, produtos e serviços já mundialmente consagrados desenvolvidos principalmente pelo IHEI – <i>International Hotel Environment Initiative</i>	Reduzir o custo operacional de implantação do programa; viabilizar sua execução; incluir o Brasil na rede de informação internacional que promove o tema meio ambiente e turismo, utilizando-a como ferramenta de marketing na divulgação do nosso destino turístico.
II	Desenvolve o programa como irradiador e difusor dos conceitos práticos da responsabilidade ambiental, promovendo ações que envolvam empresários, comunidade, poder público, fornecedores, funcionários e hóspedes.	Estimular e viabilizar projetos de produção limpa, fornecendo aos governantes, em suas várias esferas, dados sobre a infra-estrutura que facilitará ações futuras; estimular a relação com os fornecedores, para o desenvolvimento de embalagens e produtos compatíveis à gestão ambiental e estimular a função de agente multiplicador da hotelaria, através da divulgação da gestão ambiental entre seus hóspedes, funcionários e a comunidade do entorno.
III	Aplica os fundamentos das técnicas de qualidade ao desenvolvimento contínuo, progressivo e tecnicamente coordenado do programa.	Propiciar que as ações simples e pontuais da adequação ambiental se integrem ao sistema de gestão do meio de hospedagem, consolidando os resultados alcançados através do monitoramento constante.
Fonte Adaptado (ABIH, 2002b, p. 02).		

Em 2002, coadunando com a inclusão de ações ambientais nos estabelecimentos hoteleiros, o Instituto Brasileiro de Turismo - EMBRATUR incorporou conceitos de responsabilidade ambiental na matriz de classificação hoteleira do Brasil como um dos requisitos para a concessão de estrelas. Existe ainda o Programa de Certificação em

Turismo Sustentável – PCTS⁹, coordenado pelo Instituto de Hospitalidade (IH) com o apoio do Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID e a Agência de Promoção das Exportações – APEX Brasil e pelo Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável - CBTS, além das iniciativas das grandes cadeias hoteleiras, Accor, Meliá, Marriot, entre outros.

Hotéis localizados em ambientes frágeis, como cidades históricas, oferecem ameaças ao patrimônio. Tais ambientes precisam ser gerenciados com a devida sensibilidade e reponsabilidade ambiental. O papel do setor de hospedagem, em termos ambientais e de conservação não é inteiramente negativo. A contribuição para a conservação e até mesmo para a melhoria de casas históricas adaptadas para o uso hoteleiro em muitas partes do mundo não pode ser ignorada, já que estas são propriedades que, caso contrário, não teriam encontrado outro uso adequado (COOPER, 2001).

6.3 Estratégias de gestão ambiental no setor de hospedagem

A implantação de estratégias ambientais numa empresa deve ocorrer após um levantamento ambiental inicial com o objetivo de investigar o estágio em que ela se encontra, no que se refere ao controle dos seus impactos ambientais. Um diagnóstico servirá como base para a identificação das questões ambientais relevantes a serem focalizadas e para prever as possíveis dificuldades que a empresa poderá enfrentar. No que tange as ações associadas às necessidades comuns, presentes em todo empreendimento hoteleiro, tais como redução do consumo de energia e minimização de resíduos e desperdícios foram elencadas algumas iniciativas propostas pelo IH e das iniciativas de hotéis como cadeias Accor, Meliá, entre outros que criaram programas ambientais próprios.

⁹ O PCTS é um programa de abrangência nacional que visa aprimorar a qualidade e a competitividade das micro e pequenas empresas de turismo — responsáveis por mais de 90% dos empreendimentos do setor. Tem o objetivo de melhorar a qualidade e a competitividade do setor turístico, com particular atenção às pequenas e médias empresas - PME, estimulando seu melhor desempenho nas áreas econômica, ambiental, cultural e social, por meio da adoção de normas e de um sistema de certificação. O Programa contempla ainda ações no sentido de aumentar a participação no mercado internacional através da promoção comercial no exterior. A abordagem da normalização da sustentabilidade do turismo, e a decorrente possibilidade de implementar um sistema de certificação dos empreendimentos que aplicam a(s) norma(s) relacionada(s), partem do estabelecimento de requisitos de desempenho para as dimensões da sustentabilidade (ambiental, sócio-cultural e econômica), os quais são suportados por um sistema de gestão da sustentabilidade. Este sistema de gestão proporciona uma base estável, coerente e consistente para o alcance do desempenho sustentável dos empreendimentos e a sua manutenção. O programa envolve a participação de 400 empresas e se encontra em implementação em quatro estados brasileiros: Rio Grande do Sul, São Paulo, Minas Gerais e Bahia.

6.3.1 Resíduos sólidos e as normas IH para meios de hospedagem

O Instituto de Hospitalidade propõe normas ambientais a serem utilizadas pelos meios de hospedagem como estratégia para a minimização dos impactos causados pelos resíduos gerados, conforme mostradas o Quadro 7:

Quadro 7 - NORMAS AMBIENTAIS DO INSTITUTO DE HOSPITALIDADE
Os gestores do empreendimento devem planejar e implementar medidas para reduzir, reutilizar ou reciclar os resíduos sólidos. O planejamento deve incluir o estabelecimento de metas de redução, reutilização e reciclagem, de acordo com as condições locais.
A gestão dos resíduos deve ser efetuada de acordo com a boa técnica, inclusive os resíduos gerados pelos clientes quando em campo, com a utilização de práticas como: <ul style="list-style-type: none"> - aquisição preferencial de produtos em embalagens para grandes quantidades, quando compatível com as condições ambientais locais; - prevenção do uso de embalagens descartáveis; - utilização de recipientes adequados para a coleta; - separação e coleta seletiva; - reutilização dos resíduos orgânicos, inclusive como insumo de produção para as comunidades locais.
O estabelecimento deve dispor de um local específico e vedado para resíduos sólidos contaminantes de acordo com a legislação vigente.
Fonte: NIH -54, 2004

Na Figura 3 apresenta-se um fluxograma do processo logístico aplicado aos resíduos, da origem ao destino final.

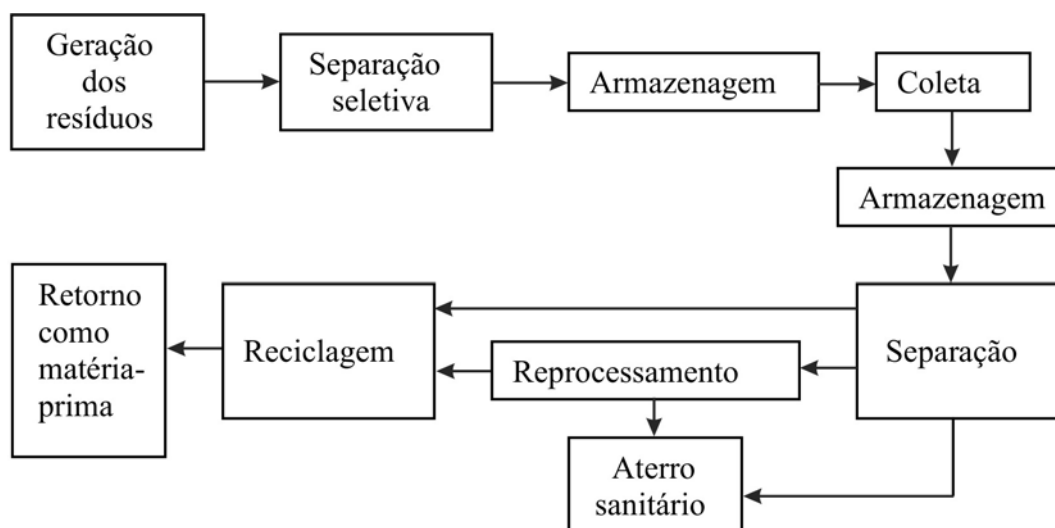


Figura 3: Fluxograma geral de um processo de logística reversa dos resíduos
Fonte: BUTTER, 2003

O fluxograma mostra também que é possível diminuir a geração de resíduos a fim de que cada vez mais os resíduos tornem-se insumo. Através da diminuição do consumo, reuso de um produto ou parte dele, depois de terminada a função de uso original, fazer a segregação, reciclagem e transformação em matéria – prima. Este processo não é aplicado em Ouro Preto.

Através de parcerias e incentivos todos os resíduos de processo operacional dos hotéis seriam gerenciados por uma empresa parceira, escolhida pela equipe de trabalho a partir das pesquisas realizadas com várias empresas da região as quais teriam exclusividade no gerenciamento dos resíduos. Para tanto, seriam identificados os requisitos legais aplicáveis ao manuseio, estocagem, transporte, tratamento e ao sistema de destinação final.

6.3.2 Eficiência energética no setor hoteleiro

As fontes energéticas existentes no planeta são limitadas e utilizá-las racionalmente é dever de todos; a preocupação aliada às ações pró-ativas em prol da economia de energia contribui para o desenvolvimento sustentável do país. De acordo com Salum (2005) utilizar eficientemente a energia é muito mais do que economizar kWh, é um ato de responsabilidade social e cidadania .

Devido à grande preocupação mundial quanto à demasiada utilização da iluminação artificial, gerando um elevado custo na produção de energia elétrica, é necessário que, cada vez mais, se pense em estratégias eficientes de energia nos ambientes construídos, propiciando com isto também um nível adequado de satisfação e bem estar dos usuários das edificações, bem como a redução do consumo através do uso racional. O uso eficiente de energia elétrica no Brasil, já se constitui num fator sob consideração, são comuns as campanhas publicitárias e também incentivo ao uso racional da energia elétrica.

A partir da década de 80, para uma maior eficiência energética no país, iniciou-se o Programa Nacional de Energia Elétrica, o PROCEL, que desde então vem coordenando programas e pesquisas sobre o tema em todo território nacional. Em 1994 a Companhia Energética de Minas Gerais, CEMIG através do patrocínio do PROCEL, visando o combate ao desperdício de energia elétrica, realizou estudo de otimização energética no setor hoteleiro de Minas Gerais. Foram pesquisados 668 hotéis dentre os quais foram

eleitas quatro unidades como referência de forma a retratar o setor sob a ótica da conservação da energia. Os hotéis foram classificados, de acordo com o consumo mensal de eletricidade em pequeno (consumo até 5.000 kWh) médio (5.001 a 20.000 kWh) e grande porte (acima de 20.000 kWh). Foi constatado através da pesquisa que a energia elétrica é utilizada pelo setor principalmente na refrigeração (freezers e geladeiras), iluminação, condicionamento ambiental e aquecimento de água. A lenha e o óleo combustível derivado do petróleo (79,9%) são usados para geração de água quente. O GLP (55,2%) para geração de vapor e água quente e ainda, secadoras de roupa e fogões. A energia solar é usada em pequena escala (6,59%) , a partir dos dados obtidos nas quatro unidades de referência a energia elétrica corresponde a 45% do total de energéticos utilizados. Conseqüentemente o estudo aborda os principais problemas do sistema de distribuição de energia elétrica e propõe recomendações acerca da refrigeração, iluminação, condicionamento ambiental, equipamentos alternativos, aspectos arquitetônicos, consumos específicos, opções tarifárias entre outras a fim de promover a otimização de energia elétrica no setor hoteleiro.

De acordo com manuais da CEMIG (1996), o desempenho energético das instalações dos empreendimentos hoteleiros deve ser previsto e definido, durante a fase de projeto, através de parâmetros específicos de eficiência energética, como:

- Capacidade do isolamento térmico da envolvente do edifício;
- Eficiência dos equipamentos a instalar (caldeiras, bombas, outros...);
- Perfil de consumos anuais de energia dos equipamentos com maiores utilizações, por unidade de área e/ou por número de dormidas;
- Máxima potência instalada para diferentes equipamentos, por unidade de área.

Deverá ainda ser considerada a instalação de um sistema de gestão de energia que permita uma otimização regular dos consumos energéticos.

É importante monitorar continuamente o desempenho energético das instalações e otimizar os parâmetros operacionais, o que inclui, monitorar e armazenar dados relativos aos consumos de energia e implementar inspeções periódicas, ações de manutenção

preventiva, reparar ou substituir elementos danificados, melhorias dos equipamentos que surgem em consonância com a evolução tecnológica.

A CEMIG através da Coordenação de Propagação da Eficiência Energética desenvolve o projeto “ Eficiência energética para o desenvolvimento sustentável da indústria, comércio e turismo”, que visa difundir a cultura da eficiência energética através de fóruns interativos congregando especialistas, empresários e setores envolvidos com a atividade turística.

O Instituto de Hospitalidade (2004) enfatiza que os gestores do empreendimento devem planejar e implementar medidas para minimizar o consumo de energia, em particular de fontes não renováveis conforme demonstrado no Quadro 8.

Quadro 8 – Medidas para eficiência energética em empreendimentos hoteleiros: de acordo com os princípios ambientais para o turismo sustentável propostos pelo Instituto de Hospitalidade.

Os gestores do empreendimento devem controlar e registrar o consumo de energia (em kWh por hóspede/noite) de fontes externas e de fontes próprias renováveis e não renováveis.

Os gestores do empreendimento devem estabelecer metas de consumo, considerando a demanda, o seu desempenho histórico e o levantamento de referências regionais de consumo em estabelecimentos de mesmo padrão.

É recomendável que o empreendimento faça uso de fontes de energia renováveis, na extensão e de acordo com as suas especificidades e tecnologias disponíveis, levando em conta os aspectos de viabilidade econômica e ambiental.

É recomendável que o empreendimento faça uso de fontes de energia renováveis, na extensão e de acordo com as suas especificidades e tecnologias disponíveis, levando em conta os aspectos de viabilidade econômica e ambiental.

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

A arquitetura das construções deve utilizar as técnicas para maximizar a eficiência energética, tais como, por exemplo:

- isolamento térmico de paredes e forros;
- ventilação natural;
- otimização do uso da sombra e insolação;
- otimização do uso da iluminação natural;
- minimização das fugas e perdas de calor nas instalações hidráulicas, de aquecimento e de refrigeração;

Os gestores do empreendimento devem informar aos clientes o seu comprometimento com a economia da energia e encorajar o seu envolvimento.

Fonte: NIH -54, 2004.

Segundo Salum, 2005 todas as iniciativas para a implantação de projetos observando o conceito de uso racional da energia são importantes e devem ser incentivadas, exigem mudança de cultura, nem sempre são imediatos. As pessoas não preterem ou preferem um produto porque o fabricante não utiliza eficientemente a energia, e esse é um valor que precisa ser assimilado pela população.

6.3.3 A relação dos resíduos sólidos com a energia

Os resíduos sólidos reciclados podem se transformar em negócio lucrativo. Materiais como alumínio, plástico, vidro e papelão podem ser reprocessados e voltar para o mercado como embalagens, utilidades domésticas e outros produtos. O redirecionamento dos resíduos sólidos gerados pela sociedade às empresas e usinas de reciclagem podem aliviar a demanda de energia elétrica nas fábricas de grande consumo. Para Borba (2002), quando se utilizam resíduos para produzir energia elétrica, o principal objetivo, ainda é se livrar dos resíduos. Mas se pudéssemos nos livrar dos resíduos, fazendo algum tipo de reciclagem, recuperaríamos parte da energia que foi utilizada para fazer aquele material, como é o caso dos empreendimentos que transformam lixo em energia.

Segundo Goldemberg (2002), quando são criados lixões, não há nenhuma razão para que não sejam colocadas neles as canalizações corretas para que o gás seja coletado e produza energia elétrica ou calor. As empresas que investem no campo da energia precisam planejar a longo prazo, uma vez que novas tecnologias de renováveis demandam um certo tempo para dar retorno.

Na Tabela 2, mostra-se a diferença de consumo de energia elétrica no manufaturamento de um bem quando utilizado material sucedâneo reciclável (CAETTANO, 2001).

Tabela 2 - Consumo de energia elétrica utilizando material reciclado

Produto	Consumo de Energia Elétrica (MWh/t)	Consumo de Energia Elétrica (MWh/t)	Economia de energia
	Matéria -prima virgem	Material reciclado	
Alumínio	17,6	0,7	95%
Plástico	6,74	1,44	78,70%
Vidro	4,83	4,19	13%
Papel	4,98	1,47	71%

Fonte: ONG Recicla Brasil, 2001.

7 - METODOLOGIA

A metodologia envolveu pesquisa documental, bibliográfica e trabalho de campo. Posteriormente foi realizada a pesquisa de gabinete por meio de visitas aos órgãos públicos de Ouro Preto, tais como: as Secretarias Municipais de Meio Ambiente, Obras e Turismo; Universidade Federal de Ouro Preto e a Associação Comercial de Ouro Preto. A realização das entrevistas buscou conhecer o universo a ser pesquisado, bem como o planejamento do posterior trabalho de campo a ser realizado.

7.1 Escolha do local

A cidade de Ouro Preto foi escolhida para aplicação da pesquisa porque há muitos anos é uma das principais destinações turísticas do país e do mundo. Sendo considerada no *trade* turístico a “jóia” do turismo histórico, deve zelar pela integridade ecológica do local. Ouro Preto é divulgada e vendida no meio turístico como uma das principais destinações de Minas Gerais. Contudo, na literatura sobre os impactos sociais e ambientais do turismo bem como da ação ambiental no município, percebe-se que dados e ações ainda são parciais e pouco efetivos na prática. Sobretudo as ações ambientais realizadas pelos empreendimentos hoteleiros. O universo analisado constituiu-se de todos os hotéis em funcionamento no período abordado pela pesquisa.

7.2 Operacionalização e tratamento dos dados

Nos meses de julho e agosto de 2005 foi realizado levantamento que consistiu na elaboração de uma lista numerada dos hotéis de Ouro Preto efetuando-se em seguida um mapa a fim de detectar a real localização geográfica dos empreendimentos hoteleiros da cidade. A pesquisa de campo foi realizada nos meses setembro, outubro, novembro e dezembro de 2005. Posteriormente foi realizada a análise dos dados coletados, a tabulação, o tratamento estatístico, a análise dos dados das pesquisas de campo, bibliográfica e documental. Os resultados das pesquisas foram combinados com a finalidade de buscar uma resposta para os problemas levantados na presente pesquisa, a qual embora se ajuste numa perspectiva teórica, está voltada para uma aplicação prática, já que busca contribuir com a melhoria nas decisões tomadas pelos gestores dos hotéis no que diz respeito à gestão ambientalmente adequada dos resíduos sólidos e energia.

Na pesquisa de campo, foram aplicados dois tipos de questionários: o primeiro consta de perguntas semi-estruturadas e estruturadas onde foram entrevistados os proprietários ou gerentes de todas as categorias de meios de hospedagem de Ouro Preto, que totalizam aproximadamente 70 empreendimentos, dos quais 64 participaram da pesquisa. O segundo questionário teve um caráter exploratório e visou identificar atitudes ambientais específicas e perfil dos hóspedes nacionais e estrangeiros em Ouro Preto. Para sua realização, utilizou-se de um instrumento de pesquisa contendo 9 afirmativas (questões fechadas), sendo 4 na forma de escala Likert¹⁰ de 5 pontos, a respeito de temas ambientais. A escala foi desenvolvida em termos de percentuais de concordância, sendo que 100% representava total concordância e 0% representava total discordância com relação às afirmativas. Foi aplicado um total de 60 questionários, trinta para hóspedes brasileiros e trinta para hóspedes de outras nacionalidades.

A etapa da aplicação dos formulários para um diagnóstico sobre a situação da gestão ambiental do setor hoteleiro de Ouro Preto e as estratégias de gestão utilizadas em cada empreendimento visou os seguintes aspectos:

- Levantamento de normas e regulamentos internos de cada estabelecimento;
- Identificação dos aspectos ambientais das atividades desenvolvidas nos meios de hospedagem, de modo a determinar os impactos potenciais significativos;
- Conhecer as medidas de gestão ambiental que foram implantadas e as ações realizadas a fim de minimizar os impactos efetivos.

A elaboração do perfil ambiental do setor hoteleiro de Ouro Preto consta de uma síntese do diagnóstico com um quadro geral dos problemas ambientais locais. A partir dele, pode-se ter com clareza uma visão da situação e os indicativos para elencar as soluções prioritárias numa etapa posterior.

¹⁰ Escala Likert estabelece uma pontuação que permita avaliar a resposta dada de forma numérica.

8 - RESULTADOS E DISCUSSÃO

A Figura 4 apresenta a localização dos estabelecimentos hoteleiros de Ouro Preto. Esses estabelecimentos podem ser classificados em sua maioria como hotéis históricos e pousadas, uma vez que 85% dos hotéis pesquisados se encontram instalados em prédios de valor histórico regional ou local, constituindo estabelecimentos simples integrados à região. De um modo geral, a pesquisa revelou que 80% dos hotéis, estão situados na área central, próximos aos principais atrativos da cidade e não se mostraram preocupados com os impactos gerados por suas atividades. Por outro lado, 72% relataram que utilizam a energia elétrica sem nenhuma outra fonte alternativa. Um montante de aproximadamente 28% dos entrevistados, usam a energia elétrica associada a outras fontes alternativas, sendo que 20% usam também aquecedor a gás central e 8% que utilizam energia solar entre outras estratégias, como aproveitamento da luz natural..

Quanto à coleta seletiva de resíduos sólidos, 90% dos entrevistados responderam que utilizam a coleta comum realizada pela prefeitura e 10% separam alumínio, papel e plástico entre outros.

Detectou-se também que em nenhum dos empreendimentos pesquisados são adotadas estratégias a fim de minimizar o desperdício de água e que em todos eles se trocam as toalhas e lençóis 5 ou mais vezes por semana.

Vale a pena ressaltar que a implementação de estratégias que visem minimizar impactos negativos ao meio ambiente exige que os envolvidos estejam totalmente conscientes das conseqüências advindas de suas atividades, fato que não é consenso entre os empresários do setor. Os planos de redução de desperdício de água, que na maioria dos hotéis de Ouro Preto advêm de nascentes próprias e de energia, são em geral compostos por ações isoladas, não possuindo abrangência de um programa de gestão ambiental, e são focados em ações localizadas e de resultado imediato.

Legenda da Figura 4 Lista de hotéis de Ouro Preto

1- Albergue da Juventude Brumas	18- Hotel Toffolo	35- Pousada Flávia Helena	52- Pousada Recanto das Minas
2- Arcanjo Hotel Pousada	19- Luxor Pousada Ouro Preto	36- Pousada Gabriela	53- Pousada S. Francisco de Paula
3- Apart-Hotel Flomon	20- Mirante Hotel	37- Pousada Hospedaria Antiga	54- Pousada Sinhá Olímpia
4- Boroni Palace Hotel	21- Pensão Dona Diva	38- Pousada dos Inconfidentes	55- Pousada Solar da Opera
5- Camping Clube do Brasil MG	22- Pensão Maria Efigênia Mendes	39- Pousada Itacolomi I	56- Pousada SR
6- Casa Figueira da Foz	23- Pousada América	40- Pousada Itacolomi II	57- Pousada Tiradentes
7- Das Gerais Pousada	24- Pousada Arcádia Mineira	41- Pousada Jair Inácio	58- Pousada Toledo
8- Estalagem das Minas Gerais	25- Pousada Bandeirantes	42- Pousada Lina Toffolo	59- Pousada Turismo
9- Grandê Hotel de Ouro Preto	26- Pousada Brumana	43- Pousada Mezaniro	60- Pousada Vila Rica
10- Hotel Colonial	27- Pousada Casa dos Contos	44- Pousada Minas Gerais	61- Pousada Villa dos Pilaes
11- Hotel do Colégio	28- Pousada Casa Grande	45- Pousada do Mondego	62- Pousa da Ladeira
12- Hotel Fazenda da Caieira	29- Pousada Ciclo do Ouro	46- Pousada Nello Nuno	63- Pousa do Aleijadinho
13- Hotel Faz. Campo Grande de Vila Rica	30- Pousada Clarão do Luar	47- Pousada Orlando Ramos	64- Pousa do Burgalhau
14- Hotel Nossa Senhora Aparecida	31- Pousada Clássica	48- Pousada Ouro Preto	65- Pousa do Chico Rey
15- Hotel Priskar da Barra	32- Pousada Denis	49- Pousada do Pilar	66- Pousa dos Cuijarães
16- Hotel Solar das Lages	33- Pousada Dona Terezinha	50- Pousada Prisma	67- Pousa dos Viajantes
17- Hotel Solar N. Sra. do Rosário	34- Pousada da Ferraria	51- Pousada Quinta dos Barões	68- Pousa Pilar das Gerais

8.1 Os sistemas de gestão ambiental utilizados em Ouro Preto

A importância de implantar a gestão ambiental responde também aos novos desafios do mercado.

Ao analisar a situação atual das empresas de Ouro Preto na perspectiva do controle ambiental, integração deste controle nas rotinas do hotel e na integração do controle na gestão administrativa, verificam-se que as ações são incipientes e ocorrem eventualmente, dependendo do grau de conscientização sobre a questão ambiental existente na empresa.

As informações coletadas levaram à constatação de que nenhuma empresa hoteleira de Ouro Preto possui sistema formal de gestão ambiental. Quando perguntados especificamente sobre a existência de um sistema formal de garantia de qualidade, tal como a ISO 14000, a maioria dos funcionários respondeu que conhece o termo, mas não sabe seu significado. Enfatiza-se que a ISO 14000 é uma norma de adesão voluntária e sua adoção na empresa depara com entraves, já que demanda alterações na postura organizacional relacionada a variáveis de ordem estratégica e operacional. O desafio é, em um cenário em constante transformação, entender a implantação da ISO 14000 como um investimento inovador no processo de gerenciamento, que é extremamente dependente do comprometimento dos envolvidos.

As estratégias de minimização de impactos ambientais, quando implementadas, destacam ações reativas. A conscientização da importância dispensada pelos hotéis à gestão ambiental no que tange a adoção de ações preventivas ainda é tímida, até porque a grande maioria dos profissionais da hotelaria não considera a variável ambiental um efetivo elemento de diferenciação, bem como não percebem a existência de impactos advindos da atividade hoteleira. Entretanto, destacam a dificuldade com relação à utilização de produtos e embalagens que não podem ser reciclados.

As respostas dos funcionários das empresas pesquisadas em relação aos novos desafios ocorreram em duas fases, muitas vezes sobrepostas, no que tange as limitações atuais e potenciais dos hotéis, conhecidas por seus gerentes, reafirmando o grau de conscientização em que se encontram no que se refere à questão ambiental dentro das empresas. A maioria dos gerentes têm consciência da importância do gerenciamento ambiental. Entretanto, não desenvolvem processos integrados em benefício do meio ambiente. Destacam como fator

limitante à questão ambiental na empresa o alto custo para a implementação de processos alternativos e a ausência de mão de obra específica qualificada como forma de conquistar maior eficiência nos processos e conscientização ambiental. No caso da implementação dos programas de gerenciamento ambiental, fica evidente que os programas devem ser direcionados, com conteúdo de conhecimentos específicos para cada tipo de setor da empresa, de acordo com a hierarquia vigente no empreendimento. Na pesquisa, os entrevistados foram divididos em alta gerência (proprietários, gerentes de setor) e todos os demais colaboradores (supervisor, camareira, recepcionista, jardineiro, capitão porteiro etc) com responsabilidades ambientais. Percebe-se que a alta gerência dos hotéis pesquisados em Ouro Preto ainda não está comprometida e direcionada para uma política ambiental nas empresas. Concomitantemente, os demais colaboradores demonstraram além de saberem da necessidade de ampliação da consciência geral em relação às questões ambientais e ter conhecimento da significância dos impactos ambientais e senso de responsabilidade individual.

De acordo com a amostra, aproximadamente 8 % do total de pesquisados confirmaram a importância efetiva dos colaboradores, no incentivo às boas práticas e processos produtivos, cujo princípio é a prevenção a partir da seleção das matérias-primas amigáveis, desenvolvimento de novos processos e produtos e a reciclagem de resíduos. Estes funcionários realizam ações setoriais esporádicas desarticuladas que geram respostas estanques. Nessa perspectiva, a maioria das empresas participantes da pesquisa não atingiu o patamar de integração do controle ambiental na gestão administrativa conjunta, onde a questão ambiental é importante na organização da empresa, tanto no desenvolvimento das atividades de rotina como também na função administrativa, contemplada pela alta gerência, e fator de preponderância no planejamento estratégico.

No caso da implementação dos programas de gerenciamento ambiental, a pesquisa evidencia que mesmo nos 15% dos hotéis onde a administração é horizontalizada, os programas devem ser direcionados com conteúdo de conhecimentos específicos para cada tipo de público-alvo, a saber: “ excursões de escolas, terceira idade, casais, turista estrangeiro”, conforme relatado. Destacaram também a importância da participação da gerência no envolvimento e direcionamento das políticas ambientais e incentivos ao

operacional a fim de alcançar o comprometimento à política ambiental¹¹, nos quais os funcionários sugeriram “aumento salarial, cursos e gratificações relacionadas ao desempenho mensal dos funcionários”, com vistas a incentivar um senso de responsabilidade individual e coletivo.

Ainda sobre a adoção e difusão de inovações nas empresas, os obstáculos encontrados na implementação podem ser divididos em: motivação insuficiente por parte dos colaboradores (55%), intimidação tecnológica (15%) e falta de recursos (20%). Um fator que impede a superação desses obstáculos é a falta de comprometimento da alta gerência com o processo, alegada por 10% dos entrevistados. A pesquisa aponta alguns fatores de êxito predominantes na implantação de novas tecnologias: incentivo à inovação e ao conhecimento, maior participação dos colaboradores no trabalho, aparecimento da liderança democrática e a adequada administração de resíduos no ambiente em que atuam.

Deve-se ressaltar que a falta de recursos financeiros apontada como dificultador à utilização de novas estratégias de gestão de resíduos pode ser minimizada, por meio da priorização dos investimentos. Os funcionários acreditam que “o uso da criatividade, o estabelecimento de parcerias entre os hotéis da cidade e ainda a capacitação e incentivos aos colaboradores”, promoveriam melhorias aos empreendimentos hoteleiros de Ouro Preto.

No que tange os programas de certificação, aproximadamente 20% dos hotéis pesquisados participam do Programa de Certificação em Turismo Sustentável (PCTS), no qual seus proprietários e em geral funcionários da alta gerência aprendem por meio de oficinas, visitas e assistência monitorada, as normas técnicas para meios de hospedagem. Nestes programas são especificados todos os requisitos relativos à sustentabilidade e os participantes são incentivados a melhorar o desempenho de seus empreendimentos.

¹¹ Política Ambiental “ declaração da organização, expondo suas intenções e princípios em relação ao seu desempenho global, que provê uma estrutura para ação e definição de seus objetivos e metas ambientais” ABNT, 1996.

8.2 A relevância da gestão ambiental nos meios de hospedagem de Ouro Preto na perspectiva dos empreendedores

Os empreendimentos hoteleiros de Ouro Preto advêm de administrações hoteleiras familiares, em sua maior parte.. O proprietário do estabelecimento é o único administrador, contando, além de sua família, apenas com auxiliares, para os serviços mais simples. Entretanto, o avanço tecnológico e a crescente internacionalização da atividade turística acirraram a concorrência e levaram à necessidade de mudanças radicais na condução do negócio hoteleiro.

As especializações de mão-de-obra, nos diversos segmentos, tornaram-se cada vez mais necessárias e obrigatórias. A expansão do parque hoteleiro do município ficou evidente na década de 80, aliada ao aumento da concorrência, exigindo que a administração hoteleira se profissionalizasse. Segundo os entrevistados, cursos de capacitação foram ofertados através da Associação Comercial de Ouro Preto, SEBRAE e Universidade Federal de Ouro Preto – UFOP. O principal foco das atualizações priorizou temas como: melhoria no atendimento, como prerrogativa para a fidelização da demanda, técnicas de limpeza geral e manipulação de alimentos. Portanto, a variável ambiental não foi alvo nos treinamentos promovidos.

Os funcionários demonstraram satisfação com as possibilidades ofertadas de capacitação e enfatizaram o desejo de outras oportunidades. Dos 34% que afirmaram que são incentivados a reduzir custos, 22% relataram que nunca tiveram treinamento ou orientação técnica para tal. Segundo estes mesmos funcionários, seria bem vinda uma orientação sobre uma metodologia de redução de custos, para auxiliá-los nas atitudes a serem tomadas. Para 12% dos funcionários, estas iniciativas de aprimoramento de conhecimento têm oportunizado o despertar de práticas positivas e proativas, que sinalizam a introdução de métodos e de experiências que comprovam, mesmo que em um nível ainda pouco disseminado, a possibilidade de fazer acontecer mudanças nas empresas hoteleiras.

A importância dispensada pelos gestores da rede hoteleira de Ouro Preto à questão ambiental do setor ainda é incipiente. Verificou-se que a questão tem pouca repercussão nos meios hoteleiros de Ouro Preto enquanto possibilidade de assegurar a sobrevivência da

empresa pela boa imagem ambiental. A maioria entende que o aspecto fundamental está em economizar recursos e diminuir custos.

Com relação a, especificamente, se os funcionários são incentivados a reduzir, reutilizar ou segregar para encaminhar para reciclagem através de treinamentos ou qualquer outro método, cabe mencionar que, de acordo com os entrevistados, a garantia da satisfação dos hóspedes está diretamente relacionada ao aprimoramento contínuo dos processos organizacionais, bem como da melhoria da qualidade de gerenciamento dos hotéis. Dos entrevistados 34% enfatizaram a necessidade de estar preparados e motivados para esse contexto. Entretanto, ficou evidente que na maioria das empresas entrevistadas os funcionários desconhecem as novas possibilidades do gerenciamento ambiental e até mesmo as iniciativas, demonstrando desconhecimento dos processos da empresa e falta de autonomia na tomada de decisões rotineiras, bem como desconhecimento dos tipos de resíduos gerados por sua atividade e os impactos ambientais causados pelos mesmos. Na Tabela 3 mostra-se ainda que 35% dos funcionários não são incentivados às práticas ambientais e que aproximadamente 54% dos gestores de empreendimentos hoteleiros desconhecem os tipos, quantidades e o que acontece com os resíduos sólidos gerados no âmbito do seu empreendimento. Ao identificar a origem e causas da geração dos resíduos é possível encontrar alternativas de gerenciamento, a fim de reduzir essa geração ou mesmo evitando-a. A Tabela 3 revela também que não existe correlação entre conhecer tipos e destinação dos resíduos gerados e capacitação. Mesmo aqueles gerentes que enviam funcionários para cursos de capacitação desconhecem a geração dos resíduos, uma vez que a demanda não é iniciativa do hotel. Os treinamentos configuram-se em marketing para o estabelecimento e não traduzem medidas efetivas.

Tabela 3 - A relação entre a consciência ambiental dos funcionários e o incentivo às práticas ambientais nos hotéis de Ouro Preto

Os funcionários são incentivados a reduzir, reutilizar ou segregar, por meio de treinamentos ou qualquer outro método?	Informação sobre os tipos e destinação dos resíduos sólidos gerados no seu âmbito por parte dos gerentes dos hotéis			Total
	sim	não	não respondeu	
sim	1	21	0	22
não	2	33	0	35
não respondeu	0	0	7	7
Total	3	54	7	64

Fonte: Dados da pesquisa

Assim sendo, faz-se necessário desenvolver, nas empresas hoteleiras, políticas de recursos humanos que estimulem seus funcionários à busca da profissionalização por meio do envolvimento e de incentivos que permitam ao funcionário conhecer a realidade da empresa, o ambiente em que se insere, as possibilidades de uso de novas tecnologias e sobretudo a qualificação. À medida que se reconhecerem como parte do processo, os funcionários terão sua autoconfiança elevada e terão condições de utilizar os novos conhecimentos em prol da qualidade dos serviços prestados, ao contrário o que relataram os entrevistados, “economizar em tudo que esteja relacionado a investir nos funcionários”, considerando o precioso valor destes, como impulso na melhoria dos serviços e satisfação das expectativas dos hóspedes. Considere-se ainda que a inclusão da variável ambiental no gerenciamento do setor hoteleiro requer uma preparação dos gestores da empresa para que esta mude sua atuação em relação ao meio ambiente, uma vez que se apresenta como uma necessidade bastante recente no meio empresarial.

8.3 O comportamento dos turistas e sua influência na gestão ambiental dos hotéis de Ouro Preto

Para que o turismo ecologicamente sustentável se torne uma realidade, são necessárias iniciativas por parte de todos os envolvidos no contexto turístico, tais como: investidores, poder público, intermediários, comunidade e os próprios turistas. Estes últimos também são responsáveis e devem ser educados em relação a essas obrigações e a terem responsabilidades no sentido de contribuir para o turismo social e ambientalmente responsável. Segundo relato de funcionários dos hotéis, “os hóspedes estrangeiros são mais exigentes e responsáveis no quesito atitudes ambientais do que os hóspedes brasileiros”, conforme pode ser visto nos dados mostrados na Tabela 4.

Em relação às questões que enfocavam a vertente ambiental, ressaltam-se os seguintes pontos: a maioria dos turistas nacionais é indiferente às políticas ambientais praticadas pelo hotel, apenas 25% dos entrevistados demonstraram preocupação com esta questão. Em contrapartida, os turistas estrangeiros mostraram-se bastante preocupados com a questão ambiental nos hotéis. Os dados mostram que 75% dos turistas estrangeiros têm preferência pelos hotéis que possuem alguma política ambiental, em geral apresentada na folheteria de divulgação, e relataram que em especial não perceberam este tipo de

divulgação ao fazer a reserva em Ouro Preto. Mostraram – se dispostos a aceitar a sugestão do hotel para não lavar todos os dias as roupas de cama e banho, 75% dos turistas internacionais e 50% dos turistas nacionais.

Tabela 4 – Perfil da demanda nacional e internacional nos hotéis de Ouro Preto

Variável	Categoria	Percentual	
		Nacional	Estrangeiro
Sexo	Feminino	56 %	38%
	Masculino	44 %	62%
Idade	15 a 24 anos	25 %	10 %
	25 a 34 anos	31 %	18 %
	35 a 44 anos	15 %	16 %
	45 a 54 anos	16%	34%
	55 a 64 anos	10%	17 %
	65 ou mais	3%	5 %
Faixa Salarial em Reais	Não tem renda	11%	5 %
	até R\$ 720,00	12%	1 %
	de R\$ 720,01 até R\$ 1.300,00	25%	18%
	de R\$ 1.300,01 até R\$ 2.600,00	44%	35%
	mais de R\$ 2.600,01	8 %	42 %

Fonte: Dados da pesquisa

Uma questão que une turistas nacionais e estrangeiros é a preocupação com a escassez de água e energia, que enfatizaram ser também uma preocupação dos hoteleiros, pois em muitos hotéis já existem os sensores de presença e estratégias para diminuir o gasto de energia. Não houve consenso quanto ao tempo de uso dos chuveiros. Os turistas nacionais acreditam que o valor cobrado nas diárias já agrega o valor dispendido nos banhos demorados e na troca dos lençóis e toalhas utilizados. Para alguns turistas nacionais, “o tempo de lazer deve ser aproveitado ao máximo, uma vez que são momentos únicos”.

Quanto ao perfil sócio-econômico, a maioria dos turistas nacionais possui ensino médio completo e trabalha no setor secundário (32%) seguido pelo setor terciário (26%). A maioria dos turistas estrangeiros possui nível superior completo e trabalha no setor terciário ou são aposentados. Em entrevista ficou destacado que 30% acreditam que “em geral os brasileiros gastam mais água e energia, pois tomam mais banho”. Evidencia-se que já existe uma consciência ambiental por parte do turista estrangeiro, refletida na preocupação com a escassez da água e também com a destinação do lixo e esgoto. Nas entrevistas os turistas estrangeiros relataram: “É muito diferente o que se pensa na Europa e o que se pensa aqui no Brasil em termos de empresas, de iniciativa na utilização do lixo

para gerar energia. A Europa é um amontoado de países pequeninhos e um dos seus recursos mais escassos é o espaço - por isso mesmo, a legislação ambiental é rígida. Tudo isso favorece o aparecimento de empreendimentos que utilizam o lixo para gerar energia. Esse é um aspecto importante que não é visto no Brasil, por ser um país de dimensões continentais.”

Por outro lado, os turistas nacionais apresentam um nível de conscientização muito baixo, pois demonstraram estar sensibilizados de forma aleatória, sem se inserir efetivamente nas ações ambientais.

Quanto às agências de viagem e aos recursos de divulgação utilizados, verificou-se que a vertente ambiental não é mencionada como aspecto diferencial durante a venda do produto turístico. Existe pouca evidência de turistas que buscam esse tipo de abordagem. Ainda é tímida a consciência de que a atividade turística é capaz de provocar impactos negativos.

8.4 Estratégias de gestão ambiental utilizadas em relação à competitividade no setor hoteleiro de Ouro Preto

Diante do competitivo mercado turístico, uma boa estratégia ambiental torna-se uma questão de sobrevivência para a maioria dos empreendimentos hoteleiros. Neste contexto, a pesquisa revelou que os hotéis de Ouro Preto não reconhecem a gestão ambiental como forma de adicionar valor e, possivelmente, obter vantagens competitivas, enquanto também podem diminuir os efeitos negativos de seus processos operacionais no ambiente. Como pode ser visto nas Tabelas 5 e 6.

Tabela 5 - Relação entre os pontos fortes e as ameaças referentes à questão ambiental nos hotéis de Ouro Preto

Pontos fortes \ Ameaças	Ameaças						Total
	Diminuição dos lucros	Intervenção governamental nas atividades atuais	Desempenho dos concorrentes referente à questão ambiental	Outros	Nenhum	não respondeu	
utilização de produtos amigáveis ao meio ambiente	5	0	0	6	2	0	13
processos que economizam recursos	6	2	0	0	1	0	9
imagem corporativa a causa ambiental	4	1	1	1	2	0	9
compromisso dos funcionários com a causa ambiental	8	0	0	3	0	0	11
outros	2	0	0	0	0	0	2
nenhuma	9	0	0	1	3	0	13
não respondeu	0	0	0	0	0	7	7
Total	34	3	1	11	8	7	64

Fonte: Dados da pesquisa

O uso das práticas ambientais nos meios de hospedagem de Ouro Preto é baixo e reflete o enfoque da gestão na rentabilidade. Outro fator que ficou relevante nas entrevistas, foi o fato de os funcionários considerarem o ambiente de trabalho pouco humanizado e hostil.

Tabela 6 - Relação entre os pontos fracos e as oportunidades referentes à questão ambiental nos hotéis de Ouro Preto

Oportunidades Pontos fracos	Entrada em novos mercados	Assegurar a sobrevivência da empresa pela manutenção de uma boa imagem ambiental	Possibilidade de economizar recursos, energia e custos	Outros	Nenhum	Não respondeu	Total
utilização de produtos que não podem ser reciclados	0	1	10	1	0	0	12
embalagens e recipientes que não podem ser reciclados	1	1	9	0	0	0	11
processos poluentes	0	1	1	0	0	0	2
pessoal não engajado na questão ambiental	1	1	12	0	0	0	14
outros	0	1	13	0	0	0	14
nenhum	0	0	3	0	1	0	4
não respondeu	0	0	0	0	0	7	7
Total	2	5	48	1	1	7	64

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação ao gerenciamento de resíduos, 62 % dos funcionários entrevistados relataram que os empreendimentos não possuem política ambiental, 26% informaram que a política utilizada é informal e verbal, alguns enfatizaram ainda que não se consideram geradores de resíduos, pois, em comparação com outras empresas, não percebem esse fator como algo relevante. De acordo com estes: “nosso lixo é composto somente dos restos do café da manhã, que quando sobram, são doados e o restante vai para o lixo”. Os entrevistados percebem a contradição na resposta quando são estimulados a pensar em exemplos de resíduos gerados. Neste aspecto, a resposta se amplia para “embalagens, restos de comida, materiais de limpeza, materiais de manutenção, materiais de escritório, restos de podas”. Alguns relatam inclusive questões como a possibilidade de atrair insetos e roedores. Na entrevista, aproximadamente 35% dos entrevistados desconhecem os tipos, a quantidade e o que acontece com os resíduos sólidos gerados no seu âmbito.

Fica evidente a necessidade de as empresas hoteleiras se conscientizarem da importância do gerenciamento de resíduos sólidos como um todo, estimulando a princípio a caracterização quali-quantitativa dos resíduos para terem noção do que é gerado. Não basta ter apenas coleta de resíduos sem se preocuparem com os fatores que estabelecem

sua origem, formação, tipologia dos resíduos e adoção de medidas mitigadoras. É importante destacar também que identificar os resíduos gerados, bem como conhecer a forma de manejo dos mesmos, pode contribuir para conscientizar os agentes hoteleiros sobre a importância social e ambiental do gerenciamento de resíduos, cujo processo vai desde a coleta à armazenagem em local definido, para que se providencie a destinação final. Esta pode ser a reciclagem, reaproveitamento ou envio ao aterro sanitário. Em longo prazo, este procedimento é um estímulo à percepção da amplitude da gestão ambiental.

No que tange o incentivo aos funcionários para reduzir, reutilizar ou encaminhar para reciclagem através de treinamentos ou qualquer outro método, a maioria dos entrevistados respondeu negativamente, pois apenas 10% fazem a coleta seletiva. A coleta seletiva acontece de forma espontânea e incentivada pelo retorno financeiro, 50% dos entrevistados priorizam as latas de metal, que são vendidas num posto da empresa ALCAN. A Tabela 7 mostra que, na comparação do índice de reciclagem de latas de metal com o valor da diária, 10% são os que praticam um tarifário que varia de R\$25,00 a R\$50,00. A variação do valor da diária de R\$50,00 a R\$100,00 representa 50%, seguidos de 23% dos hotéis que têm a diária acima de R\$100,00 e 17% são aqueles que cobram até R\$25,00 pela diária. Os demais resíduos, tais como papel, vidro, plástico são doados a particulares ou à associação de catadores, denominados “da Prefeitura”, à Associação do Grupo Renascer (com membros da terceira idade) e à Associação dos Catadores de Padre Faria. Alguns entrevistados reclamaram quanto à questão do armazenamento e à demora na coleta, pois “guardar lixo gera mau cheiro, o negócio é descartar logo, para evitar reclamação dos hóspedes”.

Tabela 7 Relação entre o índice de reciclagem e o valor das diárias dos hotéis de Ouro Preto

		Valores da diária <i>single</i> ?					Total
		até R\$ 25,00	de R\$ 25,00 a R\$ 50,00	de R\$ 50,00 a R\$ 100,00	mais de R\$ 100,00	não respondeu	
A empresa faz a coleta seletiva de algum dos materiais?	- Lata de metal	5	3	15	7	0	30
	- Nenhum	5	3	5	2	0	15
	-Lata, papel, vidro e plástico	0	1	1	3	0	5
	- Lata e plástico	0	1	2	1	0	4
	- Lata e papel	0	1	0	2	0	3
	- Não respondeu	0	0	0	0	7	7
Total		10	9	23	15	7	64

Fonte: Dados da pesquisa

A Tabela 8 destaca que a maioria dos hotéis não tem nenhum procedimento para lidar com o desperdício gerado. Os funcionários dos hotéis demonstraram desconhecer como evitar a geração de resíduos, o que significa mudança de atitude dos envolvidos, e dão pouca importância às ações corretivas, tais como: reutilizar, reduzir e reciclar. Cabe lembrar que a política dos 3Rs se propõe a analisar e organizar o ciclo de geração dos resíduos.

Tabela 8 Relação procedimento para lidar com desperdício gerado e revisão de metas e objetivos da empresa a fim de melhorar o desempenho do setor

		Ações relacionadas à gestão ambiental no setor hoteleiro								Total
		Consumo de energia	Método disponível para desperdício	Devolução de embalagens para reciclagem	Tipo de agentes de limpeza utilizados	Reaproveitamento de água	Outros	Nenhuma	Não respondeu	
A empresa tem algum procedimento para lidar com desperdícios gerados ?	Informal e verbal	17	0	0	1	1	3	2	0	24
	Nenhum	28	1	1	0	0	1	2	0	33
	Não respondeu	0	0	0	0	0	0	0	7	7
Total		45	1	1	1	1	4	4	7	64

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto à gestão de energia, a maioria dos entrevistados afirmou que os meios de hospedagem não dispõem de relatório de base com informações sobre a quantidade total de recursos energéticos gastos na empresa e que a maioria desconhece e não tem uma lista formal da quantidade de equipamentos elétricos, portáteis ou fixos, bem como a voltagem de cada um. Foi citada a utilização de energia solar e gás como energias alternativas ou renováveis para o funcionamento e ou aquecimento exigido, sendo que 62% dos entrevistados utilizam somente a energia elétrica e não pretendem utilizar nenhum tipo de energia alternativa. Em entrevista, relataram que “estão conscientes de que sobretudo o uso do chuveiro representa um grande gasto e que uma boa estratégia ainda é a conscientização de todos, a fim de reduzir o consumo de energia elétrica, até mesmo pela redução do número de horas que as lâmpadas ficam ligadas”. Como características de eficiência energética incorporada às edificações hoteleiras, foram enfatizados o uso de sensor de presença que desliga automaticamente as luminárias quando os espaços não estão ocupados, lâmpadas econômicas, encanamento de cobre e maior número de janelas para aproveitar a luz natural. Alguns justificaram não investirem nesse sentido devido à “complicação com o patrimônio, que faz muita exigência e ao alto custo destes investimentos.”

Na Tabela 9 mostra-se que a frequência de revisão dos equipamentos elétricos ainda é baixa, uma vez que 50% dos entrevistados responderam que seguem as especificações, enquanto aproximadamente 8% responderam nunca ter revisado.

Tabela 9 Relação entre a posse de lista de equipamentos elétricos portáteis ou fixos e a voltagem de cada um deles e a frequência com que os equipamentos são revisados

		Frequência de revisão dos equipamentos por ano				Total
		de acordo com as especificações	às vezes	nunca	não respondeu	
Existe uma lista de equipamentos elétricos portáteis ou fixos e a voltagem de cada um deles ?	lista formal	1	0	0	0	1
	lista informal	19	8	0	0	27
	nenhuma lista	12	12	5	0	29
	não respondeu	0	0	0	7	7
Total		32	20	5	7	64

Fonte: Dados da pesquisa

Ficou evidente o desconhecimento das formas de melhorar a eficiência energética dos meios de hospedagem. Num sistema de iluminação, a eficiência energética relaciona-se diretamente com duas variáveis: o tempo de utilização e a potência instalada do sistema de iluminação artificial. Uma das estratégias utilizadas pelos hoteleiros em Ouro Preto é a diminuição do tempo de utilização do sistema de iluminação que, por vezes, é monitorado pelos funcionários, mas se torna incontrolável quando depende dos hóspedes. Em entrevista com funcionários do setor de Gerência de Utilização de Energia da CEMIG, em Belo Horizonte, foi relatado que em Ouro Preto, bem como em outras cidades turísticas, seus técnicos alertam os hotéis sobre a importância de observar os contratos de compra de energia, que podem resultar em grande desperdício desse recurso. Os técnicos enfatizam a necessidade de escolher bem a tarifa e as demandas a contratar, além de buscar um bom fator de potência, um fator de carga otimizado e, sempre que possível, aplicar mecanismos de redução de cargas nos horários de tarifas mais elevadas. Segundo o entrevistado, muitas empresas hoteleiras deveriam acompanhar melhor seu consumo e solicitar um serviço onde usufruiriam de tarifas com preços diferenciados de acordo com o horário de uso, porém muitas ainda não utilizam as vantagens disponíveis. Relataram ainda que, “antes de iniciar qualquer ação de economia de energia elétrica é necessário que se conheça de que forma a energia está sendo consumida. Para isso, é necessário o acompanhamento e registro do consumo mensal de energia, que pode ser extraído facilmente por meio da conta de energia elétrica”. O estudo apontou que a maioria dos hotéis de Ouro Preto (72 %)

foi inaugurado há mais de 10 anos e muitos deles necessitam de melhorias de forma geral, visando a modernização de suas instalações.

8.5 Os dilemas da adesão às práticas ambientais

A busca da identificação dos motivos que interferem na adesão dos hotéis às práticas ambientais resultou nos dados apresentados no Quadro 9.

Quadro 9 - Motivos que dificultam a utilização de práticas ambientais nos meios de hospedagem			
Ações	Não sabe como implementar	Desconhece a prática	Inviável economicamente
Reciclagem de materiais e resíduos			X
Uso de consultoria externa para aumento da eficácia ambiental			X
Divulgação para o hóspede da preocupação com o meio ambiente	X		
Programas de educação ambiental para os funcionários	X		
Controle dos processos que podem afetar o meio ambiente	X		
Treinamento em práticas ambientais para os funcionários	X		
Redução na frequência das trocas de toalhas e lençóis	X		
Uso de lâmpadas econômicas			X
Uso de sistema elétrico eficiente			X
Uso de energia solar			X
Elaboração de materiais sobre programas ambientais	X	X	
Fonte: Dados da pesquisa			

É possível visualizar, a partir das experiências analisadas, os entraves à implementação de uma política participativa em prol da sistematização de práticas ambientais. De acordo com as entrevistas e pela observação direta, detectou-se que o uso de práticas ambientais é dificultado principalmente pelo desconhecimento destas. Verifica-se a possibilidade de um

maior investimento em informação, como atividade educativa, e capacitação nos meios de hospedagem no quesito gestão ambiental. Contudo, segundo os gerentes e proprietários, vários fatores têm influenciado o desenvolvimento destas ações, muitas vezes conduzindo o trabalho em direções contrárias às planejadas; um destes fatores é a inviabilidade econômica seguida do despreparo técnico, ou seja, de como implementar. Para eles, ainda são incipientes as discussões sobre o significado e as repercussões de investimentos em gestão ambiental, até mesmo porque “este termo parece ter se tornado ‘senso comum’, propagandeado para todos os empreendimentos”. A hotelaria neste contexto deverá incorporar a variável ambiental no aspecto de seus cenários e na tomada de decisão, identificando resultados econômicos e estratégicos no engajamento à causa ambiental. A pesquisa também revelou que 30% dos entrevistados têm consciência de que após implementarem ações ambientais “os resultados não se viabilizam de imediato havendo, para este propósito, necessidade de que estas ações sejam corretamente planejadas e organizadas de acordo com a estrutura e tipologia do empreendimento. Ademais, é necessário que haja a interiorização da variável ambiental na empresa a fim de conciliar os diferentes interesses existentes entre todos os envolvidos: empresa, hóspedes e comunidade.”

8.6 Ações da Secretaria Municipal de Meio Ambiente em relação aos resíduos sólidos urbanos

A Secretaria de Meio Ambiente de Ouro Preto tem demonstrado preocupação e investido na busca de soluções para os resíduos sólidos urbanos até então não considerados como “problema”.

Dentre as ações implementadas para a efetivação da melhoria ambiental, lançou-se o projeto “Ouro Preto mais Limpa e Solidária”, enfocando aspectos ambientais, referentes aos problemas causados pelos resíduos, e aspectos sociais, relacionados aos catadores de materiais recicláveis. Também está em fase de licitação a contratação da empresa de consultoria que elaborará o Plano de Gerenciamento Integrado dos Resíduos Sólidos Urbanos (PGIRSU) para o Município. Nele constarão proposições de coleta, transporte, armazenamento e destinação final para todos os resíduos gerados em área urbana e distritos.

Em entrevista, os membros da secretaria relataram que durante o ano de 2005 foi feita a caracterização dos resíduos sólidos urbanos do município de Ouro Preto. Os estagiários envolvidos com esta atividade passaram por capacitação na Pastoral de BH e na ASMARE. Paralelamente, a Assessora Técnica de Educação Ambiental, desde janeiro de 2005 (início da atual administração municipal), efetuou reuniões semanais com os 20 catadores que coletavam materiais recicláveis no aterro municipal (controlado), dialogando para a saída deles da área. Durante 6 meses, de novembro a maio, os trabalhadores tiveram o apoio na estruturação de uma associação, elaboração do estatuto e receberam um salário até que alcançassem quantidade suficiente de materiais para início da venda. Em novembro do mesmo ano, a Prefeitura Municipal cedeu um galpão para estes trabalhadores, além de uma prensa hidráulica e caminhonete para efetuar a coleta seletiva. No início de 2006, foram entregues a estes trabalhadores os equipamentos de proteção individual (EPIs).

A coleta seletiva, em etapa piloto, está sendo feita ainda em apenas 3 bairros: centro, Bauxita e Saramenha, mas pretende-se expandir tão logo recebam o financiamento do FNMA (Fundo Nacional para o Meio Ambiente), recém-aprovado e estando em fase da assinatura de repasse. A verba conseguida será destinada ainda para a fase de movimentação de terra do novo aterro sanitário (em fase de licenciamento) e para os eventos ambientais promovidos pela Secretaria. A Assessora tem recebido convites para ministrar palestras pela FEAM - Fundação Estadual de Meio Ambiente, sobre o tema coleta seletiva, expondo sua experiência em Ouro Preto.

Em Ouro Preto nunca houve uma preocupação com a destinação de seus resíduos de construção civil e demolição, sendo que estes são gerados em grande quantidade devido às reformas dos antigos casarios. A deposição, até então, era feita em bota-foras espalhados pelo Município. A única transportadora da região pagava informalmente para proprietários de alguns terrenos para poder dispor dentro de suas áreas, porém era sempre autuada pela fiscalização de posturas. No entanto, a Prefeitura também não dispunha de um aterro de resíduos inertes, nem oferecia solução alguma.

Outro grande problema são os pneus “inservíveis” espalhados pelo município. Está sendo feito um levantamento junto a todos os geradores, (borracheiros, revendedores etc) quanto à quantidade gerada semanalmente.

A Secretaria está procurando um terreno para a implantação de um ECOPONTO, com o apoio da ANIP – Associação Nacional da Indústria de Pneumáticos - responsável pela destinação final deste material. Técnicos da Prefeitura estão analisando o termo de cooperação mútua que deverá ser assinado junto à ANIP, que oferecerá assessoria técnica e materiais educativos, além do recolhimento deste tipo de resíduos a custo zero para a Prefeitura.

O Aterro Sanitário possui a licença prévia e encontra-se na fase de licenciamento de instalação. Ele deverá ser instalado no mesmo local onde se encontra o atual aterro controlado municipal. No projeto aprovado pelo FNMA, consta uma parte da verba para a primeira fase – a movimentação de terra do aterro.

No que tange aos eventos turísticos do município, tal como o carnaval, segundo levantamento junto a algumas repúblicas, eram compradas de 250 a 400 caixas de cerveja por casa, e milhares de copos descartáveis. Durante o carnaval de 2006 foi feita uma reunião com representantes de vários blocos estudantis, com o intuito de conscientizá-los a trabalharem na minimização da geração de resíduos durante o carnaval. Na reunião foi abordada a questão dos problemas gerados pela quantidade de resíduos que são gerados em Ouro Preto e foi estimulado o uso de canecas duráveis ao invés dos copos descartáveis. A assessora de planejamento e projetos fez um levantamento de algumas empresas de brindes, que colocam o logotipo nas canecas. A idéia foi aceita em grande parte das repúblicas e a intenção é expandir a idéia para outros blocos, além dos estudantis. Foi feita a divulgação na mídia televisiva, na rádio local e em jornais, convocando outros interessados a participarem.

Desde janeiro, foram contratados os serviços do NEASPOC – Núcleos de Estudos Aplicados e Sócio-Políticos Comparados – um instituto de censo, para a percepção dos serviços de saneamento ambiental junto à população. Perguntas relativas à coleta convencional (como horários, formas de armazenamento, contentamento com o serviço, entre outras), coleta seletiva (conhecimento, opinião, conhecimento de responsabilidades, procedimentos quanto ao descarte, etc) e água foram feitas em toda a sede do Município.

A secretaria está participando do programa de capacitação oferecido pelo Ministério das Cidades e Ministério da Ciência e Tecnologia, para a criação da RECESA, Rede Nacional

de Capacitação e Extensão Tecnológica em Saneamento Ambiental. A primeira fase constou do preenchimento do formulário para o diagnóstico qualitativo e quantitativo da situação do saneamento ambiental de Ouro Preto. A Assessora de Planejamento e Projetos foi responsável por coletar os dados referentes ao gerenciamento de resíduos sólidos.

A problemática dos resíduos gerados na cadeia produtiva de artesanatos em pedra-sabão têm sido outra preocupação, que requer ações conjuntas entre a Prefeitura e setores de turismo da cidade. Ouro Preto tem sido alvo da mídia, inclusive internacional, acusada de haver exploração de mão-de-obra infantil. De acordo com a Assessoria de Meio Ambiente, a prefeitura tem a intenção de priorizar ações frente às questões ambientais e sociais e, para isso, um seminário está sendo planejado a fim de agregar os trabalhos existentes (que estão dispersos) e formar grupos de trabalho para iniciar as ações na região.

9 - CONCLUSÕES

As barreiras e repressões aos movimentos verdes são removidas progressivamente no cenário onde a gestão ambiental torna-se um fator predominante; representa a quebra de paradigmas que, de certa forma, está impulsionada pelas pressões da legislação por uma maior qualidade ambiental.

Os resultados desta pesquisa apontam algumas fraquezas na empreitada de assegurar o bom gerenciamento ambiental no setor hoteleiro. Ficou evidente que ainda não existem muitos estudos que abordem os programas ambientais adotados por este setor, embora seja crescente o número de hotéis que se mostram preocupados com a questão ambiental. Apesar das mudanças, a maioria dos empreendimentos hoteleiros brasileiros busca obter lucro a curto prazo e não demonstra compromisso com o desenvolvimento sustentável, restringindo a sua responsabilidade ambiental “às pressões da legislação”. Foi possível constatar que o gerenciamento de resíduos e energia nos hotéis de Ouro Preto ainda não atingiu o patamar de referência como ação fundamental para a melhoria da qualidade dos serviços de hospitalidade ofertados pelo município. Dentre os fatores mais proeminentes se encontram a falta de conhecimento dos problemas relacionados aos resíduos sólidos no âmbito hoteleiro e a falta de capacitação dos funcionários para auxiliar no gerenciamento ambiental integrado.

As estratégias utilizadas pelos hotéis são reduzidas ao descarte dos resíduos gerados, sem o mínimo conhecimento dos fatores envolvidos para um adequado gerenciamento desta atividade, gerando conseqüências sanitárias e sócio-ambientais diversas. Fica evidente que os impactos do turismo precisam ser monitorados num esforço contínuo, o que não é em si uma tarefa fácil. O procedimento ideal seria estudar as estratégias ambientais mais adequadas a cada empreendimento. Destaca-se como uma estratégia importante, investir em tecnologias limpas, o que demonstraria a vontade do grupo em ampliar sua credibilidade como empresa ambientalmente responsável. O setor também deve ampliar a relação amistosa entre a empresa e o entorno por meio do estímulo ao desenvolvimento de ações que ultrapassem os limites físicos de suas unidades tendo como recursos palestras de sensibilização, campanhas de coleta de materiais para reciclagem, bem como eventos sociais sobre questões relativas ao meio ambiente.

No contexto interno das empresas hoteleiras de Ouro Preto, constatou-se um descaso com a gestão ambiental, uma vez que esta é percebida como custo operacional. Além disso, os funcionários são pouco valorizados, ou seja, o serviço excepcional não pode ser prestado aos hóspedes antes de bons serviços existirem dentro da organização como fator essencial de sua existência. Entretanto, no momento atual, as empresas devem difundir em todo o seu ambiente corporativo uma cultura de valorização e respeito aos recursos naturais e humanos com bastante eficácia, o que se traduz em uma conduta ecologicamente correta dos hotéis e comprometimento de funcionários e hóspedes numa ação conjunta a fim de minimizar os impactos ambientais negativos e de estimular os positivos.

No que diz respeito ao consumo de energia, embora a Companhia Energética de Minas Gerais, CEMIG, possibilite aos gerentes dos hotéis determinarem se o consumo de energia está ocorrendo de maneira adequada ou não, ele não sugere ações e investimentos que possibilitem a obtenção de um consumo mais racional de energia. É preciso também promover a sensibilização dos novos empreendedores, estimulando-os, desde a fase do projeto, a investir em sistemas de iluminação inovadores e energeticamente eficientes. Na literatura sobre turismo e energia renovável, ainda é incipiente a temática sobre usos de fontes de energia renováveis no processo de planejamento e implementação de novos empreendimentos hoteleiros ou mesmo de revitalização dos já existentes. Além disso, questões como utilização de produtos ecológicos e reaproveitamento dos vasilhames de produtos devem ser mais difundidas a fim de propiciar ações integradas.

Entre as dificuldades encontradas para a aplicação da metodologia estão a desconfiança dos empresários do setor que evitavam a entrevista com medo da fiscalização, a falta de documentação e sistematização das atividades ambientais nos hotéis. Ao considerarmos a questão ambiental na perspectiva empresarial o enfoque está no aspecto econômico.

A respeito de qualquer atitude que venha a ser tomada em relação à variável ambiental, a idéia existente entre o empresariado da rede hoteleira local é de que aumentam as despesas, levando a um conseqüente acréscimo dos custos do processo operacional.

Outro aspecto preocupante é o desconhecimento quanto ao consumo de energia e gás natural, que não são medidos, e sobre tipos e manejo dos resíduos gerados em seus empreendimentos.

Diante das várias implicações possíveis, decorrentes de falhas na gestão ambiental de resíduos e energia, como as apontadas neste estudo, ressalta-se a necessidade de uma reflexão sistemática dos processos, acompanhamento do desenvolvimento das estratégias utilizadas pelos diferentes meios de hospedagem, e avaliação do seu alcance. Por ser ainda uma novidade no Brasil, no campo da gestão dos empreendimentos hoteleiros e também das políticas sociais como um todo, vale ressaltar que todas as iniciativas no sentido de realizar novas pesquisas sobre o tema “gestão de resíduos e energia na hotelaria” são válidas, pois os dados existentes são ainda subjetivos, já que remetem a um comportamento ambientalmente responsável por parte dos envolvidos.

Podem ser observadas tanto dificuldades conjunturais, no que tange à implementação de novas estratégias e delegação de responsabilidades, quanto limitações de ordem estrutural, uma vez que o uso de energias alternativas ainda não está efetivamente incluído na implementação dos novos empreendimentos hoteleiros ou mesmo na reestruturação dos já existentes.

Também é preciso ressaltar que, por ser um processo em longo prazo, resultados imediatos são de difícil observação, principalmente em termos quantitativos. Ainda é restrita a bibliografia referente ao uso de energia renovável, que atendam as especificidades de seu emprego nos empreendimentos turísticos.

Assim, práticas reflexivas metodizadas sobre a temática abordada podem contribuir para uma avaliação do que foi possível alcançar e dos complicadores encontrados, bem como podem apontar novos caminhos e orientações para os trabalhos a serem realizados. Ressalta-se ainda que é de suma relevância sincronizar os órgãos públicos, hotéis e hóspedes para se chegar a um objetivo comum desejável, que é a promoção do desenvolvimento e exploração sustentáveis do meio ambiente.

9.1 Recomendações para trabalhos futuros

Considerando as conclusões aduzidas, sugerem-se os seguintes aspectos para dar continuidade ao presente trabalho:

- Caracterização quali-quantitativa dos resíduos gerados em pousadas e hotéis.

- Sensibilização dos empresários do setor turístico (principalmente hotéis e restaurantes) no campo da gestão ambiental e das políticas sociais .
- Implementação de estudos sobre fontes de energia alternativa para pousadas e hotéis.
- Divulgação do tema gestão de resíduos e energia nas escolas do município.

10 - BIBLIOGRAFIA

ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. Sistemas de gestão ambiental: especificação e diretrizes para uso. NBR ISO 14001. Rio de Janeiro, 1996.

ABREU, Dora. Os Ilustres Hóspedes Verdes. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.

_____. Sem Ela, Nada Feito. Salvador: Casa da Qualidade, 2000.

ABREU, L. F. Uma Proposta de Gestão Ambiental em Hotéis de Selva. 2001. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

ACCOR Brasil. Carta Ambiental. Disponível em: <http://www.accorhotels.com.br>. Acesso em: 25 ago 2005.

ALMEIDA, J. R. de; MELLO, S.; CAVALCANTI, Y. Gestão Ambiental – Planejamento, Avaliação, Implantação, Operação e Verificação. Rio de Janeiro: Thex Ed., 2000.

ANDRADE, R.O. B. de; TACHIZAWA, T.; CARVALHO, A. B. Gestão Ambiental – Enfoque Estratégico Aplicado ao Desenvolvimento Sustentável. São Paulo: Makron Books, 2000.

ANSARAH, M. G. R. (Org.). Turismo. Como aprender, como ensinar. São Paulo: Editora SENAC, 2001.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS. A Indústria do Turismo no Mundo e no Brasil. ABIH Nacional. Disponível em: http://www.abih.com.br/historia.historia_industria_tur.htm. Acesso em: 12 de abril de 2005.

_____. A Nova Matriz de Classificação Hoteleira. ABIH RS. Disponível em: http://www.abih.com.br/sist_class.htm. Acesso em: 28 de jan. de 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO-14001 – Sistemas de Gestão Ambiental. Especificações, Diretrizes para Uso. ABNT, Rio de Janeiro, 1996.

_____. NBR 10520- Informação e Documentação – Apresentação de Citações em Documentos. Rio de Janeiro, 2001.

_____. NBR 6023 – Informação e Documentação – Referências – Elaboração. Rio de Janeiro, 2000.

BARRETO, M. Turismo e identidade local. Campinas, SP: Papyrus, 2001.

BARROS, P.M. de. “Modelo de Planejamento Para Implementação e Desenvolvimento do Ecoturismo: Diagnóstico Ecoturístico – Estudo de Caso”. 1999. 191 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

BENI, M. C. Análise Estrutural do Turismo, São Paulo: SENAC, 1998.

BUTTER, P. L. Desenvolvimento de um modelo de gerenciamento compartilhado dos resíduos sólidos industriais no sistema de gestão ambiental da empresa. 2003. 99f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC.

BORBA, M. O uso de resíduos sólidos municipais para produzir energia. Energia: novos cenários / Fundação Luís Eduardo Magalhães – Salvador : FLEM, 2002.208p. (Cadernos FLEM, 3)ISBN 85-88322-03-X

CALLENBACH, E. *et al.* Gerenciamento Ecológico – EcoManagement. Guia do Instituto Elmwood de Auditoria Ecológica e Negócios Sustentáveis. São Paulo: Cultrix, 1993.

CAPRA, F. O Ponto de Mutação. São Paulo: Cultrix, 1981.

CASTELLI, G. Administração Hoteleira. Caxias do Sul, 8. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

_____. Excelência em Hotelaria. Uma Abordagem Prática. 3. reimpressão. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

CAVASSA, C. R. Hotéis: Gerenciamento, Segurança e Manutenção. Traduzido por Claudia Bruno Galvão. São Paulo: Roca, 2001.

CLARO, P. B., MAFRA, Flávia L N., CLARO, D. P. Consciência ou Imposição: Um Estudo Sobre os Fatores Condicionantes do Comportamento Ambiental de uma Organização Rural Holandesa. São Paulo, jul./set., 2001. (Caderno de Pesquisas em Administração, n. 03, v. 08)

CROSBY, A. *et al.* Manual Mejoras Ecológicas para su Hotel editado pelo Centro Europeo de Formación Ambiental y Turística. Madri 1992

DANIEL, W. Applied Nonparametric Statistics. Boston: HMC, 1978.

De CONTO, S. M. Gerenciamento de resíduos sólidos em meios de hospedagem. In: Luiz Gonzaga Godoi Trigo; Alexandre Panosso Netto; Mariana Aldrigui Carvalho; Paulo dos Santos Pires. (Org.). Análises Regionais e Globais do Turismo Brasileiro.. 1ª ed. São Paulo: Editora Roca Ltda., 2005.

DIAS, G. F. Educação Ambiental. Princípios e práticas. São Paulo: Gaia, 2003

DONAIRE, D. Gestão Ambiental na Empresa. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

DUARTE, V. V. As Escolas de Administração e a Prática Hoteleira. Estudos de Turismo e Hotelaria. São Paulo: SENAC, São Paulo, 1995

FAYOS SOLÁ, E. Medio Ambiente y Nuevas en el Marketing Turístico de La Comunidad Valenciana., Papers de Turisme, Nr 06, 1991.

FILHO, A. P.. Turismo e patrimônio cultural. Campinas, SP: Papirus, 1993.

- FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO – Projeto de limpeza Urbana de Ouro Preto, 1975.
- GAZETA MERCANTIL. Análise Setorial – A Indústria Hoteleira. Panorama Setorial, São Paulo: Gazeta Mercantil S/A – Informações Eletrônicas, vol. I, II e III, abr. 1999.
- GIL, Antônio C. Como Elaborar Projetos de Pesquisa. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- GOLDEMBERG, J. Perspectivas no campo da energia de médio e longo prazo para o Brasil. Energia: novos cenários / Fundação Luís Eduardo Magalhães – Salvador : FLEM, 2002.208p. (Cadernos FLEM, 3)ISBN 85-88322-03-X
- GOELDNER, C R., J. R. BRENT RITCHIE E ROBERT W. MACINTOSH: trad. Roberto Cataldo Costa.. Turismo: princípios, práticas e filosofias. 8ªed.Porto Alegre: Bookman, 2002.
- INSTITUTO DE HOSPITALIDADE, NIH-54:2004 - Norma Nacional para Meios de hospedagem. Disponível em: <http://www.hospitalidade.org.br>. Acesso em 20 de maio de 2005.
- KIRK, D. Environmental for hotels: a student's handbook. Oxford: Butterworth Heinemann, 1996.
- KERLINGER, F.N. Metodologia da Pesquisa em Ciências Sociais: Um Tratamento Conceitual. Tr. Helena M. Rotundo. 4. reimpressão. São Paulo: EPU, 1979.
- LAKATOS, E. M. e MARCONI, M. de A. Metodologia do trabalho científico. 2a. ed. São Paulo: Atlas, 1990.
- LICKORISH, L. J., JENKINS, C. L. 2000. Introdução ao Turismo. Trad: Fabíola de Carvalho S. Vasconcellos. Rio de Janeiro:Campus, 2000.
- MAIMON, D. Responsabilidade Ambiental das Empresas Brasileiras: Realidade ou Discurso. In: CAVALCANTI, C. (org.). Desenvolvimento e Natureza: Estudo para uma Sociedade Sustentável., São Paulo: Ed. Cortez, 1995.
- _____. ISO 14001 – Passo a Passo da Implantação nas Pequenas e Médias Empresas. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora Ltda., 1999.
- MASTNY, L. Redirecionando o Turismo Internacional. In FLAVIN, Christopher. O Estado do Mundo 2002. Especial Rio+10. Salvador: Universidade Livre da Mata Atlântica/UNESCO, 5:117- 146, 2002.
- MOURA, L. A. A. Qualidade e Gestão Ambiental – Sugestões para Implantação das Normas ISO 14.000 nas Empresas. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2000.
- NOBLES, A. V. Direito Ambiental e Educação Ambiental: Uma Aproximação Necessária e Constitutiva da Cidadania. 2001.
- OLIVEIRA, F. V. Capacidade de carga nas cidades históricas. Campinas: São Paulo: Papirus, 2003.

PRADO FILHO, J. F. Garimpo no lixo de Ouro Preto para chegar a reciclagem. Revista Ciência Hoje V. 23, p. 56-58, maio de 1998.

REJOWSKI, M. Turismo e Pesquisa Científica. São Paulo: Papirus, 4ª edição, 2000

REIS, M. J. L. ISO 14000 Gerenciamento Ambiental, Qualitymark Editora. Rio de Janeiro, 1996.

RICCI, R. Estratégias competitivas: um guia prático para aplicação da gestão no segmento da hotelaria e do Turismo. Rio de Janeiro. Qualimark, 2005.

RUESGA, S. M.; DURÁN, G. Empresa y Medio Ambiente. Madrid: Pirâmide, 2000.

SALUM, L. J. B. Propagação da eficiência energética. Gerência de utilização de energia. MKUE, 2005.

SANCHO, A. Introdução ao Turismo. Traduzido por Dolores Martin Rodrigues Córner. São Paulo: Roca, 2001

SCHALIN, B. The use of distributed Intelligent Control in Energy Efficient Lighting Systems. In: 2nd European Conference on Energy-Efficient Lighting. Arnhem, the Netherlands. September 1993.

SEBRAE. Meio Ambiente e Pequena Empresa – A Questão Ambiental e as Empresas. Brasília: Edição SEBRAE, 1998.

SENAC. Introdução a Turismo e Hotelaria. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1998.

SISTEMA de Gestão Ambiental – Um Diferencial na Organização. Revista Gerenciamento Ambiental, ano 3, n. 15, p. 21-26, jul./ago. 2001. (Matéria de capa).

TACHIZAWA, T. Gestão Ambiental e o Novo Ambiente Empresarial. Revista Brasileira de Administração (RBA), ano XI, n. 32, p. 38-48, mar. 2001.

TRIOLLA, M. F. Introdução a Estatística. Tr. Alfredo A. de Faria. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

TUBINO, D. F. Sistemas de Produção: A Produtividade no Chão de Fábrica. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.

VALLE, C. E. Qualidade ambiental: como ser competitivo protegendo o meio ambiente. São Paulo: Pioneira, 1995.

VIOLA, E. O movimento ecológico no Brasil: do ambientalismo à ecopolítica. In: Ecologia e Desenvolvimento no Brasil, PÁDUA, J.A (Org.). Rio de Janeiro: Espaço e Tempo, 1997.

WERNKE, R. Custos Ambientais: Uma Abordagem Teórica com Ênfase na Obtenção de Vantagem Competitiva. Revista Brasileira de Contabilidade, ano XXIX, n. 123, p. 45-51, maio/jun. 2000.

YÁZIGI, E. A Pequena Hotelaria e o Entorno Municipal. Guia de Montagem e Administração. São Paulo: Contexto, 2000.

YIN, R. K. Case Study Research - Design and Methods – USA: Sage Publications Inc, 1989.

ZANELLA, L. C. Administração de Custos em Hotelaria. Caxias do Sul: EDUCS,1993.

APÊNDICES E ANEXOS

APÊNDICE A- Questionário



FORMULÁRIO

Data: _____

Pesquisa sobre a situação ambiental do setor hoteleiro do município de Ouro Preto – Minas Gerais

OBS: Há questões onde poderão ser marcadas mais de uma resposta

Nome do pesquisador: _____

Nome do local de aplicação _____

Hora: _____

Meio de Hospedagem _____

Cargo do entrevistado _____

1. Sua empresa possui um Sistema Formal de Gerenciamento Ambiental?

1.1. sim ()

1.2. não ()

2. Se ela não possui, você estaria disposto a adotar um Sistema Formal de Gerenciamento Ambiental ?

2.1. sim ()

2.2. não ()

3. Sua empresa possui um sistema formal de garantia de qualidade baseado no modelo inglês, europeu , como a ISO 14000?

3.1. sim ()

3.2. não ()

4. Você ou qualquer outro funcionário revisa regularmente as metas e objetivos da empresa a fim de melhorar o desempenho do setor?

4.1 () Consumo de energia

4.2 () Método disponível para combater o desperdício

4.3 () Devolução de embalagens para reciclagem

4.4 () Tipos de agentes de limpeza utilizados

4.5 () Reaproveitamento de água

4.6 () Outros

Especifique ou comente

5. A empresa possui uma política para o gerenciamento de resíduos? Nota: anexe uma cópia se ela existir

5.1. formal/escrita ()

5.2.informal/verbal ()

5.3..nenhuma

()

6. A empresa tem algum procedimento para lidar com o desperdício gerado Nota: anexe uma cópia destes procedimentos

6.1. formal/escrita ()

6.2.informal/verbal ()

6.3..nenhuma

()

Comentário

7. A empresa faz coleta seletiva ou encaminha para reciclagem algum dos materiais

7.1. latas de metal ()

7.2.papel ()

7.3. vidro()

7.4. outro ()

7.5. nenhum ()

Comentário

8. Os funcionários são incentivados a reduzir, reutilizar ou segregar os materiais desperdiçados através de treinamentos ou qualquer outro método? (vasilhames, água, alimento, energia , etc)

- 18.5 outros quais? _____ ()
- Comentários: _____
- 19. Quais são as ameaças pertinentes relacionadas à questão ambiental?**
- 19.1. diminuição dos lucros ()
- 19.2. intervenção governamental nas atividades atuais ()
- 19.3. atuação de grupos ecológicos ()
- 19.4. desempenho dos concorrentes referente a questão ambiental ()
- 19.5 outros quais? _____ ()



Comentários:

20. . Sugestões para o melhoramento da gestão ambiental no setor hoteleiro



FORMULÁRIO

Data: _____

 Pesquisa sobre o perfil da demanda do setor hoteleiro do município de Ouro Preto – Minas Gerais

Nome do pesquisador: _____

Nome do local de aplicação _____ Hora: _____

1. Quando viajo só frequento hotéis que possuam uma política ambiental evidente.

1¹ concordo totalmente 2¹ concordo 3¹ indeciso 4¹ discordo parcialmente 5¹ discordo totalmente

2- Costumo aceitar a sugestão do hotel para não lavar todos os dias as roupas de cama e banho.

1 concordo totalmente 2¹ concordo 3¹ indeciso 4¹ discordo parcialmente 5¹ discordo totalmente

3-Em viagem, costumo economizar energia onde estou hospedado.

1 concordo totalmente 2¹ concordo 3¹ indeciso 4¹ discordo parcialmente 5¹ discordo totalmente

4-Quando compro um pacote turístico, costumo exigir que os prestadores de serviço tenham uma política ambiental efetiva.

1 concordo totalmente 2¹ concordo 3¹ indeciso 4¹ discordo parcialmente 5¹ discordo totalmente5-Sexo **[Não é necessário perguntar; faça a opção de acordo com as evidências]**1¹ Feminino2¹ Masculino

6. Qual a sua faixa de idade?

1¹ 15 a 24 anos2¹ 25 a 34 anos3¹ 35 a 44 anos4¹ 45 a 54 anos5¹ 55 a 64 anos6¹ 65 ou mais7. Até que nível você estudou? **[Explicar cada item se necessário]**1¹ Nível fundamental incompleto **[1^a a 8^a série]**2¹ Nível fundamental completo **[1^a a 8^a série]**3¹ Nível médio incompleto **[1^o ao 3^o ano]**4¹ Nível médio completo **[1^o ao 3^o ano]**5¹ Nível superior incompleto6¹ Nível superior completo7¹ Pós-graduação

8. Com que você trabalha atualmente?

1¹ Desempregado sem trabalho autônomo ou informal2¹ Estudante3¹ Aposentado4¹ Setor primário **[Agricultura]**5¹ Setor secundário **[Indústria]**6¹ Setor terciário **[Comércio e Serviços]**9. Quanto você ganha por mês? **[Soma de todos os rendimentos individuais brutos]**1¹ Não tem renda2¹ até R\$ 720,003¹ de R\$ 720,01 até R\$ 1.300,004¹ de R\$ 1.300,01 até R\$ 2.600,005¹ mais de R\$ 2.600,01

 Horário de término: _____

ANEXO A

Lista de hotéis elencados para a pesquisa

1-Albergue da Juventude Brumas
Lad. São Francisco de Paula 68

2-Arcanjo Hotel Pousada
Rua São Miguel Arcanjo 270

3-Apart-Hotel Flomon
Rua Alvarenga 130

4-Boroni Palace Hotel
Rua Pe. Rolim 580

5- Camping Clube do Brasil MG
Rod. dos Inconfidentes km 91

6- Casa Figueira da Foz
Rua Bernardo Vasconcelos 46

7- Das Gerais Pousada
Lgo. Mus. José dos Anjos Costa 8

8- Estalagem das Minas Gerais
Rod. dos Inconfidentes km 90

9- Grande Hotel de Ouro Preto
Rua Senador Rocha Lagoa 164

10- Hotel Colonial
Trav. Pe. Camilo Veloso 26

11- Hotel do Colégio
Rua Felipe dos Santos 145

12- Hotel Fazenda da Caieira
Rod. dos Inconfidentes km 54

13- Hotel Faz. Campo Grande de Vila Rica
Estrada Velha de Antônio Pereira s/n

14- Hotel Nossa Senhora Aparecida
Pça. Cesário Alvim 21

15- Hotel Priskar da Barra
Rua Antônio Martins 98

16- Hotel Solar das Lages
Rua Conselheiro Quintiliano 604

17- Hotel Solar N. Sra. do Rosário
Rua Getúlio Vargas 270

18- Hotel Toffolo
Rua São José 72

19-Luxor Pousada Ouro Preto
Rua Dr. Alfredo Baeta 16

20- Mirante Hotel
Rua Pandiá Calógenas 377

21- Pensão Dona Diva
Rua Dr. Alfredo Baeta 87

22- Pensão Maria Efigênia Mendes
Rua Dr. Orlando Ramos 190

23- Pousada América
Rua Camilo de Brito 15

24- Pousada Arcádia Mineira
Rua Xavier da Veiga 125

25- Pousada Bandeirantes
Rua das Mercês 167

26- Pousada Brumana
Rua Dr. Pacífico Homem 66

27- Pousada Casa dos Contos
Rua Camilo de Brito 21

28- Pousada Casa Grande
Rua Conselheiro Quintiliano 96

29- Pousada Ciclo do Ouro
Rua Felipe dos Santos 241

30- Pousada Clarão do Luar
Rua Dr. Albino Sartori 84

31- Pousada Clássica
Rua Conde de Bobadela 96

32- Pousada Denis
Rua Miguel Arcanjo 175

- 33- Pousada Dona Terezinha
Rua do Paraná 57
- 34- Pousada da Ferraria
Rua Salvador Trópia 181
- 35- Pousada Flávia Helena
Rua Padre Rolim 1273-B
- 36- Pousada Gabriela
Lgo. Mus. José dos Anjos Costa 58
- 37- Pousada Hospedaria Antiga
Rua Xavier da Veiga 13
- 38- Pousada dos Inconfidentes
Pça. Tiradentes 134
- 39- Pousada Itacolomi I
Rua Antônio Pereira 43
- 40- Pousada Itacolomi II
Av. JK 800
- 41- Pousada Jair Inácio
Rua Conselheiro Quintiliano 722
- 42- Pousada Líria Tóffolo
Rua Costa Sena 151
- 43- Pousada Mezanino
Rua Senador Rocha Lagoa 131
- 44- Pousada Minas Gerais
Rua Xavier da Veiga 303
- 45- Pousada do Mondego
Lgo. de Coimbra 38
- 46- Pousada Nello Nuno
Rua Camilo de Brito 59
- 47- Pousada Orlando Ramos
Rua Dr. Orlando Ramos 107
- 48- Pousada Ouro Preto
Lgo. Mus. José dos Anjos Costa 72
- 49- Pousada do Pilar
Rua Benedito Valadares 221

- 50- Pousada Prisma
Rua Benedito Valadares 166
- 51- Pousada Quinta dos Barões
Rua Pandiá Calógenas 474
- 52- Pousada Recanto das Minas
Rua Manganês 287
- 53- Pousada S. Francisco de Paula
Rua Padre Marcos Pena 202
- 54- Pousada Sinhá Olímpia
Rua Dom Helvécio 180
- 55- Pousada Solar da Ópera
Rua Conde de Bobadela 75
- 56- Pousada SR
Rua Xavier da Veiga 506
- 57- Pousada Tiradentes
Praça Tiradentes 70
- 58- Pousada Toledo
Rua Conselheiro Quintiliano 395
- 59- Pousada Turismo
Rua João Pedro da Silva 111
- 60- Pousada Vila Rica
Rua Felipe dos Santos 165
- 61- Pousada Villa dos Pilares
Pça. Mons. João Castilho Barbosa 19
- 62- Pousa da Ladeira
Rua Camilo de Brito 50
- 63- Pousa do Aleijadinho
Rua Antônio Martins 33
- 64- Pousa do Burgalhau
Rua Irmãos Kennedy 313
- 65- Pousa do Chico Rey
Rua Brigadeiro Musqueira 90

66- Pouso dos Guimarães
Rua Salvador Trópia 138

67- Pouso dos Viajantes
Pça. Amadeu Barbosa 83

68- Pouso Pilar das Gerais
Rua Conselheiro Santana 175

ANEXO B

Lista de Contatos
PCTS

Nome	Cidade	Proprietário	Participante 1	Participante 2
1. Mirante do Café	Ouro Preto	Maria Cristina	Maria Cristina	Guilherme
2. Hotel Pousada Casa Grande	Ouro Preto	José Flávio Teixeira Niquini	Fátima	
3. Hotel Pousada Solar Opera	Ouro Preto	Lício José Lopes	Juliana	Rosinete
4. Pousada Casa dos Contos	Ouro Preto	Maria do Carmo Carvalho	Vagner de Lima	
5. Pousada Mezanino	Ouro Preto	Maria Aux. Beloni Trópia	Dora	Haydé
6. Pousada São Franc. Paula	Ouro Preto	Vinicius Vieira de Godoy	Daniel	
7. Pousada Nello Nuno	Ouro Preto	Anna Amélia de Oliveira	Anna Amélia	Bruno
8. Pousada Toledo	Ouro Preto	Edson Toledo	Socorro	Éder
9. Pousada Sinhá Olímpia	Ouro Preto	Maurício / Vilma Gomes	Vilma	Larissa
10. Brumas Hostel	Ouro Preto	Sônia Maria V. de Oliveira	Sônia	Mário
11. Grande Hotel de Ouro Preto	Ouro Preto	Jarbas Avelar	Luciana Rocha	
12. Hotel Solar do Rosário	Ouro Preto		Milton Pimentel	
13. Pousada Arcanjo	Ouro Preto	Márcio Abdo	Márcio	
14. Pousada Palavras Novas	Lavras Novas	Eliane	Eliane	Rosilene
15. Menestrel	Lavras Novas	Sylvia	Sylvia	Márcia
16. Pousada Passo do Carmo	Mariana	Fátima do Carmo Almeida	Fátima	Luiza
17. Hotel Brasil Real	Mariana	Neci Joventina moura Barbosa	Neci	Regiane
18. Pousada Contos de Minas	Mariana	Patrícia Camelo Santos	Patrícia	Leila
19. Pousada de Minas	Itabirito	Rosa Cleide Silva Assunção	Rosa	Juliana
20. Pousada Boninas	Itabirito	Elza das Graças Machado	Elza	
21. Spa Outeiro de Minas	Itabirito	Ana Lúcia Bovi	Ana Lúcia	Igor

ANEXO C Matriz de Classificação EMBRATUR - Gestão ambiental

2.10	AÇÕES AMBIENTAIS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.10.1	Manter um programa interno de treinamento de funcionários para a redução de consumo de energia elétrica, consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos		✓	✓	✓	✓	✓
2.10.2	Manter um programa interno de separação de resíduos sólidos		✓	✓	✓	✓	✓
2.10.3	Manter um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados			✓	✓	✓	✓
2.10.4	Manter local independente e vedado para armazenamento de resíduos sólidos contaminantes				✓	✓	✓
2.10.5	Disponer de critérios específicos para destinação adequada dos resíduos sólidos				✓	✓	✓
2.10.6	Manter monitoramento específico sobre o consumo de energia elétrica	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.10.7	Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição de produtos e equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo				✓	✓	✓
2.10.8	Manter monitoramento específico sobre o consumo de água	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.10.9	Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água				✓	✓	✓
2.10.10	Manter registros específicos e local adequado para armazenamento de produtos nocivos e poluentes			✓	✓	✓	✓
2.10.11	Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de produtos biodegradáveis.				✓	✓	✓
2.10.12	Manter critérios de qualificação de fornecedores levando em consideração as ações ambientais por estes realizadas.				✓	✓	✓
2.10.13	Ter um certificado expedido por organismo especializado quanto a efetividade de adequação ambiental da operação						✓

OBS: SL = super luxo

Anexo D – Manual de classificação ABIH

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

Continuação Manual de classificação ABIH

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

Anexo F Artigo 225 da Constituição Federal - 1988

CAPÍTULO VI Do meio Ambiente

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

§ 6º As usinas que operem com reator nuclear deverão ter sua localização definida em lei federal.

Anexo G CARTA AMBIENTAL DA REDE ACCOR HOTELS**I-GESTÃO DOS RESÍDUOS E RECICLÁVEIS**

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

II-CONTROLE TÉCNICO

- 1- Realizamos um autocontrole de consumo de energia.
- 2- Realizamos um autocontrole de consumo de água.

III-ARQUITETURA E PAISAGEM

- 1- Respeitamos a Carta Estética do grupo Accor referente á sinalização interna e externa da unidade.
- 2- Mantemos em boas condições e valorizamos espaços verdes de nossa unidade.
- 3- Plantamos pelo menos uma árvore, anualmente, nas imediações da unidade.

IV- SENSIBILIZAÇÃO E FORMAÇÃO

- 1- Todos os nossos colaboradores participam, pelo menos uma vez por ano, de uma reunião de sensibilização sobre a nossa política ambiental.
- 2- Somos sócios de um associação ou coletividade no âmbito de uma ação em prol do meio ambiente
- 3- Informamos aos nossos clientes sobre as medidas implantadas em nossa unidade na defesa do meio ambiente.

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)